

Poste : **Responsable Marketing Communication et Expérience client**
Société : **INOOVIM**
Groupe : **KAYDAN GROUPE**

MISSIONS

- Identifier et mettre en œuvre les études qualitatives et/ou quantitatives suivant les besoins des programmes immobiliers et services (attentes des clients, audit marketing, bilan de campagne, mesure de la satisfaction, scoring, etc.)
- Piloter les objectifs marketing
- Piloter la veille concurrentielle et les benchmarks.
- Gérer le budget marketing
- Piloter un tableau de bord
- Définir et suivre les KPI's
- Faire des reportings réguliers à la Direction Générale
- Travailler en transverse avec les autres services et filiales du groupe, dont les services de développement immobilier, construction, informatiques et innovation

Plus spécifiquement

• **STRATEGIE MARKETING ET MARKETING DIGITALE**

- Elaborer et mettre en œuvre la stratégie marketing (segmentation, ciblage, positionnement) par programme immobilier et activité
- Proposer une stratégie de différenciation de notre marque, programmes et services
- Gérer les relations avec les différents prestataires (agences de communication, imprimeurs, régie publicitaire; agence marketing opérationnel.)
- Gérer les relations avec les partenaires bancaires et améliorer le volume d'affaires générés par eux
- Elaborer une stratégie de marketing digital : inbound marketing et content marketing et suivre la mise en œuvre sur le web et les réseaux sociaux en
- Construire un plan marketing et marketing digital
- Concevoir le plan promotionnel annuel en relation avec les différentes équipes commerciales,
- Suivre la mise en œuvre du plan marketing opérationnel par les chefs de produits

• **COMMUNICATION**

- Développer la stratégie de la communication interne et externe de l'entreprise et veiller à son implémentation,
- Élaborer une stratégie de communication personnalisée
- Représenter l'entreprise auprès des clients, des institutions et de toute autre entité externe, et définir les messages à leur faire passer
- Produire des contenus comme des articles, des dossiers et des communiqués de presse, et choisir les canaux sur lesquels les diffuser,
- Analyser les remontées faites sur Internet, notamment par les clients et s'assurer du feedback sur les services rendus, leur efficacité, leur qualité.



● **EXPERIENCE CLIENT**

- Définir les parcours client dans un optique de satisfaction des clients aux étapes clés
- Optimiser les parcours clients dans un objectif de conversion
- Définir les axes d'amélioration, proposer des solutions pour améliorer l'expérience client
- Réaliser des cahiers des charges pour les prestataires chargés d'étudier le comportement des clients
- Rédiger des notes à l'intention des opérationnels pour inculquer de nouveaux processus et/ou des procédures révisées en matière de relation clients (éléments de langage, de posture)

PROFIL

Diplômes requis

- Une formation universitaire en marketing, communication, gestion à un niveau Master. Diplômes des grandes écoles de commerce, avec spécialisation en marketing de préférence. Diplômes d'école d'architecture complétés par une formation type Master ou MBA sont également appréciés.
- Bac + 4 ou Bac + 5

Durée d'expérience

Trois (3) à 5 (5) ans d'expériences

Compétences techniques

- Stratégie de marketing numérique
- Compétences en communication écrite et orale
- Aisance avec les chiffres et capacité d'analyse et de synthèse,
- Créativité et imagination
- maîtriser l'informatique de gestion, web et CRM
- Bon sens de la négociation
- un bon esprit d'écoute,
- une très bonne compréhension du comportement du consommateur
- parler l'anglais comme seconde langue
- une bonne connaissance du secteur d'activité de la promotion/ agence immobilière serait un plus

Traits de personnalité

- Aisance relationnelle ;
- Capacité à travailler en équipe et à communiquer ;
- Créativité, rigueur, curiosité ;
- Sens de l'écoute et d'observation ;
- Ouvert d'esprit.
- Capacité à convaincre
- Capacité à piloter des projets

