

Scheda sintetica corso di formazione Reskilling Catalogo regionale dell'offerta formativa GOL (rev. Gennaio 2025)

SINTESI

A.1 Titolo del percorso formativo

OPERATORE PER LA GESTIONE DELLA VENDITA E DELL'E-COMMERCE MULTICANALE

A.2 Area di formazione di riferimento (con riferimento alle aree di manifestazione per cui si è stati selezionati con DD 1018 del 12.08.2022 e DCS n. 2781 del 23.12.2024)

- 1 Efficienza energetica
- 2 Mobilità sostenibile
- 3 Nuove tecnologie della vita
- 4 Nuove tecnologie per il Made in Italy
- 5 Tecnologie innovative per i beni e le attività culturali -Turismo
- 6 Tecnologie della informazione e della comunicazione

A.3. Inquadramento livello EQF

EQF 3

A.4 Settore economico professionale (SEP) (indicare il SEP prevalente) con riferimento all'articolazione dell'Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni

SEP 24. Area comune

A.5 Area/aree di attività (ADA) con riferimento all'articolazione dell'Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni

ADA.24.04.08 - Sviluppo e monitoraggio della rete di vendita online
ADA.12.01.11 - Vendita diretta di prodotti non alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione
ADA.12.01.03 - Realizzazione delle attività di vendita all'ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari

A.6 Classificazione ISTAT CP 2011

3.3.3.4.0 Tecnici della vendita e della distribuzione

5.1.2.2.0 - Commessi delle vendite al minuto

A.7 Classificazione ISTAT ATECO 2007

47.91.1 - Commercio al dettaglio di qualsiasi tipo di prodotto effettuato via internet
5.1.2.2.0 - Commessi delle vendite al minuto

A.8 Articolazione del riferimento professionale per Unità di Competenza

N.	Unità di competenza
1	Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
2	Esercitare la professione di Operatore specializzato in e-commerce
3	Collaborare ad una soluzione di commercio elettronico
4	Collaborare ad una soluzione di compravendita on-line
5	Gestire la comunicazione con i clienti del punto vendita e attraverso canali e-commerce
6	Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro
7	Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio

A.9 Descrizione delle singole Unità di Competenza (U.C.)

Unità di competenze	
Titolo UC	Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma
Repertorio e profilo di riferimento	Regione/PA: Umbria Profilo: Addetto qualificato alle vendite – prodotti non food
Area di Attività (ADA)	/
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	Contiene conoscenze e abilità necessarie per gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo. Repertorio degli standard professionali della Regione Umbria
Risultato atteso	Comprendere e gestire gli aspetti contrattuali e fiscali di una prestazione professionale resa in forma di lavoro dipendente o autonomo.

Conoscenze minime	<p>Elementi di diritto del lavoro, con particolare riferimento alle caratteristiche delle più frequenti tipologie di contratto di lavoro dipendente, autonomo e parasubordinato.</p> <p>Format tipo di contratto.</p> <p>Principi relativi alla responsabilità civile e penale dei prestatori.</p> <p>Aspetti contrattualistici, fiscali e previdenziali. Obblighi di tenuta contabile, in ragione delle diverse possibili forme di esercizio.</p> <p>Elementi di normativa fiscale, con particolare riferimento all'esercizio di lavoro autonomo.</p>
Abilità minime	<p>Definire gli aspetti contrattuali della prestazione professionale:- verificare l'applicabilità e la correttezza del contratto di lavoro in rapporto al tipo di prestazione richiesta.</p> <p>Comprendere gli adempimenti necessari al corretto esercizio di un contratto di Lavoro autonomo o parasubordinato:- gestire le procedure necessarie all'avvio di un'attività professionale autonoma o parasubordinata- gestire gli adempimenti fiscali e previdenziali obbligatori per l'esercizio dell'attività in oggetto.</p>

Unità di competenze	
Titolo UC	Esercitare la professione di Operatore specializzato in e-commerce
Repertorio e profilo di riferimento	<p>Regione/PA: Umbria</p> <p>Profilo: Addetto qualificato alle vendite – prodotti non food</p> <p>Nota: Evoluzione della UC “Addetto qualificato alle vendite – prodotti non food”</p>
Area di Attività (ADA)	/
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	L'unità di competenza contiene le conoscenze e le abilità necessarie per comprendere e gestire gli aspetti caratteristici e normativi propri della prestazione professionale di Operatore specializzato e-commerce. Comprende la capacità di inquadrare le diverse tipologie di imprese commerciali, i ruoli e le responsabilità del personale, e le condizioni e i requisiti formali per l'esercizio dell'attività, con riferimento specifico alle normative applicabili e alle modalità organizzative dell'e-commerce.
Risultato atteso	<p>Comprendere e gestire gli aspetti caratteristici e normativi propri della prestazione professionale di Operatore specializzato e-commerce.</p> <p>Individuare le diverse tipologie di imprese commerciali in relazione ai processi, all'offerta, alla clientela e alla normativa applicabile, con focus sull'e-commerce.</p> <p>Definire e applicare le condizioni della prestazione professionale, inclusa la stipula dei contratti e l'iscrizione al Registro delle Imprese (CCIAA).</p>
Conoscenze minime	<p>Il personale delle imprese commerciali: ruoli, attività e responsabilità.</p> <p>Procedimento di iscrizione al Registro delle Imprese - CCIAA.</p> <p>Caratteristiche e modalità organizzative delle diverse tipologie di imprese commerciali: vendita all'ingrosso e al minuto; negozi di vicinato; negozi di media struttura; grandi strutture e centri commerciali; grande distribuzione organizzata; franchising; negozi virtuali; regolamentazione delle attività che effettuano e-commerce.</p> <p>Principi e norme di esercizio dell'attività professionale di Operatore specializzato e-commerce in forma di impresa.</p> <p>CCNL di riferimento, ove applicabili e format tipo di contratto.</p>
Abilità minime	<p>CONOSCERE E COMPRENDERE LE CARATTERISTICHE DELLA PRESTAZIONE PROFESSIONALE DI OPERATORE SPECIALIZZATO E-COMMERCE</p> <p>Individuare le diverse tipologie di imprese commerciali in termini di caratteristiche fondamentali, processi di riferimento, offerte, tipologia di</p>

clientela, normativa europea, nazionale e regionale applicabile (focus su negozi virtuali; e-commerce)

Conoscere e comprendere le caratteristiche dei diversi ruoli professionali operanti nel settore del commercio (attività di riferimento, livelli di responsabilità, etc.), prestando particolare attenzione al proprio.

DEFINIRE LE CONDIZIONI DELLA PRESTAZIONE PROFESSIONALE DI ADDETTO Operatore specializzato e-commerce.

Negoziare le condizioni della prestazione professionale, a partire dal Sistema contrattuale applicabile e dagli incentivi economici a disposizione del committente.

Stipulare i diversi contratti di prestazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali – generali e specifiche – applicabili. Avviare e gestire il procedimento di iscrizione al Registro delle Imprese – CCIAA.

Unità di competenze	
Titolo UC	Collaborare ad una soluzione di commercio elettronico
Repertorio e profilo di riferimento	<p>Regione/PA: Piemonte in Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni https://www.inapp.gov.it/atlantelavoro/repertorio-nazionale-qualificazioni/profilo/?id_profilo=3611</p> <p>Profilo: Operatore Specializzato e-commerce</p>
Area di Attività (ADA)	ADA.24.04.08 - Sviluppo e monitoraggio della rete di vendita online
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	Contiene conoscenze e abilità necessarie per collaborare nel processo di realizzazione, implementazione e gestione delle strutture e dei contenuti di un sito e-commerce.
Risultato atteso	Controllo del rispetto delle procedure normative riferite all'e-commerce nel processo di realizzazione della struttura e dei contenuti di un sito e-commerce in conformità con la normativa di riferimento (testi, format documentali, modalità e circuiti di pagamento, ecc.), e in coerenza con le caratteristiche del prodotto/servizio offerto e con il mercato di sbocco,
Conoscenze minime	<p>Normativa sul commercio on-line</p> <p>Elementi e strumenti di web marketing</p> <p>Elementi di e-commerce</p>
Abilità minime	<p>Applicare la normativa riferita al commercio elettronico sulla base di specifiche date</p> <p>Inquadrare i concetti relativi all'e-commerce</p> <p>Utilizzare tecniche e tecnologie per l'inserimento e l'aggiornamento di contenuti relativi al prodotto/servizio proposto</p> <p>Applicare tecniche di networking per la comunicazione</p>

Unità di competenze	
Titolo UC	Collaborare ad una soluzione di compravendita on-line
Repertorio e profilo di riferimento	<p>Regione/PA: Piemonte in Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni https://www.inapp.gov.it/atlantelavoro/repertorio-nazionale-qualificazioni/profilo/?id_profilo=3611</p> <p>Profilo: Operatore Specializzato e-commerce</p>
Area di Attività (ADA)	ADA.24.04.08 - Sviluppo e monitoraggio della rete di vendita online
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	Contiene conoscenze e abilità necessarie per controllare il rispetto delle procedure normative riferite all'e-commerce, predisporre la documentazione relativa alla compravendita online, predisporre e attuare le soluzioni di assistenza online e postvendita
Risultato atteso	<p>Controllare il rispetto delle procedure normative riferite all'e-commerce</p> <p>Predisporre e applicare la documentazione relativa alla compravendita online</p> <p>Predisporre e applicare le soluzioni di assistenza online e postvendita</p>
Conoscenze minime	<p>Tecniche di incasso e pagamento</p> <p>Elementi di Customer Service</p>
Abilità minime	<p>Inquadrare la normativa riferita alla compravendita e assistenza on-line</p> <p>Riconoscere le fasi del processo di transazione on-line</p> <p>Seguire la procedura dell'evasione degli ordini on-line</p> <p>Applicare tecniche di assistenza on-line e post-vendita</p>

Unità di competenze	
Titolo UC	Gestire la comunicazione con i clienti del punto vendita e attraverso canali e-commerce
Repertorio e profilo di riferimento	Regione/PA: Umbria Profilo: Addetto qualificato alle vendite – prodotti non food Evoluzione della UC “Gestire la comunicazione con i clienti del punto vendita”
Area di Attività (ADA)	ADA.12.01.03 - Realizzazione delle attività di vendita all'ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari. ADA.12.01.11 - Vendita diretta di prodotti non alimentari nella grande distribuzione organizzata e nella piccola distribuzione.
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	Contiene conoscenze e abilità necessarie per: <ul style="list-style-type: none"> - assistere il cliente in base alle esigenze e alla disponibilità del prodotto, sia nel punto vendita fisico sia attraverso piattaforme e-commerce; - fornire al cliente suggerimenti su prodotti/articoli che meglio rispondono alle sue esigenze, in funzione delle capacità di spesa e dei bisogni, utilizzando anche strumenti digitali (es. chat online, e-mail, messaggistica integrata nelle piattaforme e-commerce); - erogare informazioni tecniche sulle caratteristiche dei prodotti, sia in presenza sia mediante canali digitali (schede prodotto, FAQ, video dimostrativi, chatbot); - gestire in modo efficace le interazioni online e offline con i clienti, anche nella gestione dei reclami e dei resi e-commerce, adottando un atteggiamento professionale, disponibile e orientato alla soddisfazione del cliente.
Risultato atteso	Adottare modalità di interazione adeguate, sia fisiche che digitali, a seconda delle diverse tipologie di cliente e del canale di vendita utilizzato, al fine di raccogliere tutte le informazioni necessarie a comprenderne esigenze ed aspettative e assicurare un'esperienza d'acquisto positiva e coerente.
Conoscenze minime	Tecniche di negoziazione Tecniche di mirroring, pacing, leading Principi e modalità di realizzazione dell'ascolto attivo Elementi di psicologia della comunicazione e della vendita Elementi di comunicazione Elementi di comunicazione digitale e gestione dei canali e-commerce (chat, email, social, piattaforme CRM) Normativa di base su privacy e trattamento dati nel commercio elettronico Procedure di gestione dei reclami e dei resi online

Abilità minime

Comunicare in maniera efficace con le diverse tipologie di clienti in modo da valorizzare il prodotto offerto e suscitare l'interesse su quanto presentato, sia in presenza sia online

Riconoscere le varie tipologie di interlocutori e utilizzare codici e modalità di interazione diversi a seconda delle loro caratteristiche e del canale utilizzato

Fornire informazioni chiare e complete, adottando stili di comportamento improntati alla cordialità e alla cortesia

Adottare un atteggiamento disponibile che favorisca la negoziazione commerciale, anche attraverso strumenti digitali (es. proposte personalizzate via e-mail, chat di assistenza)

Mantenere un atteggiamento caratterizzato da autocontrollo e assunzione di responsabilità in caso di eventi imprevisti e reclami, gestendo con efficacia anche problematiche tipiche dell'e-commerce (es. ritardi, errori di spedizione, resi)

Utilizzare strumenti digitali per monitorare, tracciare e rispondere alle richieste del cliente in modo tempestivo e appropriato (CRM, ticketing system)

Gestire la comunicazione scritta in maniera professionale e coerente con lo stile dell'azienda nei vari canali digitali

Unità di competenze	
Titolo UC	Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro
Repertorio e profilo di riferimento	Regione/PA: Umbria Profilo: Addetto qualificato alle vendite – prodotti non food
Area di Attività (ADA)	/
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	Contiene conoscenze e abilità necessarie per interagire con le altre risorse umane coinvolte nei processi di lavoro
Risultato atteso	Interagire con le risorse professionali interne ed esterne coinvolte in maniera più o meno diretta nella realizzazione delle attività di riferimento.
Conoscenze minime	Concetti di gruppo, posizione, ruolo, comportamenti individuali e collettivi, dinamiche di gruppo, clima organizzativo. Comportamenti spontanei in situazione di stress e loro modalità di indirizzo e governo.
Abilità minime	COORDINARSI CON LE ALTRE RISORSE PROFESSIONALI COINVOLTE NELL'ATTIVITÀ Coordinarsi con i propri colleghi e lavorare in gruppo in un contesto organizzativo. Recepire le indicazioni operative fornite dal proprio responsabile in merito alla modalità di realizzazione delle attività programmate, assumendo un atteggiamento collaborativo e propositivo. Interagire con risorse professionali interne alla struttura e impiegate in ruoli di responsabilità, dimostrando disponibilità a fornire ogni eventuale informazioni in possesso rispetto allo stato delle attività. Interagire con le risorse professionali esterne, che a vario titolo accedono al luogo di lavoro, in ragione del raggiungimento del comune obiettivo di servizio verso il cliente/beneficiario.

Unità di competenze	
Titolo UC	Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio
Repertorio e profilo di riferimento	Regione/PA: Umbria Profilo: Addetto qualificato alle vendite – prodotti non food
Area di Attività (ADA)	/
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	Contiene conoscenze e abilità necessarie per inserirsi in processi lavorativi anche secondo il Sistema di qualità.
Risultato atteso	Valutare la qualità del proprio operato controllando la corretta applicazione della normative vigente, il rispetto dei requisiti minimi obbligatori e la conformità alle proprie procedure di qualità.
Conoscenze minime	Modalità operative di valutazione della qualità di un servizio. Aspetti di gestione della qualità di un processo di erogazione di servizi. Concetti di qualità promessa, erogata, attesa e percepita.
Abilità minime	Valutare la qualità del servizio erogato Comprendere e applicare le procedure di qualità interne all'azienda; Percepire il grado di soddisfazione del cliente interno/esterno; Individuare le criticità e proporre interventi di miglioramento.

A.10 Destinatari del percorso formativo –eventuali requisiti di accesso

Indicare puntualmente eventuali requisiti di ammissione dei partecipanti in relazione al titolo di studio e/o ad altre conoscenze/competenze richieste.

Requisiti di accesso

- Assolvimento del diritto-dovere di istruzione e formazione.
- Per i cittadini stranieri è indispensabile la conoscenza della lingua italiana almeno al livello B2 del Quadro Comune Europeo di Riferimento per le Lingue, restando obbligatorio lo svolgimento delle specifiche prove valutative in sede di selezione, ove il candidato già non disponga di attestazione di valore equivalente.
- Conoscenze informatiche a livello base del DIGICOMP

A.11 Durata complessiva del percorso (distinguere le ore di aula, FAD e tirocinio curriculare)

180 ore di aula

A.12 Articolazione del percorso formativo

N.	Titolo UFC/segmento/ tirocinio curriculare	Denominazione UC di riferimento	Durata (ore)	di cui FAD
0	Segmento di accoglienza e messa a livello	/	2	/
1	Esercizio di un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma	Esercitare un'attività lavorativa in forma dipendente o autonoma	6	/
2	L'attività professionale di Operatore specializzato in e-commerce	Esercitare la professione di Operatore specializzato in e- commerce	8	/
3	Metodi e strumenti per collaborare alla realizzazione e gestione di una soluzione e- commerce	Collaborare ad una soluzione di commercio elettronico	48	/
4	Metodi, procedure e strumenti per la gestione della compravendita e dell'assistenza online	Collaborare ad una soluzione di compravendita on- line	48	/
5	La comunicazione con i clienti del punto vendita e attraverso canali e- commerce	Gestire la comunicazione con i clienti del punto vendita e attraverso canali e-commerce	56	/
6	Gruppo, posizione, ruolo, clima organizzativo	Interagire con le altre risorse professionali operative sul luogo di lavoro	4	/
7	La valutazione della qualità di un servizio	Valutare la qualità del proprio operato nell'ambito dell'erogazione di un servizio	8	/
Totale			180	/

A.13 Tipo di attestazione prevista

X ATTESTAZIONE DI MESSA IN TRASPARENZA DEGLI APPRENDIMENTI

QUALIFICAZIONE REGIONALE ex DGR n. 834/2016

ABILITAZIONE

ALTRO (indicare): _____

Eventuali Note:

A.14 Riferimenti del soggetto richiedente l'inserimento della proposta nel Catalogo dell'offerta formativa GOL

Denominazione e ragione sociale	E.N.F.A.P. UMBRIA IMPRESA SOCIALE SRL
Referente	Cognome e nome NUCCI ALESSANDRA Tel. 075.3753661 Email comunicazione@enfapumbria.com Indirizzo PEC (del soggetto richiedente in cui ricevere eventuali comunicazioni da parte di ARPAL Umbria) enfapumbria@legalmail.it

in partenariato con (compilare se necessario)

Denominazione e ragione sociale	CONFARTIGIANTERNI FORMAZIONE E RICERCA SCARL
Referente	Cognome e nome LIPPANTINI ALESSANDRA Tel. 345 2947903 Email lippantini@confartigianatoterni.it PEC confartigianterniformazionericerca@ticertifica.it

A.15 Sedi di svolgimento del percorso (fare riferimento esclusivamente alle sedi riconosciute in esito agli Avvisi ex DGR n. 627/2022 e DCS n. 2130/2024)

N. sede	1
Indirizzo	c/o via Bruno Colli n.5/b – 06132 - Perugia (PG)

N. sede	2
Indirizzo	c/o via Galvani n.11 – 05100 - Terni (TR)

N. sede	3
Indirizzo	c/o CONFARTIGIANTERNI FORMAZIONE E RICERCA via Luigi Casale n.17 – 05100 - Terni (TR)

N. sede	4
Indirizzo	c/o CONFARTIGIANTERNI FORMAZIONE E RICERCA via Luigi Casale n.9 – 05100 - Terni (TR)

N. sede	5
Indirizzo	c/o NEW CONSULTING CORSI & CO SAS, via Flaminia n.19 – 06022 - Fossato di Vico (PG)

N. sede	6
Indirizzo	c/o NEW CONSULTING CORSI & CO SAS, via Piana 1/f-6 – 06061 - Castiglione del Lago (PG)

N. sede	7
Indirizzo	c/o CENTRO EDILE PER LA SICUREZZA E LA FORMAZIONE (CESF), via P. Tuzi n. 11 – 06128 - Perugia (PG)

N. sede	8
Indirizzo	c/o Co.Ge.S.T.A., via delle Acacie n.12 – 05018 - Orvieto (TR)

N. sede	9
Indirizzo	c/o Uil Umbria – Via del Fosso 2/bis – Perugia

N. sede	10
Indiriz zo	c/o UR UIL UMBRIA, via Luca della Robbia n.59 – 06018 - Città di Castello (PG)

N. sede	11
Indiriz zo	c/o UR UIL UMBRIA, Via Pietro Conti n. 29 – 06049 - Spoleto (PG)

N. sede	12
Indiriz zo	c/o UR UIL UMBRIA, Via Pacinotti n.34 – 05100 - Terni (TR)

N. sede	13
Indiriz zo	c/o CENTRO SERVIZI UIL SRL, Via Fiamenga n. 55/A – 06034 - Foligno (PG)

N. sede	14
Indiriz zo	c/o NEW WELD TECHNOLOGY SRL, Via S. di Giacomo n. 8 – 06073 - Corciano (PG)

N. sede	15
Indiriz zo	c/o CASSA EDILE DI MUTUALITÀ E ASSISTENZA DI TERNI, Via S. di Garofoli n. 15 – 05100 - Terni (TR)

N. sede	16
Indiriz zo	c/o CONFARTIGIANTERNI SERVIZI SRL, Via Tiberina n. 75 – 06059 - Todi (PG)

N. sede	17
Indiriz zo	c/o ARTIGIANSERVIZI SRL, Via Antonio da Sangallo n. 17/B – 06034 - Foligno (PG)

N. sede	18
Indiriz zo	c/o LEVITA SRL, Via A. Monteneri n. 43 – 06129 – Perugia (PG)
N. sede	19
Indiriz zo	c/o CONFARTIGIANTERNI FORMAZIONE E RICERCA vicolo Corsica n.2 – 05018 - Orvieto (TR)