

E-commerce



MR-160 3 Jours (Heures)



Description

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

- Entrepreneurs souhaitant se lancer dans le commerce électronique
- Professionnels du marketing cherchant à développer leurs compétences dans le domaine digital
- Responsables de PME intéressés par l'expansion de leurs activités en ligne
- Étudiants en commerce, marketing ou informatique désirant se spécialiser dans l'e-commerce

Prérequis

- Connaissances de base en informatique et en navigation sur Internet
- Compréhension des principes fondamentaux du commerce et de la vente
- Intérêt pour les nouvelles technologies et le commerce en ligne

Les objectifs de la formation

- Acquérir les connaissances essentielles pour lancer et gérer efficacement une entreprise e-commerce
- Comprendre les différentes étapes du processus de vente en ligne
- Maîtriser les outils et techniques de marketing digital adaptés au commerce électronique
- Savoir gérer les aspects logistiques et administratifs liés à la vente en ligne
- Assurer la sécurité des transactions et la protection des données des clients
- Utiliser les analyses de données pour optimiser les performances de la boutique en ligne

Programme de la formation

Introduction à l'e-commerce :

- Définition et concepts clés
- Historique et évolution du commerce électronique
- Avantages et défis du commerce en ligne

Stratégies de marketing en ligne :

- Marketing de contenu
- Réseaux sociaux et publicités ciblées
- Optimisation pour les moteurs de recherche (SEO)
- Publicité payante (SEM)
- Email marketing et newsletters

Gestion des plateformes e-commerce :

- Choix de la plateforme adaptée aux besoins
- Configuration et personnalisation du site web
- Gestion des produits et des catalogues en ligne
- Mise en place des systèmes de paiement sécurisé

Optimisation de la conversion :

- Conception ergonomique du site web
- Stratégies d'optimisation des taux de conversion (CRO)
- Utilisation des tests A/B pour améliorer les performances

Logistique et gestion des stocks :

- Gestion des commandes et des expéditions
- Stockage et entreposage des produits
- Solutions de dropshipping

Service clientèle et gestion des retours :

- Mise en place d'un service client efficace
- Gestion des demandes et réclamations des clients
- Processus de retour et de remboursement

Sécurité des transactions en ligne :

- Protocoles de sécurité des données (SSL, HTTPS)
- Protection contre la fraude en ligne
- Respect des normes de confidentialité (RGPD)

Analyse des données et rapports de performance :

- Utilisation des outils d'analyse web (Google Analytics)
- Interprétation des données de trafic et de conversion
- Suivi des KPIs (indicateurs clés de performance)

Tendances et innovations dans le domaine de l'e-commerce

- Commerce mobile et applications dédiées
- Intelligence artificielle et chatbots
- Blockchain et cryptomonnaies dans les transactions en ligne