



# Responsable e-CRM (gestion de la relation client digitale)

Pour augmenter les ventes, le responsable e-CRM traque les habitudes et les comportements des internautes pour leur faire des offres sur mesure. Ce rôle stratégique, entre l'informatique web et le marketing, gagne tous les secteurs d'activité.

## SOMMAIRE

Le métier

Compétences requises

Où l'exercer ?

Les études

Emploi et secteur

Salaire du débutant

Pour aller plus loin

Niveau minimum d'accès : **bac + 5**

Salaire débutant : **2500 €**

Statut : **Statut salarié**

**Synonymes** : Manager e-crm (gestion de la relation client digitale), Responsable marketing e-crm (gestion de la relation client digitale), Responsable marketing relationnel

**Secteur professionnel** : Commerce et distribution

**Centre d'intérêt** : Je veux travailler dans le commerce



© HAKINMHAN/iStock/Getty Images

## Le métier

---

### Créer un fichier qualifié

Un courriel pour votre anniversaire, une proposition de voyage sur la destination qui vous intéresse, une lettre d'information des spectacles à venir dans votre ville... rien n'est dû au hasard. C'est le résultat du travail du responsable e-CRM (electronic-Customer Relationship Management). Sa première mission est d'affiner la connaissance des clients et des prospects d'une société pour les fidéliser. Pour cela, il constitue une population cible à partir d'un travail sur des bases de données, et cherche à enrichir les informations qu'il a sur chaque personne (date de naissance, derniers achats sur le Net...).

### Adapter ses offres

Pour augmenter ses chances de réaliser une vente, il peut, par exemple, adapter son site web en temps réel en fonction des habitudes et des recherches de l'internaute. C'est un as du trigger marketing qui consiste à déclencher un message précis après telle ou telle navigation, comme la location d'une voiture, une fois que vous avez réservé un billet de train ou d'avion.

### Suivre les résultats

Enfin, comme tout marketeur, le responsable e-CRM effectue le suivi et l'analyse de ses actions afin de les ajuster et de les rendre encore plus efficaces. Il définit les indicateurs de performance et calcule le retour sur investissement de son travail.

## Compétences requises

---

### Webmarketing

Le responsable e-CRM, à l'interface du marketing et de l'informatique, maîtrise aussi l'univers d'Internet. Il est familiarisé avec les principaux indicateurs de performance et les concepts de statistiques CRM notamment. La maîtrise de l'anglais ainsi qu'une certaine polyvalence sont également nécessaires.

### Gestion de projet

Le poste nécessite de bonnes capacités d'analyse et de synthèse, la maîtrise des outils de gestion de bases de données, de tracking pour suivre les clients, etc. Le responsable e-CRM doit également avoir été formé à la gestion de projet.

## Force de proposition

Dans un monde très concurrentiel, le responsable e-CRM doit faire preuve d'imagination pour trouver l'idée qui va accrocher les clients potentiels. Créatif, force de proposition, il doit aussi savoir anticiper et être très réactif car, sur le Web, les modes et les techniques évoluent très vite. Il est également apprécié pour sa rigueur, son sens de l'organisation et du travail en équipe.

## Où l'exercer ?

---

### Pivot de l'entreprise

Le rôle du responsable e-CRM est central pour le développement des ventes de son entreprise. Il collabore avec tous les services (communication, marketing, informatique...) pour être en accord avec la stratégie globale de l'entreprise.

### Statuts divers

Selon les cas, il travaille sous la direction du responsable marketing online, du directeur du e-commerce, du directeur marketing relationnel ou du directeur marketing... En fonction de la taille de l'entreprise, il peut travailler seul ou être amené à diriger une petite équipe opérationnelle.

### Sédentaire, mais polyvalent

Le responsable e-CRM travaille essentiellement au bureau, le nez rivé sur ses écrans. Mais il est de plus en plus amené à prendre en charge également le social CRM, en intégrant les réseaux sociaux dans sa stratégie de relation et de fidélisation du client.

## Les études

---

### Après le bac

5 ans pour obtenir un master en marketing et vente à distance, technologie du Web... ou un diplôme d'école de commerce.

### bac + 5

→ [Diplôme d'études spécialisées en management international \(IESEG\)](#)

→ [Diplôme du programme grande école de Clermont School of Business](#)

→ [Diplôme du programme grande école de l'EM Normandie](#)

- [Diplôme du programme grande école de l'EMLV](#)
- [Diplôme du programme grande école de l'ESSCA](#)
- [Diplôme du programme grande école de l'INSEEC](#)
- [Diplôme du programme grande école d'Excelsia BS](#)
- [Diplôme supérieur en management du marketing digital](#)
- [Manager de la communication numérique](#)
- [Manager entrepreneurial de projet numérique et stratégie digitale](#)
- [Master mention marketing, vente](#)

## Emploi et secteur

---

### Vers la communication ou le marketing

Il n'est pas rare que le responsable e-CRM commence par faire ses preuves à un poste d'assistant avant de grimper les échelons et de prendre plus de responsabilités. Après plusieurs années d'expérience en tant que responsable e-CRM, il peut viser des postes de directeur de la communication ou du marketing, par exemple.

### Dans tous les secteurs

Le responsable e-CRM travaille le plus souvent pour un site d'e-commerce, son secteur d'origine, mais il peut désormais trouver un emploi dans tous les secteurs qui ont une activité de vente en ligne : banque, voyageur, télécommunications...

### Débouchés au beau fixe

La concurrence étant très forte sur un grand nombre de secteurs du commerce en ligne, les responsables e-CRM qui ont pour mission de faire gagner des clients à leur entreprise ont de belles perspectives de carrière devant eux.

### Secteur

**Commerce et distribution**

## Salaire du débutant \*

---

À partir de 2500 euros brut par mois.

\* variable en fonction du lieu d'exercice, du statut.

---

# Pour aller plus loin

## Librairie



PARCOURS

### Les métiers du commerce, du marketing et de la publicité

Paru le 14/10/2021

Broché • 12,00 € ↗

PDF • 8,00 € ↗

## Centre d'intérêt

[Je veux travailler dans le commerce →](#)

## Autres métiers à découvrir

Vendeur de matériel médical,  
paramédical

Responsable de marketing sportif

Responsable marketing (mercatique)  
(mode)

Responsable e-commerce

Responsable de marque