

## **PROJECT ALL-ECOM “Sector Skills Alliance to set European standards for qualifications and competences in the e-commerce sector”**

**554486-EPP-1-2014-1-ES-EPPKA2-SSA**

### **VALIDATION OF PROJECT RESULTS BY STAKEHOLDERS – REPORT**

**1**

---

## Contents

<b>1. Objectives of the validation process</b>	<b>3</b>
<b>2. Methodology and work program (agenda)</b>	<b>3</b>
<b>3. Stakeholders involved</b>	<b>4</b>
<b>4. Results of the validation</b>	<b>6</b>

**Annexes:**

Annex 1 - Support documents – Notice of meeting	9
Annex 2 - Support documents – Methodological synthesis	10
Annex 3 - Support documents – UC and UFCD presentation	12
Annex 4 - PPT Presentation	13
Annex 5 - Attendance list	21
Annex 6 – Pictures	22
Annex 7 – Changes in UC and UFCDs (Training Units of Short Duration) after the meeting of the Sectorial Council for Qualification	25

---

## 1. Objectives of the validation process

The main objective of the validation activity is to present the first results of ALL-ECOM Project to stakeholders and key actors, mainly in what concerns the design of a common map of qualifications and the level of adaptation of these results to the requirements of the VET Systems in each partner country.

In Portugal, we had as specific objectives:

- To collect information, comments and suggestions from stakeholders in order to make some changes and improvements in Units of Competence (UC) and correspondent Short Term Training Units (UFCD);
- To have feedback about the potential applicability and transferability of the results in the national VET systems.

## 2. Methodology and work program (agenda)

Considering that the objective was to gather information about the designed UC and UFCD and to get feedback on their possible integration in the National Catalogue of Qualifications (CNQ), a meeting of the Sectorial Council for Qualification has been scheduled.

---

3

The Sectorial Councils for Qualification are working groups with technical and advisory competences, created by the National Agency for Qualification and Professional Education to participate in the updating and developing of the Catalogue. Namely, they were created to identify the evolutions in the different sectors of activity; identify the needs for qualifications and competences; present suggestions to update/develop the Catalogue; support the definition of the qualifications standards; facilitate and support the processes of articulation/cooperation among relevant entities as far as qualifications are concerned in each sector of activity; identify technical and methodological skills to support the ANQEP in the conception of standards.

In this case, it was agreed to convene a meeting of the Trade and Marketing Sectorial Council for Qualification at the request of ANQEP. This meeting took place in ANQEP, I.P. premises on 22nd June 2017 at 10:30 am (annex 1).

The meeting of the Sectorial Council for Qualification had the following agenda:

1. Presentation of the designed UC and UFCD in learning outcomes;
2. Other matters.

To allow a better preparation of the meeting, 2 documents have been enclosed to the email with the notice of the meeting: a Methodological synthesis which contextualizes the approach of qualifications based on learning outcomes and briefly describes the main component elements of the methodology adopted in the design of qualifications in the project ALL-ECOM (annex 2); the other enclosed document describes the project objectives and the result of the previous Working Packages (WP) and presents the 7 UC and the 15 UFCD developed in the project. After a brief enumeration of the UC and the UFCD, this document details the 3 UC and 5 UFCD which were developed by Portugal and were subject to validation under the scope of the Sectorial Council for Qualification (annex 3).

The meeting started with the presentation of a PPT (annex 4) which describes the objectives of the project, the main results achieved so far, that support the created UC/UFCD, the methodology followed in the WP4, the global map of the UC/UFCD and a proposal for the identification of the CNQ qualifications which can integrate the UC/UFCD created within the scope of the project and which were designed by the Portuguese partners.

The concrete outputs validated were the following:

- The new learning outcomes defined (=units of competence);
- The training standard proposed (=training units);
- The training contents developed (=courses);
- The UC/UFCD that can integrate some qualifications of the CNQ.

4

---

The methodology used was based on expert judgement. The members of the CSQ were asked to deliver their opinion on the concrete outputs of the project. All the participants in the meeting have given their opinion in person and were asked to provide their written observations later. Only 2 entities sent written comments.

### **3. Stakeholders involved**

The Sectorial Councils for Qualification are composed, among others, by experts appointed by the ministry that is responsible for the policy of the sector of activity, by trade unions and associations of employers representative of the sector of activity, by reference enterprises, by training providers (training entities, schools, ...) and by independent experts, in the maximum of 10 members.

Besides the members appointed, and according to the different matters of discussion, it's possible to invite other specialists to certain meetings. It's even possible to meet without the presence of all the members when the discussions focus on a very specialized (sectorial) matter.

In this case, the CSQ was attended by 23 elements, consisting of:

Organization	Type of organization	Attendant	Position
ANQEP	Public body	Gonçalo Xufre	President of ANQEP
ANQEP	Public body	Sandra Lameira	Head of department
ANQEP	Public body	Catarina Curado	Senior Officer
ANQEP	Public body	Teresa Duarte	Senior officer
ANQEP	Public body	Vanina Marcelino	Senior officer
CCP – Confederação do Comércio e Serviços de Portugal (Portuguese Commerce and Services Confederation)	Social partner	Ana Carmo	Senior officer
CCP – Confederação do Comércio e Serviços de Portugal	Social partner	Rita Siborro	Training projects manager
CECOA - Centro de Formação Profissional para o Comércio e Afins (Vocational Training Centre for the Commerce and Services)	Training provider	Isabel Silva Luís	Director of CECOA
CECOA - Centro de Formação Profissional para o Comércio e Afins	Training provider	Cristina Dimas	Coordinator of the Innovation and Business Unit
CECOA - Centro de Formação Profissional para o Comércio e Afins	Training provider	Sílvia Coelho	Coordinator of the Qualification and Certification Unit
CITEFORMA	Training provider (Professional Centre of Participated Administration, created in 1987, through agreement between SITESE (Clerks, Commerce, Hotel and Services Union) and IEFP (Institute of Employment and Professional Training))	Cristina Tavares	Manager of the Training Department
DGAE – Direção Geral das Atividades Económicas	Public body	Paulo Simões	Service Manager of Trade, Services and Restaurant
DGAE – Direção Geral das Atividades Económicas	Public body	Rui Carneiro	Senior officer
DGAE – Direção Geral das Atividades Económicas	Public body	Elsa Belo	Senior officer
DGRDN – Direção-Geral de Recursos da Defesa Nacional	Public body	Paulo Branco	Head of Teaching and Qualification Division
DGRDN – Direção-Geral de Recursos da Defesa Nacional	Public body	Joana Caldeira	Senior officer

Escola de Comércio de Lisboa	Professional school	Piedade Pereira	School director
Escola Profissional Profitecla	Professional school	Bruno Nogueira	Senior officer
Grupo Jerónimo Martins	The Jerónimo Martins Group has a business portfolio focused on food, in Portugal and in Poland, and, more recently, in Colombia	Nuno Calado	Digital Marketing Specialist
Grupo Jerónimo Martins	idem	Filipa Oliveira	Senior officer
IEFP – Instituto de Emprego e Formação Profissional (Institute of Employment and Vocational Training)	Public body	Olívia Matos	Senior officer
RESTART - Instituto de Criatividade e Novas Tecnologias	Training provider	Joana Carpelho	Pedagogical coordinator (project management)
SONAE	Multinational company managing a diversified portfolio of businesses in retail, financial services, technology, shopping centres and telecommunications	Elisabete Robalo	Human Resources coordinator

Attached to this report, there is the attendance list (annex 5) and pictures of the meeting (annex 6).

#### 4. Results of the validation

In general terms, the members of the CSQ meeting considered the work developed so far very relevant and important, because it focused on e-commerce. This work was considered conceptually well organized and aligned with the sector needs.

It was also referred that this work is considered an important point of departure to update the existing qualification standards in the CNQ. In this respect, and considering that there is a proposal of development of qualifications in the area of e-commerce, it was suggested that a working group should be created to design competence standards and training standards in this area.

- **The new learning outcomes defined (=units of competence)**

Some of the participants have made more detailed comments on the learning outcomes of the UC, namely:

- The skills “Distinguish the concepts and fundamental principles on the market and market segmentation”; “Characterize the different types of client and their needs”;

"Interpret technical documentation about the commercial services and products"; "Interpret and analyze e-commerce rules and regulations" and "Analyze commercial conditions or agreements" which integrate UC2 ("To assist and advise the customers on products through interactive or digital means") should apply to phone service and email information;

- In the UC3 ("To sell products through interactive or digital means"), the skill "Control the circuit and the delivery of the order" should be added to the task "To register orders and guarantee the product delivery";
- The performance criteria "Selecting the information adequate to the interests and objectives expressed by the client"; "Consulting information regarding the products and services in the information system"; "Informing about the product characteristics, service, price, purchasing conditions, etc. according to the customer's requests" and "Respecting the e-marketing plan guidelines and the set strategies", which belong to UC2, should also apply to phone service and email information.

- **The training standard proposed (=training units) and the training contents developed (=courses)**

Regarding the UFCD proposed and their content, there were not only general comments but also some specific ones in terms of the elements which integrate the learning outcomes. The participants in the meeting considered that:

- The omnichannel approach should be preferred, instead of the multichannel, allowing to emphasize the interactivity and the similarity between the live and virtual contexts;
- The UFCD are very focused on the company-client movement, instead of the approach based on the client (customer centric) and his needs.  
"It's important to ensure that the focus is on the customer and his needs (customer dimension), which will then be reflected in the company (company dimension), materializing and organizing itself internally to meet its customer needs." (CSQ member)
- The content related to the digital channels must be addressed as support to the customer and the company, apart from being important to explicit the importance and relevance of each channel in accordance with the objectives set;
- In the UFCD 3.1/2.1 ("Communication through interactive or digital means") it should be specified what the content "Communication over the phone" and "Communication through interactive or digital means" focus on;
- The UFCD 3.2 ("Selling through interactive or digital means: process") should include aspects related to deliveries, returns, trade policies, terms and responsibilities, transport of goods, stocks, supplies, payment systems and IT base infrastructures;
- The User Experience (UX) dimension should be considered in the construction and evaluation of the ecom sites, as well as in the logic of customer contact, processes and

Project 554486-EPP-1-2014-1-ES-EPPK2-SSA

This project has been funded with support from the European Commission

feedback (UFCD 1.1- "Commercial prospection and sales planning through interactive or digital means", 2.1/3.1 and 3.2);

- There should be a reinforcement of the content related to the data analysis in the UFCD 2.1/3.1, 2.2 – "Customer service through interactive or digital means" and 3.2.

"(...) the part of analytics which allows to improve the User Experience (UX) and the company's results. Construction of KPI's, analysis of metrics and relevant data to business applied to the specific scope of each UFCD. (CSQ member)

- It would be appropriate to include "closing and farewell" in the phases of the telephone service.

Lastly, some participants mentioned that there is some overlap of content in the UFCD, warning about the need to revise it in case the UFCD are included in a full qualification.

"In modalities which implement the full qualification (ex: EFA), the aspects related to the excessive overlap of content must be taken into account, as in the case of the UFCD 2.2 and 2.3 (content: distance commerce – general concepts), UFCD 2.2, 3.1 and 2.1 (content: customer service in phone context), etc." (CSQ member)

- **Integration of the UC/UFCD in some CNQ qualifications**

The participants who have spoken about the integration of the proposed UC/UFCD in the CNQ qualifications, considered that the UFCD should integrate the training standards of the current "Trade technician" and "Sales and Marketing technician". They should be part of the mandatory UFCD of those qualifications and, therefore, be compulsory.

---

8

In the light of all the comments and the discussion in the CSQ, the Portuguese partnership decided to propose some changes in the UC and UFCD. These changes can be found enclosed (annex 7).

## Annexes

### Annex 1 - Support documents – Notice of meeting

Exmos. Senhores,

Tendo em consideração a nova abordagem de desenho de qualificações em resultados de aprendizagem, a ANQEP, IP encontra-se, desde final de 2014, a participar no projeto ALL-ECOM - acrónimo para "Sector Skills Alliance to set European standards for qualifications and skills in the e-commerce sector" ([www.allecom.org](http://www.allecom.org)). Este projeto europeu (co-financiado pelo Programa Erasmus+), que envolve 3 países europeus (Portugal, Espanha e Áustria), visa contribuir para a diminuição do défice de qualificações e de competências no setor do comércio, originado pelas alterações digitais, estabelecendo um programa de cooperação e de intercâmbio entre *stakeholders* representativos das empresas, de entidades formadoras, de organizações setoriais e de entidades públicas com funções de regulação em matéria de qualificações. O objetivo é a promoção da melhoria das qualificações em comércio eletrónico dos recursos humanos deste sector, quer pela via da integração de novas tecnologias na estratégia das empresas, quer através de um contributo para a harmonização, a nível nacional e europeu, das qualificações e dos referenciais de competências em comércio eletrónico.

No âmbito do projeto ALL-ECOM procedeu-se a um diagnóstico sobre o défice de qualificações, a oferta formativa e as metodologias de aprendizagem inovadoras em cada um dos países da parceria. Este diagnóstico revelou um desequilíbrio entre as competências necessárias e as existentes em comércio eletrónico para o setor do comércio, e a consequente necessidade urgente de se apostar na melhoria das competências neste domínio, bem como a necessidade de rever e atualizar as qualificações nacionais/regionais atualmente em vigor, de modo a puderem estar mais adaptadas às necessidades de desenvolvimento da economia digital e a oferecerem qualificações mais orientadas para o mercado.

9

---

Em face deste diagnóstico, a parceria concebeu, a partir da metodologia da ANQEP, IP para o desenho de qualificações baseadas em resultados de aprendizagem, 7 unidades de competência (UC) comuns no domínio do comércio eletrónico em 2 áreas funcionais consideradas críticas por todos os parceiros (venda - incluindo prospeção, assistência, venda e pós-venda - e marketing) e 15 unidades de formação de curta duração (UFCD).

Neste sentido, venho convocar os membros do Conselho Setorial para a Qualificação “Comércio e Marketing” para estarem presentes numa reunião conjunta, a realizar no próximo **dia 22 de junho de 2017**, pelas 10:30 horas nas instalações da ANQEP, IP.

A reunião do Conselho Setorial terá a seguinte **ordem de trabalhos**:

1. Apresentação das UC e UFCD desenhadas em resultados de aprendizagem
2. Outros assuntos.

Em anexo, enviamos as UC e UFCD, bem como uma síntese metodológica, de forma a possibilitar uma melhor preparação da reunião.

Agradecemos a confirmação até dia 19 de junho para o endereço [sec.dir@anqep.gov.pt](mailto:sec.dir@anqep.gov.pt)

Com os meus melhores cumprimentos,  
Gonçalo Xufre

## Annex 2 - Support documents – Methodological synthesis

As competências requeridas hoje pelas empresas são substancialmente diferentes das que foram valorizadas pelo tecido empresarial nas últimas décadas, sendo por isso fundamental repensar o modo como são hoje concebidas as qualificações, atendendo, em particular, ao seu desenho curricular.

Este desenho assentou, até agora, nos chamados “inputs” da aprendizagem (duração, conteúdos e métodos de ensino). Mas para que as qualificações ganhem maior transparência e legibilidade, impõe-se uma mudança: o desenho curricular das qualificações deverá ter como foco os “outputs” da aprendizagem, ou seja, o que os aprendentes sabem, compreendem e são capazes de realizar após conclusão dos respetivos processos de aprendizagem.

Esta forma de organização aparece desde logo referida em 2007 com a criação do Sistema Nacional de Qualificações, salientando-se que o Catálogo Nacional de Qualificações (CNQ) deverá organizar as qualificações baseadas em competências, “identificando para cada uma os respetivos referenciais de competências, de formação e o nível de qualificação de acordo com o Quadro Nacional de Qualificações”.

O CNQ, enquanto instrumento estratégico de qualificações de nível não superior, visa, assim, a integração progressiva de qualificações baseadas em resultados de aprendizagem, identificando para cada uma, designadamente no que se refere à sua componente tecnológica (profissional), um referencial de competências e um referencial de formação.

10



O referencial de competências consiste no “conjunto de competências exigidas para a obtenção de uma qualificação” (Decreto-Lei n.º 14/2017, de 26 de janeiro), ou seja, este integra o conjunto de Unidades de Competência (UC) que visam dar resposta às principais atividades associadas a uma(s) figura(s) profissional(ais).

Uma UC consiste numa combinação coerente de resultados de aprendizagem, passível de avaliação e validação autónoma.

Cada UC é composta por vários elementos, de entre os quais se destacam:

- *Realizações* – As ações através das quais o indivíduo evidencia o domínio da UC. Ou seja, é a decomposição da UC em ações profissionais diretamente observáveis que permitam demonstrar que o indivíduo age com competência;

- *Conhecimento* – O “acervo de factos, princípios, teorias e práticas relacionados com um domínio de estudos ou de atividade profissional” (Portaria nº 782/2009, de 23 de julho);
- *Aptidão* – A “capacidade de aplicar o conhecimento e utilizar os recursos adquiridos para concluir tarefas e solucionar problemas. Pode ser cognitiva (utilização de pensamento lógico, intuitivo e criativo) e prática (implicando destreza manual e o recurso a métodos, materiais, ferramentas e instrumentos)” (Portaria nº 782/2009, de 23 de julho);
- *Atitude* – A “capacidade para desenvolver tarefas e resolver problemas de maior ou menor grau de complexidade e com diferentes graus de autonomia e responsabilidade” (in Portaria nº 782/2009, de 23 de julho);
- *Critérios de desempenho* – O conjunto de requisitos de qualidade da UC associados ao desempenho;
- *Produtos/outputs* - Resultados concretos obtidos em termos de outputs produzidos decorrentes do desempenho. Trata-se dos produtos obtidos/das evidências demonstradas.

A um referencial de competências encontra-se sempre associado um referencial de formação, visando uma correspondência entre as UC e as Unidades de Formação de Curta Duração (UFCD) que integram, respetivamente, a componente tecnológica (profissional) desses mesmos referenciais.

Uma UFCD traduz um conjunto estruturado de objetivos de aprendizagem e de conteúdos, com sequência pedagógica. Integra ainda critérios de avaliação, recursos necessários e produtos (evidências de aprendizagem). Os objetivos de aprendizagem e os conteúdos referem-se aos resultados de aprendizagem que se espera alcançar.

Para mais informação, aconselhamos a consulta do “Guia metodológico: conceção de qualificações baseadas em resultados de aprendizagem” (ANQEP, 2015) - <http://www.catalogo.anqep.gov.pt/b0Documentos/getDocumentos/554>

### Annex 3 - Support documents – UC and UFCD presentation

**Annex 3\_3UC\_5UFCD\_ALLECOM\_VF\_PT**

## Annex 4 - PPT Presentation



# CSQ Comércio e Marketing

## Desenvolvimento do Catálogo Nacional de Qualificações (CNQ)

6º Reunião  
22 de junho de 2017  
*Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino  
Profissional*

## Ordem de Trabalhos

- 1. Apresentação das UC e UFCD desenhadas em resultados de aprendizagem
- 2. Outros assuntos

## ALL-ECOM

*"Sector Skills Alliance to set European standards for qualifications and skills in the e-commerce sector"*

### Objetivo do projeto:

Promoção da melhoria das qualificações em comércio eletrónico dos recursos humanos do setor do comércio, quer pela via da integração de novas tecnologias na estratégia das empresas, quer através de um contributo para a harmonização, a nível nacional e europeu, das qualificações e dos referenciais de competências em comércio eletrónico.

## ALL-ECOM

### Projeto

- co-financiado pelo Programa Erasmus+
- 3 países europeus: Espanha, Portugal e Áustria
- Cluster de 3 organizações-tipo por país:  
 uma organização representativa do setor do comércio,  
 uma entidade formadora do setor do comércio,  
 uma entidade que tenha funções de regulação no âmbito dos sistemas de educação e formação profissional nacionais.

## **ALL-ECOM**

### **Diagnóstico:**

Existe um desequilíbrio entre as competências necessárias em comércio eletrónico e as existentes para o setor do comércio



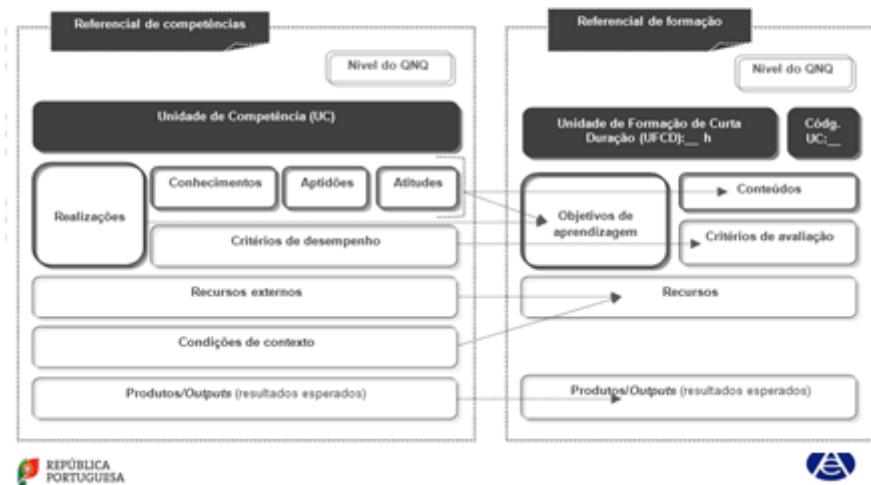
- necessidade urgente de se apostar na melhoria das competências neste domínio
- necessidade de rever e atualizar os referenciais de qualificação nacionais-regionais (em função do país) atualmente em vigor, de modo a poderem estar mais adaptados às necessidades de desenvolvimento da economia digital e a oferecerem qualificações mais orientadas para o mercado.

## **ALL-ECOM – metodologia**

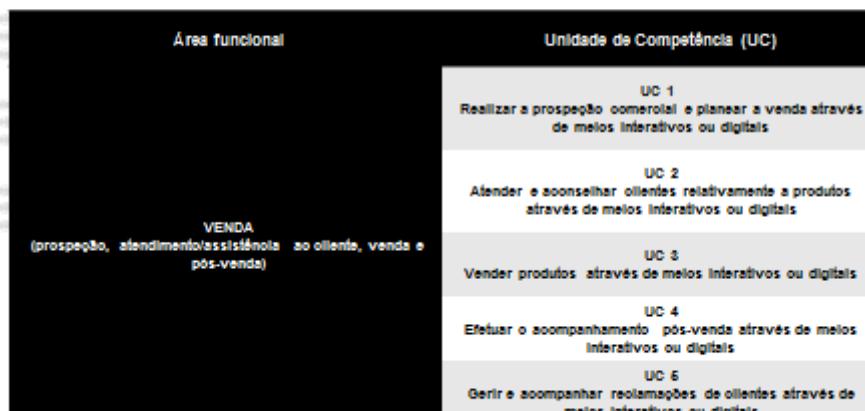
Conceção de qualificações baseadas em resultados de aprendizagem – o modelo

1. Identificação de áreas funcionais
2. Conceção das Unidades de Competência (UC)
3. Conceção das Unidades de Formação (UFCD associadas às UC)

**Correspondência entre os elementos do referencial de competências (UC) e do referencial de formação (UFCD) – adoção do modelo PT**



**Resultados ALL-ECOM – Mapa global**



## Resultados ALL-ECOM – Mapa global

Área Funcional	Unidade de Competência (UC)
Marketing	UC 8 Eleborar planos de e-marketing em colaboração com o gestor/diretor de marketing
	UC 7 Implementar e monitorizar planos de e-marketing em colaboração com o gestor/diretor de marketing

## Resultados ALL-ECOM – Mapa global – UC-UFCD (I)

Unidade de Competência (UC)	Unidade de formação (UFCD – 25 h)
UC 1 Realizar a prospeção comercial e planejar a venda através de meios interativos ou digitais	UFCD 1.1 Prospeção comercial e planeamento de vendas através de meios interativos ou digitais
UC 2 Atender e aconselhar clientes relativamente a produtos através de meios interativos ou digitais	UFCD 2.1 / UFCD 3.1 Comunicação através de meios interativos ou digitais UFCD 2.2 Atendimento ao cliente através de meios interativos ou digitais
UC 3 Vender produtos através de meios interativos ou digitais	UFCD 3.1 / UFCD 2.1 Comunicação através de meios interativos ou digitais UFCD 3.2 Venda através de meios interativos ou digitais – Processo UFCD 3.3 Venda através de meios interativos ou digitais – Documentação comercial

**Resultados ALL-ECOM – Mapa global – UC-UFCD (2)**

Unidade de Competência (UC)	Unidade de formação (UFCD – 26 h)
UC 4 Efetuar o acompanhamento pós-venda através de meios interativos ou digitais	UFCD 4.1 / UFCD 5.1 Conceitos básicos de comércio eletrónico UFCD 4.2 Acompanhamento pós-venda através de meios interativos ou digitais UFCD 4.3 Avaliação da satisfação do cliente
UC 6 Gerir e acompanhar reclamações de clientes através de meios interativos ou digitais	UFCD 5.1 / UFCD 4.1 Conceitos básicos de comércio eletrónico UFCD 6.2 Gestão de reclamações através de meios interativos ou digitais
UC 8 Elaborar planos de e-marketing em colaboração com o gestor/diretor de marketing	UFCD 6.1 Comportamento e necessidades do e-consumidor UFCD 6.2 Estudos de mercado para o comércio digital UFCD 6.3 Planeamento de e-marketing
UC 7 Implementar e monitorizar planos de e-marketing em colaboração com o gestor/diretor de marketing	UFCD 7.1 Organização das atividades de e-marketing - plano de ação UFCD 7.2 Desenvolvimento de planos de e-marketing UFCD 7.3 Monitorização e avaliação de planos de e-marketing

 PORTUGUESA


**Propostas de Qualificações do CNQ para integração das UC/UFCD (em RA)**

Qualificações	UC	UFCD
Técnico/a de Comércio	UC 1 - Realizar a prospeção comercial e planejar a venda através de meios interativos ou digitais UC 2 - Atender e aconselhar clientes relativamente a produtos através de meios interativos ou digitais UC 3 - Vender produtos através de meios interativos ou digitais UC 4 - Efetuar o acompanhamento pós-venda através de meios interativos ou digitais UC 5 - Gerir e acompanhar reclamações de clientes através de meios interativos ou digitais	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Prospeção comercial e planeamento de vendas através de meios interativos ou digitais</li> <li>✓ Comunicação através de meios interativos ou digitais</li> <li>• Atendimento ao cliente através de meios interativos ou digitais</li> <li>✓ Venda através de meios interativos ou digitais – Processo</li> <li>✓ Venda através de meios interativos ou digitais – Documentação comercial</li> <li>✓ Conceitos básicos de comércio eletrónico</li> <li>✓ Acompanhamento pós-venda através de meios interativos ou digitais</li> <li>✓ Avaliação da satisfação do cliente</li> <li>✓ Gestão de reclamações através de meios interativos ou digitais</li> </ul>

 REPÚBLICA  
 PORTUGUESA



**Propostas de Qualificações do CNQ para integração das UC/UFCD**

Qualificações	UC	UFCD
<b>Técnico/a de Vendas e Marketing</b>	UC 6 - Elaborar planos de e-marketing em colaboração com o gestor/diretor de marketing UC 7 - Implementar e monitorizar planos de e-marketing em colaboração com o gestor/diretor de marketing	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Comportamento e necessidades do e-consumidor</li> <li>✓ Estudos de mercado para o comércio digital</li> <li>✓ Planeamento de e-marketing</li> <li>✓ Organização das atividades de e-marketing - plano de ação</li> <li>✓ Desenvolvimento de planos de e-marketing</li> <li>✓ Monitorização e avaliação de planos de e-marketing</li> </ul>

**2. Outros assuntos**



**MUITO OBRIGADA!**

## Annex 5 - Attendance list



### Conselho Sectorial para a Qualificação - Comércio e Marketing

6.ª Reunião

Data: 22 de Junho de 2017

Local: ANQEP

#### Folha de Presenças

##### ASSINATURA

Gonçalo Xafre	- ANQEP
Sandra Lameira	- ANQEP
Catarina Curado	- ANQEP
Teresa Duarte	- ANQEP
Vanina Marcelino	- ANQEP
Piedade R. Pereira	- Escola de Condeixa de Lisboa
Bruno Nogueira	- PROFITECLA
Ara Vieira	- CCP
Rita Siborro	- CCP
Ana Carmo	- CCP
Isabel Silva Luis	- CECOA
Sílvia Coelho	- CECOA
Cristina Dimas	- CECOA
João Branca	- DGAE
Joana Caldeira	- DGAE
Paulo Simões	- DGAE
Rui Carneiro	- DGAE
Elsa Belo	- DGAE
Nuno Calado	- Grupo Jerónimo Martins
Filipa Oliveira	- Grupo Jerónimo Martins
Olivia Matos	- IEFP
Elisabete Robalo	- SONAE
Cristina Tavares	- CITEFORMA
Joana eusébio	- Restaurante

## Annex 6 - Pictures



22





23



**CCP**  
CONFEDERAÇÃO  
DO COMÉRCIO E SERVIÇOS  
PORTUGAL



Centro de Formação Profissional  
para o Comércio e Afins



AGÊNCIA NACIONAL  
PARA A QUALIFICAÇÃO E O  
ENSINO PROFISSIONAL, I.P.



ALL-ECOM



## Annex 7 – Changes in UC and UFCDs (Training Units of Short Duration) after the meeting of the Sectorial Council for Qualification

**Annex 7\_A:** Document “UC1\_2\_3\_ALLECOM\_ENG\_VERSION\_after PT validation\_july2017”

**Annex 7\_B:** Document “Training Curricula and Contents\_final\_updated with PT validation\_july201...”