

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% 1405€	100% 1 801 €

MÉTHODES MOBILISÉES

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

icd BUSINESS SCHOOL

GRUPE
IGENSIA
EDUCATION

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

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

RYTHME

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

AOUT	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 23
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 S	3 V	3 M	3 D	3 J	3 S	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 J	5 L	5 J	5 D	5 M	5 V	5 M
6 M	6 J	6 L	6 J	6 S	6 M	6 V	6 S	6 L	6 J	6 S
7 J	7 S	7 M	7 J	7 D	7 M	7 S	7 J	7 D	7 J	7 D
8 V	8 L	8 J	8 M	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 J	9 S	9 M	9 J
10 D	10 M	10 S	10 L	10 M	10 D	10 M	10 S	10 J	10 D	10 M
11 L	11 J	11 S	11 M	11 J	11 D	11 M	11 S	11 J	11 S	11 M
12 M	12 S	12 D	12 M	12 J	12 L	12 J	12 D	12 M	12 V	12 M
13 M	13 S	13 M	13 J	13 S	13 M	13 V	13 S	13 L	13 J	13 S
14 J	14 D	14 M	14 L	14 S	14 J	14 D	14 S	14 M	14 V	14 D
15 V	15 L	15 J	15 M	15 D	15 M	15 S	15 J	15 D	15 M	15 S
16 S	16 M	16 J	16 L	16 M	16 D	16 M	16 S	16 J	16 D	16 M
17 D	17 M	17 S	17 M	17 J	17 L	17 J	17 D	17 M	17 V	17 M
18 L	18 J	18 S	18 M	18 L	18 J	18 D	18 S	18 J	18 S	18 M
19 M	19 S	19 D	19 M	19 J	19 L	19 M	19 S	19 J	19 D	19 M
20 M	20 S	20 M	20 J	20 S	20 M	20 V	20 S	20 L	20 J	20 S
21 J	21 D	21 M	21 L	21 S	21 J	21 D	21 S	21 M	21 V	21 D
22 V	22 L	22 J	22 M	22 D	22 M	22 S	22 J	22 D	22 M	22 S
23 S	23 M	23 J	23 L	23 M	23 D	23 M	23 S	23 J	23 D	23 M
24 D	24 M	24 S	24 M	24 J	24 L	24 J	24 D	24 M	24 V	24 M
25 L	25 J	25 S	25 M	25 L	25 J	25 D	25 S	25 J	25 D	25 M
26 M	26 S	26 D	26 M	26 J	26 L	26 M	26 S	26 J	26 D	26 M
27 M	27 S	27 M	27 J	27 S	27 M	27 V	27 S	27 L	27 J	27 S
28 J	28 D	28 M	28 L	28 S	28 J	28 D	28 S	28 M	28 V	28 D
29 V	29 L	29 J	29 M	29 D	29 M	29 S	29 J	29 D	29 M	29 S
30 S	30 M	30 J	30 L	30 M	30 D	30 M	30 S	30 J	30 D	30 M

■ Semaines en formation - IFACOM (35 heures)