

Type contrat :	CDI
Statut :	Cadre
Temps :	39h/semaine
Rémunération :	A définir en fonction de l'expérience du candidat

## VOS MISSIONS ET ACTIVITES

### **Objectifs principaux du poste** (liste non limitative) :

Au sein de la Direction du Développement, vous contribuez directement au développement et au renouvellement de l'attractivité de l'Institut océanographique en vue de lui permettre d'atteindre ses objectifs en termes de satisfaction, d'adhésion et d'engagement de ses publics pour la protection de l'Océan et de résultats attendus en termes de fréquentation et de recettes.

Vos principales missions sont les suivantes :

- **Connaître et analyser le marché, les clientèles et le visitorat :**  
Coordonner la mise en œuvre des études internes et externes ciblées par typologies de clientèles (veille concurrentielle, étude de satisfaction, étude ponctuelle nouvelle offre, analyse de la fréquentation, études de nouveaux produits ...).
- **Participer à la définition de la stratégie générale de développement du Musée et la mettre en œuvre**
  - Définir les axes de la stratégie de développement annuelle pour permettre la mise en œuvre du plan média en liaison avec la direction de la communication
  - Elaborer des outils de reporting et de pilotage de l'activité et mettre à disposition les indicateurs clefs permettant de mesurer et de suivre l'impact des actions menées par l'Institut océanographique
  - Proposer et mettre en œuvre la stratégie tarifaire et promotionnelle du Musée océanographique
  - Coordonner l'élaboration du budget (prévisionnel de fréquentation annuel, CA prévisionnel, ...).
  - Définir la stratégie de développement de la boutique et des caisses
- **Proposer, enrichir et améliorer l'expérience visiteur tout au long de son parcours afin d'augmenter le niveau de satisfaction, d'adhésion des publics et des ventes**
  - Participer directement aux réflexions liées à l'amélioration du parcours de visite et à la définition de nouveaux concepts (concept store, parcours enfants ...)
  - Définir la mise en œuvre d'une charte de qualité
  - Définir, créer et optimiser de nouveaux produits ou services
  - Coordonner la mise en œuvre de tous les outils nécessaires à la valorisation de l'offre et du parcours de visite à destination des visiteurs, (plans de visite, signalétique ...)
- **Définir, proposer, mettre en œuvre et animer un programme de fidélisation et d'engagement auprès des visiteurs**
  - Mettre en œuvre une démarche d'identification des visiteurs (collecte contacts, adresses mail, ...) à travers tout dispositif nécessaire
  - Gérer et enrichir cette base de contacts
  - Définir et mettre en œuvre la stratégie de fidélisation et d'engagement des visiteurs pour créer une communauté OCEANO et la faire vivre
  - Intégrer l'outil CRM existant pour une utilisation commerciale et de gestion de campagnes dans le cadre de cette démarche
- **Coordonner la promotion et la valorisation de l'offre Muséale**
  - Rédiger les argumentaires et les textes des différents outils de vente (site web, brochures commerciales, discours et script ventes, outils salons, outils visiteurs (plan, flyers...)) en lien étroit avec les services concernés.
  - Piloter la mise en œuvre des offres et promotions tarifaires sur tous supports et mettre en œuvre les campagnes de marketing direct (création et rédaction des e-mailing ...).
  - Formaliser les briefs pour la création des supports de ventes en lien avec le service commercial et communication. Piloter en collaboration avec la Direction tout projet lié au développement de l'attractivité de l'Institut océanographique
- **Participer à la recherche de financements (sponsors et mécènes) au travers d'actions et de projets en lien avec la direction du Mécénat.**

## **VOTRE PROFIL**

- Bac+5 Ecole Supérieure de Commerce ou équivalent - spécialisation Marketing.
- Expérience professionnelle confirmée de 5 ans minimum en tant que Manager dans une fonction marketing stratégique orientée « produits et (ou) services » si possible pour un secteur d'activité à forte valeur ajoutée en termes de qualité de service et d'expérience proposée au client.
- Une bonne connaissance du marketing relationnel et de l'analyse client est un plus.
- Excellente maîtrise des outils informatiques. Gestion d'un outil CRM est un plus.
- Gestion d'une équipe de 3 personnes.

## **Savoir-faire et qualités requises**

- Excellente connaissance des techniques marketing et de gestion de la relation client.
- Excellente capacité à formaliser, à rédiger, à synthétiser et à conceptualiser.
- Autonomie et curiosité. Aisance relationnelle, sens des responsabilités et du résultat. Rigueur, réactivité, sens de l'anticipation, organisation, esprit d'analyse, capacité de réflexion, force de proposition.

## **Autres compétences requises**

Forte appétence pour la vente

Capacité à anticiper les grandes tendances du marché

Connaissance de l'analyse et du développement client, des techniques de marketing relationnel.

Excellentes qualités d'expression orale et écrite en français et bon niveau d'anglais.

Sens des responsabilités et du résultat, polyvalence et fiabilité.

Capacité à manager et à travailler de façon transversale.

Force de proposition et capacité à mettre en œuvre les décisions.

Sens du relationnel et de l'organisation, esprit collaboratif, adaptabilité, rigueur.

Veille sur les meilleures pratiques d'acquisition et de développement client.

Bonne maîtrise de l'anglais.