

## FICHE DE POSTE CHEF PROJET CUSTOMER EXPERIENCE

Objet de ce document	
Fiche de poste - Chef de Projet Customer Experience RATTACHÉ A LA DIRECTION SERVICE CUSTOMER EXPERIENCE	
Rédacteur	Entreprise
Thomas Sauzedde	 <i>Gagnez sur toutes vos courses</i>

### MISSIONS & RESPONSABILITES PRINCIPALES

- > Mise en œuvre de la RoadMap Customer Experience sur les sites du groupe PIXmania, validé avec la Direction Customer Centric
- > Etre garants des indicateurs clés de performance sur l'ensemble des processus clés des sites.
- > Se focaliser sur l'expérience clients : optimisation constante des interfaces utilisateurs, l'ajout de nouvelles fonctionnalités avec pour objectif d'amélioration l'expérience d'achat, la satisfaction clients
- > développer des applications web interactives innovantes à forte valeur ajoutée pour nos clients

### PHILOSOPHIE POURSUIVIE

- > rendre les sites du groupe Pixmania : plus performants, plus attractifs, plus cohérents
- > rendre la recherche et l'achat de produits sur Pixmania les plus agréables possibles et augmenter ainsi la satisfaction globale des clients et leur fidélité

### RESPONSABILITES

Plus particulièrement, le CP Marketing Customer Experience devra assurer ces missions principales en collaboration et cohérence avec l'ensemble des équipes demandeurs et métiers supports:

- Participation à la phase de conception initiale : participation aux réunions de mise en place d'un projet, prise en compte des besoins, veille concurrentielle/Benchmark et rédaction du cahier des charges en autonomie ou avec les chefs de projet marketing Senior.
- Piloter de façon autonome des projets spécifiques de court, moyen et long terme : collecte d'informations, réalisation de cahiers des charges. Animation des équipes métiers : définition de planning de réalisation, coordination et suivi
- Faire un reporting hebdomadaire sur l'ensemble des projets sous responsabilité : indicateurs en continu (indicateurs clés de performance: taux de transformation, panier moyen...), et suivi avant/après implémentations des optimisations.
- Etre garant de la réalisation des projets dans les temps et selon un haut niveau de qualité.
- Apporter une assistance technique et organisationnelle aux responsables business des projets (demandeurs) en :
  - prenant en charge la formalisation des demandes (cadrage des besoins),
  - proposant des solutions,
  - assurant leur satisfaction.
- Et toutes tâches inhérentes au poste et à la qualification

## **PROFIL & QUALIFICATIONS**

- Etude Marketing et spécialisation e-business
- 1-3 ans d'expérience web et e-commerce, en tant que Chef de projets Marketing web - User Experience

### **Atouts :**

- Compréhension forte des comportements d'achat des internautes
- Connaissance webdesign sur les impacts créés sur le parcours client via le MVT
- Bonnes capacités de communication ; porteur de projet de la direction à travers toute la chaîne métier
- Etre reconnu experts sur un large scope de problématiques clients & e-commerce
- Etre centré sur les besoins des utilisateurs et avoir des réalisations probantes dans de domaine.
- Bonne hauteur de vue et goût pour l'analyse des chiffres permettant de privilégier l'efficacité et la rentabilité.
- Etre capable d'avoir une vision stratégique et d'être immédiatement opérationnel.
- Avoir confiance en soi, de l'ambition et un véritable goût du challenge qui s'allient à un fort enthousiasme pour vouloir obtenir un impact réel sur notre activité.