

# Thibaud Bachelier



## Double COMPETENCE

CHEF DE PRODUIT  
& CSM

[www.thibaubachelier.fr](http://www.thibaubachelier.fr)

Marseille 9ème

06 65 01 63 30

[thibaud.bachelier@gmail.com](mailto:thibaud.bachelier@gmail.com)

ANGLAIS COURANT

Luxe | Newtech | Voyages | Sport | Santé

Mon profil associe à la fois la vente, le marketing-web et la gestion de projets notamment à travers 3 années d'expérience au statut d'auto-entrepreneur.

Proactif | Organisé | Créatif | Esprit d'équipe

## 2022 • Chef de produit | CSM • Hellocare, Cassis Gérer simultanément plusieurs projets

- Mettre en place une stratégie pour les produits | services
- Assurer une veille : études de marché | production | concurrence | demandes de la clientèle
- Anticiper les besoins des clients
- Établir une stratégie marketing et commerciale l-> analyser le marché
- Aider à mettre en place des campagnes de marketing, de publicité et de communication
- Gérer le budget des lignes de produits | services (Profite and Loss)
- Analyser les résultats et performances des produits | services
- Dénicher de nouveaux marchés potentiels
- Accompagnement des équipes commerciales en cas de besoin spécifique pour promouvoir les ventes
- Construire les outils d'aide à la vente ou de supports dédiés client
- Veiller au positionnement tarifaire des offres et services
- Réaliser des études d'opportunité pour le lancement de nouvelles offres ou fonctionnalités
- Construire l'expression de besoin
- Connaître les usages clients et pilotage d'actions de développement de ces usages
- Suivre les différents KPIs
- Gérer la Roadmap produits | services et la traduction des besoins Marketing en besoins fonctionnels pour les développeurs techniques
- Accompagner les utilisateurs à chaque étape de l'onboarding
- Éduquer les utilisateurs afin qu'ils deviennent experts de la solution
- Communiquer auprès des utilisateurs toutes informations utiles au fonctionnement de solution Saas : nouvelles fonctionnalités, maintenances...
- Mettre à jour la base de contacts CRM : Qualification des Leads
- Participer à la réalisation des tests produits pré-prod des nouvelles fonctionnalités
- Création d'une relation de confiance : patients | professionnels de santé
- Effectuer les contrôles de satisfaction après-ventes auprès des clients
- Analyser les retours et besoins utilisateurs
- Cerner et rendre compte des axes d'amélioration du produit | service
- Etablir une veille concurrentielle sur le secteur
- Participer activement aux présentations de webinars
- Adobe Photoshop | Suite Office
- CMS: WordPress
- Certification Google Ads & Google Digital Active l-> SEO•SEA•SMO



### ■ 2015-2018 • Chef de projet digital TB Solutions Digitales, Marseille

- > Concevoir une stratégie digitale adaptée
- > Création et intégration des contenus web
- > Réalisation du cahier des charges
- > Méthode AGILE
- > Recommandation client disponible

### ■ 2012 • Chef de produit marketing direct mobile Digital Virgo, Paris

- > Conception et organisation de contenus web et mobile
- > RTB : poses de tags | tracking | CPC | ROI | reporting | KPIs

### ■ 2011 • Chargé de projet communication Comexposium, Paris

- > Participation à l'organisation des salons :
  - Silmo
  - Foire d'Automne
  - Foire de Paris

### ■ 2006-2008 • Sales assistant Sun Microsystems (Oracle), Yvelines

- > Mise en place des renouvellements de contrats de support
- Analyse des produits & besoins clients
- Réalisation de template & fiches produits
- Suivi journalier des ventes - forecast

## Relation Clients

Expérience réussie dans la vente de produits de luxe en BtoC | Expertise par l'écoute et le conseil client et force de proposition

- Accompagnement des nouveaux clients
  - Onboarding
  - Mise en avant des opérations commerciales
  - Gestion des médias sociaux
  - Fidélisation clients

- Suivi et gestion d'un portefeuille clients | Clients VIP
  - Négociation | devis/factures | commandes spéciales
  - Proposer des solutions adaptées: Up-selling | Cross-selling

- Formation des collaborateurs
  - Politiques et procédures de l'entreprise
  - Gestion des stocks (IT) | Vente à distance (VAD)
  - Techniques Merchandising
  - Gestion des litiges | SAV | retours | échanges

- Remonter les axes d'amélioration
  - Reporting
  - Gestion de KPIs
  - Interaction avec les représentants de marques

- Outils
  - Gestion CRM : CEGID | Kering LUCE

Depuis Sept.2021  
Client Advisor  
Maison Gucci | Marseille



Oct.2015-Sept.2021  
Client Advisor  
Premier vendeur | Marseille



## Diplômes

- 2011 • Master 2 • Kedge Business School • Marseille  
-> Entertainment & Media Management
- 2010 • Bachelor In International Business • Kedge Business School  
• Marseille -> Echange universitaire à Durham University UK
- 2008 • DUT Techniques de Commercialisation en Alternance • IUT  
Rambouillet • Yvelines



## Expériences à l'international

- 2014 • Année à l'étranger : Working Holiday Visa  
-> Nouvelle Zélande | Australie | Thaïlande
- Création de sites web & outils de communication pour TPE

- 2010 • Chargé de projet marketing communication  
King Stage London, Londres, UK  
-> Placement d'étudiants (entreprises | logements)
- Développement de partenariats sur Londres
- Elaboration et mises à jour du site web