

e-commerce

## e-commerce - Enjeux, usages et solutions

3 jours (21h00) | ★★★★★ 4,6/5 | ECOMM-ENJ | Certification DiGiTT (non incluse) |  
Évaluation qualitative de fin de stage | Formation délivrée en présentiel ou distanciel <sup>(1)</sup>

Formations Digital & Multimédia › Créer ou refondre un site Web : améliorez vos performances digitales › e-commerce



### À l'issue de ce stage vous serez capable de :

- Mettre en place un site marchand simple.

### Niveau requis

Avoir une bonne connaissance de Windows, d'un navigateur et du Web en général.

### Public concerné

Toute personne souhaitant développer des ventes en ligne.

### Cette formation :

- Est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par M2i Formation
- Bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence émarginée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

#### (1) Modalité et moyens pédagogique :

Formation délivrée en présentiel ou distanciel \* (e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance). Le formateur alterne entre méthodes \*\* démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation). La validation des acquis peut se faire via des études de cas, des quiz et/ou une certification.

Les moyens pédagogiques mis en oeuvre (variables suivant les formations) sont : ordinateurs Mac ou PC (sauf pour les cours de l'offre Management), connexion internet fibre, tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur ou écran tactile interactif (pour le distanciel). Environnements de formation installés sur les postes de travail ou en ligne. Supports de cours et exercices.

\* Nous consulter pour la faisabilité en distanciel. \*\* Ratio variable selon le cours suivi.

# Programme

## 1ère demi-journée

### Périmètre, tendance et évolution du e-commerce

- Evolution et forme de e-commerce
  - Pure player
  - Click and Collect
  - Web to store
  - Places de marché
  - Social commerce (Facebook et Instagram)
  - Le Drop shipping et l'affiliation
- Chiffres, tendance par secteur
- Aperçu des contraintes légales (RGPD, droit de rétractation)

### Les nouveaux comportements de consommation

- ADN du numérique et comportements de consommation
  - Etre visible : notions de "micro-moments", "ZMOT" - comprendre le rôle du Search et des réseaux sociaux
  - Taux de conversion et abandons de paniers : comprendre la complexification des cycles d'achats
  - Facteurs de décision d'achat : identifier les éléments clés de la décision, optimiser son taux de conversion - ergonomie et clarté de l'offre, sécurité et confiance
  - Améliorer sa visibilité : panorama des outils de création de trafic et de fidélisation (intérêt, mise en oeuvre)

### Choisir sa solution "logicielle" : panorama des solutions (focus à moins de 5000€)

- Panorama des solutions existantes : parcours - analyse de chaque solution
  - Plateformes : Oxalis, PowerBoutique, Store Factory... (panorama des 8 plateformes les plus répandues)
  - Les solutions autonomes (CMS) : WooCommerce et PrestaShop, (Magento dans une moindre mesure, les extensions Drupal si questions)
- Critères de choix, contraintes de mise en oeuvre et budget
  - Solutions autonomes (CMS) vs plateformes

### Exemple de travaux pratiques (à titre indicatif)

- Chaque participant (ou par groupe) analyse une plateforme et la présente
- Mise en oeuvre, budget et exemples (liste fournie par le formateur)

## 2ème demi-journée

### Process et mise en oeuvre : étapes de la réalisation d'un site marchand

#### Cahier des charges : formaliser ce que sera le site

- Cibles et personae
- Benchmark
- Design et ergonomie
- Fonctionnalités (descente produite, up-selling, cross-selling, mécaniques promotionnelles, mails transactionnels)
- Mock-up et Wireframe : schéma de la page d'accueil, des fiches produits
- Attributs : identifier les éventuels critères de tri et de classement des produits (catégories, filtres)
- Rubriquage : recenser et produire l'ensemble des contenus du site (textes, visuels, vidéos, mails transactionnels)

- Checkout : contraintes, modalités et solutions de paiement, gestion des modes de livraison

### **3ème demi-journée**

- La contrainte logistique
  - Les états d'une commande : validée, préparée, expédiée, livrée
  - Les contraintes d'entreposage et de livraison : type de produits, contraintes de stockage, zone de chalandise
  - Information et suivi : les interfaces de suivi et l'information clients
  - Les tendances : mutualisation, uberisation
- Les solutions clés en main et leur mise en oeuvre
  - Les prestataires : Colissimo, La Poste, TNT...
  - La mise en oeuvre des solutions : plug-ins, EDI, flux de commandes
  - Le contrôle et les mails transactionnels : information client, accusé de réception
  - La gestion des retours

### **4ème demi-journée**

#### **Exemple de travaux pratiques (à titre indicatif)**

- *Mise en oeuvre en mode projet : chaque participant formalisera son projet - y compris le choix de la solution (grille / plan type du "livrable" fourni) - projet des participants à transmettre avant la 6ème demi-journée*

### **5ème demi-journée**

#### **Mesurer la performance des ventes et la qualité du service**

- Key Performance e-commerce : principaux indicateurs, leurs facteurs d'optimisation
- Outils d'analyse : focus sur la solution Google Analytics (90% du marché) - exemple d'analyses

#### **Exemple de travaux pratique (à titre indicatif)**

- *Mise en oeuvre d'un tableau de bord type (Google Merchandise Store)*

### **6ème demi-journée**

- Restitution et synthèse : chaque projet est analysé et corrigé collectivement

### **Certification (en option)**

- Prévoir l'achat de la certification en supplément
- L'examen (en français) sera passé le dernier jour, à l'issue de la formation et s'effectuera en ligne
- La durée moyenne est de 2h00 et le score obtenu attestera d'un niveau de compétence
- La certification n'est plus éligible au CPF depuis le 31/12/2021, mais permettra néanmoins de valider vos acquis

### **Modalités d'évaluation des acquis**

- En cours de formation, par des productions
- Et, en fin de formation, par un questionnaire d'auto-évaluation ou une certification (M2i ou éditeur)

### **Les + de la formation**

Si vous choisissez de passer la certification DiGiTT, un test de positionnement appelé Diag ainsi qu'une Digithèque comprenant plus de 300 contenus seront mis à votre disposition.