



Scheda profilo WSP-G3-003

“Web Account Manager”

G3 Web Skills Profiles - versione 1.0

Generation 3 European ICT Professional Profiles

Allegata alla specifica ufficiale del 14 febbraio 2013

Versione attuale:

- <http://www.skillprofiles.eu/stable/g3/profiles/WSP-G3-003.pdf>

Versione precedente:

- nessuna

Ultima versione:

- <http://www.skillprofiles.eu/stable/g3/profiles/WSP-G3-003.pdf>

Editor:

- Pasquale Popolizio (Coordinatore [Gruppo IWA Italy - Web Skills Profiles](#))
- Roberto Scano (Presidente IWA Italy - [International Webmasters Association Italia](#))

Copyright

I contenuti del presente documento sono tutelati dalla licenza Creative Commons [CC-01] “Attribuzione - Non opere derivate - 3.0 Italia” (CC BY-ND 3.0 IT).

I nomi, marchi e loghi citati all’interno del documento quali, a titolo di esempio, CEN, il nome e marchio dell’associazione IWA Italy e il marchio Certified Web Professional (CWP) sono tutelati dalle vigenti normative in materia. Tutti i marchi riportati appartengono pertanto ai legittimi proprietari; marchi di terzi, nomi di prodotti, nomi commerciali, nomi corporativi e società citati possono essere marchi di proprietà dei rispettivi titolari o marchi registrati d’altre società e sono stati utilizzati a puro scopo esplicativo ed a beneficio del possessore, senza alcun fine di violazione dei diritti di copyright vigenti.

Indice dei contenuti

Scheda profilo WSP-G3-003 “Web Account Manager”	1
Copyright.....	1
Indice dei contenuti.....	2
Profilo WSP-G3-003. Web Account Manager	3
Definizione sintetica.....	3
Missione	3
Documentazione prodotta.....	3
Responsabile (Accountable).....	3
Referente (Responsible)	3
Collaboratore (Contributor).....	3
Compiti principali	3
Competenze e-CF assegnate.....	4
Capacità, conoscenze.....	4
Tecniche.....	4
Informatiche.....	4
Di potenziamento	4
Area di applicazione dei KPI.....	5
Qualifiche e certificazioni.....	5
Attitudini personali.....	5
Relazionali e organizzative.....	5
Linguistiche	5
Relazioni e linee di riporto.....	5
Interagisce con.....	5
Riporta a.....	5
Allegati	6
Allegato A. Glossario.....	6
Allegato B. Struttura scheda profilo.....	6
Allegato C. Riferimenti.....	7

Profilo WSP-G3-003. Web Account Manager

Questa sezione è normativa.

La scheda profilo, di seguito riportata e descritta nell'allegato B, è parte integrante del documento "G3 Web Skills Profiles - versione 1.0 - Generation 3 European ICT Professional Profiles", specifica ufficiale del 14 febbraio 2013" [WSPG3-01].

Definizione sintetica

Figura professionale responsabile della gestione dei clienti prospect (potenziali) e/o fidelizzati di un'organizzazione Web-oriented curandone anche la *customer satisfaction*.

Missione

Il Web Account Manager rientra nel settore Web Marketing & Accounting. Con l'aumentata concorrenza tra le organizzazioni e la maggiore attenzione alla qualità delle vendite, il Web Account Manager ha il delicato, nonché fondamentale, compito di tradurre i bisogni dei clienti - nuovi e/o esistenti - in obiettivi che l'organizzazione si pone.

In particolare, gestisce le trattative e le relazioni di business per favorire la vendita di prodotti e/o servizi in Internet e ha la responsabilità di raggiungere i target di vendita e mantenere i margini.

Documentazione prodotta

Responsabile (Accountable)

- Piano strategico di vendite

Referente (Responsible)

- Relazioni di business

Collaboratore (Contributor)

- Previsione vendite
- Proposta tecnica
- Previsione produzione

Compiti principali

- Curare la soddisfazione complessiva del cliente con prodotti e/o servizi, attraverso una comunicazione efficace, la risoluzione di problematiche e conflitti, la proposizione di nuovi accordi commerciali
- Studiare il mercato Web-based e le sue tendenze, i prodotti e i comportamenti d'acquisto per identificare e proporre nuovi prodotti e/o servizi al cliente
- Essere il principale punto di contatto con il management del cliente
- Effettuare presentazioni di valore relative a prodotti e/o servizi
- Condurre le negoziazioni per stabilire contratti vantaggiosi con i clienti
- Presentare rapporti periodici sulle attività svolte fino alla chiusura della commessa
- Migliorare e potenziare le relazioni di business

Competenze e-CF assegnate

- **B.1. Progettazione e Sviluppo:** Livello e-2
- **D.7. Gestione delle Vendite:** Livello e-5
- **D.8. Gestione del Contratto:** Livello e-4
- **E.1. Formulazione delle Previsioni:** Livello e-3
- **E.4. Gestione della Relazione:** Livello e-4

Capacità, conoscenze

Tecniche

- Utilizzo dei sistemi di Customer Relationship Management - CRM
- Conoscenza approfondita del mercato Web-oriented e della comunicazione multimediale
- Conoscenza di marketing e presentazione aziendale
- Tecniche di comunicazione

Informatiche

- Ottima conoscenza dei comuni sistemi operativi e delle applicazioni per la scrittura, per il calcolo e le presentazioni
- Conoscenza dei principali applicazioni per le analisi statistiche delle tendenze di mercato
- Formazione tecnica di base sull'ambito Web

Di potenziamento

- Capacità di coordinamento
- Gestione di situazione complesse

Area di applicazione dei KPI

- Raggiungimento delle quote di vendita
- Volumi, ricavi, profitti
- Capacità di gestione del budget

Qualifiche e certificazioni

- Master/Corsi di formazione relativi al marketing con un approfondimento legato al mondo del Web

Attitudini personali

Relazionali e organizzative

- Ottime doti comunicative e capacità di negoziazione e mediazione
- Gestione dei conflitti
- Problem solving
- Lavoro in team
- Spirito di iniziativa

Linguistiche

- Buona conoscenza della lingua italiana o della lingua utilizzata dal gruppo di lavoro - livello minimo B1 QCER.
- Ottima conoscenza della lingua Inglese - livello minimo C1 QCER, in particolare del linguaggio tecnico ed economico
- Preferibile l'ottima conoscenza di un'altra lingua (Europea e non)

Relazioni e linee di riporto

(questa sezione è informativa)

Interagisce con

- Business Analyst
- E-commerce Specialist
- Web Content Specialist

Riporta a

- Digital Strategic Planner

Allegati

Allegato A. Glossario

informativo

per finalità informative e non richiesto per la conformità.

Nota: Il contenuto richiesto per la conformità è riferito come "normativo".

normativo

richiesto per ottenere la conformità.

Nota: Il contenuto indicato come "informativo" o "non normativo" non è mai necessario per la conformità.

Allegato B. Struttura scheda profilo

La scheda del profilo professionale per il Web è identificata da un codice univoco ed è strutturata con riferimento al paragrafo 4.2 del documento di riferimento ufficiale CEN "European e-Competence Framework version 2.0 - CWA Part II: User guidelines for the application of the European e-Competence Framework 2.0"[CWA-01].

- **Titolo del Profilo.** Nome - comprensivo di codice di identificazione - del profilo professionale per il Web così come catalogato in modo univoco in ambito internazionale da IWA/HWG.
- **Definizione sintetica.** Indica lo scopo principale del profilo. Lo scopo è presentare a tutti gli stakeholder ed utenti una breve, concisa descrizione del profilo professionale per il Web specificato, redatto in forma comprensibile dai professionisti ICT, dai manager e dal personale delle Risorse Umane.
- **Missione.** Descrive la ragione fondamentale del profilo. Lo scopo è di specificare il ruolo lavorativo definito nel Profilo professionale per il Web.
- **Documentazione prodotta.** Descrive ciò che viene prodotto dalla figura professionale come responsabile (garanzia), referente (supporto) e collaboratore (contributo).
- **Compiti principali.** Fornisce una lista dei tipici task svolti dal profilo. Un task è un'azione intrapresa per raggiungere un risultato in un contesto largamente definito e contribuisce alla definizione del profilo.
- **Competenze e-CF assegnate.** Fornisce una lista delle competenze necessarie (tratte dai riferimenti e-CF) per svolgere la missione. Una competenza è conseguenza della precedente definizione del Profilo ed aiuta a differenziare i profili.

- **Capacità, conoscenze.** Una lista dei capacità e conoscenze necessarie alla definizione del profilo, suddivise in capacità tecniche, informatiche e di potenziamento (rafforzative del profilo).
- **Area di applicazione dei KPI.** Basata sui KPI (Key Performance Indicators) l'area di applicazione dei KPI è un indicatore più generico, congruente con il livello di granularità del profilo complessivo. Si applica per aggiungere profondità alla missione.
- **Qualifiche e certificazioni.** Sono le qualifiche e le certificazioni consigliate, non necessarie per lo svolgimento delle attività correlate al profilo. Tali qualifiche e certificazioni possono essere pertanto utili al potenziamento della conoscenza di particolari competenze contenute nel profilo.
- **Attitudini personali.** Una lista di attitudini a supporto delle capacità e conoscenze, suddivise in relazionali/organizzative e linguistiche. In questa sezione sono riportati dei riferimenti al QCER [CE-01], i quali vanno intesi come puramente indicativi, ovvero senza necessità di specifiche certificazioni linguistiche.
- **Relazioni e linee di rapporto.** Un elenco di figure professionali per il Web e non con cui il profilo dialoga (relazioni) o riferisce (linee di rapporto). Questa sezione è informativa.

Allegato C. Riferimenti

- [CC-01] Creative Commons - *Attribuzione, non opere derivate, 3.0 Italia* (CC BY-ND 3.0 IT)
<http://creativecommons.org/licenses/by-nd/3.0/it/>
- [CWA-01] CEN - *European e-Competence Framework version 2.0 - CWA Part II: User guidelines for the application of the European e-Competence Framework 2.0* (Settembre 2010)
http://www.ecompetences.eu/site/objects/download/5999_EUeCF2.0userguide.pdf
- [WSPG3-01] IWA - *G3 Web Skills Profiles - versione 1.0 Generation 3 European ICT Professional Profiles Specifica ufficiale del 14 febbraio 2013*
<http://www.skillprofiles.eu/stable/g3/2013-02-14.pdf>