



# Chef de Marché Client (H/F)

*Marketing*

*CDI*

*Clichy*



Opérateur et Editeur de solutions de communication innovantes, Keyyo intègre ses services au cœur du système d'information des entreprises grâce à sa plateforme technique entièrement créée et maîtrisée en interne.

## La mission

En coordination avec les équipes marketing, communication et commerciales, vous êtes responsable du développement de la valeur clients et de la stratégie de fidélisation et de rétention de notre parc. Vos missions seront :

- L'analyse du parc clients et détection des potentiels
  - o Analyse, qualification et segmentation du parc clients
  - o Analyse de l'activité du parc (upsell, cross-sell, ré-engagement, churn, ...) pour identifier les forces et faiblesses, les comportements à risques et les facteurs clés de succès
  - o Détection des potentiels de développement sur le parc clients
  - o Analyse et pilotage volume et valeur du churn avec les équipes concernées, identification des leviers d'amélioration
- Définition de la stratégie de marketing clients et développement des campagnes
  - o Définition des plans d'actions clients en vue d'augmenter la valeur du parc et d'atteindre les objectifs d'upsell et de cross-sell, en collaboration avec les équipes Produits et Communication
  - o Définition des offres, messages, cibles, canaux et leviers
  - o Briefs créatifs, rédaction des éléments de discours
  - o Brief des équipes commerciales et relation clients
  - o Mise en œuvre des campagnes et gestion du planning
  - o Coordination du plan d'actions et pilotage de toutes les actions menées sur les différentes cibles
  - o Mise en place des actions de fidélisation visant à faire baisser le nombre de résiliations des clients Entreprises

- Reporting

- o Mise en place des KPIs et indicateurs de suivi de l'activité du parc

- o Analyse de la performance des actions menées en fonction d'indicateurs prédéfinis et mise en place des actions correctives si nécessaire

- o Conception et déploiement de nouveaux outils de pilotage (tableaux de bord, indicateurs) dédiés aux équipes commerciales/marketing/gestion,

- Enrichissement des données et amélioration des processus

- o Participer à l'amélioration continue en identifiant les besoins et en les formulant aux équipes concernées : scoring, identification des potentiels, identification des étapes clés de vie clients ou des migrations, ...

- o Intégrer les évolutions dans les processus et reportings

---

## **Ce qui vous différencie**

- Vous êtes issu(e) d'une formation bac+4 minimum en marketing, et disposez d'une expérience en marketing commercial avec la mise en place d'action orientées résultats et clients, de 3 à 5 ans minimum, dans des entreprises ayant une forte culture technologique, sur des produits complexes, idéalement dans le secteur BtoB

- Vous êtes curieux(se), vous aimez les environnements technologiques et manipuler les chiffres. Vous maîtrisez parfaitement Excel et les tableaux croisés dynamiques.

- Parfaitement à l'aise avec la gestion de projet et le suivi de plan d'actions, vous faites preuve de qualités relationnelles et êtes capable de travailler de manière transverse avec différentes équipes : produit, communication, digital, commerce, SI, ...

- Vous êtes reconnu(e) pour votre rigueur et votre organisation, ainsi que pour vos capacités d'analyse et de synthèse

- Vous avez des Compétences en communication multicanale et un très bon rédactionnel

- Vous êtes créatif et faites preuve de force de proposition

Ce poste est ouvert et accessible aux personnes en situation de handicap

---

## Ce qui nous différencie



Une équipe à taille humaine, hétéroclite, dynamique et toujours prête à donner un coup de main



Des événements CE au cours de l'année



Des afterworks réguliers pour ceux qui veulent partager plus que des stats ;)



De l'intéressement et de la participation



Une très bonne mutuelle d'entreprise



### Filiale du groupe Bouygues Telecom

Depuis 2019, Keyyo bénéficie du soutien du groupe Bouygues Telecom Entreprises.

Ce rapprochement vient renforcer solidement les infrastructures et l'expertise de Keyyo en matière de télécommunications d'entreprise