

Thomas GAVELLE

123 rue de Verdun
62400 BETHUNE

Tél. 06.78.26.42.98

E-mail : thomas.gavelle@gmail.com

36 ans, Marié, 2 enfants
Permis B



CHEF DE PROJET DIGITAL ET CRM

Expérience confirmée en marketing opérationnel, communication digitale et CRM

Formation Master Marketing Direct et Digital

Anglais courant

DOMAINES DE COMPETENCES

Marketing

- Analyse des problématiques marketing locale et nationale
- Diagnostic communication marketing multicanal et CRM
- Mise en œuvre de stratégies :
 - Conquêtes et fidélisation multicanales
 - Connaissance clients
 - Digitalisation de programmes de fidélité
 - Plateforme marketing réseau
 - Qualification de leads en centre d'appels
- Recommandations et mise en œuvre en segmentation, traitement, enrichissement et fiabilisation de données
- Analyses et bilans d'opérations marketing
- Création et mise à jour de tableaux de bord et KPI
- Réalisation de benchmarks concurrentiels

Gestion de Projet

- Animation de comités de pilotage technique et d'ateliers utilisateurs
- Elaboration de Roadmap annuelles
- Rédaction de documentations fonctionnelles et du contenu de formation
- Recettage d'applications
- Monitoring des développements informatiques
- Brief agence de création
- Coordination des équipes techniques et planification des tâches
- Création d'analyses géomarketing
- Rédaction script centre d'appels
- Formation téléopérateurs

Commerce

- Négociation et achat de prestations auprès d'imprimeurs, plateformes de routage email et SMS
 - Rédaction et pilotage de budgets communication et CRM
 - Mise en place de partenariats commerciaux
 - Vente de prestations marketing

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

- *Février 2015 – Novembre 2016 : Responsable de Comptes Région Nord*

DOLMEN TECHNOLOGIES (Editeur de logiciel) – St Grégoire

- Gestion et suivi des comptes : AUCHAN, BRICO DEPOT, LEROY MERLIN, INTERMARCHE.
- Recommandation marketing sur la collecte de données clients en magasin et opérations de communication
- Gestion de projet : prise de brief et préparation des animations commerciales et formation des clients à l'outil de communication en mode SAS
- Installation et animation des opérations en point de vente (théâtralisation, PLV, accueil des clients)
- Rédaction des bilans d'opérations et recommandations d'optimisations

- *Juillet 2008 – Janvier 2015 :* *Directeur de clientèle*
PJMS – SOLOCAL GROUP (Media) - Suresnes
 - Animation d'un portefeuille de clients en hébergement BDD et gestion opérationnelle des communications
 - Gouvernance des projets : programmes de fidélité opticiens KRYG GROUP (1200 magasins), plateforme de communication digitale locale GIE MC DONALD'S (1 285 restaurants) et opticiens ESSILOR (5 000 opticiens)
 - Elaboration et mise en œuvre des stratégies de :
 - ✓ Digitalisation de programme de fidélité : (print vers email et SMS)
 - ✓ Dispositif de collecte de données sur points de ventes et enrichissement emails et SMS des programmes.
 - Négociation prestataires de services : imprimeurs, routeurs, routeurs email et SMS, éditeurs de fichiers
 - Recettage des développements mis en place et rédaction des PV de livraison
 - Rédaction de cahier des charges, des documentations fonctionnelles et formation des utilisateurs
 - Fiabilisation et enrichissement des données CRM
 - Gestion des communications
 - Animation/ support / conseils aux franchisés
 - Rédaction et pilotage des budgets CRM et communication
 - Pilotage centre d'appels, rédaction script, formation téléopérateurs, connexion CRM et affectation des leads (Volkswagen Group France)
- *Février 2005 - Juillet 2008 :* *Chargé de Marketing Direct*
MEDIAPRISM GROUP (Communication) - Paris
 - Planification des étapes de préparation de campagnes jusqu'au dépôt poste
 - Elaboration des plans fichiers de prospection multicanal (postal, email, SMS, asile colis)
 - Définition des plans de déduplications et reporting technique
 - Briefing de l'agence de création
 - Validation BAT et briefing routeur
- *Février 2004 – Août 2004 :* *Chef de projet géomarketing*
CARAT GEOMARKETING (Media) – Marcq-en-Baroeul
 - Traitement et analyse de données sociodémographiques sous Asterop
 - Elaboration des cartographies
 - Brief des prestataires de distribution et imprimeurs
 - Suivi opérationnel des opérations et rédaction des bilans de campagne
- *Février 2003 – Août 2003 :* *Assistant Responsable de marché «International Buyers»*
ABBEY NATIONAL (Banque) - Lille
 - Elaboration d'études comportementales, sociodémographiques et géographiques de la population anglophone résidant en France
 - Rédaction cahier des charges du site web « International Buyers » (arborescence, graphisme, applications, formulaires)
 - Briefing agence, recettage du site, validation BAT
- *Février 2002 – Août 2002 :* *Chef de projet opérationnel*
MEURA (Communication) - Lille
 - Mise en œuvre et suivi opérationnel (fabrication, impression, routage/ insertion presse)
 - Coordination des équipes rédactionnelles et créatrices
 - Benchmarking pour l'élaboration de stratégies de communication client

DIPLOMES

2004 : **MASTER EN MARKETING DIRECT ET DIGITAL (IAE Lille) avec Mention AB**
 2001 : BTS Commerce International (Lycée Louis Blaringhem de Béthune)
 1999 : Baccalauréat Economique et Social. Mention AB

LANGUES ETRANGERES ET INFORMATIQUE

Anglais : courant (stage en marketing de 2 mois chez MOTORWORKS, Huddersfield, Grande-Bretagne)

Espagnol: niveau scolaire

Maîtrise des outils informatiques : Excel, Word, Power Point, Access, HTML

CENTRES D'INTERETS

Musique : pratique la guitare et la basse depuis 22 ans (autodidacte), collectionne les disques de blues et Rock de la période 1967-1980
 Sports : course à pieds 2 fois par semaine
 Activités : restauration de véhicules anciens, bricolage, jardinage, création