

CHARGE(E) DEVELOPPEMENT EXPERIENCE CLIENTS / CDD 1 an

Au cœur du domaine skiable des 3 Vallées, venez participer au développement de la Sevabel, société d'exploitation du domaine des Menuires / Saint Martin de Belleville et filiale du groupe Compagnie des Alpes, un des acteurs majeurs du loisir en Europe.

Vous serez chargé(e) d'améliorer en continu le parcours du consommateur-client-usager, quel que soit le point de contact avec lui (boutique, smartphone, tablette, PC, mais aussi sur le domaine skiable).

Participez au projet d'entreprise « Ambition 2022 » avec l'objectif de transformer nos clients en ambassadeurs en pilotant la qualité de l'expérience clients.

Missions essentielles

- Accompagner les différents métiers dans le développement de la culture « clients » : travail transversal avec tous les services internes à la Sevabel mais aussi avec les autres acteurs de la destination
- Ecouter et comprendre les besoins du client en récoltant, analysant et détectant les signaux faibles / forts exprimés par les clients pour ensuite proposer des plans d'actions (enquêtes satisfaction, e-reputation, études marketing...)
- Gérer la base de données clients Sevabel (suivi des différents jeux mis en place et produits digitaux domaine skiable, gestion du contenu appli...) et travailler sur la mise en place d'un cycle relationnel et une animation ayant pour but d'augmenter le chiffre d'affaires.
- Travailler sur des solutions de dynamisation de la base de données propriétaires
- Gérer les supports de communication sur les saisons été/hiver en interne et en externe (éditions, lien avec les prestataires pour les supports Domaine Skiable, signalétique Points de Vente...)
- Interlocuteur sur les projets transverses 3 Vallées (en lien avec l'Association des 3 Vallées + autres exploitants 3 Vallées)
- Interlocuteur avec l'OT pour fournir tous les éléments de « contenus domaine skiable » pour animer le site destinations Menuires / Saint Martin
- Veille active sur l'univers montagne (loisirs outdoor), mais aussi avoir une fibre « social media » et « culture média » forte pour innover et surfer sur les nouvelles tendances
- Aider l'équipe VEL pour la mise en ligne des nouveaux produits du catalogue pour préparer la saison 18-19

Profil recherché :

- Culture Expérience clients prononcée
- Compétences Infographiste et Digitales (maîtrise des outils du pack Adobe, fibre UX Designer)
- Créativité - Ecoute - Capacités rédactionnelles
- Aisance relationnelle - Sens de la communication – travail en équipe (fédérer et mobiliser en transverse)
- Maîtrise de l'anglais

Naturellement vous concevez une vraie passion pour la montagne et ses activités. En rejoignant la SEVABEL, plus qu'un nouvel emploi, c'est un véritable projet de vie que vous ambitionnez de partager avec nos équipes aux Menuires !

Conditions d'embauche : CDD de 12 mois à pourvoir à partir du 1^{er} juin 2018, avec possibilité de CDI selon aboutissement du projet

Contact : Merci d'envoyer votre candidature (lettre de motivation + CV) à l'adresse suivante :

SEVABEL - Direction des Ressources Humaines - BP 2 LES MENUIRES - 73442 LES BELLEVILLE Cedex