

# Projeto Allecom

Necessidades de competências  
no domínio do comércio eletrónico

DIA ABERTO AO CONHECIMENTO

Faro, 25-10-2017



# I- GÉNESE DO PROJETO



- ▶ O comércio atual é um **comércio conectado**; um comércio, onde a relação dinâmica entre a presença na internet, o espaço físico da loja, a participação em redes sociais e o uso das comunicações móveis existe de forma combinada, estabelecendo-se, cada vez mais, relações de cumplicidade entre estas diferentes componentes, tornando a experiência de compra um processo multifacetado onde a interação tecnológica está cada vez mais presente, mas não em oposição ou como uma alternativa única às tradicionais compras *offline*.
- ▶ Este novo paradigma exige dos operadores do setor do comércio uma maior atenção aos diferentes tipos de trabalhos, profissões, aptidões e competências necessárias para melhorar o desempenho dos negócios num mundo impulsionado pela tecnologia.
- ▶ No entanto, estudos mostram que a entrada em massa de competências digitais neste setor não coincide com o tipo de aptidões e competências dos seus atores. Este descompasso entre as aptidões e competências necessárias hoje (e no futuro) e aquelas disponíveis no mercado precisa de ser abordado pelos sistemas de educação e formação profissional e de qualificação.

## II- APRESENTAÇÃO GLOBAL DO PROJETO



## OBJETIVO DO PROJETO

Contribuir para a diminuição do défice de qualificações e de competências no setor do comércio, originado pelas alterações digitais, estabelecendo um programa de cooperação e de intercâmbio entre stakeholders representativos de empresas, de entidades formadoras, de organizações setoriais e de entidades públicas com funções de regulação em matéria de qualificações.



## PARCEIROS DO PROJETO

▶ Espanha (promotor)

▶ Áustria

▶ Portugal

- CCP- Confederação do Comércio e Serviços de Portugal - **organização representativa do setor**
- CECOIA- Centro de Formação Profissional para o Comércio e Afins - **entidade formadora do setor**
- ANQEP, I. P. - Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional- **entidade com funções de regulação em matéria de qualificações**



## DESTINATÁRIOS DO PROJETO

- ▶ Trabalhadores e empregadores do setor do comércio;
- ▶ Organizações/ stakeholders do setor do comércio: parceiros sociais (sindicatos e organizações patronais), associações setoriais, entidades formadoras e outras entidades públicas ou privadas com funções de regulação no âmbito dos sistemas de educação e formação profissional, decisores políticos, organismos que prestem serviços de orientação profissional no setor;
- ▶ Organismos nacionais reguladores em matérias de qualificações.



## RESULTADOS ESPERADOS PARA O PROJETO

- ▶ Identificação das necessidades de competências relacionadas com o comércio eletrónico;
- ▶ Análise da oferta de formação e métodos de aprendizagem inovadores;
- ▶ Desenvolvimento de uma metodologia comum para o desenho de qualificações, bem como para o reconhecimento de competências no setor do comércio;
- ▶ Resultados de aprendizagem em matéria de comércio eletrónico para integrar nas qualificações;
- ▶ Mapa comum de qualificações em comércio eletrónico;



## RESULTADOS ESPERADOS PARA O PROJETO

- ▶ Materiais de formação gerados a partir dos resultados de aprendizagem;
- ▶ Ferramenta online para a avaliação de competências relacionados com o comércio eletrónico;
- ▶ Cursos em formato de b-learning

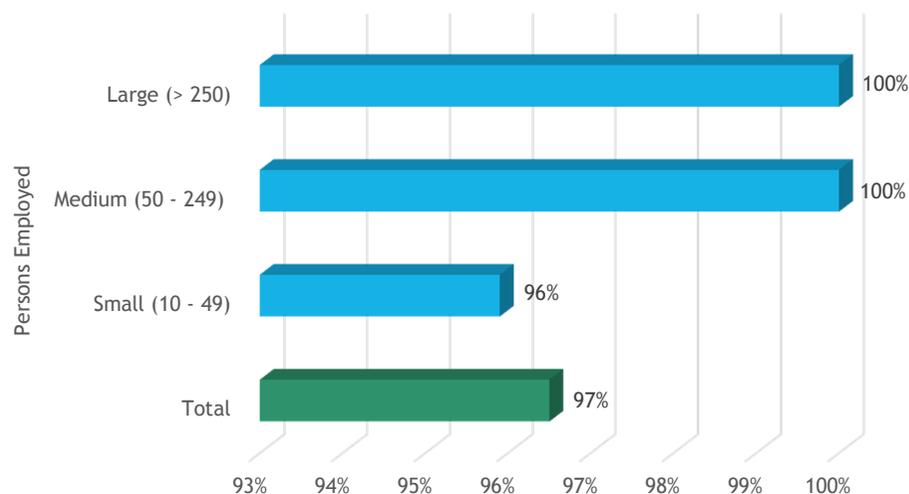


### III- ALGUMAS CONCLUSÕES



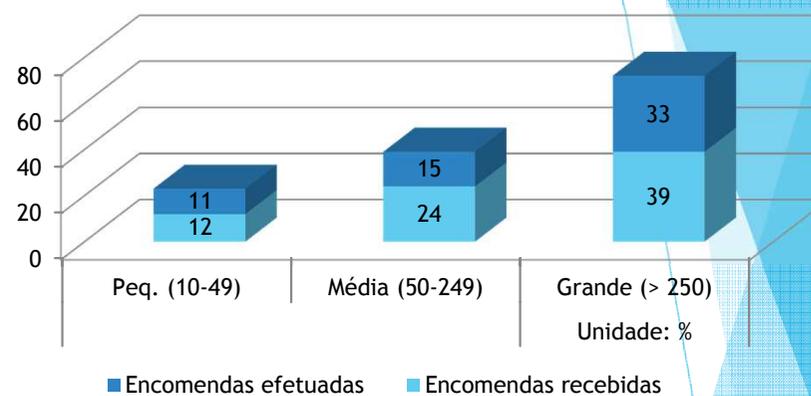
# Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação pelas Empresas (%)

## Empresas com ligação à Internet (2013)

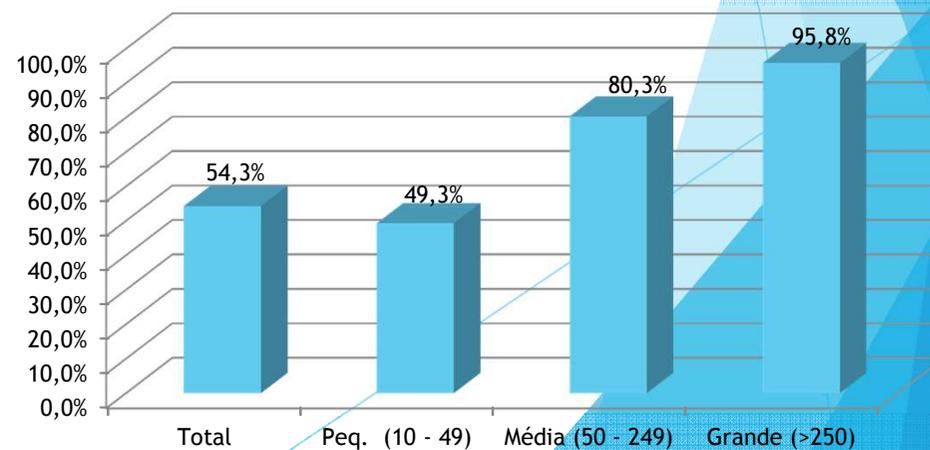


Fonte: Instituto Nacional de Estatística (INE)

## Empresas que utilizam o Comércio Eletrónico



## Empresas com presença na Internet



## NOVAS PROFISSÕES PARA O SETOR

- ▶ Gestor de Comércio Eletrónico
- ▶ Consultor em Comércio Eletrónico
- ▶ Operador em comércio eletrónico
- ▶ Frontoffice em comércio eletrónico
- ▶ Especialista técnico em comércio eletrónico
- ▶ Controlador de loja online

▶ (...)



## NOVAS COMPETÊNCIAS PARA O SETOR

### ▶ Competências-chave

- Literacia digital

### ▶ Competências digitais

- Papel e função do comércio eletrónico
- Trabalhar com novas aplicações tecnológicas
- Formação sobre tendências de compra através da internet
- Utilização de redes sociais para comunicar com os clientes
- Utilização do comércio eletrónico e das redes sociais para aumentar as vendas

### ▶ Competências atitudinais

- Comunicação;
- Línguas estrangeiras;
- Gestão do stress;
- Resolução de problemas



## ÁREAS FUNCIONAIS E UNIDADES DE COMPETÊNCIA

PAÍS	ÁREA FUNCIONAL	UNIDADES DE COMPETÊNCIA
Portugal	VENDAS Prospecção de vendas, assistência, venda e pós-venda	UC 1 - Realizar a prospecção comercial e planear a venda através de meios interativos ou digitais; UC 2 - Atender e aconselhar clientes relativamente a produtos através de meios interativos ou digitais; UC 3 - Vender produtos através de meios interativos ou digitais.
Áustria	VENDAS Prospecção de vendas, assistência, venda e pós-venda	UC 4 - Realizar o acompanhamento pós-venda através de meios interativos ou digitais; UC 5 - Tratar e monitorizar reclamações de clientes através de meios interativos ou digitais.
Espanha	MARKETING	UC 6 - Elaborar planos de e-marketing em colaboração com o gestor/diretor de marketing; UC 7 - Estabelecer e monitorizar planos de e-marketing em colaboração com o gestor/diretor de marketing.

## UNIDADES DE FORMAÇÃO DE CURTA DURAÇÃO

### Unidade de Formação de Curta Duração (UFCD- 25h):

Prospecção comercial e planeamento de vendas através de meios interativos ou digitais

Comunicação através de meios interativos ou digitais

Atendimento ao cliente através de meios interativos ou digitais

Comunicação através de meios interativos ou digitais

Venda através de meios interativos ou digitais - Processo

Venda através de meios interativos ou digitais - Documentação comercial

Conceitos básicos de comércio eletrónico

Acompanhamento pós-venda através de meios interativos ou digitais

Avaliação da satisfação do cliente

Conceitos básicos de comércio eletrónico

Gestão de reclamações através de meios interativos ou digitais

Comportamento e necessidades do consumidor digital

Estudos de mercado para o comércio digital

Planeamento de marketing digital

Planificação das atividades de marketing digital - plano de ação

Desenvolvimento de planos de marketing digital

Monitorização e avaliação de planos de marketing digital



ALL-ECOM



CONFEDERAÇÃO  
DO COMÉRCIO E SERVIÇOS  
PORTUGAL



Centro de Formação Profissional  
para o Comércio e Afins



AGÊNCIA NACIONAL  
PARA A QUALIFICAÇÃO E O  
ENSINO PROFISSIONAL, I.P.

## IV- PRÓXIMOS PASSOS



- ▶ Desenho de programas de formação para cursos online de 25h;
  - ❖ Realizar a prospeção comercial e planear a venda através de meios interativos ou digitais- PT;
  - ❖ Conceitos básicos de comércio eletrónico - AU;
  - ❖ Desenvolvimento de planos de marketing digital- ES
  
- ▶ Ferramenta online para avaliação das competências;
  
- ▶ Cursos de formação em formato de b-learning.



[Site: www.allecom.org](http://www.allecom.org)

[Contacto CCP: ritasiborro@ccp.pt](mailto:ritasiborro@ccp.pt)

OBRIGADA!

