



* **** ***** ****

Strasbourg (67000)

***** @*****

RESPONSABLE FIDELISATION ET, Confirmé

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

nov. 2016 /

Responsible marketing/commercial

Transdev BFC Est

Participation à la stratégie globale de l'entreprise en tant que membre du comité de direction

*Construction et mise en œuvre du plan marketing :
fidélisation et conquête client, enquêtes*

Réponse aux appels d'offres : définition de l'offre de transport et rédaction du mémoire technique

Suivi des activités et reporting : recettes, fréquentations, réclamations, chiffre d'affaires, devis, rapports annuels

Travail sur la qualité de service : relation client, contrôles qualité, création de contenus ludiques pour une amélioration continue des prestations

Gestion de projet : appel d'offre, lancement d'un nouveau service/réseau, événements internes

Management d'une équipe de 7 collaborateurs : suivi des missions, accompagnement et développement des compétences, recrutement.

nov. 2013 / nov. 2016

Assistente marketing

Transdev BFC Est

Participation aux actions commerciales avec le responsable marketing

Contribution à la réalisation des supports de communication (internes et externes)

Accompagnement des conducteurs et des clients

DIPLOMES ET FORMATIONS

sept. 2013 / juin 2021

Transdev formation

sept. 2010 / juin 2011

Licence professionnelle - BAC+3

Université de Dijon

sept. 2007 / juin 2009

Tourisme et Loisirs sportifs Projet et stage : oenotourisme; Brevet de technicien supérieur; Communication des entreprises - BAC+2

Lycée privé Les Arcades (Dijon)

COMPETENCES

Elaborer et mettre en œuvre le plan marketing et communication (fidélisation et conquête client, enquêtes, communication interne)

Répondre aux appels d'offres : définition de l'offre de transport et rédaction du mémoire technique

Assurer le suivi des activités et reporting : recettes, fréquentations, réclamations, rapports annuels.

Manager l'équipe : suivi des missions, accompagnement et développement des compétences, gestion des absences, recrutement

Curiosité et créativité

Autonomie et esprit d'équipe

Empathie et ouverture d'esprit

Capacité à travailler sous pression et à exécuter plusieurs tâches en simultané

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Français

CENTRES D'INTERETS

voyages, randonnées, sports, création de bijoux