

4.1 Fiche Métier– COMPETENCES/ Animateur de communauté virtuelle

1.	Intitulé de l'emploi 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
2.	Code	REC/UMA/11101
3.	Famille Professionnelle	Famille Communication média et multimédia / Edition et communication
4.	Catégorie	Cadre
5.	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.	
6.	Environnement et conditions de travail	
	L'activité de ce métier s'exerce au sein de sociétés de services, d'entreprises, d'établissements publics, 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.	
7.	Conditions d'accès	
	Ce métier est accessible avec un diplôme de BTS ou licence en multimédia, e-commerce, information et communication... Il est également accessible avec une expérience professionnelle dans le domaine sans diplôme particulier. La pratique d'une langue étrangère peut être requise.	
	Activités principales	
	• 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

09

Compétences requises

Nomenclature des compétences

Les savoir faire

Réf compétence	Description des compétences	I	P	M	T
1	Réaliser des enquêtes et des sondages en ligne	I	P	M	T
2	Animer des sujets d'échanges avec les internautes	I	P	M	T
3	Contrôler des sujets d'échanges avec les internautes	I	P	M	T
4	Mener les débats	I	P	M	T
5	Analyser des dysfonctionnements et des difficultés techniques de connexion au site	I	P	M	T
6	Analyser des dysfonctionnements et des difficultés d'utilisation des services par les internautes	I	P	M	T
7	Utiliser l'outil bureautique (traitement de texte, tableur,...)	I	P	M	T

Les savoir

Réf compétence	Description des compétences	I	P	M	T
1	Règles de diffusion et de communication de l'information	I	P	M	T
2	Principes déontologiques liés aux débats et échanges	I	P	M	T
3	Techniques d'animation web	I	P	M	T
4	Utilisation de logiciels d'édition multimédia	I	P	M	T
5	Connaitre les technique d'analyse et de suivi statistique des messages reçus et de la fréquentation du site	I	P	M	T

6	E-procurement - Gestion électronique des achats	I	P	M	T
7	Réglementation du commerce électronique	I	P	M	T
8	Réglementation des jeux et loteries	I	P	M	T
9	Utiliser de logiciels de gestion de base de données	I	P	M	T
Les savoir êtres					
1	Etre disponible et orienté clients	I	P	M	T
2	Communiquer et gérer ses relations	I	P	M	T
3	Maintenir l'esprit d'équipe et de partage	I	P	M	T
4	Organiser et gérer le temps et les activités	I	P	M	T
5	Savoir se maîtriser et gérer ses comportements et ses émotions	I	P	M	T
6	Faire preuve de rigueur, de précision et de curiosité	I	P	M	T

* I : initiation / P : pratique / M : maîtrise / T : Tutorat /expertise