

MÉTIERS VISÉS & DÉBOUCHÉS

- Responsable de la gestion de la relation client
- Manager de projet relation client/CRM
- Digital manager
- Directeur marketing client

OBJECTIFS DE LA 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 (BAC+3)
- 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 01.06.2026

Salaire minimum brut mensuel (base 35 heures) 1 867,02€, taux horaire : 12,31€

	-18 ans	18 à 20 ans	21 à 25 ans
1ère année	27% 504€	43% 802€	53% 989€
2ème année	39% 728€	51% 952€	61% 1 138€
3ème année	55% 1026€	67% 1 250€	78% 1 456€

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

- **1 210 €** 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.

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 **01/07/2026**
- Période d'essai de 45 jours travaillés en entreprise

RYTHME

- 455 heures de cours/12 mois (13 semaines)
- 35 heures de cours

CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

- Jeune de moins de + 26 ans 100% du SMIC
- Début de contrat : dès le **01/08/2026**
- Période d'essai de 30 jours calendaires

- CDD de 24 mois maximum
- 5 semaines de congés payés par an
- Fin de contrat : **31/08/2028** maximum

Pour les contrats d'apprentissage conclus à partir du 1er juillet 2025 préparant à un diplôme ou titre de niveau Bac +3 et plus (niveaux 6 et 7 du RNCP), l'employeur doit s'acquitter d'une participation forfaitaire obligatoire et définitive de 750 € par contrat.

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

RENTREE 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 **01.06.2026**

Salaire minimum brut mensuel (base 35 heures) 1 867,02€, taux horaire : 12,31€

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

		-18 ans		18 à 20 ans		21 à 25 ans
1ère année	27%	504€	43%	802€	53%	989€
2ème année	39%	728€	51%	952€	61%	1 138€
3ème année	55%	1 026€	67%	1 250€	78%	1 456€

+26 ans 100% du SMIC. 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		21 à 26 ans		+26 ans
Diplôme inférieur au Bac	55%	1 026 €	70%	1 306 €	85%	1 586 €
Diplôme supérieur au Bac	65%	1 213 €	80%	1 493 €	100%	1 867 €

LE PLANNING DE FORMATION - BAC +5 MMRC

PLANNING 1ÈRE ANNÉE - CONTRAT D'APPRENTISSAGE

Planning prévisionnel 2026-2027 - Sous réserve de modifications

Rythme alternance : 1 semaine en centre de formation/ 2-3 semaines en entreprise (exemple : non contractuel)



1 Semaine en formation à IFACOM (35 heures)