

## **Oggetto: MASTER DI ALTA FORMAZIONE PROFESSIONALE DI SECONDO LIVELLO IN E-COMMERCE MANAGEMENT**

**Salerno Formazione, società operante nel settore della didattica della formazione professionale certificata secondo le normative UNI ISO 21001:2019 + UNI EN ISO 9001:2015 settore EA 37 per la progettazione ed erogazione di servizi formativi in ambito professionale e Polo di Studio Universitario di Salerno dell'Università Telematica eCampus, organizza il MASTER DI ALTA FORMAZIONE PROFESSIONALE DI SECONDO LIVELLO IN E-COMMERCE MANAGEMENT.**

**Il Master in E-commerce Management** è un percorso formativo avanzato pensato per formare professionisti in grado di progettare, gestire e sviluppare con successo progetti di commercio elettronico.

**Il programma affronta in maniera completa tutte le aree chiave del digital business:** dalla definizione della strategia alla scelta delle piattaforme tecnologiche, dal digital marketing alla gestione della supply chain, fino alle più recenti innovazioni come l'intelligenza artificiale, il social commerce e il Web3.

**Attraverso un approccio pratico e multidisciplinare,** il master combina teoria, casi di studio, esercitazioni operative e project work, con l'obiettivo di trasferire competenze immediatamente applicabili nel mondo del lavoro.

### **Obiettivi del Master:**

- Acquisire una visione completa dell'ecosistema e-commerce.
- Saper sviluppare strategie digitali efficaci e misurabili.
- Padroneggiare le principali piattaforme e tecnologie del settore.
- Gestire processi chiave come marketing, logistica, customer care e pagamenti.
- Anticipare trend e innovazioni del digital commerce globale.

### **Il master è rivolto a:**

- Laureati e giovani professionisti che desiderano specializzarsi nel settore del commercio elettronico.
- Imprenditori e manager che intendono avviare o ottimizzare un progetto e-commerce.
- Marketer, consulenti e professionisti digitali che vogliono consolidare le proprie competenze e ampliare le opportunità di carriera.

### **Al termine del Master i partecipanti potranno intraprendere carriere come:**

- E-commerce Manager
- Digital Marketing Specialist
- E-commerce Consultant
- Marketplace Manager
- Customer Experience & CRM Specialist
- Logistics & Operations Manager

**DURATA E FREQUENZA:** Il master avrà la durata complessiva di 6 mesi. Il master si svolgerà presso la sede della Salerno Formazione con frequenza settimanale per circa n. 3 ore lezione.

**È POSSIBILE SEGUIRE LE LEZIONI, OLTRE CHE IN AULA, ANCHE IN MODALITÀ E-LEARNING – ONLINE.**

**È prevista solo una quota d'iscrizione di € 500,00 per il rilascio del DIPLOMA DI MASTER DI ALTA FORMAZIONE PROFESSIONALE DI SECONDO LIVELLO IN E-COMMERCE MANAGEMENT.**

**DESTINATARI:** Il master è a numero chiuso ed è rivolto a n. 16 persone in possesso di laurea specialistica.

## **PROGRAMMA DI STUDIO:**

### **Modulo 1 – Fondamenti di E-commerce**

- Introduzione al commercio elettronico
- Evoluzione e trend del digital commerce
- Tipologie di e-commerce (B2C, B2B, C2C, D2C)
- Ecosistema digitale e attori coinvolti
- Modelli di business e-commerce

### **Modulo 2 – Strategia Digitale**

- Pianificazione e definizione degli obiettivi
- Analisi di mercato e benchmark competitivo
- Customer Journey e touchpoint digitali
- Value proposition e posizionamento online
- KPI strategici e framework di misurazione

### **Modulo 3 – Piattaforme e Tecnologie**

- Panoramica delle piattaforme (Shopify, Magento, WooCommerce, ecc.)
- CMS vs soluzioni custom
- Integrazioni con ERP, CRM e strumenti di marketing
- Automazione dei processi e-commerce
- Tendenze tecnologiche: headless commerce, AI, AR/VR

### **Modulo 4 – User Experience e Web Design**

- Principi di UX/UI per e-commerce
- Architettura dell'informazione e navigazione
- Ottimizzazione schede prodotto e carrello
- Responsive design e mobile commerce
- Test A/B e miglioramento continuo dell'esperienza utente

### **Modulo 5 – Digital Marketing per E-commerce**

- SEO per e-commerce
- SEM e campagne PPC (Google Ads, Shopping Ads)
- Social media marketing e social commerce
- Content marketing e storytelling di brand
- Influencer marketing e community building

## **Modulo 6 – Email, CRM & Marketing Automation**

- Strategie di email marketing
- Segmentazione e personalizzazione
- Automazioni (carrelli abbandonati, up-selling, winback)
- Customer Relationship Management (CRM)
- Customer Lifetime Value e loyalty program

## **Modulo 7 – Logistica e Supply Chain**

- Gestione magazzino e scorte
- Modelli di fulfillment (in-house, dropshipping, 3PL)
- Spedizioni nazionali e internazionali
- Reverse logistics e resi
- Sostenibilità nella logistica e-commerce

## **Modulo 8 – Pagamenti e Sicurezza**

- Metodi di pagamento digitali (carte, wallet, BNPL, criptovalute)
- Sistemi antifrode e sicurezza dei pagamenti
- GDPR e gestione dati sensibili
- Certificazioni e standard di sicurezza (PCI DSS, SSL)
- Fiducia e trasparenza verso il cliente

## **Modulo 9 – Data Analytics e Business Intelligence**

- Raccolta e gestione dei dati e-commerce
- Google Analytics e strumenti di tracking
- Analisi comportamentale dei clienti
- Modelli predittivi e data-driven marketing
- Dashboard e reportistica per decisioni strategiche

## **Modulo 10 – Normativa e Aspetti Legali**

- Legislazione sul commercio elettronico
- Contratti digitali e condizioni di vendita
- Tutela del consumatore online
- Privacy e trattamento dei dati (GDPR)
- Diritto internazionale e-commerce

## **Modulo 11 – Innovazione e Futuro dell'E-commerce**

- Mobile commerce e app native
- Social commerce e live shopping
- Intelligenza artificiale e personalizzazione

- Blockchain, NFT e Web3 nel retail
- Sostenibilità e nuove frontiere dell'e-commerce

**Per ulteriori informazioni e/o per le iscrizioni, è possibile contattare dal lunedì al sabato dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle 16:00 alle 20:00 la segreteria studenti della Salerno Formazione ai seguenti recapiti telefonici 089.2097119 e/o 338.3304185.**

**SITO WEB: [www.salernoformazione.com](http://www.salernoformazione.com)**