

L'e-commerce: compétences clés et métiers d'avenir



forem.

SOMMAIRE

forem

01

E-Commerce :
les postes clés

02

Offre de formation

03

Le Forem à vos côtés

01

E-commerce: les postes clés

UNE ENTREPRISE QUI CHOISIT D'INTÉGRER L'E-COMMERCE VA PROFONDÉMENT MODIFIER SON FONCTIONNEMENT

Opter pour le E-commerce, c'est :

- Adapter et/ou combiner les activités de l'entreprise pour supporter un nouveau business model
- Utiliser des technologies en évolution constante
- Appliquer de nouvelles techniques de communication pour se faire connaître et adopter
- Pouvoir collecter toute une série d'informations (data) , les analyser pour pouvoir faire évoluer son business de manière prospère



DE NOUVELLES COMPÉTENCES ET DE NOUVEAUX MÉTIERS

Ces changements vont nécessiter d'intégrer de nouvelles compétences, ce qui a pour conséquence de :

- Faire émerger de **nouveaux métiers**, tels que ceux liés
 - à la création et la maintenance de la **boutique en ligne**
 - aux moyens de **communication**, au **marketing**
- Concevoir des **métiers existants de manière différente**, c'est le cas pour les métiers liés
 - à la **proposition de valeur** (le concept, le produit, le business model)
 - à la **logistique**

COMPÉTENCES ET MÉTIERS LIÉS À LA PROPOSITION DE VALEUR (LE PRODUIT)



Pour se diversifier et s'affirmer, le commerçant va devoir être créatif sur sa proposition de valeur. Il va devoir adopter une démarche proactive et évolutive.

- **Chef de produit**

définit le positionnement du produit et comprend les attentes des consommateurs

- **Data scientist** : CRM, ERP, ...

va collecter analyser et traduire les data générées par la digitalisation et ainsi servir de base pour les décisions concernant le développement du business

COMPÉTENCES ET MÉTIERS DE LA LOGISTIQUE

Le passage à l'e-commerce va toucher des clients de plus en plus exigeants sur la performance de la logistique et les informations depuis ce département

- **Responsable logistique**

Optimisations des flux physiques: entrants, sortants, retours, préparations de commandes, transports spécialisés

- **Responsable service client**

Optimisation de la satisfaction client tracking, retours, SAV, Click n Collect



COMPÉTENCES ET MÉTIERS AUTOUR DE LA BOUTIQUE EN LIGNE

Les métiers porteurs de conception et de maintenance de l'e-shop :

- **Webdesigner** : conception graphique du site commerce
- **Développeur Web** : développement de toutes les fonctionnalités du site web
- **Architecte réseau** : s'assure que la structure réseau autour de la boutique soit adaptée, fonctionne bien et soit sécurisée
-



LES MÉTIERS ET LES COMPÉTENCES LIÉES AU MARKETING



La digitalisation du process et l'utilisation du Web comme canal de distribution nécessite une maîtrise des langages et des usages :

- **Community manager (CM)**
fait grandir la notoriété du site e-commerce sur internet et fédère les internautes
- **SEO manager**
s'occupe du référencement naturel du site e-commerce
-

02

Une offre de formation adaptée aux besoins de l'e-commerce



Réseau des centres de compétence

Les Centres de compétence sont des **lieux d'expertise** au service de la formation des travailleurs de demain.

Grâce à leurs **infrastructures de pointe** et leur ancrage dans des **pôles de développement économique**, ces centres assurent:

- la formation professionnelle
- l'information
- la veille technologique
- la sensibilisation de leurs publics

forem

Réseau des centres de compétence

23
Centres
de compétence

Plus de 50
sites à travers
toute la
Wallonie



forem

LA CONNAISSANCE DES SECTEURS

En se rapprochant des secteurs et des entreprises via les fonds sectoriels, les pôles de compétitivités, les partenaires sociaux et les autres acteurs sectoriels afin de :

- mieux comprendre leurs fonctionnements, leurs évolutions et leur attentes
- anticiper leurs besoins sur les métiers porteurs et émergents
- apporter des réponses adaptées et efficaces à la problématique des métiers en pénuries
- créer des synergies et des partenariats autour de la formation et d'emploi durable



Agence
du Numérique



WALLONIE COMPÉTENCES D'AVENIR

L'offre des centres de compétences s'inscrit dans une approche globale coordonnée avec les différents opérateurs de la formation

- WCA est un dispositif qui a pour ambition de :
 - Développer des ingénieries de formation pour combler les besoins en compétences non ou insuffisamment rencontrés
 - Apporter une réponse agile, innovante et sur-mesure aux entreprises aux secteurs, notamment sur des problématiques de métiers en pénuries, porteurs ou émergents
- Comment?
 - En mutualisant les expertises, les infrastructures, les équipements et les moyens financiers dans un objectif d'efficience d'optimisation des ressources et des coûts
 - En bâtissant des ponts entre les différents opérateurs de la formation pour faciliter les synergies et les partenariats dans la conception de parcours de formation porteurs et cohérents

Strategic E-business Manager (Coordinateur E-commerce)

Une Formation qui a pour mission de développer les **compétences** au service de la **stratégie numérique de son entreprise**

| Modules | Nbres de jours |
|--|----------------|
| Introduction au E-business | 1 |
| Introduction aux outils collaboratifs | 1 |
| Stratégie & mise en oeuvre du projet E-commerce | 4 |
| E-marketing | 3 |
| Audit d'un site Web | 2 |
| Conversion d'un visiteur en ligne | 3 |
| Visibilité sur les réseaux sociaux | 2 |
| Introduction générale aux différentes solution E-commerce : ERP& CRM | 1 |
| Découverte solution e-commerce opensource : woocommerce | 1 |
| Découverte solution e-commerce opensource : shopify | 1 |
| Google analytics | 1 |
| SEA | 1 |
| SEO | 1 |
| Droit commercial | 2 |
| Introduction à la logistique | 4 |
| Logistique du dernier miles | 3 |
| Introduction au Design Thinking | 2 |
| Créativité | 1 |
| Storytelling | 1 |
| Collaboration | 1 |
| E-FORUM | 1 |
| Répétitions | 1 |
| Jury | 1 |

Projet FormAction : Soutien à la performance des commerçants

Le **Centre de compétence Forem Business** développe un **outil d'autodiagnostic** qui pourra être proposé aux commerçants afin qu'ils puissent identifier des axes d'amélioration en matière de vente, de marketing et de numérique. Cette approche sera centrée sur l'étude du parcours client dans un contexte de commerce **phygital**.

Un plan d'actions/ de formations spécifique sera proposé à chaque commerce participant sur base de ces axes de renforcement identifiés. Le Centre de compétence Business fera appel à l'expertise d'un prestataire privé pour mettre en œuvre ce projet. Les formations seront portées par le Centre de compétence.

Ce projet est financé par la Région Wallonne via le Plan de Relance Wallon

Piloté par le Centre de compétence Forem Business , ce projet est le fruit d'un partenariat entre le **FOREM** et **L'IFAPME** soutenus par l'expertise de **l'Agence du numérique** et les contenus de sa plateforme e-learning de **Digital Commerce**

L'outil d'autodiagnostic permettra d'initier les commerçants aux approches « Smart City » et « Smart Commerce ».

INFRASTRUCTURE E-COMMERCE ET E-LOGISTIQUE



Wallonie

Centre de
compétence

forem | **logistique**



1 Hall pédagogique Multi stockage avec palettiers

4.500 m² avec hauteur de gerbage à min 9 mètres comprenant

3 ateliers :

E-Commerce, Return Logistics, Préparation de commande (opérateur Mobile ou Fixe)

Diverses zones dédiées aux activités suivantes :

Préparation de commande sous douane
Emballage sur Quais de déchargement
Chargement , Déchargement
Circulation et Distribution

INFRASTRUCTURE E-COMMERCE / E-LOGISTIQUE

Centre de
compétence
forem | **logistique**

- **Un espace de démonstration et innovation E-Logistique + 1.500 m²**

Un atelier « modulable » pour expérimenter/analyser l'impact des nouvelles technologies sur la performance des entreprises (Université, entreprises, ...)

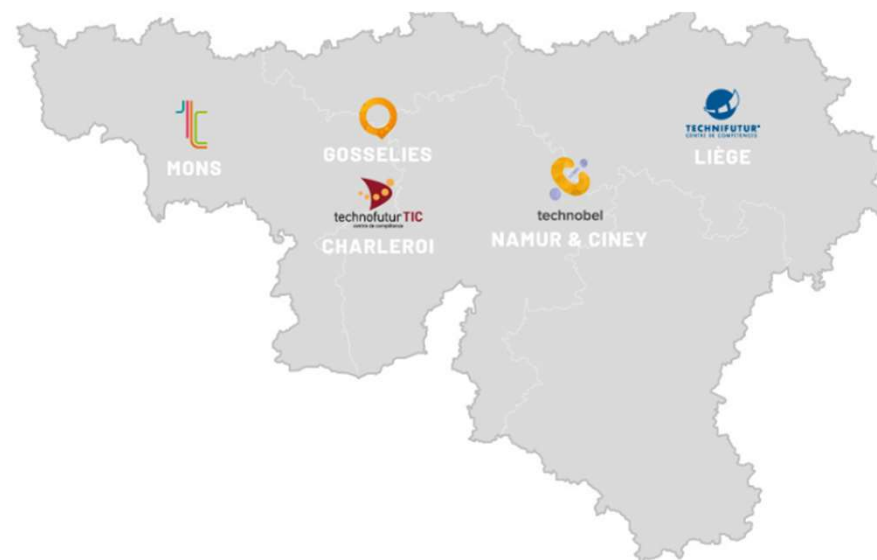
- **Des locaux de cours + 600 m²**





Catégories de formations

- Business & Gestion de projet
- Business Analysis
- Business Intelligence
- Communication & marketing
- Data
- Graphisme & webdesign
- Réseau & infrastructure
- RGPD



SITES WEB DES CENTRES DE COMPETENCE

www.formation-logistique.be

www.formation-business.be

www.formation-cepegra.be

www.technifutur.be

www.technobel.be

www.technocite.be

www.technocampus.be

www.technofuturtic.be

03

Le Forem au coté des Entreprises

UN CONSEILLER À VOTRE SERVICE...

Votre conseiller :
votre **interlocuteur privilégié**

- votre **contact** au sein du Forem
- **spécialisé** dans votre secteur
- vous conseille **gratuitement**



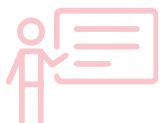
... POUR VOUS AIDER À



Recruter
du personnel



Accueillir des
stagiaires



Former
vos collaborateurs



**Bénéficier d'aides
financières à**

- l'embauche
- la formation

MERCI

forem.