

Mondial Relay (Groupe InPost) recrute Frédérique Lancien à la direction Marque et Client

Souhaitant placer le client au cœur de sa stratégie, Mondial Relay, qui a rejoint le groupe Polonais InPost en 2021, crée une nouvelle direction dédiée à la marque et au client. Pour atteindre ses ambitions, le Groupe s'entoure d'une spécialiste bénéficiant de plus de 20 ans d'expérience dans des groupes retail et média : Frédérique Lancien.

Une accélération de la transformation

Dans ses nouvelles fonctions, Frédérique Lancien pilotera l'ensemble des sujets liés à la marque et au client pour le **leader de la livraison de colis hors domicile** : marketing, digital, data client, expérience client, customer care et RSE.

« Parce que demain, nous voulons être l'offre préférée des consommateurs, la création d'une Direction Marque et Client est un vrai tournant pour accélérer notre transformation. Confier cette Direction à Frédérique va nous permettre de passer un nouveau cap pour offrir à nos clients une expérience encore plus personnalisée et ainsi renforcer notre proximité, plus que jamais au cœur de nos préoccupations » commente **Quentin Benault, Directeur Général de Mondial Relay.**

Une solide expérience « customer centric » et internationale



Diplômée de Sciences-Po Paris (section Eco-Fi) et d'un DESS audiovisuel, Frédérique Lancien était depuis 2016 **Directrice Marketing, Digital et Expérience client du groupe UGC**. Elle avait auparavant exercé les fonctions de **Directrice Digital et Développement à L'Equipe** et effectué une mission au sein de la direction de la marque du Groupe Lacoste. Elle bénéficie par ailleurs d'une expérience de **11 ans chez Lagardère Active** à des postes de direction e-commerce, marketing et digital à l'international.

« Par son expérience, Frédérique a su démontrer qu'elle pouvait diriger des transformations importantes en marketing, digital, relation client, data... Mais, surtout, Frédérique incarne parfaitement la posture « customer centric » que nous voulons déployer au sein de l'entreprise. Son enthousiasme, son énergie et sa capacité à embarquer les équipes seront des atouts importants pour Mondial Relay. » souligne **Quentin Benault.**

« Je suis ravie d'intégrer le groupe à un moment charnière et passionnant de son histoire, et de rejoindre une équipe engagée et tournée vers l'avenir. Les enjeux de transformation, autour des clients comme de l'environnement, constituent des défis captivants à relever. Mondial Relay est une marque attachante, vibrante, ancrée dans le quotidien des consommateurs. Ce sera un réel plaisir de contribuer à l'écriture de nouveaux chapitres de son histoire pour satisfaire encore mieux nos clients »
s'enthousiasme Frédérique Lancien.

<https://www.linkedin.com/in/flancien/?originalSubdomain=fr>

Une étape stratégique pour construire l'avenir

Mondial Relay a placé l'expérience client au cœur de sa feuille de route et s'est fixé 2 mots d'ordre : proximité et innovation. Nouvelle identité de marque, lancement d'une application mobile, essor du parc de lockers : l'entreprise a entamé en 2022 une profonde mutation pour accompagner la croissance du marché du colis et du e-commerce.

La nomination de Frédérique Lancien illustre les fortes ambitions affichées pour les années à venir et constitue un jalon clé dans la transformation du leader de la livraison de colis hors domicile.

À propos de Mondial Relay : <https://www.avis-verifies.com/avis-clients/mondialrelay.fr>

Présent en France, au Benelux, en Espagne et au Portugal, Mondial Relay dispose d'un réseau étendu de plus de 16 000 points de retrait et de dépôt et collabore avec plus de 105 000 e-commerçants. En France, Mondial Relay est leader sur la livraison en point de retrait avec 12 000 Point Relais® (marque déposée de Mondial Relay) et 2400 Lockers. L'entreprise est focalisée sur l'amélioration continue de l'expérience du consommateur et la promotion de formes plus durables de livraison du dernier kilomètre. Au cours de l'année 2021, Mondial Relay a traité plus de 140 millions de colis et généré plus de 400 millions d'euros de revenus. En juillet 2021, InPost a conclu avec succès l'acquisition de Mondial Relay pour créer le premier réseau européen de solution hors domicile automatisé, pour le e-commerce.



Contact presse Mondial Relay : Agence Oxygen

Sidonie Legrand / Myriem Benseghir

mondialrelay@oxygen-rp.com / 06 72 20 49 22 et 06 58 69 79 01