



## Профил на дигиталните умения/компетентности на ключова длъжност/професия

### I. Описание на длъжността/професията.

<b>Код и наименование на Икономическа дейност/сектор, съгл. КИД-2008</b>	93 „Спортни и други дейности, свързани с развлечение и отдих“
<b>Код и наименование на длъжността/професията, съгл. НКПД-2011</b>	33393020 - Организатор, работа с клиенти
<b>Алтернативни наименования и код на длъжността/професията</b>	Специалист обслужване на клиенти Организатор клиентско обслужване Мениджър, ключови клиенти, код 24215025 Експерт бизнес развитие, код 24216002
<b>Общо описание на длъжността/професията</b>	Организатор работа с клиенти развива и поддържа взаимоотношения с клиентите на предприятието. Организира процесите по продажби. Установява и поддържа взаимоотношения с клиенти на компанията, като ги консултира относно гамата предлагани продукти/услуги. Работи активно за разширяване на бизнес взаимоотношенията с вече съществуващи клиенти и същевременно идентифицира потенциални клиенти, като следи тенденциите на пазара. В процеса на работа лицето, изпълняващо дейността организатор работа с клиенти има следните функции: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Координира и управлява процеса на изготвяне и представяне на подходящи оферти към клиентите по целия процес на предоставяне на услуга/продукт.</li> <li>• Презентира, популяризира, демонстрира нови услуги и функционалности.</li> <li>• Проследява/управлява плащанията на клиентите по договорите за продажба.</li> <li>• Съдейства при управление на рекламациите от клиенти и справяне с възраженията.</li> <li>• Управлява взаимоотношенията с клиентите по целия процес на продажба и извършване на услугата/доставяне на продукта, включително нужния инструктаж и поддръжка.</li> <li>• Установява процесите по събиране на обратна връзка от други звена в организацията, които имат взаимодействие с настоящите клиенти и определя начина на използването ѝ.</li> </ul>

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Организира процесите по продажба в организацията, включително управление на договорите за продажба и целия документооборот.</li> <li>• Прави проучвания на пазара и конкуренцията и следи предпочитанията на клиентите, за да определи фокуса на продажбените усилия.</li> <li>• Събира и обработва обратна информация от клиентите с цел определяне нивото на удовлетворение на клиента.</li> <li>• Дава нови идеи/предложения и участва в разработването на мерки за подобряване качеството на крайния продукт/услуга, както и въвеждането на модификации, с цел максималното удовлетворяване на очакванията на крайните потребители.</li> <li>• Отговаря за регистриране, поддържане и актуализиране на данните за настоящи и потенциални клиенти в съответната фирмена система (CRM).</li> </ul>
--	---

## II. Рамка (списък) на дигиталните компетентности на длъжността/професията.

Общи дигитални компетентности, съгласно DigComp 2.1		
Област на компетентност	Наименование на общата дигитална компетентност	Изисквано ниво и подниво
1: Грамотност, свързана с информация и данни	1.1 Сърфиране, търсене и филтриране на данни, информация и дигитално съдържание	Напреднало - 6
	1.2 Оценяване на данни, информация и дигитално съдържание	Напреднало - 6
2: Комуникация и сътрудничество	2.2 Споделяне чрез дигитални технологии	Напреднало - 6
3: Създаване на дигитално съдържание	3.1 Разработване на дигитално съдържание	Напреднало - 6
4: Безопасност	4.2 Защита на личните данни и поверителност	Напреднало - 5
5: Решаване на проблеми	5.2 Идентифициране на нуждите и технологични решения	Напреднало - 5
Специфични за длъжността/професията дигитални компетентности		
Област на компетентност, съгл. DigComp 2.1	Наименование на специфичната дигитална компетентност	Изисквано ниво и подниво, съгл. DigComp 2.1
1: Грамотност, свързана с информация и данни	Работа със специализиран софтуер за обслужване на клиенти и анализ на клиентско поведение.	Напреднало - 6

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

	Оценка на клиентската удовлетвореност с дигитални инструменти	Напреднало -6
	Работа с платформи за автоматизирани имейли и промотиране на съдържание.	Напреднало -5
2: Комуникация и сътрудничество	Управление на бизнес профили в социалните мрежи	Напреднало -6

### III. Описание на общите дигитални компетентности.

Наименование и код на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1	<b>1.1 Сърфиране, търсене и филтриране на данни, информация и дигитално съдържание</b>
Наименование и код на област на компетентност, съгл. DigComp 2.1.	1: Грамотност, свързана с информация и данни
Описание на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.	Формулира нуждите от информация, търси данни, информация и съдържание в дигитална среда, достъпва ги и навигира между тях. Създава и актуализира лични стратегии за търсене
Изисквано за длъжността/професията ниво и подниво на владееене на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.	Напреднало - 6
Описание на изискваното ниво и подниво на владееене, съгл. DigComp 2.1.	На напреднало ниво на владееене, в съответствие със собствените си нужди и тези на останалите и в сложен контекст, може да: <ul style="list-style-type: none"> <li>• оценява нуждите от информация</li> <li>• адаптира стратегията си за търсене, за да намери най - подходящите данни, информация и съдържание в дигитална среда;</li> <li>• обяснява как да се получи достъп до тези най - подходящи данни, информация и съдържание и да се навигира между тях;</li> <li>• променя личните стратегии за търсене</li> </ul>
Необходими знания	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Притежава знания за търсене и намиране на информация за най-актуалните спортни съоръжения, услуги, продукти и конкурентни практики в спортната индустрия.</li> <li>• Познава същността на уеб (www.) и интернет, основните търсещи машини, принципа им на работа, техните предимства и недостатъци</li> </ul>

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Демонстрира познание на каналите, методите, средствата и въвеждане на иновативни подходи за събиране и анализ на търговска / маркетингова информация в електронна среда, необходима за изготвяне на план за бизнес развитие и привличане на нова клиентела.</li> </ul>
<b>Необходими умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Събира търговска информация, свързана с дейностите и участниците в спортния сектор, чрез използване на различни инструменти и източници.</li> <li>• Идентифицира потенциални клиенти чрез анализ на търсенето в специализираните сайтове и форуми, свързани със спорт и здраве.</li> <li>• Проучва пазарните тенденции и иновации в спортния сектор</li> <li>• Подбира старателно и използва подходящи методи и инструменти за събиране на необходимата информация, включително проучва различни източници и тяхната достоверност и проверява старателно за пропуски в данните.</li> <li>• Разграничава умело различните типове сайтове (корпоративни, професионални, новинарски, лични профили, както и сайтове, с фалшиво съдържание) и достоверността на публикуваната в тях информацията, селектирайки само подходящата такава.</li> <li>• Сравнява източниците на информация и подбира надеждни ресурси с помощта на използваните търсачки, които оптимизират търсенето.</li> </ul>
<b>Поведения, които характеризират владеенето на дигиталната компетентност</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Умело използва различни инструменти за проучване на актуалните потребности на клиентите, конкурентите и техните продукти и условия.</li> <li>• Следи ефективно общите тенденции за развитие на пазара на спортни услуги и стоки, като набира информация от надеждни и достоверни източници на местно и световно ниво, предоставящи качествена информация</li> <li>• Определя фокуса на продажбените усилия, като умело прави проучвания на пазара и конкуренцията и следи предпочитанията на клиентите.</li> <li>• Представя по подходящ начин извлечената от база – данни и таблици информация, като използва различни графики, диаграми и презентационни форми.</li> </ul>
<b>Примери за използване, свързани с приложимостта на дигиталната компетентност</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проучване на нови пазари за реализация на продуктите/услугите на компанията в съответствие с бизнес стратегията и разширяване и задълбочаване присъствието в идентифицираните целеви пазари.</li> <li>• Изготвяне на предложения за промяна в ценовия модел в компанията на база обратна връзка от клиентите и нуждите на пазара.</li> <li>• Анализ на продажбите на предприятието, състоянието на настоящите клиенти и изготвяне на</li> </ul>

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

	план за промени в ценовата и цялостната фирмена политика.
--	---

<b>Наименование и код на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1</b>	<b>1.2 Оценяване на данни, информация и дигитално съдържание</b>
<b>Наименование и код на област на компетентност, съгл. DigComp 2.1.</b>	1: Грамотност, свързана с информация и данни
<b>Описание на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.</b>	Анализира, сравнява и критично оценява достоверността и надеждността на източниците на данни, информация и дигитално съдържание. Анализира, интерпретира и оценява критично данни, информация и дигитално съдържание.
<b>Изисквано за длъжността/професията ниво и подниво на владееене на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.</b>	Напреднало - 6
<b>Описание на изискваното ниво и подниво на владееене, съгл. DigComp 2.1.</b>	На напреднало ниво на владееене, в съответствие със собствените си нужди и тези на останалите и в сложен контекст, може да: <ul style="list-style-type: none"> <li>• оцени критично достоверността и надеждността на източници на данни, информация и дигитално съдържание;</li> <li>• оцени критично данни, информация и дигитално съдържание.</li> </ul>
<b>Необходими знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава стандартите за качество в сферата на предлагане на спортни услуги и стоки на базата на събраната и анализирана информация.</li> <li>• Познава методите и принципите за ефективно съхранение на събраните и селектирани информация и документи.</li> <li>• Притежава знания относно различни софтуерни решения и програми за съхранение, обработка и анализ на база данни .</li> <li>• Познава принципите за работа с база данни – въвеждане на данни, класифициране, извличане на информация по предварително подбрани критерии и показатели, включително изготвяне на графики и таблици за структуриране на информация.</li> <li>• Познава видовете и областите на приложение на специализираните софтуерни продукти, използвани за експлоатиране на спортни комплекси, управление на клиентски профили, управление на продажби на спортни услуги и стоки и др., както и техните специфики,</li> </ul>

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

	предимства и недостатъци.
<b>Необходими умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Обработка количествена и качествена информация, необходима на мениджмънта за вземане на решения относно въвеждането на нови спортни услуги/стоки, както и промени в ценовата политика на предприятието.</li> <li>• Изготвя анализи, справки и отчети за състоянието на текущата клиентела.</li> <li>• Изготвя справки и анализи на резултатите от анкетни проучвания, преговори и актуални състояние по движението на предложения и оферти към нови клиенти.</li> <li>• Поддържа събраната актуална, анализирана и структурирана информация и документи на електронен носител.</li> <li>• Оценява и класифицира събраната информация по предварително подбран набор от критерии и чрез функции за филтриране и селектиране .</li> </ul>
<b>Поведения, които характеризират владенето на дигиталната компетентност</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Извлича и анализира точно информация от база данни, следвайки предварително определени критерии</li> <li>• Проверява акуратно коректността на въведените данни, като използва вградените средства за анализ и проверка.</li> <li>• Изготвя качествен анализ на събраната информация и база – данни като използва различни дигитални решения и функции за филтриране, импортиране / експортиране, сортиране, форматиране, изчислителни функционалности и др.</li> <li>• Проучва и идентифицира клиентската маса и процесите, свързани с бизнес развитие на предприятието, като изготвя различни видове анализи, справки и планове чрез различни дигитални средства и инструменти.</li> </ul>
<b>Примери за използване, свързани с приложимостта на дигиталната компетентност</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Планиране на стратегии по подбор на нови клиенти</li> <li>• Анализ на прилаганите политики и процедури, свързани с търговските процеси в компанията</li> <li>• Анализ на процесите по събиране на обратна връзка от други звена в организацията, които имат взаимодействие с настоящите клиенти и определяне начина на използването ѝ за целите на предприятието.</li> </ul>

<b>Наименование и код на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1</b>	<b>2.2 Споделяне чрез дигитални технологии</b>
<b>Наименование и код на област на</b>	<b>2: Комуникация и сътрудничество</b>

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

<b>компетентност, съгл. DigComp 2.1.</b>	
<b>Описание на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.</b>	Споделява данни, информация и дигитално съдържание чрез подходящи дигитални технологии. Действа като посредник, запознат е с практиките за цитиране и позоваване.
<b>Изисквано за длъжността/професията ниво и подниво на владееене на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.</b>	Напреднало - 6
<b>Описание на изискваното ниво и подниво на владееене, съгл. DigComp 2.1.</b>	На напреднало ниво на владееене, в съответствие със собствените си нужди и тези на останалите и в сложен контекст, може да: <ul style="list-style-type: none"> <li>• оценява най - подходящите дигитални технологии за споделяне на информация и съдържание;</li> <li>• адаптира посредническата си роля;</li> <li>• варира с използването на подходящи практики за цитиране и позоваване.</li> </ul>
<b>Необходими знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Притежава познания относно основните видове дигитални инструменти за споделяне на данни и информация.</li> <li>• Познава етапите по координиране и споделяне на подходящи оферти към клиентите по целия процес на предоставяне на услуга/продукт.</li> <li>• Разбира смисъла и начина на функциониране на посредничеството чрез различни дигитални технологии между клиентите и предприятието.</li> <li>• Различава различните видове дигитални технологии за комуникация и знае как да избере подходящата спрямо нуждите и познанията на лицето за контакт, вкл. клиент, партньор или посредник в работния процес.</li> <li>• Комбинира познания за работа както с текстови файлове, така и видео конферентни връзки.</li> </ul>
<b>Необходими умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Създава, модифицира, прикачва и изпраща посредством различни дигитални програмни продукти за комуникация дигитално съдържание.</li> <li>• Подбира и използва спрямо нуждите и уменията на лицето за контакт най-подходящата и удобна форма за споделяне на дигитално съдържание.</li> <li>• Подбира прецизно подходящи методи за комуникация с клиенти и партньори относно процесите на събиране на обратна връзка и тези, свързани с рекламации.</li> </ul>
<b>Поведения, които характеризират владееенето на дигиталната компетентност</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Предоставя навременно и точно електронна информация на клиентите за актуалните условия за ползване на предлаганите услуги и стоки.</li> </ul>

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Поддържа и споделя регулярно с мениджмънта на предприятието актуална дигитална информация за удовлетвореността на клиентите чрез редовна комуникация през различни дигитални канали.</li> <li>• Подобрява качествено бързината на отговор и решаването на проблеми по предявените рекламации чрез подбор на най-бързия и подходящ дигитален инструмент за комуникация.</li> </ul>
<b>Примери за използване, свързани с приложимостта на дигиталната компетентност</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Комуникиране чрез електронна поща с клиентите, колегите в отделните звена на фирмата и мениджмънта.</li> <li>• Споделяне чрез различни дигитални инструменти и платформи за комуникация на събраната и обобщена обратна връзка от клиентите с всички заинтересовани страни</li> <li>• Споделяне, съхранение и архивиране на данни и информация в мрежова среда</li> <li>• Участие в процесите по изготвяне на асортимента на предлаганите услуги и стоки, ценовата политика и маркетингова концепция посредством онлайн комуникация и обсъждане на проектите с ангажираните заинтересовани лица.</li> </ul>

<b>Наименование и код на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1</b>	<b>3.1 Разработване на дигитално съдържание</b>
<b>Наименование и код на област на компетентност, съгл. DigComp 2.1.</b>	3: Създаване на дигитално съдържание
<b>Описание на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.</b>	Създава и редактира дигитално съдържание в различни формати, изразява се чрез дигитални средства.
<b>Изисквано за длъжността/професията ниво и подниво на владееене на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.</b>	Напреднало - 6
<b>Описание на изискваното ниво и подниво на владееене, съгл. DigComp 2.1.</b>	<p>На напреднало ниво на владееене, в съответствие със собствените си нужди и тези на останалите и в сложен контекст, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• променя дигиталното съдържание, използвайки най - подходящите формати;</li> <li>• адаптира начина, по който изразява себе си, чрез създаването на най - подходящото дигитално съдържание.</li> </ul>
<b>Необходими знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Използва различни текстообработващи програми за създаване на дигитално съдържание.</li> </ul>

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Различава и комбинира знанията си за повече от един вид дигитални инструменти за изготвянето на презентации, анализи, оферти и др.</li> <li>• Прилага знанията си за различни методи за промяна и адаптация на дигитално съдържание.</li> </ul>
<b>Необходими умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Определя най-подходящия метод или инструмент за създаване на примерни шаблони и модели, и тяхната лесна адаптация и промяна във всеки индивидуален случай.</li> <li>• Разработва методите за регистриране, поддържане и актуализиране на данните за настоящи и потенциални клиенти в съответната фирмена система</li> <li>• Проследява/управлява в електронна среда плащанията на клиентите по договорите за продажба</li> <li>• Изготвя въздействащи и информативни презентации, използвайки богатия набор от инструменти на различни програми за изготвяне на презентации.</li> </ul>
<b>Поведения, които характеризират владенето на дигиталната компетентност</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Изготвя умело, чрез функционалностите на различни текстообработващи програми, работни процедури за работа с клиентите, като следва стриктно установените стандарти за качествено обслужване на клиенти</li> <li>• Разработва ефективно дигитални наръчници за по-лесно ориентиране на клиентите в спортните обекти, за лесен избор на услуги, стилове и спортни стоки</li> <li>• Проактивно изготвя въздействащо и ангажиращо електронно съдържание, което удовлетворява и надминава желанията на клиентите, като използва познанията си за продуктите на компанията, клиентите и техните нужди, използвайки функционалностите на фирмените програми.</li> <li>• Създава точно и актуализира периодично детайлни дигитални списъци с контакти на клиентите на спортните обекти в електронни таблици или друг дигитален формат</li> </ul>
<b>Примери за използване, свързани с приложимостта на дигиталната компетентност</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Изготвяне на оферти, презентации, приложения, договори и др.</li> <li>• Изготвяне на анкетни форми за обратна връзка и измерване на удовлетвореността на клиентите.</li> <li>• Изготвяне на отчети и анализи.</li> </ul>

<b>Наименование и код на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1</b>	<b>4.2 Защита на личните данни и поверителност</b>
<b>Наименование и код на област на</b>	4: Безопасност

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

<b>компетентност, съгл. DigComp 2.1.</b>	
<b>Описание на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.</b>	Защитава личните данни и поверителността в дигитална среда. Разбира по какъв начин да използва и споделя лична идентифицираща информация, като същевременно е в състояние да защити себе си и другите от вреда. Разбира, че дигиталните услуги използват „Политика за поверителност“, за да информират как се използват личните данни.
<b>Изисквано за длъжността/професията ниво и подниво на владеене на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.</b>	Напреднало - 5
<b>Описание на изискваното ниво и подниво на владеене, съгл. DigComp 2.1.</b>	Освен да напътства останалите, може да: <ul style="list-style-type: none"> <li>• прилага различни начини за защита на личните си данни и поверителността в дигитална среда;</li> <li>• прилага различни начини за споделяне на своите данни, като същевременно защитава себе си и другите от нежелани последици;</li> <li>• обяснява съдържанието на декларации за поверителност, свързани с това, как личните данни се използват в дигиталните услуги.</li> </ul>
<b>Необходими знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Притежава познания относно понятието лични данни и неговия обхват.</li> <li>• Разбира коя информация не представлява лични данни и не е в обхвата на защита.</li> <li>• Познава видовете лични данни и тяхната класификация в онлайн среда.</li> <li>• Прилага знанията си за правните основания за обработването на лични данни при онлайн услуги</li> <li>• Различава различни методи и подходи за защита на личните данни в дигитална среда.</li> <li>• Познава основните характеристики на различни програмни продукти за защита на устройства и личните данни, използвани и съхранени в тях.</li> </ul>
<b>Необходими умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Извършва оценка на риска и оценка на въздействието при дейностите по обработване на лични данни в електронен формат;</li> <li>• Извършва одит в електронна среда на вътрешните процеси и процедури, свързани със събирането, обработването и защитата на личните данни</li> <li>• Зачита законовите изисквания като съобщава чрез различни дигитални канали за комуникация на клиентите какви лични данни се събират, както и защо и как се прави.</li> <li>• Разработва и въвежда високи изисквания за пароли, касаещи дължина, ползване на комбинации от малки и големи букви, цифри и специални символи, както и по отношение на</li> </ul>

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

	изисквания за периодична смяна на паролата.
<b>Поведения, които характеризират владенето на дигиталната компетентност</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Следва стриктно установените в предприятието правила за администриране, обработване, съхранение и защита на личните данни в дигитална среда.</li> <li>• Сътрудничи ефективно в изготвянето и последващото спазване на вътрешния правилник и процедури, свързани със събирането и обработването на личните данни на клиентите.</li> <li>• Следи умело в процесите по изпращане на автоматизирани имейли на клиентите с рекламна цел да се ангажират само лица, които са дали предварително своето съгласие да получават известия.</li> <li>• Прилага стриктно политиките за поверителност при работа с личните данни на клиентите.</li> </ul>
<b>Примери за използване, свързани с приложимостта на дигиталната компетентност</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Работа с антивирусни програми за защита на устройства и лични данни на съвременно техническо ниво</li> <li>• Използване на защитени стени</li> <li>• Редовни актуализации на софтуера и фърмуера</li> <li>• Редовно архивиране на данните за целите на възстановяване им в случай на хакерска атака и загуба на тяхната наличност;</li> <li>• Въвеждане на двуфакторна (мултифакторна) идентификация: въвеждане на допълнителна информация от потребителя (автоматично генериран код, ПИН, отговор на таен въпрос или др.), освен стандартно използваната парола за достъп, която се получава на друго устройство</li> </ul>

<b>Наименование и код на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1</b>	<b>5.2 Идентифициране на нуждите и технологични решения</b>
<b>Наименование и код на област на компетентност, съгл. DigComp 2.1.</b>	5: Решаване на проблеми
<b>Описание на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.</b>	Прави оценка на потребностите и идентифицира, оценява, избира и използва дигитални инструменти и възможни технологични решения, за да ги удовлетвори. Настройва и персонализира дигиталната среда за лични нужди (напр. свързани с достъпността).
<b>Изисквано за длъжността/професията ниво и подниво на владене на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.</b>	Напреднало - 5

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

<b>Описание на изискваното ниво и подниво на владеене, съгл. DigComp 2.1.</b>	<p>Освен да напътства останалите, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• оцени нуждите;</li> <li>• прилага различни дигитални инструменти и възможни технологични решения за удовлетворяване на тези нужди;</li> <li>• използва различни начини за настройване и персонализиране на дигиталната среда, според личните нужди</li> </ul>
<b>Необходими знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава множество дигитални инструменти и програмни решения и описва кои от тях или каква комбинация от инструменти е най-ефективна за целите на управлението на процесите по обслужване на клиенти.</li> <li>• Разбира и обяснява кои от използваните в предприятието софтуерни продукти са ефективни и приложими за целите на работата с клиенти и кои не.</li> <li>• Познава функционалностите на програмните продукти, с които работи</li> </ul>
<b>Необходими умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Анализира кое дигитално решение отговаря най-добре на потребностите на предприятието в областта на обслужването на клиенти.</li> <li>• Оптимизира процесите по получаване на своевременна обратна връзка от клиентите като подбира най-подходящите дигитални инструменти за работа и заменя неработещите решения.</li> <li>• Проучва иновативните технологични решения и инструменти, които биха могли да се внедрят за подобряване, надграждане и улесняване на процесите по комуникация и обслужване на клиенти.</li> </ul>
<b>Поведения, които характеризират владеенето на дигиталната компетентност</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Умело проучва и анализира иновациите и успешните практични дигитални решения, които биха могли да се внедрят в предприятието за подобряване на процесите по обслужване и сътрудничество с клиентите</li> <li>• Идентифицира ефективно необходимостта от внедряването на иновативни дигитални инструменти за оптимизиране на процесите по обслужване на клиенти и улеснение на работата им с фирмения сайт на компанията, и се ангажира с процесите по тяхното осигуряване.</li> <li>• Обучава ефикасно колегите, пряко ангажирани с процесите по обслужване и комуникация с клиентите, на работа с избраните програмни продукти и решения</li> </ul>
<b>Примери за използване, свързани с приложимостта на дигиталната компетентност</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Оценка на използваните дигитални решения за управление на взаимоотношенията с клиентите.</li> <li>• Настройка, персонализиране и оптимизация на функционалностите на избраните дигитални</li> </ul>

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

	<p>инструменти</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Подбор на иновативни дигитални решения с цел подобряване на качеството и бързината при обслужването на клиенти и получаването на обратна връзка.</li> <li>• Проучване и анализ на алтернативни решения за оптимизиране на дейностите по работа с клиенти.</li> </ul>
--	--

#### IV. Описание на специфичните дигитални компетентности.

<b>Наименование на дигиталната компетентност</b>	<b>Работа със специализиран софтуер за обслужване на клиенти и анализ на клиентско поведение.</b>
<b>Наименование и код на област на компетентност, съгл. DigComp 2.1.</b>	1: Грамотност, свързана с информация и данни
<b>Описание на дигиталната компетентност</b>	Подобрява процеса по привличане на потенциални клиенти, увеличава продажбите и подобрява удовлетвореността и задържането на клиентите, като управлява специализиран софтуер за изграждане и подобряване на бизнес отношенията с клиентите. Управлява ефективно взаимоотношенията с клиентите, като събира, анализира, редактира и съхранява информация за потенциални и настоящи клиенти.
<b>Сходна обща дигитална компетентност от DigComp 2.1.</b>	1.3. Управление на данни, информация и дигитално съдържание
<b>Изисквано за длъжността/професията ниво и подниво на владее на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.</b>	Напреднало - 6
<b>Описание на нивата и поднивата на владее на дигиталната компетентност:</b>	
<b>Основно ниво</b>	<p>Подниво 1: На основно ниво на владее и с напътствие, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Дефинира различните начини за извличане и съхранение на данни, информация и съдържание чрез софтуер за обслужване на клиенти и анализ на взаимоотношенията с клиенти, по лесен начин.</li> <li>• Установява как и къде лесно да организира данни и информация в софтуер за подобряване на бизнес отношенията с клиенти.</li> </ul> <p>Подниво 2: На основно ниво и самостоятелно, с подходящо напътствие, когато е необходимо, може да:</p>

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Определя начините на извличане и съхранение на данни, информация и съдържание чрез софтуер за обслужване на клиенти и анализ на клиентско поведение по лесен начин.</li> <li>• Установява как и къде лесно да организира данни и информация в специализирания софтуер за работа с клиенти.</li> </ul>
<b>Средно ниво</b>	<p>Подниво 3: Самостоятелно и решавайки ясни проблеми, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Подбира и записва данни, информация и съдържание по лесен и рутинен начин, използвайки софтуер за работа с клиенти ,за тяхната редакция, съхранение и извличане.</li> <li>• Организира данни, информация и съдържание по рутинен начин, използвайки софтуер за работа с клиенти.</li> </ul> <p>Подниво 4: Независимо, в съответствие със собствените си нужди и решавайки ясно дефинирани и нерутинни проблеми, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Въвежда и управлява информация, данни и съдържание по лесен за съхранение и извличане начин, като използва специализиран софтуер за обслужване на клиенти и анализ на клиентско поведение.</li> <li>• Организира данни, информация и съдържание по рутинен начин, използвайки софтуер за обслужване на клиенти и анализ на клиентско поведение.</li> </ul>
<b>Напреднало ниво</b>	<p>Подниво 5: Освен да напътства останалите, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Борави с данни, информация и съдържание чрез специализиран софтуер за обслужване на клиенти и анализ на клиентско поведение. за по – лесното им въвеждане, съхранение и извличане.</li> <li>• Организира и обработва данни, информация и съдържание чрез специализиран софтуер за обслужване на клиенти и анализ на клиентско поведение.</li> </ul> <p>Подниво 6: На напреднало ниво на владееене, в съответствие със собствените си нужди и тези на останалите и в сложен контекст, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Управлява процесите по извличане и съхранение на данни, информация и съдържание по оптимален начин като използва софтуер за обслужване на клиенти и анализ на клиентско поведение Подбира най-подходящия начин за организиране и обработка на данни, информация и съдържание като използва софтуер за обслужване на клиенти и анализ на клиентско поведение.</li> </ul>
<b>Високо специализирано ниво</b>	<p>Подниво 7: На високо специализирано ниво на владееене може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Описва решения на сложни по същество проблеми, свързани с управлението на данни, информация и съдържание за тяхната организация, съхранение и извличане в софтуер за обслужване на клиенти и анализ на клиентско поведение.</li> </ul>

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Допринася чрез професионалните си знания и практика за оптимизиране на процесите, свързани с клиентско обслужване и комуникация и напътства останалите при управлението на данни, информация и съдържание в софтуер за обслужване на клиенти и анализ на клиентско поведение.</li> </ul> <p>Подниво 8: На най-напредналото и специализирано ниво на владееене може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Решава сложни, комплексни проблеми, които се отнасят до управлението на данни, информация и съдържание за тяхната организация, съхранение и извличане при работа със софтуер за обслужване на клиенти и анализ на клиентско поведение.</li> <li>• Разработва иновационни подходи и стратегии за управление на различни процеси в областта на управлението на взаимоотношенията с клиентите.</li> </ul>
<b>Необходими знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава различните видове програмни продукти за управление на бизнес отношенията с клиенти и знае как да подбере най-подходящия за изграждане на ползотворни и трайни взаимоотношения с клиентите.</li> <li>• Описва функционалностите на софтуера за организиране и управление на бизнес отношенията с клиенти по достъпване, съхраняване, обработка и анализ на данни и информация.</li> <li>• Познава процедурите за достъп, настройки и персонализиране на информация в специализирания софтуер за работа с клиенти</li> <li>• Обяснява различните начини на извличане и анализ на необходимата информация от специализирания софтуер.</li> </ul>
<b>Необходими умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Достъпва, обработва, съхранява детайлна информация за клиентите в реално време.</li> <li>• Модернизира процесите по обслужване на клиентите, като подобрява скоростта и ефективността на отговорите по техни запитвания или рекламации.</li> <li>• Помага на екипа за поддръжка на клиентски акаунти да осигурят по-бързо обслужване на въпроси, проблеми и заявки за обслужване на клиенти като използват историята на взаимодействията с клиентите.</li> <li>• Използва функционалностите на софтуера за организиране и управление на бизнес отношенията с клиентите за интегриране и автоматизиране на работните процеси в обслужването на клиенти.</li> <li>• Разработва процеси по документиране на цялата комуникация с потенциални клиенти и ги конвертира в клиенти.</li> <li>• Сътрудничи в процесите по идентифициране на нови перспективи, проследяване на</li> </ul>

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

	<p>взаимодействието с клиентите, изготвянето на прогнози за развитие на бизнеса и увеличение на продажбите.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Определя начините за намаляване на разходите за обслужване на клиенти, чрез автоматизиране на повтарящи се задачи и намаляване на ръчната работа, където е възможно.</li> </ul>
<b>Поведения, които характеризират владеенето на дигиталната компетентност</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Генерира и менажира умело специфична за клиентите информация, за да постигне персонализиране на обслужването и промотирането на подбрани услуги и стоки.</li> <li>• Прилага умело функционалностите на софтуера за работа с клиенти, като предоставя най-високо качество на обслужване на клиентите, подобрявайки значително скоростта и ефективността на отговорите по техни запитвания</li> <li>• Съдейства ефективно на мениджмънта в компанията да автоматизира целия цикъл на продажбите, като идентифицира нови перспективи, проследява взаимодействието на клиентите, прави прогнози за продажби и управлява документацията.</li> <li>• Използва умело аналитичната част на софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти, за да управлява бек-офис операциите с лекота.</li> <li>• Проверява старателно и точно коректността на въведената клиентска база - данни, като използва правилно подбрани и вградени средства за проверка</li> </ul>
<b>Примери за използване, свързани с приложимостта на дигиталната компетентност</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Управление на процесите по обслужване на клиентите</li> <li>• Идентифициране на нуждите и желанията на клиентите</li> <li>• Анализ на каналите за получаване на обратна връзка от клиентите, който спомага фирмата да определи предпочитанията на клиентите за средствата за комуникация, като телефон, имейл и др.</li> <li>• Прогнозиране на тенденция</li> <li>• Подобряване на удовлетвореността на клиентите</li> </ul>

<b>Наименование на дигиталната компетентност</b>	<b>Оценка на клиентската удовлетвореност с дигитални инструменти</b>
<b>Наименование и код на област на компетентност, съгл. DigComp 2.1.</b>	1: Грамотност, свързана с информация и данни
<b>Описание на дигиталната компетентност</b>	Измерва удовлетвореността на клиентите с иновативни инструменти за проучване и анализ. Работи с уеб-базирана платформа или софтуер, с който провежда проучвания на клиенти бързо и лесно, с интегрирани типове въпроси, които са необходими, за измерване удовлетвореността на

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)



	клиентите. Чрез функционалностите на платформата за управление на клиентския опит бързо и лесно настройва анкети за клиенти и извършва анализ на данни в реално време.
<b>Сходна обща дигитална компетентност от DigComp 2.1.</b>	1.2 Оценяване на данни, информация и дигитално съдържание
<b>Изисквано за длъжността/професията ниво и подниво на владее на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.</b>	Напреднало - 5
<b>Описание на нивата и поднивата на владее на дигиталната компетентност:</b>	
<b>Основно ниво</b>	<p>Подниво 1: На основно ниво на владее и с напътствие, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Създава по готов шаблон базови анкети за проучване използвайки най-основни функционалности и настройки при работа с платформи за анализ на клиентската удовлетвореност.</li> <li>• Избира лесен начин за организиране на данни, информация и съдържание в специализирана платформа за анализ на удовлетвореността на клиентите.</li> </ul> <p>Подниво 2: На основно ниво и самостоятелно, с подходящо напътствие, когато е необходимо, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Създава по готов шаблон базови анкети за проучване използвайки най-основни функционалности и настройки при работа с платформи за анализ на удовлетвореността на клиентите.</li> <li>• Идентифицира как да бъдат организирани данни, информация и съдържание по лесно достъпен и практичен начин в подходяща за целите на предприятието платформа за анализ на лоялността и удовлетвореността на клиентите.</li> </ul>
<b>Средно ниво</b>	<p>Подниво 3: Самостоятелно и решавайки ясни проблеми, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Създава анкети за проучване използвайки основни функционалности и настройки при работа с платформи за анализ на удовлетвореността на клиентите.</li> <li>• подбира инструменти за събиране на обратна връзка от клиентите</li> <li>• обработва, съхранява и анализира по рутинен начин в специализиран софтуер за анализ на удовлетвореността на клиентите събраните данни и информация.</li> <li>• организира данни, информация и съдържание по рутинен начин в специализиран софтуер за анализ на удовлетвореността на клиентите.</li> </ul> <p>Подниво 4: Независимо, в съответствие със собствените си нужди и решавайки ясно дефинирани и</p>

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

	<p>нерутинни проблеми, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Създава анкети за проучване използвайки основни функционалности и настройки при работа с платформи за анализ на удовлетвореността на клиентите.</li> <li>• подбира инструменти за събиране на обратна връзка от клиентите</li> <li>• обработва резултати от анкети с различни типове въпроси в специализиран софтуер за подробен анализ на клиентската удовлетвореност.</li> </ul>
<b>Напреднало ниво</b>	<p>Подниво 5: Освен да напътства останалите, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Създава разнообразни анкети за проучване използвайки различни функционалности и настройки при работа с платформи за анализ на удовлетвореността на клиентите.</li> <li>• подбира разнообразни инструменти за събиране на обратна връзка от клиентите</li> <li>• борави със старателно подбрана и филтрирана информация и данни за целите на анализа и организира лесното им управление, съхранение и извличане;</li> <li>• извършва организация, управление и обработка на информация, данни и съдържание в специализиран софтуер за анализ на клиентската удовлетвореност.</li> </ul> <p>Подниво 6: На напреднало ниво на владееене, в съответствие със собствените си нужди и тези на останалите и в сложен контекст, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Създава разнообразни анкети за проучване използвайки различни функционалности и настройки при работа с платформи за анализ на удовлетвореността на клиентите.</li> <li>• подбира разнообразни инструменти за събиране на обратна връзка от клиентите</li> <li>• обработва по най-подходящ начин резултати от анкети, данни и съдържание в специализиран софтуер за анализ на клиентската удовлетвореност.</li> </ul>
<b>Високо специализирано ниво</b>	<p>Подниво 7: На високо специализирано ниво на владееене може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Създава сложни анкети с различни типове въпроси за проучване използвайки всички функционалности и настройки при работа с платформи за анализ на удовлетвореността на клиентите.</li> <li>• създава решения на сложни, ограничено дефинирани проблеми, които са свързани с анализ и оценка на клиентската удовлетвореност с дигитални инструменти</li> <li>• интегрира знанията си, с цел да допринесе за професионалната практика и знания и да напътства останалите в процеса на анализ и оценка на клиентската удовлетвореност</li> </ul> <p>Подниво 8: На най-напредналото и специализирано ниво на владееене, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Създава сложни анкети с различни типове въпроси за проучване използвайки всички</li> </ul>

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

	<p>функционалности и настройки при работа с платформи за анализ на удовлетвореността на клиентите</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>изготвя концепции за справяне със сложни проблеми с множество аспекти, които се отнасят до анализа и оценката на нивото на клиентската удовлетвореност.</li> <li>Модернизира процесите, свързани с дейностите по анализ и оценка на клиентското поведение и удовлетвореност чрез внедряването на нови подходи и усъвършенствани процеси в съответната област</li> </ul>
<b>Необходими знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Познава видовете платформи за управление на клиентско изживяване и оценка на клиентска удовлетвореност</li> <li>Използва знанията си за различни иновативни инструменти за проучване, анализ и измерване на удовлетвореността на клиентите.</li> <li>Познава показателите за измерване на удовлетвореността на клиентите (рейтинг на удовлетвореност на клиентите (CSAT); оценка на клиентските усилия (CES); Резултат за здравето на клиентите (CHS); Степен на оттегляне на клиенти (CCR) и др.</li> <li>Описва подходящите мерки, които трябва да се предприемат за повишаване удовлетвореността на клиентите.</li> <li>Притежава знания за оценка на нуждите и задоволеността на клиентите на база анализ на анкетни карти и други инструменти за събиране на обратна връзка.</li> </ul>
<b>Необходими умения</b>	<p>Извършва анализ на лоялността и удовлетвореността на клиентите чрез различни инструменти за онлайн анкетиране и допитване</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Анализира посредством функционалностите на платформите за анализ дали клиентите ще останат с бранда с течение на времето или ще мигрират към конкуренцията, като идентифицира моделите на поведение за определен период от време.</li> <li>Проучва удовлетвореността от обслужването на клиентите като прилага вградените функционалности на програмите за анализ.</li> <li>Анализира степента на оттегляне на клиенти, като изследва с помощта на дигитални инструменти процента клиенти, който компания е загубила за определен период от време.</li> </ul>
<b>Поведения, които характеризират владенето на дигиталната компетентност</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Изследва умело степента на удовлетвореност на клиентите, като използва функционалностите на платформа за управление и анализ на клиентско изживяване.</li> <li>Анализира ефективно чрез функционалностите на програмите за анализ аспектите, които определят дали клиентите ще останат с бранда с течение на времето или ще мигрират към</li> </ul>

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

	<p>конкуренцията, като живот на продукта, тип продукт (ниво на лиценз - бесплатно или платено), брой взаимодействия с компанията, пари, изразходвани за продукти и желанието да отговор на съобщения.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Измерва умело нивото на удовлетвореност от обслужването на клиентите, като събира обратна връзка от клиентите чрез формуляри, изскачащи прозорци, чат на живо, онлайн анкети или анкети по имейл.</li> <li>• Периодично проследява в софтуера процеса по оттегляне на клиенти, който помага да се разкрият тенденции, които биха могли да повлияят негативно на бизнеса, и да се предприемат ефективни стъпки за намаляване на отлив.</li> <li>• Следи стриктно отзивите на клиенти в порталите за рейтинг, които отразяват удовлетвореността на клиентите, както и общите оценки в порталите за прегледи</li> <li>• Разработва ефикасни онлайн анкети и въпросници за получаване на регулярна обратна връзка от клиентите и взема предвид събраната информация за оптимизиране процесите по обслужване на клиентите.</li> </ul>
<b>Примери за използване, свързани с приложимостта на дигиталната компетентност</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Измерване степента на удовлетвореност на клиентите</li> <li>• Повишаване на клиентската удовлетвореност чрез дигиталната трансформация на търговския процес</li> <li>• Оценка на качеството на взаимоотношенията с потребителите и генериране на препоръки за тяхното подобряване.</li> <li>• Оценка на за клиентската удовлетвореност чрез инструменти на социалните мрежи</li> </ul>

<b>Наименование на дигиталната компетентност</b>	<b>Работа с платформи за автоматизирани имейли и промотиране на съдържание.</b>
<b>Наименование и код на област на компетентност, съгл. DigComp 2.1.</b>	1: Грамотност, свързана с информация и данни
<b>Описание на дигиталната компетентност</b>	Работа със специализирани <b>платформи за автоматизирани имейли и промотиране на съдържание</b> , свързано със спортни услуги и стоки, новости и актуални промоционални предложения, които предоставят инфраструктурата за изпращане на излъчвания и масови имейли. Изпраща имейли до потенциални клиенти и съществуващи клиенти, бюлетини за нови предложения, промоционални кампании и известия за събития , използвайки функционалностите

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

	на специализирания софтуер.
<b>Сходна обща дигитална компетентност от DigComp 2.1.</b>	1.3 Управление на данни, информация и дигитално съдържание
<b>Изисквано за длъжността/професията ниво и подниво на владееене на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.</b>	Напреднало - 5
<b>Описание на нивата и поднивата на владееене на дигиталната компетентност:</b>	
<b>Основно ниво</b>	<p>Подниво 1: На основно ниво на владееене и с напътствие, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Дефинира начините за организиране, съхранение и извличане на данни и информация по лесен и достъпен начин в процеса на създаване на имейл кампании.</li> <li>• Да избере лесен начин за организиране на данни, информация и съдържание в специализирана платформа за имейл маркетинг.</li> </ul> <p>Подниво 2: На основно ниво и самостоятелно, с подходящо напътствие, когато е необходимо, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Определя различните подходи за организиране и съхранение на данни и информация и избира най-оптималния и лесен начин при създаване на имейл кампании.</li> <li>• Идентифицира как да бъдат организирани данни, информация и съдържание по лесно достъпен и практичен начин в подходяща за целите на предприятието платформа за имейл маркетинг.</li> </ul>
<b>Средно ниво</b>	<p>Подниво 3: Самостоятелно и решавайки ясни проблеми, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Прави качествен подбор на данни, информация и съдържание за целите на маркетингова кампания, които да бъдат използвани, съхранявани и извлечени по практичен начин в специализирана платформа за автоматизирани имейли.</li> <li>• Организира по рутинен начин подбраните данни, информация и съдържание в най-подходящия за целите на кампанията софтуер за имейл маркетинг.</li> </ul> <p>Подниво 4: Независимо, в съответствие със собствените си нужди и решавайки ясно дефинирани и нерутинни проблеми, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Подбира и организира съответните данни и информация по лесен за съхранение и използване начин.</li> <li>• Подбира и организира данни, информация и съдържание в най-подходящия за целите на предприятието софтуер за имейл маркетинг.</li> </ul>

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

<b>Напреднало ниво</b>	<p>Подниво 5: Освен да напътства останалите, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Оперира с данни, информация и съдържание по оптимален и лесен начин за тяхното организиране, съхранение и използване за целите на маркетингова кампания.</li> <li>• Съхранява, управлява, селектира и обработва данни, информация съдържание в подбран за целите на кампанията софтуер за автоматизиран имейл маркетинг.</li> </ul>
	<p>Подниво 6: На напреднало ниво на владееене, в съответствие със собствените си нужди и тези на останалите и в сложен контекст, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Адаптира съхранението, анализа и управлението на данни, информация и съдържание по най-подходящ и лесен за опериране начин.</li> <li>• Адаптира процесите по управление и обработка на данни, информация и съдържание по оптимален и лесен за организиране начин в най-подходящата за целта на маркетинговата кампания платформа за имейл маркетинг.</li> </ul>
<b>Високо специализирано ниво</b>	<p>Подниво 7: На високо специализирано ниво на владееене може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• създава решения на сложни, ограничено дефинирани проблеми, които са свързани с управление на данни, информация и съдържание за тяхната организация, съхранение и извличане в платформи за автоматизирани имейли и промотиране на съдържание.</li> <li>• интегрира знанията си, с цел да допринесе за професионалната практика и знания и да напътства останалите при управлението на данни, информация и съдържание в платформи за автоматизирани имейли и промотиране на съдържание.</li> </ul>
	<p>Подниво 8: На най -напредналото и специализирано ниво на владееене, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• създава решения за справяне със сложни проблеми с множество взаимосвързани фактори, които се отнасят до управлението на данни, информация и съдържание за тяхната организация, съхранение и извличане в платформи за автоматизирани имейли и промотиране на съдържание.</li> <li>• Разработва и внедрява иновативни подходи и концепции за процесите на контактуване с множество клиенти чрез автоматизирани имейли.</li> </ul>
<b>Необходими знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава основните типове имейли, използвани за привличане на клиенти</li> <li>• Разбира процесите по автоматизация и персонализация на автоматизираните имейли с информативна и рекламна цел</li> <li>• Познава функционалностите на специализираната платформа за генериране и изпращане на бюлетини и рекламно съдържание</li> </ul>

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава основните ключови компоненти за една ефективната имейл информационна и рекламна кампания</li> </ul>
<b>Необходими умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Прилага инструмент за формуляри, с който достига до нови потенциални клиенти, които след това могат да бъдат разпределени в конкретни списъци и включени в кампании за поддържане на имейл.</li> <li>• Използва базирани на различно клиентско поведение съобщения и имейли за изоставяне на стоки в „количка“.</li> <li>• Работи с различни видове информативни имейли за поддържане на интереса на клиента към предлаганите услуги и стоки (разписки и потвърждение на поръчката, потвърждения за доставка, съобщения за двойно включване, имейли за нулиране на парола, напомнания за изоставяне на количката.)</li> <li>• Подпомага разработването на редица имейли за продажба, целта на които е да убеждават читателите да платят за услуга или да закупят продукт и могат да увеличат ангажираността и задържането на клиентите.</li> <li>• Разпраща имейл кампании за промоционални предложения, покани за събития и семинари актуализиране на информация за продукти</li> <li>• Сътрудничи при провеждането на различните етапи по създаването и протичането на имейл кампании и анализа на резултатите от тях.</li> </ul>
<b>Поведения, които характеризират владенето на дигиталната компетентност</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Помага усилено маркетинг звеното при изготвянето на пощенския списък от получатели на автоматизирани имейли чрез извличане на информации от база данни с клиенти</li> <li>• Сътрудничи умело в комуникацията с доставчиците на имейл услуги, ползвайки различни платформи за генериране и изпращане на автоматизирани имейли и промотиране на съдържание.</li> <li>• Участва ефективно в разработването на различните имейли по съдържание и вид, спрямо всяка отделна кампания.</li> </ul>
<b>Примери за използване, свързани с приложимостта на дигиталната компетентност</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Изготвяне на информационно и рекламно съдържание и съдействие при управлението на процесите по имейл маркетингови кампании за налагане на нови продукти / услуги и/или повишаване на продажбите</li> <li>• Качествен и количествен подбор на абонатите за автоматизирани имейл кампании въз основа на анализирани данни и информация , налични за тях, което позволява създаването на персонализирани кампании</li> </ul>

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Организиране на информационни кампании за организиране на спортни събития, изложения и промоционални кампании в спортния сектор.</li> </ul>
--	--

<b>Наименование на дигиталната компетентност</b>	<b>Управление на бизнес профили в социалните мрежи</b>
<b>Наименование и код на област на компетентност, съгл. DigComp 2.1.</b>	2: Комуникация и сътрудничество
<b>Описание на дигиталната компетентност</b>	Подпомага процесите по създаване на фен маса и увеличаване на клиентската такава, като създава и поддържа бизнес профили в социалните мрежи и управлява процеса по поддържане на контакт с клиенти – отговор на съобщенията, изпращане на регулярни съобщения, постове, ъпдейти с новини за бизнеса. Свързва и създава онлайн връзки между фирмените бизнес профили, включително корпоративния уеб сайт с Facebook профил, създава групи и събития. Използва опростени web инструменти за ускоряване ангажираността с потребителите (управление на фен страница), а също и по-сложни платформи за установяване на пазарните нужди.
<b>Сходна обща дигитална компетентност от DigComp 2.1.</b>	2.6. Управление на дигиталната идентичност
<b>Изисквано за длъжността/професията ниво и подниво на владее на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.</b>	Напреднало - 6
<b>Описание на нивата и поднивата на владее на дигиталната компетентност:</b>	
<b>Основно ниво</b>	<p>Подниво 1: На основно ниво на владее и с напътствие, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• разпознава видовете бизнес профили и групи в социалните мрежи</li> <li>• прилага лесни и прости начини за представяне на предприятието онлайн</li> <li>• различава прости данни и информация , които намира онлайн чрез различни дигитални инструменти в социалните мрежи.</li> </ul> <p>Подниво 2: На основно ниво и самостоятелно, с подходящо напътствие, когато е необходимо, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• идентифицира бизнес профили в социалните мрежи</li> <li>• използва прости начини за презентиране и отличаване на предприятието онлайн</li> <li>• разпознава прости данни и съдържание които достъпва чрез функционалностите на социалните</li> </ul>

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)



	мрежи
<b>Средно ниво</b>	<p>Подниво 3: Самостоятелно и решавайки ясни проблеми, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• разграничава набор от ясно дефинирани и рутинни инструменти за управление на дигитални бизнес профили в онлайн социални мрежи</li> <li>• дефинира ясно определени и рутинни начини за презентиране на фирмена информация онлайн;</li> <li>• определя точно и ясно подбрано дигитално съдържание, което рутинно въвежда чрез дигитални инструменти в социални мрежи онлайн</li> </ul>
	<p>Подниво 4: Независимо, в съответствие със собствените си нужди и решавайки ясно дефинирани и нерутинни проблеми, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• организира и управлява процесите по поддръжка и актуализиране на бизнес профили и страници в различни социални мрежи;</li> <li>• подбира лесни и разбираеми начини за защита на фирмената репутация онлайн;</li> <li>• анализира и използва данни и информация, които се генерират чрез дигитални инструменти в различни социални мрежи онлайн</li> </ul>
<b>Напреднало ниво</b>	<p>Подниво 5: Освен да напътства останалите, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Сътрудничи и организира процесите по управление и поддръжка на бизнес профили в различни социални мрежи;</li> <li>• използва различни подходи за управление на рекламни кампании в социалните мрежи;</li> <li>• въвежда и управлява данни чрез няколко различни инструмента в различни социални мрежи</li> </ul>
	<p>Подниво 6: На напреднало ниво на владееене, в съответствие със собствените си нужди и тези на останалите и в сложен контекст, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• описва множество инструменти за управление на различни бизнес профили</li> <li>• дефинира подходящите начини за генериране и промяна на дигитално съдържание във фирмените профили</li> <li>• Разработва и актуализира въведената информация във бизнес профилите в социалните мрежи, използвайки различни дигитални инструменти.</li> </ul>
<b>Високо специализирано ниво</b>	<p>Подниво 7: На високо специализирано ниво на владееене може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• създава концепция за възможни решения на по-сложни, частично дефинирани проблеми, свързани с управлението на бизнес профили в социалните мрежи и защитата на онлайн репутацията на предприятието;</li> <li>• Демонстрира високо специализирани знания и компетенции, с които надгражда</li> </ul>

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

	<p>професионалната практика и знания и напътства останалите при управлението на бизнес профили в социалните мрежи.</p> <p>Подниво 8: На най-напредналото и специализирано ниво на владеење може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• създава стратегия за решаване и справяне със сложни проблеми в различни посоки, които се отнасят до управлението на бизнес профилите в социалните мрежи и защитата на онлайн репутацията на предприятието</li> <li>• предлага нови идеи и процеси в съответната област</li> </ul>
<b>Необходими знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава и различава популярните социални мрежи и техните функционалности.</li> <li>• Разбира обхвата на приложение и влияние на социалните мрежи върху бизнеса.</li> <li>• Описва голямо разнообразие от функционалности, които се предлагат от социалните мрежи за комуникация и взаимодействие с клиентите.</li> <li>• Използва множество дигитални инструменти и техники за привличане на клиенти, събиране на обратна връзка от тях.</li> </ul>
<b>Необходими умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Използва богат набор от дигитални инструменти на различните социални мрежи за създаване и поддържане на представителни бизнес профили.</li> <li>• Сътрудничи активно в процесите по управление, настройка, персонализиране и поддръжка на бизнес профили в социалните мрежи.</li> <li>• Прилага значително разнообразие от социални приложения като препоръчай на приятел, светкавична сделка или групови оферти, с които подпомага за по-лесното споделяне и разпространение на търговските съобщения в социалните мрежи.</li> <li>• Оптимизира и усъвършенства начините, по които се споменава бранда в социалните мрежи, като спомага за ангажиране на социалната общност около бизнеса</li> <li>• Следи текущо всички постове, които публикува заедно със статистиката за реакцията спрямо тях.</li> </ul>
<b>Поведения, които характеризират владеенето на дигиталната компетентност</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Използва умело богатия набор от функционалности на различните социални мрежи за създаване на успешен бизнес профил.</li> <li>• Прилага ефективно функции за набиране на последователи, бързи съобщения до общността, проследяване на конверсиите и отложени статуси.</li> <li>• Подава ефикасно важни сигнали и съобщения, съдържащи специфични ключови думи, които да бъдат поставяни в специална пощенска кутия.</li> <li>• Борави умело с настройките и допълнителните функционалности на платформите, което</li> </ul>

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

	<p>позволява да следи споменаването на името на бранда през различните социални сайтове, така че лесно да анализира какво се говори за предприятието в реално време.</p>
<p><b>Примери за използване, свързани с приложимостта на дигиталната компетентност</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Поддръжка и актуализиране на бизнес профили в социалните мрежи</li> <li>• Организиране и сътрудничество в управлението на рекламните кампании в социалните мрежи</li> <li>• Създаване и управление на спортно събитие чрез инструментите на социалните мрежи</li> <li>• Активна комуникация с клиентите чрез функционалностите на социалните мрежи</li> <li>• Регулярен контрол и анализ на статистически резултати от проведените кампании и събития</li> </ul>

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----