

## **Fiche de poste : Suivi et gestion des activités liées à l'abonnement et à la gestion de la relation client - Responsable Marketing - Promotion de Contenus et Réseaux Sociaux**

### Description de poste :

L'association Olivetan, <https://www.olivetan.org/>, installée à Lyon

Vient de regrouper dans son département presse 6 revues régionales mensuelles servant le lien entre les différentes paroisses, leur région, pour les aider dans leur engagement local.

Le regroupement et la nécessité de mieux relancer et suivre les abonnés obligent à **professionnaliser notre gestion d'abonnements et clients.**

Quelques chiffres :

4 salariés

7 revues

6500 abonnés au total

Environ une vingtaine d'appels téléphoniques par jour dont une petite moitié pour le service clients à laquelle ajouter quelques mails.

Le poste de Responsable Marketing pour la presse régionale protestante est une opportunité pour un professionnel du marketing et du digital qui souhaite être au cœur d'une organisation médiatique en pleine transformation.

En tant que Responsable Marketing, vous serez responsable de la publication, la promotion et la diffusion de contenus sur les plateformes numériques, en mettant l'accent sur les réseaux sociaux. Vous devrez collaborer étroitement avec les rédacteurs en chef pour assurer la mise en ligne rapide et efficace de leurs articles, ainsi que pour élaborer des stratégies de promotion et de croissance des audiences.

### Missions principales :

Pour le suivi et la gestion des abonnements (estimation mi-temps):

- La réception et le tri des commandes par voie postale, mail et le site internet
- Le paramétrage, la saisie des abonnements et des règlements dans le système de gestion d'abonnements (Mahalo)
- La remise des chèques à la banque et l'édition des états financiers
- L'édition et la gestion des routages et des relances de réabonnements et de paiements, en particulier pour les paroisses
- Le traitement des contacts des abonnés (téléphone, mail, courrier)
- La gestion des expéditions (réassorts) et retours des revues (PND)
- Au-delà, réception des appels téléphoniques d'Olivetan (y compris édition)

En plus de ces missions, du « marketing digital » vers des anciens abonnés ou prospects, soit envoi de newsletters à une sélection de fichiers ... selon public cible soit toute autre action sur réseaux sociaux

Et initiative d'actions de recrutements (en tout deux par mois environ)

Ce rôle peut s'élargir à toutes les activités d'Olivetan, la presse et l'édition bien sûr, mais aussi les événements ou autres.

1. **Publication de contenus** : veiller à la bonne alimentation et la publication régulière de contenus sur les sites web de la presse régionale protestante, en accordant une attention particulière aux illustrations, enrichissements des contenus.
2. **Promotion sur les réseaux sociaux** : gérer et développer la présence de la presse régionale protestante sur les plateformes de médias sociaux (tels que Facebook, Twitter, Instagram, etc.), en créant des stratégies de contenu, en planifiant et en exécutant des campagnes de promotion ciblées pour accroître la visibilité et l'engagement.
3. **Collaboration avec les rédacteurs en chef** : collaborer étroitement avec les journalistes pour les aider dans la mise en ligne rapide des articles, l'optimisation du contenu pour le référencement et la promotion des articles sur les réseaux sociaux.
4. **Analyse des performances** : utiliser des outils d'analyse tels que Google Analytics pour évaluer les performances des contenus et des campagnes de promotion, en identifiant les tendances, les opportunités d'amélioration et les stratégies efficaces pour atteindre les objectifs fixés.
5. **Gestion d'outils numériques** : maîtriser les outils essentiels tels que Canva pour la création graphique, un outil d'emailing pour la communication avec les abonnés, par exemple, et la mise en place de newsletters, Hootsuite pour la planification et la gestion des publications sur les réseaux sociaux. La maîtrise de WordPress est indispensable.
6. **Veille numérique** : Suivre les tendances et les évolutions du marketing numérique, des réseaux sociaux et des outils technologiques pertinents, en proposant des recommandations pour l'adoption de nouvelles pratiques et de nouvelles fonctionnalités.

Priorités :

1. Assurer une mise en ligne rapide et efficace des articles et contenus.
2. Développer la présence et l'engagement sur les réseaux sociaux.
3. Optimiser le référencement et la visibilité des contenus.
4. Évaluer et améliorer les performances des campagnes de promotion.
5. Mettre en place des newsletters gratuites par titre à destination des abonnés.
6. Maîtriser et exploiter les outils numériques de manière optimale.

Outils recommandés (par catégorie) :

- Création graphique : Canva, Adobe Photoshop, Adobe Illustrator.
- Analyse des performances : Google Analytics, Google Search Console.
- Communication par email : exemples > MailChimp, SendinBlue, Mailjet.
- Gestion des réseaux sociaux : exemples > Hootsuite, Buffer, Spr.

### **Profil recherché**

De formation niveau bac+2, vous justifiez d'une première expérience réussie dans des missions support; vous avez un bon relationnel et le sens du service.

Vous êtes rigoureux et organisé. Vous êtes à l'aise avec les outils techniques et informatiques. Une expérience dans la gestion d'abonnement serait un plus.