

Programme de formation

Ergonomie web et e-commerce

1 jour, soit 7 heures

Public visé

Responsable marketing web, Responsable e-commerce, webmaster, chef d'entreprise, chef de produit, chargé de communication, chargé webmarketing

Pré-requis

Aucun

Objectifs pédagogiques

- Définir précisément votre cible.
- Définir les zones clés de votre parcours utilisateur.
- Détecter les freins à l'achat dans ces zones.
- Proposer des solutions pour augmenter la satisfaction et la confiance utilisateur.
- Fluidifier votre panier

Description/Contenu

L'ergonomie web, qu'est-ce que c'est et dans quels buts ?

- Prendre en compte l'utilisateur
- Augmenter la satisfaction utilisateur
- Augmenter votre CA

Définir sa cible

- Quels utilisateurs pour quels produits
- Affiner la cible vers des utilisateurs types (personas)
- Comportements et mécanismes cognitifs de vos internautes

Les parcours utilisateurs

- Comprendre les attentes de l'internaute
- Construire une architecture respectant ses modes de fonctionnement
- Etablir des parcours utilisateurs types
- Définir les étapes sensibles de ces parcours

L'utilisateur et la confiance



- Votre utilisateur et son rapport de confiance au e-commerce
- Instaurer un climat de confiance
- Respect des conventions de e-commerce
- Construire une cohérence interne

Ergonomie et tunnel de paiement

- Concevoir un tunnel pour une cible particulière
- Identification des zones à risques
- La gestion du panier
- La gestion des formulaires
- La gestion du paiement

La satisfaction utilisateur

- Importance de la satisfaction utilisateur.

Modalités pédagogiques

Chacune de nos formations en présentiel est basée sur une pédagogie essentiellement active, se composant d'exposés théoriques et pratiques, de temps d'échanges, d'études de cas, dans des exercices individuels ou en groupe, permettant à chacun d'être acteur dans son apprentissage.

Nos formateurs sont formés aux **sciences cognitives**, ils sont à la fois experts dans leur domaine et pédagogues. Les exercices sont, dans la mesure du possible, extraites de votre quotidien professionnel et permettent ainsi d'appliquer et transférer rapidement les compétences acquises.

Moyens et supports pédagogiques

Afin de créer des conditions les plus favorables pour nos formations, nous mettons à disposition des stagiaires :

- Des supports de cours (format papier ou multimédia) pour la partie en présentiel et FOAD de la formation
- Pour les formations en présentiel : Notre salle de cours est équipée de tableaux blancs, d'imprimante, d'une connexion WiFi, et d'un ordinateur portable par stagiaire avec les logiciels et applications appropriés.

Modalités d'évaluation et de suivi

Pédagogie active basée sur une évaluation tout au long de la formation, des quiz, des travaux pratiques, des exercices ou des mises en application.

Évaluations avec transmission au formateur pour analyse et dans un but d'évolution continue :

- à chaud en fin de formation
- à froid effectuée auprès du stagiaire après 3 mois

Accessibilité

Le délai d'accès à la formation est inférieur à 2 mois à réception du devis signé.

Le centre de formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Si vous avez des besoins en compensation pour suivre une formation, contactez notre référente handicap.

La référente handicap chez Voyelle est : Yolande Louvet 06 71 75 62 77