

Modulo 2: E-Commerce

Lezione 1. Competenze di e-commerce

Modulo 1 : Titolo

Unità 1	Competenze in materia di e-commerce
Argomento 1	Che cos'è l'e-commerce?
Argomento 2	Vantaggi/svantaggi dell' e-commerce
Argomento 3	Tipi di e-commerce
Argomento 4	Competenze in materia di e-commerce
Argomento 5	Il futuro dell' e-commerce
Argomento 6	Conclusione

Modulo: Risultati di apprendimento

Modulo 2- E-commerce

Testo introduttivo: *Scrivete un breve testo introduttivo alla sezione, che indichi di cosa si tratta. Dovrebbe essere scritto in modo motivante e accattivante. Dovrebbe essere rivolto ai beneficiari (migranti/rifugiati), il che significa che potete anche usare il formato del discorso diretto.*

Conoscenza

L'allievo imparerà a conoscere:

- Tipi di e-commerce
- Il futuro dell'e-commerce
- Competenze necessarie per l'e-commerce
- Piattaforme dove per imparare o sviluppare un' e-commerce

Abilità

L'allievo comprenderà:

- Chiarire il concetto di e-commerce e la sua struttura/tipologia di base.
- quali sono le competenze necessarie per l'e-commerce

Competenze

L'allievo al completamento del suo processo di apprendimento sarà in grado di

- Utilizzare piattaforme di apprendimento per lo sviluppo di competenze nell' e-commerce
- Provare le piattaforme gratuite di creazione di e-shop
- Riflettere sulle competenze necessarie per sviluppare la propria attività.

Video introduttivo

Si prega di fornire qui la sceneggiatura del breve video.

Unità 1: Che cos'è un e-commerce?

Argomento 1: Cos'è un'e-commerce?

Nell'era della digitalizzazione, della pandemia e della diffusione delle tecnologie e dei servizi online, l'e-commerce è sulla cresta dell'onda e continua a crescere di popolarità ([Ecommerce Skills on Resume | Top Ecommerce Skills List \(enhancv.com\)](#))

- L'e-commerce (o commercio elettronico) è l'acquisto e la vendita di beni o servizi su Internet. Comprende un'ampia gamma di dati, sistemi e strumenti per gli acquirenti e i venditori online, tra cui lo shopping mobile e la crittografia dei pagamenti online.

La maggior parte delle aziende con una presenza online utilizza un negozio e/o una piattaforma online per condurre le attività di marketing e vendita dell'e-commerce e per supervisionare la logistica e l'adempimento.

Secondo eMarketer, nel 2022 le vendite globali di e-commerce al dettaglio supereranno per la prima volta i 5.000 miliardi di dollari, rappresentando più di un quinto delle vendite al dettaglio complessive. Entro il 2025, la spesa totale supererà i 7.000 miliardi di dollari, nonostante il rallentamento della crescita.

[Ecommerce: The History and Future of Online Shopping \(bigcommerce.com\)](#)

Se volete saperne di più su come avviare un'attività di e-commerce, leggete:

[Come avviare un'attività di e-commerce: Guida 2023 | Coursera](#)

Argomento 2: Vantaggi/svantaggi dell' e-commerce

L'e-commerce offre molti vantaggi: dalla rapidità di acquisto alla possibilità di raggiungere un vasto pubblico 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

Vantaggi del commercio elettronico:

- Acquisto più rapido per i clienti
- Le aziende possono facilmente raggiungere nuovi clienti
- Riduzione dei costi operativi
- Esperienza personalizzata
- Accesso alle nuove tecnologie

Sebbene l'e-commerce moderno sia oggi molto flessibile, ha ancora i suoi inconvenienti.

Gli svantaggi dell'e-commerce:

- Interazioni limitate con il cliente
- L'interruzione della tecnologia può avere un impatto sulla vendita di un prodotto
- Nessuna possibilità di testare o provare

Argomento 3 Tipi di e-commerce

1. Business-to-Consumer (B2C).

- [Il commercio elettronico B2C](#) comprende le transazioni effettuate tra un'azienda e un consumatore. Il B2C è uno dei modelli di vendita più diffusi nel contesto dell'e-commerce. Ad esempio, quando si acquistano scarpe da un rivenditore online, si tratta di una transazione e-commerce business-to-consumer.

2. Business-to-Business (B2B).

- A differenza del B2C, l'[ecommerce B2B](#) comprende le vendite effettuate tra aziende, come un produttore e un grossista o un rivenditore. Il B2B non è rivolto ai consumatori e avviene solo tra aziende.

3. Da consumatore a consumatore (C2C).

- Una delle prime forme di e-commerce: il consumer-to-customer e-commerce si riferisce alla vendita di prodotti o servizi tra clienti. Questo include le relazioni di vendita C2C, come quelle che si possono vedere su [eBay](#) o [Amazon](#).

4. Diretto al consumatore (D2C).

- Un modello più recente di e-commerce, il D2C si riferisce a un'azienda che vende prodotti direttamente al cliente finale invece di passare attraverso un rivenditore, un distributore o un grossista. Un esempio

comune di ecommerce D2C è un marchio basato su abbonamento come Netflix o Dollar Shave Club.

Argomento 3 (continuazione)

5. Da consumatore a impresa (C2B).

- Il C2B inverte il [modello tradizionale di vendita al dettaglio](#): i singoli consumatori mettono i loro prodotti o servizi a disposizione degli acquirenti commerciali. Un esempio di commercio elettronico C2B è iStock, un negozio online in cui è possibile acquistare foto di stock direttamente da diversi fotografi.

6. Business-to-Administration (B2A).

- Il B2A riguarda le transazioni effettuate tra aziende e amministrazioni online. Un esempio sono i prodotti e i servizi relativi ai documenti legali, alla previdenza sociale, ecc.

7. Da consumatore ad amministrazione (C2A).

- Il C2A è simile al B2A, ma i consumatori vendono prodotti o servizi a un'amministrazione. Il C2A può includere la consulenza online per l'istruzione, la preparazione di pagamenti online, ecc.

Argomento 4. Competenze nel commercio elettronico. Cosa sono?

Le principali competenze citate quando vogliamo sapere
competenze di alto livello legate al commercio elettronico:

- Marketing
- Gestione del progetto
- Vendite
- Marketing digitale
- Seo
- Html
- Google Analytics

- **Sviluppo aziendale**

- Crm

- Jira

- Analisi

- Media sociali

- Sql

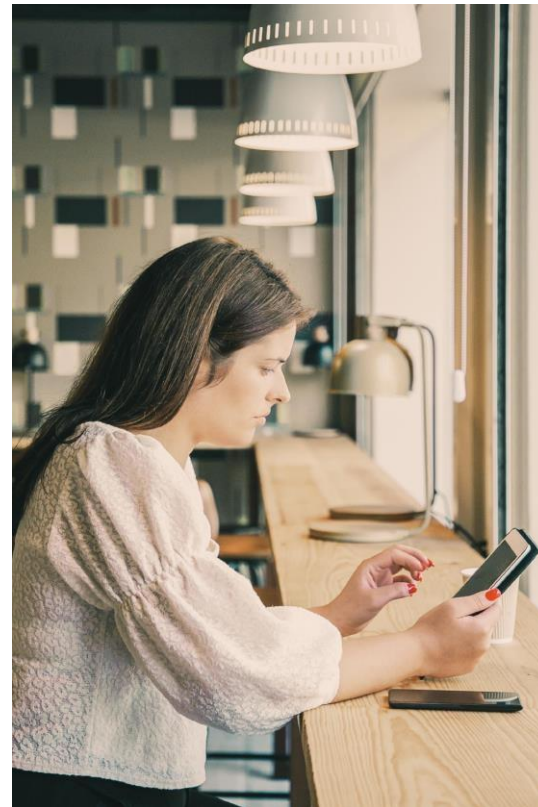
- **Wordpress**

- Leadership

Argomento 4 (continuazione)

Queste sono le principali competenze menzionate quando vogliamo sapere quali sono le principali competenze legate all'e-commerce. Sono parecchie. Tuttavia, secondo la ricerca condotta da YouGo, le donne, alla domanda su quali competenze manchino, hanno risposto: **Marketing digitale**, Marketing, **Social Media** e anche alcune competenze legate alle vendite, come trovare il cliente. Queste sono le competenze principali su cui ci concentreremo in questo capitolo.

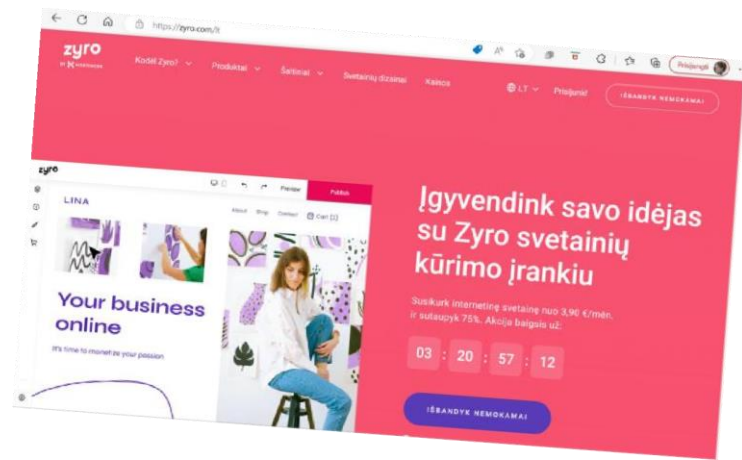
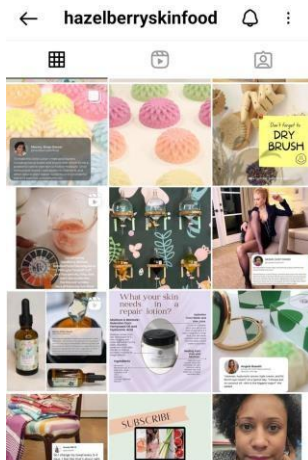
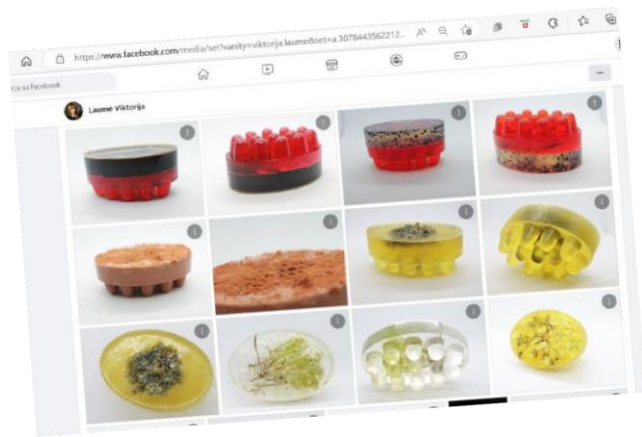
È importante avere queste competenze quando si vuole avviare un'attività online e creare una piattaforma. Attrarre clienti, fare rete e mantenere buoni rapporti con i



clienti e gli stakeholder. A ciò si aggiungono capacità di leadership e di gestione dei progetti

Argomento 4.1. Media sociali e piattaforme per iniziare

L'utilizzo dei social media è inevitabile se si vuole creare un business. Le piattaforme più popolari per creare il proprio business da zero e gratuitamente sono solitamente Facebook e Instagram, in quanto offrono buone funzionalità per iniziare. In diversi Paesi esistono anche piattaforme economiche, come Zyro, che hanno piani mensili e per pochi euro si può ottenere un pacchetto di funzioni, suggerimenti su come scrivere il testo e persino su come realizzare una versione base del logo. Alcuni esempi di e-shop su queste piattaforme si possono



vedere qui di seguito, tratti da Good Practices dalla Lituania.

Argomento 4.2. Marketing digitale, vendite, cliente giusto.

Il marketing digitale è uno dei punti della settimana delle donne che abbiamo interpellato per una ricerca. Alcune di loro, da Good Practices , erano brave nel marketing digitale, ma altre non lo erano e avevano problemi a vendere proprio perché non sapevano come farlo.

Il marketing digitale è importante quando si ha un'attività online, perché aiuta ad attirare i clienti e a mantenere viva la comunità



clientelare. In conseguenza della crescita della comunità di clienti, le vendite aumentano.

Argomento 4.2. (continuazione)

Quindi, come raggiungere un Digital Marketing efficiente?

Facciamo marketing per rendere visibile il nostro prodotto. Più è visibile - più possibilità di attrarre i clienti giusti e di vendere di più. In breve:

1. Su piattaforme come Instagram/Facebook, è possibile realizzare diverse storie, filmati o dirette gratuite.
trasmissioni in cui potete presentare il vostro prodotto, mostrare come viene realizzato e in questo modo mostrare il vostro prodotto a un vasto pubblico.
2. Utilizzate gli hashtag per essere più visibili.
3. Creare storie ogni giorno. Di norma, più storie/immagini/riprese o simili si realizzano in modo coerente, più persone raggiungerete e sarete più visibili/riconoscibili online.

Per approfondire l'argomento, si possono sempre trovare corsi online su Udemy o Coursera che parlano solo di Digital Marketing e persino ottenere certificazioni online che saranno preziose per il

vostro profilo LinkedIn.

Argomento 4.2. (continuazione)

La domanda più grande delle donne che vogliono avviare un'attività è come trovare clienti, ma a questo abbiamo già risposto. Più si è visibili - più clienti si possono raggiungere. Tuttavia, prima di cercare clienti e mettere annunci ovunque, dovete porvi due semplici domande:

- Chi voglio raggiungere (persone creative, persone che apprezzano l'arte, donne...)?
- Dove posso trovare questo gruppo/questi gruppi?
 - Se avete scelto il gruppo delle "donne", dove potete raggiungerle online, quali pagine visitano?

La risposta può essere: Instagram, perché lì guardano diversi filmati. Da lì, se create un account aziendale o di influencer, potete indirizzare il vostro gruppo target alla vostra pagina web o alla piattaforma che avete creato.

- Se avete scelto "persone creative", ancora una volta, dove potete trovarle online? Qualche gruppo facebook per creativi? Oppure alcuni blog, alcune piattaforme, come Etsy ([Etsy Lituania - Negozio di articoli fatti a mano, vintage, personalizzati e regali unici per tutti](#)) che supporta i creatori indipendenti, dove è possibile raggiungere i clienti che sono alla ricerca di prodotti creativi.

Argomento 4.3. Leadership e networking.

Se volete diventare leader nel vostro business e nell'e-commerce, la prima cosa da tenere in considerazione è la crescita costante, il cambiamento e la risoluzione di problemi più o meno grandi. Una delle migliori piattaforme per seguire i leader di varie aziende e organizzazioni e leggere gli articoli/guardare i video che realizzano è LinkedIn. Se non siete ancora su questa piattaforma, è un MUST per un futuro imprenditore. È un'ottima piattaforma non solo per imparare, ma anche per trovare partner validi in base al vostro settore e alle vostre esigenze (www.linkedin.com).

- Uno dei buoni articoli sulla leadership su questa piattaforma è il seguente:

[\(80\) Competenze indispensabili per un leader dell'e-commerce | LinkedIn](#)

- Per consigli più generali sulla leadership si possono leggere i libri di: Simon Sinek, Joh C. Maxwell, Jack Mayer, Maya Musk.

Argomento 4.4. Gestione del progetto.

Si tratta di una delle competenze fondamentali per la gestione di qualsiasi tipo di azienda. Per gestirla al meglio, è necessario avere diversi tipi di conoscenze su finanze, documenti, marketing, clienti, fornitori, tenere traccia dei compiti del team e delle attività.

"da fare", anche come prevenire e gestire i rischi.

Per avere un'ampia conoscenza della gestione dei progetti, potete andare sulla piattaforma Coursera e iniziare il corso Google Certificate for Project Management. Fornisce tutte le informazioni necessarie (solo in inglese) per gestire qualsiasi tipo di "progetto", ovvero qualsiasi tipo di lavoro commerciale, gestionale o simile.



Argomento 5. Il futuro del commercio elettronico

[Ecommerce: Storia e futuro dello shopping online \(bigcommerce.com\)](https://www.bigcommerce.com)

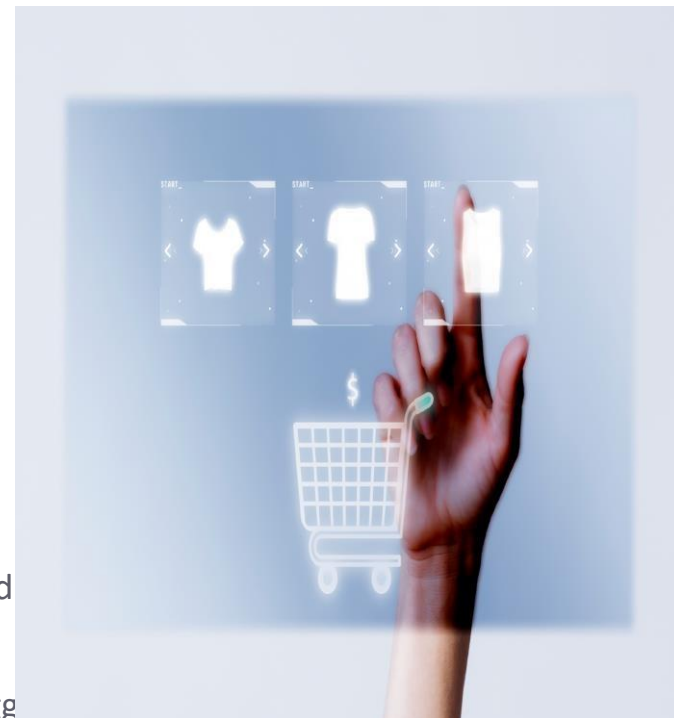
Alcune delle tendenze del commercio elettronico sono:

- Percorsi dei clienti e personalizzazione solidi.
- Shopping abilitato dall'intelligenza artificiale.
- Social shopping.
- Commercio mobile.
- Valute digitali, come portafogli mobili e criptovalute.

Tuttavia, l'e-commerce è una novità assoluta e il suo sviluppo richiede di stare costantemente al passo con i tempi e con le richieste dei clienti.

Per ulteriori informazioni sulle tendenze dell'e-commerce nel 2023, leggi

[13 tendenze dell'e-commerce da conoscere nel 2023 | Sprout Social](#)



Argomento 6. Conclusione

In conclusione, è importante sapere cos'è l'e-commerce in generale, ma soprattutto è importante sapere che consiste in varie competenze necessarie per elaborarlo, sviluppare il business e mantenere i clienti e gli stakeholder. L'e-commerce non si limita a vendere, ma aiuta anche a creare una comunità di clienti, basata sui vostri e sui loro valori comuni, e ad ampliare la cerchia dei clienti in base al loro interesse per i vostri prodotti.

L'e-commerce segue una certa filosofia: mostrare il prodotto in modo attraente e pubblicizzarlo il più possibile attraverso diversi canali che permettano di raggiungere il gruppo target. Il vostro marketing deve essere vario, dalle foto ai video/storie/racconti, fino all'offerta gratuita di alcuni prodotti per attirare i clienti.

Attività di apprendimento 1: Titolo

Fornite qui gli strumenti pratici e gli esercizi rilevanti per la sezione specifica ed elaborate un mini-toolkit (3-5 attività di apprendimento per modulo, idealmente -1 per unità). La seguente tabella fornisce una struttura per le attività. Descrivete ogni attività all'interno della tabella. Fornite materiali aggiuntivi per un'attività come elenco di link o come allegato (ad es. dispense, immagini, grafici, tabelle, presentazioni, giochi, mappe mentali, video, ecc.) La tabella è compilata con un esempio.

Obiettivo educativo	Tipo di attività	Contenuto	Materiale aggiuntivo
Conoscenze e competenze relative al commercio elettronico e com petenze necessarie per svilupparlo.	Scelte a risposta multipla/testo libero (riflessione)	Dopo aver rivisto l'Unità 2, Lezione 1, rispondete alle domande, riflettete sugli articoli e sulle vostre competenze personali. petenze connesse all'e-commerce.	Elenco di link, video, libri che potrebbero essere utili per il gruppo target.

Valutazione

Domanda 1:

Quali sono i vantaggi dell'e-commerce ?(segnare tutti quelli che si applicano)?

- a) Riduzione dei costi operativi
- b) Interazioni limitate con il cliente
- c) L'interruzione della tecnologia può avere un impatto sulla capacità di vendita
- d) Acquisto più rapido per i clienti
- e) Accesso alle nuove tecnologie
- f) Esperienza personalizzata
- g) Nessuna possibilità di testare o provare

Risposte corrette: a), d), e), f).

Domanda 2:

Che tipo di e-commerce è quando qualcuno vende i propri prodotti online ai consumatori? Scegliere la risposta corretta

- a) Diretto al consumatore (D2C).
- b) Da consumatore a impresa (C2B).
- c) Business-to-Consumer (B2C).
- d) Da consumatore ad amministrazione (C2A).

Risposta corretta: c) Business-to-Consumer (B2C).

Domanda 3:

Che ruolo ha il Digital Marketing per le aziende online?

- a) Non è essenziale per le aziende online.
- b) Aiuta ad attirare i clienti, ma non ha alcun impatto sulla comunità dei clienti o sulle vendite.
- c) Attira i clienti, aiuta a mantenere viva e a far crescere la comunità dei clienti e porta a un aumento delle vendite.
- d) È essenziale solo per le aziende offline, non per quelle online.

Risposta corretta: c) Attira i clienti, aiuta a mantenere viva e a far crescere la comunità dei clienti e porta a un aumento delle vendite.

Domanda 4:

In base alle informazioni fornite, qual è una delle prime cose da considerare se si vuole diventare un leader nel vostro business e nell'e-commerce?

- a) Concentrarsi esclusivamente sulla propria attività senza considerare la crescita o il cambiamento
- b) Evitare sfide e problemi per mantenere la stabilità
- c) Accogliere la crescita, il cambiamento e la risoluzione dei problemi in modo costante.
- d) Ignorare le piattaforme di social media come LinkedIn per lo sviluppo del business

Risposta corretta: c) Abbracciare la crescita costante, il cambiamento e la risoluzione dei problemi.

Sintesi

In questa lezione avete imparato:

- *Che cos'è l'e-commerce?*
- *I suoi vantaggi/svantaggi.*
- *Tipi di commercio elettronico.*
- *Competenze necessarie per il commercio elettronico*
- *Piattaforme che potete utilizzare per creare il vostro business online: Instagram, facebook, Zyro, Etsy*
- *Piattaforme dove trovare il cliente: Instagram, Etsy*
- *Piattaforme dove è possibile leggere articoli di business o trovare partner: Linkedin, Coursera*
- *Piattaforme dove è possibile apprendere competenze e ottenere certificazioni: Coursera, Udemy*

Ulteriore materiale

- *Per ulteriori letture:*

Musk, M. (2019). *Una donna fa un piano: Consigli per una vita di avventure, bellezza e successo*. Viking Life.

Sinek, S. (2011). *Iniziare con il perché: come i grandi leader ispirano tutti all'azione*. Portfolio/Penguin.

Maxwell, J.C. (2002). *Leadership 101: ciò che ogni leader deve sapere*. Thomas Nelson Publishers.

- *Per una visione più approfondita:*

- Simon Sinek: <https://youtu.be/lmyZMtPVodo>

- John C. Maxwell: <https://youtu.be/eEI9iBbXm7c>

- Shereen Mitwalli: <https://youtu.be/52E5KCKSc8>

- Maria Haggio: <https://youtu.be/2dGd7-j8FOE>

Riferimenti

Articoli online:

- [Ecommerce: Storia e futuro dello shopping online \(bigcommerce.com\)](https://www.bigcommerce.com/ecommerce-story-future/)
- [Come avviare un'attività di e-commerce: Guida 2023 | Coursera](https://www.coursera.org/learn/ecommerce-guide-2023)
- [Previsioni sul commercio elettronico globale per il 2022 - Tendenze, previsioni e statistiche di Insider Intelligence](https://www.insiderintelligence.com/ecommerce-trends-2022)
- [Competenze Ecommerce nel curriculum | Elenco delle migliori competenze Ecommerce \(enhancv.com\)](https://www.enhancv.com/ecommerce-competencies/)
- [13 tendenze dell'e-commerce da conoscere nel 2023 | Sprout Social](https://www.sproutsocial.com/blog/ecommerce-trends-2023/)

Piattaforme citate nella lezione:

- Instagram - www.instagram.com

- Facebook - www.facebook.com