



Assistant Chef de projet CRM/Support Commercial (H/F)

Type de contrat : Contrat d'apprentissage ou de professionnalisation – 1 an ou 2 ans

Date de prise de poste : ASAP

Lieu : Agence France Presse – Place de la Bourse Paris 2

L'entreprise : L'AFP est une agence de presse mondiale fournissant une information rapide, vérifiée et complète en vidéo, texte, photo, multimédia et infographie sur les événements qui font l'actualité internationale. Des guerres et conflits à la politique, au sport, au spectacle jusqu'aux grands développements en matière de santé, de science ou de technologies. Ses 2 260 collaborateurs, de 80 nationalités différentes, répartis dans 150 pays, rendent compte en six langues de la marche de la planète, 24 heures sur 24. www.afp.com

Votre rôle :

Au sein de la Direction Commerciale et Marketing de l'AFP, vous occupez un poste à double responsabilité avec le découpage suivant :

- Support commercial 70 % : vous participez à la vie d'un ERP/CRM (solution Oracle Business Suite) en France et à l'international. Vous assurerez un support aux commerciaux répartis dans les différentes Agences à travers le monde, qui sont les utilisateurs de cet ERP appelé ATOC (Automatisation du Traitement des Ordres Commerciaux).
- Gestion de projets 30 % : vous assistez le chef de projet CRM dans la gestion du projet CRM ainsi que son industrialisation. Vous pourrez également être amenés à travailler sur des projets divers en fonction des besoins.

Missions principales Support Commercial :

- **Support pour les commerciaux face aux difficultés rencontrées dans l'utilisation de l'ERP :**
 - Assistance téléphone ou e-mail
 - Résolution des problèmes liés à l'utilisation de l'outil
 - Analyse et investigation technique des problèmes rencontrés avant transfert aux équipes techniques
- **Formation des commerciaux à l'utilisation de l'ERP :**
 - Organisation de sessions de formation (notamment en anglais) en conférence téléphonique avec les différentes régions du monde via le logiciel Webex (réunion web, partage d'écran)
 - Conception des procédures commerciales relatives à l'outil (en français/anglais)
- **Gestion des évolutions de l'outil ERP :**
 - Test fonctionnels
 - Communication utilisateur sur les nouvelles fonctionnalités de l'outil (en français/anglais)
 - Réalisation de textes fonctionnels sur l'outil avant implémentation
- **Interrogation des bases de données de l'ERP :**
 - Contrôle et suivi de la qualité des données via le logiciel Business Objects
 - Support dans l'interrogation des données de l'ERP dans l'optique d'un envoi de mass-mailing avec le logiciel Acacia (Magicsoft)

Vous serez formé sur l'outil ERP et également sur la plateforme technique communicant avec lui qui permet de livrer à nos clients du texte, de la photo, de la vidéo, des infographies etc.



Missions principales Gestion de Projet :

- **CRM – Phase Projet**
 - Assister l'équipe projet dans ses tâches récurrentes, participer aux différentes réunions et sessions de brainstorming
 - Collaborer au dépouillement et au choix de l'intégrateur
 - Assister le chef de projet dans la rédaction des comptes rendus, plannings et autres documents de suivi projet.

- **CRM – Phase Industrialisation**
 - Assister le Chef de Projet sur la conduite du changement (réalisation de documents à destination des utilisateurs, formations, guides utilisateurs etc.)
 - Collaborer à la réalisation d'emailing, au suivi des résultats de campagnes.
 - Collaborer à la réalisation de tableaux de bord opérationnels marketing et commerciaux.

- **Autres Projets**
 - Collaboration avec les Chefs de Groupe et/ou le Responsable Marketing Opérationnel sur le suivi de projets divers.

Profil souhaité :

- MBA, Master 2 école de commerce ou université avec une spécialisation en Marketing ou Management ou Gestion de projets
- Passionné par le secteur des médias et des technologies.
- Esprit d'équipe, autonome, pro-actif, organisé et dynamique. Une expérience en gestion de projet est un plus.
- Maîtrise des outils bureautiques (suite Office)
- Excellente expérience orale et écrite.
- Rigoureux (se), vous aimez travailler en équipe.
- Grandes facultés d'adaptation, de communication et d'organisation
- Excellent niveau d'anglais.
- La maîtrise d'une autre langue de travail de l'Agence est un plus.

Pour postuler : CV + Lettre de motivation à recrutement@afp.com sous la référence « Assistant Chef de Projet CRM/Support Commercial ».