

E-commerce – Franchir le pas

Objectif : Connaître les enjeux du E-commerce et en cerner les différentes logiques de vente.

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Maîtriser les spécificités des comportements de l'e-consommateur
- Appréhender les points clés d'un site marchand performant
- Choisir sa solution « logicielle » adaptée à son utilisation
- Savoir mesurer la performance des ventes

Prérequis : Etre à l'aise avec l'environnement Windows, la navigation Internet et avoir une bonne connaissance de son entreprise et de son champ d'activité.

- 2 jours -

Déroulé de l'action

• Type de stage

Session Inter-entreprises

• Horaires

9H00-12H30 /13H30-17H00

• Méthode pédagogique

Alternance exposés
théoriques
et exercices pratiques en
groupe et individualisés

• Suivi et assistance

Support de cours adapté
Assistance téléphonique
gratuite et illimitée

• Validation des acquis

Évaluation tout au long de
l'action et Exercice de
validation des acquis en fin
d'action
Délivrance d'une
attestation de fin de
formation

Le marché du e-commerce

- Les e-consommateurs français
- Les sites référents et grandes tendances du e-commerce
- L'importance du m-commerce

Identifier les pratiques concurrentielles

- Qui sont mes concurrents en ligne ? Quel danger représentent-ils ?
- Quels facteurs observer et quels outils utiliser ?

Opportunités du multicanal

- Quelles opportunités pour le commerce multicanal ?
- Comment intégrer les différents canaux ?
- Quel assortiment ?
- Quelle politique de prix multicanal ?

Aspects juridiques

- Propriété intellectuelle
- Réductions de prix
- Respect du droit de rétractation
- Délai de livraison

Choisir les bonnes technologies

- Quelle approche choisir pour un site e-commerce : custom ou standard ?
- Internaliser ou externaliser ?
- Open source ou pas ?
- Héberger ou pas ?

Gérer le paiement en ligne

- Quels sont les types de paiements existants ?
- Comment choisir ?

Organiser son site

- Comment accueillir et se différencier, les pages d'atterrissage ?
- Savoir rassurer et se crédibiliser
- Guider l'utilisateur
- Apprendre à valoriser le produit
- Comment augmenter le panier d'achat ?
- Les freins à l'achat

E-commerce – Franchir le pas

Organiser la livraison

- Les modes de livraison
- Les différents opérateurs avantages et inconvénients

Fidéliser ses clients

- Quels sont les critères du réachat ?
- Introduction aux techniques de CRM
- Comment segmenter ses clients pour une meilleure fidélisation ?
- Les techniques et technologies à mettre en œuvre

Concevoir un site e-commerce

- Notions fondamentales
- Eléments principaux (page d'accueil, moteur de recherche, colonne de navigation, partie centrale...)
- Optimisation de l'accès à l'offre
- Optimiser sa fiche produits
- Le Design
- Responsive Design ou site mobile

L'apport des fonctions sociales

- Constitution d'une réputation numérique positive : gestion des commentaires, implication des influenceurs.
- Création d'un climat rassurant pour déclencher les transactions.
- Marketing viral : utilisation des réseaux sociaux grand public, constitution de son réseau social...
- Les mécanismes de génération de trafic et leur efficacité

Promouvoir un site e-commerce

- Notions fondamentales
- Référencement Naturel
- Référencement payant
- L'E-Mailing
- Affiliation
- Compérateurs de prix

Le suivi des performances

- Que mesurer, quels indicateurs de performance pour un site e-commerce ?
- Quels outils pour optimiser la performance e-commerce ?

Travaux pratiques

- Travaux pratiques et études de cas sur :
 - Création d'un mini site E-commerce avec Prestashop
 - Gestion de la promotion du site

Déroulé de l'action

• Type de stage

Session Inter-entreprises

• Horaires

9H00-12H30 /13H30-17H00

• Méthode pédagogique

Alternance exposés
théoriques
et exercices pratiques en
groupe et individualisés

• Suivi et assistance

Support de cours adapté
Assistance téléphonique
gratuite et illimitée

• Validation des acquis

Évaluation tout au long de
l'action et Exercice de
validation des acquis en fin
d'action
Délivrance d'une
attestation de fin de
formation