

# MASTÈRE CONSULTANT CRM & IA (BAC+4/5)



ESSIN, L'EXCELLENCE NUMÉRIQUE  
AU SERVICE DE VOTRE RÉUSSITE.



# MASTERE CONSULTANT CRM & IA

L'ESSIN vous propose un Mastère, Titre RNCP Niveau 7 & certification professionnelle Agile.

Ce programme en deux ans permet d'intégrer une mission en alternance de Consultant, spécialisé dans le pilotage de projets de CRM et d'applications I.A. financé par l'entreprise et son OPCO.

Ce programme inclut des compétences en Gestion de Projet, en outils CRM et en Intelligence Artificielle (IA), pour répondre aux besoins croissants de la transformation numérique des entreprises Data Driven.

## PRÉREQUIS

Titre RNCP niv.6

Bac+3

24 mois

850 H

FORMATION

HYBRIDE

VISIO FORMATION

PRESENTIEL

25

PLACES

## NOS POINTS FORTS DU PROGRAMME

- Des experts pour vous former
- Développez des **compétences** recherchées par les recruteurs
- Obtenez une **certification** reconnue par les professionnels
- Réalisez votre **alternance** chez un leader de la Data et trouvez un emploi à l'issue de votre formation

ALTERNANCE : 1sem cours / 3sem entreprise

LE MARCHÉ DE LA DATA & ANALYSE DE DONNÉES DEVRAIT CROÎTRE DE 30% D'ICI 2030.

## VOTRE AVENIR PROFESSIONNEL

En tant que Consultant CRM, vous participez à la mise en œuvre, l'évolution et l'optimisation de systèmes CRM, Data Visualisation et Intelligence Artificielle.

Très prisé par les organisations utilisatrices et véritable interface entre la technique et le métier, le consultant accompagne son entreprise dans le déploiement des technologies CRM et Intelligence Artificielle.

Il maîtrise le fonctionnement des différents canaux de communication et sait les mettre à profit à travers des campagnes marketing pour fidéliser et augmenter la valeur de la clientèle.

Il sait Mesurer et analyser les performances des initiatives CRM, en utilisant des KPIs tels que le taux de rétention, la valeur à vie du client et le retour sur investissement des campagnes.

### COMPÉTENCES ACQUISES

- Analyser les **besoins** et les **processus métiers** de l'entreprise ;
- Identifier les **scénarios utilisateurs** ;
- Faire le choix des outils **adaptés** et **performants** ;
- Réaliser la conception de la **solution CRM** ;
- Paramétrer la **solution CRM** intégrant l'**IA** propre à l'entreprise ;
- Mettre en œuvre l'intégration de solutions de **Data Visualisation** et d'**IA** ;
- Piloter et **gérer le projet** et la conduite du **changement** ;
- Assurer l'accompagnement et la formation des **utilisateurs finaux**.

### DEVENEZ

- Consultant CRM Salesforce
- Concepteur de solutions CRM
- Chef de Projet CRM
- Chef de Projet Digital
- Product Owner CRM

## VOTRE RÉMUNÉRATION : ENTRE 35K€ ET 45K€/AN\*

*\*Moyenne constatée des recruteurs participant avec une variation possible selon expériences et compétences*

RECRUTEURS CIBLÉS : Entreprises de Services Numérique (ESN) & DSI (Direction des Systèmes d'Informations)

LIEU DE TRAVAIL : Ile-de France (principalement) & France entière

PROGRAMME MASTERE (BAC+4/5) CONSULTANT CRM & IA

Le cursus de formation en alternance hybride (Visio Formation, Blended et présentiel) est constitué de modules de formation au métier de Consultant CRM & IA, comportant des apports théoriques, des études de cas, des projets de mise en situation et des certifications Exin. Nos intervenants sont des Consultants de haut niveau et des experts des métiers du consulting ou technique.

MODALITÉS D'ÉVALUATION : contrôle continu et épreuves de certification  
RYTHME DE L'ALTERNANCE : en moyenne 1 semaine en cours / 3 semaines en entreprise

| PROGRAMME DE FORMATION                                                                                              |                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1ÈRE ANNÉE : FONDAMENTAUX DES CRM ET DE LA GESTION DE PROJET / BASES DE LA RELATION CLIENT ET ARCHITECTURE CRM/I.A. |                                                                                                                      |
| Fondamentaux du CRM                                                                                                 | Architecture des Systèmes CRM Salesforce et HubSpot                                                                  |
| Fondamentaux de la Gestion de la Relation Client                                                                    | Marketing Automation, optimiser ses campagnes marketing                                                              |
| Gestion Marketing relationnel multicanal avec un outil CRM                                                          | Support client et Customer Success                                                                                   |
| Bases de la gestion de projet informatique                                                                          | Bases I.A. et Apprentissage Automatique                                                                              |
| Méthodes Agiles, Scrum, Kanban                                                                                      | Initiation aux outils d'IA Générative - LLM                                                                          |
| Gestion des risques : identifier, évaluer, traiter, piloter, gérer                                                  | Référentiels ISO processus et durabilité                                                                             |
| Management du SI : stratégie, SWOT, budget, charges activité, rentabilité                                           | Etudes de coût d'un projet CRM : évaluation, critères délai/qualité, ROI                                             |
| Management de l'activité d'une équipe projet                                                                        | Bureautique : Microsoft PowerPoint et Excel                                                                          |
| Analyse fonctionnelle du besoin                                                                                     | Méthode Consultant : Management client, Posture du Consultant                                                        |
| Modélisation des processus - BPMN                                                                                   | Anglais professionnel                                                                                                |
| 2EME ANNÉE : STRATÉGIE ET INTÉGRATION DES PROGICIELS / OPTIMISATION, INNOVATION ET CAS PRATIQUES                    |                                                                                                                      |
| Stratégie CRM : e-CRM, Social CRM                                                                                   | Audit et Optimisation des outils CRM                                                                                 |
| Management de projet avec la méthode Lean Six Sigma®                                                                | Data/IA : Analyse Prédictive                                                                                         |
| Intégration IA et CRM : Einstein/Salesforce                                                                         | Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)                                                                       |
| Design Thinking / ateliers définition des Besoins Data Driven                                                       | Enjeux et pratiques Green IT et durabilité numérique                                                                 |
| Lean, Agilité et Scrum                                                                                              | Cadre juridique du RGPD et éthique numérique                                                                         |
| Design Sprint et ateliers Vision Produit                                                                            | Méthode Consultant – Gestion des conflits                                                                            |
| Stratégie de tests en mode Agile                                                                                    | Gestion de l'innovation technologique : brevets, cycle de vie                                                        |
| Conduite du changement dans un contexte CRM                                                                         | Entreprenariat : SWOT, gestion de portfolio, management de produit (prix, qualité, segmentation, couts, compétition) |
| Progiciels de Gestion ERP                                                                                           | Gestion de carrière : développement d'une stratégie individuelle                                                     |
| Initiation à HTML, JSON et SQL                                                                                      | Certification EXIN Agile Scrum Product Owner                                                                         |
| Analytics agile avec Tableau software                                                                               | Projet CRM & IA - Mise en situation professionnelle                                                                  |
| *Ce programme est prévisionnel et il est susceptible d'être modifié ou adapté.                                      | Nombre total d'heures : 850 H                                                                                        |

CERTIFICATION OFFICIELLE RECONNUE PAR L'ÉTAT

Titre RNCP Expert en Architecture et Développement Logiciel de Niveau 7 - RNCP38822



ingetis.

La formation délivre la certification professionnelle «Expert en Architecture et Développement Logiciel » RNCP 38822 de niveau 7 (bac+5), publiée au Journal Officiel du 27 mars 2024 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles jusqu'au 27 mars 2028. Cette certification est accessible par la VAE (Validation des acquis de l'expérience). Code NSF 326 et 326n – Autorité responsable Ingetis

www.essin.fr

CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

EXIN  
Agile Scrum Product Owner



# VOTRE PROFIL

Vous avez une formation ou une expérience métier et souhaitez vous spécialiser en Data Engineering, IA et Cloud avec une certification reconnue ? Rejoignez-nous !

Pour intégrer le Mastère Consultant CRM & IA,

## VOUS DEVEZ :

- Être titulaire d'un Bac+3 minimum ou d'une certification professionnelle niveau 6 en école de commerce, marketing, gestion, informatique, développement, scientifique (entrée en M1).
- Pour une admission directe en 5<sup>e</sup> année (M2), un M1 validé est requis.

## VOS ATOUTS :

- Rigueur, créativité et sens du service client.
- Mobile, dynamique et capable de vous adapter rapidement
- Compétences dans le déploiement d'une application informatique serait un plus.
- Bon niveau d'anglais.

NOS ENTREPRISES PARTENAIRES RECHERCHENT DES TALENTS COMME VOUS !

## COMMENT NOUS REJOINDRE ?

Admissions ouvertes tout au long de l'année.

L'ESSIN s'engage à examiner les candidatures dans un délai de 7 jours ouvrés.

### 1 Admissibilité sur étude de dossier

L'étude du dossier permet d'analyser la cohérence et la faisabilité du projet professionnel.

Le dossier à constituer comprend :

- CV
- Photocopies des certifications, titres et diplômes obtenus
- Lettre de motivation
- Éventuellement, des lettres de soutien, de recommandation, d'un chef d'établissement ou d'un cadre de société.

### 2 Admission sur tests et entretien

Les candidats admissibles sont convoqués pour les épreuves :

- Entretien individuel de motivation
- Validation des compétences techniques



Pour tous besoins spécifiques liés à une situation de handicap ou besoins en compensation, nous vous invitons à contacter notre référente

handicap pour étudier la faisabilité de votre projet de formation :

Mme ROS Laura

[contact@essin.fr](mailto:contact@essin.fr)

Nos formations sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

## NOUS VOUS ACCOMPAGNONS VERS L'EMPLOI

Notre objectif est de vous aider au mieux pour propulser votre carrière : trouver une alternance, puis un emploi.

C'est pourquoi, l'ESSIN, met en place de nombreux dispositifs :

- Refonte du CV
- Coaching personnalisé
- Mise en relation et Jobs Dating avec nos partenaires



## FINANCEMENT

### INSCRIPTION

Des frais de 200 € net sont requis à l'inscription, couvrant l'accompagnement à la recherche d'entreprise et l'accès aux outils pédagogiques.

Ils pourront être remboursés après la signature du contrat d'alternance et le début des cours.

En formation initiale, les frais pédagogiques sont fixés à partir de 7 500 € par année de Mastère en financement personnel.

ESSIN – 23/12/2024

### FINANCEMENT PAR L'ENTREPRISE D'ACCUEIL

Financement de l'action de formation par l'entreprise et son organisme financeur où s'effectue l'alternance de l'étudiant.

L'alternant perçoit une rémunération contractuelle durant sa formation.