

**SCHEMA PER LA CERTIFICAZIONE
DELLE FIGURE PROFESSIONALI OPERANTI IN AMBITO:
DIGITAL MARKETING, SOCIAL MEDIA MARKETING, E-COMMERCE**

Rev.	Data	Motivazione	Convalida	Approvazione
0	10.02.2022	1° emissione	<i>Presidente CSI/Schema</i>	<i>Amministratore Delegato</i>

CEPAS	SCHEMA PER LA CERTIFICAZIONE DELLE FIGURE PROFESSIONALI OPERANTI IN AMBITO DIGITAL MARKETING, SOCIAL MEDIA MARKETING, E-COMMERCE	SCH159 Rev. 0 Pag. 2 di 11
--------------	---	----------------------------------

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Questo documento ha lo scopo di regolare i rapporti intercorrenti tra CEPAS, che opera quale organismo di certificazione del personale, e le persone fisiche che richiedono la certificazione volontaria di terza parte delle proprie competenze in ambito "DIGITAL MARKETING, SOCIAL MEDIA MARKETING, E-COMMERCE"

La certificazione si applica alla persona fisica che ne fa richiesta; non è quindi applicabile ad aziende/organizzazioni.

Per lo svolgimento dell'attività di certificazione, CEPAS effettua, a propria scelta, la valutazione diretta dei candidati oppure si avvale di Organismi di Valutazione esterni da essa selezionati, qualificati e approvati, secondo Procedura PG70, in quanto provvisti di adeguati locali, attrezzature, strumentazione e personale tecnico per lo svolgimento delle attività tenuti sotto controllo da parte di CEPAS. Può essere approvato un numero illimitato di organismi di valutazione.

2. PROFILO DELLE FIGURE PROFESSIONALI

DIGITAL MARKETING MANAGER

Il Digital Marketing Manager è un Professionista in grado di gestire in massima autonomia un team di figure specializzate ed è in grado di sfruttare tutti gli strumenti che il mondo digital mette a disposizione per la definizione di una strategia di successo e per la creazione dei giusti KPI.

Il Digital Marketing Manager coordina e gestisce un team di Digital Marketing con la responsabilità di progettare, implementare e monitorare una Digital Strategy.

Tra le sue principali mansioni vi sono:

- Progettazione, gestione ed implementazione della strategia di marketing digitale, dei suoi canali e touchpoint;
- Project management e coordinamento del team;
- Definizione e gestione del budget, monitoraggio di ROI, metriche e KPI;
- Presidio generale dei canali social, dei contenuti digitali, del piano di inbound marketing e di automation;
- Esecuzione di campagne social/digital: definizione, allocazione budget, ottimizzazione, analisi e report;
- Selezione di tool e piattaforme di marketing digitale;
- Coordinamento delle relazioni con i clienti esterni ed interni;
- Gestione dei fornitori (es. agenzie, consulenti)
- Analisi della concorrenza, dei benchmark e delle Buyer Persona;
- Conoscenza e rispetto delle normative di compliance (es. GDPR);
- Aggiornamento su trend e best practice di settore.

Competenze principali di un Digital Marketing Manager:

- Conoscenza dei principali Social Network (tra cui obbligatori sono Facebook, LinkedIn, Instagram, TikTok, YouTube, Google MyBusiness, Twitter)
- eMail Marketing
- Funnel Marketing
- Creazione Landing Page
- Creazione e Monitoraggio campagne Marketing (ADV Google, ADV Social)
- SEO
- Capacità nella definizione e monitoraggio dei giusti KPI
- Capacità di creazione e gestione di un Team di lavoro

Il Digital Marketing Manager:

- Conosce i principi fondamentali del marketing digitale.
- Distingue tra gli approcci tradizionali e digitali.
- Apprezza e conosce la gamma di canali disponibili.
- Valuta l'efficacia dei vari approcci e applica rigorose tecniche di misurazione.
- Pianifica una strategia coerente utilizzando i mezzi più efficaci a disposizione.
- Conosce le problematiche della protezione dei dati e le questioni di privacy e ne tiene conto nell'attuazione della strategia di marketing.
- Sviluppa obiettivi significativi chiari per il Piano di Marketing Digitale.
- Seleziona gli strumenti e definisce gli obiettivi di budget per i canali adottati.

CEPAS	SCHEMA PER LA CERTIFICAZIONE DELLE FIGURE PROFESSIONALI OPERANTI IN AMBITO DIGITAL MARKETING, SOCIAL MEDIA MARKETING, E-COMMERCE	SCH159 Rev. 0 Pag. 3 di 11
--------------	---	----------------------------------

- Monitora, analizza e migliora le attività di marketing digitale in modo continuativo.
- Sfrutta la conoscenza specialistica per utilizzare strumenti di analisi e valutare l'efficacia di siti web in termini di prestazioni tecniche e velocità di download.
- Valuta il coinvolgimento dell'utente con l'applicazione di una vasta gamma di reportistica analitica.
- Conosce le implicazioni legali dei metodi adottati.
- Conosce e applica le tattiche di marketing digitale per sviluppare un piano integrato ed efficace con le diverse aree coinvolte nel marketing digitale come la ricerca, visualizzazione, e-mail, social media e mobile marketing.

DIGITAL MARKETING SPECIALIST

Il Digital Marketing Specialist è in grado di sfruttare tutti gli strumenti che il mondo Digital mette a disposizione per la definizione di una strategia di successo e deve evidenziare competenze specifiche in ambito web e social. Il Digital Marketing Specialist attua strategie, iniziative e campagne di Digital Marketing con la responsabilità di progettare, implementare e monitorare una Digital Strategy.

Tra le sue principali mansioni vi sono:

- Progettazione, gestione ed implementazione della strategia di marketing digitale, dei suoi canali e touchpoint;
- Individuazione e monitoraggio di metriche e KPI;
- Presidio generale dei contenuti digitali, del piano di inbound marketing e di automation;
- Esecuzione di campagne social/digital: definizione, allocazione budget, ottimizzazione, analisi e report;
- Selezione di tool e piattaforme di marketing digitale;
- Coordinamento generale con i fornitori (es. agenzie, consulenti)
- Analisi della concorrenza, dei benchmark e delle Buyer Persona;
- Aggiornamento su trend e best practice di settore.

Competenze principali di un Digital Marketing Specialist:

- Conoscenza dei principali Social Network (tra cui obbligatori sono Facebook, LinkedIn, Instagram, TikTok, YouTube, Google MyBusiness, Twitter)
- eMail Marketing
- Funnel Marketing
- Creazione Landing Page
- Creazione e Monitoraggio campagne Marketing (ADV Google, ADV Social)
- SEO

Il Digital Marketing Specialist conosce e applica le tattiche di marketing digitale per sviluppare un piano integrato ed efficace con le diverse aree coinvolte nel marketing digitale come SEO, content, marketing automation, growth hacking, advertising.

SOCIAL MEDIA MARKETING MANAGER

Il Social Media Marketing Manager è un Professionista che deve essere in grado in modo autonomo di definire la strategia adatta ad ogni singolo Social e in grado di creare e gestire un proprio Social Team.

Competenze principali di un Social Media Marketing Manager:

- Aperture e settaggio dei principali Social Network
- Capacità di definire e pianificare una corretta Contents Strategy
- Creazione di un corretto piano editoriale funzionale alla strategia del cliente
- Social Media Monitoring
- Creazione e monitoraggio di Social Media Advertising
- Capacità nella creazione e coordinamento di un Social Team
- Creazione e monitoraggio dei giusti KPI finalizzati al raggiungimento obiettivo cliente

SOCIAL MEDIA MARKETING SPECIALIST

Il Social Media Marketing Specialist è in grado di definire in autonomia la strategia adatta a ogni singolo Social; progetta ed implementa una Social Media Strategy per raggiungere obiettivi di marketing allineati agli obiettivi di business aziendali.

Tra le sue principali mansioni vi sono:

CEPAS	SCHEMA PER LA CERTIFICAZIONE DELLE FIGURE PROFESSIONALI OPERANTI IN AMBITO DIGITAL MARKETING, SOCIAL MEDIA MARKETING, E-COMMERCE	SCH159 Rev. 0 Pag. 4 di 11
--------------	---	----------------------------------

- Gestione dei profili social di un brand / business / organizzazione;
- Progettazione della Social Media Strategy organica e paid;
- Sviluppo della Social Media Brand Architecture, di documenti policy e governance;
- Progettazione e presidio di funnel di conversione basati su touchpoint, canali e profili social;
- Pianificazione, creazione e distribuzione di contenuti sui canali social;
- Selezione di tool e piattaforme per la gestione e l'analisi di Social Media Marketing;
- Pianificazione e gestione di attività di engagement, community ed influencer marketing;
- Monitoraggio delle performances, redazione analisi e report periodici;
- Aggiornamento su trend e best practice di settore.

Competenze principali di un Social Media Marketing Specialist:

- Aperture e settaggio dei principali Social Network
- Capacità di definire e pianificare una corretta Contents Strategy
- Creazione di un corretto piano editoriale funzionale alla strategia del cliente
- Social Media Monitoring
- Creazione e monitoraggio di Social Media Advertising

Conosce e applica le tattiche di social media marketing per sviluppare un piano integrato ed efficace con le principali piattaforme social (Facebook, Instagram, LinkedIn, YouTube), armonizzando attività editoriali organiche e di community management con quelle di paid advertising.

E-COMMERCE MANAGER

L'eCommerce Manager è in grado di monitorare, intercettare e prevedere le tendenze e i cambiamenti del mercato mediante strumenti digitali di business intelligence ed è in grado di sfruttare metodologie e strumenti di Digital Analytics per individuare strategie utili a raggiungere gli obiettivi di business e migliorare le performance dei canali eCommerce.

L'eCommerce Manager elabora strategie di marketing specifiche per eCommerce e identifica, traccia e monitora le metriche vitali di un negozio online.

Tra le sue principali mansioni vi sono:

- Progettazione, gestione ed implementazione della strategia di marketing digitale, dei suoi canali e touchpoint dei canali eCommerce;
- Project management e coordinamento del team;
- Definizione e gestione del budget, monitoraggio di ROI, metriche e KPI;
- Monitoraggio generale dei competitor, delle tendenze e dei cambiamenti del mercato;
- Analisi della concorrenza, dei benchmark e delle Buyer Persona;
- Selezione di tool e piattaforme per l'eCommerce;
- Individuazione di strategie per la Conversion Rate Optimization
- Progettazione e monitoraggio della Digital Customer Experience
- Individuazione di strategie per ottimizzare infrastruttura, UX e UI delle piattaforme eCommerce
- Coordinamento delle relazioni con i clienti esterni ed interni;
- Gestione dei fornitori (es. agenzie, consulenti)
- Conoscenza e rispetto delle normative di compliance (es. GDPR);
- Aggiornamento su trend e best practice di settore.

Competenze principali di un eCommerce Manager:

- Conoscenza dei principali Social Network
- Conoscenza delle principali piattaforme eCommerce
- eCommerce Marketing
- UX e UI Optimization
- Funnel Marketing
- Data Analytics
- Digital Sales
- Conoscenza dei principali strumenti di advertising (Social Advertising, Google Advertising, Affiliate Marketing, Influencer Marketing)
- SEO e SEM

CEPAS	SCHEMA PER LA CERTIFICAZIONE DELLE FIGURE PROFESSIONALI OPERANTI IN AMBITO DIGITAL MARKETING, SOCIAL MEDIA MARKETING, E-COMMERCE	SCH159 Rev. 0 Pag. 5 di 11
--------------	---	----------------------------------

- Capacità nella definizione e monitoraggio dei giusti KPI
- Capacità di creazione e gestione di un Team di lavoro

L'eCommerce Manager:

- Conosce i principi fondamentali dell'eCommerce Marketing.
- Distingue tra gli approcci tradizionali e digitali.
- Apprezza e conosce la gamma di canali disponibili.
- Valuta e seleziona le piattaforme di eCommerce più efficaci in relazione agli obiettivi di business.
- Valuta l'efficacia dei vari approcci e applica rigorose tecniche di misurazione.
- Pianifica una strategia coerente utilizzando i mezzi più efficaci a disposizione.
- Sviluppa obiettivi significativi chiari per il Piano di eCommerce Marketing.
- Seleziona gli strumenti e definisce gli obiettivi di budget per i canali adottati.
- Monitora, analizza e migliora le attività di marketing digitale in modo continuativo.
- Conosce i principi fondamentali di UX e UI Optimization
- Presidia l'infrastruttura tecnologica delle piattaforme eCommerce monitorandone le performance
- Sfrutta la conoscenza specialistica per utilizzare strumenti di analisi e valutare l'efficacia di siti web in termini di prestazioni tecniche e velocità di download.
- Valuta il coinvolgimento dell'utente con l'applicazione di una vasta gamma di reportistica analitica.
- Conosce le implicazioni legali dei metodi adottati.
- Conosce e applica le tattiche di marketing digitale per sviluppare un piano integrato ed efficace con le diverse aree coinvolte nel marketing digitale come la ricerca, visualizzazione, e-mail, social media e mobile marketing.

E-COMMERCE SPECIALIST

L'eCommerce Specialist conosce ed è in grado di gestire autonomamente le piattaforme eCommerce per implementare le principali strategie di eCommerce Marketing.

L'eCommerce Specialist conosce la customer journey, la monitora e individua strategie per ottimizzarla e migliorarne le performance in termini di vendita e soddisfazione del cliente.

Tra le sue principali mansioni vi sono:

- Progettazione, gestione ed implementazione della strategia di marketing digitale, dei suoi canali e touchpoint dei canali eCommerce;
- Creazione e ottimizzazione delle schede prodotto delle piattaforme eCommerce
- Monitoraggio generale dei competitor, delle tendenze e dei cambiamenti del mercato;
- Conoscenza delle Buyer Persona;
- Selezione di tool per l'eCommerce Marketing;
- Individuazione di strategie per la Conversion Rate Optimization
- Monitoraggio e ottimizzazione della Digital Customer Experience
- Individuazione di strategie per ottimizzare infrastruttura, UX e UI delle piattaforme eCommerce
- Aggiornamento su trend e best practice di settore.

Competenze principali di un eCommerce Manager:

- Conoscenza dei principali Social Network
- Conoscenza delle principali piattaforme eCommerce
- eCommerce Marketing
- UX e UI Optimization
- Funnel Marketing
- Data Analytics
- Digital Sales
- Conoscenza dei principali strumenti di advertising (Social Advertising, Google Advertising, Affiliate Marketing, Influencer Marketing)
- SEO e SEM

CEPAS	SCHEMA PER LA CERTIFICAZIONE DELLE FIGURE PROFESSIONALI OPERANTI IN AMBITO DIGITAL MARKETING, SOCIAL MEDIA MARKETING, E-COMMERCE	SCH159 Rev. 0 Pag. 6 di 11
--------------	---	----------------------------------

3. IMPEGNI DI CEPAS E DEI CANDIDATI

CEPAS concede libero accesso ai propri servizi ai candidati richiedenti, senza discriminazione di alcun tipo, riconosce l'importanza dell'imparzialità nella certificazione e svolge le proprie attività con obiettività, evitando ogni conflitto d'interesse.

In particolare CEPAS si vincola a non utilizzare come esaminatori per la valutazione del candidato coloro che abbiano effettuato formazione allo stesso sulle tematiche oggetto del presente schema. Il vincolo è esteso anche agli esaminatori degli eventuali organismi di valutazione qualificati. Tutte le funzioni coinvolte nel processo di certificazione sono vincolate al rispetto del Codice Etico del gruppo Bureau Veritas, disponibile sul sito www.cepas.it

La certificazione è rilasciata a seguito della positiva valutazione di ciascun candidato basata sui risultati dell'esame.

Il candidato inviando la richiesta di certificazione a CEPAS aderisce allo schema di certificazione e ne accetta, sottoscrivendole, tutte le fasi del processo di valutazione, certificazione e registrazione descritte in seguito.

Per ottenere e mantenere la certificazione, il richiedente deve rispettare e documentare l'applicazione di tutti i requisiti applicabili della/delle normative di riferimento per la certificazione, dei requisiti aggiuntivi definiti da CEPAS e dagli eventuali organismi di accreditamento, nonché le prescrizioni del presente documento e di quelli in esso richiamati.

I candidati sono tenuti a rispettare le norme di comportamento al fine di tutelare la sicurezza delle persone e delle cose.

4. RIFERIMENTI

Tutti i riferimenti a Leggi, Norme e documenti CEPAS non datati richiamati nel presente documento si intendono nella loro ultima edizione vigente

- UNI CEI EN ISO/IEC 17024 "Requisiti generali per gli organismi che eseguono la certificazione delle persone"
- Presente schema di certificazione

5. TERMINI E DEFINIZIONI

Candidato: richiedente che possiede i prerequisiti specificati ed è stato ammesso al processo di certificazione

Commissario d'esame: persona che ha la competenza per condurre un esame e, ove tale esame richieda un giudizio professionale del candidato, per valutarne i risultati

Competenza: capacità di applicare conoscenze ed abilità al fine di conseguire i risultati prestabiliti

Esame: attività che fanno parte della valutazione, che permettono di misurare la competenza di un candidato mediante uno o più mezzi quali prove scritte, orali, pratiche od osservazione diretta, come definiti nello schema di certificazione.

Strutture: centro di esame, o Organismo di Valutazione, qualificato dall'OdC nel quale si svolgono esami di certificazione sotto il controllo e secondo specifiche procedure dell'OdC

Valutazione: processo che permette di valutare se una persona possiede i requisiti dello schema di certificazione

Certification Process Review (CPR): fase interna di revisione del processo di certificazione per consentire l'emissione del certificato.

6. RICHIESTA DI CERTIFICAZIONE

Possono accedere all'esame i candidati che siano in possesso di tutti i seguenti pre-requisiti e ne facciano richiesta come di seguito riportato:

	Titolo di studio	Formazione	Esperienza lavorativa
DIGITAL MARKETING MANAGER	Diploma di istruzione secondaria superiore	120 ore di formazione su tematiche inerenti all'oggetto della certificazione	Almeno 4 anni di attività nella funzione Digital Marketing
DIGITAL MARKETING SPECIALIST	Diploma di istruzione secondaria superiore	60 ore di formazione su tematiche inerenti all'oggetto della certificazione	Almeno 2 anni di attività nella funzione Digital Marketing
SOCIAL MEDIA MARKETING MANAGER	Diploma di istruzione secondaria superiore	120 ore di formazione su tematiche inerenti all'oggetto della certificazione	Almeno 4 anni di attività nel settore Social Media Marketing

CEPAS	SCHEMA PER LA CERTIFICAZIONE DELLE FIGURE PROFESSIONALI OPERANTI IN AMBITO DIGITAL MARKETING, SOCIAL MEDIA MARKETING, E-COMMERCE	SCH159 Rev. 0 Pag. 7 di 11

SOCIAL MEDIA MARKETING SPECIALIST	Diploma di istruzione secondaria superiore	60 ore di formazione su tematiche inerenti all'oggetto della certificazione	Almeno 2 anni di attività nella funzione Social Media Marketing
E-COMMERCE MANAGER	Diploma di istruzione secondaria superiore	120 ore di formazione su tematiche inerenti all'oggetto della certificazione	Almeno 4 anni di attività in ambito e-commerce
E-COMMERCE SPECIALIST	Diploma di istruzione secondaria superiore	60 ore di formazione su tematiche inerenti all'oggetto della certificazione	Almeno 2 anni di attività in ambito e-commerce

Per un periodo transitorio di 6 mesi dall'emissione del presente schema, CEPAS prevede la certificazione con modalità "Grandparent", per i richiedenti in possesso di un'esperienza pari ad almeno 8 anni. In questo caso l'esame prevede lo svolgimento della sola prova orale (rif. par. 8.1).

Documenti da consegnare a CEPAS (o all'ODV)	<ul style="list-style-type: none"> - Modulo MD08 "Richiesta ammissione esame e contratto di certificazione delle competenze" compilato e sottoscritto - Allegati in esso richiesti <p>Sottoscrivendo il modulo MD08, il candidato ne accetta le condizioni economiche, le condizioni generali del contratto e quelle previste dal presente schema di certificazione. Nel caso non sia il richiedente a farsi carico delle quote di certificazione e di mantenimento, sarà sua cura far apporre, nel suddetto modulo, firma e timbro dell'azienda o persona a cui intestare le fatture.</p>
Durata e contenuti del contratto	Il contratto di certificazione ha durata quinquennale e comprende le attività necessarie per il rilascio e il mantenimento della certificazione, dettagliate nel presente schema.

Nel caso la richiesta di certificazione non possa essere accolta, CEPAS ne comunicherà al richiedente le ragioni motivate.

7. PROCESSO DI VALUTAZIONE

La valutazione di idoneità del Candidato, ai fini del rilascio della certificazione CEPAS, avviene attraverso la sequenza, temporale e vincolante, di ciascuna delle seguenti fasi:

Fase	Finalità
Valutazione della documentazione prodotta dal Candidato	Accertare il possesso dei requisiti richiesti dallo Schema
Esame di certificazione, come definito nel successivo paragrafo 8	Valutazione delle conoscenze, abilità e competenze, eseguita dalla Commissione di Esame
CPR - Certification Process Review	Riesame interno della documentazione e dei risultati d'esame
Approvazione della proposta di certificazione da parte del Technical Manager	Delibera di rilascio del certificato e iscrizione al Registro CEPAS pubblicato su www.cepas.it

Qualora l'esito di una qualsiasi delle suddette fasi sia negativo, viene interrotto il processo di valutazione e informato il Candidato. Per proseguire nell'iter di certificazione sarà necessario risolvere prima le carenze riscontrate, entro i tempi indicati da CEPAS.

Di tutte le certificazioni rilasciate, viene data periodica comunicazione al CSI - Comitato CEPAS per la Salvaguardia e l'Imparzialità.

8. PROCESSO DI ESAME

Ammissione all'esame	Sono ammessi a sostenere l'esame di certificazione tutti coloro che, avendo presentato richiesta attraverso il modulo MD08 e documentato il possesso dei requisiti minimi richiesti, sono stati dichiarati idonei.
-----------------------------	--

CEPAS	SCHEMA PER LA CERTIFICAZIONE DELLE FIGURE PROFESSIONALI OPERANTI IN AMBITO DIGITAL MARKETING, SOCIAL MEDIA MARKETING, E-COMMERCE	SCH159 Rev. 0 Pag. 8 di 11
--------------	---	----------------------------------

Finalità dell'esame	Valutazione delle conoscenze e delle abilità del candidato, come indicate nel presente schema. I Commissari sono responsabili della valutazione delle prove d'esame del Candidato e rispondono a CEPAS per tutte le attività di valutazione.
Pianificazione e gestione dell'esame	Le sessioni di esame sono pianificate e gestite da CEPAS, o dagli OdV approvati in accordo alla procedura CEPAS PG70. La lista dei Candidati all'esame e l'elenco della documentazione presentata dagli stessi è preventivamente verificata dagli esaminatori.
Luogo e data dell'esame	L'esame si svolge nelle località, nelle date e secondo il programma comunicati da CEPAS (o dall'OdV) ai candidati. Nel caso di esami da remoto, ai candidati vengono preventivamente comunicate la piattaforma utilizzata e le relative modalità di collegamento
Obblighi del candidato, prima dell'inizio della sessione d'esame	<ul style="list-style-type: none"> - esibire un documento di identità valido, - firmare il foglio presenze, - firmare per accettazione le "Condizioni generali di vendita" e l'"Informativa Privacy" - presentare evidenza di pagamento della quota prevista per la partecipazione all'esame

8.1 ARGOMENTI D'ESAME E CRITERI DI VALUTAZIONE

Gli argomenti d'esame vertono sulle conoscenze e abilità relative ai temi riportati nell'Allegato 1.

L'esame prevede due prove: una prova scritta e una prova orale.

Le prove saranno diversificate in base al relativo profilo professionale.

Il superamento della prova scritta è requisito necessario per lo svolgimento della prova orale.

Prova	Modalità e finalità	Tempo massimo	Punteggio massimo	Soglia minima
Prova scritta manager	Test a risposta chiusa con 40 domande con 3 possibili risposte di cui 1 sola è quella esatta (sono escluse le risposte vero/falso)	60 minuti	40 punti	24 punti
Prova orale manager	Prova utile a valutare le abilità acquisite dal candidato e le capacità relazionali e comportamentali; la prova sarà integrata con la discussione di un progetto realizzato dal candidato	40 minuti	40 punti	24 punti
Prova scritta specialist	Test a risposta chiusa con 30 domande con 3 possibili risposte di cui 1 sola è quella esatta (sono escluse le risposte vero/falso)	45 minuti	30 punti	18 punti
Prova orale specialist	Prova utile a valutare le abilità acquisite dal candidato e le capacità relazionali e comportamentali	30 minuti	30 punti	18 punti

Il superamento dell'esame prevede la **soglia minima** del 60 % del punteggio massimo conseguibile, quindi almeno **48 punti per Manager, 36 per Specialist**.

Durante lo svolgimento delle prove scritte d'esame, i Candidati possono consultare testi di legge non commentati, previa autorizzazione dell'esaminatore, ma non possono usare telefoni cellulari, né scambiare informazioni con altri candidati. Il mancato rispetto di tali prescrizioni è causa di interruzione dell'esame stesso.

Al termine dell'esame la Commissione comunica al candidato l'esito della stessa e le eventuali aree di miglioramento da sviluppare durante la validità della certificazione.

8.2 ESAMINATORI e OSSERVATORI

L'esame è condotto da esaminatori CEPAS in possesso dei requisiti minimi indicati nell'Allegato 2, qualificati da CEPAS. Essi sono tenuti ad accertarsi preventivamente dell'idoneità della sede e delle apparecchiature e strumentazioni necessarie per l'esame, a mantenere la riservatezza sulle prove di esame, attenersi a criteri di oggettività nella valutazione, comunicare

CEPAS	SCHEMA PER LA CERTIFICAZIONE DELLE FIGURE PROFESSIONALI OPERANTI IN AMBITO DIGITAL MARKETING, SOCIAL MEDIA MARKETING, E-COMMERCE	SCH159 Rev. 0 Pag. 9 di 11
--------------	---	----------------------------------

eventuali legami e rapporti e interessi in conflitto che potrebbero compromettere la loro imparzialità e la riservatezza nello svolgimento delle loro funzioni, rispettare il presente schema.

La Commissione d'esame è costituita da uno o più esaminatori in modo da coprire tutte le competenze richieste per la valutazione. Qualora l'esame sia svolto da un OdV, la Commissione d'esame può essere supervisionata, anche senza preavviso, dal personale CEPAS debitamente autorizzato. Alle sessioni di esame, CEPAS può prevedere la presenza di osservatori propri, degli enti di accreditamento o di eventuali autorità competenti.

8.3 RIPETIZIONE DELL'ESAME

I candidati che non superano l'esame (o una singola prova) possono ripetere l'esame (o la singola prova) nelle sessioni successive, effettuando il pagamento della sola tariffa di ripetizione esame.

9. RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE, ISCRIZIONE AL REGISTRO, INTEGRITA' DEI DATI E PRIVACY

Al Candidato che ha superato positivamente l'esame, in possesso di tutti i requisiti richiesti e in regola con gli aspetti amministrativi, CEPAS rilascia la certificazione, previa delibera positiva del Technical Manager.

Il certificato riporta i seguenti dati:

- nome dell'organismo di certificazione
- nome, cognome, data e luogo di nascita della persona certificata
- numero del certificato
- schema di certificazione e/o norma di riferimento
- data di inizio validità e di scadenza
- firma del responsabile dell'OdC autorizzato.

L'iscrizione nel relativo Registro CEPAS viene effettuata dopo la delibera del certificato; il registro è consultabile sul sito www.cepas.it.

CEPAS, in qualità di titolare, garantisce che il trattamento dei dati dei Candidati alla certificazione avvenga nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 e del DLgs 196/2003 modificato dal DLgs 101/2018.

I documenti relativi all'attività di certificazione sono conservati con la massima cura da CEPAS e dagli organismi di valutazione approvati. Le informazioni ottenute dal personale operante per conto di CEPAS, compreso l'organo deliberante, sono soggette al vincolo di riservatezza.

10. MANTENIMENTO ANNUALE (SORVEGLIANZA) E RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE

La validità della certificazione durante il periodo contrattuale dei 5 anni (decorrenti dalla data del rilascio del certificato) è soggetta all'esito positivo delle attività di sorveglianza annuale, svolte da CEPAS.

Mantenimento annuale	<p>La persona certificata è tenuta a fornire, con cadenza annuale, un'autodichiarazione, resa ai sensi del DPR 445/2000 (mediante apposita modulistica predisposta da CEPAS), relativa ai seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - accettazione documenti CEPAS - continuità professionale secondo il profilo/i certificato/i - partecipazione ad attività di aggiornamento pari ad almeno 16 ore, anche in modalità FAD ed e-learning, relativa al profilo di certificazione - assenza di reclami o adeguata gestione degli stessi nell'attività specifica <p>Il mantenimento della certificazione è inoltre soggetto al pagamento delle quote annuali previste.</p>
Rinnovo della certificazione	<p>Il certificato è rinnovabile in vista della sua scadenza, in seguito a specifica richiesta e a un nuovo accordo contrattuale. Il rinnovo è possibile, solo nel caso in cui il certificato sia in corso di validità e prevede, in aggiunta ai requisiti richiesti per il mantenimento annuale:</p> <ul style="list-style-type: none"> - partecipazione ad attività di aggiornamento sui temi oggetto della certificazione conseguita per almeno 80 ore complessive nei 5 anni trascorsi, anche in modalità FAD ed e-learning <p>L'iter di rinnovo si deve concludere entro la scadenza del certificato in corso.</p>

Per tutte le altre condizioni relative a mantenimento e rinnovo si rimanda al Regolamento Generale CEPAS (RG01 – par. 2.5, 2.7).

11. SOSPENSIONE, RITIRO E ANNULLAMENTO DELLA CERTIFICAZIONE

CEPAS ha il diritto di sospendere, ritirare o annullare la certificazione in qualsiasi momento della durata del contratto, al verificarsi di una o più delle condizioni riportate di seguito.

A seguito della notifica del provvedimento di sospensione, di ritiro o di annullamento della certificazione, la persona certificata deve sospendere l'utilizzo del certificato, restituendolo a CEPAS.

CEPAS	SCHEMA PER LA CERTIFICAZIONE DELLE FIGURE PROFESSIONALI OPERANTI IN AMBITO DIGITAL MARKETING, SOCIAL MEDIA MARKETING, E-COMMERCE	SCH159 Rev. 0 Pag. 10 di 11
--------------	---	-----------------------------------

Sospensione	<p>La certificazione può essere sospesa, per un periodo massimo di 6 mesi, verificandosi una o più di queste condizioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - violazione di quanto previsto al par. 10; - gravi carenze nell'attività svolta dalla persona certificata, in seguito a reclami, azioni legali ed altre evidenze oggettive; - uso scorretto o ingannevole della certificazione CEPAS; - inadempimento degli obblighi contrattuali di tipo economico assunti per l'iscrizione, lo svolgimento degli esami e il mantenimento del certificato; - richiesta da parte della persona certificata.
Revoca	<p>La certificazione può essere revocata, verificandosi una o più di queste condizioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - qualora persistano le condizioni che hanno causato la sospensione, nonostante l'attuazione del provvedimento di sospensione. - qualora la gravità del comportamento della persona certificata, suffragata da evidenze oggettive inconfutabili, renda necessario tutelare l'immagine CEPAS con provvedimenti di tipo drastico ed urgente, ricorrendo contestualmente alle vie legali nei confronti della persona certificata.
Annullamento	<p>La certificazione può inoltre essere annullata da CEPAS nel caso in cui la persona certificata faccia espressa richiesta di interrompere il rapporto contrattuale in corso e la comunicazione di disdetta pervenga almeno 3 mesi prima della scadenza annuale.</p> <p>La mancata comunicazione di rinuncia nel termine dei 3 mesi prima della data di scadenza annuale non assolve dal versamento della quota di mantenimento per l'annualità successiva.</p>

CEPAS notifica alla persona certificata le ragioni del provvedimento di sospensione, ritiro o annullamento della certificazione, definendo se applicabile le azioni necessarie a riattivare il certificato e indicano termini e condizioni per l'utilizzo della certificazione.

Il ritiro e l'annullamento della certificazione comportano la risoluzione del relativo contratto con la persona in questione e l'obbligo per quest'ultima di restituire a CEPAS il proprio certificato di conformità, cessando nel contempo ogni riferimento ad esso; a tal proposito si veda il regolamento generale RG01.

La persona certificata può appellarsi ai provvedimenti di sospensione e revoca della certificazione in accordo a quanto stabilito dalle procedure consultabili sul sito www.cepas.it.

12. RECLAMI E RICORSI

CEPAS tratta i reclami e i ricorsi sulle proprie decisioni in merito alla certificazione in accordo agli art. 4 e 5 del Regolamento Generale (RG01) pubblicato sul sito www.cepas.it e che prevedono:

- l'obbligo di registrare e trattare ciascun reclamo o ricorso, confermando al reclamante o ricorrente il ricevimento dello stesso entro tempi stabili,
- l'avvio di un'istruttoria specifica
- la comunicazione della decisione finale al reclamante o ricorrente
- l'adozione, se necessaria, di ogni azione correttiva nel caso il ricorso o il reclamo abbia segnalato una carenza da parte di CEPAS.

Nel caso di reclamo relativo a una persona certificata, la decisione finale può prevedere l'avvio di opportune verifiche presso il cliente. Gli esiti di tali verifiche sono comunicati al reclamante, nel rispetto dei vincoli di riservatezza.

In caso di ricorsi, i costi relativi al ricorso sono a carico di CEPAS se questo è accolto e del ricorrente se il ricorso è respinto.

Per qualunque controversia fra una parte interessata e CEPAS che non risulti risolta con le attività descritte nei casi precedenti (reclami e ricorsi) si deve fare ricorso al Foro competente di Milano.

13. REGOLAMENTO GENERALE PER IL RILASCIO E IL MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE/QUALIFICA DELLE FIGURE PROFESSIONALI, CODICE DEONTOLOGICO E PRESCRIZIONI PER L'USO DEL CERTIFICATO E MARCHIO CEPAS

Le persone certificate e/o in iter di certificazione si impegnano a rispettare il Regolamento generale per il rilascio e il mantenimento della certificazione/qualifica delle figure professionali CEPAS (RG01), il Codice deontologico CEPAS (CD01) e le Prescrizioni per l'uso del certificato e marchio CEPAS (MC01), pubblicati su www.cepas.it.

La certificazione può essere comunicata dalla persona certificata sulla propria carta stampata personale o nel sito personale con il solo riferimento al numero del certificato accompagnato dal nome "CEPAS".

L'uso del marchio CEPAS non è consentito.

CEPAS	SCHEMA PER LA CERTIFICAZIONE DELLE FIGURE PROFESSIONALI OPERANTI IN AMBITO DIGITAL MARKETING, SOCIAL MEDIA MARKETING, E-COMMERCE	SCH159 Rev. 0 Pag. 11 di 11
--------------	---	-----------------------------------

ALLEGATO 1

ARGOMENTI DELL'ESAME di CERTIFICAZIONE

Gli argomenti d'esame vertono sulla verifica delle conoscenze e abilità del candidato, come di seguito riportati

DIGITAL MARKETING MANAGER

Social Network, Email Marketing, Landing Page e Campagne Marketing, Seo, KPI e Gestione di un Team di lavoro, Digital Strategy, Digital Advertising, SEO, Content Marketing, Growth Hacking, Marketing Automation; Social Media Strategy, Social Media Advertising, Facebook Marketing, Instagram Marketing, YouTube Marketing, LinkedIn Marketing

DIGITAL MARKETING SPECIALIST

Social Network, Email Marketing, Landing Page e Campagne Marketing, Digital Strategy, Digital Advertising, SEO, Content Marketing, Growth Hacking, Marketing Automation

SOCIAL MEDIA MARKETING MANAGER

SMM, Content Strategy, Definizione Piano editoriale Social con creazione e monitoraggio campagne Social Media Advertising, monitoraggio KPI e gestione Team di Lavoro

SOCIAL MEDIA MARKETING SPECIALIST

SMM, Content Strategy, Definizione Piano editoriale Social con creazione e monitoraggio campagne Social Media Advertising, Social Media Strategy, Social Media Advertising, Facebook Marketing, Instagram Marketing, YouTube Marketing, LinkedIn Marketing

E-COMMERCE MANAGER

Social Network, eCommerce Management, eCommerce Marketing, Digital Business, Digital Brand Personality, eCommerce Analytics, Funnel Marketing, Customer Experience Design, Digital Branding, Digital Sales, Data Analytics, SEO e SEM, gestione Team di Lavoro.

E-COMMERCE SPECIALIST

Social Network, eCommerce Management, eCommerce Marketing, Digital Business, eCommerce Analytics, Funnel Marketing, Customer Experience Design, Buyer Personas, Digital Branding, Digital Sales, Data Analytics.

Per tutti i profili professionali deve essere effettuata una verifica delle conoscenze delle Normative in materia di protezione dei dati personali, quali a titolo esemplificativo: Reg. UE 679/2016, normativa italiana, provvedimenti dell'Autorità Garante e soft law e delle conoscenze in materia di diritti di proprietà intellettuale, quali, a titolo esemplificativo, le disposizioni relativi ai marchi e/o forma dei prodotti.

ALLEGATO 2

PROFILO DELL'ESAMINATORE

Requisiti minimi

Gli esaminatori devono evidenziare i seguenti requisiti minimi:

- conoscenza della Normativa ISO 17024:2012 e del processo di certificazione CEPAS
- esperienza lavorativa in ambito e-commerce, Digital & Social Media Marketing oppure contratto di docenza universitaria su discipline del marketing digitale, pari ad almeno 8 anni (se in possesso di Laurea) o ad almeno 12 anni (se in possesso di Diploma di scuola superiore)