

FICHE DE POSTE

Chargé.e de projet CRM

<u>Intitulé du poste:</u> Chargé.e de projet CRM	<u>Statut :</u> Contractuel (CDD 1 an) <u>Quotité d'affectation :</u> 100%
--	---

DESRIPTIF : L'IAE Paris - Sorbonne Business School est un **établissement d'enseignement supérieur spécialisé dans la formation et la recherche en sciences de gestion et en management**. Il s'agit d'un Établissement Public Administratif (EPA) qui compte 55 collaborateurs administratifs et 42 enseignants-chercheurs permanents.

Depuis sa création en 1956, l'IAE Paris - Sorbonne s'est engagé dans la **double compétence en management pour les cadres et les étudiants en poursuite d'études**. Plus de **40 programmes de formation diplômants généralistes et spécialisés** sont aujourd'hui proposés à ses 2700 étudiants (Doctorat, Masters spécialisés, MBA(s), Licence professionnelle, Diplômes d'université).

La **formation continue constitue 80% de l'activité** ; ainsi, 2 100 cadres sont formés chaque année, dont 40% à l'international dans le cadre de partenariats avec des établissements étrangers. Par ailleurs, l'IAE Paris - Sorbonne a fait le choix de **favoriser l'alternance dans ses programmes de poursuite d'études** afin de favoriser l'insertion professionnelle de ses étudiants. Ses formations sont fondées sur une approche pédagogique à la pointe des enjeux du monde professionnel, ancrée sur la pratique en entreprise et nourrie par la recherche.

Ainsi, l'activité de l'IAE Paris-Sorbonne s'appuie sur une **collaboration étroite avec les entreprises** qui envoient leurs collaborateurs dans nos programmes de formation continue, qui accueillent nos étudiants en stage ou dans le cadre de contrats d'apprentissage, qui interviennent dans les formations et qui soutiennent la recherche. C'est pourquoi **le développement d'un CRM performant est stratégique** pour notre école universitaire de management.

LOCALISATION : IAE DE PARIS - 8 bis rue de la Croix Jarry – 75013 Paris

RATTACHEMENT HIERARCHIQUE : Le service Relations Entreprises & Communication

ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL : Le service Relation Entreprises & Communication est composé de cinq agents: une cheffe de service, une gestionnaire des relations entreprises/taxe d'apprentissage, une assistante de communication, un chargé de communication digitale et une apprentie graphiste.

Le/la chargé.e de projet CRM sera placé.e sous la responsabilité de la cheffe de service et travaillera de façon complémentaire en lien avec la gestionnaire des relations entreprises/taxe d'apprentissage et avec l'enseignant chargé de mission Relations Entreprises placé auprès du directeur.

MISSION PRINCIPALE

Pilotage du projet CRM

Assurer, coordonner et animer la mise en place de l'outil CRM pour optimiser le traitement et l'analyse des données relatives aux entreprises

En tant que **chef de projet** et en lien avec l'équipe projet, vous aurez comme activités principales :
- recueillir, synthétiser puis exprimer les besoins des utilisateurs,

- organiser, coordonner et animer l'ensemble de l'équipe projet composée des différents services concernés,
- superviser le déroulement du projet,
- mettre en place les actions d'accompagnement des utilisateurs,
- collaborer à la formation des utilisateurs et participer à l'organisation du support utilisateur.

Être le référent CRM en interne et auprès du prestataire et, ainsi, assurer le rôle de garant qualité : gestion des données et des flux pour alimenter le CRM, accompagnement et soutien des services utilisateurs, lien avec le prestataire, animation de la communauté, etc.

PROFIL RECHERCHÉ

Compétences requises ou souhaitées :

Une expérience dans des fonctions et missions équivalentes est nécessaire.

Savoir-faire :

- Maîtrise des outils informatiques, idéalement d'une solution CRM

Savoir-être :

- Capacité à gérer un projet
- Autonomie et qualités d'organisation dans le travail
- Esprit d'analyse et sens de l'écoute
- Solides capacités de communication (sens du contact et du travail en équipe) et rédactionnelles (orthographe incluse)

Poste à pouvoir immédiatement pour une durée d'1 an
--

Informations sur le poste, transmission des candidatures et lettres de motivation, uniquement par mail :

trancart.iae@univ-paris1.fr

copie à

coquel.iae@univ-paris1.fr