

## EN RÉSUMÉ

### VERS QUELS MÉTIERS ?

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

### PRÉ-REQUIS, DÉLAI D'ACCÈS

- Être titulaire d'un diplôme ou certification de niveau 6
- Entretien de motivation
- Admission après étude du dossier scolaire et entretien de motivation, réponse sous 20 jours ouvrables.
- Détails des modalités d'accès

### EXAMEN

- Titre certifié par l'état de niveau 7, en partenariat avec l'Institut du Commerce et du Développement (ICD) – groupe IGS, Paris.
- Possibilité de modularisation par blocs de compétences
- RNCP : N°31991 - Certif info : N°104841

### QUELQUES CHIFFRES (1)

- 80 % de réussite à l'examen en juin 2023 (20 reçus sur 16 présentés)
- 100 % de persévérance (2) en formation sur l'année scolaire
- 6 mois après la formation :  
100 % sur le marché de l'emploi dont :  
- 100 % en emploi

### TARIFS (1)

- Formation gratuite sauf pour les adultes, mais dans ce cas possibilité de prise en charge des frais de formation par l'OPCO, Pôle emploi et/ou l'entreprise. Pour plus de détails nous consulter.
- Frais liés à la vie résidentielle (hébergement, restauration...) nous consulter.

### ACCESSIBILITÉ HANDICAP



Bâtiments aux normes d'accessibilités aux personnes à mobilité réduite.  
Accessibilité à la formation : nous consulter pour étudier avec notre référent handicap la faisabilité selon le handicap.

(1) Détails et mise à jour le site Internet de la MFR ou par téléphone

(2) Pourcentage des jeunes et/ou des adultes ayant réalisé la totalité de l'année scolaire

(3) Les chiffres concernent la dernière année scolaire



# BAC +5 MANAGER DE LA RELATION-CLIENT ET DU MARKETING DIGITAL

sur  
2 ans

## ORGANISATION PÉDAGOGIQUE



### DURÉE

- Rentrée en septembre
- Entrée permanente possible tout au long de l'année, nous consulter
- 26 semaines à la MFR
- 22 mois en entreprise



### RYTHME D'ALTERNANCE

- 1 semaine à la MFR
- 490 heures / an en entreprise



### STATUTS

- Scolaire Ministère Agriculture
- Apprentissage jusqu'à 30 ans (Prise en charge par les OPCO d'une partie des frais d'hébergement et de restauration)
- Contrat de professionnalisation
- Autres (ex : formation pour adultes...)

## LA FORMATION EN ENTREPRISE

### TYPE D'ENTREPRISE D'ACCUEIL

- Toutes entreprises souhaitant développer leur gestion de la relation client.

### ACTIVITÉS RÉALISABLES PAR LE JEUNE EN ENTREPRISE

- Déployer la stratégie omnicanale au sein de l'entreprise
- Développer la politique de communication et gérer la e-réputation
- Concevoir une stratégie marketing et piloter le plan d'actions
- Impliquer les équipes dans la relation client
- Optimiser le suivi de la relation client, la fidélisation et la gestion de l'insatisfaction.

### SITE DE FORMATION

MFR IFACOM LA FERRIÈRE  
02 51 98 42 29  
ifacom@mfr.asso.fr  
www.ifacom.fr  
Numéro siret : 342 299 716 000 15

## LA FORMATION EN MFR

Etablissement privé, associatif,  
en contrat avec l'Etat

### OBJECTIFS ET CONTENUS DE LA FORMATION

#### COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES :

- 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 omnicanale 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).
- Piloter la relation client afin d'améliorer l'expérience client.
- Manager, animer et encadrer les équipes marketing/service clients/commerciales.

#### MOBILITÉ INTERNATIONALE :

- Séjour de mobilité internationale

#### COMPÉTENCES TRANSVERSES :

- Anglais
- Techniques oratoires et rédactionnelles
- Géopolitique

#### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES (1)