

### Appellations

- |                                                                              |                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> animateur / animatrice de communauté virtuelle      | <input type="checkbox"/> E-commercial / E-commerciale     |
| <input type="checkbox"/> animateur / animatrice de forum sur internet        | <input type="checkbox"/> modérateur / modératrice web     |
| <input type="checkbox"/> animateur / animatrice web                          | <input type="checkbox"/> web commercial / commerciale     |
| <input type="checkbox"/> chargé / chargée des relations avec les internautes | <input type="checkbox"/> web vendeur / vendeuse           |
| <input type="checkbox"/> community manager                                   | <input type="checkbox"/> 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		Compétences
<input type="checkbox"/> Traiter les réponses aux messages (question, réclamation, vente, achat, échange) et aux demandes des internautes <input type="checkbox"/> Effectuer des enquêtes et des sondages en ligne auprès des internautes du site <input type="checkbox"/> Animer des sujets d'échanges avec les internautes et mener les débats <input type="checkbox"/> Contrôler la qualité des échanges et le déroulement des animations, forums, débats d'internautes <input type="checkbox"/> Recueillir les informations et les échanges entre internautes et les capitaliser par thèmes, typologie... <input type="checkbox"/> Participer à l'analyse des dysfonctionnements et des difficultés techniques de connexion au site ou d'utilisation des services par les internautes	Es	<input type="checkbox"/> Règles de diffusion et de communication de l'information <input type="checkbox"/> Principes déontologiques liés aux débats et échanges <input type="checkbox"/> Techniques d'animation web <input type="checkbox"/> Utilisation de logiciels d'édition multimédia
	Ei	
	Se	
	C	
	le	
	Ir	

## Activités et compétences spécifiques

Activités		Compétences
<input type="checkbox"/> Participer à l'analyse du suivi statistique des messages reçus et de la fréquentation du site	Ci	
<input type="checkbox"/> Participer au suivi et à la mise à jour de base de connaissances de questions/réponses types pour le site (Foire Aux Questions -FAQ-)	Ci	<input type="checkbox"/> Utilisation de logiciels de gestion de base de données
<input type="checkbox"/> Effectuer la gestion et le suivi des achats et des commandes en ligne du site	Ce	<input type="checkbox"/> E-procurement - Gestion électronique des achats <input type="checkbox"/> Réglementation du commerce électronique
<input type="checkbox"/> Conseiller des internautes par téléphone sur des produits, des services en ligne ou sur le site (utilisation, navigation, ...)	Rs	
<input type="checkbox"/> Concevoir et organiser des jeux concours en ligne	Ae	<input type="checkbox"/> Réglementation des jeux et loteries
<input type="checkbox"/> Animer des jeux en réseau auprès de communautés d'internautes	S	
<input type="checkbox"/> Négocier des partenariats pour le site (liens, jeux, publicité, ...)	Ec	
<input type="checkbox"/> Réaliser la mise à jour du site à l'aide d'une interface d'administration	R	
<input type="checkbox"/> Contrôler la réalisation de pages Web	C	
<input type="checkbox"/> Déterminer et mettre en oeuvre des règles de diffusion, de communication de l'information et de contenu d'un site	Ir	

## Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
<input type="checkbox"/> Association <input type="checkbox"/> Collectivité territoriale <input type="checkbox"/> Entreprise <input type="checkbox"/> Société de services	<input type="checkbox"/> Administration / Services de l'Etat	

## Mobilité professionnelle

### Emplois / Métiers proches

Fiche ROME	Fiches ROME proches
<b>E1101 - Animation de site multimédia</b> ■ Toutes les appellations	<b>D1401 - Assistanat commercial</b> — Toutes les appellations
<b>E1101 - Animation de site multimédia</b> ■ Toutes les appellations	<b>D1408 - Téléconseil et télévente</b> — Toutes les appellations
<b>E1101 - Animation de site multimédia</b> ■ Toutes les appellations	<b>G1202 - Animation d'activités culturelles ou ludiques</b> — animateur / Animatrice d'atelier Internet — animateur / Animatrice d'atelier multimédia — animateur / Animatrice de cyberspace — animateur / Animatrice d'espace multimédia — animateur 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-
<b>E1101 - Animation de site multimédia</b> ■ Toutes les appellations	<b>K1601 - Gestion de l'information et de la documentation</b> — Cyber documentaliste — Net surfeur / Net surfeuse

### Emplois / Métiers envisageables si évolution

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