

# Site Web e-commerce, mettre en place une stratégie gagnante

-Référence: **SII-230**

-Durée: **2 Jours (14 Heures)**

## Les objectifs de la formation

- Appréhender le marché du e-commerce et ses perspectives de développement
- Structurer un projet de site web marchand
- Identifier et mettre en place les fonctionnalités de son site e-commerce
- Intégrer les réseaux sociaux dans sa stratégie marketing

## A qui s'adresse cette formation ?

### POUR QUI :

- Responsable de projets Web/e-Commerce, responsable communication, responsable e-Business, équipe projet e-Commerce.

## Programme

- **Etat de l'art du e-commerce**
  - Le marché du e-commerce dans le monde.
  - Les e-consommateurs français.
  - Les sites référents et grandes tendances du e-commerce.
  - Les perspectives et nouvelles formes du e-commerce.
  - Travaux pratiques Audit des sites référents : ce qui marche et ne marche pas.
  - Portrait robot de l'e-acheteur.
- **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.

- La génération de trafic : référencement naturel, publicité.
- Travaux pratiques Portrait robot de l'e-acheteur : décryptage du parcours de l'e-acheteur sur Internet.
- **Les points fonctionnels à baliser sur un projet e-commerce**
  - La gestion des catalogues, des contenus, l'administration des prix, des promotions.
  - La mise en place de solutions multisites : multipays, multimarques, multicatalogues.
  - Les pièges à éviter.
  - la structuration du tunnel d'achats.
  - L'enregistrement client, code réduction, sauvegarde du panier, paiement.
  - Les processus de suivi de commande et la gestion de l'après-vente.
  - Les choix en termes d'IHM ? Quel type d'interface pour quelle catégorie de clientèle ? Travaux pratiques Concevoir une page d'accueil dynamique : l'art de la e-vitrine.
- **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.
  - "Crowdsourcing" : technique collaborative pour rester au contact de ses besoins utilisateurs.
  - Les mécanismes de génération de trafic et leur efficacité : référencement, marketing viral, Serious Game.
  - Travaux pratiques Plan Web-marketing pour générer un trafic qualifié sur son site e-Commerce.



(+212) 5 22 27 99 01



(+212) 6 60 10 42 56



Contact@skills-group.com

Nous sommes à votre disposition :  
De Lun - Ven 09h00-18h00 et Sam 09H00 – 13H00

Angle bd Abdelmoumen et rue Soumaya, Résidence Shehrazade 3, 7ème étage N° 30  
Casablanca 20340, Maroc