Self-assessment e-Commerce MBO4

Aanvraag voor (her)certificering Thuiswinkel e-Academy

*Dit self-assessment is onderdeel van de Aanvraag (Her)Certificering Thuiswinkel e-Academy.*

##### CONTACTGEGEVENS

|  |  |
| --- | --- |
| Naam van de organisatie: |  |
| Naam van de te certificeren opleiding/cursus: |  |
| Naam van de aanvrager: |  |

##### INVULINSTRUCTIE

Op de navolgende pagina’s tref je de werkprocessen van bovengenoemd vakgebied aan. Deze geven in beschrijvende vorm weer welk eindniveau van de student wordt verwacht en dienen als leidraad bij de toetsing voor certificering.

Geef per werkproces aan of dit is opgenomen in de te certificeren opleiding/cursus (ja/Nee). Indien het werkproces is opgenomen (Ja) dan moet daarachter een verwijzing staan in welke module de desbetreffende lesstof is opgenomen. Deze module voeg je als bijlage toe, waarin tenminste is opgenomen:

* de leerdoelen;
* de lesstof;
* beschrijving van de lesmethode;
* gebruikte literatuur.

Indien een werkproces niet is opgenomen in de lesstof (Nee) dan vul je daarachter de datum in wanneer deze wordt opgenomen.

##### INDIENING

Wij ontvangen de aanvraag inclusief bijbehorende documentatie graag digitaal via **info@e-academy.org**.

**(1) RESEARCH**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| nr | Werkproces | Ja/Nee | Ja: verwijs naar module + relevante bijlagen | Nee: geef geplande opname datum weer |
| 1 | Context: Leert de e-Commerce organisatie en markt kennen door inzicht te hebben in factoren, zoals het businessmodel en hoe deze te onderscheiden van concurrenten en hoe klanten aan te trekken. | Ja/Nee |  |  |
| 2 | Optimalisatie: Weet technieken toe te passen voor het testen, meten en optimaliseren van de e-Commerce toepassingen, om zodoende een beeld van de context van het bedrijf te krijgen. | Ja/Nee |  |  |
| 3 | KPI’s: Heeft inzicht en weet welke impact de werkzaamheden hebben op de kosten en bedrijfsactiviteiten. | Ja/Nee |  |  |

##### (2) FULFILMENT

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| nr | Werkproces | Ja/Nee | Ja: verwijs naar module + relevante bijlagen | Nee: geef geplande opname datum weer |
| 4 | Supply Chain: Weet wat er allemaal komt kijken bij de goederenflow van een e-commerce organisatie en weet door middel van voorraadopvolging hier ondersteuning aan te geven. | Ja/Nee |  |  |
| 5 | Inkoop: Kan ondersteuning bieden bij het selecteren van leveranciers en kan mogelijk afwegen om een keuze te maken om processen uit te besteden of zelf uit te voeren. | Ja/Nee |  |  |
| 6 | Order Handling: Heeft ervaring met het opzoeken van orders en artikelen met behulp van softwareprogramma’s alsook e-mails versturen naar leveranciers en klanten bij klachten. | Ja/Nee |  |  |

##### (3) MARKETING

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| nr | Werkproces | Ja/Nee | Ja: verwijs naar module + relevante bijlagen | Nee: geef geplande opname datum weer |
| 7 | Digitale Media: Is een ‘digital native’ die de meest gebruikte digitale media, paid, owned en earned media goed kent en samen met anderen campagnes weet op te zetten die de doelgroep bereiken. | Ja/Nee |  |  |
| 8 | Content Planning: Kan vanuit targets content(onderwerpen) bepalen door onder andere brainstorming, onderzoek, klanten bevragen, campagnes opmaken en zoekwoordonderzoeken uit te voeren. | Ja/Nee |  |  |
| 9 | PR-Impact: Is zich bewust van de impact van de (sociale) media en weet media te beïnvloeden en nieuwe, interessante socia mediaprofielen te ontdekken. | Ja/Nee |  |  |

##### (4) CUSTOMER JOURNEY

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| nr | Werkproces | Ja/Nee | Ja: verwijs naar module + relevante bijlagen | Nee: geef geplande opname datum weer |
| 10 | Klanttevredenheid: Is zich bewust van de behoefte van de klant en weet de werkzaamheden altijd te koppelen aan klanttevredenheid, klantbehoeften en klantbeleving. | Ja/Nee |  |  |
| 11 | Klantgedrag: Heeft inzicht hoe het gedrag van klanten te beïnvloeden en weet dit te koppelen aan engagementratio’s en weet dit te plaatsen in conversie/salesfunnels. | Ja/Nee |  |  |
| 12 | Omnichannel: Weet bij het inzetten van de digitale media de focus te leggen op een afgestemde ervaring voor de klant, zodat er een uniforme en gesynchroniseerde beleving ontstaat. | Ja/Nee |  |  |

##### (5) PRODUCT INFORMATIE

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| nr | Werkproces | Ja/Nee | Ja: verwijs naar module + relevante bijlagen | Nee: geef geplande opname datum weer |
| 13 | Media ontwikkeling: Is in staat om media de juiste look & feel te geven, zonder onder te doen voor echte vormgevers en weet deze in te zetten voor verschillende kanalen. | Ja/Nee |  |  |
| 14 | Content Implementatie: Kan producten toevoegen in een CMS of PIM systeem en kent de impact van de juiste productinformatie, zoals foto’s, filters en categorieën. Daarbij wordt ook een link gelegd met andere producten door opzoek te gaan naar cross -en upsell mogelijkheden. | Ja/Nee |  |  |
| 15 | Beoordeling Content: Weet product- en marketingcontent kritisch te beoordelen en kan verbeteringen adviseren. Bovendien is er een bewustzijn over de mogelijkheden om content te meten. | Ja/Nee |  |  |

##### (6) WEBCARE

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| nr | Werkproces | Ja/Nee | Ja: verwijs naar module + relevante bijlagen | Nee: geef geplande opname datum weer |
| 16 | Sales: Weet hoe te reageren op klantvragen en weet wat de belangrijke factoren zijn van klantcommunicatie. Bovendien is er bekendheid met klantempathie en kent verschillende manieren om dit te tonen. | Ja/Nee |  |  |
| 17 | Moderator: Is in staat om social media kanalen en review-websites te monitoren en is op de hoogte van factoren die dit positief beïnvloeden. | Ja/Nee |  |  |
| 18 | Klant Feedback: Weet goed te onderscheiden welke factoren impact hebben op de customer journey en kan onder andere door het verzamelen en delen van feedback van klanten, collega’s informeren om zo processen verder te optimaliseren. | Ja/Nee |  |  |

**RUIMTE VOOR EVENTUELE TOELICHTING**

|  |
| --- |
|  |