



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 - 1192 € annuel (restauration, séjour de mobilité internationale)
sous réserve de modification - 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 01.01.2021

Salaires minimum brut mensuel (base 35 heures) **1 554,08€**

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% 419 €	43% 668 €	53% 823 €
2 ^{ème} Année	39% 606 €	51% 792 €	61% 948 €
3 ^{ème} Année	55% 855 €	67% 1 041 €	78% 1 212 €

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% 1 243 € brut	100% 1 554 € brut



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°32360 - Certif info : N°100367



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 **01/07/2021**
- 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 **01/08/2021**
- 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 : **31/08/2023** 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 01.01.2021

Salaire minimum brut mensuel (base 35 heures) **1 554.08€, taux horaire : 10,25 €**

La rémunération dépend de l'âge, de l'année de formation et de la situation du jeune avant le contrat.

REMUNERATION DE L'APPRENTI

	-18 ans	-21 ans	+21 ans
1 ^{ère} Année	27% 419 €	43% 668 €	53% 823 €
2 ^{ème} Année	39% 606 €	51% 792 €	61% 948 €
3 ^{ème} Année	55% 855 €	67% 1 041 €	78% 1 212 €

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

	-21 ans	-26 ans	+26 ans
Bac Pro et Technologique	65% 1010 € brut	80% 1 243 € brut	100% 1 554 € brut
Bac Général	55% 855 € brut	70% 1 088 € brut	1 554 € 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 de professionnalisation

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

Planning prévisionnel 2021-2022

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

■ Semaines en formation à l'IFACOM (35h)



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

