

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 :

- Promouvoir et animer un réseau de partenaires et de prestataires du marketing relationnel (clients).
- Déployer et conduire la stratégie marketing omnicanal centrée client.
- Piloter la relation-client

Durée

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

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

- 1 110 € annuel (restauration, séjour de mobilité internationale)
- Pré inscription de 30 € (non remboursable en cas d'annulation)



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)

MANAGER RELATION CLIENT ET MARKETING DIGITAL

BLOCS DE COMPÉTENCES



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



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



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

L'ENTREPRISE

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



ENTREPRISES 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



RÉMUNÉRATION

SALAIRE MINIMUM MENSUEL AU 01.05.2023

Salaires minimum brut mensuel (base 35 heures) **1 747,24€ - 11,52 €**

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



	-18 ans	-21 ans	+21 ans
1 ^{ère} Année	27% 472€	43% 751€	53% 926€
2 ^{ème} Année	39% 681€	51% 891€	61% 1 066€
3 ^{ème} Année	55% 961€	67% 1 170€	78% 1 363€

Maintien du salaire si BAC +2 réalisé en apprentissage + de 26 ans 100% du SMIC

EN CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

Age de l'apprenant	-26 ans	+26 ans
Rémunération	80% 1 398€ brut	100% 1 747€ brut

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 à distance. Etudes de cas et travaux dirigés.



MODALITES D'EVALUATION

Possibilité de modularisation par blocs de compétences.
RNCP : N°31991



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 la faisabilité selon le handicap.

IFACOM

Imaginons le commerce de demain

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

MFR
CULTIVONS LES REUSSITES

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 **01/07/2023**
- Période d'essai de 45 jours travaillés en entreprise

Contrat de professionnalisation :

- Jeunes de moins de 26 ans
(100% du SMIC pour les + de 26 ans)
- Début de contrat : dès le **01/08/2023**
- Période d'essai de 30 jours calendaires

- 490 heures/an, 14 semaines
- CDD de 22 ou 24 mois maximum
- 5 semaines de congés payés par an
- Fin de contrat : **31/08/2025** 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

DEMARCHES A SUIVRE

SALAIRE MINIMUM MENSUEL AU 01.05.2023

Salaire minimum brut mensuel (base 35 heures) **1 747,24€ - Taux horaire : 11,52 €**

REMUNERATION

REMUNERATION DE L'APPRENTI

	-18 ans	-21 ans	+21 ans
1 ^{ère} Année	27% 472 €	43% 751 €	53% 926 €
2 ^{ème} Année	39% 681 €	51% 891 €	61% 1 066 €
3 ^{ème} Année	55% 961 €	67% 1 170 €	78% 1 363 €

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.

EN CONTRAT D'APPRENTISSAGE OU EN CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

SIMULATION FINANCIERE



REMUNERATION EN CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

Age de l'apprenant	- 26 ans	+26 ans
Rémunération	80% 1 398 € brut	100% 1 747€ 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 et contrat de professionnalisation

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

Planning provisoire 2023-2024

AOÛT		SEPTEMBRE		OCTOBRE		NOVEMBRE		DECEMBRE		JANVIER		FEVRIER		MARS		AVRIL		MAI		JUIN		JUILLET	
1 M	31	1 V	35	1 D		1 M	Toussaint 44	1 V		1 L	Jour de l'An 01	1 J	05	1 V	09	1 L	L de Pâques	1 M	Fête de Travail 18	1 S		1 L	27
2 M	2 S	2 L		2 M	40	2 J		2 S		2 M		2 V		2 S		2 M	14	2 J		2 D		2 M	
3 J	3 D	3 M		3 V		3 V		3 D		3 M		3 S		3 D		3 M		3 V		3 L		3 M	
4 V	4 L	4 M		4 S		4 S		4 L		4 J		4 D		4 J		4 J		4 S		4 M	23	4 J	
5 S	5 M	5 J	36	5 D		5 D		5 M	49	5 V		5 L		5 M	10	5 V		5 D		5 M		5 V	
6 D	6 M	6 V		6 L		6 L		6 M		6 S		6 M	06	6 M		6 S		6 L		6 J		6 S	
7 L	7 J	7 S		7 M		7 M	45	7 J		7 D		7 M		7 J		7 M		7 L		7 V	19	7 D	
8 M	32	8 V		8 D		8 M		8 V		8 L		8 M		8 V		8 L		8 M	Victoire 1945	8 S		8 L	
9 M	9 S	9 L		9 J		9 J		9 S		9 M	02	9 V		9 S		9 M		9 J	Ascension	9 D		9 M	28
10 J	10 D	10 M		10 V	41	10 V		10 D		10 M		10 S		10 D		10 M		10 J		10 L		10 M	
11 V	11 L	11 M		11 S	Armistice	11 L		11 J		11 D		11 L		11 L		11 J		11 S		11 M	24	11 J	
12 S	12 M	12 J	37	12 D		12 M		12 V	50	12 L		12 M		12 M	11	12 V		12 D		12 M		12 V	
13 D	13 M	13 V		13 L		13 M		13 S		13 S		13 M	07	13 M		13 S		13 L		13 J		13 S	
14 M	14 J	14 S		14 M		14 M	46	14 J		14 D		14 M		14 J		14 D		14 M		14 V	20	14 D	
15 L	Assomption 15	15 V		15 D		15 V		15 L		15 L		15 J		15 V		15 L		15 M		15 S		15 L	
16 M	16 S	16 L		16 J		16 J		16 S		16 M		16 V		16 S		16 M	16	16 J	Ascension	16 D		16 M	29
17 J	33	17 D		17 V	42	17 V		17 D		17 M	03	17 S		17 D		17 M		17 L		17 M		17 M	
18 V	18 L	18 M		18 S		18 S		18 L		18 J		18 D		18 L		18 J		18 S		18 M	25	18 J	
19 S	19 M	19 J	38	19 J		19 D		19 M	51	19 V		19 L		19 M	12	19 V		19 D	Pentecôte	19 M		19 V	
20 D	20 M	20 V		20 L		20 L		20 M		20 S		20 M	08	20 M	12	20 S		20 J	L de Pentecôte	20 J		20 S	
21 L	21 J	21 S		21 M	47	21 J		21 D		21 D		21 M		21 J		21 D		21 M	21	21 V	21	21 D	
22 M	34	22 V		22 D		22 M		22 V		22 L		22 J		22 V		22 L		22 M		22 S		22 V	
23 M	23 S	23 L		23 J		23 S		23 M		23 M	04	23 V		23 S		23 M	17	23 J		23 D		23 M	30
24 J	24 D	24 M	43	24 V		24 V		24 D	Noël	24 M		24 S		24 D		24 M		24 V		24 L		24 M	
25 V	25 L	25 M		25 S		25 S		25 L		25 J		25 D		25 L		25 J		25 S		25 M	26	25 J	
26 S	26 M	26 J	39	26 D		26 D		26 M	52	26 V		26 L		26 M	13	26 V		26 D		26 M		26 V	
27 D	27 M	27 V		27 L		27 L		27 M		27 S		27 M	09	27 M		27 L		27 S		27 J		27 S	
28 L	28 J	28 S		28 M		28 M	48	28 J		28 D		28 M		28 J		28 D		28 M	22	28 V		28 D	
29 M	29 V	29 D		29 M		29 M		29 V		29 L		29 J		29 V		29 L		29 M		29 S		29 L	
30 M	30 S	30 L		30 J		30 J		30 S		30 M		30 S		30 S		30 M		30 J		30 D		30 M	
31 J		31 M		31 M		31 D		31 D		31 M		31 M		31 D	Pâques	31 V		31 V		31 M		31 M	

Semaines en formation à l'IFACOM



Imaginons le commerce de demain

21 Le Plessis Bergeret - 85 280 LA FERRIERE - Tél : 021 98 42 29

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



SIRET : 342 299 716 00015 - NAF : 804 C

