

Responsable CRM / Chef de Projet CRM

Samir AMELLAL

31 ans, célibataire
Nationalité française
20 rue de l'abbé Lemire
59110 La Madeleine.

s.amellal@gmail.com

s.amellal@alumni.esc-lille.fr

Site Web : www.samellal.fr/

Tel. 06 68 46 80 23



Domaines de compétences

Marketing : gestion de projets, analyse de données, datamining, études de marchés, enquête par sondages, comportement du consommateur, segmentation « RFM, Scoring », focus group, marketing direct multi-canal, CRM.

Expérience professionnelle :

Buongiorno.
(Paris)

Depuis janvier
2008

Groupe italien
basé à Milan

Customer knowledge manager chez **Buongiorno**, société d'entertainment mobile. Créations de profils clients, analyses des comportements des clients, segmentations, préconisations et rédactions de synthèses, productions de KPI pour **Orange** dans le cadre d'une expérimentation CRM.

Collaboration étroite avec le service R&D Orange, dans le cadre du travail préparatoire et méthodologique.

Outils d'analyse utilisés : entretiens semi directifs, focus group, datamining (CHA, AFC / ACM, régressions logistiques...).

Participation à d'autres projets pour SFR et Proximus (opérateur belge).

La Redoute.
(Roubaix)

1 an en 2007

Consultant CRM : en régie « pour le compte de la société **Altima** » au sein de la direction marketing et e-commerce de **La Redoute**.

Phase 1 : Analyses (sous Omniture) et préconisations pour la mise en avant et le positionnement des services de **La Redoute** sur Internet.

Phase 2 : mise en place des préconisations, gestion de projet

- Mise en place de la livraison **Colissimo** sur Redoute.fr
- Création d'un partenariat avec **Mappy** pour la localisation des points relais colis sur Redoute.fr
- Préconisation pour la refonte des sections -aide et services- du site internet de **La Redoute**.

Outils : web tracking, groupe Méthode Delphi.

Elistyl.
(Lille)

De septembre 2004
à septembre 2006

Responsable e-CRM de la société **Elistyl** (vente de produits cosmétiques B to B en VAD multi-canal). Utilisation des outils Spss, Birt et XiTi.

Gestion des opérations CRM multicanal :

- Segmentation, datamining « RFM, Scoring, AFC, ACM... »
- Production de Reporting, KPI...
- Enquêtes par Sondages
- Profiling clients

Fournisseurs : **L'Oréal Professionnel, SCHWARZKOPF Professional, babyliss pro, Wella...**

Associatif et autres initiatives :

Sept. 2007
(Dijon) Membre ponctuel du réseau de consultants **Autour du Client**, (Entreprise de conseils en marketing, e-marketing et datamining) « www.autourduclient.com/ ».

Formation (Bac + 5) :

De Sept. 2005 A
Juin 2006 Master Option Marketing Direct et E-Commerce à l'**ESC Lille** 'Mention Assez Bien' (accrédité **Equis** et par la **Conférence de Grandes Écoles**).
(thèse professionnel : L'impact informationnel d'Internet sur les aspects rationnels du consommateur)

De Sept. 2001 à
Juin 2003 **BTS** Action Commerciale à Lille.

En 1998 **Baccalauréat** à Lille.

Informatique (logiciels et langages maîtrisés) :

Systèmes
Windows NT, XP,
Mac OS Tiger,
Linux RedHat,

Autres
Compétences

Bureautique	Infographie	BDD	Internet	Programmation	Marketing
Word Excel Access Power Point Visio	Photoshop	Mysql Oracle Dataflux KettleETL	Dreamweaver Flash Oscommerce	SQL	SAS ⁽¹⁾⁽⁴⁾ Spss Sphinx HBX ⁽²⁾ Ganalytics ⁽²⁾ Omniture ⁽³⁾ XiTi Birt Cognos SugarCRM

⁽¹⁾Certificat SAS Enterprise Miner et Enterprise Guide obtenu, ⁽⁴⁾ Programmation SAS / BAS et SAS / STAT, ⁽²⁾Plans de marquage, taggage, Analyses, ⁽³⁾ Plans de marquage, Analyses.

Référencement naturel, ad-serving, traffic management.

Langues :

Anglais Lu écrit *parlé* courants

Arabe Bilingue, *lu écrit parlé*

Loisirs :

Sport Basket Ball, Natation, Plongée sous-marine.
Lecture Economie, SF « anticipation » , Héroïc Fantaisy.
Cinéma SF « anticipation » , Héroïc Fantaisy ...
Informatique Internet, Flash, blog « www.samellal.fr/blog/ »...