



Thiago Nicoli

CRM & Client Engagment Manager

Paris, France

[Portfolio link](#)

[Portfolio file](#)

[View profile on Dweet](#)

Links

[LinkedIn](#)

Languages

German (Basic)

English (Fluent)

Portuguese (Native)

Italian (Work Proficiency)

French (Fluent)

Spanish (Basic)

About

Fort de mon expérience internationale et passionné par l'univers du luxe, je me suis spécialisé dans le développement de la désirabilité de la marque à travers l'engagement et la fidélisation de la clientèle. Mon profil orienté client et ma créativité aigüe me permettent de faire vivre aux clients une expérience de luxe singulière.

BRANDS WORKED WITH

Cartier

Gucci

Volkswagen

Experience



● CRM & Clienteling Project Manager

Cartier | May 2021 - Jun 2022

J'ai été en charge du BENELUX & la Scandinavie pour les missions suivantes :

- Développer les activités de clienteling en et hors boutique;
- Gérer l'application e-clienteling (MyClients) ;
- Gérer le plan de contact local adapté à chaque marché local avec une activation 360, y compris DIRMA et plan E-mail ;
- Formuler les stratégies régionales d'acquisition, de fidélisation et de rachat à partir de l'élaboration des modèles comportementaux et des habitudes d'achats des clients dans chaque pays et alignées avec la stratégie globale de la marque ;
- Gérer les KPI de data capture et de contactabilité ;
- Former des équipes régionales ;
- Soutien aux événements;
- Gérer le budget annuel du CRM.



● CRM & Clienteling Project Manager

Cartier | May 2021 - Jun 2022

I was in charge of BENELUX & Scandinavia for the following missions:

- Develop clienteling activities in and off store;
- Manage the e-clienteling application;
- Create, develop and implement a Local Contact Plan adapted to each local market with 360 activation including direct mail and e-mail journeys;
- Formulate the regional strategies for acquisition, retention and re-purchase by creating purchase behavioral models for each country and aligned with the global brand strategy;
- Manage Data Capture and Contactability KPI's
- Clienteling training for regional teams;
- Support events;
- Manage the CRM annual budget.



● CRM Manager

Gucci | Oct 2014 - Nov 2019

J'ai eu sous ma responsabilité les marchés du Mexique, Brésil, Panama, Chili et Aruba, pour les missions suivantes :

- Développer les activités de clienteling en et hors boutique ;
- Gérer l'application de e-clienteling (Beat/Luce) ;
- Formuler les stratégies régionales d'acquisition (avg. conversion +27% vs LY), de fidélisation (avg. 30% L12M) et de rachat (avg. freq. 1.8 L12M) à partir de l'élaboration des modèles comportementaux et des habitudes d'achats des clients dans chaque pays et alignées avec la stratégie globale de la marque ;
- Implémenter et gérer le Programme de développement des clients VIC (avg. freq. 8.6 L12M) ;
- Implémenter le Program Customer Journey;
- Gérer le Net Promoter Score (avg. 90/100) et Mystery Shopping pour améliorer l'expérience client ;
- Former des équipes régionales ;
- Gérer au niveau régional les campagnes DIRMA, plan E-marketing et

SMS ;

Gérer la qualité de la base de données.



● CRM Manager

Gucci | Oct 2014 - Nov 2019

I was responsible for the markets of Mexico, Brazil, Panama, Chile and Aruba, for the following missions:

Develop clienteling activities in and off store;

Manage the e-clienteling application (Beat/Luce) liaised with IT;

Formulate the regional strategies for acquisition (avg. conversion + 27% vs LY), retention (avg. 30% L12M) and development (avg. freq. 1.8 L12M) by creating purchase behavioral models for each country and aligned with the overall brand strategy;

Implement and manage the VIC Customer Development Program (avg. freq. 8.6 L12M);

Implement the Customer Journey Program;

Manage the Net Promoter Score (avg. 90/100) and Mystery Shopping to improve the customer experience;

Clienteling training for regional teams;

Manage DIRMA campaigns, E-marketing plan and SMS at the regional level;

Manage the quality of the database.



● COORDINATEUR CUSTOMER CARE

Gucci | Jun 2013 - Oct 2014

Rattaché au directeur de Retail de l'Amérique Latine je me suis occupé de :

Formuler et mettre en place la première politique régionale de service client en respectant le produit et l'image de la marque ;

Analyser qualitativement et quantitativement des KPIs de service et formuler les plans d'action ;

Gérer la communication avec les clients et le rapport clientèle marque.



● CUSTOMER CARE COORDINATOR

Gucci | Jun 2013 - Oct 2014

Reporting to the Director of Retail for Latin America, I was in charge of:

Formulate and implement the first regional customer service policy while respecting the product and the brand image;

Qualitative and quantitative analyses of service KPIs and formulate action plans;

Manage the communication with customers and the brand-customer relationship.



● ANALYSTE DE NOUVEAUX PROJETS

Volkswagen | Mar 2008 - May 2013

Analyser le ROI de nouveaux projets marketing et sourcing de fournisseurs;

Analyser le marché local pour rendre faisable l'importation de véhicules haut de gamme de la marque;

Participer à la stratégie local de pricing.



● NEW PROJECTS ANALYST

Volkswagen | Mar 2008 - May 2013

ROI analysis of new marketing projects and suppliers sourcing;

Local market analysis and feasibility studies to import high-end vehicles of the brand;

Participation in the local pricing strategy.