

# Specialista dell'e-commerce APF

## costruire, gestire, sviluppare, ottimizzare, collegare

Gli specialisti e le specialiste dell'e-commerce creano, gestiscono e sviluppano ulteriormente negozi online o piattaforme digitali per la vendita di servizi o prodotti. Forniscono quindi un supporto significativo nello sviluppo di esperienze digitali per i clienti e assicurano un processo di vendita digitale senza intoppi. Insieme al loro team, ottimizzano la presentazione digitale dei prodotti e il processo di acquisto e implementano attività di marketing specifiche.

Gli specialisti e le specialiste interagiscono attivamente con le interfacce interne ed esterne. Insieme al reparto della logistica, coordinano il processo logistico e i sistemi di consegna e concordano le capacità delle risorse e i colli di bottiglia. Trasmettono alla direzione del gruppo di pro-

dotti le informazioni rilevanti ricavate dall'analisi delle esigenze dei clienti e contribuiscono con preziose idee per nuovi prodotti, input per la progettazione della gamma di prodotti o per il raggruppamento della gamma di prodotti.

Grazie alla loro comprensione integrale del processo e del modello commerciale, gli specialisti e le specialiste dell'e-commerce contribuiscono allo sviluppo del commercio online con risparmio di risorse. Nello sviluppo delle loro offerte, prestano particolare attenzione a evitare acquisti errati e resi, a organizzare la consegna in modo ecologicamente ottimizzato e a progettare la gestione interna dei rifiuti, compresa la selezione degli imballaggi, in modo sostenibile.



### Cosa e per cosa?

- ▶ Affinché i processi del negozio online (registrazione, selezione, ordine, pagamento, ecc.) siano facili da capire e non escludano nessuno, lo specialista dell'e-commerce si mette nei panni di un cliente, testa gli ultimi sviluppi e ottimizza i processi.
- ▶ Affinché l'offerta online di cui si occupa sia aggiornata e visualizzata correttamente, la specialista dell'e-commerce effettua controlli sui contenuti, verifica la creazione di informazioni sugli articoli e ottimizza la presentazione dei prodotti.
- ▶ Affinché possa conoscere il comportamento di utilizzo dei suoi clienti, lo specialista dell'e-commerce lo analizza, lo valuta e presenta le sue scoperte ai suoi superiori.
- ▶ Affinché possa stare al passo con il rapido sviluppo del commercio online, la specialista dell'e-commerce si inserisce attivamente nel mercato digitale, utilizza la sua rete commerciale e si tiene aggiornata sugli ultimi sviluppi del suo settore professionale.

### Fatti

**Accesso** All'inizio dell'esame:

- Attestato federale di capacità AFC (ad es. nel commercio al dettaglio) o titolo equivalente e almeno 2 anni di esperienza pratica nel commercio elettronico oppure
- attestato federale di capacità (AFC) in un'altra professione e almeno 3 anni di esperienza pratica nel commercio elettronico e
- certificati di fine modulo (o certificati equiparati).

**Formazione** 16 mesi di formazione parallela all'attività professionale.

Nota: I costi del corso sono parzialmente coperti dalla Confederazione.

**Gli aspetti positivi** Con soluzioni digitali innovative e un marketing online professionale, gli specialisti e le spe-

cialiste dell'e-commerce aumentano il profilo dell'azienda e si aprono a nuovi gruppi di clienti e mercati.

**Gli aspetti negativi** I professionisti fungono da interfaccia per diversi interlocutori (clienti, superiori, dipendenti o uffici tecnici). Questi hanno spesso esigenze diverse. Gestire obiettivi contrastanti non è sempre facile.

**Buono a sapersi** Gli specialisti e le specialiste dell'e-commerce lavorano in aziende di vendita al dettaglio con canali di vendita digitali, in aziende di servizi legati alla vendita al dettaglio (ad esempio servizi postali o logistici) o gestiscono un'attività online in modo indipendente.

### Profilo dei requisiti

	favorevole	importante	molto importante
abilità commerciale, capacità di negoziazione	■		
atteggiamento fiducioso	■		
capacità di comunicare, capacità di lavorare in gruppo	■		
competenze tecniche, immaginazione	■		
fervore	■		
fluidità nell'espressione orale e scritta	■		
interesse per il commercio e la vendita, interesse nel marketing	■		
pensiero analitico, pensiero logico, capacità numeriche	■		
talento organizzativo, indipendenza	■		
talento per l'improvvisazione, conoscenze informatiche	■		

### Percorsi di carriera

