

MÉTIERS VISÉS & DÉBOUCHÉS

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

FORMATION

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

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

DURÉE

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

RYTHME

- 35 heures de cours
- 1 semaine en formation / 3 semaines en entreprise

TEMPS EN ENTREPRISE

- 75% du temps

PRESTATIONS DE SERVICES

- 1185 € 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 €



MODULES

BLOC 1 - MARKETING

- Concevoir une stratégie marketing orientée client



BLOC 2 - DIGITAL

- Déployer une stratégie marketing digitale et gérer la data client



BLOC 3 - RELATION CLIENT

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



BLOC 5 - COMMUNICATION

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



BLOC 5 - MANAGEMENT

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



Statut : Salarié d'une entreprise en contrat d'apprentissage



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

RÉMUNÉRATION :

Salaire minimum mensuel au 01.11.2024
Salaire minimum brut mensuel (base 35 heures) 1 801.80€, taux horaire : 11,88€

	-21 ans	+21 ans	+26 ans
1ère année	43% 775€	53% 955€	100% 1 802€
2ème année	51% 919€	61% 1 078€	100% 1 802€
3ème année	67% 1 207€	78% 1 405€	100% 1 802€

MÉTHODES MOBILISÉES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Certification en contrôle continu, soutenance du mémoire, épreuves certifiantes. Possibilité de modularisation par blocs de compétences.

Nom du certificateur : ICD Business School - Groupe Igensia Education

Titre certifié, enregistré au RNCP N°38938, niveau 7 (EU), Code NSF 310-312 - par décision de France Compétences du 26/04/2024 et date d'échéance : **26/04/2027**

RNCP . <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38938>

Parcours en 2 ans, après niveau 6 validé.

ACCESSIBILITÉ 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'accessibilité aux personnes en situation de handicap. Accessibilité à la formation : nous consulter pour étudier avec notre référent handicap la faisabilité selon le handicap (Christelle COULON).



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