

Chargé(e) du e-commerce

Présentation du métier

Définition du métier

Développe et suit les ventes des produits de l'entreprise sur Internet ou sur le site marchand de l'entreprise dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise.

Exemples d'appellations du métier

Responsable e-commerce

Fiche(s) ROME de référence

E1103 – Animation de site multimédia

Type d'entreprise / branche

X	Entreprises des branches du commerce agricole
	Entreprise de la branche des industries et commerces en gros des vins, cidres, spiritueux, sirops, jus de fruits et boissons diverses
	Structures de la branche de la MSA
	Entreprises des branches de la Pêche, de l'aquaculture et de la coopération maritime
	Entreprises des branches de la production agricole

Conditions d'exercice du métier

	Non significatif	Significatif
Travail en extérieur	X	
Travail en zones sous conditions physiques contrôlées	X	
Manipulation de produits dangereux	X	
Manipulation et port de charges	X	
Travail en zone réglementée	X	
Travail en hauteur	X	
Travail en horaires atypiques	X	
Forte variation de l'activité dans le temps	X	
Travail répétitif	X	
Travail en équipe		X
Travail isolé	X	
Travail avec des déplacements	X	
Télétravail possible		X
Travail nécessitant des habilitations spécifiques	X	

Travail nécessitant le port d'une tenue spécifique (*)	X	
--	---	--

(*) et/ou d'équipements de protection

Niveau de qualification associé

CNCP	3	4	5	6	7	8
Diplôme	CAP, BEP	BAC, BP	BTS, DUT	LP	Master	Doctorat
Niveau inférieur inclus			X			
Niveau supérieur inclus				X		

Conditions d'accès au métier

Une certification de niveau 5 à 6 dans le domaine du marketing, du marketing digital ou du commerce est exigée. Une expérience préalable dans le domaine du management est souhaitée.

Activités et compétences du métier

Premier couple « activité-compétence » professionnelles

Analyse de l'environnement commercial dans le cadre d'une activité de vente en ligne	Rechercher et analyser les informations sur son environnement commercial dans le cadre d'une activité de vente en ligne
<ul style="list-style-type: none"> > Veille sur les évolutions techniques et technologiques de vente en ligne > Recueil et examen des informations disponibles sur le marché ou le secteur géographique et sur les clients > Examen de l'évolution du portefeuille clients et de la performance commerciale 	<ul style="list-style-type: none"> > Repérer les évolutions techniques et technologiques permettant de développer les fonctionnalités du site marchand ou du site de l'entreprise > Repérer les informations pertinentes sur le marché, les sites concurrents et le potentiel de ses clients à partir de différentes sources > Identifier les évolutions en lien avec son activité > Analyser l'évolution de son portefeuille clients et de sa performance commerciale en exploitant les données mises à disposition par l'entreprise au travers de ses systèmes d'informations

Mots clés du couple activité-compétence

MOT_CLE_ACT_1	Analyse du secteur
MOT_CLE_ACT_2	Veille

Second couple « activité-compétence » professionnelles

Mise en œuvre de l'activité e-commerce	Organiser son activité de vente en ligne à partir des objectifs quantitatifs et qualitatifs fixés
<ul style="list-style-type: none"> > Planification des activités > Gestion du site marchand et/ou de l'entreprise > Coordination des opérations de communication et de marketing en ligne > Prise en compte des priorités et des objectifs définis par l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> > Mettre en œuvre le plan d'animation e-commerce en veillant au respect de l'image et du positionnement de la marque/de l'enseigne > Optimiser le référencement et le positionnement afin d'accroître la visibilité de l'entreprise > Prendre en compte les priorités et les enjeux commerciaux liés aux différentes catégories de clients pour définir et ajuster son activité

Mots clés du couple activité -compétence

MOT_CLE_ACT_1	Plan d'actions commerciales
MOT_CLE_ACT_2	E-commerce

Troisième couple « activité-compétence » professionnelles

Suivi et traitement des indicateurs relatifs à l'activité e-commerce	Analyser les indicateurs de vente en ligne
<ul style="list-style-type: none"> > Recueil d'informations sur les résultats des activités e-commerce > Enregistrement des données relative au suivi de l'activité e-commerce > Réalisation de comparaison périodiques, produits, ... > Repérage des dysfonctionnements et des aléas et transmission aux acteurs concernés <ul style="list-style-type: none"> > Elaboration d'actions correctives 	<ul style="list-style-type: none"> > Suivre périodiquement le développement des ventes e-commerce > Utiliser ou renseigner les outils dédiés à la traçabilité de l'activité e-commerce > Identifier les écarts à partir de l'analyse des indicateurs de performance commerciale > Alerte le responsable et les services concernés par les dysfonctionnements > Proposer des actions d'amélioration

Mots clés du couple activité -compétence

MOT_CLE_ACT_1	Indicateurs
MOT_CLE_ACT_2	Performance commerciale
MOT_CLE_ACT_3	Amélioration

Quatrième couple « activité-compétence » professionnelles

Elaboration d'offres commerciales pour le site marchand ou de l'entreprise	Concevoir des offres commerciales destinées aux sites de vente en ligne
<ul style="list-style-type: none"> > Elaboration d'offres commerciales en partenariat avec les différents services concernés au sein de l'entreprise > Information des clients sur les caractéristiques et conditions d'utilisation des produits > Création et supervision de la mise en ligne de contenu digital 	<ul style="list-style-type: none"> > Surveiller le bon déroulement des ventes en ligne (par exemple disponibilité des stocks) > Identifier et apporter les informations et services adaptés aux besoins des clients en ligne > Rédiger des contenus dans un style adapté au support digital utilisé > Réaliser ou superviser la réalisation de prises de vues ou de supports iconographiques en veillant à respecter la charte graphique de l'enseigne

Mots clés du couple activité -compétence

MOT_CLE_ACT_1	Offre commerciale
MOT_CLE_ACT_2	Besoin clients
MOT_CLE_ACT_3	Contenu digital

Cinquième couple « activité-compétence » professionnelles

Relation client avant et après-vente.	Assurer les relations auprès des clients et traiter leurs réclamations dans le cadre d'une vente à distance
<ul style="list-style-type: none">> Contact régulier> Traitement des sollicitations et des réclamations clients> Mise en œuvre d'actions de fidélisation	<ul style="list-style-type: none">> Assurer un contact régulier avec le client et s'assurer de sa satisfaction dans el souci de préserver la qualité de la relation commerciale et l'image de l'entreprise> Analyser les réclamations clients et formuler des solutions adaptées selon les procédures en vigueur> Etablir une relation commerciale durable et de qualité avec les clients dans le cadre d'une vente en ligne> Veiller au respect de la politique commerciale

Mots clés du couple activité -compétence

MOT_CLE_ACT_1	Relation client
MOT_CLE_ACT_2	Traitement des réclamations
MOT_CLE_ACT_3	Satisfaction

Ressources transverses mobilisées

Ressources transverses	Niveau d'approfondissement
1. Analyse et synthèse de l'information	Sélectionner et restituer les informations utiles à son activité et aux besoins de ses interlocuteurs, connecter des données de nature différente
2. Résolution de problèmes	Conduire une démarche de résolution de problème en recherchant et / ou adaptant des solutions existantes en tenant compte des impacts sur le processus / le système dans lequel on se situe
3. Autonomie	Adapter son organisation aux évolutions et exigences de la situation dans différentes familles de situations connues
4. Innovation / amélioration continue	Proposer, de manière autonome et / ou dans le cadre d'une démarche collective, des pistes d'amélioration d'une activité ou d'un ensemble d'activités pouvant avoir des impacts sur des activités connexes
5. Apprentissage et actualisation des compétences	Actualiser ses connaissances et ses compétences dans des différentes familles de situations connues Adapter ses manières d'apprendre à ses besoins et à son environnement
6. Communication orale	Adapter sa communication orale à des situations et interlocuteurs variés
7. Communication écrite	Rédiger et utiliser différents types de textes courants dans son activité professionnelle en adaptant son style au media utilisé
8. Orientation client	Elaborer une offre / solution complexe et adaptée à l'évolution des contraintes et de l'environnement du client
9. Travail en équipe	Collaborer avec les membres de son équipe et les activités connexes en tenant compte des compétences, avis et contraintes de chacun
10. Influence et persuasion	Adapter une argumentation, une explication, aux besoins et attentes de son interlocuteur et répondre à des objections simples dans différentes familles de situations connues
11. Gestion des relations interpersonnelles, des situations relationnelles délicates	Adapter son comportement à différents types d'interlocuteurs. Traiter avec recul et dans un contexte simple les situations relationnelles délicates en utilisant des éléments objectivés
12. Persévérance	Poursuivre ses objectifs et demeurer constant dans ses efforts indépendamment des difficultés rencontrées ou des échecs subis
13. Traitement de situations sources de tension	Reconnaître les situations générant une tension personnelle et la mettre à distance afin de préserver ses capacités d'action dans différentes familles de situations connues, un contexte sous pression changeant (rythme, délais, ...)

Ressources transverses	Niveau d'approfondissement	
14. Adaptabilité / réactivité / proactivité	Adapter la nature et le délai de ses réponses aux événements et sollicitations imprévus dans différentes familles de situations connues	
15. Rigueur et fiabilité	Adapter de manière continue son activité pour en respecter le cadre et les échéances et veiller à la qualité de ses interventions	
16. Prise d'initiative et gestion des aléas	Sélectionner la ou les procédures / modes opératoires, définir les actions adapté(e)s aux situations et aléas courant(e)s lié(e)s à son activité et proposer des améliorations	
17. Capacités manuelles et pratiques	/	

Domaines de connaissances

NSF	Forma -code	Domaine de connaissances mobilisés (*)	Niveau d'approfondissement			
			1	2	3	4
122	13154	ECONOMIE	X			
128	13254	DROIT	X			
312	34052	MARKETING	X			
312	34093	MARKETING DIGITAL		X		
312	34507	VENTE A DISTANCE		X		
312	34593	PROSPECTION VENTE		X		
312	34085	STRATEGIE COMMERCIALE		X		
221	21572	REGLEMENTATION HYGIENE AGROALIMENTAIRE	X			
310	32079	GESTION PERFORMANCE	X			