

Holm Marcher & Co.

Lead of Customer Insights & Execution Team hos Matas

På vegne af Matas leder vi lige nu efter en analytisk og proaktiv Lead of Customer Insights & Execution teamet, der vil indgå i Customer Insights, Loyalty & Partners teamet og få til ansvar at drive Customer Insights-agendaen på tværs af Club Matas, Matas' butikker og Matas.dk.

Om Matas

I 1949 blev Matas-kæden grundlagt som en frivillig kæde, der i dag består af 278 butikker fordelt over hele landet. Der er i alt ansat omkring 3.000 medarbejdere i Matas' butikker og på hovedkontoret i Allerød, der alle arbejder effektivt på at udvikle og udtænke nye koncepter og initiativer, som alle skal være med til at øge både virksomhedens performance og kundernes tilfredshed. Foruden de mange fysiske butikker, driver Matas en stor webshop, Matas.dk, og siden 2010 også en stærk loyalitetsklub, Club Matas, der i dag har over 1,5 mio. medlemmer.

Siden 2017 har Matas øget satsningen på digitalisering og grønnere produkter, og har et ønske om at skabe fremtidens omnichannel virksomhed med fokus på brandoplevelse, inspiration og tæt integration med sociale og digitale medier. Det er Matas' ambition og forventning, at en væsentlig del af virksomhedens fremtidige vækst skal komme fra digitale platforme.

Stillingen

Som Matas' Lead of Customer Insights & Execution teamet får du en unik mulighed for at blive del af en af Danmarks største detailhandelsvirksomheder i en central rolle med stort operationelt ansvar. Du vil blive en del af Customer Insights, Loyalty & Partners afdelingen og daglig leder for et team bestående af to eksekveringsprofiler samt studentermedhjælper.

Du vil blive ansvarlig for udvikling af Customer Insights og Analytics-funktionen med fokus på at sikre et effektivt kommercielt udbytte af data samt eksekvere Matas' fremtidige omnichannel-strategi, der kan indfri det høje ambitionsniveau i virksomheden på tværs af Club Matas, Matas butikker og Matas.dk.

Du og dit team vil på et operationelt niveau være ansvarlige for eksekvering af Club Matas' kampagner på tværs af kanaler, herunder rapportering og optimering. Med hands-on vil fokus være forøgelse af CLV, salgskonvertering og forbedring omni-kunderejsen for Matas' kunder. Du vil således spille en essentiel rolle i eksekveringen af allerede opstillede strategier, kommercielle prioriteter og resultatskabende indsatser på baggrund af kundeindsigter i Customer Insights, Loyalty & Partners afdelingen og endvidere operativt medvirke til at øge berigelse og anvendelse af kundedata i afdelingen og på tværs af hele Matas. Bidragelse til at fremstille og optimere datamodeller og et effektivt analytics-miljø, der understøtter anvendelse af data til kommercielle prioriteter, er også nogle af de primære ansvarsområder i rollen.

De centrale ansvarsområder dækker følgende:

- Udvikling af Customer Insights og Analytics-funktionen.
- Skabe og drive udviklingsroadmap for CLV, medlems- og kundesegmentering, datamodel/berigelse, AI samt analytics-plattformen.
- Implementering af ny segmenteringsmodel og personas samt sikre berigelse ift. adfærd og præferencer.
- Drive datadrevne hypoteser for optimering af omsætning, loyalitet, avance – både proaktivt og på forespørgsel fra Matas' interessenter.
- Drive dialog med butikker og eCommerce ift. insights, data og indsatser for øget salg og kundetilfredshed.
- Implementering af prædiktive modeller til forbedring af 1:1 kommunikation samt skabe og drive målgrupper og forretningsregler i SPSS/Analytics-model til kampagner og den efterfølgende rapportering.
- Daglig teamledelse af Customer Insights & Execution med fokus på medarbejderudvikling og -tilfredshed.

Holm Marcher & Co.

Din profil

Den ideelle kandidat har en kommerciel og/eller digital videregående uddannelse, flere års erfaring fra en lignende stilling, gerne inden for retail, og besidder den rette kombination af kommerciel forståelse og dialogtænkning. Du har tidligere arbejdet med eCommerce, kunderejser, CRM-systemer (gerne Agillic) og datamodellering. Med et både analytisk og datadrevet mindset forstår du at arbejde operativt på tværs af kanaler ud fra kundeindsigter og relevant data. Du har tidligere haft succes med optimering af udviklingsroadmaps og datamodeller samt implementering af segmenteringsmodeller.

Du har begge ben solidt plantet på jorden og med et stærkt drive og højt energi niveau er du selvkørende og handlekraftig, uanset om det gælder små eller store projekter. Du er detaljeorienteret og ser den dybere relevans i selv de mindste aspekter. Samtidig er du udadvendt og ser værdien i at samarbejde på tværs af afdelinger og fagområder. Da stillingen indebærer et ledelselement, er det essentielt, at du tidligere har vist dig som en solid og engageret anfører, der evner at inkludere og udvikle dine medspillere, men som samtidig tør gå forrest og tage teten.

Du trives i en uformel og munter arbejdskultur med højt til loftet, og du har både lyst til og mod på at blive en del af en af landets mest ambitiøse virksomheder, der i dag drives af en stærk digital agenda.

Din ansøgning

Holm Marcher & Co. håndterer processen, så hvis du ønsker at ansøge eller vide mere om jobbet, er du velkommen til at kontakte Lars Holm Marcher på mobil: 2487 5531 eller mail: lhm@holmmarcher.dk.