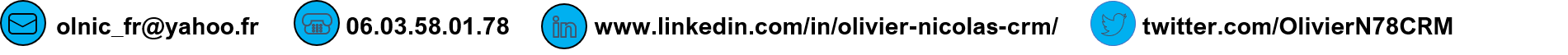


**Olivier NICOLAS**

**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 internationales  DEA 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*