

**Olivier NICOLAS**

**DIRECTEUR MARKETING & EXPERIENCE CLIENTS**



|  |  |
| --- | --- |
| **COMPETENCES** |  |
| Réseau **Savoir-faire*** Digitalisation de la relation client et déploiement – CRM
* Conception et déploiement plans marketing
* Création et transformation de services support
* Direction de projets transverses et stratégiques
* Gestion et pilotage de BU : KPI, appels d’offre, budgets
* Expertise data : géomarketing, insights, data mining
* Campagnes génération de leads et ventes additionnelles
 | Poignée de main **Savoir-être*** Engagement
* Leadership participatif
* Ecoute et sens du dialogue
* Esprit d’entrepreneuriat
* Analytique
* Créativité
 |

|  |
| --- |
| **PARCOURS PROFESSIONNEL****Crédit Immobilier de France -** 350.000 clients – 10 sites – 2.500 collaborateurs - PNB/CA > 200 m€ – B-to-B & B-to-C**Directeur BU Relation & Marketing Clients –** depuis mars 2013 – budget 10 m€ - Membre du Comité des Risques* Définition et accompagnement de la transformation d’une Business Unit :
	+ transformation de la filière Relation clients, Front & Back office – parcours clients, processus, organigrammes ;
	+ regroupement de 10 à 3 sites - externalisation de 2 sites vers un prestataire - rédaction et suivi des SLA.
* Management de la BU Relations Clients Front et Back office :
	+ définition et mise en œuvre de la stratégie de relations clients, KYC, suivi de la performance de la relation client ;
	+ pilotage et animation fonctionnelle de la filière Relations clients : KPIs, TDB, communication opérationnelle ;
	+ management de 200 collaborateurs & 30 managers, plan de formation, comité mensuel, animation.
* Expérience client & CRM :
	+ transformation de la stratégie omnicanale : digitalisation des parcours clients, dématérialisation des courriers ;
	+ direction projet et déploiement d’un outil de SFA et de CRM interne.
* Marketing opérationnel :
	+ mise en œuvre de campagnes marketing – communication clients – e-mailings ;
	+ pilotage et dynamisation de la facturation des services.

**Responsable Marketing Canaux, Clients, Analyses** - 2010-2013 - 5 collaborateurs – budget 500 k€ - responsable du Comité Multicanal Groupe et de la MOA Internet* Marketing omnicanal & distribution :
* pilotage et animation omnicanal - optimisation de l'expérience prospect et client – approche CRM - reportings ;
* définition et mise en place du site internet dédié aux clients, digitalisation parcours prospects ;
* campagnes de génération de leads cross canal - prospects, apporteurs (B-to-B) et clients – newsletters – communication clients et apporteurs – e-mailings.
* Marketing opérationnel & Produits :
* définition, mise en œuvre et animation de la Facturation des Services Groupe ;
* optimisation de l’organisation commerciale – mise en place.
* Marketing stratégique - plan marketing - plans annuels d’animation commerciale (11 filiales).
* Insights – dont mise en place du traitement des réclamations et du pack Satisfaction clients – data mining.

**Responsable Analyses et Insights marketing et commercial** - 2003-2010 - 3 collaborateurs – budget : 400k€ * Insights & études de marché :
* création et développement du département Insights : études, veille, prévisions des ventes, CRM, visites mystère, etc.
* élaboration et déploiement d’un dispositif complet de Géomarketing.
* Marketing stratégique :
* définition et suivi du plan Marketing du groupe - meetings avec les agences de notation ;
* pilotage de l’activité commerciale : évaluation et suivi des 14 plans annuels d’actions régionaux ;
* innovation marketing NPD ;
* responsable lettre interne Hexagone.

**Crédit Lyonnais – banque de détail particuliers et professionnels** - 1999-2003 – 6 millions de clients – 10.000 conseillers* Responsable Veille Concurrentielles Banque de détail
* Responsable du pôle Nouveaux Clients – marketing clients – marketing direct
* Chargé d’études senior- Internet et nouveaux canaux

1993-1999 **GfK** / **Alain Collomb Stratégies / Motivaction** – Chargé d’études marketing – études internationalesDEA Marketing – DESS Gestion internationale – Fluent English – Office, IBM Statistics, AMOS, SmartPLS |

*Digital Strategy, CX, Digital Marketing, Management, , Powerpoint, Customer centric, Change management, ROI, strategic marketing, Digitalization, Transition, Branding, omnicanal,, Big Data, Fintech, CRM, compliance, KYC, Innovation, Insurtech, cryptomonnaies, data mining SPSS, SmartPLS, Excel, RGPD, IBM Statistics, Géomarketing, Marketing*