



Cofinanțat de
Uniunea Europeană



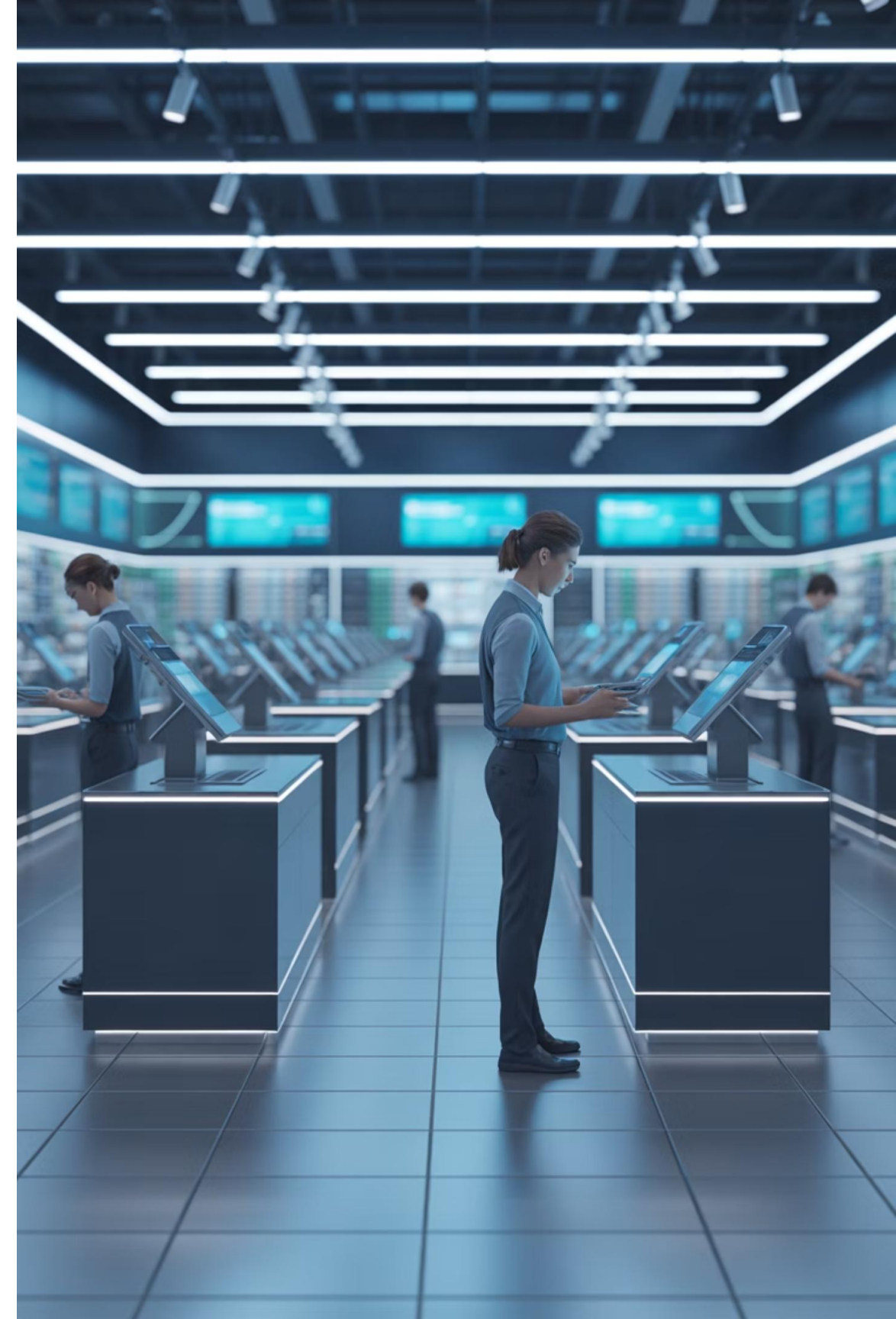
- Program: Programul Educație și Ocupare 2021-2027
- Prioritate: P09 „Consolidarea participării populației în procesul de învățare pe tot parcursul vieții pentru facilitarea tranzițiilor și a mobilității (ESO.4.7)/ Măsura 9.g.7. Implementarea programului „Competențe digitale pentru piața muncii”
- Apel de proiecte: PEO/375/PEOP9/OP4/ESO4.7/PEOA34 - Competențe digitale pentru piața muncii - Regiuni mai puțin dezvoltate

PROIECT Competitivitate prin Tehnologie: Formare Profesională ITC în Ialomița și Prahova, Smis 331779

Competențe Digitale în Comerț

Ghid Practic și Matrice de Competențe Digitale

Adaptarea DigComp 2.2 pentru Comerț



Cadrul DigComp 2.2

5 Arii de Competență, 21 Competențe Esențiale



Informație și alfabetizare digitală

Navigare, evaluare și gestionarea datelor și conținutului digital



Comunicare și colaborare

Interacțiuni, partajare și colaborare prin tehnologii digitale



Crearea de conținut digital

Dezvoltare, integrare și programare de conținut digital



Siguranță

Protecția dispozitivelor, datelor, sănătății și mediului



Rezolvarea problemelor

Rezolvare tehnică, identificare nevoi și utilizare creativă

Roluri Vizate în Retail

Roluri de Front-Line

- Casier/Consilier vânzări
- Merchandiser/Marketing la raft
- Customer care

Roluri de Management

- Manager de magazin
- Asociat e-commerce/omnichannel

Roluri de Suport

- Aprovizionare & depozit



Navigare, Căutare și Filtrare

Informație și alfabetizare digitală

Casier/Consilier vânzări

Caută rapid prețuri și stocuri în POS/ERP, filtrează promoțiile active pe categorie pentru a răspunde eficient solicitărilor clienților.

Asociat e-commerce

Folosește căutări avansate în CMS pentru produse și atribute, aplică filtre pentru comenzi click&collect.

Manager de magazin

Accesează dashboard-uri de vânzări și filtrează pe intervale orare pentru analiză și luare de decizii.



Activități de învățare: Căutare avansată & filtre în ERP/POS, Introducere în vizualizare date (BI)

Evaluarea Datelor și Informațiilor

Informație și alfabetizare digitală

1 Comparare și validare

Managerii compară rapoarte de vânzări din surse alternative (ERP vs. BI) și identifică anomalii precum SKU cu stoc negativ.

2 Verificare acuratețe

Merchandiserii verifică acuratețea prețurilor afișate versus sistem și validează imagini/descreri produs înainte de publicare.

3 Evaluare veridicitate

Customer care evaluează veridicitatea mesajelor clienților pentru a distinge între solicitări reale și tentative de fraudă (scam).



Gestionarea Datelor și Conținutului

1

Aprovizionare & depozit

Organizează fișierele de recepție și livrări în foldere standard, respectă denumiri convenționale pentru documente pentru acces rapid și eficient.

2

Asociat e-commerce

Actualizează corect atributele produselor (EAN, greutate) în CMS și arhivează conținutul expirat pentru menținerea calității catalogului.

3

Manager de magazin

Gestionează liste partajate (planificări, inventare) pentru coordonare eficientă între departamente și echipe.



Interacțiuni prin Tehnologii Digitale

Comunicare și colaborare



Casier/Consilier

Folosește chat intern pentru întrebări rapide către back-office și notează cererile clienților în CRM.



Customer care

Gestionează sesizări prin email/chat conform SLA pentru satisfacția clienților.



Manager magazin

Comunică schimbări de program și obiective prin Teams pentru alinierea echipei.

Partajare și Colaborare Digitală

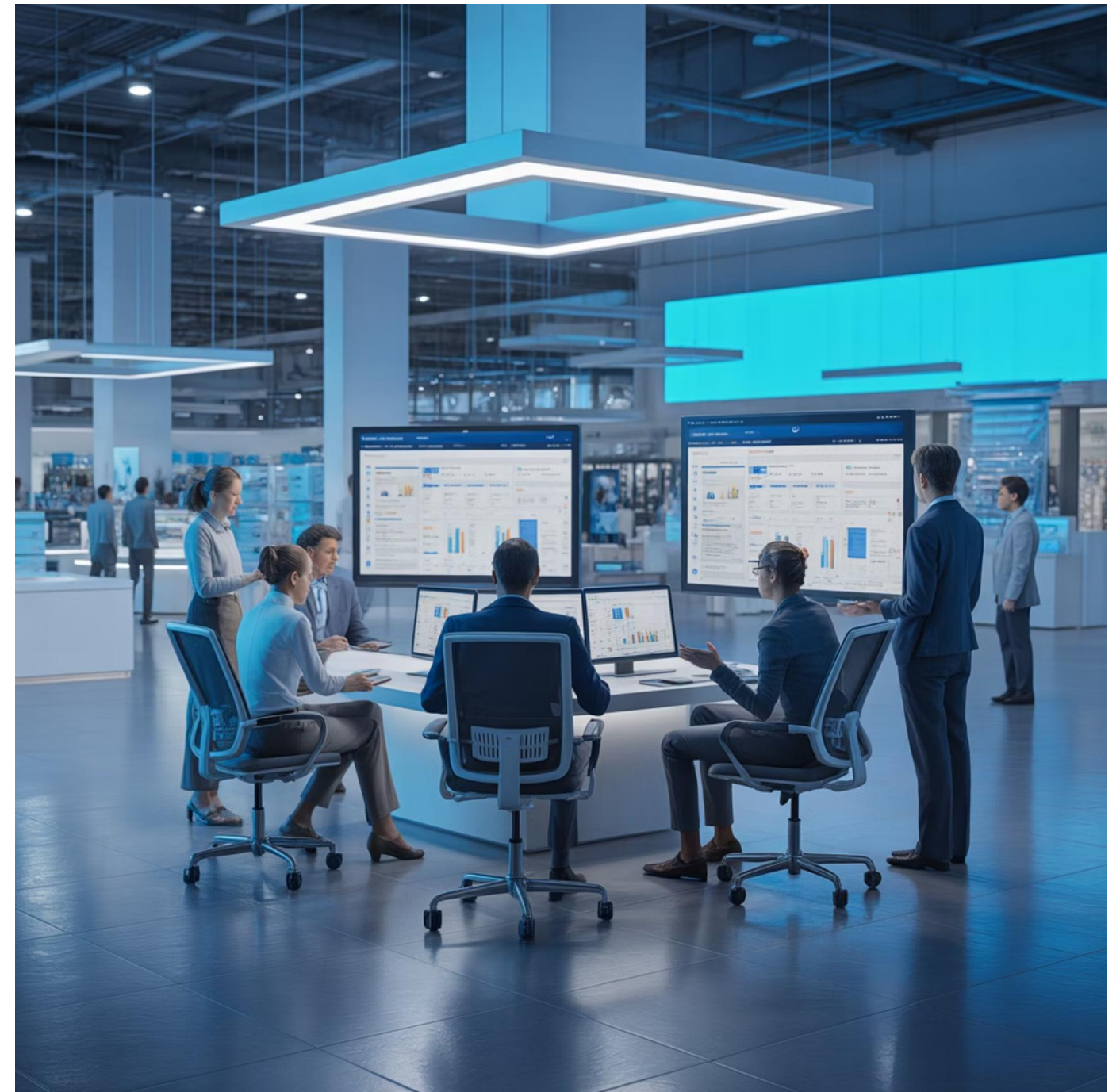
Partajare prin tehnologii digitale

- Merchandiserii distribuie planograme și materiale promo cu drepturi corecte de acces
- Managerii partajează rapoarte cu directorul regional în siguranță
- Asociații e-commerce trimit linkuri track-uite pentru campanii online

Colaborare prin tehnologii digitale

- Managerii coordonează inventarul cu depozitul în kanban digital
- Aprovizionarea actualizează statusul recepțiilor și sincronizează cu magazinele
- Echipele lucrează pe documente partajate pentru campanii omnichannel

📄 **Activități de învățare:** Netiquette & colaborare în Teams, Introducere CRM & răspunsuri standard



Neticheta și Identitate Digitală

Neticheta

Casierii folosesc un ton profesionist în chat cu colegii și clienții. Customer care respectă timpii de răspuns și formulele standard. Managerii stabilesc reguli clare de comunicare (emoticoane, @mențiuni).



Gestionarea identității digitale

Asociații e-commerce disting între conturile personale și cele de brand.

Managerii aprobă accesul la conturi partajate și revizuiesc periodic. Angajații nu postează conținut de brand de pe cont personal fără aprobare.

Crearea de Conținut Digital

Dezvoltare și integrare



Dezvoltarea de conținut

Merchandiserii creează afișe simple în Canva conform ghidului vizual. Asociații e-commerce scriu descrieri de produs clare cu atribute relevante. Managerii editează documente interne în formatul corporate.



Integrare și re-elaborare

Asociații e-commerce reutilizează imagini/texte respectând sursa și combină informații din catalog cu ratinguri clienți. Merchandiserii adaptează materialele de la HQ la particularități locale.



Drepturi de autor

Merchandiserii folosesc doar imagini licențiate/stock sau furnizate de brand. Asociații e-commerce citează sursa pentru conținutul reutilizat. Managerii verifică permisiunile înainte de distribuire externă.

Programare și Automatizare



Nivel de bază

Asociații e-commerce folosesc formule și spreadsheets pentru validări simple (ex. ETD/ETA) pentru eficientizarea proceselor.



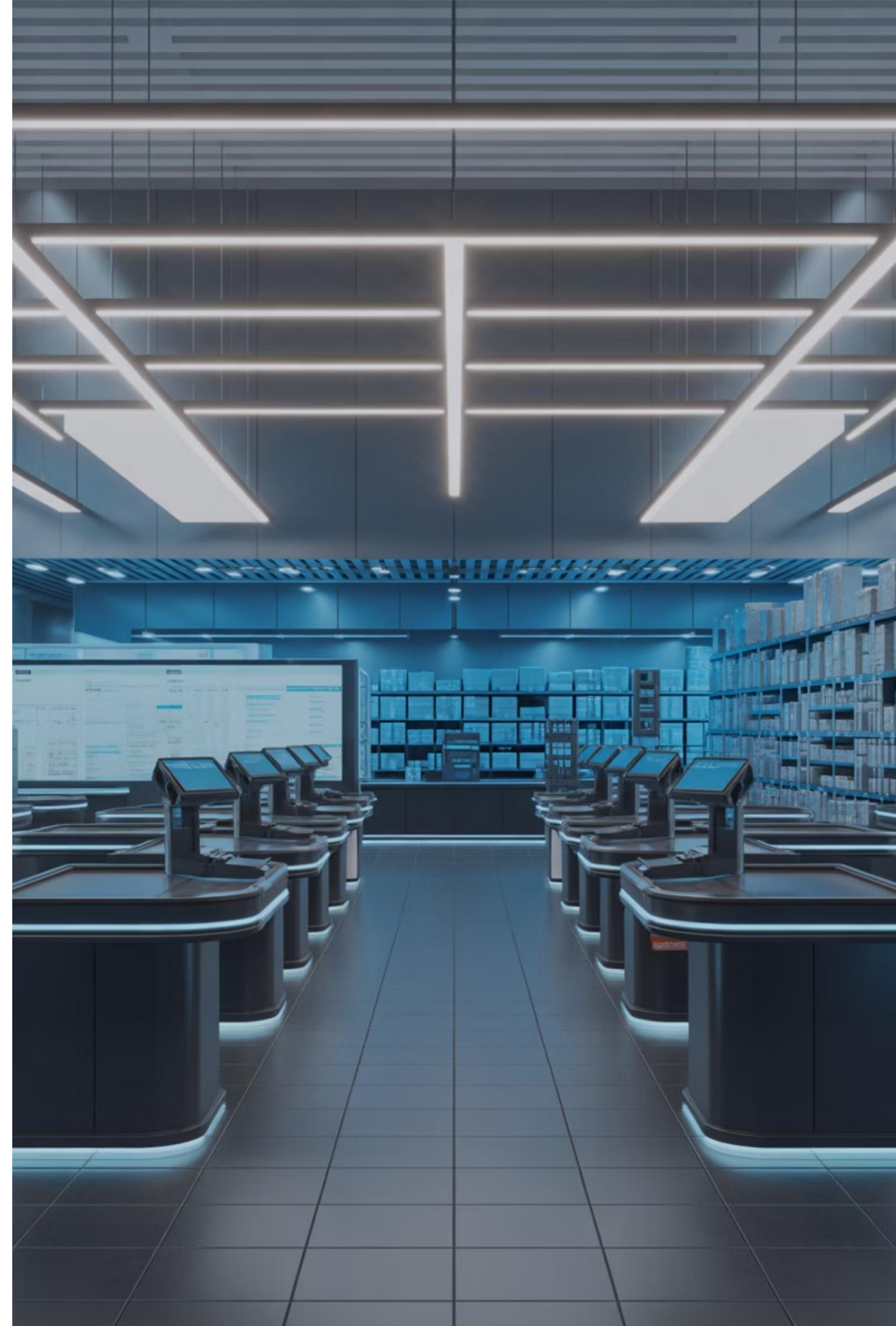
Nivel intermediar

Managerii automatizează rapoarte simple folosind macro-uri sau Power Automate pentru economisirea timpului.



Nivel avansat

Aprovizionarea scanează coduri și integrează cu WMS, înțelegând fluxurile de date pentru optimizarea operațiunilor.



Siguranță Digitală în Retail

Protecția dispozitivelor

- Casierii blochează POS când părăsesc casa
- Actualizare la timp a aplicațiilor
- Verificare update-uri la handheld-uri și scanere
- Antivirus și MDM active pe toate dispozitivele

Protecția datelor personale

- Nu se fotografiază datele clienților/bonuri
- Verificare identitate client înainte de divulgare date
- Principiul 'need-to-know' pentru acces la date
- Conformitate GDPR în toate operațiunile

Protecția sănătății

- Respectare pauze digitale
- Poziție ergonomică la casa de marcat
- Gestionare program pentru limitare suprasarcină
- Evitare supraexpunere la ecrane

Protejarea mediului

- Activare bon digital by-default
- Reutilizare materiale POS
- Reducere printuri
- Reciclare baterii/echipamente

Rezolvarea Problemelor Tehnice



01

Rezolvare la nivel de utilizator

Casierii rezolvă blocaje simple la POS prin restart periferice și proceduri standard de depanare.

02

Asistență clienți

Customer care ghidează clientul să-și reseteze contul sau să recupereze parola prin instrucțiuni clare.

03

Escaladare tehnică

Asociații e-commerce deschid tichete cu descrieri clare și capturi de ecran pentru probleme complexe.



Activități de învățare: Prim-ajutor IT la POS, Automatizări simple cu Power Automate

Identificarea Nevoilor Tehnologice

1

Manager de magazin

Propune implementarea de self-checkout în ore de vârf pentru reducerea timpilor de așteptare și optimizarea fluxului de clienți.

2

Asociat e-commerce

Selectează aplicații pentru gestionarea sloturilor de pickup și îmbunătățirea experienței omnichannel a clienților.

3

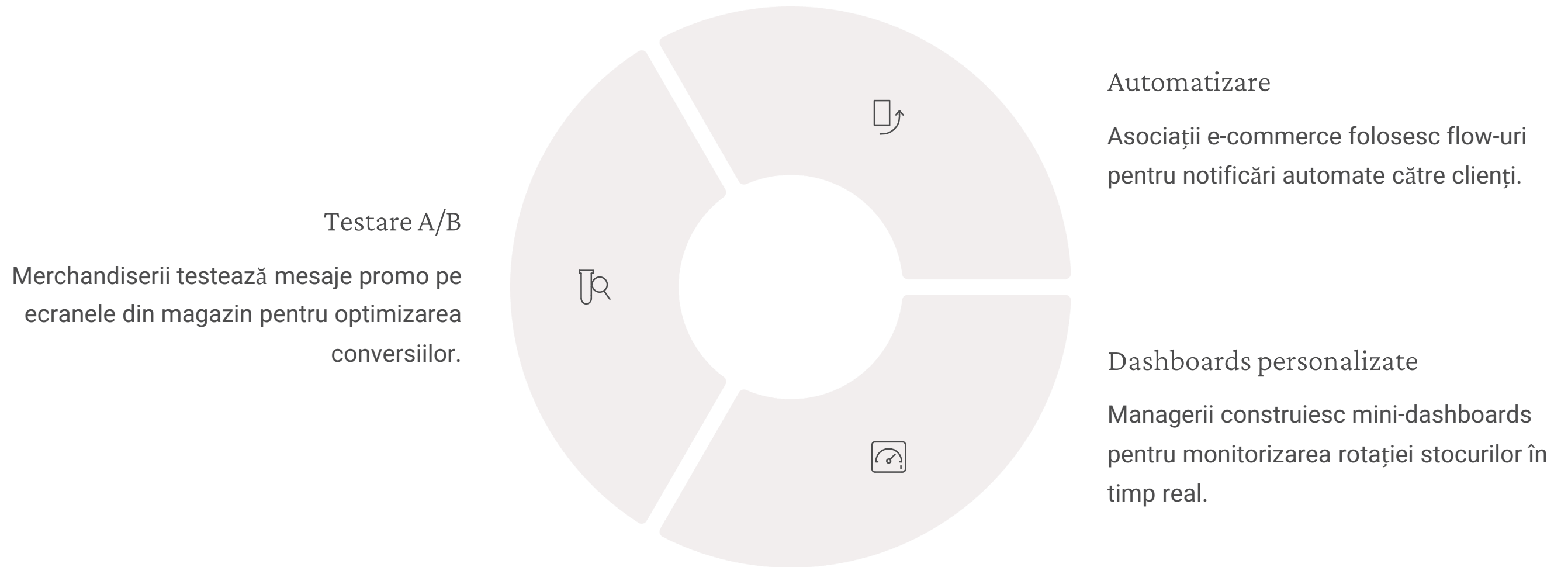
Merchandiser

Identifică nevoia de etichete electronice la raft pentru actualizare automată a prețurilor și reducerea erorilor manuale.



Utilizarea Creativă a Tehnologiilor

Inovație și optimizare în retail



Identificarea Lacunelor de Competență

1 — Evaluare

Managerii fac evaluări trimestriale DigComp pentru identificarea nevoilor de dezvoltare.

2 — Solicitare training

Casierii solicită training pe funcționalități POS avansate pentru îmbunătățirea performanței.

3 — Escaladare

Aprovizionarea escaladează necesitatea de instruire pentru WMS nou implementat.

4 — Plan de învățare

Dezvoltarea unui plan personalizat de învățare bazat pe lacunele identificate.



Indicatori Cheie de Performanță

0.5%

Erori POS

Țintă maximă pentru tranzacții cu erori din total tranzacții

30s

Răspuns chat

Timp mediu maxim de răspuns la solicitările clienților

98%

Click&Collect

Țintă minimă pentru comenzi fără incidente

95%

Update dispozitive

Țintă minimă pentru dispozitive la ultima versiune

5%

Phishing fail

Rată maximă de eșec la simulări de securitate

99%

Acuratețe catalog

Țintă minimă pentru SKU-uri corecte (preț/stoc)

Niveluri de Competență



Începător

Execută sarcini ghidat; înțelege bazele instrumentelor digitale și urmează proceduri standard.



Mediu

Lucrează autonom, previne erori și aplică bune practici în activitatea zilnică.



Avansat

Optimizează procese, antrenează colegii și scalează soluții digitale în organizație.

Implementare în 30 de Zile

Pași rapidi pentru companii

1

Săptămâna 1: Prioritizare

Alegeți 5-7 competențe prioritare pentru rolurile critice (ex. POS, e-commerce) și stabiliți 4-6 KPI digitali măsurabili.

2

Săptămâna 2: Microlearning

Rulați sesiuni săptămânale de microlearning (10-15 min) focusate pe competențe esențiale pentru fiecare rol.

3

Săptămâna 3: Atelier intensiv

Organizați un atelier lunar pe "securitate & GDPR" pentru consolidarea cunoștințelor critice de protecție a datelor.

4

Săptămâna 4: Evaluare

Colectați evidențe (rapoarte POS/CRM, rezultate phishing, log MDM) și recunoașteți public echipele cu îmbunătățiri măsurabile.

Resurse și Bibliografie

Platforme și cadre de referință

- Digital Skills & Jobs Platform – DigComp overview (versiuni 2.0/2.2)
- ECDL/ICDL – Mapping competențe la DigComp
- Exemple de implementare în sectorul retail

Activități de învățare recomandate

- Căutare avansată & filtre în ERP/POS
- Introducere în vizualizare date (BI)
- Netiquette & colaborare în Teams
- Introducere CRM & răspunsuri standard
- Canva/PowerPoint pentru promoții
- GDPR în magazin & call-center
- Securitate dispozitive & parole
- Prim-ajutor IT la POS
- Automatizări simple cu Power Automate

