PROGRAMME DE FORMATION

E-commerce : définir et mettre en place une stratégie de vente en ligne

Commerce, Marketing & Vente

RÉFÉRENCE
WF-0507

VERSION
V2026-005

ÉDITION
3 novembre 2026

DOMAINE
Commerce, Marketing & Vente

DURÉE
28 h

MODALITÉ
Distanciel asynchrone (e-learning)

PROGRAMME
6 modules
25 leçons

SANCTION
Attestation
et certificat de réalisation

Objectifs pédagogiques

Choisir un modèle de vente en ligne adapté à son offre, à ses clients et à ses moyens, et en vérifier la rentabilité sur un compte de résultat prévisionnel simple.

Construire une offre en ligne (gamme, prix, marge) et choisir une solution de boutique sur des critères argumentés.

Concevoir l'architecture d'un catalogue, des fiches produits et un parcours d'achat qui inspirent confiance.

Organiser le paiement, la logistique, le service client et les retours en tenant compte des obligations de la vente à distance.

Planifier l'acquisition et la fidélisation des clients en situant chaque levier dans la stratégie.

Piloter la boutique avec un tableau de bord d'indicateurs et une feuille de route datée.

L'essentiel de la formation

Public visé

Dirigeants de TPE et PME, commerçants, artisans, créateurs d'entreprise et responsables commerciaux qui veulent lancer ou restructurer la vente en ligne de leur entreprise et piloter ce canal avec méthode.

Prérequis

- Connaître l'offre, les clients et les marges de son entreprise ou de son projet.
- Savoir utiliser un tableur à un niveau simple (saisir, trier, calculer une somme ou un pourcentage).
- Disposer d'un ordinateur avec une connexion internet ; aucune boutique en ligne existante n'est exigée.

Modalités et déroulement

Formation à distance, en ligne, à rythme libre, organisée autour d'entreprises fictives (Maison Ardelle, torréfacteur artisanal avec boutique et vente en ligne ; Brévance, éditeur de logiciel B2B ; Atelier Solvène, institut de beauté de quartier — entreprises fictives, données fictives). Un test de positionnement ouvre le parcours. Chaque leçon associe une vidéo d'explication, une fiche pratique à conserver et deux mises en pratique corrigées (études de cas, décisions, exercices sur tableur, rédactions de fiches et de procédures, analyses d'erreurs) ; chaque module se clôt par un atelier de synthèse corrigé, une vidéo récapitulative et un quiz. Plus de la moitié du temps est consacrée à la pratique (cas, décisions, rédactions, livrables), le reste aux apports et aux évaluations. Accompagnement par un formateur par messagerie (réponse sous 48 h ouvrées), correction individuelle des livrables sur demande.

Méthodes pédagogiques

- Positionnement en début de parcours
- Apports en vidéo : explications et démonstrations
- Études de cas
- Exercices d'application et mises en pratique corrigées
- Production de livrables professionnels
- Atelier de synthèse en fin de module
- Quiz et QCM d'auto-évaluation
- Accompagnement et retours du formateur

Répartition du temps de formation : **19 %** théorique · **58 %** pratique · **23 %** évaluation

Moyens pédagogiques et techniques

- Plateforme de formation en ligne, accès individuel à distance
- Vidéos pédagogiques
- Fiches pratiques à conserver
- Modèles et supports téléchargeables
- Quiz et exercices interactifs en ligne
- Correction des productions sur grille de critères
- Messagerie avec le formateur (réponse sous 48 h ouvrées)

Modalités d'évaluation

Positionnement initial (non éliminatoire) ; correction automatique ou sur grille critériée de chaque exercice ; atelier de synthèse corrigé et quiz à la fin de chaque module ; évaluation finale interne : stratégie de vente en ligne synthétique d'une entreprise fictive (modèle, offre, choix de solution, parcours d'achat, logistique et retours, acquisition, indicateurs et feuille de route), corrigée sur grille, et questionnaire de 20 questions. Seuil de réussite interne : 70 % des critères. Une attestation de fin de formation précise les compétences évaluées ; aucune certification n'est délivrée.

Sanction

Une attestation de fin de formation et un certificat de réalisation sont remis au participant sous réserve de la réalisation du parcours.

Cette formation n'est pas présentée comme préparant à une certification enregistrée : elle ne comprend ni inscription ni présentation à des épreuves de certification, et n'ouvre droit à aucune délivrance de certification ni au financement par le CPF.

Modalités et délais d'accès

La demande d'inscription peut être effectuée par téléphone, par courrier électronique ou au moyen du formulaire en ligne.

Un entretien ou un questionnaire de positionnement permet de vérifier l'adéquation de la formation avec les besoins, le niveau initial et les prérequis du candidat.

L'inscription devient définitive après validation du dossier administratif, acceptation des documents contractuels et, le cas échéant, confirmation du financement.

Les accès à la plateforme sont généralement activés sous 48 à 72 heures ouvrées après validation complète du dossier.

Les formations à distance sont proposées en entrées et sorties permanentes, sous réserve des délais ou dates imposés par le financeur ou le certificateur.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Vidéos sous-titrées et transcrites, fiches pratiques et corrigés en version texte lisible par les lecteurs d'écran, tableaux fournis aussi en format tableur accessible, navigation au clavier, rythme libre et durée allongeable pour les exercices chronométrés. Référent handicap joignable à handicap@will-formation.com pour étudier toute adaptation (durée, supports, outils, modalités d'évaluation).

Tarif de la formation

Prix : **2 450 €**

Financement : prise en charge possible par les organismes financeurs, selon les critères d'éligibilité applicables.

Qualiopi processus certifié

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : ACTIONS DE FORMATION. Certificat QUA25070009. WILL FORMATION — Société par actions simplifiée à associé unique au capital de 30 000 € — NDA 11757059675 (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État) — SIRET 893 713 180 00014 — 01 85 09 25 99 — info@will-formation.com — www.will-formation.com

Programme détaillé

6 modules, 25 leçons — durée totale 28 h.

01 Définir son modèle de vente en ligne

1. Positionnement — stratégie e-commerce
2. Les modèles de vente en ligne
3. Construire l'offre en ligne et ses prix
4. Le prévisionnel d'un canal e-commerce
5. Atelier de synthèse — Définir son modèle de vente en ligne

02 Choisir sa solution et structurer sa boutique

1. Choisir sa solution de boutique en ligne
2. Architecturer le catalogue
3. Rédiger des fiches produits qui informent et rassurent
4. Atelier de synthèse — Choisir sa solution et structurer sa boutique

03 Concevoir un parcours d'achat qui convertit

1. Cartographier le parcours d'achat
2. Confiance et réassurance
3. Réduire l'abandon et améliorer la conversion
4. Atelier de synthèse — Concevoir un parcours d'achat qui convertit

04 Paiement, logistique et service après-vente

1. Le paiement en ligne
2. Logistique et livraison
3. Retours, rétractation et obligations de la vente à distance
4. Atelier de synthèse — Paiement, logistique et service après-vente

05 Attirer et fidéliser les clients

1. Choisir ses leviers d'acquisition
2. Coût d'acquisition et valeur client
3. Fidéliser et articuler les canaux
4. Atelier de synthèse — Attirer et fidéliser les clients

06 Piloter la performance de la boutique

1. Les indicateurs d'une boutique en ligne
2. Analyser le tableau de bord
3. Construire la feuille de route
4. Atelier de synthèse — Piloter la performance de la boutique