



**FORMAPOSTE**

ILE DE FRANCE - NORD EST

## Titre Manager de la relation Client et du Marketing

Inscrit au RNCP au niveau 7- code NSF 310, par arrêté du 17/12/2018, publié au J.O du 21/12/2018

Fiche RNCP 31991

Date de validité : 31/12/2023

### Responsable Espace Commercial (H/F)

## MÉTIER PRÉPARÉ

Vous rejoindrez la Branche Grand Public et Numérique du Groupe La Poste.

Vous êtes le/la garant(e) du développement commercial du Réseau multi-branches du Groupe La Poste (bancaire, Services Courrier Colis et La Poste Mobile) et de l'excellence de l'expérience client dans l'espace de vente.

Vous contribuez à la performance globale de l'équipe sur l'ensemble des domaines : développement commercial, qualité de l'expérience client, qualité de vie au travail, maîtrise du risque, accompagnement du changement.

## PRÉ-REQUIS

- Titulaire d'un diplôme de niveau BAC+3
- Avoir une expérience significative dans le domaine bancaire ou commercial, de plus une première expérience en management est appréciée

## FRAIS DE SCOLARITÉ

- Formation gratuite
- Formation financée par l'OPCO des Entreprises de Proximité (OPCO EP)

## DÉLAIS D'INSCRIPTION

En moyenne, il faut prévoir 3 à 5 mois entre le dépôt de candidature et l'entrée en formation.

Inscription du 16/01/23 au 30/10/2023\*.

*\*Attention, les dates de clôture sont indicatives et peuvent être modifiées en fonction du nombre de candidatures*

## DURÉE DE FORMATION

927,5 heures de formation théorique réparties sur 24 mois + réalisation de missions terrain en entreprise.

Dates de début et fin de contrat \*: octobre 2023 à septembre 2025.

\*sous réserve de modification

## PROCESSUS D'ADMISSION



1. Inscription sur la plateforme de candidature.
2. Etude du dossier de candidature
3. Pré entretien sur visioalent
4. Entretien avec le service admission Formaposte
5. Si votre dossier de candidature est validé : entretien physique ou à distance avec un jury constitué des membres de La Poste Groupe.
6. Validation du contrat par le service alternance.

## RÉMUNÉRATION

Contrat d'apprentissage: entre 1682,77 € et 2 027,17 €\* brut en fonction de votre âge

\*salaire donné à titre indicatif, peut varier selon votre situation personnelle.

## OBJECTIFS DE FORMATION

Le Manager relation client et marketing élabore la stratégie marketing centrée client afin d'adapter l'offre produits et/ou services de l'entreprise aux nouvelles tendances de consommation du client animées par des usages numériques massifs dans le processus d'achat.

Il assure les activités suivantes :

- Concevoir une stratégie marketing orientée client
- Déployer et conduire la stratégie marketing omnicanal centrée client adaptée aux nouveaux comportements et usages des clients et à l'évolution du marché
- Optimiser la proximité et l'engagement du client à l'égard de la marque (stratégie de fidélisation) afin de rentabiliser les investissements (en acquisition/en conversion), consolider un avantage concurrentiel et assurer par conséquent un volume d'affaires régulier à moyen terme
- Piloter la relation client afin d'améliorer l'expérience client et accroître en conséquence la performance (développement de l'activité commerciale) de l'entreprise
- Promouvoir et animer un réseau de partenaires et de prestataires du marketing relationnel (clients) pour générer des opportunités d'affaires et renforcer l'efficacité collective
- Manager, animer et encadrer les équipes marketing/service clients (et commerciale selon la taille de l'entreprise) afin de stimuler l'engagement individuel et collectif, et assurer l'atteinte des objectifs de la direction/ du département/du service en matière de satisfaction et de fidélisation clients

## BLOCS DE COMPÉTENCES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

**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

**Modalités d'évaluation :**

- Contrôle continu, mise en situation, élaboration d'un dossier, présentation orale

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Etudes de cas, travaux de groupes, pédagogie inversée, mise en situation, jeux de rôles, pédagogie renversée, challenges

Contrat d'alternance: 1 semaine de formation théorique suivie de 1 semaine de pratique en entreprise

Lieux de formation chez un partenaire pédagogique \*:

CFA CODIS  
26 rue du Paradis  
75010 Paris



\*accessible aux personnes à mobilité réduite

## MÉTIER 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

## TAUX DE REUSSITE



Taux de réussite aux examens  
au 21 décembre 2022

## CONTACT

Delphine PEUZIN  
Coordonnatrice Communication Admission  
01 41 58 67 66 – 06 76 48 53 69  
d.peuzin@formaposte-iledefrance.fr