

## 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 e-commerce;
- 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/corsi-di-formazione-continua/specialista-delle-commerce](http://www.sicticino.ch/offerte/formazione/corsi-di-formazione-continua/specialista-delle-commerce)

Altre formazioni in Svizzera:

[www.orientamento.ch/scuole](http://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'e-commerce 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 tecnico-commerciale, 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 (SSS) 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](http://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>