Descrizione

Lo specialista e la specialista dell'e-commerce creano, gestiscono e sviluppano negozi online e piattaforme digitali per la vendita di beni e servizi, ottimizzando la presentazione dei prodotti e il processo di acquisto. Sviluppano progetti di marketing e interagiscono con vari settori: la logistica, il category management e altri canali di distribuzione.

Le loro principali attività possono essere così descritte:

Pianificazione e sviluppo

- pianificare e realizzare progetti per negozi online e piattaforme digitali;
- gestirli e svilupparli su base continuativa, agendo come intermediario tra lo sviluppo informatico e il marketing;
- ottimizzare la presentazione dei prodotti, sviluppare e monitorare i dati degli articoli (descrizioni, immagini, video);
- sviluppare esperienze di shopping digitale per i clienti (video esplicativi, raccomandazioni, recensioni di prodotti, ecc.);
- analizzare il comportamento dei clienti online (cifre o commenti sui social, sondaggi, ecc.);
- calcolare, gestire e controllare il budget dei progetti di ecommerce;
- controllare la conformità legale del negozio o della piattaforma (ad esempio, protezione dei dati, copyright, ecc.);
- accompagnare e sostenere i clienti online prima, durante e dopo il processo di acquisto;
- studiare le tendenze del mercato online e informarsi sulle nuove tecnologie;

Marketing

- pianificare e realizzare delle attività di promozione o delle campagne di marketing attraverso diversi canali (negozi online, newsletter, social media, ecc.);
- analizzare il loro impatto e sviluppare dei metodi per migliorare la loro efficacia;

Coordinazione e gestione dell'équipe

- coordinare il processo logistico e il servizio di consegna con le persone responsabili (spazi per i nuovi prodotti, analisi dei resi, disponibilità di risorse, ecc.);
- organizzare la gestione interna dei rifiuti e la scelta degli imballaggi in modo ecologico e sostenibile;
- consultare lo staff del category management per nuove idee di prodotti o sul raggruppamento di articoli;
- collaborare con i responsabili di altri canali di distribuzione (fabbricanti, grossisti, ecc.) e definire nuove possibilità di distribuzione (es. "click and collect");
- supervisionare i collaboratori del progetto (coordinazione, comunicazione, ecc.).

Formazione

La formazione si acquisisce parallelamente all'esercizio della professione.

Durata: 16 mesi

Luogo:Lugano (SIC Ticino).

Maggiori

informazioni:www.sicticino.ch/offerte/formazione/corsidi-formazione-continua/specialista-delle-commerce

Altre formazioni in Svizzera: www.orientamento.ch/scuole

Per l'ammissione all'esame devono essere presentati i seguenti certificati di fine modulo:

- strutturazione e sviluppo di una piattaforma digitale;
- ottimizzazione della presentazione digitale dei prodotti;
- digitalizzazione dei processi di vendita;
- realizzazione delle attività di marketing;
- interazione alle interfacce;
- gestione di progetti a team di progetto;
- interconnessione e azione nel mercato digitale.

Al termine della formazione, superati gli esami finali, si ottiene l'attestato professionale federale (APF) di Specialista dell'e-commerce

Requisiti

Ammissione all'esame professionale federale

- attestato federale di capacità (AFC) pertinente o qualifica equivalente e almeno due anni di pratica professionale nel campo dell'e-commerce;
- oppure attestato federale di capacità (AFC) o qualifica equivalente e almeno 3 anni di pratica professionale nel campo dell'e-commerce;

Inoltre, per tutti:

 certificati di fine modulo o delle relative dichiarazioni di equivalenza.

Attitudini richieste

Per esercitare questa professione sono richieste attitudini quali:

- Senso commerciale
- Attitudine a lavorare in gruppo
- Autorevolezza
- Creatività e immaginazione
- Spirito innovativo
- Facilità di contatto
- Buona memoria

Condizioni di lavoro

Gli specialisti di e-commerce possono lavorare in aziende di varie dimensioni, ma anche come indipendenti. Anche se lavorano principalmente in ufficio, hanno frequenti contatti con i clienti attraverso vari canali (telefono, e-mail, chat, ecc.). Fanno anche da intermediari tra i vari settori (logistica, marketing, ecc.). Gli orari di lavoro variano a seconda del periodo, alcuni sono più impegnativi di altri (soprattutto durante le feste). Dal momento che il settore dell'ecommerce è attualmente in piena espansione, sempre più aziende sviluppano negozi online e altre piattaforme per adattarsi al cambiamento. Esistono quindi molte opportunità di lavoro per gli specialisti dell'e-commerce.

Perfezionamento

- corsi e seminari proposti dalle organizzazioni del mondo del lavoro;
- esame per conseguire l'attestato professionale federale (APF) di specialista del commercio al dettaglio, di agente tecnicocommerciale, di specialista in vendita, di specialista in marketing, di specialista in commercio estero, di specialista d'approvvigionamento, di specialista nella direzione di un team;
- esame professionale superiore (EPS) per conseguire il diploma federale di manager nel commercio al dettaglio, di esperto/a nella conduzione organizzativa, di capo delle vendite, di capo del marketing o di responsabile degli acquisti;
- scuola specializzata superiore (ŠSS) per conseguire il diploma di economista aziendale, di marketing manager;
- scuola universitaria professionale (SUP) per conseguire il bachelor in economia aziendale.

Altre offerte di formazione continua su: www.orientamento.ch/perfezionamento

Professioni affini

- Agente tecnico commerciale (APF)/Agente tecnica commerciale (APF)
- Specialista d'approvvigionamento (APF)/Specialista d'approvvigionamento (APF)
- Specialista del commercio al dettaglio (APF)/Specialista del commercio al dettaglio (APF)
- Specialista in commercio estero (APF)/Specialista in commercio estero (APF)
- Specialista in manutenzione (APF)/Specialista in manutenzione (APF)
- Specialista in vendita (APF)/Specialista in vendita (APF)

Indirizzi

ASSOCIATION DE COMMERCE.swiss 3000 Berna Telefono: 058 310 07 17 https://handelsverband.swiss/fr/

Commerce Suisse Güterstrasse 78 Postfach 656 4010 Basilea Telefono: 061 228 90 30 http://handel-schweiz.com

Formation du Commerce de Détail Suisse Hotelgasse 1 Case postale 316 3011 Berna Telefono: 031 328 40 40 http://www.bds-fcs.ch

Società degli impiegati del commercio (SIC) Sezione Ticino Via Vallone 27 6500 Bellinzona Telefono: 091 821 01 01 http://www.sicticino.ch