



HOUSE OF  
**TRAINING**

# E-COMMERCE ET MARKETING DIGITAL

MARKETING  
& VENTES



# E-commerce et Marketing digital

Depuis la généralisation des ordinateurs, tablettes, smartphones et les connexions à internet (notamment depuis le haut débit), le e-commerce est en forte croissance. Cet univers correspond à trois catégories d'acteurs principaux : les entreprises de vente à distance qui en plus du catalogue papier, du téléphone ou du courrier (pour réaliser leurs ventes) ont développé via internet la possibilité de mieux informer (catalogue en ligne) et d'acheter par simple clic, les « pure players » qui proposent une offre très diversifiée et enfin les acteurs classiques de la distribution qui mixent ventes en ligne avec magasins physiques.

Cet e-commerce voit ses parts de marché fortement augmenter notamment pour les services en ligne (livres, musique, voyages, réservations hébergement...) mais aussi pour les produits électroniques, électro-ménagers ou encore les vêtements et ceci grâce à une logistique à toutes épreuves.

## OFFRE DE FORMATION

L'offre de formation de la House of Training vise à véhiculer la méthode, les étapes et les principaux outils pour répondre aux questions suivantes:

- Comment les prospects peuvent me trouver ?
- Quelles expériences client leur proposer ?
- Comment fidéliser mes clients ?
- Comment analyser mon ROI ?
- Comment mesure la satisfaction client ?



**IF028C.J**

## Comprendre l'expérience client dans un contexte commercial omnicanal

### Programme :

- Comprendre le client moderne et son comportement générationnel
- Différences entre stratégie multicanal et omnicanal
- De l'écosystème de communication vers le processus d'achat
- Principes de la centricité client
- Le parcours client et l'expérience client
- Conséquences de la transformation digitale
- Valeur client et Cycle de vie client
- Modéliser un écosystème omnicanal grâce au Service Design
- Mise en place d'un système de eCRM et collecte de données
- Personnalisation et automatisation de l'expérience
- Engagement, conversion et création de valeur
- Gouvernance et reporting

**L** : FR - 4 h - 130 € (+3% TVA) - ☀

MV001CJ



## Médias sociaux et outils numériques - Cycle d'ateliers pratiques

L : FR - 35 h - 950 € (+3% TVA) - ☀️

### Découverte des outils numériques et du web social

#### Programme :

- Se familiariser avec les concepts principaux du web
- Comprendre les principes de base des nouvelles pratiques de communication via les réseaux sociaux
- Développer sa présence numérique
- Créer et diffuser du contenu engageant

### Paramétrer et animer un compte LinkedIn

#### Programme :

- Créer son profil et animer son compte
- Identifier les influenceurs et développer sa communauté
- Comment publier ?
- Quels principes appliquer ?
- Quelle cible ?
- Quels types d'informations ?
- Quels objectifs ?

### Créer et gérer une page Facebook Pro

#### Programme :

- Créer une page Facebook et comprendre son fonctionnement
- Être capable de communiquer auprès de ses fans et d'en attirer de nouveaux
- Utiliser sa page Facebook comme un outil corporatif et promotionnel
- Connaître les bonnes pratiques et éviter les pièges

### Paramétrer et animer un compte Twitter

#### Programme :

- Ouvrir et personnaliser son compte
- Comment faire de la veille avec Twitter ?
- Comment bien communiquer avec Twitter ?
- Connaître les bonnes pratiques et éviter les pièges

### Découverte des opportunités offertes par Pinterest, Youtube, Instagram et Snapchat

#### Programme :

- Créer un profil efficace
- Créer du contenu visuel et engageant de façon simple
- Formats publicitaires et outils de gestion
- Connaître les bonnes pratiques et éviter les pièges

### Canva - La création graphique, en ligne et pour tous

#### Programme :

- Découvrir les codes d'une identité graphique réussie
- Savoir où trouver des ressources créatives (photos, pictogrammes, etc.)
- Créer facilement des designs pour le web ou pour l'impression

### Mailchimp - Créer des campagnes d'e-mailing

#### Programme :

- Créer, importer et segmenter une liste de contacts
- Créer un email marketing efficace et envoyer votre première campagne
- Comprendre et analyser les principales statistiques de campagne
- Connaître les bonnes pratiques en termes d'emailing

### Storytelling - Comment raconter une histoire authentique qui se démarque

#### Programme :

- Concevoir et rédiger des histoires efficaces dans et pour l'entreprise ou tout autre type d'organisation
- Maîtriser les différents éléments qui font une bonne histoire
- Construire des histoires à haut potentiel de connexion avec les cibles

### Séance de follow-up

#### Programme :

- Vérifier l'acquisition des apprentissages tout au long du cycle
- Débriefing des actions menées suite aux ateliers précédents à partir des fiches de feedback des participants
- Échanges interactifs, retours d'expérience entre pairs et avec le formateur : concentration, solutions et résultats

**CM001PC**

## E-commerce - Lancer son projet de vente en ligne



L : FR - 43 h - 700 € (+3% TVA) - ☀️

### Bien se positionner et définir sa stratégie commerciale en ligne

#### Programme :

- État des lieux de la vente en ligne
- Pourquoi vendre en ligne ?
- Pourquoi les consommateurs achètent-ils en ligne ?
- Analyse de sites d'e-commerce qui ont rencontré le succès
- Comment établir une stratégie de positionnement commercial en ligne adaptée à votre contexte ?

### Établir sa tactique pour acquérir des clients en ligne et les fidéliser

#### Programme :

- Panorama des différents outils d'e-marketing
- Approche pull et push
- Approche interactive : tactique de conversation
- Comparaison de ces différents outils : règles de fonctionnement et de rémunération, avantages et inconvénients
- Comment séduire l'internaute, inspirer confiance et le convaincre de mettre les produits / services dans le panier virtuel, puis de passer commande en ligne : ergonomie, e-merchandising, retargeting, tunnel de conversion

### Faire les bons choix de solutions et de prestataires

#### Programme :

- Encaissement : différents moyens pour encaisser en ligne
- Logistique : étapes (stockage, picking, expédition, retour)
- Gestion du service après-vente et des retours
- Choix d'un nom de domaine pour son site web
- Comparaison des différentes possibilités pour vendre en ligne
- Critères de choix d'une plateforme d'e-commerce et fonctionnalités nécessaires

### Bien s'organiser au quotidien et gérer la croissance d'activité

#### Programme :

- Établir son budget initial, lister les dépenses à prévoir
- Choix d'une agence web, d'un hébergeur web, d'une agence d'e-marketing
- Établir son budget d'e-marketing
- Établissement d'un planning de mise en œuvre une fois le prestataire sélectionné
- Évaluer la performance de votre site d'e-commerce
- Établir un tableau de bord statistique de performance

### Aspects réglementaires liés à l'exploitation d'un site d'e-commerce

#### Programme :

- Agir en société ou rester en personne physique
- Choix de la forme de société
- Déroulement du processus de constitution
- Tenue de la comptabilité et obligations comptables et fiscales
- Description des différents impôts frappant l'e-commerce
- Obligation déclarative en matière d'impôts directs
- Calculer l'impôt
- Obligations déclaratives en matière d'impôts indirects
- Règles de facturation
- Conditions générales : influences sur la fiscalité
- Protéger sa propriété intellectuelle
- Construire son site : mentions légales et informations obligatoires, conclusion de contrats et ligne, droit de rétractation, paiements
- Aspects contractuels : construire ses conditions générales, clauses importantes, concilier aspects commerciaux et contractuels

### BONUS - La Room 42 Simulateur de cyber attaque pour sensibiliser par la pratique

#### Programme :

C'est un concept innovant et unique en Europe durant lequel les participants sont totalement immergés dans une cyber crise. Leur objectif est de détecter les attaques et réagir en prenant les bonnes décisions

**IF028CJ**

## Construire un site internet performant pour votre entreprise avec WordPress

### Programme :

- Un site, comment cela marche ?
- WordPress
- Tour du propriétaire
- Installation de WordPress
- Bases du HTML et des CSS
- Configuration de son installation
- Création
- Personnalisation
- Accessibilité et édition de fichiers
- Choix d'un thème parent et son installation
- Limites de l'installation par défaut
- Tool Box
- Bonnes pratiques
- Utilisation du site à des fins de marketing

**L** : FR - 14 h - 650 € (+3% TVA) - ☀

**MV002CJ**

## Communication digitale et marketing 2.0

### Programme :

- Évolutions du comportement consommateur
- Générations X, Y et Z
- Perception des marques et de la communication de masse
- Rôle évolutif des médias digitaux
- Réseaux sociaux et dynamiques de groupe
- Communication mobile et comportements « nomades »
- Planification médias 2.0
- Suivis analytiques et métriques du ROI
- Gestion de la relation client (CRM)
- Types de contenu
- Stratégies multi-axes d'engagement
- Modèles d'entreprises « sociales »
- Perspectives

**L** : FR - 16 h - 450 € (+3% TVA) - ☀

**MV003CJ**

## Webmarketing - Fondamentaux



### Programme :

- Référencement naturel
- Référencement payant
- Publicité visuelle et audio-visuelle
- Retargeting publicitaire
- Ciblage publicitaire sur les réseaux sociaux
- Affiliation
- Le publi-rédactionnel par des blogueurs, des youtubers
- E-mailing
- Comment choisir parmi ces méthodes celles qui se prêtent le mieux à son site web ?

**L** : FR - 7 h - 230 € (+3% TVA) - ☀

**MV004CJ**

### Webmarketing - Expert

**Programme :**

- SEO
- SMO et stratégie média sociale
- Web marketing : lean, content, inbound, content factory, storytelling, e-CRM, newsletters, growth hacking, UX Design
- Promotion : adwords, admob, display, social ads
- Audit, analyse et statistiques : KPI, ROI, ROIE, outils de veille, de gestion, d'analyse, etc.

**L :** FR - 14 h - 450 € (+3% TVA) - ☀

**MV005CJ**

### Mettre en place une stratégie de marketing de contenu

**Programme :**

- Origines du concept de centricité client
- Évolutions récentes et émergence du content marketing
- Les milléniaux
- Content marketing et son fonctionnement
- Storytelling
- Formats et spécificités
- Stratégie de content marketing
- Positionnement, valeurs et discours de marque
- Développement de contenu généré par les utilisateurs (UGC)
- Planning éditorial
- Monitoring et eReputation
- Analyses d'efficacité

**L :** FR - 8 h - 255 € (+3% TVA) - ☀

**MV006CJ**

### Appliquer une stratégie webmarketing pour générer du business pour son entreprise



**Programme :**

- La stratégie : Buyer's personas, Buyer's journey, mon positionnement
- Création d'une campagne : composition d'une campagne, call-to-action, landing page, formulaires et CRM, articles de blogs, réseaux sociaux, processus de A à Z
- Choisir ses outils : CRM, Landing, formulaire et call-to-action
- Mesure et amélioration des performances d'une campagne : choix des KPI, agilité et webmarketing, Google Analytics et HotJars

**L :** FR - 8 h - 255 € (+3% TVA) - ☀

**MV007CJ**

### Community Manager - Positionner, animer et développer des communautés sur le web



**Programme :**

- Évolution de la perception d'une marque
- Description de la fonction / l'affirmation du rôle du CM dans l'entreprise
- Définir l'identité numérique de sa marque
- Suivre la réputation en ligne de sa marque
- Stratégies d'articulation des canaux pour occuper le terrain
- Stratégie de contenus
- Règles de communication sociale pour le web
- Règles d'écriture propres aux médias et réseaux sociaux
- Calendrier de publications
- Outils pour faciliter le CM
- Alimentation d'un compte d'une marque
- Gestion des interactions
- Prise en main et intégration des outils tiers de gestion
- Anticipation, gestion et survie aux crises et « dérapages »
- Retours et partages d'expériences après les premières prises en main

**L :** FR - 21 h - 1140 € (+3% TVA) - ☀

**MV008CJ**

### Utiliser les réseaux sociaux à des fins commerciales

**Programme :**

- Évolutions récentes et émergence du social marketing
- Les milléniaux
- L'écosystème social
- Analyse de besoins et choix de canaux
- Développer sa présence sociale
- Plans d'engagement et chartes éditoriales
- Stratégies et tactiques
- Plans éditoriaux
- Gérer sa présence au quotidien
- Automatisation des publications
- Monitoring et eReputation
- Analyses d'efficacité
- Conversations et conversions

**L :** FR - 8 h - 255 € (+3% TVA) - ☀️

**MV009CJ**

### Mailchimp - Utilisation de l'outil de création et d'envoi d'e-mailing

**Programme :**

- Listes : abonnés, groupes et segmentations
- Campagnes : types, templates, merge tags, tests A/B, design, paramétrages, Hero Image
- Gestion des rapports : tracking et statistiques, mesure des performances
- Automatisation
- Paramétrages : sécurité et administration
- Mailing plan
- Règles rédactionnelles, QR code, landing page, newsletter vidéo
- Autoresponder et automation
- Interopérabilité et outils croisés : réseaux sociaux, site web, Google Analytics, application mobile, API et applications connectées

**L :** FR - 14 h - 450 € (+3% TVA) - ☀️

**MV010CJ**

### Comment créer un profil LinkedIn performant

**Programme :**

- Réseaux sociaux : les amis de mes amis
- LinkedIn et autres plateformes professionnelles
- Créer son profil : astuces et bonnes pratiques
- Optimiser son profil
- Dialoguer, interagir
- S'impliquer
- Maîtriser

**L :** FR - 4 h - 130 € (+3% TVA) - ☀️

**MV012CJ**

### Comment décoller comme une fusée sur Instagram



**Programme :**

- Créer un compte Instagram parfait qui n'a rien à envier à un compte de photographe professionnel
- Développer une stratégie et un processus de croissance sur Instagram grâce à son contenu
- Créer une communauté de 500 premiers abonnés vrais et fidèles

**L :** FR - 8 h - 255 € (+3% TVA) - ☀️



### **Plus d'informations**

Des informations supplémentaires sur le contenu et les objectifs du cours, le public cible, les horaires exacts etc. sont disponibles sur notre site [www.houseoftraining.lu](http://www.houseoftraining.lu)

### **Type de cours**

☀ Cours du jour - 🌙 Cours du soir

### **Inscriptions**

Les inscriptions se font en ligne via notre site. Elles doivent nous parvenir au plus tard 7 jours ouvrables avant le début du cours.

### **Frais d'inscription**

Les prix indiqués dans ce dépliant représentent les prix de base. A ce prix peuvent s'ajouter, selon les options choisies lors de l'inscription en ligne, les frais d'examen, les frais du support de cours etc. Tous les prix s'entendent hors TVA (3%).

### **Lieu**

Sauf indication contraire dans la confirmation de l'inscription, tous nos cours ont lieu au

Centre de Formation de la Chambre de Commerce  
7, rue Alcide de Gasperi  
L-2981 Luxembourg

### **Contact**

House of Training - Customer Service  
[customer@houseoftraining.lu](mailto:customer@houseoftraining.lu)  
BP 490 L- 2014 Luxembourg  
Tel.: +352 46 50 16 - 1  
[www.houseoftraining.lu](http://www.houseoftraining.lu)

Officiellement créée en 2015, la House of Training réunit sous un même toit les instituts de formation de la Chambre de Commerce et de l'Association des Banques et Banquiers, Luxembourg (ABBL), renommés pour leur expertise et leur vaste offre en matière de formation professionnelle continue au Luxembourg.