

MANAGER RELATION CLIENT ET MARKETING DIGITAL

MÉTIERS VISÉS & DÉBOUCHÉS

- Responsable de la gestion de la relation client
- Manager de projet relation client/CRM
- Digital manager
- Directeur marketing client



LA FORMATION

OBJECTIFS : L'alternant est formé et évalué à :

- Concevoir et déployer une stratégie relation client à 360°
- Élaborer une stratégie marketing orientée client,
- Piloter une stratégie digitale et de communication

Durée

- 2 ans sur 22 mois
- 455 heures/an
- 13 semaines/an
- mobilité à l'étranger en deuxième année

Rythme

- 35h de cours au centre de formation
- 1 semaine en formation/ 3 semaines en entreprise

Conditions d'admission

- Être au moins titulaire d'un diplôme ou d'une certification professionnelle de niveau 6
- Passer un entretien de positionnement
- Signer un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation



TEMPS EN ENTREPRISE

- 75% du temps



PRESTATIONS DE SERVICES

sous réserve de modification

- 1 150 € annuel (restauration, mobilité à l'internationale)
- Prise en charge du coût de la formation par l'OPCO de l'entreprise d'accueil
- Pré inscription de 30 €



AU PROGRAMME 6: BLOCS DE COMPÉTENCES



Concevoir une stratégie marketing orientée client afin d'adapter l'offre produits/services à l'évolution des besoins de la clientèle



Piloter la relation client afin d'améliorer l'expérience client



Conduire une stratégie de communication et gérer la e-réputation de l'entreprise



Optimiser la proximité et l'engagement du client à l'égard de la marque (stratégie de fidélisation)



Déployer une stratégie marketing digitale adaptée aux nouveaux comportements d'achat des clients



Manager, animer et encadrer les équipes marketing/services clients/commerciales

MANAGER RELATION CLIENT ET MARKETING DIGITAL

L'ENTREPRISE

Statut : Salarié d'une entreprise en contrat d'apprentissage ou en contrat de professionnalisation



ENTREPRISE D'ACCUEIL

- ✓ Toutes entreprises souhaitant développer et optimiser leur Relation Client



ACTIVITÉS EN ENTREPRISE

- ✓ Déployer la stratégie digitale au sein de l'entreprise
- ✓ Concevoir la stratégie marketing et piloter le plan d'actions
- ✓ Développer la politique de communication et gérer la e-réputation de l'entreprise
- ✓ Optimiser le suivi de la relation client, la fidélisation et la gestion de l'insatisfaction
- ✓ Impliquer les équipes dans la relation client

SALAIRE MINIMUM MENSUEL AU 01.01.2024

Salaire minimum brut mensuel (base 35 heures) **1 766,92€**, taux horaire : **11,65€**

	-18 ans	-21 ans	+21 ans
1 ^{ère} Année	27% 477€	43% 760€	53% 936€
2 ^{ème} Année	39% 689€	51% 901€	61% 1 078€
3 ^{ème} Année	55% 972€	67% 1 184€	78% 1 378€

Maintien du salaire si BAC +2 réalisé en apprentissage

+ de 26 ans 100% du SMIC

Possibilité en contrat de professionnalisation au-delà de 30 ans.



CERTIFICATEUR OFFICIEL

TITRE CERTIFIÉ PAR L'ÉTAT DE NIVEAU 7, EN PARTENARIAT AVEC
L'INSTITUT DU COMMERCE ET DU DÉVELOPPEMENT (ICD) - GROUPE IGS, PARIS

Une enquête menée sur l'insertion professionnelle révèle que 100 % des anciens élèves sont en situation d'emploi ou de formation.



METHODES MOBILISEES

Plateforme pédagogique, cours en présentiel et en distanciel.
Études de cas et travaux dirigés.



MODALITES D'EVALUATION

Modularisation par blocs de compétences.
RNCP : N°31991 - Code CPF : 306 826



ACCESSIBILITE HANDICAP

Navette La Roche-sur-Yon jusqu'au CFA mise en place pour le lundi matin et vendredi midi uniquement. A 3mn, un arrêt de bus ligne "Impuls'yon".
Parking élèves sur place. Bâtiments aux normes d'accessibilités aux personnes handicapées.
Accessibilité à la formation : nous consulter pour étudier avec notre référent handicap (Freddy JOSSAND) la faisabilité selon le handicap.



21 Le Plessis Bergeret - 85 280 LA FERRIERE - Tél : 02 51 98 42 29

ifacom@mfr.asso.fr - www.ifacom.fr



SIRET : 342 299 71600015 - NAF : 804C

BAC +5 MANAGER RELATION CLIENT ET MARKETING DIGITAL

EN CONTRAT D'APPRENTISSAGE OU EN CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

PRINCIPES ET CARACTERISTIQUES

Contrat d'apprentissage :

- Jeunes de moins de 30 ans
- Début de contrat : dès le **01/07/2024**
- Période d'essai de 45 jours travaillés en entreprise

Contrat de professionnalisation :

- Début de contrat : dès le **01/08/2024**
- Période d'essai de 30 jours calendaires

- Jeunes de moins de 26 ans (100% du SMIC pour les + de 26 ans)
- 490 heures/an, 14 semaines
- CDD de 22 ou 24 mois maximum
- 5 semaines de congés payés par an
- Fin de contrat : **31/08/2026** maximum

DEMARCHES A SUIVRE



- DEMANDE D'INFORMATION** - Contacter l'IFACOM
- Envoi de documentation et/ou dossier de candidature



- PARTENARIAT** - Entretien de motivation pour valider le projet professionnel du jeune
- Rencontre avec l'entreprise pour valider ses besoins
- Mise en relation de jeunes en recherche avec des entreprises intéressées
- Contacts réguliers par téléphone ou e-mail



- RENTREE SCOLAIRE** - Envoi du dossier de rentrée fin août
- Rentrée scolaire fin septembre (intégration possible jusqu'à fin octobre)

DEMARCHES A SUIVRE



REMUNERATION SALAIRE MINIMUM MENSUEL AU 01.01.2024

Salaire minimum brut mensuel (base 35 heures) 1 766,92 € - Taux horaire : 11,65 €

REMUNERATION DE L'APPRENTI

	-18 ans	-21 ans	+21 ans
1 ^{ère} Année	27% 477€	43% 760€	53% 936€
2 ^{ème} Année	39% 689€	51% 901€	61% 1 078€
3 ^{ème} Année	55% 972€	67% 1 184€	78% 1 378€

Pas de charges patronales pour les contrats d'apprentissage (-10 salariés)

Ces montants peuvent être majorés si un accord collectif applicable dans l'entreprise fixe une rémunération plus élevée.

SIMULATION FINANCIERE



REMUNERATION EN CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

	-21 ans	-26 ans	+26 ans
Bac Pro et Technologique	65% 1149€ brut	80% 1414€ brut	100%
Bac Général	55% 972€ brut	70% 1237€ brut	1 767€ brut

Charges patronales de 13 % environ.

(sous réserve de modification)

- ✓ Les frais de formation sont **intégralement pris en charge** par l'OPCO (Opérateur de Compétences) de l'entreprise.

LE PLANNING DE FORMATION BAC +5 MRCM

PLANNING 1ERE ANNEE : BAC +5 MANAGER RELATION CLIENT ET MARKETING DIGITAL

en contrat d'apprentissage ou contrat de professionnalisation

Rythme alternance/ 1 SEMAINE EN CENTRE DE FORMATION / 3 SEMAINES EN ENTREPRISE

Planning provisoire 2024-2025

AOÛT		SEPTEMBRE		OCTOBRE		NOVEMBRE		DECEMBRE		JANVIER		FEVRIER		MARS		AVRIL		MAI		JUIN	
1 J	31 D	1 D		1 M	40	1 V	Toussaint	1 D		1 M	Jour de l'An	1 S		1 S		1 M		1 J	Fête du Travail	1 D	
2 V	2 L	2 M		2 S	44	2 L		2 L		2 J	01	2 D		2 D		2 M	14	2 V		2 L	
3 S	3 M	3 J	36	3 D		3 M	49	3 V		3 V		3 L		3 L		3 J		3 S		3 M	23
4 D	4 M	4 V		4 L		4 M		4 S		4 S		4 M	06	4 V	10	4 D		4 D		4 M	
5 L	5 J	5 S		5 M	45	5 J		5 D		5 D		5 M		5 M		5 S		5 L		5 J	
6 M	32	6 V		6 D		6 M		6 V		6 L		6 J		6 J		6 D		6 M	19	6 V	
7 M	7 S	7 L		7 J		7 S		7 M	02	7 M		7 V		7 V		7 L		7 M		7 S	
8 J	8 D	8 M		8 M	41	8 D		8 M		8 M		8 S		8 S		8 M	15	8 J	Victoire 1945	8 D	
9 V	9 L	9 M		9 S		9 S		9 L		9 J		9 D		9 D		9 M		9 V		9 L	L. de Pâques
10 S	10 M	10 J	37	10 D		10 D		10 M	50	10 V		10 L		10 L		10 J		10 S		10 M	24
11 D	11 M	11 V		11 L	Armistice	11 M		11 S		11 S		11 M	07	11 M	11	11 V		11 D		11 M	
12 L	12 J	12 S		12 M	46	12 J		12 D		12 D		12 M		12 M		12 S		12 L		12 J	
13 M	13 V	13 D		13 M		13 V		13 L		13 L		13 J		13 J		13 D		13 M	20	13 V	
14 M	14 S	14 L		14 J		14 S		14 M		14 V	03	14 V		14 V		14 L		14 M		14 S	
15 J	15 D	15 M		15 V	42	15 D		15 D		15 S		15 S		15 S		15 M	16	15 J		15 D	
16 V	16 L	16 M		16 S		16 L		16 J		16 J		16 D		16 D		16 M		16 V		16 L	
17 S	17 M	17 J	38	17 D		17 M		17 V	51	17 V		17 L		17 L		17 J		17 D		17 M	25
18 D	18 M	18 V		18 L		18 M		18 S		18 S		18 M	08	18 M	12	18 V		18 D		18 M	
19 L	19 J	19 S		19 M		19 V	47	19 J		19 D		19 M		19 M		19 S		19 L		19 J	
20 M	34	20 V		20 D		20 M		20 V		20 L		20 J		20 J		20 D		20 M	21	20 V	
21 M	21 S	21 L		21 J		21 S		21 M		21 M	04	21 V		21 V		21 L	L. de Pâques	21 M		21 S	
22 J	22 D	22 M		22 V	43	22 D		22 D		22 S		22 S		22 S		22 M	17	22 J		22 D	
23 V	23 L	23 M		23 S		23 L		23 J		23 J		23 D		23 D		23 M		23 V		23 L	
24 S	24 M	24 J	39	24 D		24 M		24 V	52	24 V		24 L		24 L		24 J		24 S		24 M	26
25 D	25 M	25 V		25 L		25 S	Noël	25 S		25 S		25 M	09	25 M	13	25 V		25 D		25 M	
26 L	26 J	26 S		26 M		26 J		26 D		26 D		26 M		26 M		26 S		26 L		26 J	
27 M	27 V	27 D		27 M	48	27 J		27 V		27 L		27 J		27 J		27 D		27 D		27 V	
28 M	28 S	28 L		28 M		28 S		28 M		28 M	05	28 V		28 V		28 L		28 M		28 S	
29 J	29 D	29 M		29 V		29 D		29 M		29 M		29 S		29 S		29 M	18	29 J	Ascension	29 D	
30 V	30 L	30 M		30 S		30 L		30 J		30 J		30 D		30 D		30 M		30 V		30 L	
31 S		31 J		31 M		31 M		31 V		31 V		31 L		31 L		31 S		31 S		31 S	

Semaines en formation à IFACOM (35 heures)



21 Le Plessis Bergeret - 85 280 LA FERRIERE - Tél : 02 51 98 42 29

ifacom@mfr.asso.fr - www.ifacom.fr



SIRET : 342 299 716 00015 - NAF : 804 C