



Repertorio Regionale delle Qualificazioni e delle Competenze

Scheda di Figura Professionale

Denominazione Figura	Tecnico in e-commerce
Esempi di possibili denominazioni ricorrenti nel mondo del lavoro	
Settori di riferimento	24 Area Comune
Ambito di attività	Commerciale, comunicazione e vendita
Livello di complessità	Gruppo - Livello B
Livello EQF	4
Descrizione	Definisce, con il supporto degli operatori alla vendita e le indicazioni del responsabile dell'area commerciale, comunicazione e vendita, la struttura del sito di vendita on -line di prodotti e servizi. Analizza le soluzioni commerciali idonee a raggiungere il maggior numero di clienti sul mercato e cura il contenuto del sito con informazioni precise per mettere in rilievo le caratteristiche dei beni/servizi in vendita. Monitora l'andamento dei dati di accesso e di vendita e propone ed elabora soluzioni migliorative per agevolare la consultazione e fornire assistenza pre e post-vendita.

Tipologia rapporti di lavoro	Può lavorare sia con contratti di lavoro subordinato a tempo determinato o indeterminato che in qualità di libero professionista.
Collocazione contrattuale	Se dipendente si applica la contrattazione collettiva del settore di riferimento, in qualità di libero professionista il compenso è definito dai tabellari retributivi professionali.
Collocazione organizzativa	Lavora nell'area commerciale, della comunicazione e della vendita di beni/servizi e svolge funzioni in parziale autonomia dovendosi coordinare con il titolare dell'impresa o responsabile ed esperti dell'area nelle grandi imprese commerciali.
Opportunità sul mercato del lavoro	Trova opportunità lavorative in qualsiasi impresa operante nel settore del commercio di beni/servizi. La figura professionale di tecnico e- commerce è in crescita in diversi settori di attività...
Percorsi formativi	Titolo di istruzione secondaria superiore di secondo grado o esperienza lavorativa nella mansione di almeno tre anni
Fonti documentarie	

Indici di conversione

Sistemi di classificazione a fini statistici

ISCO - 08	3341 – Office supervisor 4132 Data Entry Clerks 3512 Information and Communications Technology User Support technicians 3514 Web Technicians 4229 Client Information Workers Not Elsewhere Classified
ISTAT Professioni (CP 2021)	3.3.3.4.0- Tecnici della vendita e della distribuzione 2.5.1.5.3 - Specialisti nella commercializzazione nel settore delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione
ATECO 2007	Qualsiasi attività del settore del commercio di beni e servizi.

Repertori di descrizione

Repertorio nazionale delle figure per i percorsi IFTS	
Repertorio nazionale delle figure per i percorsi leFP	

Elenco Aree di Attività

Denominazione AdA	ADA.24.04.08 - Sviluppo e monitoraggio della rete di vendita online
UC	Definire la struttura del sito commerciale
Descrizione della performance	Definire la struttura del sito commerciale al fine di garantire fruibilità nella consultazione delle pagine, modalità semplici di interazione con i clienti, celerità nella visualizzazione di prodotti e servizi offerti e soluzioni di assistenza.
Capacità-abilità	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche e metodi per la definizione della struttura del sito • Analizzare le diverse soluzioni, di presentazione ed economiche, di sistema del sito e-commerce • Applicare tecniche di negoziazione • Applicare tecniche di scrittura
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Tipologie di strutture di realizzazione del sito: a cassette (Seo Siloing), Style, Content Management System, ecc • Metodi e tecniche di progettazione di siti di e-commerce • Normativa sul codice del consumo • Normativa sulla tutela del consumatore • Normativa in materia di privacy e cookie Police • Norme nazionali e comunitarie in materia di commercio elettronico

Denominazione AdA	ADA.24.04.08 - Sviluppo e monitoraggio della rete di vendita online
UC	Curare i contenuti del sito commerciale
Descrizione della performance	Illustrare il catalogo on line dei prodotti e servizi offerti ed aggiornarlo ed implementarlo periodicamente, descrivendo in modo preciso e accurato le informazioni e avendo cura di predisporre dei format on line di richiesta o di assistenza nella consultazione del sito o ancora nell'acquisto dei prodotti/servizi pre e post-vendita, nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy e commercio elettronico.
Capacità-abilità	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche di scrittura • Applicare tecniche di comunicazione commerciale • Applicare tecniche di organizzazione dei cataloghi on line • Applicare tecniche per la predisposizione di moduli on line • Applicare tecniche di comunicazione efficace nella fase di assistenza nel consultare il sito ed in quella pre e post-vendita • Applicare metodi di scrittura per descrivere in modo preciso le caratteristiche e le proprietà del prodotto/servizio
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Tecniche, strumenti e canali di comunicazione commerciale • Metodi e tecniche di organizzazione di cataloghi on line • Tecniche di progettazione della assistenza on line • Tecniche di scrittura • Tecniche di comunicazione commerciale • Informazioni relative alla tipologia del prodotto • Informazioni relative alla tipologia del target clienti e del mercato di riferimento • Feedback sul sito e-commerce del personale che gestisce la fase operativa di vendita online • Standard di servizio • Procedure aziendali e normativa in vigore • Documentazione e linee guida inerenti la compravendita on line • Norme nazionali e comunitarie in materia di commercio elettronico • Sistemi, modelli e strumenti di promozione e gestione vendite on line

Denominazione AdA	ADA.24.04.08 - Sviluppo e monitoraggio della rete di vendita online
UC	Monitorare il funzionamento del sito e le statistiche di accesso
Descrizione della performance	Redigere e monitorare, a cadenze definite, report sul funzionamento del sito e sui dati di accesso per analizzare gli indicatori relativi ai contenuti visualizzati, ai prodotti/servizi acquistati e alla correlazione tra iniziative promozionali e risultati di vendita.
Capacità-abilità	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare tecniche di reporting • Applicare tecniche di monitoraggio dei dati di accesso e delle vendite effettuate • Applicare tecniche di analisi degli indicatori e parametri di monitoraggio • Proporre soluzioni migliorative per il cliente
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Dati di accesso al sito • Dati di vendita • Dati di funzionamento del sito • Tecniche di redazione di report • Tecniche ed operatività di monitoraggio di siti e-commerce • Tecniche di analisi degli indicatori del monitoraggio
Denominazione AdA	ADA.24.04.08 - Sviluppo e monitoraggio della rete di vendita online
UC	Elaborare un piano di web marketing
Descrizione della performance	Elaborare un piano di web marketing sulla base dei dati di accesso e vendita rilevati.
Capacità-abilità	<ul style="list-style-type: none"> • Applicare metodi di analisi dei report di monitoraggio • Pianificare e programmare un piano di web marketing • Applicare tecniche di web marketing • Elaborare modelli e sistemi di promozione di prodotti/servizi
Conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Tecniche di pianificazione e programmazione • Tecniche di marketing • Sistemi, modelli e strumenti di promozione e gestione vendite on line • Sito di e-commerce e relativo catalogo • Dati di accesso al sito • Dati di vendita • Dati di funzionamento del sito • Standard di servizio • Report di analisi dei dati di accesso e vendita rilevati • Procedure aziendali e normativa in vigore