

# E-Commerce : réussir son projet

## INFORMATIONS GÉNÉRALES

Type de formation : Formation continue

**Domaine :** Management du SI

Filière: Relations humaines

Rubrique: Communication

Éligible au CPF : Non

Action collective: Non

### **€** Tarifs

Prix public : 1530 €

Code de formation: ECD001

#### Tarif & financement:

Nous vous accompagnons pour trouver la meilleure solution de financement parmi les suivantes :

Le plan de développement des compétences de votre entreprise : rapprochez-vous de votre service RH.

Le dispositif FNE-Formation.

**L'OPCO** (opérateurs de compétences) de votre entreprise.

**France Travail:** sous réserve de l'acceptation de votre dossier par votre conseiller Pôle Emploi.

**CPF** -MonCompteFormation Contactez nous pour plus d'information : contact@aston-institut.com

## **PRÉSENTATION**

## **Objectifs & compétences**

- Appréhender le marché du e-commerce et ses perspectives de développement
- O Structurer un projet de site Web marchand
- o Identifier et mettre en place les fonctionnalités de son site e-commerce
- o Intégrer les réseaux sociaux dans sa stratégie marketing

#### Public visé

- o Responsables de projets Web/e-commerce.
- Responsables communication.
- o Responsables e-business.
- Équipe projet e-commerce.

## Pré-requis

Bonnes connaissances des projets Web.

#### Lieux & Horaires

Durée: 14 heures

**Délai d'accès :** Jusqu'a 8 jours avant le début de la formation, sous condition d'un dossier d'insciption complet

## **PROGRAMME**

#### Etat de l'art du e-commerce

- o Le marché du e-commerce dans le monde.
- Les e-consommateurs français.
- o Les sites référents et grandes tendances du e-commerce.
- o Les perspectives et nouvelles formes du e-commerce.

#### **Travaux pratiques**

Audit des sites référents : ce qui fonctionne et ne fonctionne pas. Portrait robot de l'eacheteur.

## Les étapes clés d'un projet e-commerce

- o Structuration du catalogue produits/services.
- o Le cas du multi-catalogue et du catalogue spécifique par type de clientèle.
- Le passage de commande et les processus de gestion.
- Le traitement du paiement.
- La gestion de la relation client.
- o Le service après-vente : gestion des retours, loi Chatel...
- o La génération de trafic : référencement naturel, publicité...

### Travaux pratiques

Portrait-robot de l'e-acheteur : décryptage du parcours de l'e-acheteur sur Internet.

#### Les points fonctionnels à baliser sur un projet e-commerce

o La gestion des catalogues, des contenus, l'administration des prix, des promotions...

#### # Prochaines sessions

Consultez-nous pour les prochaines sessions



- o La mise en place de solutions multisites : multipays, multimarques, multicatalogues... Les pièges à éviter.
- La structuration du tunnel d'achats.
- $\circ\;$  L'enregistrement client, code réduction, sauvegarde du panier, paiement...
- o Les processus de suivi de commande et la gestion de l'après-vente.
- Les choix en termes d'IHM ? Quel type d'interface pour quelle catégorie de clientèle ?

#### Travaux pratiques

Concevoir une page d'accueil dynamique : l'art de la e-vitrine.

## L'apport des fonctions sociales

- o Constitution d'une réputation numérique positive : gestion des commentaires, implication des influenceurs.
- o Création d'un climat rassurant pour déclencher les transactions.
- o Marketing viral : utilisation des réseaux sociaux grand public, constitution de son réseau social...
- o Crowdsourcing: technique collaborative pour rester au contact de ses besoins utilisateurs.
- o Les mécanismes de génération de trafic et leur efficacité : référencement, marketing viral, Serious Game...

#### **Travaux pratiques**

Plan Web-marketing pour générer un trafic qualifié sur son site e-commerce.

## **MODALITÉS**

#### Modalités

**Modalités :** en présentiel, distanciel ou mixte . Toutes les formations sont en présentiel par défaut mais les salles sont équipées pour faire de l'hybride. – Horaires de 9H à 12H30 et de 14H à 17H30 soit 7H – Intra et Inter entreprise.

**Pédagogie :** essentiellement participative et ludique, centrée sur l'expérience, l'immersion et la mise en pratique. Alternance d'apports théoriques et d'outils pratiques.

**Ressources techniques et pédagogiques :** Support de formation au format PDF ou PPT Ordinateur, vidéoprojecteur, Tableau blanc, Visioconférence : Cisco Webex / Teams / Zoom.

**Pendant la formation :** mises en situation, autodiagnostics, travail individuel ou en sous-groupe sur des cas réels.

## Méthode

Fin de formation : entretien individuel.

Satisfaction des participants : questionnaire de satisfaction réalisé en fin de formation.

Assiduité : certificat de réalisation.

**Validations des acquis** : grille d'evalution des acquis établie par le formateur en fin de formation.