

# Comunicato stampa

## ***E-commerce e nuove frontiere della vendita: servono professionisti!***

---

***La Società degli impiegati del commercio, sezione Ticino, durante l'assemblea ordinaria del 10 giugno a Bellinzona, ha presentato i risultati preliminari di una ricerca qualitativa nel settore del commercio. Il settore sta subendo grandi trasformazioni sulla spinta della digitalizzazione e della crisi geopolitica, con la Svizzera tra i leader europei nell'e-commerce, che ha visto un aumento del 2,9% nel fatturato del 2023.***

***Queste evoluzioni richiedono nuove competenze, specialmente nel marketing digitale e nella gestione dei dati. In Ticino, il 95% delle micro imprese partecipa già attivamente al commercio elettronico che sia con la gestione di un negozio online, con l'uso di piattaforme di vendita online, con la promozione e il marketing digitale dei propri prodotti.***

***Lo studio di SIC Ticino sottolinea la necessità di formare nuove figure professionali in grado di gestire il marketing digitale, selezionare strumenti e-commerce, coordinare team e valutare dati di mercato. Gli specialisti dell'e-commerce devono possedere competenze multidisciplinari, capacità di leadership e familiarità con i social media e gli strumenti di vendita online. Nonostante l'espansione dell'e-commerce, nella Svizzera di lingua italiana manca un percorso formativo specifico per questi professionisti. SIC Ticino ha deciso di colmare questa lacuna offrendo un corso di preparazione mirato per ottenere un attestato professionale federale, destinato a consolidare e sviluppare le competenze necessarie nel campo dell'e-commerce.***

---

### **Il contesto**

Il settore del commercio – una filiera sempre più complessa che lega marketing, comunicazione, distribuzione e vendita – è al centro di grandi trasformazioni, che si manifestano in una situazione di enorme incertezza sui mercati internazionali, acuita dalla crisi geopolitica. Fenomeni come la digitalizzazione dei diversi processi della filiera – che sono stati accelerati dalla pandemia – caratterizzano oggi il settore, e sempre più lo caratterizzeranno nei prossimi anni, influenzando sia i modelli di business, sia i profili professionali richiesti dal mercato. La Svizzera è tra i paesi maggiormente interessati dalla diffusione dell'e-commerce, si colloca infatti al terzo posto per diffusione delle vendite digitali in Europa. Secondo i dati GfK, agenzia che insieme alla federazione del commercio elvetico Handelsverband.swiss e alla Posta ha realizzato uno studio sul tema, nel 2023, dopo la battuta d'arresto dovuta alla fine della pandemia, le vendite digitali – sia nel BtoB che nei confronti dei clienti finali – sono tornate a correre: il fatturato dell'e-commerce è cresciuto del 2,9%, tornando ai livelli del 2021. Nell'ultimo decennio il commercio sul web è più che raddoppiato,

Società degli impiegati del commercio  
sezione Ticino  
Via Vallone 27  
CH-6500 Bellinzona

Telefono +41 91 821 01 01  
info@sicticino.ch  
sicticino.ch

passando da 6,7 a 14,4 miliardi di franchi. La quota delle vendite online sull'intero settore del commercio al dettaglio è salita al 18,8% nel settore non alimentare e al 3,0% in quello del cibo.

### **L'importanza delle risorse umane**

L'espansione dell'e-commerce – nonostante si possa pensare il contrario – esalta l'importanza delle risorse umane nella gestione del processo di vendita. Cambiano ovviamente le competenze richieste, che divengono più articolate e difficili da reperire. Servono le competenze dell'esperto di «marketing digitale» ma anche quelle del pianificatore e del Project Manager. Soprattutto nelle piccole imprese servono professionisti polivalenti, capaci di svolgere mansioni diverse e muoversi in modo flessibile, che sappiano interfacciare da un lato i clienti, dall'altro gli specialisti di materia coordinandone l'apporto. Servono persone competenti nelle relazioni e in grado di creare e gestire reti.

Pur mancando analisi puntuali e dati statistici aggiornati riferiti al territorio, è possibile affermare dire che in Ticino il contesto del settore, e le sfide aperte, non si discostano dalla situazione nazionale. Sono sempre più numerose le imprese che consentono di acquistare online prodotti e servizi e si stanno diffondendo le piattaforme che si propongono come *marketplace* per le micro aziende locali, il 95% di quelle attive nel settore.

L'indagine Skillmatch Survey, realizzata dal DEASS-SUPSI, appena prima dell'esplosione della crisi pandemica, ha messo in luce come l'84% delle imprese del commercio stessero sviluppando investimenti per adottare modelli di business legati al marketing digitale e a modalità distributive innovative, il 78% lavoravano per introdurre sistemi in grado di analizzare i dati e i comportamenti dei clienti, il 66% puntavano sui Big Data. Il 60% delle imprese d'altro canto segnalavano le competenze digitali tra i requisiti fondamentali per l'inserimento di collaboratrici e collaboratori con compiti direttivi, di quadro tecnico o di responsabilità. Le tendenze innovative si riverberano in crescente difficoltà di reclutamento: ben il 54% delle assunzioni si misurano con problemi di scarsa reperibilità di personale dotato delle necessarie competenze.

### **Uno studio sulla realtà ticinese**

SIC Ticino ha realizzato uno studio qualitativo sull'evoluzione del settore dell'e-commerce che evidenzia la necessità anche in Ticino di assicurare la formazione di nuove figure professionali.

Questo approfondimento ha messo a fuoco gli skills strategici cercati dalle imprese, che hanno bisogno di professionisti in grado di:

- presidiare le funzioni del marketing digitale nella dimensione multicanale, avendo familiarità con i social media e gli applicativi informatici correlati alla vendita online
- valutare e selezionare strumenti e applicativi di e-commerce, sulla base delle esigenze specifiche del settore e della strategia di marketing
- presidiare il core business, interfacciare chi gestisce il supporto ICT e i processi di supporto
- pianificare strategicamente il processo coordinando gli specialisti
- gestire il pricing, valutare costi – benefici della vendita online tenendo conto dell'intera filiera / processo di vendita
- apprendere a leggere e utilizzare i feedback che vengono dal mercato
- avere consapevolezza dei vincoli legali e fiscali legati alla vendita online.

In questo contesto, nuove esigenze si manifestano in seguito all'avanzare impetuoso dell'Intelligenza Artificiale generativa, che nella vendita è già oggi una realtà, spesso incorporata nelle tecnologie che abilitano l'e-commerce (dai software di scrittura e presentazione, ai software di tracciamento e data analysis).

Si tratta di un fondamentale ausilio di produttività, che consente di velocizzare i processi, senza sostituire l'importanza della creatività e della pianificazione strategica. Implica elevata competenza di merito e capacità di valutare i prodotti realizzati dall'AI, richiede poche competenze «tecniche» per l'utilizzo ma elevata capacità di presidiare contenuti e processi.

### **Specialista dell'e-commerce: un nuovo Attestato Professionale Federale**

Una figura appare dunque sempre più importante nella filiera della vendita: lo specialista dell'e-commerce. Si tratta di un professionista che dispone di competenze ampie e solide sul piano professionale, è in grado di pianificare e valutare il lavoro (governando dunque sistemi che sul piano dei task esecutivi e routinari sono ormai altamente digitalizzati), così come di condurre il personale e organizzare il lavoro.

La formazione professionale superiore offre opportunità di qualificazione e certificazione coerenti, aperte a chi viene dalla filiera della formazione professionale di base ma anche a chi arriva da percorsi accademici.

Gli specialisti dell'e-commerce:

- organizzano e supportano la creazione e l'aggiornamento di negozi online e piattaforme digitali testando regolarmente le ultime novità;
- pianificano, coordinano e verificano le informazioni sugli articoli, controllano i contenuti e ottimizzano l'offerta online di loro competenza;
- analizzano il comportamento degli utenti, lo valutano e presentano i risultati, si concentrano sul miglioramento dell'esperienza digitale;
- realizzano pubblicità e campagne di marketing nel negozio online o sulla piattaforma, ne analizzano il successo e presentano i risultati;
- si coordinano con i servizi interni ed esterni, stringono relazioni nel mercato digitale e si tengono aggiornati sugli ultimi sviluppi del loro settore;
- traducono la strategia omni-canale dell'azienda in idee operative.

### **Una nuova offerta formativa**

Dal momento che l'e-commerce è attualmente in piena espansione, sempre più aziende sono chiamate a sviluppare negozi online e altre piattaforme per adattarsi al cambiamento. Esistono quindi molte opportunità di lavoro per gli specialisti dell'e-commerce, tanto a livello di unità inserite nelle grandi imprese della distribuzione, che a livello di piattaforme di distribuzione, ma anche di piccoli esercizi e produttori specializzati di nicchia, che decidono di esplorare la vendita diretta online dei loro prodotti per ampliare il mercato. Tuttavia nella Svizzera italiana non esiste ad oggi un'offerta formativa finalizzata a preparare la qualificazione di queste figure, né esiste al di fuori del cantone un percorso formativo in italiano (pur se è prevista la possibilità di sostenere l'esame nella lingua italiana).

SIC Ticino ha deciso dunque di colmare questa lacuna, offrendo un corso di preparazione completo e mirato ai professionisti della vendita, che desiderino consolidare e sviluppare le loro competenze nel campo dell'e-commerce conseguendo l'Attestato Professionale Federale.

Bellinzona, 11.06.2024

### **Per ulteriori informazioni rivolgersi a:**

Teresa Ortelli - Responsabile settore sviluppo professionale - SIC Ticino

[teresa.ortelli@sicticino.ch](mailto:teresa.ortelli@sicticino.ch)

091 821 01 01