



***** **

Permis B

* ** ** ** **

Lingolsheim (67380)

*****@*****.***

Responsable marketing et communication, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

janv. 2016 /

Responsable marketing et communication

SCC - Place des Halles - Strasbourg

- * En charge de la communication externe et interne de l'entreprise.
 - * Rebranding de la marque Place des Halles à l'image du nouveau positionnement stratégique (Nouveau logo et charte graphique, création d'une identité sonore, refonte du parcours client, refonte du site Internet).
 - * Définition de la stratégie de communication globale de Place des Halles en tenant dûment compte de la vision et de son positionnement, de son image de marque.
 - * Élaboration du plan de communication parfaitement adapté aux publics cibles en sélectionnant avec soin les canaux à utiliser, le ton à adopter et les informations à fournir.
 - * Pilotage et collaborations avec différentes agences de communication, digitale, relations publiques, médias et événementielles.
 - * Définition et mise en place de la stratégie webmarketing et de la communication digitale (Réseaux Sociaux : Instagram, Facebook, Campagne Publicitaire et d'influence). Suivi et optimisation des KPI ainsi que des actions SEO, SEA et SEM.
 - * Gestion de la relation client (CRM) : Newsletters, push SMS. Augmentation de la base de donnée de 100% en 1 an.
 - * Organisation d'événements externes : 2 à 3 par an spécialement conçu pour Place des Halles et exclusif en France.
 - * Gestion et suivi du budget annuel de 1 M€

 - * Suivi et Développement des services clients. Pilotage des équipes d'accueil.
 - * Développement de la RSE
 - * Développement des partenariats et sponsoring
 - * Gestion de crise liée à la crise sanitaire COVID 19
- Résultats : en 2019 : + 8% en fréquentation / + 10% en CA

janv. 2013 / mai 2015

Manager des Ventes en Charge de la Relation Client

Printemps - Strasbourg

- * Recrutement, formation et gestion d'une équipe de 15 collaborateurs et 150 collaborateurs en transverses.
- * Accompagnement des équipes dans la montée en gamme du grand magasin. Partage d'idées et d'opinions avec les collaborateurs en mettant à profit les forces de chacun.
- * Elaboration du planning, suivi RH (entretien annuel, professionnel), planification des tâches, formation, accompagnement. et coaching.
- * Amélioration des standards de techniques de vente et d'accueil afin de fournir un service client optimal (Résultat Audit : 9,3 / 10 - Meilleur magasin de la chaîne)
- * Gestion des réclamations clients, Suivi Clientèle et activation du programme de fidélité.
- * Développement des services en lien avec la stratégie commerciale du groupe (carte de fidélité, carte de financement, shopping personnalisé, retouches, livraison, achats mains libres..)
- * Accompagnement du Printemps Voyages et de l'Artisan Horloger
- * Chargé du Marketing Opérationnel : Création d'évènement interne, partenariats locaux

oct. 2005 / déc. 2012

Adjointe de Direction

Accor -Paris

Divers postes occupés dans le secteur hôtelier (Accor) :
D'agent de réservation à membre du comité de direction d'un hôtel
5 étoiles (Pullman la Défense), pour finir Directrice Adjointe de 2
établissements

* *Management & Ressources Humaines :*
Encadrement d'équipes allant de 3 à 150 personnes
Management interculturel (y compris à l'étranger : Suisse & Sénégal)
Dossier du personnel
Gestion des plannings et suivi de la paie

* *Opérationnel :*
Accueil et prise en charge des clients loisirs et affaires (clientèle
internationale)
Conciergerie
Gestion, élaboration, mise en œuvre et contrôle des stratégies
commerciales et financières (Optimisation du Taux d'occupation, Yield
Management, Tenue du Budget annuel, Compte d'exploitation)
Gestion des contrats avec les prestataires
Suivi et gestion du stock

* *Qualité & Sécurité :*
Audit : Hygiène, Sécurité, Référentiel Qualité
Passage de 4 en 5 étoiles (Pullman Paris la Défense)
Ouverture d'Hôtel puis passage de 3 en 4 étoiles. (Mercure Paris Plaza
Mirabeau)
Conduction de travaux dans le cadre d'une ouverture d'Hôtel

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ juin 2005 **Licence en Marketing touristique internationale** - BAC+3
Ecole Supérieure du Tourisme - Paris

/ **Bachelor Communication digitale** - BAC+3
ESG - Paris

COMPETENCES

Instagram, Facebook, SEO, CRM

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais	Académique
Allemand	Académique
Français	Courant

CENTRES D'INTERETS

Lecture, Musique, Photographie, Randonnées, Voyages, Théâtre