





INTERNET MODIFIE PROFONDÉMENT NOTRE MANIÈRE DE VENDRE & D'ACHETER :

La prise de commande en ligne chez Mac Do avec le paiement en ligne et le retrait au restaurant, la recherche du meilleurs prix pour un vol vers Montréal, l'imprimerie en ligne, Uber, Tinder, Air BnB, le crowdfunding, iTunes, les vidéos de débalage sur Youtube, la publicité ciblée sur Facebook, sur Google, sur nos SMS, l'appli Casino Max, les relais Kiala et la livraison en 24h, ...

Nous expérimentons tous au quotidien le commerce électronique, souvent même sans y penser! D'apparente simplicité, c'est un domaine très riche, en fait plutôt technique et en constante évolution.



L'OEIL ROTATIF
Promouvoir, simplement

FAISONS CONNAISSANCE





INTRODUCTION :

- * objectifs du cours
- * présentation du plan de cours
- * quelques ressources en appui au cours
- * définitions et concepts clés
 - e-commerce
 - e-marketing
 - expérience utilisateur
- * petite histoire du web
- * ... et de l'e-commerce
- * chiffres clés et tendances fortes en 2018
- * l'écosystème digital (eCommerce et eMarketing) et les règles du jeu

PARTIE 1 : LES SITES DE VENTE EN LIGNE : COMPOSANTES ET PARCOURS UTILISATEURS

- * 6 sites presque au hasard
- * l'expérience utilisateur : composantes et

ergonomie d'une boutique en ligne

- * coup d'oeil à l'URL...
- * noms de domaine et hébergement
- * un template WooCommerce à la loupe
- * les maquettes de pages et le responsive design

TP : analysez votre expérience utilisateur

PARTIE 2 : ENVIRONNEMENT ET ACTEURS DES SITES DE e-COMMERCE

- * les eCommerçants
- * les agences et indépendants
- * les référenceurs et web marketeur (traffic manager)
- * les blogueurs et community managers
- * les photographes et vidéastes
- * les métiers techniques
- * les autres métiers connexes
- * zoom sur la gestion de projets web

TP : défrichez votre avenir digital



PARTIE 3 : LE BACK-OFFICE - L'ADMINISTRATION D'UN SITE MARCHAND

- * les aspects juridiques et bancaires
- * zoom sur le Règlement Général des Données Personnelles (RGPD)
- * zoom sur le paiement et la facturation
- * la logistique de la vente en ligne
- * Prestashop, Magento, Shopify et les autres : les plateformes e-Commerce
- * démo back-office WooCommerce
- * la gestion de la relation client à l'ère digitale
- * zoom sur les *chatbots*

ÉVALUATION : analyse transversale d'un

site marchand en équipe - présentation

PARTIE 4 : TENDANCES ET BUZZWORDS

- * la montée des places de marché
- * la vente de services en ligne
- * le BtoB
- * l'internationalisation
- * les fiches produit qui convertissent
- * le cross canal
- * le M-Commerce
- * le social commerce
- * le big data
- * les pré-vente et le crowdfunding
- * le marketing comportemental

TP : par groupe de 3, réaliser une fiche de lecture / étude de cas sur une tendance eBusiness (tirage au sort) et présenter son travail en groupe (10 minutes)

AVANT DE COMMENCER : QUELQUES RESSOURCES UTILES

LIRE AGIR PASCAL LANNOO CORINNE ANKRI

e-marketing et e-commerce

3^e édition

- Les clés pour se vendre et vendre sur Internet
- Conquête et fidélisation en ligne
- Maîtrise des outils : du marketing direct aux réseaux communautaires

MARKETING-COMMUNICATION

e-Marketing & e-Commerce

Concepts • Outils • Pratiques

Coordonné par **Thomas Stenger et Stéphane Bourliataux-Lajoinie**
Préface de Pierre Kosciusko-Morizet

DUNOD

CCI BAYONNE PAYS BASQUE Euskal Herri

« PERFORMANCE NUMERIQUE »



TOUTES LES FORMULES DU COMMERCE CONNECTÉ

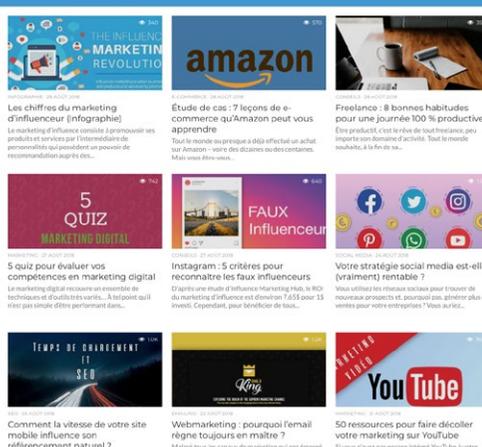
21 > 23 SEPTEMBRE 2015
PARIS | PORTE DE VERSAILLES | PAVILLON 1



codeur blog

De quoi avez-vous besoin ?
Trouvez les meilleurs freelances sur Codeur.com

- Site internet
- E-commerce
- App mobile
- Logo



THE INFLUENCER MARKETING REVOLUTION

amazon

5 QUIZ MARKETING DIGITAL

FAUX Influenceur

TEMS DE MANAGEMENT ET SEO

Webmarketing : pourquoi l'email règne toujours en maître ?

YouTube

LE MÉDIA DU CROSS CANAL

Ecommerce

DECEMBRE 2014 - JANVIER 2015



LA TEAM CLIENT DE BLABLACAR

DIGITAL LA MÉTHODE DARTY

PAIEMENTS COMMENT CONQUÉRER L'INTERNATIONAL

RELATION CLIENT des profils stratégiques



Coaching Communauté Contact Blog **TROUVER UN PRESTATAIRE**

LA FABRIQUE DU NET

Recherche

CRÉATION SITE WEB CMS E-COMMERCE MARKETING WEB ENTREPRENEURIAT

Le meilleur allié de votre projet web

RESSOURCES UTILES : SERGE DE PASSION E-COMMERCE



3 (4) CONCEPTS CLÉS

LE COMMERCE ÉLECTRONIQUE / e-Commerce {def.} :

L'*e-commerce* (aussi *vente en ligne* ou *commerce électronique*) est un terme économique désignant l'ensemble des **transactions commerciales effectuées à distance** au travers **d'interfaces digitales**.

Cela inclut la vente de **biens et services** réalisées sur des boutiques en lignes, **mais aussi** les échanges automatisés entre les entreprises au travers de réseaux d'échange de données électroniques (**EDI**), les achats intégrés sur une **application** mobile ou encore les transactions réalisées pour louer un film sur sa télévision connectée (**services**).

LE WEB MARKETING / e-Marketing {def.} :

Le *webmarketing* ou *e-marketing* consiste à améliorer la **visibilité** et le **trafic** d'un site Web et garantir sa capacité à **convertir** et **fidéliser** ses visiteurs.

C'est la combinaison des techniques de **marketing**, de **vente**, de **communication** et d'analyse **statistique** avec les technologies informatiques et de télécommunications.

3 (4) CONCEPTS CLÉS -SUITE

L'EXPÉRIENCE CLIENT / user experience :

L'expérience utilisateur (en anglais, user experience, souvent abrégé en UX) est un terme des années 2000 qui tente de qualifier le ressenti de l'utilisateur (son expérience) lors de la manipulation d'une *interface homme-machine (IHM)*.

Cette notion place le client au centre de la démarche du e-commerce en définissant des profils type de clientèle (personas) et des scénarii de parcours client.

**!! Le e-Commerce, c'est
comme le sport, ça ne
s'apprend pas, ça se pratique !**

PETITE HISTOIRE DU WEB :

- * INTERNET = INTERNATIONAL + RESEAU (NET)
= du matériel et du langage informatique
= tous les domaines de la vie concernés
= 1 nouvelle révolution industrielle
- * 1969 : un protocole d'échange informatique dans le cadre du programme de recherche ARPANET
- * notion clé : le lien hypertexte / sémantique
- * 1989 : le mot Internet est adopté
- * 1990 : l'ARPANET est rebaptisé WORLD WIDE WEB
- * 2000 : techno et usages encrés dans les pays développés, les débuts de l'Internet moderne
- * 2005 : la mort du webmaster / la création des nouveaux métiers du web
- * 2018 : what's next ?!



... ET DE L'E-COMMERCE :

- * au début était la VPC : Quelle, les 3 Suisses, la Redoute ...
- * et le Minitel (RIP 1982 - 2012)
- * premières transactions financières au début des années 60 dans le secteur bancaire (EDI)
- * 1979 Michael Aldrich invente la transaction bancaire en ligne, premiers services de paiement via internet commercialisés en 81 (CitiBank)
- * Thomson Holiday (voyagiste UK) met en place le 1er service marchand en ligne BtoB : réservation et paiement
- * 1987 : 1er compte marchand (SWERG : éditeur logiciel)
- * 94 et 95 : lancement d'Amazon et eBay + Netscape (navigateur) & SSL (sécurité des échanges)

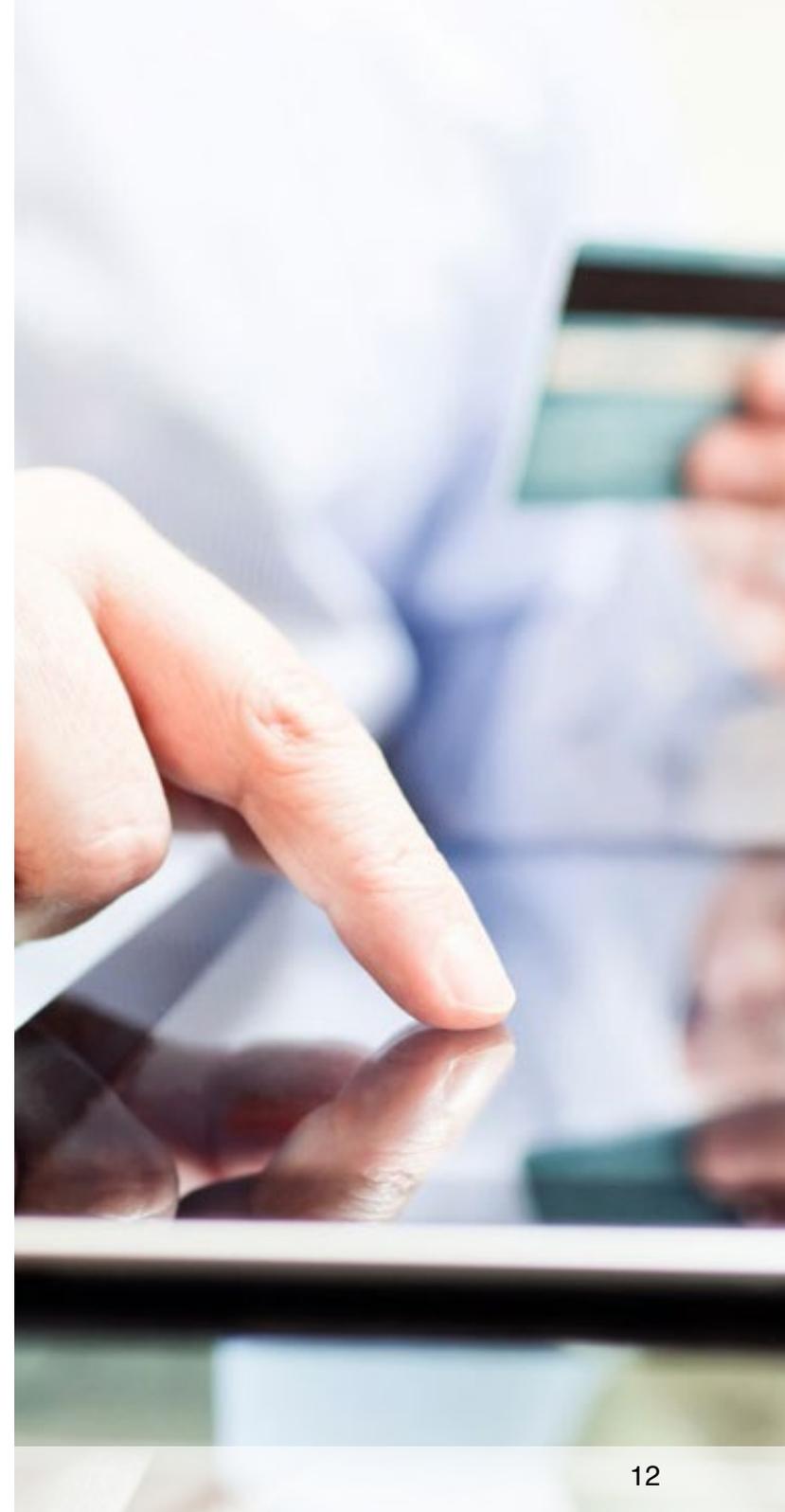


... SUITE :

- * début 2000 : la peur du paiement en ligne s'amointrit et les usages s'intensifient clairement
- * 2001 et 2002 : lancement de vente-privée.com et d'iTunes music store
- * 2003 : lancement de Google Adwords (liens sponsorisés)
- * pure players, niches, grandes marques et commerce traditionnel, par la suite de nombreux business models à succès sont développés sur le net : Groupon, Zalando, drives, ...
- * en 2010 l'iPad enfonce encore le clou, le e-shopping devient multi-support, les parcours de clientèle s'enrichissent et se diversifient ...

la FRONTIÈRE DIGITAL / IRL* s'efface, retail traditionnel et e-commerce fusionnent !

** In Real Life*



Les chiffres de la FEVAD en 2018

le marché desktop + mobile :

72 milliards d'€ **+ 14,6 %**
par rapport à 2015

source : Fevad iCE

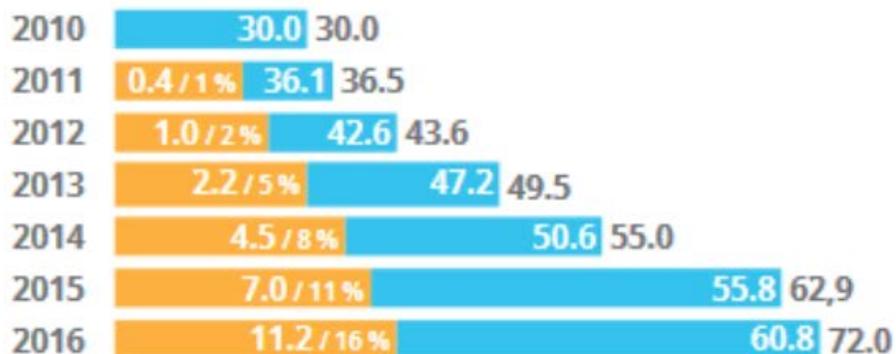
1,029 milliard de transactions
en ligne en 2016 |
+ 23 % par rapport à 2015

source : Fevad iCE.

16 %
sur terminaux mobiles

source : Fevad iCE

CA e-commerce (en milliard d'€)



36,6 millions **82,7 %** des internautes
de Français achètent sur internet

source : Médiamétrie - Observatoire des Usages Internet T1 2017

dont 9,3 millions de Français ont déjà
effectué un achat **25 %**
à partir de leur mobile. **des mobinautes**

source : Médiamétrie - Observatoire des Usages Internet
- T1 2017, base : ensemble des individus de 11 ans et plus.

Pénétration des e-acheteurs au sein des internautes

