

ANIMATEUR E-COMMERCE



>> DÉFINITION DU MÉTIER

L'animateur e-commerce est en charge de l'animation commerciale du ou des site(s) internet de l'entreprise et des interfaces ² avec les réseaux sociaux en vue de développer les ventes et d'assurer la mise à jour des informations diffusées par ce canal.

NB : Ce métier regroupe plusieurs emplois correspondant à différents niveaux de qualification définis dans les conventions collectives

>> EXEMPLES D'APPELLATIONS

Webmaster, chef de projet web, animateur commerce en ligne...

>> PRINCIPALES ACTIVITÉS ¹

- **Animation commerciale du ou des site(s) internet et des interfaces ² avec les réseaux sociaux**
 - Recueil d'informations sur les opérations commerciales en cours
 - Sélection des informations à mettre en avant (destinations, prix, concours...)
 - Vérification de la disponibilité des produits et offres mis en avant sur le ou les site(s) internet
 - Mise en valeur quotidienne des opérations en cours
 - Echanges avec les internautes
 - Recueil et transmission des informations provenant des internautes et des informations statistiques liées à la fréquentation du site
- **Contrôle et mise à jour du contenu du ou des site(s) internet et des interfaces avec les réseaux sociaux**
 - Contrôle de la clarté et de la fiabilité des informations présentées sur le site ou l'interface
 - Mise à jour des informations : promotions en cours, informations et conditions tarifaires, newsletter, nouveaux produits et services...

1. En fonction de l'organisation de l'entreprise, les professionnels exercent tout ou partie des activités mentionnées et mobilisent les compétences et connaissances afférentes
2. Blogs, murs, communautés d'utilisateurs



ANIMATEUR E-COMMERCE

- Recueil et diffusion des informations liées à l'activité en temps réel (retards, annulations, intempéries...)
- **Contrôle du fonctionnement du ou des site(s) internet et des interfaces avec les réseaux sociaux**
 - Vérification du fonctionnement technique (liens, ouverture des pages...)
 - Alerte en cas de dysfonctionnement
- **Veille concurrentielle**
 - Suivi des évolutions des sites et interfaces avec les réseaux sociaux des entreprises concurrentes
- **Suivi de l'activité du ou des site(s) internet et des interfaces avec les réseaux sociaux**
 - Examen des statistiques de fréquentation du site ou interface
 - Examen des résultats des sondages réalisés sur le site ou interface
- **Communication**
 - Echanges d'informations au sein de l'équipe commerciale et avec d'autres équipes (services informatiques, tarification, marketing, communication, services opérationnels...)

>> PRINCIPAUX SAVOIR-FAIRE

- **Choisir les informations** à valoriser pour développer les ventes et fidéliser les utilisateurs
- **Valoriser l'offre de produits et de services** de l'entreprise en utilisant les techniques et outils de **mise en avant** spécifiques au **commerce en ligne** (accroches, emplacements, choix des visuels...) dans le respect de la **politique commerciale** en vigueur dans l'entreprise
- **Optimiser le contenu** du site et **sélectionner les mots clés** adéquats pour assurer un bon référencement du site
- **Rédiger des textes adaptés** aux spécificités des sites internet et des interfaces avec les réseaux sociaux
- **Exploiter et analyser les statistiques de fréquentation** d'un site internet ou d'une interface en utilisant les outils disponibles
- Définir des **actions de réajustement** en fonction des **résultats obtenus** par le site internet ou les interfaces avec les réseaux sociaux
- Maîtriser les **outils informatiques dédiés** (outils de gestion de contenu, applicatifs spécifiques à l'entreprise, outils d'animation...)
- Communiquer avec **différents interlocuteurs** en s'adaptant à des situations et des besoins très variés

>> DOMAINES DE CONNAISSANCES

- Environnement aéroportuaire et chaîne de services dans le transport aérien
- Réglementations applicables au transport aérien
- Environnement et fonctionnement des sites internet et des réseaux sociaux :
 - Législation et réglementation
 - Langages et outils (dont outils de gestion de contenu, outils de réalisation de scripts...)
 - Usages et comportements des internautes
 - Principes et stratégies spécifiques au commerce en ligne (comportements d'achat des utilisateurs, spécificités du e-commerce et du e-merchandising, stratégies de mise en avant des produits, stratégie de navigation, leviers de génération de trafic, outils de référencement...)
- Opérations techniques et commerciales
 - règles commerciales en vigueur au sein du secteur et de l'entreprise
 - produits et prestations de l'entreprise et de ses partenaires
 - politique commerciale de l'entreprise en matière d'offre multi-canal
- Techniques de communication



>> CONDITIONS D'ACCÈS AU MÉTIER

- Pratique de l'internet et des réseaux sociaux
- Maîtrise des langages et outils liés au commerce en ligne et à l'internet
- En fonction des entreprises et de la nature des emplois occupés, différents niveaux de maîtrise de l'anglais et d'autre(s) langue(s) étrangère(s) peuvent être requis

>> SPÉCIFICITÉS DU MÉTIER

En fonction de l'entreprise, les professionnels de l'animation des ventes en ligne peuvent intervenir sur un ou plusieurs sites et sur différentes interfaces avec les réseaux sociaux

>> EXEMPLES DE DIPLÔMES EN LIEN AVEC LE MÉTIER ³

- Bac ou BTS dans le domaine du commerce ou de l'internet / de l'informatique
- Licence Professionnelle dans le domaine du commerce en ligne ou de l'internet / de l'informatique

>> PASSERELLES ET ÉVOLUTIONS POSSIBLES

En fonction des profils et des projets des professionnels, des évolutions sont possibles au sein du métier et des passerelles en direction de différents métiers de l'aérien sont envisageables.

3 . Ces diplômes sont appréciés mais ne sont pas requis pour une entrée dans le métier. Ils sont accessibles par la formation initiale, par la formation continue, ou par Validation des Acquis de l'Expérience.