

Isabelle PERON
12 rue Henri Becquerel
35760 ST GREGOIRE
06 82 01 13 12
isabelleperon29@gmail.com
43 ans, mariée, 2 enfants



Depuis **Responsable Marketing et Communication**
1998 LFI La Française Immobilière, réseau de 14 agences - Groupe Pigeault Immobilier, Rennes – CDI

- STRATEGIE WEB DU GROUPE

- **Pilotage de projets : nouveaux sites** internet LFI et Pigeault Immobilier (cahiers des charges, sélection et coordination prestataires, consultation équipes),
- **Gestion des sites et intégration de contenus** sous Joomla,
- **Référencement naturel**, optimisation des pages,
- **Analyse statistiques** Google Analytics,
- **Développement du trafic** : emailing, lignage, display, Adwords,
- **Résolution des problèmes** techniques avec prestataires.

- COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE DU RESEAU

- **Stratégie de communication de la marque**, suivi du positionnement,
- Gestion d'**opérations de communication**,
- Réalisation de **supports externes** (plaquette, flyer, catalogue, guide conseil, nouveau logo, vitrine, panneau, encart presse, publi-rédactionnel, salon...),
- Organisation de la **communication interne** (lettre interne, extranet...),
- Gestion des **budgets publicitaires**, analyse des retours et **optimisation**,
- **Négociation directe avec les supports** (agences de com., imprimeurs, presse, annuaires, web, signalétique, prestataires informatiques, téléphonie...),
- Développement de **partenariats** (prescription, offres client LFI).

- RELATION CLIENT, POLITIQUE MARKETING ET COMMERCIALE

- **Conception** d'une **application métier sur-mesure** pour **gérer la relation clients** (CRM) (cahier des charges, tests, suivi correctifs, formation utilisateurs, évolution outil),
- Construction d'**offres marketing et commerciales**,
- Réalisation de **supports d'aide à la vente**,
- **Campagnes de relance et fidélisation**, gestion de la base de données,
- Etudes sur une **nouvelle politique de prix** et ses impacts sur la rentabilité,

- STRUCTURATION DU RESEAU ET DES MOYENS DU GROUPE

- **Création du service communication** du réseau LFI,
- **Coordination des actions** de communication (2 marques, 5 métiers, 17 agences),
- Mutualisation et **uniformisation des ressources** du Groupe,
- **Mise en place d'outils** de gestion clients et suivi d'activité,
- Accompagnent au changement et **formation** des collaborateurs Groupe (60 pers.)
- **Référent informatique pour le réseau** et assistance technique sur applications métiers, logiciels et l'environnement bureautique (Pack office).



1997 **Responsable de Site – Service consommateurs**

Service Consommateurs Moulinex et Krups - Téléperformance Paris – CDI

- **Management** d'une équipe de 5 personnes traitant des appels et courriers consommateurs,
- **Création du service externalisé**, organisation du service (ressources, planning...),
- **Formation** initiale et continue de l'équipe, assistance aux collaborateurs,
- **Elaboration des procédures** et réponses à apporter aux clients,
- **Gestion des réclamations difficiles** et des gestes commerciaux,
- **Contrôle de l'activité du service** (qualité, volume),
- **Reporting** au client Moulinex et préconisations (produit, organisation, nouvelles prestations).

1996 **Téléactrice** (Vente et enquête par téléphone)

Téléperformance Rennes - CDD

1995 **Assistante Service Consommateurs**

Moulinex Alençon et Bagnolet – Stage et CDD

- Service après-vente, réponse aux réclamations écrites et téléphoniques,
- Préparation de la sous-traitance du service et réalisation des outils nécessaires, (courriers types, définition des procédures, guide utilisateur du logiciel...).

Formations et diplômes

- 2015 Web Marketeur (formation en learning certifiée - 225 H) : réseaux sociaux, community manager, Adwords, référencement naturel, Analytics, écriture web, e-mailing, droit internet – Visiplus Paris
- 2014 Formation Web : Google Analytics – Médiaveille St Grégoire
- 2011 Formation Web : Intégration de contenus sous Joomla – Images Créations Carquefou
- 2009 Formation Web : Référencement naturel & Google Analytics – Médiaveille St Grégoire
- 1997 Formation de Formateur (120 H) – IDHE Rennes
- 1995 DESUP Stratégie Commerciale & Marketing – 3^{ème} cycle Université Paris Val de Marne
- 1994 Maîtrise AES " Entreprise Marketing Finances " – Université Rennes 2
Mémoire : " La gestion des réclamations dans la grande distribution " pour la DGCCRF

Autres compétences

- Opérationnelle, réactive, autonome, rigoureuse, capacité d'adaptation et d'analyse.
- Anglais, espagnol.
- CMS : Joomla, WordPress. E-mailing : Mailchimp. Photoshop, Publisher. Google Analytics.
Office : Word, Excel, PowerPoint, Outlook.

Centres d'intérêts

Famille, amis, cuisiner, projets immobiliers, travaux de déco, presqu'île de Crozon, voyages...