

6. REFERENTIEL METIER

«Chef de projet et gestionnaire du commerce électronique»

Branche professionnelle des commerces de gros

Secteur interindustriel

1. Préparer la mise en place d'un outil de commerce électronique
2. Participer à la conception et à la mise en œuvre d'un outil de E-commerce
3. Définir une politique de communication en interne, externe
4. Assurer la mise à jour de l'outil
5. Contrôler la mise en œuvre, l'utilisation et l'évolution de l'outil

Version du 5/7/2004

CARACTERISTIQUES DES ENTREPRISES DONT SONT ISSUS LES TITULAIRES DU GROUPE DE TRAVAIL

«Chef de projet et gestionnaire du commerce électronique» Secteur interindustriel

Missions principales du métier	Créer, développer et gérer l'outil de vente de produits en ligne, comprenant la mise en place ou l'adaptation d'une solution de commerce électronique pour les clients de l'entreprise et son évolution.				
Autre dénomination du métier	Responsable stratégie Internet Responsable du commerce électronique				
Lieu d'exercice du métier	<i>Point de vente</i>	<i>Entrepôt</i>	<i>Plate- forme</i>	<i>Itinérant</i>	<i>Siège</i>
	-	-	-	10 %	90 %
Matériel utilisé (véhicule notamment)	Véhicule				

REFERENTIEL METIER

«Chef de projet et gestionnaire du commerce électronique» Secteur interindustriel

SAVOIRS ET SAVOIR-FAIRE COMMUNS A L'ENSEMBLE DU METIER	
Savoirs	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none">- L'activité de l'entreprise, ses produits, son offre- Le marché- Les concurrents, leurs caractéristiques- Les clients, leurs activités, leurs caractéristiques, les fiches client- La politique, la stratégie de l'entreprise en matière de e-commerce- Les moyens techniques, humains, financiers dédiés par l'entreprise à un outil de e-commerce- Le fonctionnement de la messagerie électronique- Le fonctionnement de l'EDI (Echanges de Données Informatiques)	<ul style="list-style-type: none">- Adapter son langage, son vocabulaire selon les interlocuteurs en interne et en externe- Identifier les habitudes du client en matière d'utilisation d'Internet- Identifier l'équipement informatique du client- Identifier les limites de ses compétences et mobiliser d'autres compétences- Dissocier la maîtrise d'ouvrage de la maîtrise d'œuvre

REFERENTIEL METIER

«Chef de projet et gestionnaire du commerce électronique» Secteur interindustriel

DOMAINE D'ACTIVITE : PREPARER LA MISE EN PLACE D'UN OUTIL DE COMMERCE ELECTRONIQUE	
Savoirs	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Les caractéristiques et performances de l'outil e-commerce en vigueur dans l'entreprise (s'il existe) - Les décideurs chez le client - Les différents coûts selon les solutions e-commerce, place de marché, plateforme de l'entreprise - Les différents protocoles de communication 	<ul style="list-style-type: none"> - Recueillir les informations sur les clients, chiffre d'affaires, potentiel d'achat (services internes) - Estimer la part des achats qui pourrait être concerné par le commerce électronique - Identifier les habitudes d'achat des clients : fréquence, type d'achat (standard ou sur mesure) - Identifier la faisabilité de mettre en place un outil de e-commerce - Définir les grandes fonctions dont l'outil de e-commerce sera doté - Valider les grandes fonctions de l'outil de e-commerce proposé - Identifier la faisabilité technique de l'outil en interne ou en externe - Identifier l'origine du besoin chez le client - Présenter au client les avantages attachés aux différentes solutions de e-commerce - Identifier les souhaits du, des clients en matière de protocole de transmission - Présenter aux clients les caractéristiques des protocoles de communication de l'outil de e-commerce en vigueur dans l'entreprise - S'assurer de la pertinence de la proposition technique faite au regard de ses capacités techniques et humaines à la mettre en œuvre - Identifier les avantages de l'outil de e-commerce pour les clients
<p>Résultats : Des besoins correctement identifiés chez le ou les clients Des fonctions essentielles identifiées pour le futur outil de e-commerce en lien avec les besoins, les attentes des clients Des grandes fonctions du futur outil de e-commerce validées par les clients ou le panel de clients</p>	

REFERENTIEL METIER

«Chef de projet et gestionnaire du commerce électronique»

Secteur interindustriel

DOMAINE D'ACTIVITE : PARTICIPER A LA CONCEPTION ET A LA MISE EN ŒUVRE D'UN OUTIL DE E-COMMERCE	
Savoirs	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Les grandes fonctionnalités dont sera doté l'outil - Le cahier des charges des clients à l'égard de l'outil de e-commerce - Les modalités et règles en matière de rédaction d'un cahier des charges - Les prestataires à même de rédiger un cahier des charges - La méthodologie de management, de conduite de projet - L'activité de l'entreprise, ses produits, son offre Les concurrents, leurs caractéristiques - Les clients, leurs activités, leurs caractéristiques, les fiches client - Les caractéristiques et performances de l'outil e-commerce en vigueur dans l'entreprise - La politique, la stratégie de l'entreprise en matière de e-commerce et notamment le budget consacré à l'activité de e-commerce - Les décideurs chez le client - Les moyens techniques, humains, financiers dédiés par l'entreprise à un outil de e-commerce 	<ul style="list-style-type: none"> - Analyser et comprendre le cahier des charges du client - Rédiger le cahier des charges du futur outil de e-commerce - Déléguer ou sous traiter la rédaction d'un cahier des charges pour la mise en place d'un outil de e-commerce - Evaluer les réponses à l'appel d'offres dans le respect des besoins identifiés et du budget disponible - Mettre en place une méthodologie de conduite de projet - Conduire une réunion de projet - Identifier le ou les prestataires en vue de sous traiter une partie des réalisations - Suivre la réalisation, l'avancement des réalisations (périmètre) - Valider l'offre de produits, de services disponibles en e-commerce avec les clients - Identifier avec le client le périmètre commercial de l'offre disponible dans l'outil e-commerce - Identifier avec le client les informations qui accompagneront chaque référence du catalogue (format) - Valider en interne le format du catalogue et sa faisabilité technique et financière - Négocier avec le client les éléments du catalogue qui posent problème, sur le plan technique, budgétaire - Identifier le format des flux d'information, de documents - Identifier la nature des messages, tarif, facture, commande... - Identifier les protocoles de communication, GSM, e mail

<ul style="list-style-type: none"> - Les différents protocoles de communication 	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier les flux d'informations, de documents générés par la mise en place de l'e-commerce - Déterminer les conséquences de l'e-commerce sur les plans logistique, technique, organisationnel, et des ressources humaines - Valider l'adéquation entre la maquette de l'outil e-commerce et les spécificités du cahier des charges - Organiser le test de la maquette avec un panel d'entreprises, avec le client - Identifier les améliorations à apporter et évaluer leur pertinence - Installer la faisabilité des demandes d'amélioration, arbitrer et/ou rendre compte - Evaluer ou veiller à l'installation de l'outil chez le client et s'assurer de sa capacité à utiliser l'outil - Identifier les activités qui peuvent être réalisées en interne et la charge de travail
<p>Résultats : Un outil de e-commerce adapté aux besoins du client Un cahier des charges correctement rédigé afin de concevoir l'outil Un outil de e-commerce dont les flux, le format, le catalogue... sont définis de façon pertinente Une validation (recettage) de l'outil par le client Des conséquences identifiées sur les plans logistique, technique... dues à la mise en place de l'outil</p>	

REFERENTIEL METIER

«Chef de projet et gestionnaire du commerce électronique» Secteur interindustriel

DOMAINE D'ACTIVITE : DEFINIR UNE POLITIQUE DE COMMUNICATION INTERNE, EXTERNE	
Savoirs	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Les spécificités de l'outil de e-commerce - le cahier des charges - Les avantages liés à la mise en place de l'outil en interne - Les avantages liés à la mise en place de l'outil chez le client - Les différents protocoles de communication - Les modalités d'octroi des incitations concédées aux clients - en matière de e-commerce dans le respect de la politique commerciale 	<ul style="list-style-type: none"> - Construire un argumentaire simple et compréhensible en vue de présenter l'outil - Mettre en place des "incitations" y compris financières, auprès des clients pour les inciter à utiliser l'outil, selon les modalités en vigueur - Mettre en place des dispositions particulières, des offres disponibles uniquement sur l'outil de e-commerce - Mettre en place des informations disponibles uniquement en ligne, liens utiles... - Proposer un statut spécifique aux commandes passées en ligne (prioritaires, accusé de réception) - Mettre à disposition du client un espace de démonstration, un support de démonstration... - Transférer aux collaborateurs des compétences afin qu'ils maîtrisent le fonctionnement de l'outil et sa promotion - Contribuer à réaliser le contenu des plaquettes de présentation et de démonstration de l'outil - Informer l'ensemble des acteurs sur les enjeux, les engagements, et les conséquences de l'outil sur l'organisation du travail - Communiquer régulièrement en interne sur les taux de progression des ventes réalisées en ligne - Informer régulièrement le client sur les offres disponibles en ligne

	<ul style="list-style-type: none"> - Spécifier sur l'ensemble des supports papier la mise à disposition d'informations, d'offres en ligne
<p>Résultats : Une offre de services spécifiques pour les commandes transmises en ligne Des acteurs internes informés des changements et des engagements pris à l'égard des clients vis à vis de la mise en place de l'outil Des collaborateurs "formés" à l'utilisation du site et capables de présenter ses caractéristiques Des acteurs mobilisés en interne dans la promotion et la pérennisation de l'offre de services en ligne</p>	

REFERENTIEL METIER

«Chef de projet et gestionnaire du commerce électronique»

Secteur interindustriel

DOMAINE D'ACTIVITE : ASSURER LA MISE A JOUR DE L'OUTIL	
Savoirs	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Le budget accordé pour accompagner des clients dans l'utilisation de l'outil - Le volume de transaction effectué en ligne - Les modalités spécifiques en matière de mise à jour de tarifs - Les réclamations ou doléances des clients - Les droits de l'administrateur concernant l'outil - Les caractéristiques et performances de l'outil e-commerce en vigueur dans l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> - Supprimer les informations, documents, offres, arrivés à échéance - Effectuer la mise à jour des tarifs et conditions commerciales selon les modalités en vigueur - Assurer une veille technologique y compris auprès des clients - Organiser Un accompagnement du client après l'installation, la mise en service de l'e-commerce : hotline... - Ajouter les informations nouvelles sur le site, catalogue... - Assurer les fonctions de base de l'administrateur : supprimer une adresse, ouvrir un compte, changer un email, un mot de passe... - Informer le client de toute gêne occasionnée par la mise à jour, l'intervention sur le site... - Identifier les causes d'un problème de transmission d'informations en ligne (commande non arrivée...) - Identifier une solution avec le client qui tienne compte des enjeux pour lui comme pour l'entreprise - Informer le client de tout changement de tarif, de modification - Identifier les rubriques, notamment d'actualité, susceptibles d'être mises à jour régulièrement - Veiller à ce que les rubriques du site soient mises à jour régulièrement - Informer le client des modalités de prise en compte des modifications
<p>Résultats : Un outil de e-commerce convivial mis à jour régulièrement Une contribution de l'outil à l'image, la notoriété, au chiffre d'affaires de l'entreprise Des clients accompagnés dans l'utilisation de l'outil de e-commerce</p>	

REFERENTIEL METIER

«Chef de projet et gestionnaire du commerce électronique»

Secteur interindustriel

DOMAINE D'ACTIVITE : CONTROLER, LA MISE EN ŒUVRE, L'UTILISATION ET L'EVOLUTION DE L'OUTIL	
Savoirs	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Les modalités contractuelles en matière de e-commerce entre l'entreprise et le client - Les modalités contractuelles entre le prestataire et l'entreprise - Les caractéristiques et performances de l'outil e-commerce en vigueur dans l'entreprise - Le volume de transaction effectué en ligne - Les réclamations ou doléances des clients - Les droits de l'administrateur concernant l'outil - Le budget accordé concernant l'évolution de l'outil - Le CA prévisionnel généré par le commerce en ligne - La composition du comité de pilotage (chef de projet, acteurs internes, clients ...) 	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre en place des indicateurs retraçant la fréquentation (y compris rubriques), le CA, la marge - Identifier si nécessaire la disponibilité du site (notamment place de marché, prestataire...) - Contrôler les caractéristiques et la mise à jour des informations sur le site, notamment lors de l'intervention des prestataires - Identifier la baisse de fréquentation, l'absence de fréquentation du site par certains clients - Informer en interne de l'absence ou de la baisse de fréquentation des sites par certains clients (commerciaux) - Recueillir les raisons pour lesquelles certains clients ne fréquentent pas ou moins le site - Veiller au respect des engagements pris avec les clients en matière de e-commerce - Veiller au respect des modalités contractuelles avec le prestataire - Mettre en place des indicateurs de performance auprès des prestataires en vue d'améliorer leurs prestations - Identifier les actions correctives à mettre en place en vue d'améliorer le niveau de prestation : respect des engagements, rupture de contrat, recherche de nouveaux prestataires, améliorer la navigabilité, tarifs - Contrôler la mise en place des actions correctives - Evaluer les résultats des actions correctives

	<ul style="list-style-type: none"> - Mobiliser les acteurs en interne dans la résolution d'un problème, l'amélioration d'une prestation - Organiser une enquête de satisfaction client et analyser les résultats - Identifier la pertinence de prendre en compte les souhaits d'évolution des clients - Evaluer le coût inhérent à la prise en compte des évolutions souhaitées par un client - Evaluer les conséquences de la prise en compte des modifications souhaitées par un client pour les autres clients - Evaluer les conséquences en interne de la prise en compte d'une modification - Négocier avec le client la prise en compte d'une partie des modifications demandées - Veiller à ce que toute amélioration apportée au client ne génère pas un dysfonctionnement en interne - S'assurer que les prestations des fournisseurs externes soient conforme à leur engagement contractuel - Gérer le budget de maintenance, de suivi du site - Informer le client sur les actions correctives mises en place, prises en compte - Mettre en place l'organisation adéquate en vue de résoudre un problème, apporter des modifications (comité de pilotage) - Transmettre des informations, des consignes au client de façon à ce qu'il utilise correctement l'outil de e-commerce - Déterminer les raisons des écarts entre le CA réalisé et le CA prévisionnel - Proposer à partir des raisons des écarts entre CA réalisé et CA prévisionnel des actions correctives concernant l'outil
<p>Résultats : Améliorer les performances des ventes en ligne Faire évoluer l'outil de façon pertinente : selon les besoins des clients, les évolutions technologiques, et la faisabilité de le réaliser y compris sur l'aspect financier Pérenniser l'offre de service en ligne</p>	