

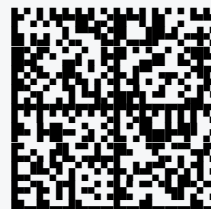
Chargé de e-commerce (H/F)

Famille de métiers

Marketing omnicanal et Communication

Code ROME : M1704

Pour consulter la fiche métier en ligne, scannez le code ou suivez le lien ci-dessous :



<https://www.perspectivescommerce.com/metier/fiche/13>

Description

Le chargé de e-commerce (H/F) organise et met en œuvre les modalités de traitement des demandes des clients, des consommateurs (suggestions, réclamations, besoins,) en lien avec les services concernés (marketing, commercial, communication), selon des objectifs de fidélisation et de satisfaction de la clientèle.

Il peut diriger un service et réaliser la gestion de dossiers clients.

Missions principales

- ✓ Définir une stratégie de fidélisation.
- ✓ Concevoir une stratégie de relation clientèle.
- ✓ Recueillir l'avis et les remarques d'un client.

Activités et compétences

✓ Assurer le suivi des performances e-commerce

- Assurer un suivi des indicateurs de la performance e-commerce
- Consulter et analyser les données commerciales (ventes...) et marketings de l'entreprise
- Effectuer des reportings réguliers à la direction et aux services concernés de l'entreprise
- Identifier, appréhender et utiliser les différents outils de mesure de la performance d'un site de e-commerce
- Mesurer et analyser les indicateurs de performance, évaluer l'atteinte des objectifs
- Participer à l'identification des axes d'amélioration de l'activité e-commerce
- Piloter et assurer le suivi de la mise en œuvre des actions d'amélioration

✓ Garantir la (re)structuration, l'actualisation et la gestion du contenu d'un ou plusieurs sites web (Webmastering)

- Coordonner et suivre le pilotage de plusieurs projets simultanés

Définir et planifier le projet à mener selon les objectifs

Élaborer un cahier des charges avec les aspects fonctionnels, techniques et budgétaires

Encadrer et animer l'équipe projet afin de développer la coopération et la collaboration au sein de l'équipe, collaborer à la résolution de problèmes

Identifier les écarts significatifs, en diagnostiquer les causes et ajuster les moyens si nécessaire

Organiser, coordonner et superviser les activités de Webmarketing des équipes internes et externes

Piloter les actions correctives nécessaires à la bonne tenue du site web

S'assurer de la bonne tenue et l'optimisation d'un ou plusieurs sites web

Sélectionner les prestataires externes à l'entreprise en accord avec sa direction

Suivre le budget alloué au projet

Suivre le déroulement du projet, l'exécution du planning et le respect du budget en faisant des points réguliers avec l'ensemble des acteurs

Veiller au respect des engagements, à la conformité du cahier des charges

▼ Participer à la définition de stratégie e-commerce et mettre en œuvre le plan d'action

Appréhender la politique e-commerce de l'entreprise et les objectifs fixés

Appréhender le budget alloué et les moyens nécessaires pour la réalisation du plan d'action

Appréhender les objectifs et les axes prioritaires de la stratégie e-commerce

Développer et animer un réseau de contacts ou de partenaires

Identifier les actions opérationnelles pour atteindre les objectifs

▼ Piloter et suivre les actions webmarketing d'un ou plusieurs sites web afin de faire progresser les ventes

Élaborer, le cas échéant, un cahier des charges avec les aspects fonctionnels, techniques et budgétaires

En collaboration, le cas échéant, avec les équipes marketing, identifier les actions webmarketing afin d'atteindre les objectifs

Identifier les écarts significatifs, en diagnostiquer les causes et ajuster les moyens si nécessaire

Organiser, coordonner et superviser les activités de Webmarketing des équipes internes et externes

Sélectionner les prestataires externes à l'entreprise en accord avec sa direction

Suivre le budget alloué aux actions Webmarketing

Veiller au respect des engagements, à la conformité du cahier des charges



Vous souhaitez en savoir plus sur ce métier ?

Statistiques, offres d'emploi, témoignage... Rendez-vous sur [perspectivescommerce](https://www.perspectivescommerce.com) !

Données emploi : <https://www.perspectivescommerce.com/metier/fiche/13/donnees>

Formations et débouchés : <https://www.perspectivescommerce.com/metier/fiche/13/formations>

Offres d'emploi : <https://www.perspectivescommerce.com/metier/fiche/13/offres>