RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

ONISEP L'INFORMATION POUR L'ORIENTATION

Responsable e-commerce

Au sein d'une entreprise, le ou la responsable e-commerce gère l'activité commerciale d'une ou plusieurs boutiques en ligne. Il ou elle pilote la stratégie marketing digitale et fixe les objectifs de vente. Il ou elle s'appuie sur des outils marketing pour fidéliser des clients.

SOMMAIRE

Le métier

Les études

Emploi et secteur

Pour aller plus loin

Niveau minimum d'accès : **bac + 5**

Statut : **Statut salarié**

Secteur professionnel : Commerce et distribution

Centres d'intérêt : J'aime être aux commandes, J'aime organiser, gérer, Je veux travailler dans le commerce

© visualspace/E+/Getty Images

Le métier

Une offre promotionnelle, une sélection d'articles personnalisée, un jeu-concours.. faire exister une boutique en ligne nécessite de savoir attirer et fidéliser les clients. C'est la mission du ou de la responsable e-commerce, qui a la charge d'accroître la notoriété du site, de valoriser la marque et de développer le volume des ventes. Pour atteindre ses objectifs commerciaux, ce ou cette spécialiste des stratégies marketing cherche d'abord à renforcer le lien avec les clients. Si il ou elle ne les croise pas directement en rayon, il ou elle peut compter sur des outils de marketing digital pour découvrir ses habitudes de navigation : fréquence et durée des visites, rythme d'achat, catégories de produits les plus recherchées... Bien utilisées, ces données permettent de fidéliser les clients à travers des communications ciblées (e-mailing). Autre mission : assurer le suivi de l'expérience utilisateur par des mesures d'audience, afin d'évaluer le niveau de satisfaction des clients (ou expérience client). Le ou la responsable e-commerce peut par exemple proposer de nouvelles options de livraison, renforcer la sécurité des paiements, faciliter la mise en relation avec le SAV (service après vente)... À la tête d'une équipe, ce ou cette spécialiste des techniques de vente en ligne coordonne les projets permettant de générer du chiffre d'affaires et d'atteindre des objectifs commerciaux. Ayant un bon relationnel, il ou elle doit faire preuve de réactivité, savoir analyser et exploiter des données statistiques et prendre les bonnes décisions en fonction des résultats obtenus.

Les études

Après le bac

5 ans pour obtenir un master marketing, vente ou un diplôme d'école de commerce.

bac + 5

→ Diplôme d'études supérieures en marketing, gestion commerciale et management international (Programme Grande Ecole) de l'IDRAC

→ Diplôme du programme grande école de l'EBS Paris

→ Diplôme en marketing

→ Manager du développement d'entreprise et commercial

→ Manager international

→ Master mention marketing, vente

bac + 6

→ Mastère spé. manager Marketing Data et commerce électronique

Emploi et secteur

Secteur

Commerce et distribution

Pour aller plus loin

Librairie

ZOOM SUR LES MÉTIERS

Les métiers du commerce et de la vente

Paru le 15/04/2022
Broché • 4,90 €

Centres d'intérêt

J'aime être aux commandes →

J'aime organiser, gérer →

Je veux travailler dans le commerce →

Autres métiers à découvrir

Vendeur de matériel médical, paramédical

Ingénieur technico-commercial

Conseiller relation client à distance

Marchandiseur

Responsable de la promotion des ventes