

Animateur e-commerce

RNCP28129 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Code(s) NSF	312
Code(s) ROME	M1707, M1706, E1101, E1104, D1401
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	21/04/2019

Certificateur(s)

Formaouest

<http://www.formaouest.fr>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

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

COMPÉTENCES ATTESTÉES

- 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).

Blocs de compétences

RNCP28129BC01 — Animation de la politique de commercialisation en ligne (« Webmarketing ») :

LISTE DE COMPÉTENCES

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.

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.

RNCP28129BC02 — Animation des communautés et des ventes en ligne

LISTE DE COMPÉTENCES

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.

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.

RNCP28129BC03 — Optimisation du référencement du site e-commerce

LISTE DE COMPÉTENCES

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.

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.

RNCP28129BC04 — Pilotage de projet e-commerce

LISTE DE COMPÉTENCES

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.

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.

RNCP28129BC05 — Rédaction et production de contenus pour le web

LISTE DE COMPÉTENCES

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.

De la qualité du contenu ainsi produit dépend donc la visibilité des produits ou services proposés sur le site marchand.

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)

Cette production est commentée lors de l'entretien avec le jury.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

- 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.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

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

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

A compléter (Reprise)

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)

Faible (2/5)

Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 1 à 5 sur 5.

Facteurs principaux

Non-attractivité salariale

Salaire médian (mensuel)	2 340 €
Familles professionnelles (FAP)	L0X60 — Secrétaires bureautiques et assimilés · tension 2/5 (Faible) L3X80 — Secrétaires de direction · tension 5/5 (Très élevée) R3X83 — Professions intermédiaires du marketing et des services commerciaux (hors achats) · tension 3/5 (Modérée) R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique · tension 2/5 (Faible) U0X80 — Assistants de la communication · tension 1/5 (Très faible) U0X90 — Cadres de la communication · tension 1/5 (Très faible) U1X82 — Graphistes, dessinateurs, stylistes, décorateurs et créateurs de supports de communication visuelle · tension 1/5 (Très faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	47 924
Jugés difficiles à recruter	27 %
Emplois saisonniers	11 %
Familles professionnelles (FAP)	L0X60 — Secrétaires bureautiques et assimilés L3X80 — Secrétaires de direction R3X83 — Professions intermédiaires du marketing et des services commerciaux (hors achats) R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique U0X80 — Assistants de la communication U0X90 — Cadres de la communication U1X82 — Graphistes, dessinateurs, stylistes, décorateurs et créateurs de supports de communication visuelle

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, CANDIDATURE INDIVIDUELLE, VAE

4 personnes dont 2 professionnels

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 21/04/2019

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP19357

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP34179

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

contact@formaouest.fr

Site Internet

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/28129/>

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	2
Montant total engagé	7 300 €
Coût moyen par dossier	3 650 €
Durée moyenne	309 h
Période	01/2020
France compétences	77 %
Reste à charge titulaire	23 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.