

FICHE DE POSTE
CHEF (FE) DU SERVICE MARKETING

L'association Rouen Normandie Tourisme & Congrès est l'outil du développement touristique de la Métropole Rouen Normandie (71 communes, 500 000 habitants).

En cohérence avec la politique touristique de la Métropole Rouen Normandie, elle assure les missions d'accueil et d'information des publics, de promotion touristique, contribue à la coordination des divers partenaires de son territoire, et la commercialisation de prestations touristiques en Normandie.

Activités principales

Le service marketing, nouvellement créé, a pour mission principales de développer la notoriété de la métropole Rouen Normandie, de développer la fréquentation et d'encourager la fidélisation des visiteurs et de participer à la croissance des ressources propres de l'association.

Sous l'autorité immédiate de la directrice générale, en s'appuyant sur une équipe de 4 personnes, et en collaboration avec les chefs des services marketing, communication, accueil des publics et administration et finances et la responsable innovation et relations internationales, le/la che(fe) du service marketing, assure les activités suivantes :

Mise en œuvre la stratégie marketing

- Accompagnement de la directrice dans la définition de la politique marketing de l'association : définition des axes stratégiques de l'association en terme marketing, fixation des priorités de développement (produit, marché, prix, communication, distribution) et proposition de nouveaux axes d'attractivité.
- Mise en œuvre de la stratégie marketing et d'e-marketing à 360° relative à l'ensemble des produits, sur les différents marchés cibles en France et à l'international.
- Pilotage des plans d'action marketing online/offline.
- Mise en place d'une approche orientée sur l'analyse de la donnée
- Pilotage et suivi des campagnes d'acquisition
- Dynamisation de la politique de fidélisation (cible, offre, contenu et tarif)
- Négociation et coordination des actions de marketing opérationnel auprès des partenaires.
- En lien avec le service de la communication, optimisation des réseaux sociaux et du parcours client sur le site internet
- Recommandation concernant la politique de communication (publicité, promotion, etc.).
- Réalisation d'études de marché et analyse des données socio-économiques concernant les clientèles et les produits touristiques et évaluation des opportunités de développement selon les impératifs de développement local
- Mise en place d'un système de veille touristique et d'analyse des données en collaboration avec les partenaires externes
- Déploiement de l'outil de relation client,
- Suivi du budget et de la facturation

Management de l'équipe marketing

- Animation et organisation du fonctionnement de l'équipe marketing composée de 4 personnes
- Fixation des objectifs qualitatifs et quantitatifs

Analyse des résultats

- Suivi statistique des actions. Conception des tableaux de bord, des analyses et des rapports, bilan des actions relatives à la stratégie déployée et proposition d'axes de progrès.

Compétences requises

Savoir-faire

- Outils et techniques marketing online et offline
- Outils de conquête et de fidélisation et du marketing direct
- Méthodologie d'enquête et outils d'étude
- Solutions de recueil et de traitement de données, bases de données
- Solutions de CRM
- Management d'équipe
- Connaissance des outils informatiques, forte sensibilité au digital.
- Maîtrise du français et de l'anglais, l'allemand serait un plus,
- Connaissance du secteur du tourisme
- Analyse et reporting
- Conduite de projets transversaux

Savoir être

- Sensibilité relation client et culture du résultat
- Ecoute, aisance relationnelle, esprit d'équipe
- Forte capacité d'adaptation et esprit d'équipe
- Sens de l'analyse et de l'organisation,
- Autonomie, capacité de réactivité, d'innovation et de créativité
- Rigueur, méthode

Profil

- Issu(e) d'une formation marketing avec expériences confirmée dans le domaine.
- Forte appétence pour l'analyse de la donnée.
- Orientation client, vision à 360°
- Forte sensibilité au digital.
- Goût du travail en équipe.
- Connaissance du secteur du tourisme et du territoire.

Conditions d'exercice du métier

Relations internes et externes

- Rattachement direct à la directrice générale,
- Relations internes avec l'ensemble des salariés de l'association,
- Relations externes avec les clients, fournisseurs, partenaires et prestataires de service.

Statut

- Contrat à durée indéterminée à pourvoir dès que possible sous l'autorité de la directrice générale.
- Base de recrutement : Cadre au forfait jour. Convention Collective Nationale des organismes de tourisme (CCN n°3175)
- 13ème mois et tickets restaurant

Contact

- Faire parvenir votre candidature (lettre de motivation et CV) avant le 24 octobre 2019 à :
Delphine Crocq, Directrice générale
Par mail : d.crocq@rouentourisme.com copie s.artus@rouentourisme.com
Par courrier à : Rouen Normandie Tourisme & Congrès 25, place de la Cathédrale CS 30666 -
76008 Rouen Cedex1