

The e-Commerce Academy  
28 bd Poissonnière  
75009 Paris  
T. +33 (0) 1 45 63 19 89  
contact@ecommerce-academy.fr  
<http://www.ecommerce-academy.fr/>

## Booster votre transformation par l'**Ergonomie** !

Pertinence + facilité d'utilisation = plus de conversion.

Trois jours pour comprendre l'ergonomie et stimuler vos ventes par la satisfaction client.

### Description

La formation Ergonomie e-Commerce aborde la démarche ergonomique. Celle-ci intervient de façon transversale à tous les métiers et tout au long du cycle de vie du projet.

Au cours de notre formation Ergonomie e-Commerce, vous aborderez les notions d'utilité et d'utilisabilité pour acquérir une vision orientée-utilisateur.

Comprendre les besoins et les attentes du client vous amènera à revoir la conception d'un site web en amont et en aval : les notions élémentaires de navigation et recherche d'informations en passant par des focus particuliers sur le compte client, le tunnel d'achat, le paiement en ligne et même le SAV. Pour convertir mieux votre trafic, il faut être utile et efficace. Votre formation vous permettra d'apporter une réponse rapide aux obstacles ergonomiques rencontrés par vos utilisateurs, et de mieux les convertir en clients.

### Objectifs

Comprendre les besoins et les attentes de vos utilisateurs  
Optimiser son expérience via l'efficacité et l'accessibilité de votre site  
Faciliter ses choix : lisibilité, rapidité et sobriété  
Améliorer sa navigation et sa recherche d'informations

« Chaque utilisateur frustré est un client perdu »

### Prérequis

L'environnement Web  
Conception de sites Web (notions)  
Profils marketing, créatif, ou technique

### À l'issue de la formation

Une assistance professionnelle d'une durée de deux heures est assurée par les experts de l'Academy dans les six mois suivant la formation.

# Plan de formation

## Jour 1

### Le Monde de l'Ergonomie

- Ergonomie : Définitions et spécificités Web
  - Les préalables
  - La plus grande difficulté
  - Une solution magique ?
  - Les grands principes de base
  - Les principaux risques
  - Le secret du e-Commerce
- Où l'Ergonomie a-t-elle un rôle à jouer ?
  - La place de l'ergonomie dans le cycle de vie du projet
  - Comment réussir ou crasher son projet en beauté
  - En amont de votre projet : analyser et concevoir
  - En cours de votre projet : tester
  - En aval de votre projet : optimiser
  - Méthodes et outils

### La Page d'accueil

- Qu'est-ce qu'une page d'accueil et de quoi est-elle formée ?
- Navigation : menus, recherche et systèmes de navigation secondaires
- Les liens utilitaires
- Rédactionnel & visuels
- Performances & temps d'accès
- Accessibilité
- Les 5 écueils à éviter / Les 5 principes à respecter

### Le Catalogue

- Définition
- Les différents types de catalogue
- La base de données
- La segmentation
- Les Meta-informations
- Les 5 écueils à éviter / Les 5 principes à respecter

## Jour 2

### La Page catégorie

- Définition
- Rédactionnel & visuel
- Sélection & Tri
- Les listings
- La comparaison de produits
- Les 5 écueils à éviter / Les 5 principes à respecter

### La Fiche Produit

- Définition
- Rédactionnel & visuel
- Le bouton d'achat
- La disponibilité du produit & sa gestion
- Les options du produit
- Les ventes croisées
- La personnalisation du produit
- La recherche de produits
- Les performances de la fiche produit et les KPI
- Accessibilité
- Avis d'utilisateurs & recommandations
- Le partage du produit via web 2.0
- L'impression de la fiche produit
- Les messages d'erreur et la gestion des problèmes techniques
- La gestion des va-et-vient entre les pages
- Les 5 écueils à éviter / Les 5 principes à respecter

## Jour 3

### Le compte-client

- Les informations personnelles
- Le SAV
- L'historique de commandes
- La personnalisation de la visite
- Les 5 écueils à éviter / Les 5 principes à respecter

### Le Panier d'Achat

- L'ajout d'un produit
- Le panier persistant
- Le Tunnel d'achat et ses étapes
- Les options-produits
- La mémorisation des adresses de livraison et de facturation
- Les frais divers
- Les « milestones » et autres jalons promotionnels
- Les 5 écueils à éviter / Les 5 principes à respecter

## Le Paiement en ligne & la Livraison

- Quelles solutions ?
- Sécurisation et mise en confiance
- La notoriété de marque
- Les techniques de fiabilisation et réassurance
- La conservation des données bancaires
- Rassurer et donner le choix
- Les délais de livraison
- La livraison gratuite
- Les 5 écueils à éviter / Les 5 principes à respecter

## Le Futur de l'Ergonomie

### Au-delà de l'Ergonomie

**Tout au long de ces trois journées, l'étude pratique de ces différents points vous sera proposée dans le cadre de votre projet :**

- **La charte ergonomique** : plan et actions pour cadrer votre projet
- **Création des Personas** (profils-type) représentatifs de vos utilisateurs
- **Le benchmark concurrentiel** : qui sont vos concurrents et comment analyser leur offre, leur positionnement et leurs choix ergonomiques qui en découlent
- **Spécification de votre contenu** : définir l'utilité et l'utilisabilité de votre projet par vos utilisateurs (entretiens, questionnaires, focus-group)
- **Architecture de votre contenu** : création de de l'arborescence de votre site par vos utilisateurs via la méthode du Tri de Cartes (Card sorting)
- **Réalisation du maquettage** : les outils (Zoning, Wireframes, Maquettes graphiques), la technique
- **Audit et tests de perception** sur le maquettage graphique réalisé par votre prestataire
- **Audit ergonomique du prototype** de votre site e-commerce
- **Gestion et conduite des tests utilisateurs** sur votre site e-commerce
- **Comment recruter vos utilisateurs pour les tests ?** Toutes les techniques pour un projet orienté utilisateurs
- **Choisir les bons KPI's** pour votre site et les monitorer
- **Détecter les problèmes** grâce aux KPI's et retours utilisateurs et formuler les hypothèses
- **Mettre en place un test A/B** sur votre site e-commerce pour valider les hypothèses formulées

# L'Academy s'engage

## Centre de formations e-Commerce de référence

Centre de formations e-Commerce de référence, l'Academy s'engage à proposer des formations e-Commerce garantissant le meilleur retour sur investissement possible. Une méthodologie de travail rigoureuse, une constante adaptation à la réalité des projets, un investissement communautaire constant, garantit un haut niveau d'expertise en formation, conseil et audit.

## Professionnalisme et expertise

Certifiés et reconnus par les éditeurs et fortement investis dans la Communauté Francophone, les experts de l'Academy sont en mesure de garantir un niveau d'expertise sans équivalent. Cette expertise, combinée à leurs valeurs de rigueur et d'exigence, est transmise sans aucune rétention d'information dans le cadre des formations. Ainsi, les stagiaires bénéficient des conseils issus des différentes expériences des experts formateurs.

## Retour sur investissement

Grâce à des formations adaptées, complètes et en phase avec la réalité des projets e-Commerce, l'Academy est en mesure de garantir un retour sur investissement rapide : une semaine de formation permet ainsi d'économiser 3 à 4 mois d'apprentissage autodidacte. Le support de formation, riche et complété des conseils avisés des experts de l'Academy, permet de retrouver par écrit les points travaillés pendant la formation. De plus, toutes les formations sont accompagnées de deux heures d'assistance professionnelle, dans les six mois suivant la formation.

## Approche sur-mesure

Dès votre premier contact avec l'Academy, un expert e-Commerce analyse vos besoins et détermine avec vous la meilleure réponse à y apporter. Une offre de formation riche et adaptée aux besoins de chacun nous permet de communiquer des propositions de formations toujours strictement guidées par les besoins et adaptées à ceux-ci. De plus, les dernières journées des formations dispensées sont dédiées à un travail en détail sur des sujets concrets au choix du stagiaire. Cette approche sur-mesure garantit l'acquisition de connaissances spécifiques tout en ayant parfaitement assimilé l'ensemble des connaissances préalables.

## Indépendance et transparence

Centre de formation uniquement, l'Academy n'a aucunement vocation à réaliser des prestations de développement ou d'intégration. L'Academy s'engage donc sur un principe de non-concurrence, et garantit la confidentialité des informations stratégiques qui lui sont communiquées. Centre e-Commerce de référence, l'indépendance de l'Academy vis-à-vis des éditeurs garantit des formations, du conseil et des audits transparents, sans complaisance.