

MANAGER RELATION CLIENT ET MARKETING DIGITAL

(MRCM)



MÉTIERS VISÉS & DÉBOUCHÉS

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

OBJECTIF

Le manager relation client et marketing élabore la stratégie marketing centrée client afin d'adapter l'offre produits et/ou services de l'entreprise aux nouvelles tendances de consommation du client animées par un usage massif du numérique.

LA FORMATION

Durée

- 2 ans sur 22 mois
- 490 heures/an
- 14 semaines/an

Rythme

- 35h de cours au centre de formation du lundi au vendredi
- 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



TEMPS EN ENTREPRISE - 75% du temps



PRESTATIONS DE SERVICES
sous réserve de modification

- 1680 € annuel (restauration, séjour de mobilité internationale)
- Pré inscription de 30 € (non remboursable en cas d'annulation)

MANAGER RELATION CLIENT ET MARKETING DIGITAL



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



Déployer et conduire la stratégie marketing omnicanal adaptée aux nouveaux comportements d'achat des clients



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



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



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



Promouvoir et animer un réseau de partenaires et de prestataires du marketing relationnel

L'ENTREPRISE

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



ENTREPRISES D'ACCUEIL

- ✓ Toutes entreprises souhaitant développer leur Gestion de la Relation Client



ACTIVITÉS EN ENTREPRISE

- ✓ Déployer la stratégie omnicanal 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



RÉMUNÉRATION

SALAIRE MINIMUM MENSUEL AU 01.01.2020

Salaires minimum brut mensuel (base 35 heures) 1 539,42€

	-18 ans	-21 ans	+21 ans
1 ^{ère} Année	27% 415 €	43% 661 €	53% 815 €
2 ^{ème} Année	39% 600 €	51% 785 €	61% 939 €
3 ^{ème} Année	55% 846 €	67% 1 031 €	78% 1 200 €

Maintien du salaire si BAC +3 réalisé en apprentissage

Age de l'apprenant	-26 ans	+26 ans
Rémunération	80% 1 231 € brut	100% 1 539 € brut

EN CONTRAT D'APPRENTISSAGE

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



EN CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION



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

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

