



Gestionnaire de stratégie CRM

Montreal - Full-time - 744000094694525

Apply Now:

<https://jobs.smartrecruiters.com/Ubisoft2/744000094694525-gestionnaire-de-strategie-crm?oga=true>

L'industrie du jeu vidéo a évolué vers un modèle axé sur les services et la nécessité de capter une part importante du temps de divertissement des joueurs. Acquérir de nouveaux clients représente un défi, tout comme les fidéliser au sein de l'écosystème Ubisoft. Le service qu'Ubisoft offrira tout au long du parcours du joueur fera la différence dans un marché hautement concurrentiel. La communication avec les joueurs doit être multicanale et personnalisée : envoyer le bon message, à la bonne personne, au bon moment, via le bon canal et le bon appareil.

Ubisoft exploite une grande variété de canaux internes (courriel, bannières web, actualités en jeu, hubs consoles, notifications mobiles, etc.) à l'aide d'outils spécifiques, en collaboration avec divers partenaires tels que le siège d'Ubisoft, les équipes Global Brand Publishing et les équipes de production à travers le monde.

L'activité de stratégie CRM vise à améliorer l'acquisition, la rétention et la monétisation, tout en assurant la satisfaction des joueurs à chaque étape de leur parcours de consommateur ou de joueur. En tirant parti de la puissance des données et des multiples points de contact offerts par les canaux CRM, la stratégie CRM contribue à créer une relation personnalisée 1-à-1 avec les clients Ubisoft et à renforcer leur fidélité au sein de l'écosystème.

Dans ce contexte, l'équipe Stratégie CRM recherche un gestionnaire, rattaché au Directeur Stratégie CRM, pour diriger une équipe de stratégies CRM gérant un portefeuille varié de jeux.

Responsabilités principales

- Diriger et encadrer une équipe de stratégies CRM, en favorisant un environnement collaboratif et performant.
- Superviser l'intégration, l'accompagnement, le mentorat et la gestion de la performance pour soutenir la croissance et le développement de l'équipe.
- Fournir un soutien opérationnel dans les activités quotidiennes de stratégie CRM : sélection des canaux pertinents, définition des cibles, conception de messages percutants et production de rapports détaillés.
- Guider l'équipe dans la construction des cycles de vie jeu pour un portefeuille de titres, c'est-à-dire les parcours utilisateurs à travers plusieurs points de contact : définition de la stratégie, élaboration des objectifs, évaluation des ressources et mesure des résultats.
- Collaborer avec les équipes Analytics et Science de données pour exploiter les données dans les tactiques marketing et la segmentation d'audience sur les canaux CRM, ainsi que pour analyser la performance et l'efficacité.
- Soutenir et renforcer les interactions de l'équipe avec les principaux partenaires internes : gestionnaires de marque (Global Publishing), équipes de production, équipes d'analyse

marketing, d'audience et de science des données.

- Communiquer régulièrement avec la haute direction au sujet de l'évolution de l'équipe, des performances des campagnes, des améliorations de processus et des projets transversaux.
- 5 à 7 ans d'expérience en CRM, marketing numérique ou engagement client, idéalement dans les secteurs du divertissement, du jeu vidéo ou des technologies.
- Succès démontré dans la conception et la mise en œuvre de stratégies de marketing relationnel et de campagnes personnalisées.
- Leader motivé et enthousiaste, capable d'influencer l'organisation grâce à une vision claire et à une mise en récit inspirant.
- Solides compétences organisationnelles et en gestion de projet, avec capacité à gérer et prioriser plusieurs projets, échéances et flux de travail.
- Esprit créatif et orienté solution, axé sur l'exécution efficace tout en conservant une vision stratégique.
- Esprit proactif et autonome, cherchant constamment à améliorer les programmes et processus existants.
- Solides compétences analytiques et expérience dans l'interprétation des données de performance CRM et l'application des insights.
- Excellentes aptitudes en communication et en gestion des parties prenantes.
- Passion pour les jeux vidéo et compréhension du comportement des joueurs, un atout important.
- La maîtrise du français est un atout.

Nous adoptons un modèle de travail hybride qui vous aide à rester connecté avec votre équipe et aligné sur les priorités de l'entreprise, tout en vous donnant la possibilité de maintenir votre équilibre entre vie professionnelle et vie privée. Notez que certains rôles sont entièrement basés au bureau et ne sont pas éligibles au travail hybride.

Pour info : Si vous avez besoin d'un permis de travail, votre admissibilité peut dépendre de votre éducation et de vos années d'expérience de travail pertinentes, comme l'exige le gouvernement.

Les habiletés et les connaissances se présentent sous différentes formes et peuvent être basées sur des expériences pertinentes, c'est pourquoi nous vous encourageons vivement à poser votre candidature, même si vous ne remplissez pas toutes les exigences énumérées ci-dessus.

Chez Ubisoft, nous encourageons la diversité sous toutes ses formes. Nous nous engageons à favoriser un environnement de travail inclusif et respectueux pour tous. Nous savons qu'il est important que l'entretien soit agréable. Par conséquent, si vous avez besoin d'accommodements, veuillez nous faire savoir si nous pouvons faire quoi que ce soit pour faciliter le déroulement de l'entretien.