



## CRM-MANAGER (M/W/D)

Vollzeit – ab sofort

### IHRE AUFGABEN

- Aufbau und strategische Leitung des CRM
- Lastenheft und Auswahl eines CRM Systems für die VILA VITA Marburg in ihrer Vielfältigkeit
- Neudefinition der datengetriebenen / funktionsübergreifenden Strategie zur Optimierung des digitalen Kundenerlebnisses
- Verantwortung für die Vorbereitung und erfolgreiche Etablierung eines CRM Systems
- Aufbau und Pflege einer entsprechenden Kundendatenbank, Qualitätssicherung der Daten
- Entwicklung und Durchführung von vielfältigen personalisierten (und automatisierten) Maßnahmen zur Bestandskundenbindung
- Konzeption, Planung und Umsetzung von Multi-Channel CRM-Kampagnen und Aufbau der kompletten Marketing-Automation
- Optimierung der Customer Journey Experience, gemeinsam mit den operativen Abteilungen
- Erstellung von Kundensegmenten/Abonnenntenlisten
- Erstellung von personalisierten und relevantem E-Mail Content zur Erhöhung unserer E-Mail Conversion und langfristiger Kundenbindung
- Analyse relevanter KPIs, Kundenverhalten und Website Data zur Erstellung von Reportings sowie Ableitung von Empfehlungen und Maßnahmen
- Mittelfristig: Konzeption und Implementierung eines VILA VITA Loyalty Programmes
- Enge Zusammenarbeit mit den operativen Einheiten zur Datenkollektion sowie dem Datenschutzbeauftragten in allen datenschutzkonformen Themen
- Überprüfen einer möglichen Zusammenarbeit mit Partnerprogrammen
- Administration und Pflege der CRM Tools und Daten

### UNSERE ANFORDERUNGEN

- Mindestens 5 Jahre Berufserfahrung
- Erfolgreich abgeschlossenes Studium in BWL oder vergleichbare Qualifikation
- Fundierte Anwenderkenntnisse von CRM Systemen und Loyalty Management Systemen, sowie deren Nutzung ist ein Muss, idealerweise in der Hotellerie
- Hohe IT-Affinität
- Kenntnisse in der Analyse sowie Bearbeitung einer großen Anzahl von Daten unter Verwendung entsprechender Analyse-Tools
- Ausgeprägtes analytisches Denkvermögen
- Sehr gute Deutsch- und Englischkenntnisse
- Langjährige Erfahrungen im Bereich Projektmanagement
- Hohes Maß an Eigeninitiative sowie eine strukturierte und proaktive Arbeitsweise und eine ausgeprägte Kommunikations- und Teamfähigkeit



#### WIR BIETEN:

- Einen zukunftssicheren, anspruchsvollen und abwechslungsreichen Arbeitsplatz
- Jährliche Mitarbeitergespräche
- Firmeneigener Campus mit zahlreichen Schulungs- und Weiterbildungsmöglichkeiten
- Umfangreiche Benefits und Mitarbeitervergünstigungen am Standort
- Vermögenswirksame Leistungen und Zuschuss zur betrieblichen Altersvorsorge
- Jahressonderzahlung
- Moderne und zeitgemäße Arbeitsmaterialien
- Mitarbeitererevents

**Ihre Bewerbung richten Sie bitte an:**

**VILA VITA Marburg GmbH**

Personalabteilung | Anneliese Pohl Allee 17 | 35037 Marburg

Telefon: 06421/6005-122 | E-Mail: [bewerbung@vilavitamarburg.de](mailto:bewerbung@vilavitamarburg.de) | [www.vilavitamarburg.de](http://www.vilavitamarburg.de)