

# 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 01.01.2023

Salaires minimum brut mensuel (base 35 heures) **1 709,28€ - 11,27 €**

	-18 ans	-21 ans	+21 ans
1 <sup>ère</sup> Année	27% 461 €	43% 735 €	53% 906 €
2 <sup>ème</sup> Année	39% 666 €	51% 872 €	61% 1 042 €
3 <sup>ème</sup> Année	55% 940 €	67% 1 145 €	78% 1 333 €

### 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



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% 1 367€ brut	100% 1 709€ 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 RÉUSSITES

## **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**



##### **REMUNERATION**

##### **SALAIRE MINIMUM MENSUEL AU 01.01.2023**

Salaire minimum brut mensuel (base 35 heures) **1 709,28€ - Taux horaire : 11,27 €**

##### **REMUNERATION DE L'APPRENTI**

	-18 ans	-21 ans	+21 ans
1 <sup>ère</sup> Année	27% 461 €	43% 735 €	53% 906 €
2 <sup>ème</sup> Année	39% 666 €	51% 872 €	61% 1 042 €
3 <sup>ème</sup> Année	55% 940 €	67% 1 145 €	78% 1 333 €

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% 1 367 € brut	100% 1 709 € 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	14	1 M Fête de Travail	18	1 S		1 L	27		
2 M	2 S	2 S		2 L		2 J		2 S		2 M		2 V		2 S		2 M		2 J		2 D		2 M		2 M	
3 J	3 D	3 M		3 M	40	3 V		3 D		3 M		3 S		3 D		3 M		3 V		3 L		3 M		3 M	
4 V	4 L	4 M		4 M		4 S		4 L		4 J		4 D		4 L		4 J		4 S		4 M	23	4 J		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		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		6 S	
7 L	7 J	7 S		7 S		7 M	45	7 J		7 D		7 M		7 J		7 M		7 M	19	7 V		7 D		7 D	
8 M	32	8 V		8 D		8 M		8 V		8 L		8 J		8 V		8 L		8 M	Victoire 1945	8 S		8 L		8 L	
9 M	9 S	9 L		9 L		9 J		9 S		9 M	02	9 V		9 S		9 M	15	9 J	Ascension	9 D		9 M		9 M	28
10 J	10 D	10 M		10 M	41	10 V		10 D		10 M		10 S		10 D		10 M		10 V		10 L		10 M		10 M	
11 V	11 L	11 M		11 M		11 S Armistice		11 L		11 J		11 D		11 L		11 J		11 S		11 M	24	11 J		11 J	
12 S	12 M	12 J	37	12 J		12 D		12 M	50	12 V		12 L		12 M	11	12 V		12 D		12 M		12 M		12 V	
13 D	13 M	13 V		13 L		13 L		13 M		13 S		13 M	07	13 M		13 S		13 L		13 J		13 J		13 S	
14 M	14 J	14 S		14 S		14 M	46	14 J		14 D		14 M		14 J		14 D		14 M	20	14 V		14 D		14 D	
15 L	Assomption	15 V		15 D		15 M		15 V		15 L		15 J		15 V		15 L		15 M		15 S		15 L		15 L	
16 M	16 S	16 L		16 L		16 J		16 S		16 M		16 V		16 S		16 M	16	16 J	Ascension	16 D		16 M		16 M	29
17 J	33	17 D		17 M	42	17 V		17 D		17 M	03	17 S		17 D		17 M		17 L		17 L		17 M		17 M	
18 V	18 L	18 M		18 M		18 S		18 L		18 J		18 D		18 L		18 J		18 S		18 M	25	18 J		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		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		20 S	
21 L	21 J	21 S		21 M	47	21 J		21 D		21 M		21 M		21 J		21 D		21 M	21	21 V	21	21 D		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		22 M	
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		23 M	30
24 J	24 D	24 M	43	24 V		24 D	Noël	24 M		24 S		24 D		24 D		24 M		24 V		24 L		24 M		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		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		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		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		28 D	
29 M	29 V	29 D		29 D		29 M		29 V		29 L		29 J		29 V		29 L		29 M		29 S		29 M		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		30 M	
31 J		31 M		31 M		31 D		31 D		31 M		31 D		31 D Pâques		31 V		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 A FERRIERE - Tél : 02 51 98 42 29

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



SIRET : 342 299 716 00015 - NAF : 804 C

