

# Salesforce B2C Commerce Cloud : maîtrisez la gestion et la performance de votre boutique e-commerce

*Lien : https://innov-maroc.com/formation/salesforce-b2c-commerce-cloud-maitrisez-la-gestion-et-la-performance-de-votre-boutique-e-commerce*

DURÉE
**5 jours (35h)**

RÉFÉRENCE
**COM36**

CATÉGORIE
**Salesforce et Solutions CRM**

INNOV MAROC

## 🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✔ Comprendre le fonctionnement de Salesforce B2C Commerce Cloud
- ✔ Savoir gérer une vitrine e-commerce B2C
- ✔ Organiser et optimiser un catalogue produits
- ✔ Améliorer l’expérience utilisateur et le parcours client
- ✔ Gérer efficacement les commandes et paiements en ligne
- ✔ Déployer des stratégies marketing digitales performantes
- ✔ Analyser les performances commerciales de la boutique
- ✔ Automatiser les actions marketing et commerciales
- ✔ Assurer la sécurité et l’administration de la plateforme
- ✔ Optimiser la rentabilité et la croissance du e-commerce

## 👥 POUR QUI ?

- ✔ Responsables e-commerce
- ✔ Administrateurs Salesforce Commerce Cloud
- ✔ Responsables marketing digital
- ✔ Chefs de projet e-commerce
- ✔ Responsables relation client
- ✔ Entrepreneurs et gestionnaires de boutiques en ligne
- ✔ Toute personne impliquée dans la gestion d’une plateforme e-commerce B2C

INNOV MAROC



## Programme détaillé

### 1 / Introduction à Salesforce B2C Commerce Cloud

- Présentation de la plateforme Commerce Cloud
- Fonctionnalités clés du e-commerce B2C
- Enjeux de la vente en ligne omnicanale

### 2 / Architecture et environnement Commerce Cloud

- Structure d’une vitrine e-commerce
- Gestion des environnements et déploiements
- Organisation des catalogues produits

### 3 / Gestion du catalogue produits

- Création et organisation des fiches produits
- Gestion des catégories et attributs
- Optimisation des contenus produits

### 4 / Merchandising et expérience client

- Personnalisation de la vitrine digitale
- Gestion des promotions et recommandations
- Optimisation du parcours client

INNOV MAROC

### 5 / Gestion des commandes et paiements

- Processus de commande en ligne
- Intégration des moyens de paiement
- Gestion des livraisons et retours

### 6 / Marketing digital et acquisition client

- Campagnes marketing intégrées
- SEO et optimisation de la visibilité
- Gestion des emails et fidélisation

### 7 / Analyse des performances commerciales

- Tableaux de bord et reporting
- Suivi des KPI e-commerce
- Analyse des comportements clients

### 8 / Personnalisation et automatisation

- Segmentation des audiences
- Automatisation des actions marketing
- Recommandations produits intelligentes

### 9 / Sécurité et administration de la plateforme

- Gestion des accès et utilisateurs
- Sécurisation des données clients
- Maintenance et supervision de la plateforme

### 10 / Optimisation et stratégie e-commerce

- Amélioration continue des performances
- Stratégies de conversion et fidélisation

INOV MAROC

- Développement omnicanal et évolutivité

## 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

| | |
|---|---|
| 01 au 05 Fév. 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 29 Mars au 02 Avr. 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 24 au 28 Mai 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 19 au 23 Juil. 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 13 au 17 Sep. 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@innov-maroc.com
**Web :** https//www.innov-maroc.com

INNOV MAROC


INNOV MAROC — Tous droits réservés