

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



<http://www.allecom.org>

Newsletter nº4, Novembro 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?

Com base na investigação levada a cabo nas fases anteriores do projeto, nos três países parceiros (Áustria, Portugal e Espanha), a qual revelou um desequilíbrio entre as competências necessárias em comércio eletrónico e as existentes no setor do comércio, e a consequente necessidade de se rever e atualizar os referenciais de qualificação atualmente em vigor, de modo a estarem mais adaptados às necessidades do mercado, foram desenvolvidas **7 unidades de competência (UC) comuns** no domínio do comércio eletrónico em 2 áreas funcionais (venda - incluindo prospeção, assistência, venda e pós-venda - e marketing).

As unidades de competência desenvolvidas são uma tentativa de dar resposta às **competências digitais e tecnológicas** identificadas na fase de investigação, como sendo as mais necessárias:

- ◆ 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.

Foram, ainda, concebidas **15 unidades de formação** para responder aos conhecimentos, aptidões e atitudes identificados para cada unidade de competência e foi iniciado o processo de integração dos resultados do projeto nos Sistemas de Qualificação de cada país abrangido, mediante o envolvimento de mais de uma centena de *stakeholders* relevantes a nível nacional e/ou regional, através de sessões de validação que tiveram lugar entre abril e outubro de 2017 nos 3 países parceiros.

Em Portugal, estas sessões de validação aconteceram no âmbito do [Conselho Setorial para a Qualificação "Comércio e Marketing"](#), estrutura técnico-consultiva do Sistema Nacional de Qualificações que tem como objetivo identificar, em permanência, as necessidades de atualização do Catálogo Nacional de Qualificações para a área do comércio colaborando com a [ANQEP, I.P.](#) nos trabalhos conducentes a essa atualização e desenvolvimento.

Desta forma, **7 unidades de competência e 15 unidades de formação** estão, a partir de agora, disponíveis para que cada país parceiro as adapte e integre nos seus Sistemas de Qualificação respeitando os procedimentos internos de cada país/região.

**Mas, há mais novidades!**

De facto, a parceria deu início ao processo de **teste piloto** dos seus dois mais recentes tipos de produtos:

- ◆ uma **ferramenta on-line de autoavaliação** que tem como objetivo permitir aos



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

profissionais do setor do comércio a realização de uma autoavaliação às suas **competências profissionais em áreas relacionadas com o comércio eletrónico** e com a utilização das tecnologias digitais na atividade comercial de uma empresa, auxiliando no diagnóstico de eventuais necessidades de formação nas referidas áreas;

- ◆ **3 cursos de formação em formato b-learning** correspondentes a 3 das unidades de competência desenvolvidas:
  - Conceitos básicos de comércio eletrónico (Áustria);
  - Prospeção comercial e planeamento de vendas através de meios interativos ou digitais (Portugal);
  - Desenvolvimento de planos de marketing digital (Espanha).

**Quer participar no teste piloto mas não sabe como? Descubra aqui!** Assim, se está interessado/a em usar a ferramenta online de **autoavaliação** para avaliar as suas competências profissionais em áreas relacionados com o comércio eletrónico e com a utilização das tecnologias digitais na atividade comercial de uma empresa, entre em contacto com [cristina.dimas@cecoa.pt](mailto:cristina.dimas@cecoa.pt) ou registe-se em <http://www.allecom.org/>.

Para qualquer uma das 7 unidades de competência identificadas de seguida, no caso de não obter o nível de desempenho requerido, a ferramenta irá orientá-lo/a para possíveis soluções de melhoria das suas competências dando a conhecer recursos de aprendizagem, a nível nacional e internacional, nas suas áreas de necessidade a que poderá recorrer para concretizar esse objetivo!

- ◆ Realizar a prospeção comercial e planear a venda através de meios interativos ou digitais;
- ◆ Atender e aconselhar clientes relativamente a produtos através de meios interativos ou digitais;

- ◆ Vender através de meios interativos ou digitais;
- ◆ Realizar o acompanhamento pós-venda através de meios interativos ou digitais;
- ◆ Tratar e monitorizar reclamações de clientes através de meios interativos ou digitais;
- ◆ Elaborar planos de e-marketing em colaboração com o gestor/diretor de marketing;
- ◆ Implementar e monitorizar planos de e-marketing em colaboração com gestor/diretor de marketing.



Por outro lado, se trabalha no setor do comércio e **está interessado em participar na edição piloto do curso “Prospeção comercial e planeamento de vendas através de meios interativos ou digitais”**, não hesite e contacte [sandra.rodrigues@cecoa.pt](mailto:sandra.rodrigues@cecoa.pt)

A **participação é gratuita** mas sujeita a inscrição prévia obrigatória.

**Mais informações sobre o curso:**

Duração: 25 horas

Metodologia de formação: b-learning através da plataforma de e-learning moodle

Datas de realização: **15 de janeiro a 16 de fevereiro de 2018** (sujeito a confirmação)

Objetivos:

- ◆ Reconhecer os princípios do comércio eletrónico - desde a sua designação, às vantagens e desvantagens das vendas



online, até à identificação dos modelos de negócio e aos canais de venda online;

- ◆ Descrever e aplicar as principais técnicas e meios de prospeção de mercado em ambiente digital;
- ◆ Identificar as fases de preparação e planificação da venda através de meios online;
- ◆ Reconhecer recursos e ferramentas de apoio ao planeamento da venda através de meios online;
- ◆ Definir a sua estratégia de vendas online através da identificação clara dos seus objetivos, do público-alvo e dos seus meios de atuação.

Ajude-nos a disponibilizar recursos que possam efetivamente contribuir para ajudar o setor do comércio a vencer os desafios da digitalização da economia. Participe no teste da ferramenta online de autoavaliação e/ou no teste dos cursos em regime b-learning desenvolvidos no âmbito do projeto ALL-ECOM.

## O QUE HÁ DE NOVO NO SETOR?

### Os mercados de comércio eletrónico de mais rápido crescimento na Europa

A Holanda e a Itália serão os mercados de comércio eletrónico de mais rápido crescimento na Europa nos próximos cinco anos. Em ambos os países, o comércio a retalho online aumentará 14% ao ano, até 2021. A Turquia é outro dos países da Europa a registar um rápido crescimento com uma taxa de crescimento prevista de 13% ao ano.

Saiba mais: <https://ecommercenews.eu/fastest-growing-ecommerce-markets-europe/#more-10062>

### Estatísticas de comércio eletrónico - empresas

O artigo cujo link segue abaixo centra-se nas estatísticas do comércio eletrónico na União

Europeia (UE) e baseia-se nos resultados do inquérito sobre o uso das TIC pelas empresas (dezembro 2016). De acordo com os dados do Eurostat em 2015, uma em cada cinco empresas da UE-28 fez vendas eletrónicas. A percentagem do volume de negócios proveniente do comércio eletrónico totalizou 16% do volume de negócios total de empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço, com uma ampla variação na participação entre países, variando de 7% na Romênia a 30% na Irlanda, seguida pela Dinamarca (29%) e pela Alemanha e Suécia (28%).

Os dados também mostram que o comércio eletrónico transfronteiriço não é totalmente explorado pelas empresas que vendem eletronicamente. Em 2014 na UE-28, quase todas as empresas que tinham comércio eletrónico (19%) reportaram que venderam para os seus próprios países (18%) e apenas 8% das empresas o fizeram para outros países da UE.

Saiba mais: [http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/E-commerce\\_statistics](http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/E-commerce_statistics)

### Estatísticas de comércio eletrónico - indivíduos

O artigo cujo link segue abaixo centra-se nas estatísticas de comércio eletrónico relativas a indivíduos na União Europeia (UE) e baseia-se nos resultados do inquérito anual do Eurostat à utilização das TIC pelos agregados familiares e pelos indivíduos (2016).

Assim, de acordo com os dados do Eurostat, cerca de dois terços dos utilizadores de internet na UE compraram online em 2016. De uma forma geral, o número de compradores online no seio dos utilizadores de internet está a crescer, sendo que o maior crescimento se regista nos grupos etários dos 16 aos 24 anos e dos 25 aos 54 anos (68% e 69%, respetivamente).

A proporção de compradores online variou consideravelmente entre os Estados-Membros,



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



<http://www.allecom.org>

Newsletter nº4, Novembro 2017

ALL-ECOM

variando entre 18% dos utilizadores de internet na Roménia e 87% no Reino Unido.

Os bens e serviços comprados online mais populares na UE são as roupas e artigos desportivos (61%), seguidos de viagens e alojamento de férias (52%).

Saiba mais: [http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/E-commerce\\_statistics\\_for\\_individuals](http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/E-commerce_statistics_for_individuals)

## M-commerce na Europa

O m-commerce na Europa é uma indústria que mostra resultados diferentes por região. É, por exemplo, mais popular na parte oriental e sul da Europa do que no norte da Europa ou na Escandinávia. Em 2015, um estudo levado a cabo pela PayPal mostrou que, na Turquia, 53% dos compradores que encomendaram ou compraram produtos ou serviços online o fizeram através de um *smartphone* nos doze meses anteriores a esse estudo, enquanto que na Holanda essa percentagem foi de apenas 17%.

Saiba mais: <https://ecommercenews.eu/mobile-commerce-europe/>

## Exposição “E-commerce Berlim” - 15/02/2018 | Berlim, Alemanha

Trata-se de um dos maiores eventos de comércio eletrónico e decorre na capital (tecnológica) da Alemanha. Mais de 4.000 visitantes e 100 expositores são esperados. Este evento oferece oportunidades de negócios para todo o ecossistema do comércio eletrónico: de empresas vendedoras a plataformas, de fornecedores tecnológicos e logísticos a fornecedores de soluções de pagamento até outros fornecedores de soluções online.

Saiba mais: <https://ecommerceberlin.com/>

## Projeto ALL-ECOM em destaque na Agenda Europeia de Educação e Formação Profissional

A convite da Comissão Europeia, o projeto ALL-ECOM esteve presente na “*European Vocational Skills Week 2017*” que decorreu entre 20 e 24 de Novembro por toda a Europa! Cristina Dimas, do CECO, um dos parceiros portugueses, representou o projeto na Conferência plenária “*Promoting the Vocational Skills Agenda - Together*” que teve lugar em Bruxelas no dia 22 de novembro e que contou com mais de 1000 participantes. No painel subordinado ao tema “*Sectoral cooperation on skills: a “Blueprint” for competitiveness*” esta teve a oportunidade de enfatizar a importância e os benefícios da cooperação europeia de base setorial, nomeadamente daquela que tem como objeto as qualificações e as competências, destacando o projeto ALL-ECOM como um excelente exemplo nesta matéria.



Saiba mais: <https://ec.europa.eu/social/vocational-skills-week/>

## 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@anqep.gov.pt](mailto:sandra.lameira@anqep.gov.pt)



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