

G R O U P E C H

Titre du poste : **Analyste, intelligence client**

Statut du poste : Poste permanent à temps complet

Lieu : Centre Bell, Montréal

Qui nous sommes

Le Groupe CH est l'entreprise de sports et de divertissement par excellence au Québec. Que ça soit lors d'un match de hockey, d'un spectacle ou d'un festival, nous cherchons constamment à faire vivre à nos partisans et spectateurs des expériences uniques et mémorables. Notre succès est tributaire du talent de nos employés dont la passion nous permet chaque jour d'innover et de rehausser l'expérience des partisans et accroître la satisfaction de nos clients.

Raison d'être du poste

Au sein de l'équipe CRM et Analytique, vous aurez la responsabilité d'analyser et suivre le cycle de vie, les comportements d'achat de nos clientes à travers nos différentes unités d'affaires ainsi que la performance de nos campagnes marketing et ventes. Vous conseillerez et guiderez les équipes de gestion dans leurs décisions d'affaires en fournissant une expertise analytique, en produisant des rapports et analyses pertinentes.

En tant qu'**analyste intelligence client**, vos responsabilités seront :

- Fournir des informations sur les clients et abonnés ainsi que leurs principaux indicateurs de performance et faire des recommandations en effectuant des analyses de données et des évaluations post-activité
- Conseiller les équipes marketing, merchandising, et ventes dans la définition de la cible et la personnalisation des campagnes marketing.
- Effectuer l'analyse des programmes CRM, des communications du club et des activités promotionnelles en fonction de leur efficacité et de leur rentabilité.
- Collaborer avec des parties prenantes interfonctionnelles pour développer et exécuter des campagnes qui optimisent la fidélité des clients et la valeur à vie.
- Développer des tableaux de bords de gestion dynamiques et des rapports automatisés ainsi que former et accompagner les équipes dans leur utilisation.
- Responsable avec l'équipe légal de définir et appliquer des politiques pour une gestion efficace des données.
- Développer des normes de fonctionnement lors du traitement et de l'archivage des données.
- Participer à l'amélioration continue des outils, processus automatisés et pratiques analytiques (collecte, gestion et entreposage des données, modélisation et présentation des données, etc.)

Extraire des données provenant de différentes sources et produire des analyses pertinentes (qu'elles soient exploratoires, descriptives ou prédictives) répondant à des problématiques variées;

Nous voulons vous rencontrer si vous avez les qualifications suivantes :

- Baccalauréat en statistiques, intelligence d'affaires, sciences des données ou toutes autres disciplines connexes / Maitrise (un atout) ;
- 3 à 5 ans d'expérience dans un poste similaire;
- Maitrise des outils statistiques Python, R;
- Très bonne connaissance des bases de données Oracle / MySQL et de SQL;
- Connaissance et expérience des campagnes CRM, de la gouvernance des données CRM, des réglementations en matière de confidentialité des données CRM, des meilleures pratiques CRM et de la surveillance de la réputation IP des courriels;
- Utilisation courante d'outils de visualisation tels que Microsoft Power BI ou Tableau;
- Esprit curieux et rigoureux, vous aimez faire parler les chiffres pour résoudre des problématiques d'affaires;
- Bonne communication auprès d'équipes techniques et non techniques;
- Excellente capacité de synthèse.

Pour poser votre candidature, veuillez acheminer votre CV par courriel à hr@groupech.ca en écrivant le nom du poste dans l'objet du courriel.

G R O U P E C H

Nous célébrons la diversité

Au Groupe CH, nous favorisons une culture inclusive, visant l'embauche de personnes provenant de divers horizons et ayant des expériences variées.

Nous nous engageons à promouvoir l'équité, la diversité et l'inclusion au sein de notre communauté.

Nous offrons un lieu de travail inclusif où les employés peuvent se démarquer et mettre à profit leur unicité et leurs talents pour innover et atteindre leur plein potentiel.

Toutes les candidatures seront étudiées, toutefois, seuls les candidats retenus pour une entrevue seront contactés.

** L'usage du genre masculin a pour unique but d'alléger le texte.*

G R O U P E C H

Title: Customer Data Analyst

Employment Status: Permanent Full-Time Position

Location: Centre Bell, Montreal

Who we are

Groupe CH is Quebec's premier sports and entertainment organisation. From hockey games to shows or festivals, we are constantly seeking to provide our fans and audience with unique and memorable experiences. Our success depends on the talent of our employees, whose passion allows us to innovate and enhance the fan experience every day and increase customer satisfaction. Groupe CH offers flexibility and opportunities that make us the company of choice to showcase your uniqueness and talent.

Summary

As part of the CRM and Analytics team, you will be responsible for analyzing and monitoring the life cycle, the customers purchasing behavior through our different business units as well as the performance of our marketing and sales campaigns. You will advise and guide management teams in their business decisions by providing analytical expertise, producing relevant reports and analyzes.

You will

- Provide information on customers and subscribers as well as their key performance indicators and make recommendations by performing data analysis and post-activity evaluations
- Advise the marketing, merchandising, and sales teams in the definition of the target and the personalization of the marketing campaigns.
- Analyze CRM programs, club communications and promotional activities based on their effectiveness and profitability.
- Collaborate with cross-functional stakeholders to develop and execute campaigns that optimize customer loyalty and lifetime value.
- Develop dynamic management dashboards and automated reports as well as train and support teams in their use.
- Responsible with the legal team to define and apply policies for effective data management.
- Establish rules and procedures for data sharing with upper management, external stakeholders etc.
- Create and enforce policies for effective data management.
- Develop standards of operation when handling and archiving data.
- Participate in the continuous improvement of tools, automated processes, and analytical practices (data collection, management and storage, data modeling and presentation, etc.)
- Extract data from different sources and produce relevant analyzes (whether exploratory, descriptive, or predictive) responding to various issues.

We want to meet you if you have the following qualifications:

- A bachelor's degree in Business intelligence, data science or equivalent experience.
- 3 to 5 years of experience in a similar position.
- Oracle / MySQL and SQL experience including database development, ETL and executing complex queries. Experiences with other languages such as Python, R is a plus.
- Experience with CRM campaigns, CRM Data Governance, CRM data privacy regulations, CRM best practices and Email IP reputation monitoring.
- Experience in dashboard development (Power BI and/or Tableau).
- Curious and rigorous mind, you like to make figures speak to solve business problems.
- Good communication with technical and non-technical teams.

To apply, please send your resume by email to hr@groupech.ca and write the title of the position in the subject line.

We celebrate diversity

At Groupe CH, we foster a culture of inclusion by hiring individuals with a wide range of experiences and backgrounds.

G R O U P E C H

We are strongly committed to employment equity and to promoting equity, diversity and inclusion within our community.

We provide an inclusive workplace where all employees can thrive and leverage their unicity and talent to innovate and to achieve their full potential.

All applications will be considered, however, only those candidates selected for an interview will be contacted.