

# MANAGER DU MARKETING ET DE LA RELATION CLIENT

RNCP 38938\*



Formation en trois expertises :  
expérience client, management  
et stratégies marketing

En partenariat avec :



UNE ÉCOLE DU GROUPE IGS  
ÉTABLISSEMENT D'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR PRIVÉ

# MANAGER DU MARKETING ET DE LA RELATION CLIENT

Cette formation permet d'acquérir de multiples compétences commerciales et marketing, d'adopter les postures et outils nécessaires au développement de la Culture Client dans le secteur de l'assurance, la réassurance ou la bancassurance.

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

A l'issue de la formation Manager du Marketing et de la Relation Client, les apprenants pourront piloter une activité, manager des équipes et déployer des stratégies efficaces pour développer les partenariats et le portefeuille clients.

## PROGRAMME

- Développer une stratégie marketing
- Manager une équipe et piloter une activité
- Concevoir une stratégie marketing
- Conduire une stratégie marketing orientée client
- Piloter la relation client grâce aux outils de suivi et indicateurs de performance
- Déployer une stratégie de fidélisation
- Élargir ses compétences comportementales et linguistiques : Préparation EYES, mémoire, concours d'éloquence

## DURÉE DE LA FORMATION

- 900 heures sur 24 mois
- Rentrée en Septembre
- Rythme : 1 semaine par mois

## BLOCS DE COMPÉTENCES

- Promouvoir et animer un réseau de partenaires et de prestataires du marketing relationnel (clients)\*
- Manager animer et encadrer les équipes marketing/service clients
- Déployer et conduire la stratégie marketing omnicanal centrée client
- Concevoir une stratégie marketing orientée client
- Piloter la relation client
- Optimiser la proximité et l'engagement du client à l'égard de la marque

## MÉTIERS VISÉS

- Responsable de la gestion de la relation client
- Manager de projet relation client/ CRM
- Manager/ Développeur de la relation client
- Manager marketing client
- Digital manager
- Manager marketing CRM
- Directeur clientèle/de la relation client
- Directeur marketing client
- Consultant marketing client/de la relation client/CRM
- Responsable de l'organisation, de la qualité, du contrôle de gestion et pilotage des risques
- Chief Digital Officer (CDO)

## PROMOTION 2024 - 2026

1ère  
promotion à l'Ifpass

## PRÉREQUIS, MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

- Être titulaire d'un diplôme Bac+3
- Formation en contrat d'apprentissage / de professionnalisation / formation continue
- Inscription de janvier à septembre
- **Formation continue** : toutes les démarches administratives et financières doivent être réglées avant le début de la formation. Veuillez noter qu'en cas de demande de financement à un organisme financeur, la démarche de prise en charge doit être réalisée par le candidat ou l'entreprise et à l'avance

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Cours avec des professionnels de l'assurance
- Supports à disposition sur notre plateforme Rise
- Classes virtuelles

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Contrôle continu
- Partiels semestriels

### Conditions d'obtention du diplôme :

- Obtention d'une moyenne générale égale ou supérieure à 10/20
- Avoir satisfait aux exigences de présence

## TARIFS

- **Formation en alternance** : Les frais de formation sont pris en charge par l'entreprise
- **Formation continue** : 18 000 €

## LIEUX DE FORMATION

Puteaux / La Défense, Bordeaux, Lyon, Marseille, Niort et Strasbourg.

## AU PLUS PRÈS DE VOUS

### proche Paris...

CFA DE L'ASSURANCE > 01 47 76 58 00  
172-174 rue de la République - 92800 Puteaux  
alternance@ifpass.fr - formationcontinue@ifpass.fr

### ... et en régions

CENTRE IFPASS Bordeaux > 1 rue du Prince Noir - 33310 LORMONT > 05 56 99 45 41 > bordeaux@ifpass.fr

CENTRE IFPASS Lyon > 12 avenue des Saules - 69600 OULLINS > 04 37 56 11 86 > lyon@ifpass.fr

CENTRE IFPASS Marseille > 29 boulevard Vincent Delpuech - 13006 MARSEILLE > 04 91 78 89 09 > marseille@ifpass.fr

CENTRE IFPASS Niort > 1 rue de l'Industrie - 79000 NIORT > 05 86 59 07 21 > niort@ifpass.fr

CENTRE IFPASS Strasbourg > 30 avenue de l'Europe - 67300 SCHILTIGHEIM > 03 88 81 64 51 > strasbourg@ifpass.fr

