

Sophie ROJARE

Plus de 15 ans d'expérience en Marketing. Expertise en fidélisation client, CRM, activations multicanales et gestion de projets à forte dimension data, notamment dans les loisirs et l'hôtellerie, et sur un périmètre France et international.



COMPÉTENCES CLÉS

CRM & fidélisation client : pilotage, refonte de programmes de fidélité et relationnels, déploiement de dispositifs de fidélisation et d'engagement client, gestion de campagnes segmentées (CRM).

Gestion de projet : conception et pilotage de projets de A à Z, mobilisation d'équipes internes et externes, collaboration étroite avec les équipes IT et Data, suivi des KPI.





Activations multicanales : Conception et déploiement d'actions et supports marketing, optimisation des parcours clients.





Coordination métiers et réseau : animation, communication inter-équipes, support sur les interfaces, création d'outils de travail adaptés, accompagnement du changement.

Pilotage budgétaire et mesure de la performance. / **Management d'équipe**

Conseil RH et recrutement.

PARCOURS PROFESSIONNEL

- Sept. 2023 - Déc. 2024 **RÉSEAU HUNTEED (plateforme SaaS) | PARIS-IDF** 
Consultante en recrutement indépendante
Fonctions Marketing, Communication, Ventes, Relation Client, IT, Data, Achats, Finance. Secteurs : Luxe, Hospitalité, Retail, Industrie, Médias, Banque, Assurance.
- Oct 2014 - Oct 2021 **GRUPE BARRIÈRE | RESORTS, HÔTELS & CASINOS | PARIS** 
Fév 19 à oct 21 : Responsable programmes de fidélité hôtels et casinos
- Pilotage stratégique et opérationnel de 2 programmes de fidélité pour développer le CA, l'engagement et la connaissance client - **cible France et International** - Mise en place de dispositifs drive to store (mécanique, théâtralisation, rewards, parcours client omnicanal, CRM, plan automation) - Gestion de projets digitaux - Conception et pilotage d'études clients - Mesure de la performance (suivi des KPI, mise en place de dashboards) - Coordination métiers et réseau (50 établissements) - Conception d'un nouveau programme de fidélité mutualisé hôtels et casinos (chefferie de projet), organisation du plan de formation. Recrutement et management de 3 personnes en moyenne.
- Oct 14 à fév 19 : Responsable marketing fidélisation & réseaux Sociaux hôtels**
- Refonte et pilotage du programme de fidélité hôtels - Pilotage du plan d'actions commerciales multicanal en collaboration étroite avec le pôle CRM (newsletters clients, plan automation, parcours client) - Animation des réseaux sociaux (gestion de la page nationale Hôtels et accompagnement du réseau). Management de 2 à 3 personnes.
- Mai 2010 - Sept 2014 **GRUPE BILENDI | SOLUTIONS SAAS MARTECH BtoB | PARIS** 
Account Manager puis Directrice de clientèle (France et International)
Gestion d'un portefeuille clients Français et internationaux (Easyvoyage, B&B Hôtels, Avis, Société Générale, Mastercard NL, Yazino UK) :
- Prise de brief, conseil - Pilotage de la stratégie CRM/Fidélisation - Animation opérationnelle des programmes - Gestion de projets digitaux - Ciblage, intégration et routage de campagnes (outils internes) - Coordination services sourcing rewards et centre contact client - Mesure de la performance, suivi des budgets, reporting - Management de 3 à 5 personnes.
- Fév 2006 - Avr 2010 **SMARTBOX - GROUPE SMART&CO | COFFRETS CADEAUX | PARIS** 
Chef de produit gamme Bien-être puis Coordinatrice Développement
- Développement gamme bien-être : prospection commerciale, création graphique et éditoriale, mise à jour sur le site web.
- Coordination de 200 cycles de création : tests de faisabilité, pilotage intervenants internes/externes, bilans de performances, recommandations.
Management de 4 assistants chefs de projet.
- Nov 2004 - Déc 2005 **PROMAT'S INTERNATIONAL | COSMETIQUES B TO B EN VPC | 92**
Assistante Marketing (contrat d'apprentissage)
- Renfort du service Marketing - Renouvellement du catalogue annuel (élargissement de l'offre, négociations fournisseurs, gestion de la chaîne graphique) - Participation au salon annuel d'esthétique.

-  +33 6 63 29 82 10
 sophierojare@gmail.com
 Chatou (78)
 linkedin.com/in/sophie-rojare

SAVOIR-ÊTRE

Relationnel, esprit d'équipe, sens du client, communication, esprit d'analyse, force de proposition, orientée solution, pédagogie, maîtrise rapide de nouveaux outils et méthodes.

LANGUES



COMPÉTENCES INFORMATIQUES

Pack Office, Google Suite, Google Analytics, Moteurs de promotion et loyalty (Maxxing, outils internes), Outils de routage de campagnes (Mailperf, outils internes), SAP BI, Datastudio (reporting), Redmine, Jira, Slack (gestion de projets). Bonne compréhension des environnements digitaux et techniques.

FORMATION

- 2022-2023 **Formation à la fonction RH**
Certification SUP DES RH en partenariat avec CEGOS (composante du titre de "Chargé(e) des Ressources Humaines", enregistré au RNCP de niveau 6)
- 2004-2005 **Master 2 Marketing Opérationnel International**
PARIS X et Ecole Sup de Vente (CCI Versailles)
- 2002-2004 **MSG (Maîtrise de Sciences de Gestion)**
Spécialisation Marketing, Université Paris X
- 1999-2002 **Deug Economie-Gestion**
Mention Assez Bien, Université Paris X
- 1999 **Baccalauréat Sciences Economiques et Sociales**

CENTRES D'INTÉRÊT



Pratique hebdomadaire