

# Etienne Gaumery

Chef de Projet CRM – Candidature Laboratoire SVR

Bordeaux • Mobilité Paris • Disponible dès que possible pour un contrat

☎ +33 6 20 56 82 57

✉ gaumery@hotmail.com



## À propos

Formé à l'ICART (MBA International Business of Art) puis au bootcamp Le Wagon, j'ai développé une solide expérience en CRM et marketing relationnel. De Catawiki à la Galerie Joséphine, j'ai implémenté des systèmes CRM, géré des campagnes de communication, analysé des performances et travaillé sur la segmentation et la personnalisation des messages pour maximiser la satisfaction, la fidélité et la rétention des clients.

Mon approche allie pilotage opérationnel et analyse de données : maîtrise d'outils CRM, je sais co-construire des plans de contact client, réaliser le routage des campagnes sur tous les canaux, intégrer de la personnalisation dans les campagnes et travailler la segmentation pour maximiser la pertinence des messages. Solides compétences en analyse de données et reporting (Excel, Google Analytics), je réalise des reporting hebdo pour analyser les performances (taux d'ouverture, conversion, rétention, CAC, LTV) et faire des recommandations. Organisation et rigueur essentielles, sens du business et toujours en quête de meilleurs résultats. Excellente expression écrite, capacité à travailler en équipe et à collaborer avec différents départements. Maîtrise de l'anglais.

Je souhaite rejoindre le Laboratoire SVR pour piloter le plan de communication CRM et maximiser la satisfaction, la fidélité, la rétention et la life-time value des clients. Passionné par les cosmétiques et la vente en ligne, et convaincu par votre mission de formuler les soins les plus concentrés en actifs dermatologiques, je suis prêt à contribuer activement à la croissance de votre marque en France, Allemagne, Belgique, Suisse et Irlande.

## Compétences clés

### Pilotage plan de communication CRM

Pilotage plan communication CRM multi-pays (France, Allemagne, Belgique, Suisse, Irlande)

Co-construction plan de contact client avec équipe e-commerce

Travail basé sur temps forts commerciaux & actualités marque

Collaboration étroite avec équipes e-commerce, contenus, webdesign & responsable CRM groupe

### Activations CRM & campagnes

Routage campagnes sur tous canaux & garantie bonne exécution

Intégration personnalisation dans campagnes & triggers

Travail segmentation campagnes pour maximiser pertinence messages

Mise en place AB Tests & garantie bonne délivrabilité campagnes

## Analyse de données & reporting

Reporting hebdo analyse performances (taux ouverture, conversion, rétention, CAC, LTV)

Recommandations en fonction résultats observés

Amélioration connaissance client : qualification & enrichissement BDD

Identification opportunités croissance & segments à forte valeur

## Coordination & collaboration

Coordination avec équipes créatives & contenus pour création campagnes

Travail en équipe & collaboration avec différents départements

Garantie satisfaction, fidélité, rétention & life-time value clients

Maximisation résultats & sens du business

## Expertise CRM & savoir-être

Passion CRM, connaissance tendances actuelles & meilleures pratiques

Passion cosmétiques & vente en ligne

Organisation & rigueur essentielles

Excellente expression écrite & sens du business

## Outils & compétences techniques

Maîtrise outils CRM & gestion bases de données

Solides compétences analyse données & reporting (Excel, Google Analytics)

Suite Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, Outlook)

Maîtrise anglais (allemand un plus)

## ◇ Formation

### Formation continue communication & marketing digital

2025 – en cours • Bordeaux

Gestion de projets de communication, rédaction web SEO, animation de communautés, design de newsletters, monitoring des performances digitales et coordination d'événements

### Développement d'applications web (bootcamp)

Jan 2024 – Mar 2024 • Le Wagon, Bordeaux

HTML, CSS, JavaScript, Figma, PostgreSQL, Ruby on Rails • Développement d'applications web complètes

### MBA International Business of Art

2011 – 2013 • ICART, Paris

Commerce international, liaison avec la clientèle, gestion de projets culturels

## 🏠 Expériences

### Galerie Joséphine - Fondateur

Mai 2019 - Aujourd'hui

Bordeaux - CRM & marketing relationnel

CRM & campagnes : développement d'un site et campagnes digitales (SEO, newsletters) → +35% de trafic organique en 6 mois, gestion et animation des réseaux sociaux (publications, suivi statistiques, veille), mise à jour régulière du site internet • Segmentation & personnalisation : travail sur la segmentation des campagnes pour maximiser la pertinence des messages, intégration de la personnalisation dans les campagnes, analyse des performances (taux d'ouverture, conversion, rétention) • Gestion bases de données : gestion complète de projets, coordination d'équipe et prestataires, gestion budgétaire et suivi administratif, gestion de bases de données clients.

### Catawiki - Bilingual Customer Service Representative

Juil. 2016 - Jan. 2018

The Randstad, Netherlands - CRM & analyse données

CRM : implémentation d'un système CRM pour suivre les transactions et fidéliser les clients à forte valeur, gestion de bases de données, suivi et analyse des performances • Marketing relationnel : supervision de la relation client pour 3 000+ utilisateurs avec un taux de satisfaction >90%, adaptation de la communication pour différents publics, création de supports de communication • Analyse & reporting : suivi et analyse des performances digitales, veille sur les réseaux sociaux et le site internet, rigueur dans l'analyse et la tenue des dossiers, recommandations en fonction des résultats observés.

## Christie's - Bids Office Assistant

Avr. 2015 - Déc. 2015

### Paris - CRM & communication client

CRM : amélioration de la communication client (collecteurs et vendeurs) en optimisant la base CRM (+2 000 contacts gérés), gestion de bases de données, travail sur la segmentation et la personnalisation des messages • Communication digitale : création de supports de vente digitaux contribuant à générer +15% de participation en ligne, coordination de l'animation des outils digitaux, mise à jour régulière du site internet • Analyse & reporting : suivi et analyse des performances, production de supports de présentation, rigueur dans l'analyse et la tenue des dossiers, recommandations en fonction des résultats observés.

## Langues

 **Français** (Natif)    **Anglais** (Courant)    **Espagnol** (Intermédiaire)

## Centres d'intérêt

 **Bénévolat** : Change Now, maraudes alimentaires, actions solidaires

 **Voyages** : découvertes, langues et rencontres

 **Art & expositions** : galeries, musées, scènes locales

 **Sports** : trail, surf, planche à voile, golf, tennis, padel