

# Referenciais europeus em matéria de qualificações e competências em e-commerce



<http://www.allecom.org>

Newsletter nº3, Janeiro 2017

ALL-ECOM



ALL-ECOM é o acrónimo para "Sector Skills Alliance to set European standards for qualifications and skills in the e-commerce sector", um projeto europeu que visa 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 das empresas, de entidades formadoras, de organizações setoriais e de entidades públicas com funções de regulação em matéria de qualificações.

## O QUE HÁ DE NOVO NO PROJETO?

A investigação levada a cabo nas fases anteriores do projeto nos três países parceiros (Áustria, Portugal e Espanha) revelou um desequilíbrio entre as competências em comércio eletrónico necessárias e as existentes para o setor do comércio, e a consequente necessidade urgente de se apostar na melhoria das competências neste domínio, bem como a necessidade de rever e atualizar os referenciais de qualificação nacionais/regionais atualmente em vigor, de modo a poderem estar mais adaptados às necessidades de desenvolvimento da economia digital e a oferecerem qualificações mais orientadas para o mercado.

De facto, um dos objetivos centrais do projeto é a **conceção de novas unidades de resultados de aprendizagem em comércio eletrónico tendo em vista a sua incorporação nas qualificações existentes (relacionadas com o setor do comércio) ou em novas qualificações, se for o**

**caso; é também objetivo que estas unidades possam ser tão comuns quanto possível,** contribuindo, desta forma, quer para tornar as qualificações dos países que participam no projeto mais atualizadas e de acordo com as necessidades do mercado, quer para uma maior harmonização das qualificações, a nível europeu.

É o que a parceria tem feito nos últimos meses, tendo obtido como resultados preliminares o desenho de **7 unidades de competência (UC) comuns** no domínio do comércio eletrónico em 2 áreas funcionais consideradas críticas por todos os parceiros (venda - incluindo prospeção, assistência, venda e pós-venda - e marketing) e posicionadas nos níveis 3 a 4 do Quadro Europeu de Qualificações (QE):

1. Realizar a prospeção comercial e planear a venda através de meios interativos ou digitais;
2. Atender e aconselhar clientes relativamente a produtos através de meios interativos ou digitais;
3. Vender através de meios interativos ou digitais;
4. Realizar o acompanhamento pós-venda através de meios interativos ou digitais;
5. Tratar e monitorizar reclamações de clientes através de meios interativos ou digitais;
6. Elaborar planos de e-marketing em colaboração com o gestor/diretor de marketing;
7. Implementar e monitorizar planos de e-marketing em colaboração com gestor/diretor de marketing.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

# Referenciais europeus em matéria de qualificações e competências em e-commerce



<http://www.allecom.org>

Newsletter nº3, Janeiro 2017

ALL-ECOM

As competências digitais e tecnológicas seguintes foram identificadas como sendo as mais necessárias e aquelas a que as unidades de competência deverão dar resposta:

- ◆ Competências gerais em comércio eletrónico;
- ◆ Papel e função do comércio eletrónico;
- ◆ Trabalhar com novas aplicações tecnológicas;
- ◆ Formação sobre motivação do consumidor online, compras, marketing;
- ◆ Utilização das redes sociais para comunicar com o cliente;
- ◆ Utilização do comércio eletrónico e das redes sociais para aumentar as vendas.

A [ANQEP, I.P. - Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional](#) contribuiu com a sua competência técnica em matéria de conceção de qualificações baseadas em resultados de aprendizagem. Juntamente com o parceiro austríaco [NOWA](#), assegurou que todos os parceiros participantes possuíam os conhecimentos técnicos e metodológicos necessários para conceber as referidas unidades. As sete unidades de competência foram desenhadas segundo o quadro metodológico e as diretrizes técnicas fornecidas pela ANQEP, I.P., de modo a que cada unidade - considerada como uma combinatória coerente de resultados de aprendizagem, passível de avaliação e validação autónoma - é composta pelos seguintes elementos:

- ◆ Realizações Profissionais
- ◆ Conhecimentos
- ◆ Aptidões
- ◆ Atitudes
- ◆ Critérios de Desempenho
- ◆ Produtos/outputs

Do ponto de vista do projeto ter essas unidades comuns é uma conquista importante!

De facto, de acordo com Teresa Duarte, da ANQEP, I.P., "o principal desafio foi a adaptação da metodologia portuguesa concebida pela ANQEP

*aos requisitos do projeto, mais precisamente a diferenciação entre aptidões e atitudes e a formulação de critérios de desempenho".*

Mas também os parceiros que tiveram a seu cargo a aplicação da metodologia definida pela ANQEP, I.P. enfrentaram alguns desafios. Na opinião dos parceiros espanhóis (a [FETICO - Federação dos Trabalhadores Independentes do Comércio](#), o [SOC Serviço de Emprego da Catalunha](#) e a [IBECON](#)) um dos maiores desafios foi "a adaptação da metodologia proposta ao contexto nacional". De facto, "a abordagem e a metodologia propostas são muito semelhantes à utilizada no nosso Sistema Nacional de Qualificações, mas a terminologia e a estrutura das unidades de competência são diferentes: por causa disso, o trabalho de definição das UC foi complexo e exigiu uma comparação contínua entre os elementos do nosso sistema e os elementos do modelo proposto".

Outro aspeto destacado pelos parceiros espanhóis foi "a definição dos conhecimentos, aptidões e atitudes de cada UC e a sua correspondência com as realizações profissionais e os critérios de desempenho do nosso sistema nacional". E um desafio final - partilhado pelos parceiros dos três países - foi "definir quais os perfis profissionais que devem ter os conhecimentos, as aptidões e as atitudes definidas".

Mas novos desafios terão de ser superados em 2017! São estes a conceção de unidades de formação e de conteúdos de formação para responder aos conhecimentos, aptidões e atitudes identificadas para cada unidade de competência e a definição das estratégias que assegurem, a nível nacional ou regional, a integração das unidades criadas nos Sistemas de Qualificação.

Não são tarefas fáceis, mas o envolvimento dos interlocutores certos facilitará o sucesso deste empreendimento. De facto, o projeto prevê a realização de **sessões de validação com stakeholders relevantes as quais terão lugar em Março de 2017** e, para isso, conta com a sua



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

# Referenciais europeus em matéria de qualificações e competências em e-commerce



<http://www.allecom.org>

Newsletter nº3, Janeiro 2017

ALL-ECOM

participação. Se acha que pode contribuir positivamente para a discussão, por favor **entre em contacto com um dos parceiros portugueses.**



## O QUE HÁ DE NOVO NO SETOR?

### Loja online ou loja de rua? Esta foi uma pergunta para os habitantes do Reino Unido

Uma nova pesquisa realizada pelo fornecedor de software online ePages, entre 1.012 adultos, mostrou que, no Reino Unido, 44% dos adultos aumentam o seu rendimento com a venda de produtos ou serviços online; 30% acham que o irão fazer regularmente e metade dos britânicos preferiria ter uma loja online em vez de uma loja de rua. O Reino Unido é muitas vezes chamado de uma nação de comerciantes e o presente estudo de participação no comércio eletrónico mostra que essa paixão pelo retalho talvez se tenha tornado ainda mais evidente agora que tudo é feito online. De facto, 25% dos entrevistados referiu considerar criar uma loja online, 50% referiu preferir gerir unicamente uma loja online, enquanto 27% parece preferir gerir em simultâneo lojas de rua e lojas online. Apenas 10% optou por criar somente uma loja de rua e 39% acredita mais numa abordagem multicanal.

### Decathlon lança um site de comércio eletrónico na Suíça

A Decathlon lançou, na Suíça, um site dedicado de comércio eletrónico. A alguns dias do Natal, os consumidores na Suíça passaram a poder

encomendar online roupas desportivas e acessórios baratos.

A Decathlon vende produtos para mais de 70 desportos diferentes tanto nas suas lojas físicas como online. O retalhista internacional já está amplamente disponível em toda a Europa, mas acaba de lançar a sua loja online na Suíça.

O jornal suíço Blick citou o CEO da Otto, Mark Ineichen, que disse que se cadeias como a Decathlon vierem para a Suíça, "nós (concorrentes locais) teremos todos um problema. Eles são muito mais agressivos do que nós", explicou.

### Exposição "E-commerce Berlim" - 02/02/2017 | Berlim, Alemanha

Para além da feira, o evento conta também com conferências com oradores de empresas líderes da indústria de comércio eletrónico (Alibaba, Hubspot, Rakuten e Google). O evento proporcionará também oportunidades para que os 90 patrocinadores possam fazer network com comerciantes e outros participantes (3.000 são esperados).

A Exposição "E-commerce Berlim" tem também um concurso online para as melhores apresentações. As inscrições com o maior número de votos em cada categoria serão aceites para integrar o programa de conferências.

A participação é gratuita, mas requer uma inscrição online prévia no website (<http://ecommerceberlin.com/>)

## QUER MAIS INFORMAÇÃO?

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

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

[cristina.dimas@cecoa.pt](mailto:cristina.dimas@cecoa.pt)

[sandra.lameira@angep.gov.pt](mailto:sandra.lameira@angep.gov.pt)



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union