

**Piano Emergo 2021**  
**Bando MI272**  
**Costituzione del Catalogo dei corsi di formazione finanziabili attraverso i**  
**voucher “Cittadinanza Digitale”**

**MODULO C - SCHEDA DESCRITTIVA CORSO DI FORMAZIONE**  
*(da ripetere per ciascun corso di formazione candidato a Catalogo)*

Titolo	<b>OPERATORE ADDETTO ALL' E- COMMERCE</b>
Classificazione in formazione base/avanzata	avanzata
Prerequisiti ( <i>competenze e abilità già acquisite o titolo di studio indispensabili per affrontare efficacemente il corso</i> )	Competenze prerequisiti: Utilizzare le tecnologie informatiche per la comunicazione e la ricezione di informazioni.  Titolo di studio preferibile: DIPLOMATO CON TITOLO DI STUDIO CHE CONSENTE ACCESSO ALL' UNIVERSITA
Destinatari ( <i>tipo di disabilità</i> )	PSCICHICA - MENTALE - FISICA Tipologia di destinatario: il destinatario non ha certificazione di disabilità sensoriale. Il corso è particolarmente rivolto ad utenti che possiedono difficoltà motorie e pertanto potrebbero prediligere percorsi prevalentemente impiegatizi o comunque attivabili anche in modalità smart working; inoltre, il corso è rivolto anche a destinatari con disabilità psichica e intellettuale poiché i tempi di lavoro possono conciliarsi con tempi ed esigenze strettamente personali. I processi che vengono attivati in tali tipologie di impiego sono altamente ripetuti e ripetibili e potrebbero risultare più idonei alle caratteristiche dei destinatari descritti.
Indicazione del gruppo classe di riferimento ( <i>min 5-max 12 allievi</i> )	MIN 5 - MAX 12
Durata (n. ore) <i>Formazione base: min 8 ore - max 25 ore</i> <i>Formazione avanzata: min 8 ore - Max 250 ore</i>	100
Classificazione del corso per aree tematiche Dig. Comp. ( <i>Tabella 1</i> )	1 - 2 - 3 - 4 - 5

<p>Principali <i>obiettivi formativi e contenuti</i> del corso</p>	<p><b>Obiettivi</b> : proporre agli utenti percorsi mirati di formazione finalizzata all'acquisizione di competenze fondamentali per poter avere prospettive concrete di inserimento lavorativo presso call center o contact center, nella pubblica amministrazione o presso realtà che utilizzano l'e-commerce come strumento di vendita.</p> <p><b>Contenuti</b> : principi di editing di immagini Principi di copywriting Principi di SEO Principi di SEM Elementi di funzionamento dei principali software CMS, plug in di E-commerce Funzionamento di un negozio E-commerce Software per l'E-commerce Funzionamento dei principali market place Terminologia specifica del settore in lingua inglese Funzionalità di word processing, fogli di calcolo, posta elettronica, internet Normativa civilistica e fiscale del commercio on-line (diritti del consumatore, risoluzioni controversie, ODR) Normativa Privacy (GDPR, informative, cookie policies) Sistemi di pagamento tradizionale e Mobile Elementi di customer care Adottare tecniche di editing delle immagini per realizzare le foto da caricare sui siti di vendita on line Applicare principi di copywriting Applicare procedure per la compilazione della scheda prodotto secondo gli standard previsti dalle piattaforme di vendita on line Applicare le tecniche di SEO e SEM per la descrizione del prodotto Applicare le procedure per il caricamento del prodotto e delle immagini sulle piattaforme di vendita on line Applicare le procedure per modificare e aggiornare le schede prodotto Utilizzare la lingua inglese per la redazione delle schede prodotto Applicare le procedure del negozio E-commerce per la gestione dei pagamenti in back office Applicare le procedure dei negozi di E-commerce per la gestione dei resi e dei reclami in back office</p>
<p>Correlazione della/e competenza/e acquisibile/i attraverso il corso con i profili professionali individuati dal QRSP (<i>solo formazione avanzata</i>)</p>	<p>Competenza qualificante di un profilo amministrativo, esecutivo che, per l'E-commerce, riferisce tecnicamente a dei Social Media Manager o Digital Specialist interno o esterno all' azienda come pure al proprio Titolare e Responsabile commerciale/ Vendite/Marketing. Spendibile in contesti di piccole e medie imprese, attività commerciali, nelle grandi aziende potrebbe garantire l'operatività di immissione dati di prodotto e immagini per Responsabili MKT- Social Media Manager.</p> <p>24.C.24 GESTIRE IL PROCESSO DI VENDITA ON LINE</p>
<p>Metodologia didattica proposta (tecniche e strumenti), anche in relazione al target specifico individuato</p>	<p>L'attività formativa ha come obiettivo principale il recupero e il potenziamento delle competenze trasversali e professionali. Per l'organizzazione delle ore di attività didattica teorica, l'articolazione delle sezioni/piccoli gruppi e delle unità specifiche di apprendimento verrà considerato il criterio della flessibilità. Si proporrà, oltre alla metodologia didattica più tradizionale, anche la metodologia orizzontale, in cui la modalità di insegnamento e apprendimento avviene anche tra pari: per alcune esercitazioni, infatti, gli utenti lavoreranno in gruppi di apprendimento cooperativo di 4 -5 ragazzi, in modo tale da poter valutare i processi di apprendimento sottostanti all'esecuzione di un qualsiasi compito, individuandone le strategie specifiche</p>
<p>Efficacia potenziale del corso in termini di innalzamento dell'autonomia della persona (<i>formazione di base</i>) o di miglioramento delle chance occupazionali (<i>formazione avanzata</i>)</p>	<p>Tramite la formazione erogata di vuole fornire agli utenti dispositivi il più funzionali possibili, in modo tale che ciascun abbia eque possibilità di apprendimento e la possibilità di sperimentarsi concretamente nell'utilizzo di programmi e software utilizzati presso le realtà produttive, in modo tale da acquisire manualità, consapevolezza e maggiore sicurezza operativa. Nello specifico, la presenza di software creati ad hoc con finalità di tipo facilitante risulta particolarmente utile nei contesti formativi, poiché consente approcci e possibilità inedite alla didattica, opportunità multiple e rispondenti alle differenti esigenze</p>
<p>Patentino, certificazione o attestazione acquisibili al termine del corso</p>	<p>RILASCIO DI ATTESTATO DI COMPETENZE GEFO_ IN CASO DI MANCATA ACQUISIZIONE DI UNA COMPETENZA PIENA, RILASCIO DI ATTESTATO DI PARTECIPAZIONE RILASCIATO DA FONDAZIONE MAZZINI</p>
<p>Ente erogatore del corso</p>	<p>FONDAZIONE MAZZINI ETS</p>

Sede di erogazione del corso (indirizzo)	CINISELLO BALSAMO, VIA DE SANCTIS 6
Contatti per iscrizione (riferimento): mail	<a href="mailto:lavoro@fondazionemazzini.com">lavoro@fondazionemazzini.com</a> <a href="mailto:cfp@fondazionemazzini.com">cfp@fondazionemazzini.com</a>
Contatti per iscrizione (riferimento): telefono	026111321 3248998082

*Tabella 1 – Aree tematiche di riferimento – Dig. Comp.*

**1. Alfabetizzazione su informazioni e dati**

*1.1 Navigare, ricercare e filtrare dati, informazioni e contenuti digitali*

*1.2 Valutare dati, informazioni e contenuti digitali*

*1.3 Gestire dati, informazioni e contenuti digitali*

**2. Comunicazione e collaborazione**

*2.1 Interagire attraverso le tecnologie digitali*

*2.2 Condividere informazioni attraverso le tecnologie digitali*

*2.3 Esercitare la cittadinanza attraverso le tecnologie digitali*

*2.4 Collaborare attraverso le tecnologie digitali*

*2.5 Netiquette*

*2.6 Gestire l'identità digitale*

**3. Creazione di contenuti digitali**

*3.1 Sviluppare contenuti digitali*

*3.2 Integrare e rielaborare contenuti digitali*

*3.3 Copyright e licenze*

*3.4 Programmazione*

**4. Sicurezza**

*4.1 Proteggere i dispositivi*

*4.2 Proteggere i dati personali e la privacy*

*4.3 Proteggere la salute e il benessere*

*4.4 Proteggere l'ambiente*

**5. Risolvere i problemi**

*5.1 Risolvere problemi tecnici*

*5.2 Individuare fabbisogni e risposte tecnologiche*

*5.3 Utilizzare in modo creativo le tecnologie digitali*

