

Directeur Général du
Marketing | Ventes
& Expérience Client
| SVP

Communication &
Relations Publiques
| Pensée Créative &
Résolution de
Problème Complexe,
MSc



37 ans

Permis de conduire

Marketing

CONTACT

☎ M. +228 900 950 36 | W. +971 5
4 788 2248

✉ contact@jeanyena.com

📧 [jean.yena](https://www.linkedin.com/in/jean.yena)

 EXPÉRIENCES

Directeur Général du Marketing | Fondateur
Ant Thinking® - Depuis décembre 2020



Directeur Ventes & Marketing
Hôtel 2 Février - Décembre 2018 à décembre 2020 - CDD - LOME - Togo



Superviser le développement et l'exécution de stratégies marketing pour cet hôtel indépendant comprenant 320 chambres, huit centres de profits de restauration, de bien-être et de détente, et plusieurs salles de réunion et de conférence avec 17 millions de dollars en revenu (USD).

Effectuer régulièrement des analyses marketing et des veilles concurrentielles pour soutenir la distribution internationale et le succès de la force de vente. Diriger des projets et des équipes dans le développement et la mise en évidence des offres commerciales et marketing en mettant l'accent sur la gestion des revenus et l'optimisation des parts de marché. Gérer des comptes clients importants et de grande envergure. Négocier des contrats de tiers avec les agences de voyages (TA), les agences de vente mondiales (GSA), les voyagistes (TO) et les entreprises Web directes.

CONTRIBUTIONS SELECTIONNEES:

- Diriger les efforts de positionnement de marque internationale dans le cadre du développement de Kalyan Hospitality Development, dont le siège est basé à Dubaï.
- Gérer le développement des entreprises, des activités transitoires et d'autres segments de marché.
- Concevoir l'identité d'une marque innovante pour apporter une nouvelle valeur d'entreprise aux clients, aux employés grâce au marketing digital.
- Augmenter la génération de prospects de 127% en 2019 grâce au changement de marque ainsi qu'aux stratégies implémentées via le numérique, y compris les campagnes mobiles.
- Fourni une orientation stratégique et des informations pour la mise en place d'un programme de fidélisation de la clientèle.
- Réussir le repositionnement de l'hôtel par le rebranding avec une nouvelle équipe de vente redéployée.
- Mettre en œuvre des stratégies marketing et dépassement significatif du chiffre d'affaires annuel du taux d'occupation de +9% avec une augmentation de l'indice RevPar de +3% à fin 2019.
- Maintenir des relations clients avec une haute qualité de performance grâce à une communication et une gestion efficaces des comptes clients, qui ont atteint un taux de 88% de fidélisation et de satisfaction clients.

PRÉSENTATION

Leader du marketing et des ventes axé sur les résultats avec une formation, une certification et une expérience approfondies. Succès éprouvé dans la gestion des efforts de développement d'entreprise à entreprise à consommateur (B2B2C) et de direction internationale pour optimiser les parts de marché et générer d'importants revenus. Former et diriger des équipes dans le développement et l'exécution de stratégies de vente marketing efficaces pour atteindre les objectifs de chiffre d'affaires et atteindre des taux de satisfaction élevés des clients. Résolution de problèmes créative et adaptable dans des environnements dynamiques et évoluant rapidement. Maîtrise de l'informatique avec Salesforce, de la gestion de la relation et de la valeur client (CRM et CVM), de la planification des ressources d'entreprise (ERP), des plateformes et des logiciels SAP et Oracle. Multilingue, langue maternelle française, anglais courant et conversation de base en italien.

Domaines d'expertises:
Supervision des opérations de marketing, Analyse commerciale et stratégique, Analyse marketing (marketing numérique, marketing axé sur les données, données marketing, analyse de marché (segmentation et analyse tactique *A/B testing), marketing quantitatif *KPI: ARPU et valeur de la vie client, MOU, RPM), Gestion des comptes clés et stratégiques, Service à la clientèle et relations, Planification et exécution de la stratégie, Développement et expansion des affaires, Développement et positionnement de la marque, Gestion et optimisation des revenus, Relations internationales, Gestion des approvisionnements.

Directeur Ventes & Marketing

Golden Tulip Hotels, Suites & Resorts - Septembre 2016 à novembre 2018

- CDD - Cotonou - Bénin

Gérer le développement de plateformes et stratégies marketing pour Golden Tulip Hotels du groupe Louvre Hotels qui compte 140 hôtels dans 34 pays avec 1,6 milliard d'euros de chiffre d'affaires (€).

Diriger les efforts de développement des affaires internationales internes et externes sur plusieurs segments de marché. Analyse et recherche marketing effectuées et recommandations pour maximiser les revenus et améliorer les opérations et la distribution des ventes. Gestion des relations et des contrats avec les tiers. Implémentation de rapports de vente et de marketing pertinents aux cadres supérieurs pour la prise de décisions stratégiques.

CONTRIBUTIONS SELECTIONNEES:

- Etablir et mettre en œuvre de nouvelles politiques de tarification en mettant l'accent sur l'optimisation et la gestion des revenus.
- Piloter des concepts et fournir des informations sur un programme de fidélisation de la clientèle.
- Réussir le positionnement de l'hôtel pour la pré-ouverture avec 10 millions de chiffre d'affaires (€) en 2017 et pour la grande ouverture en 2018 avec 12,3 millions de chiffre d'affaires (€).
- Elaborer et mettre en œuvre une stratégie de marketing numérique innovante avec une position de leader dans les moteurs de recherche et les sites de comparaison de prix.
- Augmenter de la génération de pistes d'opportunités de 310% en 2018 grâce au changement de marque ainsi que sur les supports imprimés et numériques, y compris les campagnes de marketing mobile.
- Dépasser de +23% le budget annuel total de revenu et augmenter de +34% de l'indice RevPar à fin 2018 comparé à 2017.

Responsable Ventes & Marketing Régional | Consultant

AZALAI HOTELS - Mars 2015 à août 2016 - CDD - Bamako - Mali



Diriger une équipe de vente de 30 membres dans le marketing régional et les efforts de vente pour 10 hôtels, plus de 110 comptes régionaux et 79,95 millions d'euros de chiffre d'affaires global au Bénin, en Guinée Bissau, en Côte d'Ivoire, au Sénégal, en Guinée, au Nigeria et au Togo.

Gestion de la réservation, des revenus et de la distribution pour tous les hôtels opérationnels au Mali, en Guinée-Bissau, au Bénin, en Guinée, au Nigéria et au Togo. Développement et mise en œuvre des politiques pour améliorer la satisfaction et la fidélisation client, la qualité et les réclamations. Analyse et gestion des offres, des packages et les négociations tarifaires.

CONTRIBUTIONS SELECTIONNEES:

- Participer à la prise de décision clé pour les grands comptes et les relations avec les agences commerciales internationales.
- Formateur commercial tout au long de 2015 et 2016 pour la région Afrique de l'Ouest. Coacher et encadrer une équipe de vente, marketing, réservation et revenus de 28 personnes pour gérer toutes les capacités de vente, de marketing et de formation, ce qui a permis d'augmenter les ventes de +21% en 2018.
- Réaliser 35% au-dessus du quota sur les réservations et 55% au-dessus du quota dans le marketing de partenariat.

Expérience supplémentaire

Secteurs variés - Octobre 2007 à février 2015

- Directeur Ventes, Marketing, et E-Business (Juillet 2014 – Février 2015) • Hotel Sarakawa, Lomé, Togo
- Directeur Ventes & Marketing Pays | Membre du Comité Régional de l'Unité d'Affaires (Afrique sub-saharienne et du Sud, Océan Indien et Moyen-Orient (Septembre 2011 – Juillet 2014) • ACCOR, Lomé.
Zones: AFRIQUE SUBSAHARIENNE | AFRIQUE DU SUD | OCEAN INDIEN | MOYEN-ORIENT - Afrique du Sud, Bénin, Cameroun, Tchad, RDC, Côte d'Ivoire, Ghana, Guinée Equatoriale, Madagascar, Iles Maurice, Réunion, Nigéria, Sénégal et Togo.
36 Hôtels | 5.535 Chambres | 13 Responsables Commerciaux Pays | +65 Comptes Clés | +14 milliards d'euros (€) net de bénéfices.

- Directeur Clientèle Régional (Octobre 2008 – Novembre 2011) • Visual Communication, Lomé, Togo.
Zones: TOGO | BENIN | BURKINA-FASO | RDC | NIGER.
8 Filiales Régionales | 18 Commerciaux | +45 Comptes Clés et Régionaux | +7,3 millions d'euros (€).
- Agent Commercial Mandataire (Octobre 2007 – Octobre 2008) • Allianz Togo Assurances, Lomé, Togo

COMPÉTENCES

Marketing, Communication & RP et Ventas

- Marketing stratégique
- Marketing opérationnel
- Marketing produit
- Communications marketing
- Analyse de marché
- Marketing Management
- Etudes de marché
- KPI: ARPU, MOU, RPM, MRR, CHURN, COCA, CLTV
- Pilotage de campagnes publicitaires nationales et internationales
- Mise en place d'opérations spéciales et partenariats B2B
- Réflexion stratégique sur une démarche globale de communication
- Coordination des partenaires externes (agences, instituts, prestataires, etc.)
- Orchestration des moyens et pilotage budgétaire
- Gestion des comptes clients: organisation et animation
- Management d'équipes commerciales
- Plan d'action commerciale

Certifications LinkedIn

- Créer un plan de marketing intégré en ligne
- Gérer les hauts potentiels
- Marketing de contenu : Médias sociaux et le calendrier éditorial
- Social Selling
- Marketing des médias sociaux : Le ROI
- Transformation digitale

ERP

- Connaissance des PGI (Progiciel de Gestion Intégré)
- GAAO - Gestion informatisée des achats
- Sales Force Application (A.N.A.I.S - Accor New Application Integrated Sales).
- Data WEB - Suivi et contrôle du système de réservation en hôtellerie.
- Infor EzRMS - Revenu management: outil d'aide à la prise de décision pour l'optimisation du revenu.

Arts graphiques, DAO & Web design

- Photographie, Adobe Suite 2020 (Photoshop, Illustrator, InDesign, Premiere, After Effect, Lightroom), Vegas STUDIO
- Web design avec WordPress

Informatique

- Environnement Windows 7, Vista, XP, 2000Pro & Me
MS Office XP, 2000Pro, 2003 & 2007: Word, Excel, PowerPoint, Publisher...MacOS
- SPSS / Stata / EPI Info et data base pour des études statistiques
- MICROS Fidelio Suite 8: Programme de Gestion des Reservations (PMS - Hôtellerie)

- NEXUS: Programme de gestion des pistes et opportunités de ventes (Hôtellerie) - Propriétaire: WORLDHOTELS
- GATEWAY: Programme de gestion de pricing (Hôtellerie) - Propriétaire: WORLDHOTELS
- MICROS Opera 9: Property Management System
- TABLEAU pour la modélisation et la visualisation de données

Pensée Systémique & SI

Créer une synergie au sein de projets à la dimension d'un système d'information, en exploitant ma connaissance en résolution de problèmes complexes et des différents métiers de l'informatique, des NTIC et mon goût du travail en équipe. Etendre et développer ces activités dans un contexte local, régional et international (missions à l'étranger, expatriation...).

Formations en Gestion

- Réagir face à une agression
- "Manager son équipe vers l'excellence" - Mercure Lomé Sarakawa: le respect des normes et standards MERCURE en tant que manager, en impliquant les collaborateurs.
- "Sales Pass & Distribution" - Sales & Distribution Dimension - Académie ACCOR (Evry, France): Calculs appliqués au revenue management & Distribution.
- Comprendre et construire son budget
- Développement Durable
- Savoir mener un entretien d'évaluation
- Equipier de seconde intervention

Langues

- Français: Maternelle
- Anglais: Niveau professionnel
- Italien: Notions

FORMATIONS

CIM Niveau 6 Diplôme en Marketing Professionnel (en cours)

CIM | THE CHARTERED INSTITUTE OF MARKETING

Depuis 2021

Le diplôme en marketing professionnel établira les connaissances, les compétences et la compréhension permettant d'exercer un rôle de marketing professionnel essentiel et réussi au niveau de la direction.

Systems Thinking Certificate (en cours)

CORNELL UNIVERSITY'S INSTITUTE FOR PUBLIC AFFAIRS

Depuis juillet 2019

Analyser des situations complexes et favoriser une culture d'apprentissage organisationnel. Capacité à intégrer des concepts, des principes et des pratiques de pensée systémique pour améliorer les processus, les opérations et les schémas de pensée existants, développant finalement un état d'esprit plus tridimensionnel dans le travail et la vie.

MODULES: Cerner des problèmes complexes avec la pensée systémique, Utiliser ses quatre règles simples, Visualiser et modéliser les problèmes complexes, Construire une intelligence analytique et émotionnelle, Concevoir des organisations et Devenir un leader des systèmes

REAL Solution Selling

WORLDHOTELS - " THEACADEMY " & IFH GMBH - INSPIRATORS FOR HOSPITALITY

Octobre 2015

Identifiez la vision désirée du client et créer des solutions sur-mesure.

Programme de solutions performance en hôtellerie & restauration.

Certification Infor EzRMS - Revenu Management

INFOR EZRMS

Mai 2014

Certification Infor EzRMS - Revenu management: outil d'optimisation du revenu.
par Anne-Catherine Pennel (Infor EzRMS) pour Accor
Secteur: Hôtellerie - Restaurant - Hospitalité

"Sales Pass & Distribution" - Sales & Distribution Dimension

ACADÉMIE ACCOR

Février 2013

Certification ACCOR - Calculs appliqués au revenue management & Distribution.
Secteur: Hôtellerie - Restauration & Hospitalité

Master Spécialisé en MARKETING

INSTITUT SUPÉRIEUR DE MANAGEMENT (ISM) - DAKAR (SENEGAL)

Octobre 2007 à novembre 2009

Diplôme d'études supérieures des Masters of Science sanctionnées
par un Master Spécialisé en « Marketing »

Licence Professionnelle - COMMUNICATION MARKETING

INSTITUT AFRICAIN D'ADMINISTRATION ET D'ETUDES COMMERCIALES (IAEC)

LOMÉ (TOGO)

Octobre 2006 à juillet 2007

Diplôme d' Etudes Supérieures Professionnalisées sanctionnées par
une Licence Professionnalisée en « Communication Commerciale »

BTS - Action Commerciale et Force de Vente

DEFITECH - LOMÉ (TOGO)

Novembre 2004 à juin 2006

Action commerciale & Force de Vente

BAC G3 - STT (Techniques Commerciales)

ITP LAROUSSE - KPALIMÉ (TOGO)

Septembre 2001 à juin 2004

Spécialisation en techniques quantitatives et qualitatives de gestion
commerciale telles le market searching, l'organisation d'entreprise,
la gestion de stocks, la logistique et les techniques de vente et de
négociation.

CENTRES D'INTÉRÊT

Musique

Musiques du monde

Voyages

Voyages d'affaires, Virées & Croisières

Sport

Football, Tennis, Natation

Lectures

- Affaires, Economie, Actualités, Marketing & Communication, Management
- Culture Générale
- Développement personnel

Arts

Peinture