



Assistante de direction : VENTE EN LIGNE

A. Permis de conduire

B. Piloter le site mdoAtelier :

Personnalisation des supports en sublimation : Mug, te-shirt ...

Vente des bijoux fantaisies, des textiles, et d'autres produits cadeaux.

Suivi de planning : Reportage évènements mariage, anniversaire ...

Montage vidéo

Tenir le blogue

Suivi des commandes, repondeur, mettre à jour le blog, les courriels

1. MARKETING

Vous aurez besoin de compétences en marketing pour gérer correctement un e-commerce. Maîtriser la communication digitale vous permet de :

- Gagner de nouveaux clients
- Augmenter votre audience sur les réseaux sociaux
- Rédiger des descriptions de produits convaincantes
- Planifier des promotions
- Et bien plus encore !

Bon nombre des sites marchands les plus performants sont dirigés par des entrepreneurs ayant une formation en marketing.

Pour commercialiser vos produits avec succès, vous devez comprendre les bases de la communication, comment transmettre correctement un message et comment éveiller la conscience de vos prospects.

Vous devez aussi être capable d'étudier un marché, d'analyser ses opportunités et de les saisir.

2. VENTES

Bien entendu, pour le bien de votre organisation e-commerce, vous aurez besoin de compétences commerciales.

Demandez à n'importe quel expert e-commerce, il vous confirmera qu'être capable de vendre un produit ou un service est indispensable pour gérer une boutique en ligne.

Même si les interactions avec les prospects sont moins nombreuses que dans un commerce physique.

Les acheteurs sont de plus en plus nombreux à se renseigner avant un achat. Ils n'hésitent plus à contacter directement les marques sur les réseaux sociaux ou par email pour être rassurés sur leur décision.

Si un client n'est pas certain qu'un produit lui convienne, vous devrez être en mesure de le convaincre ou de le rediriger vers un meilleur article, **plus adapté à ses besoins**.

3. SERVICE A LA CLIENTELE

Le service à la clientèle est un élément essentiel de l'organisation de votre e-commerce.

En tant que gérant d'un site marchand, vous êtes responsable de la gestion du service à la clientèle. Vous devrez traiter les remboursements, répondre aux demandes de renseignements et gérer les retours produits.

Travailler vos compétences relationnelles vous permettra de garder vos consommateurs, même s'ils ne sont pas satisfaits de leur premier achat. De

plus, une bonne gestion de ce service vous aide à comprendre les besoins de vos clients, parce que vous serez en contact régulier avec eux. Ce qui vous permettra d'affiner vos stratégie webmarketing, ainsi que votre argumentaire de vente.

Par ailleurs, plus vos relations avec vos clients sont fortes, plus il est facile de leur offrir des produits qu'ils aiment. Si les acheteurs se plaignent constamment de la qualité d'un produit spécifique, vous pouvez facilement changer de fournisseur et proposer une version de meilleure qualité. **Un tel geste montre à votre clientèle que vous vous engagez à la garder heureuse et à l'écouter pour répondre à ses besoins.**

4. STRATEGIE

Tel un expert e-commerce, vous devez être un fin stratège pour gérer votre boutique en ligne. Les e-commerçants à succès ne se contentent pas de créer une boutique en ligne pour gagner de l'argent à l'instant T. **Ils créent une entreprise pour gagner leur vie sur le long terme.**

L'un des principaux avantages d'être capable d'élaborer une stratégie, c'est que vous êtes en mesure de tenir compte des conséquences à long terme, par rapport à vos décisions à court terme. Vous serez en mesure de prévoir les problèmes potentiels et d'élaborer un plan pour minimiser les risques. Vous saurez également quels risques valent la peine d'être pris et lesquels doivent être évités.

5. COMPTABILITE

Qui dit gestion e-commerce, dit comptabilité ! Impossible d'y échapper, sauf à faire appel à un comptable externalisé. Et encore ! Il est important de garder un œil sur ses recettes et dépenses, pour s'assurer que votre trésorerie reste positive. Pour la pérennité de votre boutique en ligne, vous devrez maîtriser votre capacité à établir un budget, à investir et à prévoir. Vous devez aussi anticiper les impôts et les charges obligatoires, sans oublier de connaître les déductions possibles.

Comprendre la comptabilité et la finance vous permettra d'amener votre entreprise vers de nouveaux sommets. Vous piloterez bien mieux votre budget **pour une répartition plus pertinente** entre la logistique, le marketing, le commercial ou le fonctionnel.

6. GESTION DU TEMPS

Pour une organisation e-commerce efficiente, pensez à bien gérer votre emploi du temps. Comme nous l'avons vu dans l'article « Gestion e-commerce : combien d'heures par jour consacrer à son activité ? », gérer une

boutique en ligne prend énormément de temps chaque jour. Pourtant, beaucoup de créateurs e-commerce démarrent leur entreprise à temps partiel tout en occupant un emploi à temps plein. Évidemment, cela se comprend par la sécurité qu'offre un tel choix. Néanmoins, comment assurer toutes les missions nécessaires au développement, à la promotion et à la gestion de son site marchand ? Vous allez devoir faire preuve d'une solide organisation pour ne pas vous perdre dans des considérations inutiles.

Et s'il ne vous est pas possible d'être à temps plein sur votre projet e-commerce, vous devrez forcément **déléguer quelques compétences et tâches à une agence externe.**

7. DETERMINATION

L'auteur américain Og Mandino a dit un jour :

L'échec ne me rattrapera jamais si ma détermination à réussir est assez forte.

La détermination joue un rôle prépondérant dans le succès de votre entreprise. Elle vous aide à surmonter l'adversité, à conserver votre motivation sur le long terme et à donner le meilleur de vous-même. Grâce à elle, vous atteindrez plus facilement vos objectifs.

8. FLEXIBILITE

La gestion e-commerce n'est pas un long fleuve tranquille... Vous devez être capable de vous adapter à toutes les situations. Les imprévus sont nombreux et la clé est de ne pas paniquer. Par exemple, vous pouvez faire face à un retard de livraison, une série de produits défectueux, un bad buzz...

Par ailleurs, l'organisation e-commerce est soumise à la saisonnalité. Là encore, vous devrez vous adapter aux périodes chargées, comme aux périodes creuses. Durant ces moments, il faudra gérer les ressources humaines, la communication, le réassort, la logistique et bien d'autres points.

Vous verrez, vos journées vont se succéder, mais pas forcément se ressembler !

9. CREATIVITE

La créativité est l'une des nombreuses compétences dont vous avez besoin pour démarrer une boutique en ligne.

Votre créativité se retrouve dans vos fiches produits, votre charte graphique, vos articles de blog, vos publications sur les réseaux sociaux...

Elle joue un rôle important sur votre image de marque et dans la transmission de vos valeurs. Par ailleurs, la créativité vous aide à vous démarquer dans l'univers concurrentiel.

Mais votre capacité à être créatif est également utile pour résoudre des problèmes complexes, sortir des sentiers battus et trouver d'autres voies pour atteindre vos objectifs, lorsque des obstacles se présentent.

10. HABILITE

Les entrepreneurs habiles et débrouillards trouvent toujours un moyen de comprendre les choses qui se présentent à eux. Ils savent à qui s'adresser s'ils ont un problème qu'ils ne peuvent résoudre. Ils savent comment utiliser les moteurs de recherche pour apprendre à faire quelque chose.

En étant habile, vous devenez un entrepreneur plus indépendant, capable de répondre à une demande. Cela ne signifie pas que vous pouvez tout gérer seul, mais dans le cas où il faut vite s'adapter ou répondre à une demande, vous saurez vous en sortir.

Or, comme la gestion e-commerce est riche en imprévus, cette compétence est vraiment nécessaire...

Combien de compétences de cette liste maîtrisez-vous ? Rassurez-vous, il est quasiment impossible d'avoir un 10/10 ! C'est pourquoi il est important de s'entourer de talents pour une gestion e-commerce optimale. En complétant votre équipe, vous montez en compétence et vous vous assurez un accompagnement efficace vers le succès de votre boutique en ligne !

Voici quelques éléments indispensables pour rendre votre site professionnel :

- Afficher votre numéro de téléphone bien visible en haut
- Afficher les logos de carte bleue en pied de page
- Avoir une page contact, mentions légales, CGV
- Créer une page "Qui sommes nous ?"
- Créer des FAQ
- Evitez les fautes d'orthographe
- Créer un guide des tailles
- Avoir une page livraison bien détaillée affichant les délais de livraison, les transporteurs utilisés ainsi que le coût
- Changer les bannières régulièrement
- Catégoriser efficacement et permettre la recherche des produits facilement – le visiteur doit pouvoir trouver ce qu'il recherche
- Utiliser un moteur de recherche interne plus poussé que celui de base de votre site
- Utiliser des visuels de qualité montrant le produit sous toutes ses coutures
- Utiliser de la vidéo pour présenter vos produits

- Afficher que le produit est en stock sur la fiche produit ainsi que la date de livraison estimée
- Faire des descriptions qui expliquent les bénéfices du produit et non ses caractéristiques
- Simplifier la création de compte ou autoriser les commandes invitées

11. Ne vous découragez pas.

Vous ne devez absolument pas vous décourager !

La vie d'une entreprise n'est pas un long fleuve tranquille. Une entreprise, c'est les montagnes russes émotionnelles.

Et encore plus en e-commerce.

Un jour, vous allez faire le meilleur chiffre d'affaires que vous n'avez jamais fait et le lendemain, vous allez faire 0€! Voyez plutôt sur la longueur et non jour après jour car sinon vous allez vous décourager.

Ce qu'il faut, c'est que vous fassiez plus que le mois précédent, c'est l'objectif.

Ne vous découragez pas à la moindre baisse du chiffre d'affaires car vous allez en connaître. Certains jours, vous allez voir votre trafic augmenter mais pas votre C.A. et parfois ça sera l'inverse. C'est pour toutes ces raisons que je trouve que le e-commerce est excitant.

A noter que je ne suis pas rentré dans les détails pour chaque point énuméré. Si j'avais dû tout expliquer dans les détails, l'article ferait probablement le triple en taille. Le but est de déconstruire les fausses croyances d'e-commerçant débutant, et d'aiguiser votre esprit sur les l'ensemble des aspects à maîtriser avant de se lancer.

C. MDO EXPRESS ION

Alpega : site de fret : gérer les courses des chauffeurs

A disposition, un ordinateur portable pour télétravail
Un téléphone et une voiture de fonction.

