

Chef de projet e-CRM - Fiche Métier

Descriptif	Etablissements d'enseignement	Niveau d'enseignement
<p>Connaissance des clients</p> <ul style="list-style-type: none"> • Extraire les données nécessaires à la constitution des populations cibles • Définir de nouveaux moyens pour recueillir des données complémentaires • Définir les règles de gestion des données clients • Faire le tri pour identifier les données pertinentes à analyser <p>Analyse du comportement des visiteurs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place des outils de ciblage comportemental • Mettre en place des solutions d'analyse du comportement de navigation des visiteurs • Croiser les données • Définir des scénarios de navigation en fonction du profil des clients ou prospects 	<p>Bachelor</p> <ul style="list-style-type: none"> • Marketing direct et Digital - Estacom • Business spécialité Gestion commerciale - Istec <p>Master 1</p> <ul style="list-style-type: none"> • Marketing Digital & Médias Sociaux - Sup de pub <p>Titre RNCP certifié Niveau II</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsable de projets en marketing - Estacom ; Campus de la CCI d'Eure-et-Loir 	<p>Niveau 2</p>
<p>Planification du projet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recueillir les besoins et définir les objectifs poursuivis au près de service marketing et informatique • Identifier et mesurer les ressources nécessaires • Planifier le calendrier et évaluer le budget <p>Automatisation des campagnes d'e-CRM</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mise en place d'un trigger marketing (envoi automatique de messages en fonction du comportement de l'utilisateur) • La personnalisation en temps réel du site internet et de ses contenus <p>Suivi des actions d'e-CRM</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place des indicateurs pour suivre les données dans le temps • Effectuer des tests d'efficacité des solutions • S'adapter au changement de comportement des clients <p>Mesure de la performance</p> <ul style="list-style-type: none"> • Définir les indicateurs clés de performance • Calculer le retour sur investissement • Identifier les erreurs et les écarts pour adapter les outils 	<p>Master</p> <ul style="list-style-type: none"> • CRM - Université Paris Dauphine • EcoTIC - Université de Rennes ; Telecom Bretagne <p>Mastère spécialisé</p> <ul style="list-style-type: none"> • Marketing digital et e-Business - Inseec • CRM - ESC Rennes <p>Master double compétence</p> <ul style="list-style-type: none"> • MCM - ISCOM <p>Titre RNCP certifié Niveau I</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manager relation client - Neoma Business School • Expert en informatique et systèmes d'information - Ingesup - Y-nov - partenariat avec l'ESCA 	<p>Niveau 1</p>