RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
*Liberté*
*Égalité*
*Fraternité*

ONISEP L'INFORMATION POUR L'ORIENTATION

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

Pour augmenter les ventes, le ou la responsable e-CRM gestion de la relation client digitale) 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 (mercatique), 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 :** J'ai le sens des affaires




© 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 ou de la responsable e-CRM (electronic-Customer Relationship Management ou gestion de la relation client digitale en français). Sa première mission est d'affiner la connaissance des clients ou des clientes et des prospects d'une société pour les fidéliser. Pour cela, il ou elle constitue une population cible à partir d'un travail sur des bases de données, et cherche à enrichir les informations sur chaque personne (date de naissance, derniers achats sur le Net...).

## Adapter ses offres

Pour augmenter ses chances de réaliser une vente, il ou elle peut, par exemple, adapter son site web en temps réel en fonction des habitudes et des recherches de l'internaute. Adepte du trigger marketing (marketing par déclenchement), cela 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 ou la responsable e-CRM effectue le suivi et l'analyse de ses actions afin de les ajuster et de les rendre encore plus efficaces. Il ou elle définit les indicateurs de performance et calcule le retour sur investissement de son travail.

# Compétences requises

## Webmarketing (mercatique en ligne)

Le ou la responsable e-CRM, à l'interface du marketing et de l'informatique, maîtrise aussi l'univers d'Internet. Il ou elle est au fait des principaux indicateurs de performance et des 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 traçage pour suivre les clients ou les clientes, etc. Le ou la responsable e-CRM doit également avoir été formé ou formée à la gestion de projet.

### Force de proposition

Dans un monde très concurrentiel, le ou la responsable e-CRM doit faire preuve d'imagination pour trouver l'idée qui va accrocher une potentielle clientèle. Sa créativité, sa force de proposition lui permet anticiper et de réagir vite car, sur le Web, les modes et les techniques évoluent très vite. On l'apprécie également 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 ou elle 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 ou elle travaille sous la direction du ou de la responsable marketing en ligne, du directeur ou de la directrice du e-commerce, du directeur ou de la directrice marketing relationnel ou encore du directeur ou de la directrice marketing. En fonction de la taille de l'entreprise, il ou elle peut travailler en autonomie ou diriger une petite équipe opérationnelle.

### Sédentarité, mais... polyvalence

Le ou la responsable e-CRM travaille essentiellement au bureau, le nez rivé sur ses écrans. Mais il ou elle prend de plus en plus en charge également le social CRM, en intégrant les réseaux sociaux dans sa stratégie de relation et de fidélisation de la clientèle.

## Les études

### Après le bac

5 ans pour obtenir un master en marketing, vente ou un diplôme d'école de commerce et de gestion

### bac + 5

→ 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'Excelia

→ Diplôme supérieur en management du marketing digital

→ Master mention marketing, vente

# Emploi et secteur

## Vers la communication ou le marketing

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

## Dans tous les secteurs

Le ou la responsable e-CRM travaille le plus souvent pour un site d'e-commerce, son secteur d'origine, mais il ou elle peut désormais trouver un emploi dans tous les secteurs ayant une activité de vente en ligne : banque, voyagiste, 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 ou des clientes à leur entreprise ont de belles perspectives de carrière.

## 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

J'ai le sens des affaires →

## Autres métiers à découvrir

- Vendeur de matériel médical, paramédical
- Responsable marketing sportif
- Responsable marketing (mercatique) (mode)
- Responsable e-commerce
- Responsable de marque