

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% 1 801 €
2ème année	51% 919€	61% 1 099€	100% 1 801 €
3ème année	67% 1 207€	78% 1 405€	100% 1 801 €

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.



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

PRINCIPES ET CARACTÉRISTIQUES

CONTRAT D'APPRENTISSAGE

DURÉE

- Jeune de moins de 30 ans
- Début de contrat : dès le **01/07/2025**
- Période d'essai de 45 jours travaillés en entreprise

RYTHME

- 540 heures de cours/12 mois (15 semaines)
- 35 heures de cours

CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

- Jeune de moins de + 26 ans 100% du SMIC
- Début de contrat : dès le **01/08/2025**
- Période d'essai de 30 jours calendaires

- CDD de 12 mois maximum
- 5 semaines de congés payés par an
- Fin de contrat : **31/08/2027** maximum

DÉMARCHES À SUIVRE

DEMANDE D'INFORMATION

- Contacter la MFR 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 des entreprises intéressées
- Contacts réguliers par téléphone ou e-mail
- Organisation d'un job dating en avril

RENTRÉE SCOLAIRE

- Envoi du dossier de rentrée à la famille fin août
- Rentrée scolaire en septembre (intégration possible jusqu'à fin octobre selon les places disponibles).

Contrat d'apprentissage ou contrat de professionnalisation

SIMULATION FINANCIÈRE

RÉMUNÉRATION EN APPRENTISSAGE

Salaire minimum mensuel au **01.11.2024**

Salaire minimum brut mensuel (base 35 heures) 1 801,80€, taux horaire : 11,88€

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

	-18 ans	-21 ans	+21 ans
1ère année	27% 487€	43% 775€	53% 955€
2ème année	39% 703€	51% 919€	61% 1 099€
3ème année	55% 991€	67% 1 207€	78% 1 405€

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.

RÉMUNÉRATION EN PROFESSIONNALISATION

	-21 ans	-26 ans	+26 ans
Diplôme inférieur au Bac	990 €	1 261 €	1 801 €
Diplôme supérieur au Bac	1 171 €	1 441 €	1 801 €

LE PLANNING DE FORMATION - BAC +5 MMRC

PLANNING 1ÈRE ANNÉE - CONTRAT D'APPRENTISSAGE

Rythme alternance : 1 semaine en centre de formation / 2-3 semaines en entreprise

AOÛT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE	JANVIER	FÉVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUN
1 V 31	1 L 36	1 M 40	1 S 45	1 L 49	1 J 01	1 D 06	1 D 10	1 M 14	1 V 19	1 L 24
2 S	2 M	2 J	2 D	2 M	2 V	2 L	2 S	2 J	2 S	2 M
3 D	3 M	3 J	3 L	3 M	3 S	3 M	3 D	3 J	3 D	3 M
4 L	4 J	4 S	4 M	4 J	4 D	4 M	4 S	4 L	4 J	4 S
5 M	5 V	5 D	5 M	5 V	5 L	5 J	5 D	5 M	5 V	5 D
6 M	6 J	6 L	6 J	6 S	6 M	6 V	6 L	6 J de Fêtes	6 M	6 S
7 J	7 D	7 M	7 Y	7 D	7 M	7 S	7 D	7 M	7 S	7 D
8 V	8 L	8 M	8 S	8 L	8 J	8 D	8 S	8 M	8 V	8 L
9 S	9 M	9 J	9 D	9 M	9 V	9 L	9 D	9 J	9 S	9 M
10 D	10 M	10 J	10 L	10 M	10 S	10 M	10 D	10 J	10 V	10 L
11 L	11 J	11 S	11 M	11 J	11 D	11 M	11 S	11 M	11 D	11 M
12 M	12 V	12 D	12 M	12 V	12 L	12 J	12 D	12 M	12 V	12 D
13 J	13 D	13 M	13 J	13 S	13 M	13 V	13 L	13 J	13 D	13 M
14 V	14 L	14 M	14 D	14 M	14 J	14 S	14 D	14 M	14 V	14 L
15 S	15 M	15 J	15 L	15 M	15 S	15 M	15 D	15 J	15 S	15 M
16 D	16 M	16 J	16 D	16 M	16 V	16 L	16 S	16 M	16 V	16 D
17 L	17 J	17 S	17 M	17 J	17 D	17 M	17 S	17 M	17 D	17 M
18 M	18 V	18 D	18 M	18 V	18 L	18 J	18 D	18 M	18 V	18 L
19 J	19 D	19 M	19 J	19 S	19 M	19 V	19 L	19 J	19 D	19 M
20 V	20 L	20 M	20 D	20 M	20 J	20 S	20 D	20 M	20 V	20 L
21 S	21 M	21 J	21 L	21 M	21 S	21 M	21 D	21 J	21 S	21 M
22 D	22 M	22 J	22 D	22 M	22 V	22 L	22 S	22 M	22 V	22 D
23 L	23 J	23 S	23 M	23 J	23 D	23 M	23 S	23 M	23 D	23 M
24 M	24 V	24 D	24 M	24 V	24 L	24 J	24 D	24 M	24 V	24 L
25 J	25 D	25 M	25 J	25 S	25 M	25 V	25 L	25 J	25 D	25 M
26 V	26 L	26 M	26 D	26 M	26 J	26 S	26 D	26 M	26 V	26 L
27 S	27 M	27 J	27 L	27 M	27 S	27 M	27 D	27 J	27 S	27 M
28 D	28 M	28 J	28 D	28 M	28 V	28 L	28 S	28 M	28 V	28 D
29 L	29 J	29 S	29 M	29 J	29 D	29 M	29 S	29 M	29 D	29 M
30 M	30 V	30 D	30 M	30 V	30 L	30 J	30 D	30 M	30 V	30 L
31 J	31 D	31 M	31 J	31 S	31 M	31 V	31 L	31 J	31 D	31 M

■ Semaines en formation - IFACOM (25 heures)