



MARION JAOUEN

S O C I A L M E D I A M A N A G E R

“

A PROPOS DE MOI

Adeptes des nouvelles tendances et modes de communication, je suis à la recherche d'une opportunité professionnelle qui me permettrait de mettre à profit mes connaissances en matière d'amélioration de l'expérience client, via les outils de #communication #digitale (RS)

Ma philosophie ?

« Vos clients les plus insatisfaits sont votre plus grande source d'apprentissage. » Bill Gates

”

PROFIL



25 ans



Permis B + véhicule

FORMATIONS

MASTER MANAGER STRATÉGIQUE WEB

Option marketing digital (mention bien)
ISEFAC Alternance, Groupe IONIS

LICENCE MANAG. DES ORGANISATIONS

Université de Marne la Vallée, UPEM

CONTACT



+33 6 72 75 99 57



maarion.jaouen@gmail.com



[linkedin.com/in/marion-jaouen](https://www.linkedin.com/in/marion-jaouen)

COMPÉTENCES

#Communication digitale #Social media
#Culture client #NPS
#Influence #Brand content
#Management #Relationnel
#Gestion de projet #Autonomie
#Esprit d'équipe #Team building

INFORMATIQUE/ LANGUE

Pack Office



Suite Adobe



Hootsuite



Anglais



CENTRES D'INTÉRÊTS



Adeptes des réseaux sociaux



Sport lover : natation & running



Traveler addict (Londres, NYC, Irlande, Italie, Grèce, Turquie...)

EXPÉRIENCES

Oct. 2018 – Déc. 2019 | CHARGÉE D'EXPÉRIENCE CLIENT – MÉTRO LIGNE 13 RATP – Unité opérationnelle ligne 13

Community manager du compte Twitter @Ligne13_RATP :

- Publication et animation du compte pour assurer l'information voyageur et événementielle de la ligne (brand content)
- Interaction avec les abonnés (posture conversationnelle)
- Création d'une communauté d'ambassadeurs/ influenceurs et modérateurs

Responsable communication interne/ externe :

- Création d'un plan de communication ligne 13 avec un label d'engagement (enjeux d'image de marque de l'entreprise)
- Rédaction d'éléments de langage (valorisation des actions menées/ com de crise)
- Organisation d'événements (rencontre avec des associations, des institutionnels...)
- Animation de l'intranet de l'entreprise (marque employeur)

Porte-Parole des clients en interne :

- Suivi des feedback clients
- Analyse et restitution aux équipes des enquêtes voyageurs
- Création d'un bilan mensuel « La voix des clients »

Suivi de projet Social Média :

- Suivi de la ligne éditoriale et des indicateurs de performances
- Veille digitale, création de revues hebdomadaires et mensuelles
- Pilotage des outils de communication/ programmation (Hootsuite, Tweetdeck)
- Accompagnement et monter en compétence du personnel sur la perception client
- Pilotage des prestataires (agence de communication, design...)

Sept. 2017 – Sept. 2018 | CHARGÉE DE PROJET SOCIAL MEDIA RATP – Service clientèle

Community manager des comptes du service clientèle @ClientsRATP

- Mise en œuvre de la stratégie social media
- Publication sur les réseaux sociaux (Twitter & Facebook)
- Rédaction de contenu et animation d'une communauté online

Suivi de projet Social Média :

- Pilotage des outils de programmation (Hootsuite, Alcméon, Tweetdeck)
- Suivi des indicateurs de performances (KPI's)
- Veille digitale (évolution des besoins et usages de la cible)
- Création d'outils de pilotage et suivi de l'activité online (reporting)

Management d'une équipe de conseillers :

- Animation de réunions d'équipe
- Formations et suivis (création d'ateliers avec une agence digitale)

Communication de crise interne/ externe :

- Création d'éléments de langage adaptés aux sujets « sensibles »
- Coordination des actions à mener avec les services de presse, juridique...

Sept. 2016 – Sept. 2017 | CHARGÉE DE CONTENU WEB BRICORAMA – Service e-commerce

Sept. 2014 – Août 2015 | ASSISTANTE DE DIRECTION COMMERCIALE BRANDT FRANCE – Service commercial

Juil. 2012 – Sept. 2014 | CHARGÉE DE RELATION CLIENTS PARTICULIERS ORANGE – Service clientèle