

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 28129**

Intitulé

Animateur e-commerce

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION

Formaouest

QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION

Directeur

Niveau et/ou domaine d'activité

II (Nomenclature de 1969)

6 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

312 Commerce, vente

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

L'animateur e-commerce » a des compétences spécifiques dans les domaines du webmarketing et du e-commerce lui permettent d'occuper un emploi relevant du marketing, de la communication et de la vente dans un contexte d'activité de vente en ligne.

Ce professionnel anime des sites Internet commerciaux.

Ses activités sont :

L'élaboration de cahiers des charges, la sélection de prestataires et le suivi de la réalisation de leurs travaux (possiblement avec la gestion du budget)

Le suivi des statistiques (Trafic, commandes, progression du chiffre d'affaires, évolution de la qualité et du nombre de clients, ...). Mesure des retours sur investissements structurels et spécifiques..

Les contacts directs avec la clientèle par un dispositif de messagerie instantanée et / ou de téléphone.

Les contacts asynchrones travaillés par messagerie ou par des outils de gestion de communauté (Forum, Réseaux Sociaux).

La veille (technologique, juridique et concurrentielle) pouvant contribuer au plan marketing de l'entreprise.

Le travail sur la notoriété de la marque ou des produits par la mise en œuvre des stratégies de communication par les réseaux sociaux, les blogs et les plates-formes de partage d'informations

Le travail sur la visibilité : optimisation des contenus à mettre en avant (produits ou services), recherche de partenaires publicitaires pour générer du trafic.

La rédaction de contenus sémantiques (articles éditoriaux ou fiches produits) et leur organisation pour le référencement (Netlinking, backlinking)

La conception et la mise en production de supports multimédia de communication (vidéo, photos, images).

L'élaboration et la mise en œuvre de campagnes de promotion (achats d'espaces, e-mailing, newsletter)

L'animation des réseaux de partenaires (affiliation, revendeurs, blogueurs, agences de presse, comparateurs, réseaux locaux, ...)

La proposition et la mise en œuvre d'outils e-marketing adaptés à la mise en œuvre des stratégies marketing de conquête ou de fidélisation.

Le travail sur l'ergonomie des sites en fonction des objectifs de transformation (parcours de l'internaute définis par catégorie d'attentes, suivant des logiques d'entonnoir d'achat et en fonction d'indicateurs clés de performance).

L'étude du comportement des internautes et la conception d'approches commerciales adaptées

L'utilisation pertinente des technologies Web liées au référencement et aux statistiques

- Sur la composante métier fonction commerciale, le titulaire de la certification doit être capable de :

Maîtriser l'élaboration et la mise en œuvre de campagnes de promotion (achats d'espaces, e-mailing, newsletter)

Proposer à sa direction la mise en œuvre d'outils e-marketing adaptés à la stratégie marketing de conquête ou de fidélisation

Suivre les statistiques (Trafic, commandes, progression CA et nb clients, ...) et mesurer les retours sur investissements

en lien avec les directions marketing et communication, établir une veille (technologique, juridique et concurrentielle) pouvant contribuer au plan marketing de l'entreprise

Segmenter les bases de données clients en fonction d'études de comportement des cyberacheteurs

- Sur la composante métier fonction rédactionnelle & relationnelle, le titulaire de la certification doit être capable de :

Rédiger des contenus sémantiques (articles éditoriaux ou fiches produits) et de les organiser pour le référencement des sites internet (Netlinking, backlinking)

Entretenir une relation commerciale directe avec une clientèle française par un dispositif de messagerie instantanée et / ou de téléphone.

Travailler sur la notoriété de la marque ou des produits par la mise en œuvre par l'animation de réseaux sociaux, de blogs et de plates-formes de partage d'information

Animer ses réseaux de partenaires (affiliation, revendeurs, blogueurs, agences de presse, comparateurs, réseaux locaux, ...)

- Sur la composante métier fonction référencement & organisation des contenus, le titulaire de la certification doit être capable de :

Travailler sur la visibilité de son/ses site(s) Internet en optimisant les contenus à mettre en avant (produits ou services) et en recherchant des partenaires publicitaires pour générer du trafic.

Concevoir et la mettre en production des supports multimédia de communication (vidéo, photos, illustrations).

d'utiliser de façon pertinente les technologies Web liées au référencement, aux statistiques et aux systèmes de paiement en ligne

- Sur la composante métier fonction gestion de projet, le titulaire de la certification doit être capable de :

Elaborer des cahiers des charges, sélectionner des prestataires externes et suivre la réalisation de leurs travaux (possiblement avec la

gestion du budget)

Travailler sur l'ergonomie des sites en fonction des objectifs de transformation (parcours de l'internaute définis par catégorie d'attentes, suivant des logiques d'entonnoir d'achat et en fonction d'indicateurs clés de performance).

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

- Tous secteurs d'activité susceptibles d'une organisation possible pour une activité de négoce en ligne de marchandises ou de prestations de services

- Les "Pure Player" représentant les activités s'exerçant exclusivement en ligne : site Internet et/ou application mobile.

Responsable e-commerce : développement et stratégie commerciale.

Responsable de promotion des ventes

Concepteur rédacteur / Conceptrice rédactrice : communication, publicitaire, multimédia

Technicien / Technicienne de la vente par correspondance

Assistant / Assistante administration des ventes

Assistant / Assistante des ventes

Assistant commercial / Assistante commerciale

Collaborateur commercial / Collaboratrice commerciale

Commercial / Commerciale sédentaire

Secrétaire commercial / commerciale

Technicien / Technicienne administration des ventes

Emplois émergents, liés aux réseaux sociaux, au web 2.0 et au commerce connecté :

Animateur / Animatrice web

Chargé / Chargée des relations avec les internautes

E-commercial / E-commerciale, Web commercial / commerciale, Commercial(e) On-Line

Chef de produits Web, Web Marketeur

Trafic Manager, Responsable d'audience

Rédacteur On-Line

Responsable Affiliation

Référenceur, Keyword Manager

E-mail Manager

Codes des fiches ROME les plus proches :

M1707 : Stratégie commerciale

M1706 : Promotion des ventes

E1101 : Animation de site multimédia

E1104 : Conception de contenus multimédias

D1401 : Assistanat commercial

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

L'octroi de la certification est soumis aux modalités suivantes d'évaluation :

Une composante de synthèse permet l'évaluation de l'acquisition des compétences. Elle s'exerce à partir d'un dossier projet rédigé par le candidat au titre, complété par une soutenance orale finale.

Ce dossier projet doit permettre l'évaluation de l'ensemble des compétences identifiées dans chacune des composantes métiers (fonction commerciale, fonction rédactionnelle et relationnelle, fonction référencement et organisation des contenus, fonction gestion de projet).

La soutenance orale permet au jury de vérifier la maîtrise et l'acquisition des compétences.

Information complémentaire sur les blocs de compétences décrits ci dessous :

1. Indépendamment, chacun des blocs décrits ci dessous fait l'objet d'un certificat repérable par son intitulé propre. Il correspond à un ensemble homogène de compétences.
2. La certification « Animateur E-Commerce » correspond à la somme des 5 blocs. L'obtention d'un bloc représente une validation partielle du titre « Animateur E-Commerce ». Sa durée de validité est de 5 ans.
3. S'agissant des modalités d'évaluation décrits :
 - a. La production d'un dossier illustre la mise en pratique avec un recul méthodologique.
Si, compte tenu du budget temps trop limité, la formation ne peut s'accompagner d'un stage en entreprise, alors le support pratique sera fourni par Formaouest sous forme de cas pratique réel et l'évaluation portera sur la mise en œuvre dans ce contexte.
Tout naturellement, le dossier VAE reprend la structuration du dossier projet pour collecter les compétences professionnelles du candidat dans la description de ses activités en relation avec la certification Animateur e-commerce, bloc par bloc.
Le guide de construction du dossier est proposé à chaque candidat. Tout au long de la formation, le candidat est accompagné pour le jalonnement et la bonne mise en place progressive du dossier/note de synthèse.
Les membres du jury reçoivent un guide de lecture et d'évaluation du dossier candidat.
 - b. Présentation orale : Chaque candidat à la certification présente son travail et soutient son dossier projet lors d'une présentation orale devant le jury.

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 28129 - Animation de la politique de commercialisation en ligne (« Webmarketing ») :</p>	<p>Descriptif : L'activité d'animation de la politique de commercialisation en ligne permet de définir le cadre dans lequel les autres grandes activités se dérouleront : La mise en place du site e-commerce, la cohérence de ses contenus avec les objectifs, le classement du site dans les réponses aux requêtes des internautes dans les moteurs de recherche, l'animation commerciale en ligne.</p> <p>Modalités d'évaluation : Dossier et soutenance L'évaluation des compétences liées à l'activité d'animation de la politique de commercialisation en ligne se fait au travers de son application au projet d'évolution du site e-commerce étudié. La modalité d'évaluation est une note de synthèse et ses annexes, note incluse dans le dossier projet, présentant la stratégie webmarketing, sa mise en œuvre commerciale, le planning stratégique, les opportunités d'alliance, les mesures de performance et les propositions d'adaptation. Cette production est commentée lors de l'entretien avec le jury.</p>
<p>Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 28129 - Animation des communautés et des ventes en ligne</p>	<p>Descriptif : L'activité d'animation des ventes en ligne se base sur les compétences plus générales de l'animation des ventes, notamment la vente à distance, avec les spécificités du contexte de la vente à partir d'un site web e-commerce. Elaboration de campagne de promotion, animation de réseaux de partenaires, dialogue direct avec la clientèle au moyen d'outils de messagerie instantanée, animation de communautés, mise en avant de produits, mise en œuvre de dispositifs facilitateurs et sécurisants pour le paiement, le financement et la logistique de livraison. Proposition et animation de dispositifs de parrainage et de fidélisation.</p> <p>Modalités d'évaluation : Dossier et soutenance L'évaluation des compétences liées à l'activité d'animation des ventes en ligne se fait au travers de son application au projet d'évolution du site e-commerce étudié. La modalité d'évaluation est constituée de la production de fiches-actions, de fiches d'opportunités ou d'annexes jointes au dossier-projet, décrivant la mise en œuvre effective des activités associées : Elaboration de campagne de promotion, Animation de réseaux de partenaires, Animation de communautés, Dialogue direct avec la clientèle, Mise en avant de produits, Mise en œuvre de dispositifs facilitateurs et sécurisants pour le paiement, le financement, la fidélisation, le parrainage et la logistique de livraison. Cette production est commentée lors de l'entretien avec le jury.</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 28129 - Optimisation du référencement du site e-commerce</p>	<p>Descriptif : La bonne lecture des contenus sémantiques et multimédia du site e-commerce doit aboutir à un classement (web Rank) optimal dans les résultats des requêtes des internautes auprès des moteurs de recherche. Ce bon classement est issu de la cohérence du contenu, et d'un certain nombre d'activités complémentaires, comme la définition de mots-clés (tags), la présence de références au site e-commerce sur d'autres sites (Netlinking), et doit faire l'objet d'une veille attentive.</p> <p>Modalités d'évaluation : Dossier et soutenance L'évaluation des compétences liées à l'activité d'optimisation du référencement du site e-commerce se fait au travers de son application au projet d'évolution du site e-commerce étudié. La modalité d'évaluation est constituée de la production de fiches-actions et d'annexes jointes au dossier-projet, décrivant la mise en œuvre effective des activités associées à la visibilité du site web marchand : animation autour du référencement naturel, du référencement payant, mesure des performances des activités de référencement. Cette production est commentée lors de l'entretien avec le jury.</p>
<p>Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 28129 - Pilotage de projet e-commerce</p>	<p>Descriptif : L'animateur e-commerce exerce son activité dans un contexte de développement, d'amélioration voire de renouvellement du site e-commerce. Il a ici un rôle de proposition auprès de la direction commerciale et peut endosser la responsabilité du suivi de la mise en place du site d'une nouvelle version du site ou de son évolution. Il agit dans le cadre d'un cahier des charges et d'objectifs validés.</p> <p>Modalités d'évaluation : Dossier et soutenance L'évaluation des compétences liées à l'activité de pilotage de projet e-commerce se fait au travers de son application au projet d'évolution du site e-commerce étudié. La modalité d'évaluation est constituée de la production de fiches action et d'annexes jointes au dossier-projet, décrivant la mise en œuvre effective des activités associées au pilotage de projet e-commerce et de sa sécurité technique et juridique. Cette production est commentée lors de l'entretien avec le jury.</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 28129 - Rédaction et production de contenus pour le web	<p>Descriptif : On écrit pour être lu. L'écriture pour le web a ceci de particulier qu'on s'adresse à deux cibles : l'internaute, prospect ou client, qui doit recevoir un message clair et sincère, lisible sur de multiples supports, et les moteurs de recherche, qui doivent recevoir un message efficace et cohérent. Les moteurs de recherche peuvent alors positionner de manière optimale le contenu du site marchand dans les réponses aux requêtes des internautes, ouvrant la possibilité d'être lus par ces derniers.</p> <p>De la qualité du contenu ainsi produit dépend donc la visibilité des produits ou services proposés sur le site marchand.</p> <p>Modalités d'évaluation : Dossier et soutenance L'évaluation des compétences liées à l'activité de rédaction et de production de contenus pour le web se fait au travers de son application au projet d'évolution du site e-commerce étudié. La modalité d'évaluation est constituée de la production d'annexes jointes au dossier-projet, décrivant la mise en œuvre effective des activités associées à la production de contenu « sémantique » pour le site web marchand : rédaction d'articles et de fiches produits, mise en forme, production de contenu multimédia (vidéos, illustrations, photos)</p> <p>Cette production est commentée lors de l'entretien avec le jury.</p>

Validité des composantes acquises : illimitée

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	
En contrat d'apprentissage	X	
Après un parcours de formation continue	X	4 personnes dont 2 professionnels
En contrat de professionnalisation	X	4 personnes dont 2 professionnels
Par candidature individuelle	X	4 personnes dont 2 professionnels
Par expérience dispositif VAE prévu en 2013	X	4 personnes dont 2 professionnels

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS	ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

Base légale

Référence du décret général :

Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 07 avril 2017 publié au Journal Officiel du 21 avril 2017 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour deux ans, au niveau II, sous l'intitulé "Animateur e-commerce" avec effet au 21 avril 2017, jusqu'au 21 avril 2019.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Arrêté du 29 juillet 2014 publié au Journal Officiel du 09 août 2014 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour trois ans, au niveau III, sous l'intitulé "Animateur e-commerce" avec effet au 21 juin 2011, jusqu'au 09 août 2017.

Pour plus d'informations

Statistiques :

En moyenne 70 certifiés par an sur les 3 dernières années.

Autres sources d'information :

contact@formaouest.fr

Site Internet

Lieu(x) de certification :

Formaouest : Bretagne - Morbihan (56) [Plescop]

Formaouest : Pays de la Loire - Loire-Atlantique (44) [Saint Herblain]

Atlanparc, Zone de Kerluherne 56890 Plescop

Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

- 45 rue Jean Mermoz, 77400 Lagny-sur-Marne

- 1, rue ME Coindreau - 85000 La Roche sur Yon

- ZA Saint Pierre - 04510 Le Chaffaut Saint Jurson

- Place Carnot - 58000 Nevers

Historique de la certification :

Certification précédente : Animateur e-commerce