

## Emplois-types regroupés dans ce métier-repère

- Chargé d'études marketing
- Chef de produit
- Responsable de produits
- Responsable de marché
- Responsable marketing
- Chargé de communication interne/externe
- Responsable communication
- Responsable animation de marché...

**SUPPORTS**

## Nouveaux métiers

- Chief Data Officer
- Chief Digital Officer

## Mission Générale

Le spécialiste, responsable marketing élabore et propose à sa direction les grandes lignes de la stratégie commerciale de l'entreprise en intégrant une démarche de personnalisation des produits/services pour répondre aux besoins des clients en évolution (utilisation du mobile, rapidité d'action, agilité...).

Le spécialiste, responsable communication gère les actions de communications internes et externes dans le but de promouvoir les produits et valoriser l'image de l'entreprise. Il doit permettre de renforcer la proximité entre les banques et leurs clients et la fidélisation, en mettant l'approche relationnelle au cœur de leurs préoccupations.

## ACTIVITÉS

### Spécialiste marketing

- Analyser les tendances (sociétales, technologiques...) et la concurrence
- Cerner les cibles commerciales
- Concevoir des outils de promotion innovants
- Construire des modèles prédictifs, faire des simulations et des prévisions grâce aux données du Big Data
- Dresser un diagnostic du marché
- Intégrer de nouvelles méthodes de tarification et faire évoluer les techniques de vente en exploitant au maximum les données
- Savoir mesurer l'impact des nouveaux outils sur la rentabilité des campagnes marketing
- Mettre en œuvre les outils de promotion

### Spécialiste communication

- Assurer les relations avec les prestataires extérieurs (ex : agences spécialisées)
- Contribuer à la notoriété de l'entreprise sur l'ensemble des canaux
- Diffuser de l'information pratique dans l'établissement via le canal digital
- Animer une expérience mémorable sur l'ensemble des canaux
- Savoir mesurer l'impact des nouveaux outils sur la rentabilité des campagnes marketing
- Organiser des événements, des séminaires...
- Participer à la définition du plan de communication
- Rédiger les dossiers, les communiqués de presse

## ACTIVITÉS

### Responsable marketing

- Assurer le pilotage et le suivi des études marketing
- Développer une stratégie marketing multi-segment et personnalisée
- Concevoir le plan d'action marketing
- Analyser le marché et déterminer les besoins à adapter à la création de nouveaux produits/services
- Définir le marketing mix adapté
- Etablir et gérer le budget des opérations de marketing
- Exploiter les opportunités offertes par le Big Data
- Co-construire les produits et les services bancaires de demain avec les clients

### Responsable communication

- Coordonner les activités de communication institutionnelles et commerciales
- Concevoir et organiser des manifestations spécifiques institutionnelles
- Concevoir le plan d'action de communication multicanal
- Définir un positionnement en termes d'image institutionnelle
- Élaborer la stratégie de communication en interne
- Entretenir une relation permanente avec les médias et les publics extérieurs
- Établir et gérer le budget des opérations de communication

### Activités managériales des responsables marketing / communication

- Encadrer une équipe avec des compétences hyper-spécialisées
- Définir les objectifs des collaborateurs
- Répartir les tâches et assurer l'organisation de l'unité
- Animer et organiser les réunions internes
- Procéder aux entretiens annuels et fixer les objectifs à atteindre
- Repérer et définir les besoins en formation des collaborateurs
- Coordonner les activités de l'unité
- Réorganiser ses équipes autour de la data, l'analytique, la création de contenus et les canaux de diffusion
- Être moteur dans le maintien de ses équipes au niveau des innovations
- Piloter de grands projets, en coordonnant les expertises marketing ou des expertises issues d'autres directions

## ENVIRONNEMENT

Les spécialistes, responsables marketing et communication sont en relation avec les directions commerciales et la direction générale. Ils travaillent en étroite collaboration avec le Chief Data Officer et le Chief Digital Officer. Le responsable communication gère des relations étroites avec de nombreux prestataires extérieurs (agence de presse et de relations publiques, agences événementielles...).

## PROFIL

### Formation initiale d'accès au métier

- Bac+4/5 École de commerce, École d'ingénieur spécialisation marketing / communication
- Formation ITB BP Banque



## PROFIL

### Responsable marketing / communication

#### Compétences attendues

##### Connaissances - savoir

- Maîtriser les techniques de gestion et d'organisation d'une entité
- Maîtriser les techniques de management
- Maîtriser les techniques du marketing et de la communication

##### Compétences comportementales (savoir-être)

- Savoir prendre des décisions
- Faire preuve de leadership et d'autorité
- Faire preuve de responsabilité
- Faire preuve de conviction / influence
- Savoir communiquer à l'écrit et à l'oral
- Être force de proposition
- Savoir prioriser ses activités
- Savoir s'adapter
- Savoir prendre du recul
- Savoir prendre en compte les enjeux collectifs
- Savoir gérer les différences interculturelles
- Savoir représenter l'entreprise
- Savoir conduire des politiques de changement
- Savoir détecter les risques psycho-sociaux

##### Compétences opérationnelles (savoir-faire)

- Conduire des entretiens d'appréciations
- Définir un plan de développement de son entité
- Déléguer et évaluer
- Encadrer/animer une équipe
- Évaluer des compétences et détecter des potentiels
- Savoir conduire des politiques de changement
- S'adapter à un environnement complexe
- Suivre les tendances

##### Compétences numériques

- Maîtrise de nouveaux outils techniques (ex : DMPs)
- Socle de compétences minimales en numérique commun à tous les métiers-repères

## MOBILITÉ

- Responsable d'unité siège
- Chief Data Officer
- Chief Digital Officer

### Tendances d'évolution du métier

---

- Fort impact technologique sur les compétences
- Développement rapide des métiers de niche type digital et numérique.
- L'évolution du métier de spécialiste conduit au développement de l'expertise.