



Clés du E-commerce et Multicanal

Lien : <https://maroc-performance.com/formation/cles-du-e-commerce-et-multicanal>

 DURÉE
3 jours (21h)

 RÉFÉRENCE
MC163

 CATÉGORIE
E-Commerce

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- ✓ Appréhender les usages et les comportements des E-acheteurs
- ✓ S'approprier les principes et les outils du E-commerce et du E-merchandising
- ✓ Disposer de bases des stratégies de E-merchandising, cross-canal et multi-canal

POUR QUI ?

- ✓ Responsable marketing ou commercial ayant à développer le E-commerce
- ✓ Responsable de site marchand, chargé du Web marchand
- ✓ Chef de projet site e-commerce
- ✓ E-merchandiser en prise de poste
- ✓ E-commerçant



Programme détaillé

1 / Identifier les clés du e-commerce et les types d'e-shopper

- Le cadre : logistique, paiement en ligne, livraison et plates-formes
- Comportements d'achat du e-shopper, les cinq typologies d'e-shopper
- Le big data au service de la connaissance client

2 / Optimiser le modèle économique du site e-commerce

- Les bases du modèle économique et du ROI d'un site e-commerce
- Optimiser l'entonnoir de conversion
- Indicateurs clés et axes d'analyse

3 / E-Merchandising

- De l'analyse comportementale au e-merchandising
- Zones clés et stratégie de mise en avant des produits et services : zoom, vidéos, chatbots, retargeting...
- Personnaliser l'expérience client (UX/CX)

4 / Générer du trafic et convertir l'e-shopper

- Mixer les leviers : e-mailing, display, retargeting, affiliation, market places, blogs, SEO, SEA...
- Choix des leviers par type d'objectifs : acquérir, convertir
- Utiliser le push produit, up-selling, cross-selling et inbound marketing

5 / Implémenter la stratégie e-commerce multicanal

- Le e-commerce cross canal : points de vente connectés (phygital), médias sociaux, télévision, mobile, tablettes
- Structurer le dispositif autour du parcours client
- Les différents modèles : Web to store, mobile to store to web, store to web...
- CRM et synergie entre canaux

Approche pédagogique

- ✓ Support Ecrit et Projection
- ✓ Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- ✓ Brainstorming et Jeux de Rôle
- ✓ Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- ✓ Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- ✓ Test de Validation des Acquis des Connaissances

Réservation & Renseignements

 **Téléphone** : +212 522 247 210

 **Email** : contact@maroc-performance.com

 **Web** : <https://www.maroc-performance.com>