

Appellations (Métiers courants)

■ E-commercial / E-commerciale

■ Web commercial / commerciale

Définition

Réalise l'animation d'un site multimédia (forum, chat, jeu, vente, emploi, administration, ...) et le suivi des relations et des échanges avec les clients, les internautes.

Peut coordonner une équipe.

Accès à l'emploi métier

Remarque ADEM : Les informations décrites dans cette rubrique ne sont pas applicables au Luxembourg

Cet emploi/métier est accessible avec un diplôme de niveau Bac (technologique, professionnel, ...) à Bac+2 (BTS, DUT, L2, ...) dans les secteurs commercial, de l'information et de la communication.

Il est également accessible avec une expérience professionnelle sur des thèmes spécifiques (cinéma, jeu, musique, ...) sans diplôme particulier.

La pratique d'une langue étrangère peut être requise.

Conditions d'exercice de l'activité

L'activité de cet emploi/métier s'exerce au sein de sociétés de services, d'entreprises, de collectivités territoriales, en relation avec différents services (informatique, marketing, ...), en contact avec les internautes, les clients.

Elle peut varier selon le secteur d'activité (vente, emploi, loisirs, banque), le type de structure (entreprise, courtier en ligne) et de site (e-commerce, e-services, portail, évènementiel).

Elle peut s'exercer les fins de semaine et jours fériés.

Activités et compétences de base

Activités

- Traiter les réponses aux messages (question, réclamation, vente, achat, échange) et aux demandes des internautes
- Effectuer des enquêtes et des sondages en ligne auprès des internautes du site
- Animer des sujets d'échanges avec les internautes et mener les débats
- Contrôler la qualité des échanges et le déroulement des animations, forums, débats d'internautes
- Recueillir les informations et les échanges entre internautes et les capitaliser par thèmes, typologie...
- Participer à l'analyse des dysfonctionnements et des difficultés techniques de connexion au site ou d'utilisation des services par les internautes

Compétences

- Règles de diffusion et de communication de l'information
- Principes déontologiques liés aux débats et échanges
- Techniques d'animation web
- Utilisation de logiciels d'édition multimédia

E1101 - Animation de site multimédia

Activités et compétences spécifiques

Activités	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> ■ Participer à l'analyse du suivi statistique des messages reçus et de la fréquentation du site 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Participer au suivi et à la mise à jour de base de connaissances de questions/réponses types pour le site (Foire Aux Questions -FAQ-) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Utilisation de logiciels de gestion de base de données
<ul style="list-style-type: none"> ■ Effectuer la gestion et le suivi des achats et des commandes en ligne du site 	<ul style="list-style-type: none"> ■ E-procurement - Gestion électronique des achats ■ Réglementation du commerce électronique
<ul style="list-style-type: none"> ■ Conseiller des internautes par téléphone sur des produits, des services en ligne ou sur le site (utilisation, navigation, ...) 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Concevoir et organiser des jeux concours en ligne 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Réglementation des jeux et loteries
<ul style="list-style-type: none"> ■ Animer des jeux en réseau auprès de communautés d'internautes 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Négocier des partenariats pour le site (liens, jeux, publicité, ...) 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Réaliser la mise à jour du site à l'aide d'une interface d'administration 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Contrôler la réalisation de pages Web 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Déterminer et mettre en oeuvre des règles de diffusion, de communication de l'information et de contenu d'un site 	

Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
<ul style="list-style-type: none"> ■ Association ■ Collectivité territoriale ■ Entreprise ■ Société de services 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Administration / Services de l'Etat 	

E1101 - Animation de site multimédia

Mobilité professionnelle

Emplois proches

Depuis	Vers
<ul style="list-style-type: none">■ Toutes les appellations	<ul style="list-style-type: none">■ D1401 - Assistanat commercial
<ul style="list-style-type: none">■ Toutes les appellations	<ul style="list-style-type: none">■ D1408 - Téléconseil et télévente
<ul style="list-style-type: none">■ Toutes les appellations	<ul style="list-style-type: none">■ G1202 - Animation d'activités culturelles ou ludiques (Animateur / Animatrice d'atelier Internet)

Emplois envisageables si évolution

Depuis	Vers
<ul style="list-style-type: none">■ Toutes les appellations	<ul style="list-style-type: none">■ E1103 - Communication
<ul style="list-style-type: none">■ Toutes les appellations	<ul style="list-style-type: none">■ M1704 - Management relation clientèle