

# Titre: Apprenti(e) Marketing & Customer Experience Partner

## Contexte

Nous recherchons un(e) apprenti(e) Marketing & Customer Experience Partner pour rejoindre une super équipe dynamique et pleine de projets à partir de septembre 2024 ! Vous travaillerez au sein du Département Business Excellence & Customer Experience (BE&CX), aux côtés de la Omnichannel Manager.

Vous assisterez l'équipe BE&CX dans la mise en place de projets d'amélioration client : Market Research/Analyses client, écoute collaborateurs, projets omnicanaux, campagnes CRM.

Plus ponctuellement, vous serez en support de l'équipe Business Excellence dans le suivi de l'activité et de la performance commerciale.

## Principales responsabilités

- Accompagner l'équipe CX sur divers sujets : Analyses des besoins clients (études quantitatives et qualitatives auprès de nos clients), synthèses d'études, analyse des canaux et parcours clients, veille CX, gestion de projets CX, analyses Client (profiling...)
- Analyse et animation des enquêtes de satisfaction , optimisation des « close the loop »
- Accompagnement sur des projets d'amélioration de la centricité client
- OCE digital (l'outil Omni-Channel) : Création de campagnes email, création de parcours automatisé, suivi des performances, optimisation du recueil d'opt in client..
- Gestion de sujets CRM : gestion utilisateurs, chargement contenus, suivi des demandes des services marketing, suivi des désabonnements de consentement, extraction pour le service réglementaire

## Nos avantages collectifs

- 1 jour de télétravail par semaine pour les apprenti(e)s
- 14 jours de RTT par an au prorata temporis
- Remboursement des frais de transport en commun à hauteur de 60%
- Forfait de mobilité durable pour les collaborateurs utilisant le vélo ou la trottinette (500€ par an cumulables dans la limite de 700€ avec le titre de transport)
- Bénéfice de jours de mécénat de compétences à effectuer auprès des associations de votre choix, au prorata temporis
- Ateliers de bien-être au sein de nos locaux (yoga, cours de sport, massages...)
- Suivi personnalisé pris en charge sur la plateforme Klaro
- Accès à la plateforme Moka Care

## Nous sommes votre entreprise idéale si vous recherchez...

- Une entreprise internationale innovante et en croissance régulière
- Une entreprise soucieuse de l'environnement et engagée :
  - Nous sommes devenu en 2021 une Société à Mission, signe de notre engagement économique, environnemental et sociétal
  - Nous avons été le plus grand groupe pharmaceutique mondial à être certifié B-Corporation depuis juin 2019
  - Nous sensibilisons en permanence nos collaborateurs afin d'agir de manière responsable au quotidien
- Des locaux modernes et un environnement de travail respectueux de toutes et tous
- Une entreprise qui ne cesse d'évoluer en prenant en compte les retours de collaborateurs et en laissant place à des initiatives créatives et innovantes

**Vous êtes notre candidat(e) idéal(e) si...**

- Vous préparez un BAC+5 en Marketing, Expérience Client ou Ecole de commerce / Ingénieur
- Idéalement, vous pouvez commencer en entreprise mi-septembre
- Vous avez un bon niveau d'anglais oral et écrit.
- Vous êtes rigoureux(se) et analytique
- Vous êtes curieux(se) et êtes force de proposition.
- Vous maîtrisez le Pack Office et en particulier Excel et Power Point
- La Maîtrise de Power BI serait un plus