

**Durée de la formation :** 8 jours – 60 heures

**Public :** tous publics

**Prérequis :** savoir utiliser ordinateur (clavier, souris, environnement windows)

**Coût :** sur devis – financement possible

**Information et inscription :** 09 53 34 75 73 • [formation@lenaconseil.com](mailto:formation@lenaconseil.com) • [www.lenaconseil.com](http://www.lenaconseil.com)

### **LES OBJECTIFS :**

Comprendre les fondamentaux du e-commerce : Acquérir des connaissances de base sur les plateformes de vente en ligne et les différences par rapport aux ventes en magasin.

Maîtriser les techniques de présentation de produits : Apprendre à créer des annonces attrayantes avec des descriptions efficaces et des photos de qualité.

Utiliser des stratégies de marketing numérique : Savoir promouvoir les produits en ligne via les réseaux sociaux, le SEO, et la publicité payante.

Optimiser la gestion des ventes et du service client : Développer des compétences en gestion des stocks, suivi des ventes, et service client en ligne.

Analyser et améliorer les performances : Être capable d'interpréter les données de vente pour effectuer des ajustements et améliorer continuellement les résultats.

### **PROGRAMME :**

#### ***1/ Introduction au e-commerce***

Avantages du commerce en ligne

Principales plateformes de vente en ligne (eBay, Leboncoin, etc.)

#### ***2/ Création de comptes sur les plateformes***

Guide pas-à-pas pour la création de comptes

Configuration de base et sécurisation des comptes

#### ***3/ Stratégies de vente en ligne***

Comparaison entre ventes en magasin et ventes en ligne

Comprendre le comportement des acheteurs en ligne

#### ***4/ Présentation des produits***

Photographie de produits (éclairage, angles, etc.)

Rédaction de descriptions attrayantes et informatives

**5/ Optimisation des annonces**

Utilisation de mots-clés pour un meilleur référencement

Création de titres accrocheurs et pertinents

**6/ Utilisation des outils de gestion des ventes**

Introduction aux outils d'automatisation et de gestion des stocks

Suivi des ventes et analyse des performances

**7/ Prix et promotions**

Stratégies de tarification pour rester compétitif

Utilisation des promotions et des réductions pour attirer les clients

**8/ Service client en ligne**

Gestion des questions et des commentaires

Résolution des litiges et retours produits

**9/ Marketing numérique pour les vendeurs en ligne**

Utilisation des réseaux sociaux pour promouvoir les produits

Publicité payante sur les plateformes de vente

**10/ Optimisation pour les moteurs de recherche (SEO)**

Techniques de SEO pour les annonces produits

Utilisation des outils d'analyse SEO

**11/ Contenu visuel et vidéo**

Création de vidéos produits pour améliorer l'engagement

Utilisation des plateformes vidéo (YouTube, Instagram, etc.)

**12/ Fidélisation de la clientèle**

Techniques pour encourager les achats répétés

Programmes de fidélité et newsletters

**13/ Analyse des performances**

Utilisation des outils d'analyse pour évaluer les ventes

Interprétation des données et ajustements nécessaires

**14/ Retour d'expérience**

Étude de cas et témoignages de vendeurs en ligne réussis

Discussion et échange de bonnes pratiques

**15/ Atelier pratique**

Mise en ligne d'annonces en temps réel avec accompagnement

Analyse des annonces créées et feedback immédiat

**16/ Plan d'action personnalisé**

Élaboration d'un plan d'action individuel pour chaque participant

Conseils personnalisés et prochaines étapes

**METHODES D'EVALUATION**

Grille d'évaluation

**LES MOYENS ET MATERIELS PEDAGOGIQUES**

Apport théoriques - Etudes de cas - Mise en situation - Pédagogie participative.

Moyens matériels mis à disposition : Présentiel : salle de formation équipée d'Internet, vidéo projecteur, paperboard.

Formation en distanciel synchrone sur logiciel Zoom ou Microsoft Teams.

Intervenants : formateurs experts.