

## Description

Le ou la spécialiste du e-commerce crée, exploite et développe des boutiques en ligne et des plateformes numériques pour la vente de biens et de services. Ils veillent à optimiser la présentation des produits, ainsi que le processus d'achat en ligne, et élaborent des projets de marketing. Dans le cadre de leur travail, ils interagissent avec différents secteurs, tels que la logistique, le management de produits (Category Management), ainsi que d'autres canaux de distribution.

Leurs principales activités consistent à :

### Planification et développement

- planifier et mettre en place des projets de boutiques en ligne et de plateformes numériques;
- les gérer et les développer de manière continue, en agissant comme intermédiaires entre le développement informatique et le marketing;
- optimiser la présentation des produits, en développant et contrôlant les données des articles (descriptions, images, vidéos);
- élaborer des expériences d'achat numériques pour les clients (vidéos explicatives, recommandations, évaluations de produits, etc.);
- étudier le comportement des clients en ligne (analyses des chiffres ou des commentaires sur les réseaux sociaux, réalisation d'enquêtes, etc.);
- calculer, gérer et contrôler le budget des projets de commerce en ligne;
- contrôler la conformité juridique de la boutique ou de la plateforme (ex : protection des données, droits d'auteurs, etc.);
- accompagner et soutenir la clientèle en ligne avant, durant et après le processus d'achat;
- se renseigner constamment sur les tendances du marché en ligne et se former aux nouvelles technologies;

### Marketing

- planifier et mettre en place des activités de promotion ou des campagnes marketing sur divers canaux (boutiques en ligne, blogs, newsletters, réseaux sociaux, etc.);
- analyser leur impact et prendre des mesures afin d'améliorer leur efficacité;

### Coordination et gestion d'équipe

- coordonner, avec les personnes responsables, le processus logistique et les services de livraison (espace pour les nouveaux produits, analyse des retours, disponibilité des ressources, etc.);
- organiser la gestion interne des déchets et le choix des emballages de manière écologique et durable;
- se concerter sur les nouvelles idées de produits ou le regroupement des articles avec les collaborateurs du Category Management;
- collaborer avec les responsables d'autres canaux de distribution (fabricants, grossistes, etc.) et définir de nouvelles possibilités de circuit de distribution (Click and Collect, par exemple);
- encadrer les équipes de projet (coordination, communication, développement d'une culture d'équipe, etc.).

### Environnement de travail

Les spécialistes du e-commerce peuvent travailler dans des entreprises de diverses tailles, mais également comme indépendants. Bien que leurs activités s'exercent principalement dans des bureaux, ils ont des contacts fréquents avec les clients, via différents canaux (téléphone, e-mail, chat, etc.). Ils servent aussi d'interfaces entre les interlocuteurs de divers secteurs (logistique, marketing, etc.). Les horaires varient selon la période, certaines étant plus chargées que d'autres (notamment lors des fêtes de fin d'année), ce qui implique parfois une présence en dehors des heures de travail habituelles.

## Formation

La formation de spécialiste du e-commerce s'acquiert en emploi.

### Lieu

- Zurich (enseignement en allemand).

### Durée

- 16 mois.

### Conditions d'admission à l'examen

- certificat fédéral de capacité (CFC) dans le domaine concerné ou titre jugé équivalent et au moins 2 ans de pratique professionnelle dans le domaine du e-commerce;
- ou certificat fédéral de capacité (CFC) ou titre jugé équivalent et au moins 3 ans de pratique professionnelle dans le domaine du e-commerce;

De plus, pour tous les titres mentionnés :

- certificats de modules requis ou attestations d'équivalence.

### Titre obtenu

- brevet fédéral de spécialiste du e-commerce.

### Contenu (matières d'examen)

- création et développement d'une plateforme numérique;
- optimisation de la présentation numérique des produits;
- numérisation des processus de vente;
- réalisation d'activités marketing;
- interaction avec des interfaces;
- gestion de projets et d'équipes de projets;
- travail en réseau et intervention sur le marché numérique.

## Qualités requises

L'exercice de cette profession fait appel à des qualités comme:

- Sens commercial
- Esprit d'innovation
- Facilité de contact
- Aptitude à travailler en équipe
- Aptitude à diriger et gérer une équipe
- Bonne mémoire
- Facilité de rédaction

## Perspectives professionnelles

Le secteur du e-commerce étant actuellement en plein essor, de plus en plus d'entreprises développent des boutiques et autres plateformes en ligne afin de s'adapter à ce changement. Un grand nombre d'opportunités de travail s'offrent donc aux spécialistes du e-commerce, que ce soit au sein de structures dotées de canaux de distribution numériques ou dans des entreprises de services (logistiques, postaux, etc.). Ces spécialistes peuvent également gérer une activité en ligne de manière indépendante.

### Perfectionnement

Les spécialistes du e-commerce peuvent envisager les perfectionnements suivants :

- cours et séminaires proposés par les organisations du monde du travail;
- brevet fédéral de spécialiste du commerce de détail, de spécialiste technico-gestionnaire, de spécialiste de vente, de spécialiste en marketing, de spécialiste du commerce international, de spécialiste d'achat/approvisionnement, spécialiste de la conduite d'équipe, formations en emploi, divers lieux de Suisse romande;
- diplôme fédéral de manager en commerce de détail, d'expert-e en conduite organisationnelle, de chef-fe de vente, de chef-fe de marketing ou de responsable achats, formations en emploi, divers lieux de Suisse romande;
- diplôme d'économiste d'entreprise ES, de marketing manager ES, formations en emploi, divers lieux de Suisse romande;
- Bachelor of Science HES en économie d'entreprise, 3 ans à plein temps ou 4 ans en emploi ou à temps partiel, divers lieux de Suisse romande;

Pour plus de détails, consulter [www.orientation.ch/perfectionnement](http://www.orientation.ch/perfectionnement).

## Professions voisines

- Spécialiste d'achat / approvisionnement BF / Spécialiste d'achat / approvisionnement BF
- Spécialiste de vente BF / Spécialiste de vente BF
- Spécialiste du commerce de détail BF / Spécialiste du commerce de détail BF
- Spécialiste du commerce international BF / Spécialiste du commerce international BF
- Spécialiste en marketing BF / Spécialiste en marketing BF
- Spécialiste technico-gestionnaire BF / Spécialiste technico-gestionnaire BF

## Adresses

ASSOCIATION DE COMMERCE.swiss  
3000 Berne  
Tél.: 058 310 07 17  
<https://handelsverband.swiss/fr/>

Commerce Suisse  
Güterstrasse 78  
Postfach 656  
4010 Bâle  
Tél.: 061 228 90 30  
<http://handel-schweiz.com>

Fachschule für Detailhandel  
Stampfenbachstr. 6  
8001 Zurich  
Tél.: +41 44 430 25 55  
<https://www.detailhandel.ch>

Formation du Commerce de Détail Suisse  
Hotelgasse 1  
Case postale 316  
3000 Berne  
Tél.: 031 328 40 40  
<http://www.bds-fcs.ch>