

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

NOS VALEURS AJOUTÉES

- Plateforme pédagogique, cours en présentiel et en distanciel, projet pédagogique.
- Parcours entrepreneurial, stratégie RSE, Adobe Creative Cloud (Photoshop, Première Pro, Illustrator, InDesign)
- Elaboration de contenus de communication vidéos (court métrage, Teaser, Making of)



MODULES

BLOC 1 - ELABORER UNE STRATÉGIE MARKETING ORIENTÉE CLIENT



- Concevoir une stratégie marketing
- Définir un plan d'action marketing et commercial
- Mettre en place un dispositif d'analyse de performance
- Insuffler une culture client partagée

BLOC 2 - DÉPLOYER UNE STRATÉGIE MARKETING DIGITALE ET GÉRER LA DATA CLIENT



- Concevoir un site web vitrine/e-commerce
- définir une stratégie de contenu et de référencement
- Elaborer une stratégie de communication sur les réseaux sociaux
- Piloter la collecte et le traitement de la data client

BLOC 3 - PILOTER LA RELATION CLIENT AFIN D'AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT



- Optimiser la performance de la relation client
- Déployer une stratégie de content marketing
- Gérer un projet CRM
- Piloter un plan de prospection, élaborer une proposition commerciale et négocier avec un client

BLOC 4 - MANAGER ET ANIMER UNE ÉQUIPE



- Manager les équipes marketing et commerciales
- Suivre et optimiser la performance des équipes
- Gérer et anticiper les conflits
- Développer la marque employeur de l'entreprise

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%	1 801 €
2ème année	51%	919€	61%	1 099€	100%	1 801 €
3ème année	67%	1 207€	78%	1405€	100%	1 801 €

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Validation des blocs de compétences par des épreuves certificatives. Une validation partielle du titre est possible

Nom du certificateur : ICD Business School - Groupe Igensia Education

Titre à finalité professionnelle 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).

PRESTATIONS DE SERVICES

- **1 075 €** annuel (restauration et projet pédagogique)
- Prise en charge du coût de la formation par l'OPCO de l'entreprise d'accueil
- Pré inscription de **30 €**



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