

Head of eCommerce

Atelier Nubio est une DNVB française engagée, positionnée sur la beauté holistique. Sa mission est d'initier, d'accompagner et de prendre soin de chaque client tout au long de son expérience.

Atelier Nubio conçoit, formule, produit et vend des cures de jus, de bouillons, des compléments beauté à base de plantes et des cosmétiques botaniques.

Le modèle de vente est principalement en direct au client (direct B to C) afin d'offrir une excellente expérience au client.

Atelier Nubio vend via son site internet, son concept store et via des revendeurs beauté.

Descriptif du poste

Atelier Nubio recherche sa/son Head of eCommerce, la personne clé de l'expérience et du parcours client client sur l'eshop, canal de vente principal de la marque.

Elle/il travaille en étroite collaboration avec l'équipe Digital, Brand, la COO & les fondatrices de la marque.

Product Management :

- Planifier le merchandising digital du site ecommerce en fonction des campagnes marketing, promotionnelles, temps forts de l'année, nouveautés produits...), en coordination avec l'équipe Marketing
- Piloter les campagnes de tests et d'optimisation de l'expérience client en ligne et de la conversion (AB Tasty)
-Identifier, briefier, coordonner, tester les innovation & optimisations UX/fonctionnalités du site web

Traffic management, acquisition & fidélité :

- Gérer, tester et reporter les campagnes d'acquisition, de visibilité et d'acquisition payante (facebook, instagram,youtube, ...), organique (SEO) et publicitaire (podcast, achat media)
- Monitorer et améliorer les parcours CRM par email automatisés (onboarding, motivation, bilan....) + intervention humaine (coach, expert)

- Imaginer et exécuter les campagnes de fidélisations (par segment de clients), push mails, newsletters, landing page, concours CRM....
- Identifier avec l'équipe Marketing les cibles de clients
- Designer, mettre en place/optimiser les programmes de coaching (MonCoach) d'abonnement, club, parrainage
- Assurer le reporting hebdo des KPI's liés, le suivi de la performance et des budgets (Google Analytics, Mixpanel)

Expérience client :

-Manager l'équipe de Customer Service (objectifs, optimisation des réponses, du conseil)

- Tirer parti de notre base de clients fan et investis (co-création, beta test, entretiens qualitatifs) afin de toujours améliorer la qualité absolue de nos produits/expérience
- Mener des enquêtes client + analyse (identifier les persona...)
- Mettre en place le cross & up-scale selling
- Analyser les feedbacks clients, mener des enquêtes pour améliorer l'expérience client et ajuster la stratégie

Organisation & stratégie

- Participe à la stratégie business
- Construit et pilote les budgets d'acquisition publicitaire et organique
- Manager et recruter une équipe de collaborateurs et construire un réseau de partenaires

Profil recherché

- 5 à 7 ans d'expérience dans une équipe ecommerce
- Culture et état d'esprit start-up, autonome, enthousiaste et rapide
- Analytique +++
- Bon leadership
- Excellente éthique de travail
- Bonus : savoir coder

Déroulement des entretiens

- Entretien téléphonique sincère (voir s'il y a un match)
- Etude de cas au siège

- Appel de références pro
- Proposition & échanges \$ & co

Rémunération selon profil