D1438
ASSISTANT / ASSISTANTE E-COMMERCE

Transition numérique

Définition

L'Assistant e-commerce contribue stratégiquement à l'activité des plateformes en ligne en assurant la gestion et l'optimisation des ventes en ligne.

- Gère le catalogue de produits en ligne, en assurant la mise à jour des fiches produits et des stocks
- Optimise la visibilité des produits sur la plateforme e-commerce et sur les moteurs de recherche en augmentant le trafic du site
- Analyse les performances des ventes et propose des améliorations pour augmenter le chiffre d'affaires
- Collabore avec les équipes marketing pour développer des stratégies promotionnelles adaptées au web
- Assure le service client pour les commandes en ligne, retours et réclamations, ainsi que l'expérience utilisateur et faciliter la navigation de l'internaute
- Participe à la veille concurrentielle pour rester informé des dernières tendances du e-commerce

Accès à l'emploi

Cet emploi est accessible avec un diplôme de niveau Bac à Bac + 3 dans les domaines de la gestion administrative et commerciale ou du marketing numérique et opérationnel. Une formation spécialisée en webmarketing et e-commerce serait un atout.

Certifications et diplômes :

- Titre professionnel assistant commercial
- BTS assistance technique d'ingénieur
- BTS gestion de la PME
- BTS négociation et digitalisation de la relation client
- BTS support à l'action managériale
- DUT techniques de commercialisation
- DUT gestion administrative et commerciale des organisations
- Licence pro mention commercialisation de produits et services
- Licence pro mention e-commerce et marketing numérique
- Licence pro mention métiers du commerce international
- Licence pro mention métiers du marketing opérationnel
- Licence pro mention technico-commercial
- Bac pro assistance à la gestion des organisations et de leurs activités
- BTS commerce international
- Assistant de direction

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Développement économique

- Assurer la veille concurrentielle pour anticiper les évolutions du marché
- Gérer les retours et échanges de produits
- Assurer une veille concurrentielle pour adapter les offres
- Suivre les livraisons, régler les réclamations liées au service après-vente, en liaison avec les services commercial, achats, production, technique, logistique
- Analyser la dérive des indicateurs de performance
- Développer des stratégies de marketing digital — Transition numérique
- Optimiser le référencement naturel (SEO) des articles en ligne — Transition numérique

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Gérer les réclamations en ligne avec réactivité et efficacité — Transition numérique

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Administrer une vente e-commerce — Transition numérique

Management, Social, Soin

- Se coordonner avec les équipes de développement pour améliorer l'interface utilisateur — Transition numérique

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Collaborer avec les équipes marketing

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Savoir-faire secondaires

Développement économique

- Assurer l'ensemble des contacts sortants à destination des clients, non-clients, prospects, partenaires
- Assurer le support commercial : campagne de fidélisation de la clientèle
- Développer et fidéliser la relation client
- Effectuer une veille commerciale et concurrentielle (portails clients, plateformes des marchés publics et privés)
- Préparer ou établir des propositions commerciales, rédiger les offres de prix, élaborer des devis
- Promouvoir une marque en ligne — Transition numérique
- Réaliser une étude de marché, évaluer le potentiel d'un produit ou service
- Mettre en place des programmes de fidélisation
- Analyser les tendances du marché pour ajuster les stratégies e-commerce — Transition numérique
- Développer des partenariats stratégiques avec des fournisseurs de services en ligne — Transition numérique
- Optimiser les processus de paiement en ligne — Transition numérique
- Comprendre les contraintes techniques des utilisateurs pour coordonner les actions d'amélioration nécessaires
- Gérer les contacts entrants (appels, mails, courriers) et les transmettre au bon interlocuteur

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Superviser la mise à jour des contenus web — Transition numérique

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Assurer la relation client : suivi commercial, gestion des incidents (échanges, retours, avoirs), relance pour recouvrement
- Créer, ouvrir les comptes des nouveaux clients (propositions commerciales, devis, commande/contrat, informations nécessaires à la livraison et à la facturation)
- Gérer les ventes de la commande à la livraison, en s'assurant des délais convenus et de la conformité des conditions contractuelles aux procédures internes
- Surveiller régulièrement les performances de vente et ajuster les stratégies
- Organiser des réunions et rédiger les comptes rendus
- Gérer les factures et les recouvrements en liaison avec les services comptable, juridique, contentieux

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Alimenter et actualiser la base de données clients et prospects, classer, archiver les dossiers et les documents
- Maintenir une base de connaissances technique à jour pour le support client
- Mettre à jour, clôturer les dossiers des clients
- Rédiger des fiches produits ou des argumentaires
- Optimiser la visibilité des publications sur les réseaux sociaux — Transition numérique
- Optimiser l'expérience utilisateur sur les plateformes digitales — Transition numérique
- Développer des stratégies pour améliorer l'expérience utilisateur

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Savoir-être professionnels

- Faire preuve de rigueur et de précision
- Avoir l'esprit d'équipe
- Faire preuve de réactivité

Savoirs

Techniques professionnelles

- Gestion de projets e-commerce — Transition numérique
- Conception de campagnes publicitaires en ligne — Transition numérique
- Techniques de vente à distance
- Techniques commerciales
- Utilisation de plateformes e-commerce (Shopify, Magento) — Transition numérique

Domaines d'expertise

- E-commerce — Transition numérique
- Analyse comportementale
- Anglais technique
- Gestion de contenu web — Transition numérique
- Gestion de la relation client (CRM) — Transition numérique
- Google Analytics — Transition numérique
- Maîtrise des outils informatiques (Internet, messagerie électronique) et bureautiques (Word, Excel, PowerPoint) — Transition numérique
- Statistiques appliquées — Transition numérique
- Optimisation des moteurs de recherche (SEO) — Transition numérique

Produits, outils et matières

- Utilisation de CRM pour le e-commerce — Transition numérique

Normes et procédés

- Développement de stratégies de fidélisation de la clientèle
- Techniques de pricing — Transition numérique

Contextes de travail

Conditions de travail et risques professionnels

- Possibilité de télétravail
- Station assise prolongée

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Horaires et durée du travail

- Travail les week-ends et jours fériés
- Travail selon un rythme irrégulier et des pics d'activité

Publics spécifiques

- Clientèle d'affaires

Statut d'emploi

- Salarié secteur privé (CDI, CDD)
- Travailleur indépendant

Types de structures

- Entreprises et milieux professionnels

Secteurs d'activité

- Commerce et distribution

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail