

Spécialiste du e-commerce BF

construire, exploiter, développer, optimiser, mettre en réseau

Les spécialistes du e-commerce mettent en place, exploitent et développent des boutiques en ligne ou des plateformes numériques pour la vente de services ou de produits. Ils contribuent au développement d'expériences numériques pour les clients et garantissent un processus de vente numérique sans faille. En collaboration avec leur équipe, ils optimisent la présentation numérique des produits et le processus d'achat et mettent en œuvre des activités de marketing prédéfinies.

Ils interagissent avec les interfaces internes et externes. En collaboration avec le service logistique, ils coordonnent le processus logistique et les systèmes de livraison et se concertent sur les capacités de ressources et les goulots d'étranglement.

Ils transmettent les informations pertinentes issues de leurs analyses des besoins des clients à la gestion des groupes de marchandises et apportent de précieuses idées de nouveaux produits, ou des contributions à la conception de l'assortiment.

Grâce à leur compréhension intégrale des processus et des modèles commerciaux, les spécialistes du e-commerce contribuent à développer le commerce en ligne en ménageant les ressources. Dans l'élaboration de leurs offres, ils veillent en particulier à éviter les erreurs d'achat et les retours, à organiser la livraison de manière écologiquement optimisée et à concevoir la gestion interne des déchets, y compris le choix des emballages, de manière durable.



Quoi et pourquoi?

- ▶ Afin que les processus de la boutique en ligne soient faciles à comprendre, le spécialiste du e-commerce se glisse dans le rôle d'un client, teste les évolutions et optimise les processus là où c'est nécessaire.
- ▶ Afin que l'offre en ligne soit actualisée et correctement représentée, la spécialiste du e-commerce effectue des contrôles de contenu et optimise la présentation des produits.
- ▶ Afin de pouvoir acquérir des connaissances sur le comportement d'utilisation de ses clients, le spécialiste du e-commerce l'analyse, l'évalue et présente ses conclusions à ses supérieurs.
- ▶ Afin de faire face au développement rapide du commerce en ligne, la spécialiste du e-commerce se connecte au marché numérique, utilise son réseau d'affaires et se tient au courant des derniers développements.

Les faits

Admission En passant l'examen:
a) CFC dans le domaine concerné (p.ex. gestionnaire du commerce de détail CFC) ou certificat équivalent et au moins 2 ans de pratique professionnelle dans le domaine du e-commerce ou;
b) CFC d'une autre profession et au moins 3 ans de pratique professionnelle dans le domaine du e-commerce et
c) les certificats de modules requis ou les attestations d'équivalence.

Formation 16 mois de formation continue en cours d'emploi.
Remarque: Les frais de cours sont partiellement couverts par la Confédération.

Les aspects positifs Les spécialistes du e-commerce augmentent la notoriété de l'entreprise grâce à des

solutions web innovantes et à un marketing en ligne professionnel, et accèdent à de nouveaux groupes de clients et marchés.

Les aspects négatifs Les professionnels agissent en tant qu'interface pour différents groupes d'interlocuteurs (clients, supérieurs, collaborateurs ou départements spécialisés). Ceux-ci ont souvent des besoins différents. La gestion des conflits d'objectifs n'est pas toujours facile.

Bon à savoir Les spécialistes du e-commerce travaillent dans des entreprises commerciales disposant de canaux de distribution numériques, dans des entreprises de services proches du commerce (p. ex. la poste ou la logistique) ou gèrent un commerce en ligne de manière indépendante.

Profil requis

	avantageux	important	très important
attitude confiante	■		
capacité de communiquer, capacité à travailler en équipe	■		
compétences commerciales, compétences en négociation	■		
compréhension technique, imagination	■	■	
ferveur	■		
fluidité de l'expression orale et écrite	■		
intérêt pour le commerce et la vente, intérêt pour le marketing	■	■	■
réflexion analytique, raisonnement logique, sens des nombres	■	■	
talents organisationnels, indépendance	■	■	
talents pour l'improvisation, connaissances en informatique	■	■	

Plans de carrière

↑	Bachelor of Science (HES) en administration des affaires - communication & marketing, Bachelor of Arts (HES) en communication et médias
↑	Economiste d'entreprise ES, marketing manager ES (diplôme fédéral)
↑	Chef/fe de marketing DF, chef/fe de vente DF, responsable en communication DF (diplôme fédéral)
↑	Spécialiste du e-commerce BF
↑	Formation professionnelle initiale (CFC) dans le domaine commercial ou de la vente ou titre équivalent (voir admission)