

# Gestionnaire de relations des clients

Job ID  
REQ-10016528  
Jul 22, 2024  
Canada

## Summary

CRM - Stratégie d'engagement omnicanal LIEU DE TRAVAIL: Montreal, #LI-Hybrid Novartis ne sera pas en mesure de vous relocaliser pour ce rôle. S'il vous plaît seulement postuler si ce lieu de travail vous convient. Description de ce rôle: Nous recherchons des professionnels expérimentés et passionnés pour nous aider à réaliser notre mission ambitieuse consistant à collaborer de manière plus significative avec les professionnels de la santé. En tant que CRM Manager, vous serez responsable de la gestion et de l'élaboration de stratégies de campagnes de marketing par courrier électronique, tout en atteignant les KPI grâce à des efforts de collaboration croisée avec toutes les parties prenantes internes et externes. Passionné par le marketing à la performance ? Ne cherchez pas plus loin. Le rôle relève directement du responsable de la stratégie Martech et CRM et travaillera en étroite collaboration avec tous les domaines thérapeutiques. Poste permanent : Temps plein

## About the Role

### Responsabilités clés :

- Concevoir et exécuter des stratégies complètes de marketing par courrier électronique adaptées pour impliquer efficacement les professionnels de la santé.
- Utiliser les outils et plateformes CRM pour segmenter les HCP en fonction de divers critères, garantissant ainsi des campagnes par e-mail ciblées et personnalisées.
- Conseiller sur la copie et le développement créatif des canaux CRM, tels que la messagerie déclenchée automatiquement (non limitée au courrier électronique)
- Mettre en œuvre des approches basées sur les données pour analyser et interpréter le comportement des HCP, en optimisant les campagnes par e-mail pour améliorer l'engagement et les taux de conversion.
- Superviser l'exécution des campagnes par l'agence pour garantir l'excellence en matière de livraison, de performance et de mesure.
- Piloter l'acquisition d'e-mails grâce à une collaboration interfonctionnelle (ex : médias, événements, etc.)
- Effectuer des tests A/B et analyser les indicateurs de performance clés pour affiner continuellement les campagnes par e-mail.
- Rapport sur les performances des campagnes en fournissant des analyses post-mortem ad hoc pour améliorer et éclairer les futures décisions en matière de stratégie de courrier électronique et mettre en

œuvre des améliorations basées sur les informations tirées de l'analyse des données pour améliorer les performances globales des campagnes par courrier électronique.

### **Exigences essentielles :**

- Plus de 3 ans d'expérience numérique avec des canaux tels que l'e-mail et les SMS.
- Forte pensée analytique pour interpréter les données, identifier les tendances et prendre des décisions éclairées pour optimiser les campagnes CRM numériques.
- Maîtrise du bilinguisme (anglais et français)
- Solides compétences en communication verbale et écrite pour transmettre des stratégies et des informations numériques complexes aux parties prenantes techniques et non techniques.
- Expérience de l'utilisation de Google Analytics et Salesforce Marketing Cloud

### **Exigences souhaitables:**

- Compréhension de base de HTML, CSS et/ou AMPscript
- Certifications GA4 et SFMC

**Why Novartis:** Helping people with disease and their families takes more than innovative science. It takes a community of smart, passionate people like you. Collaborating, supporting and inspiring each other.

Combining to achieve breakthroughs that change patients' lives. Ready to create a brighter future together?

<https://www.novartis.com/about/strategy/people-and-culture>

**Join our Novartis Network:** Not the right Novartis role for you? Sign up to our talent community to stay connected and learn about suitable career opportunities as soon as they come up:

<https://talentnetwork.novartis.com/network>

Division

International

Business Unit

Innovative Medicines

Location

Canada

Site

Montreal

Company / Legal Entity

CA04 (FCRS = CA004) NOVARTIS PHARMA CANADA INC.

Functional Area

Marketing

Job Type

Full time

Employment Type

CDI

Shift Work

No

[Apply to Job](#)

iframe{ width: 100%; margin-top: 3rem; } @media screen and (max-width: 767px){ iframe{ height: 30vh !important; } } @media screen and (min-width: 768px){ iframe{ height: 34vh !important; } }

Job ID

REQ-10016528

## Gestionnaire de relations des clients

[Apply to Job](#)

---

**Source URL:** <https://www.adacap.com/careers/career-search/job/details/req-10016528-gestionnaire-de-relations-des-clients-fr-ca>

### List of links present in page

1. <https://www.novartis.com/about/strategy/people-and-culture>
2. <https://talentnetwork.novartis.com/network>
3. [https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/fr-CA/Novartis\\_Careers/job/Montreal/Customer-Relationship-Manager\\_REQ-10016528](https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/fr-CA/Novartis_Careers/job/Montreal/Customer-Relationship-Manager_REQ-10016528)
4. [https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/fr-CA/Novartis\\_Careers/job/Montreal/Customer-Relationship-Manager\\_REQ-10016528](https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/fr-CA/Novartis_Careers/job/Montreal/Customer-Relationship-Manager_REQ-10016528)