

# Thiago Faturi Nicoli

Candidat au Poste de CRM & Client Engagement Manager

🇮🇹 Homme, 29/08/1985  
Nationalités: Italienne et Brésilienne  
📍 29 Rue Esquirol, Paris 75013  
☎ (33) 06 85 41 18 47  
@ thiagofaturi@gmail.com

## EXPÉRIENCE

### **GUCCI** — CRM & Client Engagement Manager (Amérique Latine) OCTOBRE 2014 À NOVEMBRE 2019

Rattaché au directeur de Communication et Marketing de l'Amérique Latine, j'ai eu sur ma responsabilité les marchés du Mexique, Brésil, Panama, Chili et Aruba, pour les missions:

- Mettre en place et développer le département de CRM au niveau régional;
- Formuler des stratégies régionales d'acquisition, fidélisation et développement à partir de l'élaboration des modèles comportementaux et d'habitudes d'achats des clients dans chaque pays et alignées avec la stratégie global de la marque;
- L'analyse sociodémographique, segmentation et upgrade de typologie clients;
- La définition de guidelines et entraînement des équipes régionales;
- L'analyse qualitative et quantitative des KPIs et gestion de plans d'action en liaison avec les départements de merchandising et retail;
- La gestion de la qualité de la base des données;
- Implémentation du Program Customer Journey;
- Implémentation et gestion du Program de développement des clients VIC;
- La gestion des campagnes saisonnier (Holiday Season, Saint-Valentin, etc) inclus développement des cadeaux pour les clients ;
- L'implémentation, suivi et rapport des résultats des projets aux conseils d'administration régional et central;
- La gestion régionale des campagnes de catalogues, plan E-marketing et SMS.

### **GUCCI** — Customer Care Coordinator (Amérique Latine) JUN 2013 À OCTOBRE 2014

Rattaché au directeur de Retail de l'Amérique Latine je m'ai occupé de:

- Formuler et mettre en place la première politique régionale de service client en respectant le produit et l'image de la marque;
- L'analyse qualitative et quantitative des KPIs de service et formulation de plans d'action;
- Gérer la communication avec les clients et le rapport clientèle marque.

### **Volkswagen** — Analyste de Nouveaux Projets MARS 2008 À MAI 2013

- Analyse ROI de nouveaux projets marketing et sourcing de fournisseurs;
- Analyse du marché local pour rendre faisable l'importation de véhicules d'haute gamme de la marque;
- Participation à la stratégie de pricing local.

## FORMATION

- Luxury Retail Marketing, Maison du Luxe (BR) — Diplôme d'extension - 2013
- Retail Management, FGV (BR) — Diplôme d'extension - 2012
- Relations Internationales, FAAP (BR) — Diplôme niveau M1 - 2003 À 2007

## COMPÉTENCES

Analytique  
Créatif  
Gestion & Coordination  
Esprit d'équipe  
Orienté vers le client  
Approche pratique  
Résolution des problèmes  
Autonomie

## INFORMATIQUE

### Microsoft Office

Excel ●●●●●●  
Outlook ●●●●●●  
Powerpoint ●●●●●●●●  
Word ●●●●●●

## LANGUES

Français ●●●●○  
Anglais ●●●●●●  
Portugais ●●●●●●●●  
Italien ●●●●○  
Espagnol ●●○○○  
Allemand ●○○○○

## PASSIONS

Photographie  
Yoga