

Au sein du département **Customer Relationship Management (CRM)** et en contact permanent avec les chef.fe.s de produits et les filiales, vous assisterez le/la **CRM Operations Specialist** dans sa mission de déploiement des campagnes courriels et les évolutions du canal.

Vous coordonnerez les campagnes de communication pour fidéliser les joueurs, mais également en acquérir de nouveaux avant la sortie de futurs jeux.

Vous pourrez également être amené.e à travailler sur des projets transverses en fonction de l'activité CRM.

## **Ce que vous ferez:**

### **Mise en place et déploiement des campagnes courriels (newsletters) :**

- Réceptionner le besoin
- Coordonner la campagne
- Collaborer avec le/la spécialiste opérations de données afin d'assurer une segmentation qualitative et une personnalisation optimisée pour chaque campagne
- Assurer le bon déploiement des newsletters dans Salesforce Marketing Cloud
- Garantir le bon fonctionnement et le respect des process de collaboration entre les différentes équipes internes (marketing, web, production) et les ressources de l'équipe CRM (intégrateurs, graphistes)
- Gérer le planning des communications

### **Analyse et optimisation des campagnes :**

- Identifier les "pain points" des différentes campagnes en analysant les indicateurs de performance
- Être force de recommandation et de proposition sur les campagnes CRM
- Être le garant de la documentation du canal opéré
- Assurer un benchmark concurrentiel et préparer des études sur les meilleures pratiques CRM

## **Ce que vous apportez:**

- Vous êtes autonome, vous savez faire preuve de diplomatie et avez un sens aigu de l'organisation, ainsi que l'esprit d'initiative et d'analyse
- Bilingue (français/anglais)
- Vous savez coordonner un projet entre différents interlocuteurs et souhaitez découvrir les domaines du CRM et du Marketing Digital

As part of the **Customer Relationship Management (CRM)** department, and in constant contact with product managers and subsidiaries, you will assist the **CRM Operations Specialist** in rolling out e-mail campaigns and channel developments.

You will coordinate communication campaigns to build player loyalty and acquire new players before the release of future games.

You may also be asked to work on cross-functional projects depending on the CRM activity.

## **What you'll do:**

### **Setting up and deploying e-mail campaigns (newsletters):**

- Receive the requirement
- Coordinate the campaign
- Collaborate with the data operations specialist to ensure qualitative segmentation and optimized personalization for each campaign
- Ensure proper deployment of newsletters in Salesforce Marketing Cloud
- Ensure smooth operation and compliance with collaboration processes between the various internal teams (marketing, web, production) and CRM team resources (integrators, graphic designers).
- Manage communications planning

### **Campaign analysis and optimization :**

- Identify the pain points of different campaigns by analyzing performance indicators
- Make recommendations and proposals concerning CRM campaigns
- Ensure documentation of the channel operated
- Ensure competitive benchmarking and prepare studies on CRM best practices

## **What you'll bring:**

- You are a self-starter with diplomatic skills and a keen sense of organization, initiative and analysis.
- Bilingual (French/English)
- You know how to coordinate a project between different parties and would like to discover the fields of CRM and Digital Marketing.