

E-commerce

CATEGORIE : C

Vue d'ensemble

Domaine(s) d'activité professionnel dans lequel(s) est utilisé la certification :

Transverse : ■ **Agroalimentaire / Banque / Assurance / Mutualité / Imprimerie / BTP / Matériaux de construction / Chimie / Parachimie / Commerce / Négoce / Distribution / Édition / Communication / Multimédia / Électronique / Études et conseils / Industrie pharmaceutique / Informatique / Télécoms / Automobile / Services aux entreprises / Textile / Habillement / Chaussure Transports / Logistique... Tous les domaines qui prennent en compte la mise en oeuvre et le pilotage d'une stratégie connectée.**

Code(s) NAF : —

Code(s) NSF : **312**

Code(s) ROME : **M1705**, **E1101**, **M1707**

Formacode : **34530**

Date de création de la certification : **01/01/2016**

Mots clés : **e-shop**, **site marchand**, **vente en ligne**, **e-commerce**

Identification

Identifiant : **2328**

Version du : **14/02/2019**

Références

Consensus, reconnaissance ou recommandation :

Formalisé :

■ **N/A**

Non formalisé :

■ [Le e-commerce](#)

Descriptif

Objectifs de l'habilitation/certification

Construire une stratégie de commerce connecté avec le parcours d'achat du client, mettre en œuvre et adapter en permanence les outils associés, dans une optique cross-canal. En charge d'une activité e-commerce vous serez capable d'exploiter la complémentarité des canaux digitaux et d'être partie prenante dans les interactions entre points de vente physiques et digitaux.

Les objectifs de cette certification sont les suivants :

Construire une stratégie e-commerce en intégrant tous les canaux digitaux

Piloter le déploiement opérationnel d'un projet e-commerce

Favoriser la visibilité, le trafic, la conversion et la fidélité

Exploiter la complémentarité des canaux physiques et digitaux

Lien avec les certifications professionnelles ou les CQP enregistrés au RNCP

■ Aucun

Descriptif général des compétences constituant la certification

Les compétences qui constituent la certification :

1. Analyser l'évolution des comportements et les enjeux du e-commerce
2. Définir un modèle économique adapté à sa cible, son offre et ses objectifs
3. Bâtir un business plan et déterminer des indicateurs de suivi en fonction de ses objectifs
4. Maîtriser les étapes de la mise en place d'une stratégie e-commerce
5. Piloter la phase opérationnelle du projet e-commerce
6. Gérer contraintes logistiques et techniques liées au commerce connecté
7. Construire des interfaces ergonomiques et optimisées pour favoriser l'achat et la fidélité (UX)
8. Analyser et optimiser le parcours d'achat en ligne pour faciliter le processus d'achat
9. Piloter et exploiter les outils de génération de trafic
10. Elaborer un parcours client personnalisé et fluide dans une logique omnicanale
11. Développer les passerelles entre canaux de vente physique et canaux digitaux pour améliorer le parcours client
12. Intégrer le m-commerce et le social commerce dans sa stratégie de vente globale
13. Piloter et ajuster en permanence l'efficacité de son dispositif e-commerce

Modalités générales

La certification est accessible en inter et en intra-entreprises.

La durée de la formation peut aller jusqu'à 150 heures.

Les modalités pédagogiques peuvent être présentielles ou distancielles (modules e-learning, classes virtuelles...) ou toute modalité pédagogique adaptée à l'acquisition des compétences de la certification.

Liens avec le développement durable

Aucun

Public visé par la certification

- Professionnels du marketing et de la communication souhaitant acquérir les techniques, méthodes et outils lui permettant de développer un projet e-commerce
- Nouveaux responsables e-commerce
- Tout salarié en reconversion professionnelle dans le secteur du e-commerce
- Demandeurs d'emploi
- Toute personne amenée à développer un projet e-commerce

Valeur ajoutée pour la mobilité professionnelle et l'emploi

Pour l'individu

Certification qui permet aux participants : soit de valider des acquis déjà présents tout en perfectionnant leur approche du secteur "e-commerce", soit de prendre pleinement conscience des missions de leur poste en balayant précisément les différentes compétences liées au e-commerce. Premier pas vers une VAE potentielle. Valeur ajoutée sur le CV du participant.

Pour l'entité utilisatrice

Montée en compétences des salariés (respect de l'obligation légale de maintien dans l'employabilité) et GPEC avec potentialité de mise en place d'une mobilité interne. Reconnaissance de la valeur de ses salariés (climat social) dans un secteur qui doit s'adapter à l'évolution des tendances et des technologies.

Evaluation / certification

Pré-requis

Connaissance des bases du web et de la démarche marketing

Compétences évaluées

Elaborer une stratégie e-commerce

1. Analyser l'évolution des comportements et les enjeux du e-commerce
2. Définir un modèle économique adapté à sa cible, son offre et ses objectifs
3. Bâtir un business plan et déterminer des indicateurs de suivi en fonction de ses objectifs
4. Maîtriser les étapes de la mise en place d'une stratégie e-commerce

Déployer un dispositif e-commerce performant

5. Piloter la phase opérationnelle du projet e-commerce
6. Gérer contraintes logistiques et techniques liées au commerce connecté
7. Construire des interfaces ergonomiques et optimisées pour favoriser l'achat et la fidélité (UX)
8. Analyser et optimiser le parcours d'achat en ligne pour faciliter le processus d'achat
9. Piloter et exploiter les outils de génération de trafic

Optimiser l'expérience client et maximiser les ventes

10. Elaborer un parcours client personnalisé et fluide dans une logique omnicanale
11. Développer les passerelles entre canaux de vente physique et canaux digitaux pour améliorer le parcours client
12. Intégrer le m-commerce et le social commerce dans sa stratégie de vente globale
13. Piloter et ajuster en permanence l'efficacité de son dispositif e-commerce

Niveaux délivrés le cas échéant (hors nomenclature des niveaux de formation de 1969)

Non applicable

Centre(s) de passage/certification

- <http://www.ism.fr/>

La validité est Permanente

Possibilité de certification partielle : non

Matérialisation officielle de la certification :

Certificat de compétences

Plus d'informations

Statistiques

6 certifiés en 2018.

Autres sources d'information

<http://www.ism.fr/formation/parcours-certifiant-responsable-e-commerce.html>