

Appellations

- | | |
|--|---|
| ☐ Animateur / Animatrice de communauté virtuelle | ☐ Game master jeux online |
| ☐ Animateur / Animatrice de forum sur internet | ☐ Modérateur / Modératrice web |
| ☐ Animateur / Animatrice web | ☐ Web commercial / commerciale |
| ☐ Chargé / Chargée des relations avec les internautes | ☐ Webmaster animateur / animatrice |
| ☐ Community manager | ☐ Web vendeur / vendeuse |
| ☐ E-commercial / E-commerciale | |

Définition

Réalise l'animation d'un site multimédia (forum, chat, jeu, vente, emploi, administration, ...) et le suivi des relations et des échanges avec les clients, les internautes.
Peut coordonner une équipe.

Accès à l'emploi métier

Cet emploi/métier est accessible avec un diplôme de niveau Bac (technologique, professionnel, ...) à Bac+2 (BTS, DUT, L2, ...) dans les secteurs commercial, de l'information et de la communication.
Il est également accessible avec une expérience professionnelle sur des thèmes spécifiques (cinéma, jeu, musique, ...) sans diplôme particulier.
La pratique d'une langue étrangère peut être requise.

Conditions d'exercice de l'activité

L'activité de cet emploi/métier s'exerce au sein de sociétés de services, d'entreprises, de collectivités territoriales, en relation avec différents services (informatique, marketing, ...), en contact avec les internautes, les clients.
Elle peut varier selon le secteur d'activité (vente, emploi, loisirs, banque), le type de structure (entreprise, courtier en ligne) et de site (e-commerce, e-services, portail, évènementiel).
Elle peut s'exercer les fins de semaine et jours fériés.

Compétences de base

Savoir-faire	Savoirs
☐ Traiter les demandes d'internautes ☐ Réaliser des enquêtes et des sondages en ligne ☐ Animer une communauté web ☐ Contrôler les échanges au sein des communautés d'internautes ☐ Analyser des échanges communautaires en ligne	Es ☐ Référencement naturel (SEO) Ei ☐ Référencement web Se ☐ Techniques d'animation web C ☐ Rédaction de contenu web Ie ☐ Search Engine Marketing (SEM)

❖ Compétences de base

Savoir-faire		Savoirs
☐ Analyser des dysfonctionnements et des difficultés techniques de connexion au site ou d'utilisation des services par les internautes ☐ Appliquer les règles de diffusion de l'information et de la communication ☐ Alimenter des réseaux sociaux ☐ Mettre en oeuvre des règles de diffusion, de communication de l'information et de contenu d'un site ☐ Analyser le trafic d'un site web	Ir Ir Ar Ae Ci	☐ Webmarketing ☐ Marketing des réseaux sociaux ☐ Community management ☐ Règles de diffusion et de communication de l'information ☐ Règlement Général européen sur la Protection des Données (RGPD) ☐ Principes déontologiques liés aux débats et aux échanges ☐ Logiciels d'édition multimédia ☐ Logiciel de conception et analyse d'enquête ☐ Logiciel de gestion clients ☐ Outils de web analyse - web analytics

❖ Compétences spécifiques

Savoir-faire		Savoirs
☐ Réaliser un suivi statistique de l'activité d'un site web ☐ Mettre en place une solution de web Analytics ☐ Mettre en place des solutions de suivi (tracking) pour analyser le trafic d'un site et les comportements de navigation des visiteurs	Ce Ci Ci	
☐ Concevoir une Foire Aux Questions (FAQ)	Ci	☐ Logiciels de gestion de base de données
☐ Administrer une vente E-commerce ☐ Réaliser le suivi d'une commande	Ce C	☐ E-procurement ☐ E-commerce ☐ Réglementation du commerce électronique
☐ Conseiller des internautes par téléphone	Rs	
☐ Concevoir des jeux concours en ligne	Ae	☐ Réglementation des jeux et loteries
☐ Animer des jeux en réseau	S	
☐ Négocier des partenariats	C	☐ Technologie de l'internet

❖ Compétences spécifiques

Savoir-faire	Savoirs
☐ Réaliser la mise à jour du site à l'aide d'une interface d'administration	R
☐ Contrôler la réalisation de pages Web	C
☐ Définir les contenus et rubriques d'un site web	I
☐ Participer au développement d'un site web	Ac
☐ Améliorer le positionnement d'un site web	Ci
☐ Évaluer l'e-réputation d'un site web	le
☐ Maîtriser la e-réputation d'une entreprise	E

❖ Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
☐ Association ☐ Collectivité territoriale ☐ Entreprise ☐ Société de services	☐ Administration / Services de l'État	

❖ Mobilité professionnelle

Emplois / Métiers proches

Fiche ROME	Fiches ROME proches
E1101 - Animation de site multimédia ☐ Toutes les appellations	D1401 - Assistanat commercial ☐ Toutes les appellations
E1101 - Animation de site multimédia ☐ Toutes les appellations	D1408 - Téléconseil et télévente ☐ Toutes les appellations

❖ Mobilité professionnelle

Emplois / Métiers proches

Fiche ROME	Fiches ROME proches
E1101 - Animation de site multimédia Toutes les appellations	G1202 - Animation d'activités culturelles ou ludiques - Animateur / Animatrice d'atelier Internet - Animateur / Animatrice d'atelier multimédia - Animateur / Animatrice d'espace multimédia - Animateur / Animatrice d'initiation aux Technologies de l'Information et de la Communication -TIC- - Animateur / Animatrice de cyberspace - Animateur conseiller / Animatrice conseillère en Technologies de l'Information et de la Communication - TIC- - Conseiller médiateur / Conseillère médiatrice en numérique - Responsable d'espace de médiation numérique
E1101 - Animation de site multimédia Toutes les appellations	K1601 - Gestion de l'information et de la documentation - Cyber documentaliste - Net surfeur / Net surfeuse

Emplois / Métiers envisageables si évolution

Fiche ROME	Fiches ROME envisageables si évolution
E1101 - Animation de site multimédia Toutes les appellations	E1103 - Communication Toutes les appellations
E1101 - Animation de site multimédia Toutes les appellations	M1702 - Analyse de tendance Toutes les appellations
E1101 - Animation de site multimédia Toutes les appellations	M1704 - Management relation clientèle Toutes les appellations
E1101 - Animation de site multimédia Toutes les appellations	M1801 - Administration de systèmes d'information Administrateur / Administratrice de site internet