En partenariat avec ISM

e-commerce

Gérer et animer un site e-commerce

Ref. WEB-C19ECOM2 / C19ECOM2

2 jours (14h00) | ★★★★☆ 4,6/5 | Évaluation qualitative de fin de stage | Formation délivrée en présentiel ou distanciel

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

Tarif public inter-entreprises par personne : 1 570 € ht

Contenu mis à jour le 17/07/2026. Document téléchargé le 14/09/2026.

Public concerné

Responsables e-commerce, chefs de projet site e-commerce, responsables marketing ou commercial ayant à développer le e-commerce, e-commerçants.

Prérequis

Connaître les fondamentaux du e-commerce.

Objectifs de formation

- Piloter les leviers d'acquisition, de conversion et de fidélisation d'un site e-commerce.
- Identifier les points de friction du parcours d'achat et prioriser les actions d'optimisation.
- Construire une animation e-commerce cohérente dans une logique omnicanale.

Programme de votre formation

M2i START

Contextualisation du projet de formation et prise en compte des besoins de chacun

- Positionnement initial de l'apprenant par rapport aux objectifs
- Définition des priorités et des objectifs personnels de l'apprenant
- Vidéos de mise en situation
- Accès au Chat interactif myM2i pour interagir avec les membres de son groupe

M2i LIVE [1]

Programme

Modules distanciels

- E-quiz en amont/aval de la formation.

Développer le trafic et la visibilité de son site e-commerce

- Arbitrer les leviers d'acquisition selon ses objectifs : SEO, SEA, social ads, emailing, display, retargeting.
- Intégrer les nouveaux enjeux de visibilité : IA Search, moteurs de recherche, contenus utiles, avis.
- Identifier l'intérêt des marketplaces, comparateurs et leviers retail media pour augmenter son trafic.
- Structurer une stratégie d'affiliation et de partenariats.

Optimiser le parcours d'achat et la conversion

- Identifier les freins du parcours d'achat : navigation, recherche interne, fiches produits, panier, etc.
- Mobiliser les leviers d'e-merchandising pour faciliter l'accès à l'offre et augmenter le panier moyen.
- Utiliser les données comportementales, les avis clients et les tests pour repérer les optimisations prioritaires.
- **Atelier** : détecter les principaux points de friction d'un parcours d'achat et proposer des actions correctives.

Optimiser ses performances e-commerce avec un dispositif omnicanal

- Définir une animation commerciale cohérente : temps forts, promotions, contenus, relances.
- Encourager les synergies entre canaux pour enrichir l'expérience client : web-to-store, store-to-web, mobile-to-store.
- Personnaliser les parcours grâce aux données clients, à l'e-CRM et aux scénarios d'automation.
- **Atelier :** déterminer ses cibles et son plan d'action e-commerce omnicanal.

Renformer la relation client et la fidélisation

- Étude de cas : renforcer sa connaissance client grâce aux données en accord avec le RGPD.
- Utiliser les avis, recommandations, retours clients et interactions SAV comme leviers de satisfaction.
- Étude de cas : techniques d'animation pour maintenir un lien avec ses clients et relancer les inactifs.
- **Atelier** : Assurer un SAV efficace comme levier de satisfaction et de fidélisation.
- Identifier les usages utiles de l'IA : analyse d'avis, segmentation, relances, enrichissement de contenus.

M2i BOOST

Réactivation et approfondissement des acquis en situation de travail.

- 30 jours d'accompagnement personnalisé sur myM2i inclus [2]
- Ressources Boosters (Abonnement au M2i'Mag Soft Skills, formations offertes, invitations aux conférences d'actualité…)

Le contenu de ce programme peut faire l'objet d'adaptation selon les niveaux, prérequis et besoins des apprenants.

Modalités, méthodes et moyens pédagogiques

Équipe pédagogique :
Un consultant expert de la thématique et une équipe pédagogique en support du stagiaire pour toute question en lien avec son parcours de formation.

Techniques pédagogiques :
Alternance de théorie, de démonstrations par l'exemple et de mise en pratique grâce à de nombreux exercices individuels ou collectifs. Exercices, études de cas et cas pratiques rythment cette formation.

Pour les sessions en distanciel, notre Direction Innovation a modélisé une **matrice pédagogique** adaptée pour permettre **un apprentissage et un ancrage mémoriel optimisés**.
Cette matrice prévoit une alternance de **temps de connexion en groupe** et de **séquences de déconnexion** pour des travaux de mise en pratique individuels.

Ressources pédagogiques :
Un support de formation présentant l'essentiel des points vus durant la formation et proposant des éléments d'approfondissement est téléchargeable sur votre espace apprenant.
Retrouvez également des ressources complémentaires ainsi que les quiz amont/aval sur notre plateforme dédiée.

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 émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

Modalités d’évaluation des acquis

Évaluation des acquis : Quiz avant la formation et après la formation pour mesurer les acquis, la progression. Évaluation à chaud : À la fin de la formation, un bilan qualité dématérialisé pour mesurer l'atteinte des objectifs de la formation. Évaluation à froid : À J+3 mois, une e-évaluation du transfert des acquis en situation professionnelle.

Accessibilité de la formation

Le groupe M2I s'engage pour faciliter l'accessibilité de ses formations. Toutes nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap : les détails de l'accueil des personnes sont consultables sur la page Accueil Handicap

Modalités et délais d’accès à la formation

Les formations M2I sont disponibles selon les modalités proposées sur la page programme. Les inscriptions sont possibles jusqu'à 48 heures ouvrées avant le début de la formation. Dans le cas d'une formation financée par le CPF, ce délai est porté à 12 jours ouvrés.

1. Les actions et les outils présentés dans ce programme le sont à titre indicatif et peuvent faire l’objet d'adaptation selon les niveaux, prérequis et besoins des apprenants. Les compétences clés de ce programme sont traitées à raison d'une compétence par demi-journée de formation.
2. Sur myM2i, pendant 30 jours post-fin de formation, les apprenants disposent d’une messagerie sécurisée pour échanger, dans la limite de 4 sollicitations, avec leur formateur.

Scannez ce code pour consulter le programme en ligne et vous inscrire