

Responsable Communication et Expérience Client H/F

Le Groupe Labellemontagne exploite les Domaines Skiabiles de plus d'une dizaine de stations de ski, et commercialise également un ensemble d'hébergements dans certaines de ces stations. A taille humaine, il met l'accent sur des valeurs fortes, au cœur desquelles la satisfaction client joue un rôle prépondérant.

Nous cherchons notre **futur(e) Responsable Communication & Expérience Client**. Rattaché(e) au Directeur Marketing/Communication, vous co-construirez la stratégie du Groupe en matière d'expérience et de relation client. Et la première étape pour garantir une expérience et une relation client de qualité, c'est de connaître ceux auxquels vous vous adressez ! Vous développerez donc les outils et les méthodes permettant d'approfondir la connaissance client et la communication auprès de ceux-ci. Le but ? Faire que chaque client ressorte de son séjour au ski avec le sourire, et n'ait qu'une seule envie : revenir !

Fédérant les stations et leurs Chargé(e)s de communication/marketing autour des sujets stratégiques du Groupe, vous insufflez en leur sein un vent de culture digitale, dynamique et innovante. Facile à dire !

Principales missions :

Le Groupe s'engage dans une importante démarche de connaissance client. Dans ce cadre, vous accompagnez la mise en place d'un outil de Gestion de la Relation Client (CRM), avec les stations, pour parfaire la connaissance de notre clientèle afin de la servir au mieux.

Véritable conseiller(e), vous encadrez les stations en développant avec elles leurs plans de communication, ainsi que celui du Groupe, en développant une forte relation avec le client basée sur un contenu riche, tout au long de l'année. L'activité ne s'arrête pas à la fin de l'hiver !

Mettant la satisfaction client au cœur de nos actions, vous améliorez les processus en place afin d'avoir une vision claire des axes d'améliorations et préconisez les actions à mettre en place pour y remédier.

En charge d'animer le réseau des Chargé(e)s de communication/marketing des stations du Groupe, vous efforcez d'apporter et de diffuser les bonnes pratiques en termes de communication interne, externe, et de community management.

Vous apportez également une contribution efficace, pouvant aller jusqu'à la gestion totale de projets stratégiques du Groupe (refonte du site web, implémentation d'une place de marché, développement du CRM et du programme de fidélité, amélioration de la communication « marque » du groupe, etc.).

Compétences requises :

De formation Bac+4/5 (type Ecole de Commerce ou Master 2 Marketing/Communication), vous avez idéalement une expérience de 5 ans dans le marketing, le marketing digital et la communication.

Pour ce poste plein d'opportunités, nous sommes à la recherche d'une personne disposant d'une vraie sensibilité à l'environnement digital actuel (réseaux sociaux, CRM, données client...), et qui soit capable de s'enthousiasmer et de diffuser son dynamisme.

Cela fait déjà beaucoup, mais si en plus vous êtes habile dans la gestion de projets, c'est un gros plus !

Déplacements fréquents sur nos filiales– prévoyez une doudoune, un bonnet, et une paire de skis 😊 !

Poste basé à Alpages 73800 FRANCIN, en CDI, statut Cadre, forfait jours, à pourvoir dès que possible.

Rémunération en fonction de l'expérience. Convention collective des remontées mécaniques et domaines skiables.

Pour postuler, envoyer CV et lettre de motivation avec prétentions à rh@labellemontagne.com