

E1101 - Animation de site multimédia

Appellations

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

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.

Activités et compétences de base

Activités

- Traiter les réponses aux messages (question, réclamation, vente, achat, échange) et aux demandes des internautes
- Effectuer des enquêtes et des sondages en ligne auprès des internautes du site
- Animer des sujets d'échanges avec les internautes et mener les débats
- Contrôler la qualité des échanges et le déroulement des animations, forums, débats d'internautes
- Recueillir les informations et les échanges entre internautes et les capitaliser par thèmes, typologie...
- Participer à l'analyse des dysfonctionnements et des difficultés techniques de connexion au site ou d'utilisation des services par les internautes

Compétences

Savoirs théoriques et procéduraux

- Règles de diffusion et de communication de l'information
- Principes déontologiques liés aux débats et échanges
- Techniques d'animation web

Savoirs de l'action

- Utilisation de logiciels d'édition multimédia

Activités et compétences spécifiques

| Activités | Compétences |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> Participer à l'analyse du suivi statistique des messages reçus et de la fréquentation du site | |
| <ul style="list-style-type: none"> Participer au suivi et à la mise à jour de base de connaissances de questions/réponses types pour le site (Foire Aux Questions - FAQ-) | <p>Savoirs de l'action</p> <ul style="list-style-type: none"> Utilisation de logiciels de gestion de base de données |
| <ul style="list-style-type: none"> Effectuer la gestion et le suivi des achats et des commandes en ligne du site | |
| <ul style="list-style-type: none"> Conseiller des internautes par téléphone sur des produits, des services en ligne ou sur le site (utilisation, navigation, ...) | |
| <ul style="list-style-type: none"> Concevoir et organiser des jeux concours en ligne | <p>Savoirs théoriques et procéduraux</p> <ul style="list-style-type: none"> Réglementation des jeux et loteries |
| <ul style="list-style-type: none"> Animer des jeux en réseau auprès de communautés d'internautes | |
| <ul style="list-style-type: none"> Négocier des partenariats pour le site (liens, jeux, publicité, ...) | |
| <ul style="list-style-type: none"> Réaliser la mise à jour du site à l'aide d'une interface d'administration | |
| <ul style="list-style-type: none"> Contrôler la réalisation de pages Web | |
| <ul style="list-style-type: none"> Déterminer et mettre en oeuvre des règles de diffusion, de communication de l'information et de contenu d'un site | |

Environnements de travail

| Structures | Secteurs | Conditions |
|---|---|------------|
| <ul style="list-style-type: none"> Association Collectivité territoriale Entreprise Société de services | <ul style="list-style-type: none"> Administration / Services de l'Etat | |

Mobilité professionnelle

Emplois / Métiers proches

| Fiche ROME | Fiches ROME proches |
|---|--|
| E1101 - Animation de site multimédia <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations | D1401 - Assistanat commercial <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations |
| E1101 - Animation de site multimédia <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations | D1408 - Téléconseil et télévente <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations |
| E1101 - Animation de site multimédia <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations | G1202 - Animation d'activités culturelles ou ludiques <ul style="list-style-type: none">Animateur / Animatrice d'atelier InternetAnimateur / Animatrice d'atelier multimédiaAnimateur / Animatrice de cyberspaceAnimateur / Animatrice d'espace multimédiaAnimateur conseiller / Animatrice conseillère en Technologies de l'Information et de la Communication - TIC-Animateur / Animatrice d'initiation aux Technologies de l'Information et de la Communication -TIC- |
| E1101 - Animation de site multimédia <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations | K1601 - Gestion de l'information et de la documentation <ul style="list-style-type: none">Cyber documentalisteNet surfeur / Net surfeuse |

Emplois / Métiers envisageables si évolution

| Fiche ROME | Fiches ROME envisageables si évolution |
|---|---|
| E1101 - Animation de site multimédia <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations | M1702 - Analyse de tendance <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations |
| E1101 - Animation de site multimédia <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations | M1704 - Management relation clientèle <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations |
| E1101 - Animation de site multimédia <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations | M1801 - Administration de systèmes d'information <ul style="list-style-type: none">Administrateur / Administratrice de site internet |