



BUSINESS

BAC+5

Management Stratégique et Marketing Digital | MSMD



RODEZ

Niveau 7 | BAC+5

Code RNCP : 31991

MODALITÉS PRATIQUES

CONTACT

CAMPUS XII^e AVENUE
Lucie COULON-PUECH
06 81 30 81 99
l.coulonpuech@campus12avenue.fr

ACCÈS

Bac+3 et concours Ecole

LIEU

Rodez (12)
Cité de l'Entreprise et
de la Formation

TARIF

Dans le cadre d'un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation, le coût de la formation est financé par l'entreprise et/ou son OPCO (selon le niveau de prise en charge établi). Pas de frais de formation ni d'inscription à la charge du bénéficiaire

DURÉE & RYTHME

Rentrée Octobre 2024 - 2 ans

TYPE DE FORMATION

Collective en face-à-face

LANGUE D'ENSEIGNEMENT

Français

ACCESSIBILITÉ

Accès des publics en situation de handicap

CAMPUS XII^e AVENUE propose, en partenariat avec ICD BUSINESS SCHOOL (Toulouse), une formation en management stratégique et en marketing digital, afin de répondre aux besoins des entreprises du territoire et de donner la possibilité aux étudiants de poursuivre dans une formation de qualité à Bac +5 à Rodez.

PUBLIC CIBLÉ

- Bachelors Écoles de Commerce, BUT GEA, Tech. de Com., BUT Infocom, Licence Management du Sport, Droit Éco Gestion, Licence Gestion Comptabilité, Éco Gestion...

PRÉ-REQUIS & NIVEAU D'ENTRÉE

- Bac+3 validé ou 180 crédits ECTS

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Concevoir et être capable de proposer une amélioration du parcours client (expérience, satisfaction et service client)
- Comprendre, analyser l'évolution des activités économiques, et intégrer le digital comme un levier de performance
- Former des experts digitaux polyvalents capables d'intervenir sur la stratégie digitale de l'entreprise
- Acquérir une approche transversale des compétences en management et gérer les missions au quotidien
- Maîtriser et développer un portefeuille clients
- Adopter un savoir-être professionnel et un management responsable
- Éveiller sa curiosité et son esprit critique

APRÈS LA FORMATION

LES MÉTIERS POSSIBLES

- Assistant/responsable marketing et relation client • Manager de projet relation client/CRM • Category manager • E-marketeur • Chargé de communication digitale • Assistant/responsable communication • Chargé de développement de projet • Business developer e-commerce • Traffic Manager • Chef de projet événementiel • Consultant marketing/ relation client/CRM...

POURSUITE D'ÉTUDES

- Entrée dans la vie active



Campus XII^e Avenue

Cité de l'Entreprise et de la Formation
5 rue de Bruxelles - 12000 RODEZ - www.campus12avenue.fr

Candidature en ligne
flashez-moi !



COMPÉTENCES VISÉES

- Concevoir une stratégie marketing orientée client afin d'adapter l'entreprise aux revendications implicites et explicites du marché (évaluer les besoins des prospects/ clients) dans l'objectif de conceptualiser les produits et/ou services à créer en lien avec la stratégie générale de l'organisation
- Déployer et conduire la stratégie marketing omnicanale centrée client adaptée aux nouveaux comportements et usages des clients et à l'évolution du marché afin de permettre à l'entreprise d'être présente tout au long du parcours d'achat, de mieux convertir et ainsi accroître le volume d'affaires et renforcer l'image de marque de l'organisation.
- 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 stable 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.

PROGRAMME

ANNÉE 1

- CONCEVOIR UNE STRATÉGIE MARKETING ORIENTÉE CLIENT
Marketing stratégique et opérationnel
- DÉPLOYER ET CONDUIRE LA STRATÉGIE OMNISCANALE CENTRÉE CLIENT
Stratégie cross-canal
- OPTIMISER LA PROXIMITÉ ET L'ENGAGEMENT DU CLIENT À L'ÉGARD DE LA MARQUE
Stratégie de fidélisation
CRM & marketing relationnel - Médias sociaux & stratégie d'influence
- PILOTER LA RELATION CLIENT
Pilotage de la performance et tableaux de bord - Statistiques commerciales
- PROMOUVOIR ET ANIMER UN RÉSEAU DE CLIENTS DE PARTENAIRES ET DE CLIENTS
Stratégie de négociation - Droit des contrats - Anglais
- MANAGER, ANIMER, ENCADRER LES ÉQUIPES MARKETING/SERVICE CLIENTS GRH
Droit du travail - Management d'équipe - Communication professionnelle

ANNÉE 2

- CONCEVOIR UNE STRATÉGIE MARKETING ORIENTÉE CLIENT
Marketing international - Marketing des services

- DÉPLOYER ET CONDUIRE LA STRATÉGIE OMNISCANALE CENTRÉE CLIENT
Digitalisation de l'expérience client - Comportement du consommateur à l'ère du digital
- OPTIMISER LA PROXIMITÉ ET L'ENGAGEMENT DU CLIENT À L'ÉGARD DE LA MARQUE
Stratégie de marque - Relations client et qualité
- PILOTER LA RELATION CLIENT
Pilotage de la performance et tableaux de bord - Big Data - E-réputation
- PROMOUVOIR ET ANIMER UN RÉSEAU DE CLIENTS DE PARTENAIRES ET DE CLIENTS
Gestion des risques commerciaux - Politique de partenariat - Business english
- MANAGER, ANIMER, ENCADRER LES ÉQUIPES MARKETING/SERVICE CLIENTS GRH
Management de proximité

ANNÉE 1 et 2

- COMPÉTENCES COMPLÉMENTAIRES EN MARKETING DIGITAL
Veille informationnelle et enjeux du numérique - Big Data : gestion et analyse de données - E-réputation - Médias sociaux et stratégie d'influence - Stratégie de marque à l'ère du digital - Comportement du consommateur face à l'innovation et au digital



CONTACT

CAMPUS XII^e AVENUE
Lucie COULON-PUECH
06 81 30 81 99

l.coulonpuech@campus12avenue.fr

Cité de l'Entreprise
et de la Formation
5, rue de Bruxelles
12000 RODEZ



La certification qualité a été délivrée au titre des catégories suivantes : actions de formation, actions permettant de valider les acquis de l'expérience, actions de formation par apprentissage.

