



RESPONSABLE CRM & MARKETING RELATIONNEL

Professionnelle du marketing relationnel avec plus de 6 ans d'expérience dans la structuration des parcours clients, l'automatisation CRM et l'analyse de la performance marketing. J'accompagne les entreprises dans la fidélisation de leurs clients, l'optimisation de leurs campagnes et la valorisation de leurs données marketing.

JUSTINE IMBAUD

📞 | +33 7 62 12 99 10

✉️ | ijustine96@gmail.com

🌐 | <https://www.linkedin.com/in/justine-imbaud-53b39812b/>

📍 | Les Sables d'Olonne

COMPÉTENCES CLÉS

- Marketing relationnel & CRM
- Gestion de projet transverse
- Analyse de données marketing
- Parcours clients & segmentation
- Fidélisation & rétention
- Marketing automation
- Tableaux de bord & reporting
- Formation d'équipes transverses

LANGUES

Anglais

Courant (Niveau C2, IELTS 7/9)

Espagnol

Intermédiaire (Niveau B2)

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

◆ Responsable CRM, Data & Performance *Alphonse* | Nov 2025 - Auj

Optimisation commerciale : Conception et optimisation technique des automatisations pour la performance commerciale (+100 automatisations complexes déployées, construction des nouveaux pipelines commerciaux suite au pivot, upsell, scoring des prospects, connexion des outils, facturation)

Pilotage de la donnée : Construction des tableaux de bord marketing (conversion du funnel de vente, cohortes, attribution du revenu)

Performance marketing & commerciale : Résolution des frictions sur la vente et les process avec les directrices marketing & commerciale.

Formation des commerciaux : Documentation des process commerciaux et formation des équipes sur les processus de vente (internes et freelances)

Responsable CRM & Activation client *Alphonse* | Oct 2022 - Oct 2025

Structuration du CRM & segmentation client : Création et gestion des propriétés pour assurer la qualité de la base de données et une segmentation cohérente des clients.

Parcours client : Analyse des comportements clients et définition des parcours pour plus de 4000 nouveaux prospects mensuels (webinaires, landing page)

Stratégie marketing client : Création et optimisation d'une centaine de campagne d'e-mailing en collaboration avec une créatrice de contenus.

Parrainage : Refonte complète du programme de parrainage client.

Responsable CRM & Fidélisation Client *Joone* | Janv 2021 - Oct 2022

Acquisition & rétention : Définition globale de la stratégie d'e-mailing de conversion (150 campagnes et 50 flows automatisés en 6 mois).

Gestion de projet marketing : Déploiement de 20 opérations de fidélisation transversales en collaboration avec les équipes technique, logistique, distribution et marketing.

CRM & Customer Experience *Papernest* | Janv 2020 - Déc 2020

Stratégie relationnelle : Élaboration de la stratégie relationnelle et transactionnelle sur la France, l'Espagne, l'Italie et le UK.

Parcours client : Cartographie et analyse des parcours clients et identification des opportunités de sollicitations CRM.

Satisfaction client : Recueil et analyse de la satisfaction client (NPS).

FORMATIONS

◆ Grenoble Ecole de Management - 2016-2020

Master en Marketing & Management - Programme Grande École

McGill University (Montréal) & Koç Üniversitesi (Istanbul) - 2019-2020

Graduate Exchange Student (Analyse des données marketing, business international & entrepreneuriat)

Classes Préparatoires aux Grandes Écoles (ECS) - 2014-2016

Lycée Clemenceau (Nantes)