



## QUI JE SUIS:

Forte d'une expérience de plus de 15 ans en E-commerce et en CRM, je travaille sur le parcours omnicanal des clients et leur animation commerciale.

J'aime fédérer les équipes autour de projets communs et j'aime le partage d'idées et de compétences.

## MES COMPETENCES

- Définition, optimisation et mise en oeuvre opérationnelle des plans marketing
- Datamining et segmentation clients
- Expertise digitale, emailing et print
- Marketing et communication
- Gestion de projets
- Méthode Agile Scrum
- Management d'équipes
- Anglais

## ON DIT DE MOI...

Experte en marketing et en emailing  
Enthousiaste et engagée  
Force de proposition  
Rigoureuse et esprit d'analyse  
Créative  
Goût pour l'innovation et le digital  
"Moteur" dans une équipe

## ME CONTACTER

06.80.35.98.45

[marianne.desbonnets@gmail.com](mailto:marianne.desbonnets@gmail.com)

<https://www.linkedin.com/in/marianne-desbonnets/>

42 rue du Boulevard 59170 CROIX

# MARIANNE DESBONNETS

## RESPONSABLE MARKETING & CRM

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

#### RESPONSABLE MARKETING & DATAMINING

*LIVELLE 3 SUISSSES de 2016 à fin août 2018 (licenciement économique)  
CA 120M par an dont 80% sur le web*

Construction, pilotage et mise en oeuvre opérationnelle des plans de communication clients France et Belgique online et offline:

- Plan d'animation omnicanale: email, site web, SMS, catalogues, flyers, mailings
- Coordination des partenaires externes et services internes
- Suivi des performances et des KPIs des campagnes. Suivi des investissements commerciaux
- Mise en place et analyse de plans test pour optimiser la stratégie commerciale
- Gestion des cadeaux et objets promotionnels
- Veille concurrentielle

Gestion de la base de données clients, avec des objectifs de recrutement, d'activation et de fidélisation (1,5M clients actifs):

- Définition des segmentations, des scores et optimisation des cibles avec un objectif ROI
- Etudes clients pour aider au pilotage commercial. Suivi des KPIs Fichier
- Recrutement de nouveaux clients (fichiers externes, partenariats, géolocalisation)
- Stratégie de collecte de données et d'adresses emails
- Mise en place et suivi du Net Promoter Score (indicateur satisfaction client)

Gestion de projets:

- Définition des fonctionnalités et déploiement de l'outil de marketing et de fidélisation (Splio)
- Définition du nouveau référentiel client unique. Définition des flux, refonte des ciblage clients et des tableaux de bord
- Refonte des scénarios des triggers emails
- Accompagnement de l'équipe au changement

Management:

- Equipe de 7 personnes, profils cadres (chargés CRM et emailing, data scientist, chargé ciblage)

Résultats:

- Développement et optimisation du plan marketing. Apport de +10% CA
- Activation du fichier clients (taux de super +1 pt) et recrutement de nouveaux clients (+100 k/an)
- Optimisation du ROI des actions de communication et respect des objectifs de marge
- Respect des investissements commerciaux (budget 15 M euros/ an)

## FORMATIONS

- 1994-1997: Ecole Supérieure de Commerce, ESC Troyes
- 1997-1998: DESS Marketing (Marketing de la mode), Lyon 2
- 2005-2006: Master Marketing Direct et Vente à distance (DMDA), IAE de Lille
- 2018: Fondamentaux de la Méthode Agile SCRUM (Global Knowledge)

## OUTILS

- ADOBE Néolane, SPLIO (outils Marketing Automation)
- Google Analytics, Eulérien (outils web analyse)
- Tiny Clues (outil ciblage prédictif emailing)
- D'Artagnan - B.Mobile (développement des emails en responsive)

## HOBBIES

Natation (Traversée de la Baie de St Jean)  
Tennis (Club)  
Fitness  
Lecture

## DIVERS

Mariée, 2 enfants (14 et 10 ans)  
Permis B

## TEMOIGNAGES

<http://www.tinyclues.com/success/3suisses/>

<http://blog.agence-bmobile.com/2016/03/bmobile-3-suisses-partenaires-du-nord-conversion-day-vous-partagent-les-bonnes-pratiques-de-lemailing-responsive>

## RESPONSABLE MARKETING MULTIMEDIA

*3 SUISSSES de 2014 à 2016*

- Définition et pilotage du plan marketing omnicanal en cohérence avec le trafic et le webshop
- Elaboration de la stratégie de paiement et financement (carte 4 Etoiles) et de son animation
- Suivi et optimisation des investissements commerciaux
- Mise en oeuvre de la stratégie de fidélisation (programme fidélité) et de partenariats
- Développement de la base email et mise en place de workflows de fidélisation et de prospection
- Gestion de projets autour de l'emailing: Responsive, triggers, personnalisation
- Management de l'équipe (10 personnes)

Résultats:

- Développement du CA de l'emailing (part 25%) et développement de la base emailing (+10%)
- Augmentation du taux de transformation du site (+1 point)
- Accompagnement des équipes CRM dans la transformation du business model 100% digital

## RESPONSABLE WEB & EMAILING

*3 SUISSSES de 2012 à 2014*

- Construction et chiffrage du plan marketing web et emailing
- Pilotage et déploiement des animations webshop et des campagnes emailing
- Suivi et optimisation de la délivrabilité emailing
- Développement de la base emailing
- Participation au projet IT VINCI et au déploiement de l'outil CRM (ADOBE NEOLANE)
- Management de l'équipe (5 personnes)

## RESPONSABLE EMAILING

*3 SUISSSES de 2008 à 2011*

## CHEF DE CLIENTELE EMAILING

*3 SUISSSES de 2005 à 2008*

## RESPONSABLE MARKETING

*MORGAN de 1998 à 2004*

- Définition, mise en place et animation de la nouvelle carte de fidélité.
- Construction et pilotage de la communication opérationnelle (120 boutiques, 18 opérations par an)
- Accompagnement et informations du réseau