



MICHAËL LOPES DO SOUTO

CRM Manager | iGaming & B2C | +11 ans d'expérience

📞 06.87.45.01.21 | ✉️ mlds@customerfirst.fr | 📍 Épinay-sur-Orge (91) | 🔗 [LinkedIn \(voir mes recos\)](#)



Expert CRM end-to-end & customer growth chez Unibet : B2C à fort trafic, mobile-first, customer-centric.
Résultats à 2 chiffres → Ouvert à un poste de CRM Manager / Responsable CRM à fort impact business.

🎯 Customer First

📊 Data-Driven

👥 Team Player

🏆 Passion to Win

📁 EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

📈 **CRM Specialist** — Unibet (groupe Kindred → FDJ United) | Avr 2020 - en cours



Mise en place stratégie CRM // *Marché régulé & concurrentiel*

🎯 Segmentation valeur, lifecycle, personnalisation (700k clients)

💰 Pilotage du ROI & budgets (>1M€/mois)

↳ 100+ campagnes auto/mois (triggers & ciblage)

↳ Focus top 5-10% clients à valeur (+20% rétention)

↳ CX : cartographie & optimisation tunnels de conversion

↳ Gestion de projets, construction roadmap

📊 Définition des KPIs, suivi & reporting groupe

👉 Interactions (proactivité ++): produit, data, IT, CS, légal...

↳ Animation transverse de l'équipe CRM (4 pers.)

Résultats clés (vs 2019)

• **+20% ARPU** | **+25% Lifetime** | **-33% Churn mensuel**

• **+100% clients HNW** (upsell) | **+30% Cross-sell**

• Lead migration clients ➡ app FDJ : **110%** de l'obj.

• Objectifs CRM dépassés sur **80%** des trimestres

• **#1** marché du groupe

📱 **Content & Campaign Manager** — Unibet (groupe Kindred) | Juil 2015 - Avr 2020



Maximiser l'engagement // *Structure en hypercroissance*

• E-merchandising de l'app (contenus, mises en avant, promos)

• Analyse comportementale & optimisation des parcours clients

• Couverture events en temps réel (réseaux sociaux)

• Envoi & suivi campagnes CRM

Résultats clés (vs 2015)

• **PDM 7% → 27% maximum (#1)**

• Base clients 30k → 400k

• EGR Award : élu opérateur de l'année (2017)

🎲 **[STAGE] Assistant Marketing Poker** — Unibet (groupe Kindred) | Janv - Juin 2015

✅ COMPÉTENCES

STRATÉGIE CRM : de A à Z

Conception → Orchestration

Growth & Lifecycle

Omnicanal (Mail / Push / SMS / In-app)

Gestion de projets

UX & tunnels de conversion

Campagnes transactionnelles

PILOTAGE PERFORMANCE 🚀

Funnel AARRR

VoC (NPS, CSAT)

Test & learn (A/B)

KPI Management

Marketing automation

Parcours automatisés

PLATEFORMES

Airship

Splio

Dartagnan

CRM in-house

Adobe Campaign (notions)

Optimove (notions)

OUTILS

Excel++

Power BI

Qlik Sense

Amplitude

Figma / Photoshop

Jira / Trello / Airtable

HTML5 / CSS / CMS

IA générative / LLM

📄 + D'INFOS

📄 Diplômes

Master 2 - Admin. & Gestion Orga. Sportives
UPEC | 2015

Licence - STAPS

Université Paris Nanterre | 2012

DUT GEA - opt. Finance & Comptabilité

IUT de Sceaux · alternance Thales | 2011

Formation continue ➡

Salesforce MC | 2026

Power BI | 2026

SQL | en cours

Braze | en cours

🌐 Langues

Français

Natif

Anglais

B2

Espagnol

B1

Anglais pro au quotidien
(groupe international)

📄 Centres d'intérêt

⚽ Fort intérêt football

🏃 Pratique running & musculation

🥗 Passionné de nutrition & biomécanique

📱 Veille bonnes pratiques CRM

💚 Bénévolat local (Secours populaire)