

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



L'excellence ne s'improvise pas.  
Elle s'acquiert. Elle se cultive.  
Elle se vit avec ESSIN.



Certification : Manager Expert en Transformation Numérique

# MASTERE CONSULTANT CRM & IA

L'ESSIN vous propose un Mastère, Titre RNCP Niveau 7 & certification métier 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

950 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.

COMPETENCES VISEES :

- BC01 - Élaborer une stratégie numérique pour une organisation
- BC02 - Implémenter la mise en œuvre de la transformation numérique d'une organisation
- BC03 - Manager des équipes pluridisciplinaires dans un contexte inter et multiculturel
- BC04 - Piloter l'innovation produit, de sa conception à sa mise sur le marché

OBJECTIFS METIERS ACQUIS A L'ISSUE DE LA FORMATION :

- 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
- Expert/Consultant en transformation numérique
- Chef de Projet CRM
- Chef de Projet Digital
- Product Owner
- Product Manager 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 (évaluation formative) et épreuves de certification (mise en situation professionnelle, jury)

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/IA.

Fondamentaux du CRM	Gestion Marketing relationnel multicanal avec un outil CRM
Fondamentaux de la Gestion de la Relation Client	Architecture des Systèmes CRM Salesforce et HubSpot
Bases de la gestion de projet informatique	Data/IA : Analyse Prédictive
Méthodes Agiles, Scrum, Kanban	Cadre juridique du RGPD et éthique numérique
Management du SI : stratégie, SWOT, budget, charges activité, rentabilité	Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)
Etudes de coût d'un projet CRM : évaluation, critères délai/qualité, ROI	Gestion des risques : identifier, évaluer, traiter, piloter, gérer
Management de l'activité d'une équipe projet	Conduite du changement dans un contexte CRM
Analyse fonctionnelle du besoin	Référentiels ISO processus et durabilité
Modélisation des processus - BPMN	Management de projet avec la méthode Lean Six Sigma®
Méthode Consultant : Management client, Posture du Consultant	Bureautique : Microsoft PowerPoint et Excel
	Anglais professionnel

### 2ÈME ANNÉE : STRATÉGIE ET INTÉGRATION DES PRODIGES / OPTIMISATION, INNOVATION ET CAS PRATIQUES

Enjeux et pratiques Green IT et durabilité numérique	Audit et Optimisation des outils CRM
Marketing Automation, optimiser ses campagnes marketing	Stratégie CRM : e-CRM, Social CRM
Support client et Customer Success	Initiation à HTML, JSON et SQL
Intégration IA et CRM : Einstein/Salesforce	Analytics agile avec Tableau software
Stratégie de tests en mode Agile	Progiciels de Gestion ERP
Design Thinking / ateliers définition des Besoins Data Driven	Bases IA- apprentissage automatique et outils d'IA Générative - LLM
Lean, Agilité et Scrum	Gestion de l'innovation technologique : brevets, cycle de vie
Design Sprint et ateliers Vision Produit	Entrepreneuriat : SWOT, gestion de portfolio, management de produit (prix, qualité, segmentation, coûts, compétition)
Méthode Consultant – Gestion des conflits	Certification EXIN Agile Scrum Product Owner
Gestion de carrière : développement d'une stratégie individuelle	Projet CRM & IA - Mise en situation professionnelle
<i>*Ce programme est prévisionnel et il est susceptible d'être modifié ou adapté.</i>	<b>Nombre total d'heures : 950 H</b>

## CERTIFICATION PROFESSIONNELLE RECONNUE PAR L'ÉTAT

Titre RNCP Manager expert en transformation numérique de Niveau 7 – RNCP40589



La formation délivre la certification professionnelle «Manager expert en transformation numérique» RNCP 40589 de niveau 7, en partenariat et délivrée par Efrei Paris. Code NSF 326p et 326t – Enregistrée au RNCP sous le n° 40589 par décision de France Compétences du 30/04/2025.

www.essin.fr

## CERTIFICATION METIER INTERNATIONALE

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 diplôme Bac+3 validé (minimum) ou d'une certification professionnelle niveau 6 en école d'informatique, de management. Titulaire d'un diplôme dans les métiers du numérique, du management et du pilotage de projets gestion. (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 (B1 minimum)..

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
- Cohérence du projet professionnel avec la formation



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 ET FINANCEMENT PERSONNEL

Des frais de 200 € TTC 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 € TTC par année de Mastère en financement personnel.

## 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.