



VIRGINIE GUERIN

INFORMATIONS PERSONNELLES

38 ans
+33 6 19 90 20 63
viriniemarie.guerin
@gmail.com
14 rue de Bel Air
37 390 Mettray
Permis B

FORMATION

Ecole de commerce
(2011) Clermont-Ferrand

**DUT Techniques de
Commercialisation**
(2007) Tours

**Baccalauréat, série
Sciences Economiques et
Sociales, option
mathématiques,**
(2005) Tours

LANGUES

Français (langue maternelle)
Anglais (courant)

INFORMATIQUE

Pack Office
Salesforce (Sales Cloud,
Marketing Cloud &
Community)
Adobe (Campaign/ACS),
Selligent (Campaign & Site),

INTERETS

Rallye Aicha des Gazelles en
avril 2025
Fitness
Tennis

COMPETENCES

Domaines d'expertise:

Customer Experience, CRM, clienteling, customer care

Conseil:

Recommandations stratégiques CRM, relation client, développement client
Veille des innovations CRM

Gestion de projets:

Définition de la gouvernance, lead des comités, pilotage, gestion des ressources
et budgets, cadrage, rédaction cahier des charges, recette, déploiement,
accompagnement au changement,

Management:

Gestion d'équipe (5-17 personnes), recrutement, suivi de carrière (évaluations)

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

KERING, Paris

Client Engagement Projects Lead (Mars 2022 à aujourd'hui)

Accompagnement des maisons du groupe pour accroître la rétention client, le
recrutement et la conversion (Design de la vision de l'engagement client; pilotage
de projets transversaux (CRM, ecom, retail,...), gestion de campagnes (1500
campagnes par en via email/SMS/MMS/VMS/WeChat/WhatsApp); coordination
des équipes business et techniques, gestion des canaux de communication et du
marketing automation)

ADONE CONSEIL, Paris

- Customer Experience practice lead, (Janv 2019/Mars 2022)

Définition de l'offre Customer Experience (Customer Care, Clienteling, Marketing
Automation, Programmes Relationnels, Voice of Customer), organisation de
l'équipe (recrutement, définition des rôles et responsabilités, management),
développement commercial, gestion des avant-ventes (rédaction de propositions
commerciales), benchmark des innovations et gestion relation avec les éditeurs

- Manager Conseil (Janv 2019/mars 2022)

CHANEL, Paris (Oct 2021/Dec 2021): PMO IT pour la mise en place de miroirs
connectés dans les boutiques des marchés APAC et US (Pilotage, gouvernance,
cadrage, roadmaps, coordination des équipes)

CHRISTIAN DIOR, Groupe LVMH, Paris (Mai 2020/Oct 2021)

Business analyst et PMO IT d'un projet d'amélioration de l'expérience client et
utilisateur pour la prise de commandes sur mesure (Pilotage, gouvernance,
définition du besoin métier, use cases, suivi des développements, tests, change
management)

TAG HEUER, Groupe LVMH, Genève (Oct 2019/Mai 2020)

PMO IT d'un projet d'implémentation d'une solution de Point Of Sale et Clienteling
(plan projet, gouvernance, cadrage, RFP éditeurs/intégrateurs)

ACCORHOTELS, Paris (Janv 2019/Oct 2019)

Product Owner Salesforce Community pour implémenter la montée de version de
l'outil (Pilotage, roadmap produit, cadrage, use cases, tests, change management)

LINE UP 7 (data & tech driven marketing agency), Paris

CRM Senior Consultant (Juin 2017/Dec 2018)

Accompagnement de plusieurs clients sur la mise en place d'un nouvel outil de
marketing automation, l'implémentation d'un programme de fidélité, la définition
des programmes relationnels et cycles de vie, la mise en place de dispositifs de
communications ciblées (conquête, rétention) et la mise en place de parcours
omnicanaux

Principaux clients: L'Oréal, Bioderma, Printemps, Transilien, TF1, BASF, ING

GROUPE GALERIES LAFAYETTE, Paris

- Chef de projets fidélisation (nov. 2013/juin 2017):

Refonte des programmes de fidélité Galeries Lafayette et BHV Marais incluant la
mise en place d'une politique statutaire (RFI/RFP, cadrage, conception,
déploiement, recette, communication, conduite du changement et pilotage)
Réfèrent CRM de la relation client et des magasins à l'international

- Chargée d'animation clients (nov. 2011/nov. 2013)

Gestion des campagnes marketing personnalisées sur les canaux mailings,
emailings et SMS (~20 campagnes relationnelles annuelles), mise en place d'une
campagne de cycle de vie client, mise en place d'une segmentation client et
analyse de la performance des campagnes