

Cycle Responsable E-Commerce

Lien : https://maroc-performance.com/formation/cycle-responsable-e-commerce

DURÉE
10 jours (70h)

RÉFÉRENCE
MC160

CATÉGORIE
E-Commerce

Maroc Performance

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Comprendre et maitriser l’ensemble du cycle e-commerce pour piloter la performance commerciale
- Savoir concevoir et exécuter une stratégie omnicanale cohérente et rentable
- Être capable d’optimiser l’expérience client pour augmenter le taux de conversion et la valeur client
- Mettre en place une organisation opérationnelle efficace (logistique, service client, tech)
- Acquérir les compétences techniques pour analyser la data et piloter des campagnes acquisition ROIstes
- Garantir conformité juridique et sécurité des paiements et des données
- Savoir négocier et piloter des partenariats marketplace et prestataires logistiques
- Maîtriser la gestion du catalogue, la data produit et l’intégration multi-canal
- Savoir construire des mécaniques de fidélisation et



Programme détaillé

1 / Stratégie e-commerce et positionnement

- Définir la proposition de valeur, le positionnement produit et les segments cibles
- Construire la stratégie omnicanale (site, marketplace, social, retail)
- Établir les KPIs business (CA, ROAS, taux de conversion, panier moyen)

2 / Parcours client, UX/UI et conversion

- Cartographier les parcours utilisateurs et identifier points de friction
- Optimiser les pages produit, fiches, recherche interne et tunnel de commande
- Réaliser tests A/B et analyse qualitative pour améliorer le taux de conversion

3 / Gestion du catalogue produit et data-quality

- Structurer les fiches produit (attributs, variantes, SEO technique)
- Mettre en place des workflows de gouvernance des données produits (PIM)
- Automatiser l’enrichissement et le feed vers marketplaces et comparateurs

4 / Marketing digital & acquisition trafic

- Construire des campagnes SEA, display et shopping performantes
- Planifier et exécuter stratégies SEO on-page et off-page
- Déployer social ads et campagnes d’influence adaptées à la cible

5 / Marketplaces et partenariats

Maroc Performance

- Évaluer opportunités et modèles (marketplace, vendor, seller)
- Intégrer flux produits, commandes et logistique multicanal
- Négocier conditions commerciales et optimisations de visibilité sur marketplaces

6 / Pricing, promotions et merchandising

- Définir une politique tarifaire selon coûts, positionnement et concurrence
- Concevoir mécaniques promotionnelles rentables (bundles, cross-sell, ventes flash)
- Mettre en place outils de pricing dynamique et suivi de la marge

7 / Logistique, supply chain et gestion des retours

- Organiser stock, entrepôts, préparation de commandes et enlèvements
- Sélectionner prestataires 3PL et définir SLA de livraison
- Optimiser process de gestion des retours et reverse logistics

8 / Paiements, fraudes et sécurité

- Intégrer moyens de paiement locaux et internationaux
- Mettre en place dispositifs de lutte contre la fraude et gestion des contestations
- Garantir conformité PCI-DSS et sécurité des données clients

9 / CRM, fidélisation et service client

- Déployer outils CRM et segmentation client pour programmes de fidélité
- Concevoir parcours after-sales : support multicanal, SLA et scripts
- Mettre en place KPI de satisfaction client (NPS, CSAT) et plans d’amélioration

10 / Analytics, mesure de performance et attribution

- Définir tracking, tag management et tableaux de bord KPI
- Mettre en place modèle d’attribution et analyser le funnel de conversion
- Exploiter data pour prise de décision (cohortes, LTV, CAC)

Maroc Performance

11 / Juridique, conformité et logistique douanière

- Assurer conformité RGPD, CGV, mentions légales et droit de la consommation
- Gérer aspects fiscaux, TVA et obligations transfrontalières
- Maîtriser procédures douanières pour import/export e-commerce

12 / Tech e-commerce : architecture et intégrations

- Choisir architecture (SAAS vs headless vs plateforme propriétaire)
- Gérer intégrations ERP, WMS, PIM, marketplaces et APIs
- Piloter roadmap technique, incidents et maintenance évolutive

13 / Organisation, gouvernance et pilotage d’équipe

- Définir rôles clés (product, acquisition, ops, customer success) et matrice RACI
- Mettre en place rituels, reporting et KPI hebdo/mensuel
- Construire plan de montée en compétences et recrutement

14 / Roadmap croissance et internationalisation

- Prioriser marchés cibles et adaptation localisation (langue, paiement, logistique)
- Élaborer plan d’expansion avec estimation CAPEX/OPEX et retours attendus
- Mettre en place governance pour scale (SOPs, SLA, contrôle qualité)

Maroc Performance

⚗ Approche pédagogique

- ✔ Support Ecrit et Projection
- ✔ Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- ✔ Brainstorming et Jeux de Rôle
- ✔ Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- ✔ Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- ✔ Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

15 au 26 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
12 au 23 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
07 au 18 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
02 au 13 Août 2027	Présentiel - Casablanca
27 Sep. au 08 Oct. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@maroc-performance.com
Web : https//www.maroc-performance.com

Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance