



# Customer Relationship (CRM) & Loyalty Manager 80% (w/d/m)

Du verantwortest die **Strategie und Weiterentwicklung** unseres **F-CRM und Loyalty-Programms** und schaffst ein nahtloses Kund\*innenerlebnis. Mit **datenbasierter Segmentierung und Personalisierung** verankerst du F-CRM als zentralen Wachstumshebel für FREITAG und steigertest nachhaltig Mitgliederzahlen, CLV und Kundenzufriedenheit.

## Deine Mission

- Du verantwortest die fachliche Entwicklung und Umsetzung der globalen F-CRM Strategie und Roadmap sowie den Relaunch des Loyalty-Programms F-ederation in enger Abstimmung mit unseren Unternehmenszielen
- Du definierst und implementierst unsere Segmentierungs- und Personalisierungsstrategien für alle D2C-Kanäle (F-Stores, eCommerce)
- Du konzipierst automatisierte Omnichannel Campaign Journeys, um an "Moments of Truth" ein nahtloses Kund\*innenerlebnis zu schaffen und setzt diese mit den zuständigen Spezialist\*innen um
- Du analysierst den Erfolg der Massnahmen und leitest daraus datenbasierte Use Cases ab, um Engagement, Conversion und CLV zu steigern
- Du definierst den strategischen Aufbau und die Benefit-Struktur unseres Loyalty-Programms F-ederation und erarbeitest Taktiken zur Akquise und Aktivierung der Mitglieder

- Du definierst die Anforderungen an die zentrale 360°-Datenbasis aus Marketing-Sicht und verantwortest gemeinsam mit der Salesforce Product Ownerin die Einhaltung der Data Quality Standards
- Du etablierst ein standardisiertes CRM-Reporting und KPI-Framework und leitest faktenbasierte, kanal-übergreifende Handlungsempfehlungen für die Marketing- und D2C-Teams ab
- Du optimierst interne CRM-Prozesse, arbeitest eng und partnerschaftlich mit Schnittstellen wie Digital Hub, Product Management, Marketing, eCommerce, und Retail, und verankerst datengestützte Konsumentenzentrierung im Team
- Du beobachtest Trends, identifizierst Optimierungs-Potentiale, baust Feedbackschleifen und etablierst darüber eine kontinuierliche Test-& Learn-Kultur

## **Dein Rucksack**

- Du hast mindestens 5 Jahre Berufserfahrung im Aufbau und Management von CRM-Programmen und -Strategien in einem D2C Umfeld (z.B. Retail, Hospitality)
- Du hast nachgewiesene Expertise in der Konzeption und Umsetzung von Segmentierungs- und Personalisierungsstrategien sowie Erarbeitung und Analyse von Customer Journeys
- Du besitzt Anwenderkenntnisse in der Salesforce Marketing Cloud (Journey Builder, Email Studio, Automation Studio) und hast Erfahrung mit der Sales Cloud als Datenquelle. Erste Erfahrung mit Salesforce Einstein sind ein Plus
- Du zeichnest dich durch starke analytische Fähigkeiten und das Ableiten taktischer, datengetriebener Massnahmen aus und arbeitest selbständig und zielführend
- Du hast Erfahrung in der Führung von CRM-Projekten und Koordination teamübergreifender Schnittstellen
- Du bist ein\*e Teamplayer\*in mit ausgeprägter Kommunikations- und (Selbst-)Organisationsfähigkeit, hohe Verantwortungsbereitschaft sowie einem Auge fürs Detail
- Du kannst sicher auf Deutsch und Englisch kommunizieren

## **Wir bieten**

- Frei am Geburtstag
- 13 Monatslöhne und 5 Wochen Urlaub
- Erfolgsbeteiligung
- Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten
- 16 Wochen Mutterschaftsurlaub & 20 Tage Vaterschaftsurlaub
- Homeoffice & Remote Work
- Interne und externe Mitarbeitererevents
- F-Crew Discount und jährlicher WOWcher auf alle FREITAG Produkte, sowie auf unsere NOERD Kantine
- F-Worker Deals bei verschiedenen Partnerfirmen

## Deine Bewerbung

Erzähle uns in deinem Anschreiben etwas über dich. Warum glaubst du, passt du zu uns und warum willst du bei FREITAG arbeiten? Was ist dein verstecktes Talent, was ist dein Lieblingsessen, oder welches Fahrrad fährst du?

**FREITAG ist ein Arbeitgeber der Chancengleichheit. Vielfalt, Gleichberechtigung und Inklusion sind Teil unserer Kultur. Eine Realität, zu der wir immer stehen und die wir fördern.**

**JETZT BEWERBEN**