

Efficacité commerciale

## Le e-commerce

2 jours (14h00) | ★★★★★ 4,6/5 | DCEFF-ECOM | Évaluation qualitative de fin de stage |  
Formation délivrée en présentiel ou distanciel <sup>(1)</sup>

Formations Management & soft skills › Développement commercial › Efficacité commerciale



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

- Développer un projet de commerce en ligne efficace
- Optimiser le référencement et la présence des produits en ligne
- Comparer et choisir les outils e-commerce (plateformes, développement sur mesure...)
- Développer un relationnel client : recrutement et fidélisation en ligne.

### Niveau requis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

### Public concerné

Toute personne ayant des responsabilités en rapport avec le e-commerce.

### 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

## Introduction

- Présentation de chacun
- Attentes et objectifs visés de chaque participant
- Présentation de la formation

## Comprendre le e-commerce

- Les fondamentaux
  - Cycle de vie d'un site
  - Typologie de sites e-commerce
  - Panorama des sites
- Les tendances et les évolutions de l'e-commerce
- L'environnement juridique de l'e-commerce
- Les comportements d'e-shoppers

## Optimiser son offre e-commerciale

- Qualité, ergonomie et efficacité d'un site
- Le choix des outils : zoom, vidéos, images, interactivité...
- Affiner ses campagnes
- Optimiser l'expérience d'achat client / e-tracking
- Le cycle de vente
  - Le cycle de la commande (envisager l'option vente à l'international)
  - L'ensemble des infrastructures humaines à mettre en place
- La performance économique du site
  - Les indicateurs
  - Testing
  - Outils d'analyse

## Assurer la promotion du e-commerce

- Le e-marketing
- GRC et marketing direct : gérer et fidéliser une clientèle Web B to C ou B to B
- Les sources de trafic
  - E-pub
  - Affiliation
  - Référencement payant
  - Sources externes
  - Guides d'achats
  - Annuaires
  - Portails

## Piloter une campagne e-commerciale multicanal (à court terme)

- Mots-clés et référencement naturel
- Liens commerciaux et emailing
- Profiter du multicanal
  - Réseaux sociaux
  - Médias
  - Mobiles
  - Tablettes
- Facteur de réussite d'une campagne
- Evaluer les retombées d'une campagne

## **Piloter une stratégie globale et anticiper les évolutions**

- Mise en oeuvre à long terme : communication nouvelle génération (Web 2.0, réseau social, marketing viral)
- Etre en veille permanente

## **Synthèse de la session**

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en oeuvre dans son environnement
- Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant
- Bilan oral et évaluation à chaud

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

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