

Estándares Europeos para las cualificaciones y las competencias en el sector del comercio electrónico



ALL-ECOM

<http://www.allecom.org>

Boletín Informativo nº4, Nov 2017



El proyecto ALL-ECOM es una alianza sectorial para establecer estándares europeos en las cualificaciones y competencias profesionales sobre comercio electrónico.” que busca **mejorar las cualificaciones y competencias de los trabajadores del sector del comercio en materia de comercio electrónico** mediante la integración de nuevas tecnologías en la estrategia del comercio minorista y mayorista, contribuyendo así a garantizar la **armonización a nivel nacional y europeo de las cualificaciones y competencias en el comercio electrónico.**

NOVEDADES DEL PROYECTO

Basado en los resultados de la fase de investigación llevada a cabo en etapas anteriores del proyecto en los 3 países participantes (Austria, Portugal y España), que mostró una brecha entre las competencias necesarias y existentes sobre comercio digital en el sector del comercio y la necesidad urgente de revisar y actualizar las cualificaciones nacionales/regionales en vigor, para que puedan ajustarse mejor a las necesidades del mercado, se han desarrollado **7 unidades de competencia (UC)** sobre comercio electrónico en dos áreas funcionales: Ventas (incluyendo prospección, asistencia, venta y posventa) y Marketing.

Los UC desarrolladas intentan cubrir las **habilidades digitales y tecnológicas** identificadas en la fase de investigación previa como **más necesarias:**

- ◆ Habilidades generales para el comercio electrónico;
- ◆ Papel y función del comercio electrónico;
- ◆ Nuevas aplicaciones tecnológicas para el comercio electrónico;
- ◆ Formación sobre el consumidor on-line, motivación, compra y marketing;
- ◆ Uso de las redes sociales para la comunicación con los clientes;
- ◆ Uso del comercio electrónico y de las redes sociales para incrementar las ventas.

El Proyecto ha desarrollado **15 programas formativos, que** responden a los conocimientos, habilidades y competencias identificadas en cada unidad de competencia, y ha iniciado el proceso para la integración del trabajo realizado en los Sistemas de Cualificación regionales/nacionales, implicando a más de 100 agentes clave en el ámbito sectorial y de la formación profesional en los grupos de trabajo que han tenido lugar entre los meses de abril y octubre de 2017 en los tres países participantes.

7 Unidades de competencia y 15 programas formativos están disponibles en cada país para su adaptación e integración en los Sistemas de Cualificación, de acuerdo a los procedimientos y requisitos exigidos a nivel nacional/regional en cada país participante.

¡¡Más novedades que tendrán lugar en los próximos meses!!

Actualmente se está trabajando en la **fase de prueba de los materiales y herramientas formativas** desarrolladas en el proyecto:

- ◆ Una **herramienta on-line de autodiagnóstico de competencias** que permitirá a los trabajadores del sector del comercio llevar a cabo una autoevaluación de sus competencias profesionales en áreas relacionadas con el comercio electrónico y el uso de herramientas digitales y



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

Estándares Europeos para las cualificaciones y las competencias en el sector del comercio electrónico



ALL-ECOM

<http://www.allecom.org>

Boletín Informativo nº4, Nov 2017

tecnológicas en la actividad comercial. La herramienta permite también ayudar a los participantes en la detección de posibles necesidades formativas en estas áreas;

◆ **3 cursos on-line en formato abierto MOOC que se corresponden con los programas formativos desarrollados en las fases previas del proyecto:**

- Conceptos básicos de comercio electrónico (elaborado por los socios de Austria);
- Estudio de mercado y planificación de ventas (elaborado por los socios de Portugal);
- Cómo desarrollar un Plan de marketing digital (elaborado por los socios de España).

¿Quieres participar en la fase de prueba de estos materiales?

Si estás interesado en **probar la herramienta de autodiagnóstico** para evaluar tus competencias profesionales en áreas relacionadas con el comercio electrónico y el uso de tecnologías digitales en la actividad del comercio, por favor contacta con ester.morante@gencat.cat (Barcelona) o emiliamartin@fetico.es (Madrid) o regístrate en la siguiente dirección:

<http://www.allecom.org/index.php/es/online-tool-sp>

En el caso de que no se alcance el nivel de desempeño requerido en cualquiera de las 7 unidades de competencia previstas, la herramienta le guiará en posibles vías para mejorar sus competencias: recursos para el aprendizaje, a nivel nacional e internacional, en sus áreas de necesidad, a los que usted puede acceder de forma gratuita para lograr este objetivo.

Los cuestionarios de autoevaluación se centrarán en las siguientes competencias:

1. Llevar a cabo la prospección comercial y el plan de ventas de productos y servicios a disposición de los clientes a través de medios digitales;
2. Ayudar y asesorar a los clientes sobre productos y servicios a través de medios digitales;
3. Vender productos y servicios a través de medios interactivos o digitales;
4. Realizar el seguimiento post-venta a través de medios digitales;
5. Administrar y supervisar las reclamaciones de los clientes a través de medios digitales;
6. Diseñar planes de marketing digital;
7. Desarrollar y supervisar planes de marketing digital.



Si desarrollas tu actividad profesional en el sector del comercio y estás interesado en **participar en el curso piloto “Como desarrollar un Plan de Marketing Digital”** no dudes en contactar con emiliamartin@fetico.es (Madrid) o con ester.morante@gencat.cat (Barcelona) o regístrate en la siguiente dirección:

<https://learning.allecom.org>

Este curso piloto es gratuito, tiene una duración de 25 horas y se desarrollará bajo una metodología de formación mixta: 5 horas presenciales y 20 horas de formación on-line, a través de la plataforma de teleformación <https://learning.allecom.org>.

El curso se desarrollará del 15 de enero al 16 de febrero de 2016. Se realizarán dos ediciones del curso una en Madrid y otra en Barcelona.



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

Estándares Europeos para las cualificaciones y las competencias en el sector del comercio electrónico



ALL-ECOM

<http://www.allecom.org>

Boletín Informativo nº4, Nov 2017

Los objetivos de este curso de formación son los siguientes:

- ◆ Identificar los medios digitales a utilizar en el desarrollo de un plan de marketing digital;
- ◆ Comparar y seleccionar los canales y medios digitales para desarrollar un plan de marketing digital;
- ◆ Organizar los recursos técnicos, humanos y materiales necesarios para desarrollar las actividades del plan de marketing;
- ◆ Usar técnicas y herramientas de gestión del Plan de marketing.

Ayúdenos a poner a disposición de los trabajadores del sector del comercio recursos útiles que puedan contribuir a afrontar el reto del mercado digital, mediante la mejora de las competencias profesionales sobre comercio electrónico. **Le invitamos a participar en la prueba de la herramienta de autodiagnóstico y/o en el curso piloto “Como elaborar un Plan de marketing digital”, desarrollados en el marco del proyecto europeo ALL-ECOM.**

NOTICIAS DEL SECTOR

Los mercados de comercio electrónico de más rápido crecimiento en Europa

Los Países Bajos e Italia serán los mercados de comercio electrónico de más rápido crecimiento en Europa durante los próximos cinco años. En ambos países, el mercado minorista on-line aumentará en un 14% cada año hasta 2021. Turquía es otra industria de comercio electrónico de rápido crecimiento en Europa, con una tasa de crecimiento anual proyectada del 13%.

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

Estadísticas de comercio electrónico: empresas

Este artículo se centra en las estadísticas del comercio electrónico en la Unión Europea (UE) y se basa en los resultados de la encuesta de diciembre de 2016 sobre "Uso de las TIC y el comercio electrónico en las empresas". Según los datos de Eurostat, durante 2015, una de cada cinco empresas en la UE-28 realizó ventas electrónicas. El porcentaje de facturación de las ventas electrónicas ascendió al 16% de la facturación total de las empresas con 10 o más empleados, con una gran variación en la proporción de ventas electrónicas entre los países, que oscila entre el 7% en Rumanía y el 30% en Irlanda, seguido por Dinamarca (29%) y Alemania y Suecia (28%).

Los datos también muestran que las ventas transfronterizas de comercio electrónico no se explotan completamente por las empresas que venden electrónicamente. En 2014, en la UE-28, casi todas las empresas que realizaban ventas electrónicas (19%) informaron que vendían a los mercados en sus propios países (18%) y solo el 8% de las empresas realizaban ventas electrónicas a otros países de la UE.

Leer más: http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/E-commerce_statistics

Estadísticas de comercio electrónico: particulares

Este artículo se centra en las estadísticas de comercio electrónico en la Unión Europea (UE) y se basa en los resultados de encuestas anuales sobre el uso de TIC en los hogares y por individuos (2016).

Según los datos de Eurostat, cerca de dos tercios de los usuarios de Internet en la UE compraron on-line en 2016. En general, la proporción de compradores digitales está creciendo, y las proporciones más altas se encuentran en los tramos de edad 16-24 y 25-54 (68% y 69% respectivamente)

La proporción de compradores digitales entre los usuarios de Internet varía considerablemente entre



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

Estándares Europeos para las cualificaciones y las competencias en el sector del comercio electrónico



ALL-ECOM

<http://www.allecom.org>

Boletín Informativo nº4, Nov 2017

los Estados miembros, oscilando entre el 18% de los usuarios de Internet en Rumanía y el 87% en el Reino Unido.

The most popular type of goods and services purchased online in the EU was clothes and sport goods (61 % of e-buyers), followed by travel and holiday accommodation (52 %).

El tipo de productos y servicios más usuales en la compra on-line en la UE fue ropa y artículos deportivos (61% del total de compradores), seguidos de viajes y alojamiento vacacional (52%).

Leer más: http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/E-commerce_statistics_for_individuals

Comercio a través del móvil en Europa

El comercio a través del móvil en Europa es una industria que muestra resultados diferentes por región. Lo que se ha denominado M-commerce, o comercio móvil, es más popular en el este y el sur de Europa que en el norte de Europa o Escandinavia. En 2015, la investigación realizada por PayPal mostró que en Turquía el 53% de los compradores en línea compraron a través de un teléfono inteligente en los doce meses anteriores a ese estudio, mientras que en los Países Bajos, esta proporción fue solo del 17%.

Leer más: <https://ecommercenews.eu/mobile-commerce-europe/>

E-commerce Berlin Expo - 15 de febrero de 2018 en Berlín, Alemania

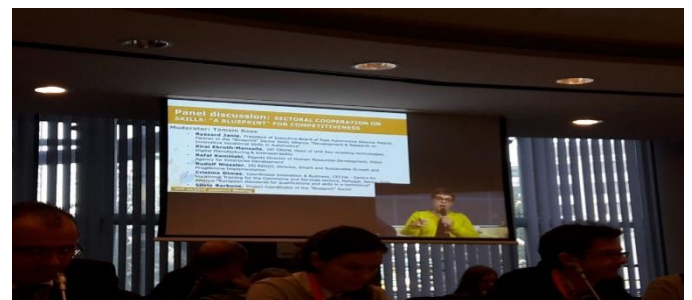
La E-commerce Berlin Expo es el mayor evento sobre comercio digital que se celebra en la capital de Alemania. Se esperan más de 4.000 visitantes y 100 expositores. Este evento ofrece oportunidades comerciales para todo el ecosistema de comercio electrónico: desde comerciantes hasta

plataformas, proveedores de hosting, proveedores de logística, procesadores de pago y otras empresas de soluciones en línea.

Leer más: <https://ecommerceberlin.com/>

El Proyecto ALL-ECOM "presente" en la agenda europea de formación profesional

El proyecto ALL-ECOM ha sido invitado por la Comisión Europea a participar en la "Semana Europea de la Formación Profesional 2017" que tuvo lugar del 20 al 24 de noviembre en Bruselas. Cristina Dimas, del Centro de Formación Profesional para el sector del Comercio-CECOA, uno de los socios portugueses del proyecto, representó al proyecto ALL-ECOM en la conferencia plenaria "Promoviendo la Agenda de Habilidades para el Empleo - Juntos" que tuvo lugar en Bruselas el 22 de noviembre y que contó con más de 1000 participantes. En el panel "Cooperación sectorial en competencias profesionales: un proyecto para la competitividad" se enfatizó la importancia y los beneficios de la cooperación sectorial para desarrollar las competencias profesionales, utilizando el proyecto ALL-ECOM como un excelente ejemplo de ello



Leer más: <https://ec.europa.eu/social/vocational-skills-week/>

MORE INFO?

Web del proyecto www.allecom.org

Coordinador FETICO: emiliamartin@fetico.es



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