



Wir heuern an: **(Senior) Digital & CRM Manager (m/w/d)** in **Vollzeit** bei **VIVA Cruises** in **Düsseldorf**

Über VIVA Cruises

VIVA Cruises steht für moderne Flusskreuzfahrten, außergewöhnliche Reiseerlebnisse und ein innovatives All-Inclusive-Konzept. Mit einer modernen Flotte, einem internationalen Gästemix und einem klaren Fokus auf Qualität, Design und Lifestyle gestalten wir die Zukunft der europäischen Flusskreuzfahrt.

Mit **VIVA Boutique** haben wir unser Portfolio um eine exklusive Produktlinie erweitert, die das Erlebnis eines Boutique-Hotels mit der Vielfalt europäischer Flussreisen verbindet. Individuelles Design, großzügige Suiten, erstklassige Kulinarik und sorgfältig kuratierte Erlebnisse stehen dabei im Mittelpunkt.

Von unserem Hauptsitz in Düsseldorf aus entwickeln und vermarkten wir unsere Kreuzfahrten auf Europas schönsten Flüssen und wachsen kontinuierlich in internationalen Märkten.

Zur Verstärkung unseres Marketing-Teams suchen wir einen **(Senior) Digital & CRM Manager (m/w/d)**, der unsere digitale Strategie aktiv mitgestaltet, unsere Kundenbeziehungen durch intelligente Datennutzung stärkt und die digitale Customer Journey über alle relevanten Touchpoints hinweg weiterentwickelt.

Du denkst strategisch, arbeitest datengetrieben und hast gleichzeitig Freude daran, Ideen in konkrete Maßnahmen zu übersetzen? Dann bist du bei uns genau richtig

Bitte senden Sie uns Ihre Bewerbung mit Angabe Ihres frühestmöglichen Eintrittsdatums sowie Ihren Gehaltsvorstellungen an jobs@viva-cruises.com.

Deine Aufgaben:

Digital Strategy & Customer Experience

- Entwicklung und Umsetzung einer ganzheitlichen Digital- und CRM-Strategie für VIVA Cruises und VIVA Boutique in unseren internationalen Märkten.
- Strategische Weiterentwicklung unserer Websites und digitalen Touchpoints mit Fokus auf User Experience (UX), Conversion Rate Optimization (CRO) und Online-Buchungsprozesse.
- Analyse und Optimierung der digitalen Customer Journey – von der ersten Inspiration über die Buchung bis zur langfristigen Kundenbindung.
- Identifikation neuer digitaler Potenziale zur Steigerung von Reichweite, qualifizierten Leads, Online-Buchungen und Kundenloyalität.

CRM & Customer Intelligence

- Strategische Weiterentwicklung unseres CRM-Ansatzes mit Fokus auf Kundenbindung, Wiederbuchungen und Customer Lifetime Value.
- Entwicklung und Implementierung datenbasierter Kundensegmentierungen auf Grundlage von Buchungsverhalten, Reisepräferenzen, Herkunftsmärkten und weiteren relevanten Merkmalen.
- Erstellung und kontinuierliche Weiterentwicklung von Buyer Personas und Customer Journey Maps.
- Analyse von Kundendaten und Identifikation relevanter Zielgruppen, Verhaltensmuster sowie Cross- und Upselling-Potenziale.
- Entwicklung personalisierter Kommunikationsstrategien für unterschiedliche Kundensegmente, Märkte und unsere beiden Produktlinien.

Marketing Automation & Personalization

- Konzeption und Weiterentwicklung automatisierter, personalisierter Kommunikationsstrecken entlang des gesamten Customer Lifecycles.
- Entwicklung datenbasierter Maßnahmen für Lead Nurturing, Pre- und Post-Cruise-Kommunikation, Kundenreaktivierung und Wiederbuchungen.
- Enge Zusammenarbeit mit dem Marketing-Team bei der Umsetzung zielgruppenspezifischer CRM- und E-Mail-Marketing-Kampagnen.
- Identifikation und Implementierung neuer Möglichkeiten zur Personalisierung und Automatisierung der Kundenkommunikation.

Digital Analytics & Performance

- Weiterentwicklung eines ganzheitlichen Tracking- und Analytics-Konzepts über unsere digitalen Touchpoints hinweg.
- Analyse relevanter Daten aus Website, Buchungssystem, CRM und weiteren digitalen Plattformen unter Berücksichtigung geltender Datenschutzanforderungen.
- Definition, Monitoring und Weiterentwicklung relevanter KPIs, insbesondere Conversion Rate, Customer Lifetime Value, Wiederbuchungsrate und Customer Engagement.
- Erstellung von Reports und Dashboards sowie Ableitung konkreter Handlungsempfehlungen zur kontinuierlichen Performance-Optimierung.
- Zusammenarbeit mit internen und externen Partnern zur Verbesserung von Datenqualität, Tracking und Systemintegrationen.

Digital Project & Stakeholder Management

- Strategische und operative Begleitung digitaler Projekte, beispielsweise im Bereich Website, Buchungsstrecke, CRM, Marketing Automation und digitaler Kundenservices.
- Koordination externer Agenturen, Entwickler und Technologiepartner sowie enge Zusammenarbeit mit Marketing, Sales, Product und IT.
- Übersetzung geschäftlicher Anforderungen in konkrete digitale Konzepte und Maßnahmen.
- Beobachtung digitaler Trends und Bewertung neuer Technologien, insbesondere in den Bereichen KI, Automatisierung und datengetriebenes Marketing.

Dein Profil

- Abgeschlossenes Studium im Bereich Digital Marketing, Betriebswirtschaft, Wirtschaftsinformatik, Medienmanagement oder eine vergleichbare Qualifikation.
- Mehrjährige Berufserfahrung im Digital Marketing, CRM, E-Commerce oder Digital Experience Management, idealerweise in der Touristik, Hotellerie oder einem internationalen B2C-Unternehmen.
- Fundierte Kenntnisse in CRM-Strategie, Kundensegmentierung, Customer Journey Mapping und Marketing Automation.
- Erfahrung in der Entwicklung und Umsetzung datengetriebener Marketing- und Personalisierungsstrategien.
- Gutes Verständnis von Website-Management, UX, Conversion-Optimierung und digitalen Buchungsprozessen.
- Erfahrung mit Web-Analytics- und Tracking-Tools wie Google Analytics 4, Google Tag Manager sowie gängigen CRM- und Marketing-Automation-Plattformen.
- Ausgeprägtes analytisches und strategisches Denkvermögen sowie die Fähigkeit, komplexe Daten in konkrete Maßnahmen zu übersetzen.
- Erfahrung in der Steuerung digitaler Projekte und der Zusammenarbeit mit interdisziplinären Teams und externen Dienstleistern.
- Eigeninitiative, Hands-on-Mentalität und Freude daran, Projekte von der Idee bis zur Umsetzung zu begleiten.
- Sehr gute Deutsch- und Englischkenntnisse in Wort und Schrift.
- Begeisterung für digitale Innovationen, internationale Märkte und die Reisebranche.

Für die Senior-Position erwarten wir darüber hinaus umfassende Erfahrung in der eigenständigen Entwicklung digitaler und CRM-bezogener Strategien sowie in der Verantwortung für komplexe, bereichsübergreifende Projekte.

Das bieten wir dir:

- Eine verantwortungsvolle Position mit viel Gestaltungsspielraum und der Möglichkeit, unsere digitale Zukunft aktiv mitzugestalten.
- Spannende strategische und operative Projekte mit direktem Einfluss auf die Geschäftsentwicklung.
- Ein internationales Arbeitsumfeld in einem dynamisch wachsenden Unternehmen.
- Kurze Entscheidungswege, flache Hierarchien und Raum für eigene Ideen.
- Ein motiviertes Team mit Leidenschaft für Reisen, Innovation und außergewöhnliche Kundenerlebnisse.
- Einen modernen Arbeitsplatz in unserem Headquarter in Düsseldorf.

Mehr Informationen zu unserem Unternehmen finden Sie auf unserer Website www.viva-cruises.com.