E-COMMERCE

E-commerce : construire son offre en ligne, convertir et fidéliser ses clients

Ouvrir une boutique en ligne est rapide mais la vente ne suit pas. Les visiteurs abandonnent au panier les frais de livraison surprennent au dernier moment et le service client absorbe les erreurs de commande. Les coûts d'acquisition grimpent pendant que le panier moyen stagne. Ces 14 heures couvrent la chaîne complète de la vente en ligne. Le participant construit son offre et sa politique de prix organise ses fiches produits et son tunnel de commande cadre la logistique les paiements et le service après-vente puis met en place son plan d'acquisition et ses indicateurs de rentabilité.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 690 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Créateurs de boutique en ligne responsables e-commerce chargés de marketing digital et commerçants qui développent la vente à distance.

PRÉREQUIS
Aucun prérequis

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Définir une offre en ligne et une politique de prix cohérente
- Structurer des fiches produits qui répondent aux questions d'achat
- Réduire les abandons observés sur un tunnel de commande
- Organiser la logistique les paiements et le service après-vente
- Piloter la rentabilité d'une activité de vente en ligne

03 Programme détaillé

M1 Offre prix et modèle de vente

- Vendre en ligne ce qui peut l'être
- Sélection des produits adaptés à la vente à distance
- Politique de prix et traitement des frais de livraison
- Comparaison entre boutique propre et places de marché
- Obligations d'information et conditions de vente
- Cas pratique : Les participants calculent la marge réelle d'un produit après tous les frais liés à la vente en ligne.

M2 Fiches produits et tunnel de commande

- Lever les doutes avant le paiement
- Contenus et visuels d'une fiche produit
- Avis clients et éléments de réassurance
- Étapes du panier et du paiement
- Création de compte et commande simplifiée
- Points d'abandon et corrections prioritaires
- Atelier : Chaque participant passe une commande test sur son site et relève les freins rencontrés.

M3 Logistique paiement et service client

- Tenir la promesse après la commande
- Préparation des commandes et gestion des stocks
- Modes de livraison et suivi des colis
- Moyens de paiement et prévention de la fraude
- Retours remboursements et litiges
- Service client et réponses aux questions fréquentes
- Mise en situation : Les participants traitent une réclamation portant sur une commande livrée en retard.

M4 Acquisition fidélisation et rentabilité

- Faire revenir le client
- Leviers d'acquisition adaptés à la vente en ligne
- Relances de panier et courriels liés à la commande
- Programmes de fidélité et ventes complémentaires
- Indicateurs de conversion et de panier moyen
- Coût d'acquisition et valeur d'un client
- Atelier : Les participants bâtissent le tableau de bord mensuel d'une boutique en ligne.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou à distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
- OPCO et plan de développement des compétences
- FAF et CFP
- France Travail
- Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 1 690 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 26/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr