

LICENCE PROFESSIONNELLE

Mention : E-commerce et marketing numérique

Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'EVALUATION
- Dialogue avec des développeurs de sites - Veille du respect des dispositions légales relatives aux sites internet - Mise en place des actions pour l'augmentation du trafic - Optimisation des moteurs de recherche - Gestion des demandes faites sur le site - Gestion de la logistique e-commerce - Suivi des performances via les KPI - Actualisation du site - Garantir la satisfaction client	Compétences transversales - Utiliser les outils numériques de référence et les règles de sécurité informatique pour acquérir, traiter, produire et diffuser de l'information ainsi que pour collaborer en interne et en externe - Identifier et sélectionner avec esprit critique diverses ressources dans son domaine de spécialité pour documenter un sujet - Analyser et synthétiser des données en vue de leur exploitation - Développer une argumentation avec esprit critique - Se servir aisément des différents registres d'expression écrite et orale de la langue française - Communiquer par oral et par écrit, de façon claire et non ambiguë, dans au moins une langue étrangère - Identifier et situer les champs professionnels potentiellement en relation avec les acquis de la mention ainsi que les parcours possibles pour y accéder - Caractériser et valoriser son identité, ses compétences et son projet professionnel en fonction d'un contexte - Identifier le processus de production, de diffusion et de valorisation des savoirs - Situer son rôle et sa mission au sein d'une organisation pour s'adapter et prendre des initiatives - Travailler en équipe et en réseau ainsi qu'en autonomie et responsabilité au service d'un projet - Analyser ses actions en situation professionnelle, s'autoévaluer pour améliorer sa pratique - Respecter les principes d'éthique, de déontologie et de responsabilité sociale et environnementale - Prendre en compte la problématique du handicap et de l'accessibilité dans chacune de ses actions professionnelles	Les modalités du contrôle permettent de vérifier l'acquisition de l'ensemble des aptitudes, connaissances, compétences et blocs de compétences constitutifs du diplôme. Ces éléments sont appréciés soit par un contrôle continu et régulier, soit par un examen terminal, soit par ces deux modes de contrôle combinés. Chaque ensemble d'enseignements à une valeur définie en crédits européens (ECTS). Pour l'obtention du grade de licence, une référence commune est fixée correspondant à l'acquisition de 180 crédits ECTS.

	Compétences spécifiques de la mention • Contribuer à la création et à la mise en place de sites internet marchands, en appliquant les principes du e-commerce et en utilisant des solutions techniques adaptées afin de développer les ventes en ligne. • Contribuer au cahier des charges en prenant en compte l'inclusion universelle et en veillant à l'optimisation énergétique de la consommation. • Réaliser la maintenance d'un site internet marchand en effectuant des mises à jour techniques et des contrôles réguliers pour garantir son bon fonctionnement et prévenir d'éventuels dysfonctionnements • Mettre à jour les pages produits, les descriptions et les visuels en optimisant la présentation des produits afin d'encourager les ventes. • Suivre les performances des pages produits en analysant les données afin proposer des améliorations pour augmenter le taux de conversion. • Proposer un plan d'action visant à améliorer le référencement en analysant le comportement des consommateurs à partir de la data disponible afin de générer du trafic • Surveiller les performances des campagnes afin de proposer des ajustements des stratégies en fonction des indicateurs clés de performance (KPI). • Contribuer à la mise en œuvre de campagnes marketing numériques, y compris la publicité en ligne, le référencement, les médias sociaux, etc. • Traiter les commandes en ligne en assurant leur prise en charge et la logistique afin de permettre la livraison chez le client dans les délais impartis. • Suivre la satisfaction des clients tout au long du processus d'achat en analysant les enquêtes de satisfaction afin d'optimiser le parcours client • Evaluer l'expérience client numérique en analysant les comportements d'achat afin d'améliorer l'e-expérience client. • Gérer les retours et les réclamations clients en assurant les échanges et les remboursements conformément aux obligations commerciales de l'entreprise afin de garantir la satisfaction dans le suivi client • Assurer un suivi de la relation client en utilisant les canaux de communication appropriés afin de répondre à leurs demandes de renseignements et à leurs remarques <i>Dans certains établissements, d'autres compétences spécifiques peuvent permettre de décliner, préciser ou compléter celles proposées dans le cadre de la mention au niveau national. Pour en savoir plus se reporter au site de l'établissement.</i>	Chaque certificateur accrédité met en œuvre les modalités qu'il juge adaptées : rendu de travaux, mise en situation, évaluation de projet, etc. Ces modalités d'évaluation peuvent être adaptées en fonction de la voie d'accès à la certification.
--	---	--