

Manager du marketing et de la relation client

Mastère Manager du marketing et de la relation client

Certifiante

Contrat appr.

Contrat pro.

Formation continue.

Réf. : 26208427F — Mise à jour : 20 mai 2026

Organisme responsable : **301**

Contenu

Objectifs

- Élaborer une stratégie marketing orientée client
- Piloter la relation client et le développement des ventes dans un contexte omnicanal
- Manager les ressources humaines, budgétaires et logistiques affectées à la relation client
- Déployer un projet de marketing digital au service de la relation client et gérer la data marketing

Programme

BLOC 1 Élaborer une stratégie marketing orientée client

- Produire une veille stratégique
- Définir une segmentation clients
- Définir une stratégie marketing centrée client
- Décliner un plan d'action commercial et marketing omnicanal
- Instaurer une culture client partagée au sein de l'entreprise pour favoriser la satisfaction client
- Mettre en place un dispositif d'analyse de la performance du plan d'action commercial et marketing

BLOC 2 Piloter la relation client et le développement des ventes dans un contexte omnicanal

- Modéliser des parcours clients omnicanal personnalisés et combinés pour optimiser l'expérience client
- Élaborer et déployer des programmes de marketing relationnel personnalisés et d'inbound marketing
- Détecter des opportunités d'affaires pour identifier de nouvelles cibles de prospection et gagner des parts de marché
- Élaborer et piloter la mise en œuvre du plan de prospection
- Mettre en place des accords de partenariats permettant le développement des ventes
- À partir d'une demande client complexe, élaborer une proposition commerciale adaptée
- Réaliser une négociation avec un client ou un prospect, en français ou en anglais
- Organiser et mettre en œuvre les modalités de traitement efficient des demandes et litiges clients
- Optimiser la performance de la relation client en mettant en place des process opérationnels
- Élaborer les principaux éléments de Content Marketing

BLOC 3 Manager les ressources affectées à la relation client

- Piloter la mise en place opérationnelle de la supply chain en mode projet
- Organiser le service commercial et/ou marketing
- Manager les équipes commerciales et/ou marketing
- Suivre la réalisation des objectifs et mesurer la performance commerciale des équipes
- Gérer les situations conflictuelles internes et externes
- Établir et suivre les budgets alloués au développement de la relation client
- Élaborer des tableaux de bord de suivi de l'activité des équipes et des informations clients

BLOC 4 Déployer un projet de marketing digital au service de la relation client et gérer la data marketing

- Réaliser un diagnostic de la maturité digitale de l'entreprise
- Piloter la collecte et le traitement des data clients
- Déployer un projet de CRM
- Concevoir un plan d'action du déploiement de la stratégie digitale
- Définir une stratégie de contenus, en français ou en anglais, adaptée aux cibles
- Déployer les outils de communication digitale
- À la suite d'un diagnostic, piloter l'optimisation du site internet de l'entreprise afin de fluidifier le parcours client
- Proposer des mesures d'impact de la stratégie webmarketing et social media

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée

Aucun prérequis

Niveau de sortie

Niveau Master, ingénieur - Bac +5 et plus

Liste des certifications

Manager du marketing et de la relation client

Code RNCP : 38938

Métiers associés

M1704 — Management relation clientèle

M1705 — Marketing

M1707 — Stratégie commerciale

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2292268	Présentiel	Cesson-Sévigné	18/10/2026	30/09/2028
2292277	Présentiel	Cesson-Sévigné	18/10/2026	30/09/2028

Source : GREF Bretagne #26208427F