

## REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

<b>SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE<sup>1</sup></b>	
<b><u>Area Comune</u></b>	
<b>Processo</b>	Marketing, sviluppo commerciale e pubbliche relazioni
<b>Sequenza di processo</b>	Pianificazione e gestione commerciale
<b>Area di Attività</b>	ADA.25.224.724: Pianificazione strategica della rete di vendita diretta e online ADA.25.224.726: Sviluppo e monitoraggio della rete di vendita online
<b>Qualificazione regionale</b>	Tecnico esperto e-commerce
<b>Referenziamenti</b>	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 2.5.1.5.2 Specialisti nella commercializzazione di beni e servizi 3.3.3.4.0 Tecnici della vendita e della distribuzione Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 2.5.1.5.2 Specialisti nella commercializzazione di beni e servizi 3.3.3.4.0 Tecnici della vendita e della distribuzione
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 82.91.20 Agenzie di informazioni commerciali 82.20.00 Attività dei call center
<b>Livello EQF</b>	5
<b>Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività</b>	Il Tecnico esperto e-commerce si inserisce nel processo di commercializzazione di prodotti/servizi utilizzando strumenti web e di net-economy. E' in grado di rapportarsi con i vari settori operativi al fine di ottimizzare le procedure inerenti il processo di commercializzazione on-line dei prodotti/servizi, integrandosi, in particolare con la funzione marketing. Inizialmente collaborerà nella gestione delle diverse attività di approvvigionamento/distribuzione con i responsabili dei settori di riferimento per creare e gestire strumenti di e-commerce e successivamente potrà gestire il processo di vendita on-line e delle attività inerenti.

<sup>1</sup> Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

## STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

<b>COMPETENZA N. 1 - Titolo</b>	
Gestire soluzione di commercio elettronico	
<b>Risultato atteso</b>	
Promozione del sito	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• contestualizzare la normativa riferita all'e-commerce</li> <li>• individuare soluzioni per l'implementazione di siti dedicati congruenti con la strategia aziendale</li> <li>• individuare tecniche di networking per la comunicazione</li> <li>• individuare strumenti e metodologie per la definizione di una soluzione in termini di requisiti, vincoli, risorse e schedulazione</li> <li>• modellare soluzioni di e-commerce</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• normativa civilistica e fiscale del commercio on-line e diritti del consumatore</li> <li>• tecniche di e-commerce</li> <li>• tecniche di networking</li> <li>• progettazione di soluzioni di e-commerce</li> </ul>

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Gestire soluzione di commercio elettronico. Promozione del sito.	Le operazioni di gestione di soluzioni di commercio elettronico.	Elaborazione di strumenti di promozione del sito; elaborazione di email marketing ; elaborazione di dati per gli accessi al sito; utilizzo dei dati per il piano di web-marketing.

## STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

<b>COMPETENZA N. 2 - Titolo</b> Gestire la compravendita on-line	
<b>Risultato atteso</b> Compravendita in ambito di e-commerce	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• prevedere soluzioni per l'ottimizzazione dei flussi di magazzino</li> <li>• utilizzare tecniche di incassi on-line</li> <li>• identificare strumenti per la sicurezza delle transazioni</li> <li>• predisporre la documentazione relativa alla compravendita on-line</li> <li>• predisporre soluzioni di assistenza on-line e post-vendita</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tecniche di incasso on-line</li> <li>• elementi di Customer Service</li> <li>• elementi di sicurezza informatica</li> <li>• documenti della compravendita on-line</li> </ul>

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Gestire la compravendita on-line. Compravendita in ambito di e-commerce.	Le operazioni di compravendita on-line.	Definizione di cataloghi on line; definizione modalità di pagamento on line; definizione assistenza tecnica online; definizione della sicurezza informatica.

## STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

<b>COMPETENZA N. 3 - Titolo</b>	
Definire strategie per la progettazione di soluzioni di e-commerce	
<b>Risultato atteso</b>	
Realizzazione di una soluzione di e-commerce	
<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• applicare tecniche di web-marketing</li> <li>• applicare tecniche di comunicazione per il commercio elettronico</li> <li>• elaborare dati statistici per definire strategie di web-marketing</li> <li>• individuare soluzioni per la promozione del sito</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• elementi di marketing</li> <li>• tecniche di Web-marketing</li> <li>• tecniche di comunicazione</li> <li>• tecniche di reportin</li> </ul>

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

<b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>	<b>Oggetto di osservazione</b>	<b>Indicatori</b>
Definire strategie per la progettazione di soluzioni di e-commerce. Realizzazione di una soluzione di e-commerce.	Le operazioni di definizione delle strategie per la progettazione di soluzioni di e-commerce.	Determinazione delle tecniche e degli strumenti di web-marketing; determinazione di strumenti e tecniche di e-commerce; implementazione di un sito di e-commerce sulla base di strategie definite; manutenzione del sito e monitoraggio del funzionamento.