

Programme de formation

labelemmaüs
e-shop militant

Label Emmaüs
121 rue du Parc
93130 Noisy le Sec
France
Formation@label-emmaüs.co

Numéro TVA : 46821489002
Siret : 82148900200013
Code NAF : 7022Z
Certificat n° FRCM21496



Société coopérative d'intérêt collectif (SCIC) née du mouvement Emmaüs et créée en 2016, **Label Emmaüs** souhaite continuer le combat porté par l'abbé Pierre.

Dans la lutte contre les injustices, la pauvreté, les diverses formes d'exclusion et dans la lutte contre le gaspillage et l'industrie du neuf, nous sommes convaincu-es que le **numérique** et le web sont des outils nécessaires et essentiels.

Notre ambition est de démultiplier les actions en faveur de l'insertion, de la formation et du réemploi solidaire, en adaptant les modèles essentiels de solidarité que nous connaissons au monde du web.

Label Emmaüs a créé la première **marketplace** à but non lucratif dont le catalogue est exclusivement alimenté par des acteurs de l'Économie Sociale et Solidaire, et constitué de produits issus du réemploi : label-emmaus.co

Nous proposons aux acteurs de l'Économie Sociale et Solidaire d'ouvrir **une boutique en ligne** sur notre marketplace. Grâce à cette activité, nous formons des personnes éloignées de l'emploi, à des métiers en tension dans le domaine du **numérique** et de la logistique et sommes un nouveau vecteur de communication et un relais de croissance pour ces structures.

La formation au coeur de notre accompagnement

Label Emmaüs s'engage à **former** et **accompagner** chaque structure disposant d'une boutique en ligne sur notre marketplace.

Chaque structure dispose d'une **personne accompagnatrice** qui l'aide dans son plan de formation et le développement de cette activité et d'une **personne chargée de clientèle** qui l'aide pour le service après vente.

Label Emmaüs propose un catalogue de **formations courtes** à l'ensemble des structures vendant ou souhaitant vendre en ligne sur notre plateforme qu'elles soient SIAE ou d'emplois pérennes, pour les salariés, les bénévoles ou les demandeurs d'emplois. Elles peuvent être réalisées de deux manières : en INTRA et/ou en INTER.

En **INTRA** : une formation est organisée pour une seule structure qui regroupe au moins 6 apprenants, dans ses locaux, en fonction de ses disponibilités. Les tarifs sont différents selon la localisation et le temps de formation.

En **INTER** : une session de formation est organisée en visio ou en ligne. Y assistent des apprenants de plusieurs structures différentes, à des dates et lieux définis en amont dans un calendrier. Les tarifs sont différents selon si les apprenants sont des salariés permanents/bénévoles ou en parcours.

Programme de formation - informations générales

L'ensemble de notre programme de formation vise à aider et accompagner nos apprenants à la gestion d'une boutique en ligne. Avant de détailler les objectifs par module, nous avons souhaité mettre en valeur l'ensemble des acquis et des compétences liés au programme.

Pré requis généraux

- Connaissance de l'utilisation d'un ordinateur (traitement de texte, recherches internet)
- Connaissance de l'utilisation d'un smartphone (prise de vue, transfert de fichiers vers un autre appareil).

Objectifs

- Développement d'un canal de vente en ligne
- Rédaction de contenus sémantiques (fiches produits) et leur organisation pour le référencement
- Conception et mise en production de supports multimédia de communication (photos, images)
- Gestion des commandes faites sur le site (préparation, expédition, suivi)
- Respect des dispositions légales relatives aux commandes passées en ligne
- Suivre et analyser son activité (résultats, objectifs)
- Fidéliser sa clientèle
- Animer son catalogue et proposer des opérations commerciales

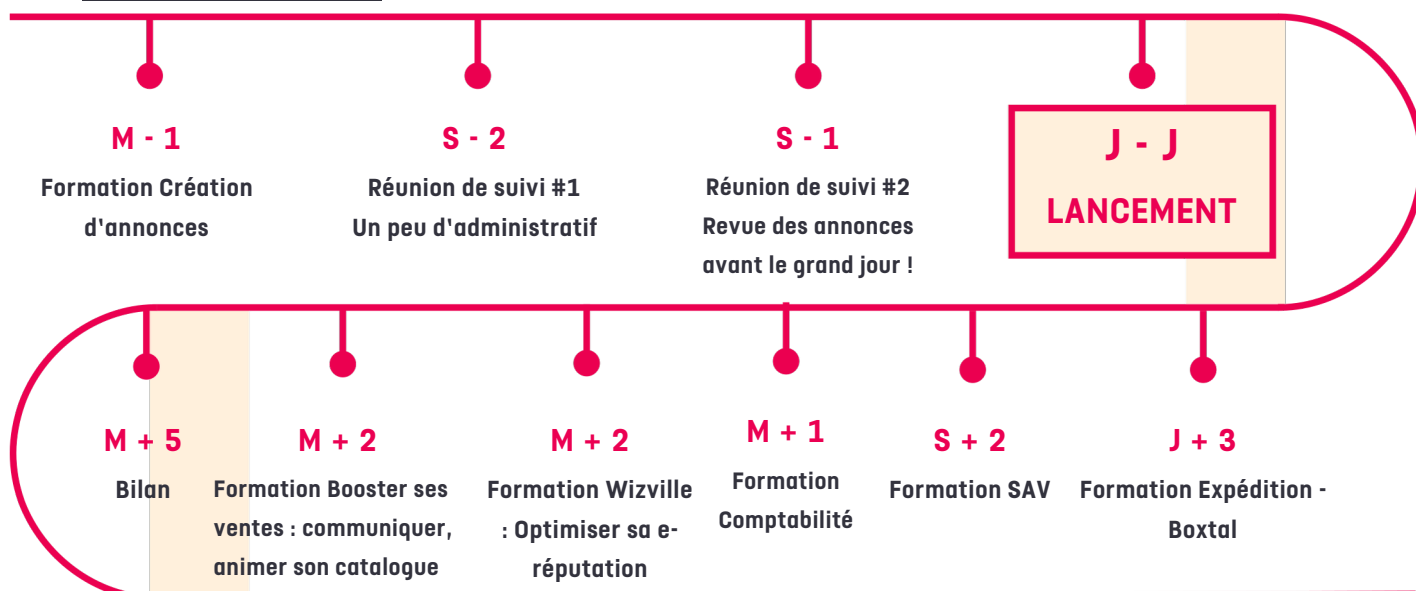
Méthodes Pédagogiques Utilisées

- Modules théoriques suivi de la pratique des logiciels via de nombreux exercices
- Mise en situation et études de cas concret
- Support de formation et animation de la formation adaptée aux circonstances de la formation (en présentiel ou en ligne)
- Support de formation, réalisée par le formateur, remis à l'issue de chaque formation
- Assistance gratuite post-formation sans limitation de durée (email, téléphone, visio)
- Accès à un intranet gratuit

Accessibilité

La formation peut être accessible aux personnes en situation de handicap. Dans ce cas, n'hésitez pas à nous contacter. Nous étudierons les adaptations à prévoir et comment vous accompagner.

Parcours de formation



1) Formation création d'annonces

Cette formation à destination de la personne opératrice e-commerce fournit les connaissances nécessaires à l'utilisation d'un back office et l'alimentation d'un catalogue en ligne.

Durée: 2h

Objectifs de la formation

- sélectionner les bons objets pour la vente en ligne
- organiser son studio photo
- réussir sa prise de vue
- comprendre l'arborescence d'un site e-commerce et catégoriser correctement ses produits
- rédiger des fiches produits

2) Formation expédition - Boxtal

Cette formation à destination de la personne opératrice e-commerce fournit les connaissances nécessaires à la gestion des commandes (confirmation, préparation, expédition, suivi).

Durée: 2h

Objectifs de la formation

- comprendre le système global de l'expédition
- comprendre le rôle de chaque logiciel dans le traitement d'une commande
- pouvoir se repérer dans chaque logiciel
- comprendre et acquérir les compétences liées à l'expédition

3) Formation service après vente

Cette formation à destination de la personne opératrice e-commerce fournit les connaissances nécessaires à la gestion du service après vente en cas de réclamation ou d'insatisfaction du client.

Durée: 2h

Objectifs de la formation

- Connaître les bases de la gestion du service après-vente
- Connaître les droits des consommateurs
- Appliquer les bons procédés de l'outil izberg pour la gestion des cas SAV
- Adapter sa réponse et la solution proposée au client en fonction de la typologie de sa demande
- Distinguer les motifs de réclamations et d'insatisfaction (rétractation, non conformité...)
- Générer des remboursements le cas échéant

4) Formation comptabilité

Cette formation à destination de la personne opératrice e-commerce fournit les connaissances nécessaires pour pouvoir transmettre les éléments comptables aux personnes adéquates (responsable, service comptabilité) et analyser les résultats des ventes.

Durée : 1h

Objectifs de la formation

- Se repérer dans le back office
- Comprendre le fonctionnement des transactions
- Lire sa facture afin de calculer et retirer ses gains
- Réaliser un export de transaction
- Pilotage d'activité : configurer et comprendre son tableau de bord

5) Formation wizville - optimiser sa e-réputation

Cette formation à destination de la personne opératrice e-commerce fournit les connaissances nécessaires pour optimiser sa e-réputation (informations théoriques) et à l'utilisation de la plateforme Wizville (cas pratiques).

Durée : 1h

Objectifs de la formation

- Comprendre le cycle de l'avis d'un client
- Se repérer dans le back office Wizville
- Lire son tableau de bord
- Traiter les avis clients et apporter la réponse adaptée

6) Formation Booster ses ventes : communiquer, animer son catalogue

Cette formation à destination de la personne opératrice e-commerce fournit les bases pour communiquer sur sa boutique en ligne et comment animer son catalogue, notamment via la participation à des opérations commerciales.

Durée : 2h

Objectifs de la formation

- Communiquer sur sa boutique en ligne en interne et en externe
- Relier sa boutique en ligne à ses réseaux sociaux
- Réseaux sociaux : connaître les contenus idéaux pour chaque réseau
- Suivre la performance de son contenu
- Animer son catalogue : connaître ses meilleures ventes, participer à des opérations commerciales