IBIG EDUFORM

Institut de Formation Professionnelle — INTERMARK BUSINESS INTERNATIONAL GROUP

www.ibig-eduform.com | Abidjan – Côte d'Ivoire

TERMES DE RÉFÉRENCE (TDR)

PARCOURS CERTIFIANT — EN LIGNE & PRÉSENTIEL

CRM & Gestion de la Relation Client

Accompagnement personnalisé — 20 heures — En ligne & Présentiel

FICHE SIGNALÉTIQUE DE L'ACTION DE FORMATION	
Intitulé	CRM & Gestion de la Relation Client — Parcours individuel certifiant
Bénéficiaire	..... (nom et fonction)
Commanditaire	..... (à titre personnel ou raison sociale)
Prestataire	IBIG EDUFORM — Institut de Formation Professionnelle
Format choisi	**Individuel — un(e) apprenant(e), un(e) formateur/trice dédié(e)**
Modalité choisie	**En ligne (classe virtuelle)**
Volume horaire	20 heures réparties en 8 séances de 2 h 30
Rythme	2 séances par semaine sur 4 semaines (ajustable selon disponibilités)
Créneaux préférés	Selon disponibilités mutuelles *(tous les horaires IBIG EDUFORM sont en GMT)*
Date souhaitée	À définir lors de l'entretien de cadrage
Sanction	Certificat de compétences nominatif, numéroté et vérifiable en ligne (QR code)
Coût (formule choisie)	**250 000 F CFA** — 1ère tranche : **125 000 F CFA**
Période proposée	..... (à confirmer)
Référence offre	IBIG-EDU/MARK/2026/ESTIONDE

IBIG EDUFORM

1. CONTEXTE ET JUSTIFICATION

Dans un environnement professionnel en constante évolution, les organisations de l'espace OHADA font face à des défis croissants qui exigent des compétences pointues, directement opérationnelles et immédiatement valorisables. La formation professionnelle individualisée est la réponse la plus efficace à ces besoins : elle s'adapte au rythme, au contexte et aux objectifs spécifiques de chaque bénéficiaire.

Le programme "CRM & Gestion de la Relation Client" est conçu pour apporter au bénéficiaire une maîtrise complète de son domaine, à travers un accompagnement personnalisé qui part de sa réalité professionnelle pour développer des compétences durables et vérifiables.

2. OBJECTIFS DE LA FORMATION

2.1. Objectif général

Permettre au bénéficiaire d'acquérir une maîtrise opérationnelle et vérifiable dans le domaine "CRM & Gestion de la Relation Client",

directement applicable dans son environnement professionnel et sanctionnée par une certification reconnue.

2.2. Objectifs spécifiques

À l'issue du parcours, le bénéficiaire sera capable de :

- Comprendre les fondamentaux et les enjeux actuels du domaine ;
- Acquérir les outils et méthodes directement applicables en contexte professionnel ;
- Développer des compétences pratiques validées par des mises en situation réelles ;
- Analyser des cas complexes et proposer des solutions adaptées ;
- Mettre en place des outils de suivi et de pilotage de son activité ;
- Communiquer efficacement sur son expertise auprès de ses parties prenantes ;
- Formaliser un plan d'action individuel engagé et mesurable ;
- Obtenir une certification professionnelle reconnue partout en Afrique francophone.

3. RÉSULTATS ATTENDUS ET INDICATEURS

Résultat attendu	Indicateur de vérification
Le bénéficiaire maîtrise les fondamentaux du domaine *Marketing & Ventes*	Note égale ou supérieure à 12/20 à l'évaluation finale de certification
Les acquis sont transposés sur le terrain professionnel réel	Résolution documentée d'au moins 3 situations professionnelles vécues durant le parcours
Le bénéficiaire dispose d'outils opérationnels immédiatement utilisables	Boîte à outils numérique complète remise et mise en service durant le parcours
Un plan de progression personnel est formalisé	1 plan d'action individuel présenté et soutenu en séance de clôture

4. BÉNÉFICIAIRE, PRÉREQUIS ET ACCESSIBILITÉ

4.1. Profil concerné

Ce parcours s'adresse aux professionnels en activité souhaitant renforcer leurs compétences, aux demandeurs d'emploi qualifiés, aux étudiants en fin de cursus et aux entrepreneurs souhaitant professionnaliser leur activité.

4.2. Prérequis pédagogiques

Niveau Bac ou expérience professionnelle équivalente. Une motivation à progresser et à appliquer les acquis constitue le principal prérequis.

4.3. Prérequis techniques

- Un ordinateur équipé d'une webcam et d'un micro (casque audio vivement recommandé) ;
- Une connexion internet d'un débit minimal de 2 Mbps en réception ;
- Un espace de travail calme permettant des échanges confidentiels ;
- Une adresse e-mail valide pour l'accès à l'espace apprenant en ligne.

4.4. Accessibilité

Les modalités pédagogiques et techniques peuvent être adaptées à un bénéficiaire en situation de handicap, sur signalement préalable au plus tard sept (07) jours avant le démarrage.

IBIG EDUFORM

5. CONTENU PÉDAGOGIQUE DÉTAILLÉ

Le parcours est organisé en 5 modules complémentaires, articulés selon une progression logique allant des fondamentaux vers la maîtrise opérationnelle. La répartition horaire est indicative et peut être ajustée après le diagnostic préalable.

N°	Module	Contenus clés	Durée
M1	CRM & Gestion de la Relation Client : périmètre, enjeux et positionnement professionnel	Ce que recouvre exactement ce domaine et la responsabilité du praticien · Acteurs, textes de référence et pratiques du marché en Afrique francophone · Autodiagnostic et identification des axes prioritaires de progression	4 h
M2	Gestion de la Relation Client	Documents et outils associés · Procédures et circuits de validation · Cas pratiques sur dossiers simulés et corrections commentées	4 h
M3	Outils avancés et applications professionnelles	Outils et logiciels du domaine · Organisation et traçabilité · Bonnes pratiques sectorielles	4 h
M4	Mise en pratique : cas d'entreprises et travaux dirigés	Traitement de dossiers et scénarios tirés d'entreprises réelles (Côte d'Ivoire, Afrique de l'Ouest) · Travaux individuels et en binôme avec correction commentée · Projet de synthèse : production d'un livrable professionnel complet	4 h
M5	Évaluation finale et remise du certificat	Évaluation écrite et pratique couvrant l'ensemble du programme · Présentation et défense du projet de synthèse devant le formateur · Remise du certificat IBIG EDUFORM et construction du plan de développement post-formation	4 h
TOTAL VOLUME HORAIRE			20 h

6. APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE

Le parcours ne reproduit pas un cours magistral devant une caméra. Il est conçu comme un accompagnement de type « formation-coaching » : 20 % d'apports théoriques structurants et 80 % de travail sur les situations réelles du bénéficiaire. Le bénéficiaire n'apprend pas en écoutant — il apprend en agissant.

- Diagnostic préalable sur le niveau et les objectifs spécifiques du bénéficiaire ;
- Apprentissage par la pratique : chaque concept est immédiatement mis en œuvre sur des cas réels ;
- Études de cas adaptées au contexte professionnel du bénéficiaire ;
- Travaux intersessions avec feedback personnalisé du formateur ;
- Boîte à outils complète : modèles, guides et ressources du domaine ;
- Plan d'action individuel formalisé et engagé à la clôture du parcours.

7. DISPOSITIF TECHNIQUE ET ORGANISATION À DISTANCE

Composante	Description
Plateforme de classe virtuelle	Séances animées via une solution de visioconférence professionnelle (ZOOM). Un lien de connexion nominatif est transmis avant chaque séance.
Espace apprenant en ligne	Accès à un espace numérique dédié regroupant les supports, les outils, les travaux intersessions et les ressources complémentaires, consultables 24h/24.
Enregistrement des séances	Chaque séance est enregistrée et mise à disposition du bénéficiaire, qui peut ainsi revoir les points clés à son rythme.
Suivi de l'assiduité	Relevé de connexion horodaté par séance, tenant lieu de feuille de présence et joint au rapport de fin de formation.
Continuité du service	En cas d'incident technique majeur imputable au prestataire, la séance est reportée sans frais et sans imputation sur le volume horaire contractuel.

IBIG EDUFORM

Souplesse de planification	Les séances sont programmées d'un commun accord, y compris en horaires décalés ou en fin de journée. Tout report demandé au moins 24 h à l'avance est accepté sans pénalité.

8. DÉROULEMENT ET ORGANISATION DU PARCOURS

Le parcours se déroule en trois étapes : une phase de préparation, le parcours de formation proprement dit (20 heures), puis une phase de consolidation. Aucune date n'est imposée : l'ensemble du calendrier est arrêté d'un commun accord lors de l'entretien de cadrage.

Étape	Activité	Repère
Préparation	Entretien de cadrage en visioconférence : validation des objectifs personnels, du rythme et du calendrier des séances	Avant le démarrage
Préparation	Diagnostic : questionnaire de positionnement et analyse du contexte professionnel du bénéficiaire	Avant le démarrage
Préparation	Personnalisation du parcours et des cas pratiques, ouverture de l'espace apprenant en ligne	Avant la première séance
Parcours	Déroulement des 8 séances de 2 h 30, soit 20 heures d'accompagnement individuel	Séances 1 à 8
Parcours	Évaluation de certification et soutenance du plan d'action individuel	Dernière séance
Clôture	Édition et remise du certificat, transmission du rapport de fin de formation	À l'issue du parcours
Consolidation	Deux (02) séances de coaching de suivi à distance — OFFERTES	Aux dates choisies par le bénéficiaire

8.1. Formules de rythme proposées

Formule	Fréquence	Durée totale du parcours
Intensive	3 à 4 séances par semaine	Environ 3 semaines
Standard	2 séances par semaine	Environ 4 semaines
Étalée	1 séance par semaine	Environ 8 semaines

9. PROFIL DU FORMATEUR

Le parcours est confié à un formateur-consultant unique et dédié, garant de la continuité pédagogique et de la relation de confiance indispensable à un accompagnement individuel. Il est sélectionné selon les critères suivants :

- Diplôme de niveau Bac+4/5 en Marketing & Ventes ou discipline connexe ;
- Expérience confirmée d'au moins cinq (05) années en entreprise dans le domaine concerné ;
- Expérience avérée en animation de formations et d'accompagnements individuels ;
- Maîtrise des techniques de pédagogie active à distance et des outils de classe virtuelle ;
- Engagement de confidentialité absolue sur les situations professionnelles exposées par le bénéficiaire.

10. MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE CERTIFICATION

10.1. Dispositif d'évaluation

Type d'évaluation	Modalité

IBIG EDUFORM

Évaluation diagnostique	Questionnaire de positionnement en amont, mesurant le niveau d'entrée
Évaluation formative	Travaux intersessions et mises en situation débriefées à chaque séance
Évaluation sommative	Épreuve en ligne (QCM et étude de cas) et soutenance orale du plan d'action individuel
Évaluation de satisfaction	Questionnaire à chaud à l'issue de la dernière séance

10.2. Conditions de certification

Le certificat est délivré au bénéficiaire remplissant cumulativement les conditions suivantes : participation effective à au moins 80 % du volume horaire, note finale égale ou supérieure à 12/20 et remise du plan d'action individuel. Le certificat est nominatif, numéroté et doté d'un code de vérification en ligne (QR code) garantissant son authenticité. En cas de note inférieure au seuil requis, une attestation de participation est délivrée et une séance de rattrapage est organisée sans frais supplémentaires.

11. LIVRABLES DU PRESTATAIRE

- Un rapport de diagnostic des besoins, établi avant le démarrage ;
- Un support de formation complet et personnalisé, au format numérique ;
- Une boîte à outils numérique : modèles, grilles, trames et guides pratiques du domaine ;
- Les enregistrements de l'intégralité des séances ;
- Le plan d'action individuel formalisé et validé ;
- Le certificat nominatif vérifiable en ligne ;
- Le relevé d'assiduité et le rapport de fin de formation (niveau atteint, progression observée, recommandations).

12. OBLIGATIONS DES PARTIES

À la charge d'IBIG EDUFORM	À la charge du bénéficiaire
Diagnostic et ingénierie pédagogique personnalisée · Mise à disposition de la plateforme et de l'espace apprenant · Animation par un formateur dédié · Supports et boîte à outils numériques · Enregistrement des séances · Évaluation, certification et rapports · Coaching de suivi post-formation	Disposer du matériel et de la connexion requis · Se rendre disponible aux créneaux convenus · Réaliser les travaux intersessions · Prévenir de tout report au moins 24 h à l'avance · Fournir les éléments de contexte nécessaires à la personnalisation des cas pratiques

13. BUDGET ET CONDITIONS FINANCIÈRES

Les tarifs ci-dessous sont ceux du catalogue officiel IBIG EDUFORM, en FCFA par personne :

Formule	En ligne	Présentiel
Individuel (accompagné)	**250 000 F CFA**	**315 000 F CFA**
Hybride (En ligne et en présentiel)	285 000 F CFA	
*Formation groupe & intra-entreprise — **Sur devis personnalisé***		

Prix par personne, indicatifs. Forfait tout compris : diagnostic · animation · supports · certification · coaching post-formation.

13.1. Conditions de règlement

- 50 % à la signature de la convention, valant confirmation du calendrier ;
- 50 % à l'issue de la cinquième séance, soit à mi-parcours ;

IBIG EDUFORM

- Possibilité de règlement en trois (03) mensualités sans majoration, sur demande expresse du bénéficiaire ;
- Règlement par virement bancaire, mobile money ou espèces, contre reçu ;
- Offre valable trente (30) jours à compter de la date de transmission des présents Termes de Référence.

14. VALEUR AJOUTÉE ET GARANTIES D'IBIG EDUFORM

Un parcours entièrement recentré sur vous	Le contenu est reconstruit à partir de votre diagnostic : vos défis, vos objectifs, votre contexte. Vous ne travaillez jamais sur des cas fictifs.
Un formateur pour vous seul	Aucun temps d'attente, aucune question laissée de côté, aucune concurrence d'attention. Les 20 heures vous sont intégralement consacrées.
Une confidentialité totale	Vous pouvez exposer sans réserve des situations sensibles — ce qu'un groupe ne permet jamais.
Un rythme qui s'adapte à votre activité	Créneaux choisis avec vous, reports acceptés sous 24 h, formule accélérée possible. Votre travail n'est pas interrompu.
Une certification qui a de la valeur	Certificat nominatif, numéroté et vérifiable en ligne par QR code : une reconnaissance opposable à tout employeur ou partenaire.
Une garantie de satisfaction	Si votre évaluation de satisfaction est inférieure à 80 %, une séance complémentaire de 2 h 30 vous est assurée sans frais.

15. CONFIDENTIALITÉ ET PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

IBIG EDUFORM et son formateur s'engagent à la stricte confidentialité de toute information relative au bénéficiaire, à son employeur et aux situations professionnelles exposées durant le parcours. Les enregistrements de séances sont à usage exclusif du bénéficiaire et ne font l'objet d'aucune diffusion. Les supports pédagogiques demeurent la propriété intellectuelle d'IBIG EDUFORM et sont concédés au bénéficiaire pour un usage personnel.

16. CONTACTS ET SUITE À DONNER

Pour toute précision, ajustement du parcours ou planification de l'entretien de cadrage :

Coordonnée	Information
Structure	IBIG EDUFORM — Institut de Formation Professionnelle
Téléphone / WhatsApp	+225 07 78 88 25 92
Téléphones	+225 27 22 27 60 14 · +225 05 65 90 47 79 · +225 01 53 59 55 44
E-mail	formation@ibig-eduform.com · formation@intermark-business.com
Site web	https://ibig-eduform.com
Horaires	Lundi – Vendredi : 8h00 – 18h00 | Samedi : 9h00 – 13h00

La validation des présents Termes de Référence vaut accord de principe et déclenche l'entretien de cadrage. Le calendrier des séances est arrêté conjointement dans les trois (03) jours suivant cette validation, pour un démarrage possible dès la semaine suivante.

IBIG EDUFORM

Pour IBIG EDUFORM Le Directeur Général Signature & Cachet	Pour le bénéficiaire / le commanditaire Nom et prénoms : ..... Fonction : ..... Date : ..... Signature

« Bon pour accord »

IBIG EDUFORM