

# LES FONDAMENTAUX DU E-COMMERCE

## Commerce - Vente



### OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux du E-commerce
- Découvrir les étapes pour mettre en œuvre une stratégie opérationnelle E-commerce



### PROGRAMME

#### Comprendre le e-commerce

- Les fondamentaux
- Les tendances et les évolutions du e-commerce
- L'environnement juridique de l'e-commerce
- Les comportement d'e-shoppers

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

- Structuration du catalogue produits/services
- 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
- Le service après vente : gestion des retours, loi Chatel...

#### Outils pour créer un site marchand

- Prestashop / Magento / Wordpress
- Solution de sites par abonnement

#### Optimiser son offre e-commercial

- 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
- La performance économique du site

#### 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...

#### 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
- Evaluer les retombées d'une campagne

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

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

### LE PARCOURS DE FORMATION

Présentiel Distanciel Intra-entreprise Inter-entreprises One to one Duo

> **Modalités pédagogiques** : Apports théoriques, étude de cas, exposé. Partage d'expérience. Mise en situation.

> **Modalité d'évaluation** : Quiz de connaissance - La mise à l'épreuve réelle

Attestation de compétence

Réf: DCOF13



### DURÉE

2 jours



### PRÉREQUIS

Aucun



### TARIFS

À partir de 644€ HT/stagiaire



### INTERVENANT

Formation assurée par un professionnel de la Vente et du Commerce



### PUBLICS

Toute personne intéressée



# Les + !

> Une formation qui permet d'acquérir les techniques de gestion de sites en matière de contenu et de référencement pour développer le trafic et la visibilité