



Feuille d'Exercice Mobile Money

MODULE 5

Exercice 1

Explorer les structures des sites de commerce en ligne

Durée estimée

40-50 min

Matériel

Ordinateur, tablette, smartphone
Accès internet, simulation Mobile Money

Instructions

Accéder à la Simulation
Explorer la présentation de la page d'accueil
Explorer les différentes catégories de produits
Évaluer le processus de paiement (sans effectuer d'achat)
Présenter vos conclusions



Étape 1 : Accéder à la simulation Mobile Money

Étape 2 : Étudier la présentation de la page d'accueil :

Identifiez les éléments clés tels que les bannières de la page d'accueil (par exemple, les offres promotionnelles, les nouveaux arrivages) les menus de navigation (catégories de produits, barres de recherche, etc.) les produits mis en vedette et les recommandations.

Étape 3 : Explorer les différentes catégories de produits :

Choisissez une catégorie (par exemple, électronique, vêtements) et explorez les sous-catégories. Utilisez des filtres (par exemple, fourchette de prix, marque, évaluations) pour affiner les résultats de la recherche.

Étape 4 : Évaluer le processus de paiement (sans effectuer d'achat) :

Ajoutez un produit à votre panier et passez à la caisse. Observez la facilité avec laquelle vous pouvez saisir les détails de l'expédition, appliquer les codes de réduction et choisir les méthodes de paiement.



Feuille d'Exercice Mobile Money

MODULE 5

Exercice 2

Évaluation des méthodes de paiement en ligne et de la sécurité

Durée estimée

40-50 min

Matériel

Ordinateur, tablette ou smartphone
Accès internet

Instructions

Simuler un achat
Identifier les méthodes de paiement disponibles
Vérifier la sécurité du site web
Simuler un scénario frauduleux
Rédiger un rapport de sécurité



Étape 1 : Simuler un achat :

Sélectionnez un produit sur n'importe quel site de commerce électronique et passez à la page de paiement sans valider l'achat.

Étape 2 : Identifier les méthodes de paiement disponibles :

Dressez la liste des méthodes de paiement proposées (par exemple, carte de crédit/débit, PayPal, Apple Pay).

Recherchez les caractéristiques de sécurité de chaque méthode (par exemple, PayPal offre une protection à l'acheteur, les cartes de crédit disposent d'une protection contre la fraude).

Étape 3 : Vérifier la sécurité du site web :

Vérifiez si le site Web utilise le cryptage SSL (recherchez https et une icône de cadenas dans la barre d'adresse).

Lisez les commentaires des clients sur la fiabilité du site.

Étape 4 : Simuler un scénario frauduleux :

Imaginez que vous recevez un courriel suspect vous demandant de donner les chiffres de votre carte de crédit.

Décrivez les mesures que vous prendriez pour vérifier la légitimité de l'e-mail et protéger vos informations personnelles.

Étape 5 : Rédiger un rapport de sécurité :

Choisissez la méthode de paiement la plus sûre et expliquez comment identifier les sites web sécurisés et éviter les attaques par hameçonnage.



Feuille d'Exercice Mobile Money

MODULE 5

Exercice 3

Comprendre les droits des consommateurs et gérer les retours de produit.

Durée estimée

40-50 min

Matériel

Ordinateur, tablette ou smartphone
Accès internet

Instructions

Recherche sur les droits des consommateurs
Simuler un scénario de retour
Rédiger un message de réclamation à l'attention du service client
Simuler une réponse du service client
Évaluer le résultat



Étape 1 : Recherche sur les droits des consommateurs

Consultez une source officielle (par exemple, le Centre européen des consommateurs ou les sites web français de protection des consommateurs).

Identifiez les principaux droits tels que le droit de retourner les produits, les politiques de remboursement et la protection de la confidentialité des données.

Étape 2 : Simuler un scénario de retour

Imaginez que vous avez reçu un produit défectueux ou incorrect lors d'une commande en ligne.

Étape 3 : Rédigez un message de réclamation à l'attention du service client

Incluez les détails suivants :

Numéro de commande

Description du problème (par exemple, produit endommagé, mauvaise couleur/taille)

Solution souhaitée (par exemple, remboursement, remplacement)

Étape 4 : Simuler la réponse du service client

Rédigez une réponse du service client proposant un remboursement, un remplacement ou un avoir en magasin.

Étape 5 : Évaluer le résultat

Est-ce que la réponse du service client est conforme à vos droits en tant que consommateur.

- Si vous n'êtes pas satisfait, décrivez les actions à prendre (par exemple, remonter le problème à un organisme de protection des consommateurs).