**Responsable Marketing Digital et Expérience Clients**

Dans un contexte de digitalisation de la relation avec ses clients et ses prospects sur toutes ses activités, la Direction Marchés & Offre recherche un responsable du marketing digital et de l’expérience clients.

**Missions**

Rattaché au Directeur Marchés & Offre, vous contribuerez, en collaboration avec les directeurs d’activité, les chefs de marché, et la direction des services digitaux, à définir les parcours clients dans une logique omnicanal avec un focus spécifique sur la partie digitale, aussi bien sur la prospection que sur les ventes croisées et la fidélisation. Véritable architecte opérationnel du dispositif de plateformes digitales sur le marché français à des fins commerciales (sites internet, fonctionnalités de portail client, réseaux sociaux) vous définissez les briques nécessaires à des parcours clients sans couture et performants, en mesurant leur efficience.

A ce titre, vous aurez notamment les missions suivantes :

1. Stratégie digitale

* Définir la stratégie marketing digitale en collaboration avec la Direction : campagnes 360° (SEO, SEA, SMO, marketing automation, emailing, réseaux sociaux…).
* Piloter la communication digitale en lien avec les produits et assurer sa cohérence sur les canaux en ligne (sites web, réseaux sociaux, campagnes Ads, etc.).
* Mettre en place une veille et des analyses concurrentielles pour anticiper les tendances du secteur.

2. Gestion de projets Web

* Piloter la création et l’évolution des contenus de sites (ex. solutions-vicat.fr, chape-vicat.fr, etc.) sur base Drupal.
* Optimiser l’ergonomie et le parcours client (UX/UI) pour accroître les conversions.
* Gérer la relation avec les prestataires (web agencies, développeurs, designers) et les équipes internes (IT, Marketing, Equipes opérationnelles, Communication…).

3. Acquisition & Génération de leads

* Concevoir et gérer des campagnes d’acquisition (SEO, SEA, SMO, Google Ads, LinkedIn Ads, etc.).
* Implémenter et suivre les outils de marketing automation (Plezi, Zapier…) et CRM en coordination avec le responsable de la performance commerciale.
* Analyser et optimiser les KPIs (trafic, leads, conversion, coût d’acquisition, ROI, etc.).
* Développer des solutions innovantes comme la mise en place de plateformes B2B2C afin d’accélérer la mise en relation clients/fournisseurs.

4. Expérience Clients

* Mettre en œuvre et gérer les outils d’écoute client.
* Analyser la satisfaction client et proposer des plans d’action pour améliorer l’expérience.

5. Gestion de la marque & Communication interne/externe

* Rédiger et diffuser des contenus de marque (articles, livres blancs, newsletters, advocacy posts...).

**Profil**

Titulaire d’un Bac +5 (école de commerce, université, école spécialisée en marketing digital) ou équivalent avec une expérience de 5 ans minimum marketing digital, avec une expérience significative en génération de leads, gestion de projets web et marketing automation.

Bonnes connaissances des outils et méthodes de développement digital, d’écoute clients, d’analyse dans un environnement B2B (CMS type Drupal, Google Analytics, Google Ads, Plezi, CRM type HubSpot ou Salesforce, etc.).

Capacité influencer et piloter le changement au sein des organisations commerciales

Leadership et excellent relationnel.

Capacité à gérer des projets complexes et à travailler en transverse.

Force de proposition, autonomie et curiosité.

Esprit analytique et orientation ROI.

Dans le cadre de vos missions, vous serez amené à piloter des projets transverses et à encadrer des stagiaires/alternants/intérimaires.