

# PROGRAMME ANNUEL DE FORMATION

## Relation Client Omnicanale & E-Commerce

### ANNÉE 1

Maîtriser la relation client omnicanale

**THÈME 1** Fondamentaux de la RC à distance et de la digitalisation

**THÈME 2** Méthodologie de l'épreuve E5

**THÈME 3** Stratégie de communication digitale

**THÈME 4** Vendre et animer la RC à distance

**THÈME 5** Encadrer une équipe de téléacteurs

**THÈME 6** Les réseaux sociaux

**THÈME 10** Pratiquer WordPress

## ANNÉE 2

Animer la RC digitale et développer la vente en e-commerce

### THÈME 7

Concevoir, structurer et animer un site vitrine

### THÈME 8

Développer la RC en e-commerce

### THÈME 9

L'e-réputation

### THÈME 10

Pratiquer WordPress

### THÈME 11

Pratiquer PrestaShop