



TÈCNIC/A EN E-COMMERCE



Possibles llocs de feina:

Promotor/a e-Commerce,
Gestor/a e-Commerce, e-
Commerce Manager, e-
Shopper

Àmbit d'actuació: Comerç i Màrqueting Digital

DESCRIPCIÓ DE L'OCUPACIÓ

Aquest/a professional s'encarrega de fer el pont entre la venda tradicional i la online, tot desenvolupant estratègies d'implementació i gestió de la comunicació i la venda a través del portal web de la pròpia empresa o a través de portals específics de venda online.

Pot ser que treballi sol/a o en equip depenent de factors com: la mida de l'empresa, el volum de vendes, l'època de l'any o l'ús social del servei.

La feina a executar pot variar depenent del centre de treball, que pot englobar tant tasques de comunicació i gestió de la web, fins a donar suport en l'àrea logística en empreses petites i/o de pocs treballadors.

Per a desenvolupar aquesta feina cal disposar d'interès en el marketing, doncs serà la persona que realitzarà la gestió del negoci online, a través de l'objectiu principal: fiançar o augmentar les vendes de manera correcta i eficient.

El lloc de vegades apareix definit com a especialista en e-Commerce o Responsable de Desenvolupament de e-Commerce o e-Commerce Manager. En els dos últims casos, probablement tindrà persones al seu càrrec que l'ajudin a mantenir la botiga en línia en actiu i complint els objectius financers i operacionals que determina la companyia.



El sector del comerç electrònic o e-commerce

Es consideren comerç electrònic les transaccions comercials que impliquen la compra o venda de productes o serveis realitzada mitjançant xarxes en línia amb mètodes dissenyats específicament per rebre o fer comandes.

El marc d'actuació natural dels venedors/as en el comerç de proximitat o de retail ha estat fins ara, majoritàriament, el territori de les botigues, les franquícies de tota mena, els centres comercials i fins i tot podem incloure supermercats i restaurants de menjar ràpid.

Aquest marc d'actuació dels venedors està sent transformat de manera ràpida i gairebé exponencial per la irrupció de les tecnologies en el procés de compra i venda. La transformació digital, està suposant el desenvolupament del comerç electrònic i les plataformes de venda en línia i influint en els hàbits de compra dels consumidors, per tant, l'ofici de venedor/a és una professió que està en transformació.

Un 13% de les empreses catalanes han introduït el comerç electrònic durant el període juny-agost 2020 i la major part de les empreses de comerç electrònic catalanes són joves i encara en fase d'startup.

Les empreses diuen..

La venda online és cada cop més present al territori, tot i que les empreses estan entrant en el sector del e-commerce poc a poc i amb moltes variables que determinen el pes d'aquesta modalitat en els seus negocis.

Algunes empreses han manifestat el següent: *"el potencial de venda és online, tot i que encara es fan moltes vendes a la botiga de carrer", el responsable de la botiga de vestit de nuvis Blackpier afegeix. "Si el client no pot comprar en una botiga física, comprarà a la botiga online que li faci confiança, és per això que aquest perfil professional ha de tenir habilitats i coneixements diversos"*

Algunes empreses han optat per tancar la botiga física i tenir un e-commerce on venen el 100% del seu producte, d'altres combinen ambdues modalitats. El que és una realitat és que la venda online ha comportat que el venedor online hagi de disposar de coneixements i competències noves, com per exemple la competència digital, coneixements de màrqueting digital, logística, etc.





VENDRE I ATENDRE ALS CLIENTS

- Responent consultes dels i les clientes en els diferents canals
- Realitzant l'atenció postvenda, incloent la gestió de les reclamacions
- Coordinar-se amb l'àrea logística per a l'entrega o enviament de la mercaderia venuda
- Gestionar els diferents sistemes de pagament

Els compradors/es de l'actualitat busquen unes certes característiques abans de triar, dins de l'infinít ventall de possibilitats. Actualment, no sols és important el producte o servei ofert, sinó també les habilitats del venedor de botiga digital i l'experiència de compra que aquest ens ofereix.

GESTIONAR ADEQUADAMENT EL CATÀLEG I TENIR CURA DELS CONTINGUTS DE LA BOTIGA ONLINE

- Mantenint el catàleg al dia
- Eliminant adequadament els productes que e retiren sense generar errors
- Optimitzant les fotos del catàleg
- Tenint cura de les descripcions de les categories, productes i/o serveis
- Vetllant per la qualitat de la resta de textos de la botiga per aportar credibilitat i transmetre confiança
- Actualitzant les dades de contacte

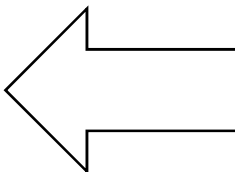
És típic generar errors quan es donen de baixa productes o categories de botiga online. És per això que cal tenir coneixements de gestió de pàgines web i botiga online.





GENERAR TRÀFIC I CAPTAR CLIENTS

- Utilitzant tècniques de màrqueting digital a través d'ofertes, col·laboracions, etc.
- Fent ús de comparadors de preus amb altres productes similars i exposant raons per apostar pels propis
- Posant a punt el SEO i mantenint un bon posicionament a la xarxa
- Desenvolupant i posant en pràctica un pla de publicitat digital
- Utilitzant les xarxes socials adequadament i amb constància
- Creant o utilitzant blogs de marca que parlin de temes d'interès per al públic objectiu al qual s'adreça el negoci



Segons el tipus i tamany d'empresa, algunes d'aquestes tasques es poden externalitzar a una empresa especialitzada, en el qual els perfils estaran més especialitzats

SUPERVISAR ELS ASPECTES TÈCNICS DEL E-COMMERCE

- Fent actualitzacions de la versió de la plataforma
- Instal·lant/Desinstal·lant plugins
- Configurant funcionalitats de la web/e-commerce
- Realitzant les adaptacions de maquetació corresponents



ALTRES FUNCIONS

- Aplicar els protocols establerts per a l'atenció al client en el sector del e-commerce
- Recollir les demandes dels i les clientes
- Utilitzar les tècniques de venda més adequades segons demanda i tipus de client (telefònica, correu, xat, etc.)
- Dissenyar documentació, fulls de càlcul i presentacions en condicions òptimes
- Gestionar el correu electrònic
- Formar-se de forma permanent en competències digitals per al correcte tracte de la informació

Les funcions d'un tècnic/a en e-commerce dependran de l'envergadura de l'empresa. Generalment en una petita empresa, el tècnic/a de e-commerce està involucrat i té impacte en tot el procés de venda. En canvi, en les empreses més grans, les diferents responsabilitats del procés de vendes solen estar assignades a diferents col·laboradors, requerint diferents habilitats en funció d'on estigui posicionat aquest col·laborador



COMPETÈNCIES TECNICO-PROFESSIONALS

Les competències tecnicoprofessionals d'un/a Tècnic/a en e-Commerce, són els coneixements i experiència relacionada amb aquells conceptes, tècniques i procediments necessaris per a poder acomplir de forma òptima les seves funcions en les diferents ubicacions on haurà de desenvolupar el seu treball.

- Coneixements tecnològics sobre el funcionalment d'Internet i el comerç online, de Marketplace, així com de la gestió de continguts i creació i manteniment de bases de dades, SEO, SEM i seguretat online.
- Coneixements d'anglès, tot valorant molt positivament el coneixement d'un tercer idioma.
- Coneixements en l'ús de programes de disseny (Illustrator, Photoshop, etc).
- Coneixements de Social Media
- Coneixements de màrqueting digital
- Coneixement d' eines de gestió de xarxes socials
- Coneixements de disseny bàsic (plantilles i programes)
- Coneixements de vídeo bàsic
- Coneixements d'analítica

COMPETÈNCIES TRANSVERSALS

Les competències transversals del/ la tècnic/a en e-Commerce són un conjunt de competències que interactuen per tal de donar resposta a les diferents situacions que es puguin donar en el lloc de treball.



Així com en una botiga física un venedor ha de ser cordial, atent, comprensiu i intuïtiu per a no deixar passar cap oportunitat de venda, és important que el tècnic/a en e-Commerce estigui preparat per a captivar al client en línia i alhora, treure partit de les oportunitats que la xarxa li ofereix.



Ajuntament d'Alfama



Ajuntament d'Altoia



Ajuntament de la Granja d'Escarp



Ajuntament de Serós



Ajuntament de Soses



Ajuntament de Torres de Segre



DIGITAL (molt valorat)

Conjunt de coneixements, habilitats, capacitats i actituds necessàries que es requereixen quan s'utilitzen les TIC i els mitjans digitals per realitzar tasques, solucionar problemes, comunicar-se, gestionar informació, col·laborar, compartir i crear contingut i coneixement de manera efectiva i eficient, apropiada, ètica i crítica pel treball i l'oci.

- És conscient de la importància de l'ús de les TIC en el context actual com un dels pilars fonamentals en el sector del comerç
- Identifica les eines bàsiques d'ofimàtica, aplicant-les de manera eficient i sota supervisió en les funcions i tasques pròpies del comerç electrònic i l'atenció al client
- Coneix els elements perifèrics de l'ordinador, les seves funcions i connexions, i les operacions bàsiques de l'ús dels ordinadors
- Sap utilitzar les eines d'anàlítica web i de monitoratge
- Utilitza les eines de navegació per Internet com a element essencial per informar-se i aprendre i per aconseguir els objectius establerts
- Coneix i fa un ús avançat de xarxes socials i altres serveis 2.0
- Coneix la legislació en l'àmbit digital i de seguretat informàtica
- Utilitza les TIC de manera ètica, responsable i segura

Competències d'Identificació

DISPOSICIÓ A L'APRENTATGE (molt valorat)

Habilitat i disposició per adquirir i aplicar noves competències (coneixements, habilitats i actituds) per tal de desenvolupar amb èxit diferents activitats laborals.

- Té presència activa a diferents fòrums de professionals del sector
- Detecta els/les professionals amb més alt grau d'expertesa en aspectes que són del seu interès, i segueix les seves aportacions a través de les xarxes socials
- Cerca recursos (pàgines web, revistes, etc.) de consulta amb periodicitat per a assabentar-se de noves tendències, aparició de programari, etc.
- Està subscrit/a una o més newsletters o butlletins electrònics relacionats amb el sector d'activitat de l'empresa





Ajuntament de Lleida

- Mostra interès en formar-se i realitzar cursos de reciclatge, actualització, etc.
- Prova les novetats en programari, aplicacions, etc., valorant si li són útils per a aplicar-les en la seva feina habitual
- Adquireix nous coneixements i habilitats de manera autodidacta
- Mostra predisposició respecte els canvis, està obert a desaprendre per substituir o incorporar nous conceptes o noves maneres de fer

PENSAMENT ANALÍTIC I CRÍTIC (molt valorat)

Capacitat per analitzar sistemàticament un problema o situació desagregant-la en petites parts i identificant entre elles les relacions existents (causa-efecte, temporalitat, etc.), trobant, organitzant, representant i transmetent la informació per arribar a una hipòtesi de treball i establir prioritats.

- Coneix, analitza i aplica les noves tendències d' e-commerce en el sector comercial
- Sap utilitzar les dades que ofereixen les diferents plataformes i eines per a mesurar i analitzar les diferents variants
- Pot explicar les característiques i trets diferencials dels productes i serveis que ofereix l'empresa, així com definir quins són els que tenen més sortida actualment al mercat.
- Interpreta dades de les eines de monitoratge
- Analitza la informació rebuda per establir relacions lògiques amb conceptes o dades diverses
- Identifica els processos que intervenen en la realització de la tasca
- Analitza i comprèn el perquè dels procediments que cal seguir i les conseqüències de les accions que realitzarà i pot fer variacions i valorar l'impacte d'aquestes
- Avalua adequadament les conseqüències d'una acció

SITUACIÓ EN EL CONTEXT (bastant valorat)

Capacitat per identificar, avaluar i comprendre una situació o un problema complex i no evident, ser capaç d'interrelacionar els seus components i reconèixer les causes i les seves conseqüències o implicacions. Establir interrelacions i vincles causals entre situacions i/o problemes que aparentment no estan connectats.

- Exerceix els seus drets i compleix amb les obligacions derivades de les relacions laborals, d'acord amb l'establert en la legislació vigent



Ajuntament d'Alaià



Ajuntament d'Altoia



Ajuntament de la Granja d'Escarp



Ajuntament de Serós



Ajuntament de Soses



Ajuntament de Torres de Segre



- Coneix en profunditat i pot explicar els aspectes més importants que caracteritzen l'empresa: estructura, història, cultura, funcionament, estratègia, objectius, etc.

Competències de Relació

TREBALL EN EQUIP (bastant valorat)

Capacitat per saber coordinar-se i mantenir una relació positiva i col·laborativa amb la resta de membres de l'equip per aconseguir un objectiu comú, actuant a partir d'una visió de conjunt, tant de l'equip com de l'organització, a la vegada que es potencia l'aprenentatge comú.

- Manté contacte directe amb els/les responsables dels departaments que influeixen directament en la seva feina
- Disposa de mecanismes (correu, telèfon, etc.) de comunicació efectiva
- Traslada els les dades i els resultats de les vendes, així com suggeriments, aportacions i opinions dels/de les seguidors/es a les persones responsables, promovent que es tinguin presents en els moments de presa de decisions i/o reunions estratègiques
- Treballant de forma coordinada quan s'ha de fer una feina conjunta

COMUNICACIÓ (Molt valorat)

Saber expressar un missatge (informació, idea, pensament) de manera clara i concreta, utilitzar adequadament el llenguatge verbal i no verbal, i escoltar i comprendre els missatges de les persones de l'entorn.

- Generació i difon informació són el focus d'interès de les persones que mostren afinitat amb el camp de la comunicació
- Dur a terme activitats orientades a la comunicació, a la persuasió i a la comercialització
- Escolta, compren, entén i es mostra receptiu/va als missatges d'altres.
- Expressa conceptes i idees de forma efectiva a través de nous formats (xarxes socials...).
- És capaç de transmetre idees i continguts utilitzant suports visuals i representacions gràfiques.



Competències d'Afrontament

PLANIFICACIÓ I ORGANITZACIÓ (molt valorat)

Tenir una visió clara de les funcions i tasques del lloc de feina i executar-les amb eficàcia i eficiència. Planificar, prioritzar i dur-les a terme de manera autònoma preveient possibles obstacles.

- Coneix i pot expressar les diferents funcions i tasques relacionades amb el desenvolupament de la seva feina
- Defineix i redacta els objectius d'assoliment, a curt i llarg termini, inherents al seu lloc de treball, i els té present en la planificació i implantació d'accions.
- Coneix els objectius de l'organització, i els trasllada al seu àmbit d'actuació establint mesures per a propiciar el seu assoliment a curt-mitjà
- Planifica la pròpia jornada diària o setmanalment, tenint en compte els objectius a assolir i la previsió de temps de dedicació a cada tasca
- Coneix les incidències tècniques més habituals (caigudes de servidors, errors en el sistema de gestió de continguts, etc.) i té previstos els mecanismes que permeten resoldre-les
- Posa en pràctica mecanismes i recursos que permetin automatitzar el major nombre de tasques possibles (respostes predeterminades, alertes, processament automàtic de dades, etc.), assegurant-se l'acompliment dels terminis planificats.
- Estableix mecanismes de coordinació i control de la informació del procés i dels resultats

ORIENTACIÓ A RESULTATS (molt valorat)

Capacitat per orientar la feina a l'assoliment dels objectius amb la màxima qualitat i la menor despesa de recursos possible; en definitiva, amb l'eficàcia necessària per realitzar la feina amb la major qualitat possible.

- Desenvolupa actituds positives cap a l'atenció al client tenint en compte el grau de satisfacció dels i les clients i de la pròpia empresa
- Dissenya i prova estratègies de penetració als webs i serveis més populars en cada moment, ampliant el marge de captació de clients/es potencials
- Potencia la fidelització de la clientela





Ajuntament de Lleida

- Utilitza una gran varietat de recursos de manera eficient a fi d'acomplir amb els objectius
- Cerca assolir estàndards d'execució interns i externs
- Acompleix els objectius definits prèviament e l'inici de la jornada
- Mostra proactivitat en l'actualització permanent de continguts, transmetent una imatge de dinamisme que eviti l'abandonament o passivitat dels/de les seguidors/es.

CREATIVITAT I INNOVACIÓ (molt valorat)

Capacitat per generar idees que aporten valor a l'organització, actuant proactivament per desenvolupar conceptes, mètodes i enfocaments nous

- Aporta noves idees, solucions, processos o mètodes, més enllà d'allò que és rutinari o basat en regles establertes
- Pot establir relacions conceptuals diferents a les habituals, combinant, si s'escau, diferents àmbits de coneixement
- Visualitza, fa prospecció i genera idees útils en el futur
- Pot preveure i donar noves utilitats a productes o serveis ja existents

INICIATIVA I AUTONOMIA (molt valorat)

Capacitat d'emprendre accions per sí mateix/a i actuar de forma proactiva, anticipant situacions i necessitats futures o bé proposant alternatives per tal de millorar tant processos com resultats, coneixent bé els límits del propi lloc de treball i sense necessitat d'una supervisió permanent.

- És autònom/a en la presa i execució de la major part de decisions relacionades amb les seves tasques diàries, defensant-les, si és necessari, davant dels/de les responsables de l'empresa
- Presenta propostes de canvi i millora, fonamentant-les amb arguments sòlids provinents de dades objectives extretes de l'anàlisis
- Proposa noves i diferents maneres de presentar els continguts al web i comptes corporatius, buscant un disseny visual atractiu i d'impacte positiu
- S'implica en la millora de resultats de l'empresa, cercant oportunitats de negoci i dissenyant i transmetent propostes concretes d'aplicació a Internet





- Es mostra proactiu/iva davant els resultats obtinguts, provant contínuament nous procediments per a superar-los
- Proposa millores de manera habitual

REQUISITS I CONDICIONS LABORALS

Formació reglada

- CFGM Comerç i Màrqueting
- CFGM Comerç
- CFGS Gestió comercial i Comercial
- CP Nivell 2 Comerç i Marqueting
- CP Nivell 3 Gestió comercial de vendes
- CP Nivell 3 Gestió de màrqueting i comunicació
- Grau universitari en comunicació i equivalents
- Grau en ADE

Formació complementària especialitzada

Es valora que hagi realitzat alguns cursos especialitzats:

- Curs de Community Manager
- Curs d'eines de monitorització i anàlisi
- Curs d'aspectes legals a les xarxes socials
- Curs de disseny de Plans de Social Media
- Curs de fotografia i video
- Curs d'eines de retoc d'imatges digitals (per exemple, photoshop o illustrator)
- Altres (per exemple d'eines de gestió de continguts)

Les empreses valoren...

- Coneixements de logística
- Coneixements d'altres llengües



Ajuntament d'Alcoi



Ajuntament d'Altoia



Ajuntament de la Granja d'Escarp



Ajuntament de Serós



Ajuntament de Soses



Ajuntament de Torres de Segre



Generalitat de Catalunya



MINISTERIO DE TRABAJO Y ECONOMÍA SOCIAL



SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL



En aquesta ocupació es valora la trajectòria laboral que variarà depenent del perfil requerit, junior: 1 o 2 anys d'experiència, o sènior, entre 5 i 7 anys d'experiència, ja que les empreses volen assegurar-se que la persona disposa d'experiència demostrable en l'elaboració i implementació de l'estratègia de negoci online.

Condicions laborals

- Jornada laboral completa amb horari flexible o mitja jornada, en funció dels requeriments de l'empresa es pot treballar per hores
- Treballa amb mitjans informàtics i digitals. És equiparable a un treball d'oficina: ús de l'ordinador i altres mitjans de comunicació, llum artificial, treball sedentari, etc.

Conveni del sector d'empreses de publicitat i venda online

<https://www.boe.es/boe/dias/2016/02/10/pdfs/BOE-A-2016-1290.pdf>

El comerç electrònic, per ser un segment econòmic de recent creació, és dels més oberts a la innovació en la gestió. Està altament digitalitzat, utilitza de manera intensiva el teletreball i aposta per la flexibilitat d'horaris, la qual cosa fa possible que la integració entre vida personal i professional sigui major en termes generals.



FONTS D'INFORMACIÓ

EMPRESSES I EXPERTS

Industrial Química Montané SL

Perfumeria Internacional

Was Lleida "Surf Devils"

Gradisoft

BlackPier

INFORMACIÓ ADDICIONAL

Empreses que contracten aquest perfil

Perfumeria Internacional <https://perfumerias.com/>, Industrial Química Montané SL <https://quimicamontane.com/tienda/>, BlackPier <https://www.blackpier.com/es/info/franquialleida>, Was Lleida "Surf Devils" <https://www.surfdevils.com/>



Cada cop més el comerç tradicional està incorporant la venda online. En el cas de petites empreses el perfil de tècnic e-commerce combina la venda tradicional presencial amb tasques de venda online. Les empreses amb un volum elevat de venda online o que només venen amb aquesta modalitat, compten amb aquesta figura professional que desenvolupa totes les funcions i tasques del tècnic/a en e-Commerce.

