
E-COMMERCE MANAGER

BUSINESS SKILLS

DESCRIZIONE

Partendo dagli aspetti strategici quali la strategia digitale, la roadmap triennale e il piano finanziario annuale, passando attraverso la mappatura dei requisiti funzionali e la definizione delle metriche di valutazione, si arriva infine ad acquisire conoscenza dei processi di gestione e degli strumenti necessari per gestire tutte le attività della catena del valore dell'e-commerce: analisi di mercato, assortimento prodotto, gestione magazzino, piattaforme tecnologiche, customer service, logistica, pagamenti, acquisizione di traffico, aspetti di privacy e diritti dei consumatori. Il corso ha l'obiettivo di fornire gli strumenti concettuali e manageriali per gestire i canali digitali di vendita online delle aziende manifatturiere attraverso un approccio pragmatico che include lo studio di obiettivi dei processi e ruoli organizzativi dell'e-commerce, metriche di valutazione dei risultati, studio di casi aziendali di successo ed esercitazioni pratiche.

PROGRAMMA

PROGRAMMA DIDATTICO

- **Strategia Digitale:** pianificazione strategica e finanziaria, budget e conto economico, prioritizzazione attività e progetti, realizzazione di una roadmap triennale, utilizzo di strumenti per ricerche di mercato e analisi dei trend (include esercitazioni)
- **Online Store Management:** la gestione di un negozio online: pianificazione commerciale, aggiornamento contenuti, assortimento prodotto (include esercitazione)
- **Operations:** gestione logistica, pagamenti e customer service
- **Digital Production:** come gestire i requisiti per i contenuti tecnici e editoriali per l'e-commerce; i processi e gli strumenti per la creazione di contenuti per l'e-commerce (fotografie, descrizioni, contenuti editoriali)
- **User Experience Design:** come progettare e ottimizzare un sito orientato alla vendita (include esercitazioni) definizione dei requisiti funzionali, specifiche tecniche, benchmarking, utilizzo di strumenti per l'analisi della user experience
- **Tecnologie per l'e-commerce:** le architetture dalla start-up alla multinazionale (include esercitazione)
- **Web analytics:** come utilizzare i più diffusi strumenti di web analytics (include workshop ed esercitazione)
- **Il piano di digital marketing:** performance marketing, SEO e direct email marketing
- **Diritti dei consumatori online e aspetti di gestione privacy per il trattamento dei dati personali**

OBIETTIVI FORMATIVI

- definire una **strategia digitale omnicanale** (e-commerce diretto, marketplace, digital wholesale, digital in store) per sviluppare il business digitale dell'azienda
- leggere e analizzare un **conto economico e-commerce** per individuare criticità e aree di miglioramento
- definizione di un **piano di sviluppo triennale** con mappa di priorità di progetti e attività
- imparare a gestire efficacemente l'e-commerce attraverso un mix di attività internalizzate e esternalizzate (make or buy)
- definire le metriche e i KPI per il monitoraggio e il controllo delle attività della catena del valore dell'e-commerce (logistica, pagamenti, customer service, digital marketing, merchandising, IT e UX)
- organizzare e coordinare un team e-commerce attraverso la definizione di responsabilità, obiettivi e metriche
- gestire la pianificazione commerciale e operativa dei canali e-commerce diretto e marketplace

DESTINATARI

Il corso si rivolge a persone che hanno almeno un anno di esperienza lavorativa in aziende o agenzie in quanto vengono trattati argomenti di organizzazione e gestione aziendale.

DOCENTI

Docenti Faculty Assolombarda Servizi

NOTE

Il corso sarà trasmesso via Microsoft Teams, con la possibilità di partecipare via web o app con l'utilizzo di pc o smartphone.

I partecipanti iscritti riceveranno tutte le istruzioni di partecipazione e le slide del docente il giorno prima del corso.

Il corso non è video-registrato.

REQUISITI

- Pc o smartphone
- Buona connessione internet
- Microfono e webcam attivi

REFERENTI

Davide Inclimona (davide.inclimona@assolombarda.it / Cell: 348 0201 402)

Arianna Marchianò (arianna.marchiano@assolombarda.it / Cell: 345 4007 448)

DATE E PREZZI

ATTUALMENTE DISPONIBILE SOLO PER LA FORMAZIONE IN AZIENDA