

Denominazione Figura / Profilo / Obiettivo	Operatore specializzato e-commerce
Edizione	2016
Professioni NUP/ISTAT correlate	<ul style="list-style-type: none"> • 3.3.3.4.0 - Tecnici della vendita e della distribuzione • 3.3.3.5.0 - Tecnici del marketing • 3.3.4.1.0 - Spedizionieri e tecnici dell'organizzazione commerciale
Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT	<ul style="list-style-type: none"> • 47.91.1 - Commercio al dettaglio di qualsiasi tipo di prodotto effettuato via internet • 73.11.02 - Conduzione di campagne di marketing e altri servizi pubblicitari • 82.91.20 - Agenzie di informazioni commerciali
Area professionale	SERVIZI COMMERCIALI
Sottoarea professionale	Area comune (inclusiva dei servizi alle imprese)
Descrizione	L'Operatore specializzato e-commerce si inserisce nel processo di commercializzazione dei prodotti/servizi attraverso strumenti informatici, collaborando alla realizzazione di soluzioni di e-commerce. E' in grado di rapportarsi con il responsabile di progetto/servizio collaborando alle procedure inerenti il processo di commercializzazione on-line dei prodotti/servizi, integrandosi, in particolare con la funzione marketing.
Livello EQF	4
Certificazione rilasciata	SPECIALIZZAZIONE
Processo di lavoro caratterizzante	<p>ATTUAZIONE DI UNA SOLUZIONE DI E-COMMERCE</p> <ul style="list-style-type: none"> • A - Collaborazione a soluzioni di e-commerce • B - Collaborazione alla compravendita in ambito di e-commerce

PROCESSO DI LAVORO - ATTIVITA'	COMPETENZA
<p>A - Collaborazione a soluzioni di e-commerce ATTIVITA'</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilizzo di strumenti di web-marketing per la produzione di pagine web • Utilizzo di strumenti di e-commerce per la produzione di pagine web • Produzione di pagine web per siti di e-commerce 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 - Collaborare ad una soluzione di commercio elettronico
<p>B - Collaborazione alla compravendita in ambito di e-commerce ATTIVITA'</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formazione di cataloghi on-line • Applicazione di strumenti di incasso on-line • Utilizzo di strumenti di assistenza on-line 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 - Collaborare ad una soluzione di compravendita on-line

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI

- 1 - Collaborare ad una soluzione di commercio elettronico
- 2 - Collaborare ad una soluzione di compravendita on-line

COMPETENZA N. 1

Collaborare ad una soluzione di commercio elettronico

ABILITA' MINIME

- Applicare la normativa riferita al commercio elettronico sulla base di specifiche date
- Inquadrare i concetti relativi all'e-commerce
- Utilizzare tecniche e tecnologie per l'inserimento e l'aggiornamento di contenuti relativi al prodotto/servizio proposto
- Applicare tecniche di networking per la comunicazione

CONOSCENZE ESSENZIALI

- Normativa sul commercio on-line
- Elementi e strumenti di web marketing
- Elementi di e-commerce

COMPETENZA N. 2

Collaborare ad una soluzione di compravendita on-line

ABILITA' MINIME

- Inquadrare la normativa riferita alla compravendita e assistenza on-line
- Riconoscere le fasi del processo di transazione on-line
- Seguire la procedura dell'evasione degli ordini on-line
- Applicare tecniche di assistenza on-line e post-vendita

CONOSCENZE ESSENZIALI

- Tecniche di incasso e pagamento
- Elementi di Customer Service