

RESPONSABLE FIDELITE



L'enseigne Intermarché est un distributeur alimentaire présent en Belgique depuis plus de 25 ans. Actuellement, elle regroupe 77 magasins qui sont tous situés en Wallonie et constituent donc, à ce titre, un acteur fort de la distribution alimentaire dans le sud du pays.

Intermarché propose un modèle basé sur des magasins indépendants, chacun détenu par un chef d'entreprise appelé Adhérent.

Dans le but d'étendre ses activités et de continuer sa progression (+15% de chiffre d'affaires sur les 2 dernières années), le siège Intermarché basé à Louvain-la-Neuve est à la recherche d'un(e) « **Responsable Fidélité** ».

Sous la responsabilité et la formation du Responsable Marketing, vous serez en charge du développement de la carte de fidélité.

Votre rôle et vos responsabilités :

1- Analyse, suivi et alerte des Indicateurs Carte Fidélité

- Mise en place et extraction hebdomadaire/mensuelle des KPI's
- Interprétation et analyse des indicateurs
- Analyse performance globale de l'enseigne et au magasin
- Alerte et plan d'action stratégique de l'enseigne et par magasin

2- Gestion du folder fidélité mensuel

- Briefing promotionnel et communicationnel
- Lien entre les achats, la vente et l'agence de communication
- Compilation, vérification et validation des offres
- Suivi des commandes et mise en place du book suivi
- Création, correction et validation du support
- Mise en place KPI, analyse performance et conseils stratégiques

3- Développement du plan commercial fidélité en relation avec les partenaires extérieures

- Ciblage des clients pour la mise en place d'actions commerciales segmentées
- Proposition de plan commercial et d'animation de la carte en folder et en magasin en regard d'un budget
- Gestion complète des actions validées en relation avec les partenaires externes
- Analyse performance enseigne et par magasin de chaque action

4- Gestion des présentations liées à la fidélité

- Création de supports de présentation sur les KPI et les performances des actions + recommandations stratégiques
- Présentation de ces KPI, performances et recommandations devant le Conseil d'Administration

5- Gestion des problèmes clients et magasins liés à la carte de fidélité

- Contact privilégié avec les magasins
- Gestion avec le Service Clients des différentes plaintes consommateurs et magasins
- Suivi des dossiers

6- Développement de la segmentation clients

- Etablir une segmentation de clients sur base des indicateurs carte de fidélité

- Construire un plan marketing en fonction de la segmentation pour augmenter le taux de rétention clients
- Réaliser des plans d'action et des partenariats spécifiques pour les détenteurs de la carte de fidélité
- Développer des communications ciblées en fonction des segments clients

Votre profil :

- Vous disposez d'un master en marketing, en gestion ou en commerce
- Vous disposez d'une première expérience professionnelle de 2-4 ans
- Vous avez de très bonnes capacités d'analyse et d'études de marché
- Vous avez un bon esprit de synthèse
- Vous êtes à l'aise avec une présentation devant un petit comité
- Vous faites preuve d'initiative et êtes force de proposition
- Vous savez anticiper et gérer les priorités
- Vous faites preuve d'autonomie et de rigueur
- Les changements et actions de dernière minute ne vous font pas peur
- Vous maîtrisez les outils informatiques et plus particulièrement Excel
- Vous maîtrisez parfaitement le Français (écrit et oral)
- Une connaissance du secteur de la grande distribution constitue un plus
- Une connaissance de tout concept de fidélité et/ou marketing ciblé constitue un plus
- Vous disposez du permis B et d'un véhicule (zoning peu accessible en transports en commun)

Notre offre :

- Un cadre de travail jeune et dynamique dans une société en pleine croissance
- La possibilité d'un développement professionnel avec des perspectives futures
- Un lieu de travail dans un paysage vert et en-dehors de Bruxelles
- Des horaires flexibles permettant un bon équilibre personnel/professionnel
- 20 jours de congé + des RTT
- Un salaire aligné au marché et à votre expérience
- Une prime aux résultats
- Une assurance pension (2^{ème} pilier)
- Une assurance hospitalisation et soins dentaires
- Des chèques repas à hauteur de 8€ / jour
- Un pc portable

Impatient de commencer ? Contactez-nous via dimitri.gillain@mousquetaires.com

Pour plus d'informations, n'hésitez pas à consulter le site www.intermarche.be rubrique « qui sommes-nous ? »