

Référence : 2023_FP_ACC_V0

FICHE DE POSTE*

RESPONSABLE COMMUNICATION ET ANIMATION COMMERCIALE (H/F)

Intitulé de la qualification

- Responsable communication et animation commerciale H/F

Statut

- Cadre

Type de Contrat

- CDI

Fonction

Marketing

Précision sur la rémunération

A partir de 60 000€ / An

Présentation de l'entreprise

TPL (Tout Pour le Loisir) regroupant les enseignes TPL, TPL Premium, Réseau Fourgons et MOTORHOME RENT est le plus important réseau de concessions de camping-cars, fourgons aménagés et vans, neufs et occasions, du Sud de la France. Depuis 1997, avec ses 12 concessions dans le Grand Sud et en Ile-de-France, TPL distribue plus de 25 marques françaises et européennes de véhicules de loisir qui ont déjà satisfaits plus de 23 000 clients.

TPL, c'est également plus de 130 collaborateurs et collaboratrices passionnés intervenant sur les métiers de la vente, de l'après-vente, de la technique, mais aussi de la gestion, du marketing et de la communication qui œuvrent chaque jour pour satisfaire nos clients et prospects.

Description du poste

Contexte : Dans le cadre du développement de son service client, de ses outils de suivi et gestion des leads, et de la mise en place d'une véritable politique d'amélioration de l'expérience client pour l'ensemble de ses sites physiques ou digitaux, TPL recrute un Responsable Communication et Animation Commerciale basé(e) au sein du siège social à Narbonne (11).

Rôle : Rattaché(e) au Directeur des Opérations, le/la Responsable Communication et Animation Commerciale pilote l'ensemble des services Cellule Digitale, Service Client et Call Center Location. Pour ce faire, vos missions sont les suivantes :

- Service Client :

- Définir, améliorer et faire évoluer les parcours clients en accompagnant l'équipe service client dans l'évolution de l'entreprise et de sa performance
- Optimiser l'outil interne de gestion des Leads (TPLLeads) par la définition de processus de management des leads et prendre en charge le suivi
- Contrôler la qualification des Leads et distribuer des Leads aux équipes de vente
- Animer le process de gestion des Leads auprès des opérationnels du réseau
- Réaliser les formations à l'outil interne de gestion des Leads (TPLLeads)
- Garantir un suivi précis des réclamations et litiges afin d'en déterminer la cause et réduire les écarts

- Cellule Digitale :

- Concevoir, piloter et mettre en œuvre le plan d'animations et de communications physiques et digitales pour l'enseigne TPL en collaboration avec la cellule digitale
- Gérer le budget dédié et en assurer le suivi
- Mesurer l'efficacité des campagnes et des leviers marketing mis en œuvre

- Call Center Location

- Définir les objectifs Location sur la filière

- Déployer l'activité location Motorhome : être force de proposition sur les offres et méthodes commerciales

Pour l'ensemble de ses missions, le/la Responsable Communication et Animation Commerciale effectuer les reportings appropriés et l'analyse des données. Il/elle manage les équipes et assure leur montée en compétences.