

## PROGRAMME DE FORMATION

### AMÉLIORER SON IMAGE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX & DÉVELOPPER SON E-COMMERCE

#### Durée de la formation

21 heures

#### Modalités et délai d'accès à la formation :

Admission après entretien,  
Délai d'accès : environ 15 jours à réception des documents contractuels signés

#### Rythme :

Sur mesure

#### Format :

À distance ou en présentiel.

#### Spécialité de formation :

Code 312 – Commerce / vente

#### Lieu de formation :

ISEAH FC Metz en inter  
Dans vos locaux en intra

#### Nombre de Participants :

De 6 à 10 participants

#### Prérequis :

Si formation à distance, avoir un ordinateur fonctionnel muni d'un micro, d'une webcam et d'une connexion internet.

#### Public visé :

Employé, entreprise

#### Profil de l'intervenant :

Formateur(trice) audité(e) par nos soins afin d'évaluer ses compétences

#### Accessibilité aux personnes handicapées :

ISEAH FC s'engage à étudier toutes les adaptations nécessaires aux besoins des personnes en situation de handicap, qu'ils soient pédagogiques, matériels ou organisationnels (sur demande par mail à l'adresse [iseahfc@gmail.com](mailto:iseahfc@gmail.com) ou au 06.88.79.31.16).

#### Objectifs de la formation et compétences visées :

- Maîtriser les fonctionnalités des réseaux sociaux et adapter leur contenu pour cibler votre clientèle.
- Optimiser sa communication sur le web en utilisant les réseaux sociaux pour développer sa notoriété et/ou celle de son entreprise.
- Maîtriser les mécanismes du e-commerce pour faire face à la concurrence en apprenant à créer un projet de commerce en ligne efficace, dans le but de dynamiser et de développer une bonne relation client.

#### Modalités d'évaluation :

- Les acquis théoriques et pratiques sont évalués tout au long du parcours de formation,
- Attestation de formation délivrée en fin de parcours,
- Test des prérequis et des acquis.

#### Modalités de suivi et d'exécution de la formation :

- Convocation envoyée en amont de la formation précisant les modalités de déroulement et de suivi de la formation ;
- Contrôle de la présence en formation via émargement ;
- Questionnaire de satisfaction ;
- Test des prérequis et des acquis ;
- Certificat de réalisation et/ou attestation de formation mentionnant les objectifs, la nature, la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation, remise au stagiaire à l'issue de la formation
- Enquête de satisfaction globale et d'évaluation de la formation à renseigner à l'issue de la formation.
- Livrable distribué en fin de formation à chaque participant.

#### Méthodes pédagogiques / techniques / d'encadrement mobilisées et informations complémentaires :

##### Moyens techniques et pédagogiques :

- Alternance de méthodes démonstratives et actives. Travaux pratiques accompagnés.
- Salles de cours, matériel vidéo et micro-informatique, Internet, supports de cours adaptés, activités médiatisées en ligne, documents numériques.
- Assistance technique et pédagogique à distance au 07.88.79.31.16.

#### Passerelles, Suite de parcours :

Développer votre relation client, développer vos capacités de vente, prévenir et gérer les conflits

#### Débouchés

Sans.

## AMÉLIORER SON IMAGE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX & DÉVELOPPER SON E-COMMERCE

### Programme

#### 1. Identification de vos besoins avec les réseaux sociaux

- Identification des différents types de réseaux sociaux.
- Connaître le public que vous souhaitez cibler, pour maximiser vos chances de capter leur attention.

#### 2. Découvrir et développer votre image sur les réseaux sociaux

Les caractéristiques et usages des réseaux sociaux :

- Facebook, LinkedIn, Twitter, Google+, Instagram, Snapchat, Tik Tok, Viadeo, Pinterest, Flickr, Reddit, Tumblr, Periscope, ...
- Prospector, conquérir de nouveaux marchés et fidéliser via les réseaux et médias sociaux
- Créer une communauté et la faire vivre
- Organiser une veille et maîtriser sa e-réputation
- Tirer parti de la communauté et de la viralité : buzz, animer son réseau
- Boîte à outils : Fiche comparative et récapitulative des réseaux sociaux.

#### 3. Comprendre le e-commerce

- Les fondamentaux : Cycle de vie d'un site, typologie des sites
- E-commerce, arborescence des sites.
- Tendances et évolutions de l'e-commerce
- Environnement juridique de l'e-commerce

#### 4. Optimiser le modèle économique

- Les bases du modèle économique et du ROI ( Return On Investment).
- Optimiser l'entonnoir de conversion.
- Indicateurs clés et axes d'analyse.

#### 5. L'E-merchandising

- De l'analyse comportementale au e-merchandising.
- Zones clés et mise en avant : zoom, vidéos, chatbots, retargeting...
- Personnaliser l'expérience client (Expérience Utilisateur à l'Expérience Client UX/CX).

#### 6. Optimiser son offre commerciale

- Qualité, ergonomie et efficacité d'un site
- Le choix des outils : Zoom, Teams, vidéos, images, interactivité...
- Affiner ses campagnes de communication
- Optimiser l'expérience d'achat client / E-tracking
- Le cycle de vente
- Le cycle de la commande (envisager l'option vente à l'international)
- L'ensemble des infrastructures humaines à mettre en place
- La performance économique du site
- Les indicateurs
- Testing
- Outils d'analyse

21h00