



Figura professionale: Social media & performance marketing



DEFINIZIONE DELLA FIGURA PROFESSIONALE

La figura professionale del **Social Media & Performance marketing** lavora nell'ambito della gestione della comunicazione aziendale, si occupa non solo di seguire i profili social, ma soprattutto di trasformare i profili social in fonte di acquisizione clienti.

Sono previsti 4 indirizzi:

1. **Specialist:** si occupa non solo di seguire i profili social, ma soprattutto di trasformare i profili social in fonte di acquisizione clienti.
2. **Responsabile di team marketing**, aggiunge quindi alle competenze dello schema di partenza competenze nella gestione di team di lavoro.
3. **Direzione marketing**, figura che si occupa di pianificare e mettere a budget le attività del reparto marketing, possiede competenze trasversali.
4. **Marketing trainer:** in grado di formare team di lavoro in ambito marketing

SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Questo documento ha lo scopo di regolare i rapporti intercorrenti tra FAC CERTIFICA, che opera quale organismo di certificazione del personale, e le persone fisiche che richiedono la certificazione volontaria di terza parte delle proprie competenze in qualità di *"Social media & performance marketing"*.

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, FAC CERTIFICA effettua la valutazione diretta dei candidati.

IMPEGNI DI FAC CERTIFICA E DEI CANDIDATI

FAC CERTIFICA 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.

La certificazione è rilasciata a seguito della positiva valutazione di ciascun candidato basata sui risultati dell'esame e sul rispetto dei requisiti minimi indicati dallo schema di certificazione.

Il candidato inviando la richiesta di certificazione a FAC CERTIFICA 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 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.

RIFERIMENTI NORMATIVI UTILIZZATI PER LA CERTIFICAZIONE DEL SOCIAL MEDIA & PERFORMANCE MARKETING

- Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2011

COMPITI E ATTIVITA'

Per il quadro completo dell'attività si rimanda a quanto indicato nella norma (se esistente). Di seguito vengono riportati, in forma riassuntiva, i principali compiti e attività specifiche:

- Social media & performance marketing specialist:
 1. Individua le fonti di acquisizione clienti digitali più adatte
 2. Imposta pagine e campagne pubblicitarie
 3. Genera la reportistica per l'imprenditore
- Responsabile team marketing
 1. Individua le fonti di acquisizione clienti digitali più adatte
 2. Imposta pagine e campagne pubblicitarie
 3. Genera la reportistica per l'imprenditore
- Direttore marketing



1. leadership e gestione team
 2. budgeting e pianificazione
 3. ricerca del personale
 4. gestione dei flussi di lavoro in azienda
- Marketing trainer
 1. formazione di team di lavoro

COMPETENZE ASSOCIATE ALL'ATTIVITÀ PROFESSIONALE:

Livello EQF	Cicli EU	Livello indicativo di Formazione Formale	Sistema Italiano
8	III ciclo	Dottorato PHD	Dottorato di ricerca o equivalente
7		Laurea magistrale/master universitario	Laurea quinquennale o equivalente
6		Laurea	Laurea triennale o equivalente
5	II ciclo	Istruzione tecnica superiore	Uscita dai corsi post-diploma
4		Istruzione Secondaria	Uscita dall'intero ciclo delle superiori
3	I ciclo	Istruzione Secondaria Primo Grado	Uscita dal II° biennio delle superiori

Il livello di competenze richiesto al Social media & performance marketing si colloca complessivamente al livello 4 dell'EQF

Gli indirizzi di specializzazione in Responsabile di team, direzione marketing e trainer marketing si collocano complessivamente al livello 5 dell'EQF

REQUISITI MINIMI DI CERTIFICAZIONE:

L'ammissione all'esame di certificazione è subordinato al possesso di tutti i requisiti sotto elencati:

a) Per l'apprendimento Formale:

Specialist: scuola dell'obbligo

Responsabile Team Social & Performance Marketing/ Direttore Marketing/ Marketing trainer

Diploma di istruzione secondaria di secondo grado (o equipollenti)

b) Per l'apprendimento Non Formale

1. Specialist

si prevede un percorso formativo di almeno 4 mesi composto da 150 ore circa di formazione suddivise in:

- 63 ore di corsi asincroni su hard skill
- 40 ore di lezioni teorico/pratiche sincrone su hard skill
- 20 ore di lezioni asincrone su soft skill
- 24 ore di lezioni teorico/pratiche sincrone su soft skill

2. Responsabile Team Social & Performance Marketing

Oltre al percorso per specialist:

- 32 ore di lezioni asincrone
- 10 ore di lezioni sincrone live

3. Direttore Marketing

Oltre al percorso per specialist:

- 30 ore di lezioni asincrone
- 10 ore di lezioni sincrone live



4. **Marketing trainer**

Oltre al percorso per specialist:

- 20 ore di lezioni asincrone
- 10 ore di lezioni sincrone live

c) **Per l'apprendimento informale:**

1. **Specialist:**

Se in possesso di scuola dell'obbligo: è richiesta comprovata esperienza lavorativa nel ruolo di specialist per almeno 1 anno e presentazione di un progetto

Se in presenza di scuola secondaria superiore: Presentazione di un progetto

2. **Responsabile di team:**

In alternativa al corso di specializzazione in Responsabile di team è richiesta comprovata esperienza lavorativa nel ruolo di specialist per almeno 1 anno

3. **Direttore marketing:**

In alternativa al corso di specializzazione in Direttore marketing è richiesta comprovata esperienza lavorativa nel ruolo di specialist, responsabile di team o direttore marketing per almeno 2 anni

4. **Marketing trainer:**

In alternativa al corso di specializzazione in Marketing trainer è richiesta comprovata esperienza lavorativa nel ruolo di specialist, responsabile di team o direttore marketing per almeno 4 anni

REQUISITI DEL PROCESSO DI CERTIFICAZIONE:

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

RICHIESTA DI CERTIFICAZIONE

Il candidato che intende intraprendere il processo di certificazione deve inviare, tramite mail, a FAC CERTIFICA, la domanda di ammissione all'esame (MO03 – reperibile sul sito www.faccertifica.it) debitamente compilata, firmata e datata.

In allegato alla domanda dovrà inviare i seguenti documenti:

- Curriculum Vitae aggiornato, datato e firmato con richiamo agli articoli 46 e 76 del D.P.R. 445/2000 e alla legge sulla privacy.
- Copia di un documento d'identità in corso di validità.
- Evidenze dei requisiti di istruzione (sono accettati tutti i titoli, corsi e diplomi riconosciuti equipollenti a quelli italiani, ai sensi delle vigenti disposizioni di legge)
- Evidenze dell'esperienza lavorativa (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, possono essere inviate: dichiarazioni del datore di lavoro o di clienti, contratti di lavoro, certificato attribuzione P.IVA, esempi di fatture emesse prive dei dati sensibili, visure camerali ecc.)
- Evidenza della formazione specifica (se specificatamente richiesto dallo schema)
- Regolamento firmato (RL01) reperibile sul sito www.faccertifica.it

Il possesso dei requisiti può essere evidenziato attraverso un'autocertificazione ai sensi del DPR 445/2000 (MO11) reperibile sul sito (www.faccertifica.it) o attraverso attestazione provenienti da Associazioni del settore, o incarichi o contratti di lavoro, subordinati, parasubordinati o da libero professionista anche a titolo non oneroso.

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

PROCESSO DI VALUTAZIONE:

FASI		NOTE/OSSERVAZIONI
valutazione preliminare della documentazione prodotta dal Candidato	il Direttore FAC CERTIFICA, con l'ausilio del personale dipendente, effettua una	Il commissario effettua un'ulteriore analisi documentale per valutarne



	valutazione preliminare della documentazione prodotta, al fine di verificare il possesso o meno dei requisiti minimi di certificazione previsti dallo schema (SK70)	l'adeguatezza e verificare eventuali situazioni che possano bloccare l'ammissione all'esame
esame di certificazione per la valutazione dei candidati	Esame condotto a fronte di parametri e sulla base di strumenti prefissati, specificati nel paragrafo successivo;	La valutazione delle prove d'esame è a cura della commissione d'esame nominato da FAC CERTIFICA
Decisione relativa alla certificazione	La valutazione è eseguita dal Comitato di delibera FAC CERTIFICA	Riesame interno della documentazione e dei risultati d'esame
delibera	La delibera è a cura del Comitato di Delibera FAC CERTIFICA	Rilascio del certificato e iscrizione nei registri FAC CERTIFICA

Qualora l'esito di una qualsiasi delle suddette fasi sia negativo, FAC CERTIFICA interrompe il processo di valutazione e informa il Candidato che decide quindi se proseguire o meno nell'iter di certificazione.

Per procedere nell'iter sarà necessario prima risolvere le carenze riscontrate nella singola fase, nei tempi indicati da FAC CERTIFICA.

PROCESSO DI ESAME.

Sono ammessi a sostenere l'esame FAC CERTIFICA per Social media e performance marketing tutti coloro che, avendo presentato formale richiesta, attraverso il modulo (MO03), documentano il possesso dei seguenti requisiti minimi, allegandoli al modulo e di cui alla Scheda SK70

PASSAGGIO DI REGISTRO

Il passaggio di registro è rivolto ai professionisti social media & performance marketing certificati che vogliano ottenere la certificazione di un livello superiore a quello in possesso, oppure a coloro che intendano ottenere un ulteriore "indirizzo". Può essere richiesto trascorso almeno 1 anno dalla prima certificazione, integrando la documentazione prodotta per la prima certificazione, e sostenendo un esame scritto (test), previo pagamento della quota d'esame come da tariffario vigente

FINALITÀ DELL' ESAME:

- Approfondire nell'ambito dell'esperienza professionale le informazioni presentate dal Candidato (valutazione del grado di adeguatezza della documentazione e dei titoli presentati e la loro congruenza con la certificazione richiesta)
- Accertare il possesso da parte del Candidato delle conoscenze tecniche e metodologiche necessarie a svolgere con competenza la professione ai fini del rilascio della relativa Certificazione (Rientrano tra tali conoscenze e abilità gli argomenti indicati nella norma)

MODALITÀ SVOLGIMENTO ESAME, ARGOMENTI E CRITERI DI VALUTAZIONE

Argomenti

Gli argomenti d'esame vertono sulle conoscenze e abilità come descritte nell' Allegato A

Dal momento che la preparazione del professionista è globale e non segmentabile, ogni fase d'esame è costruita in modo tale da verificare sempre la completezza delle Conoscenze/Abilità e Competenze

Pianificazione e gestione dell'esame:

Le sessioni di esame sono pianificate e gestite da FAC CERTIFICA. 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 in presenza si svolge nelle località, nelle date e secondo il programma comunicati da FAC CERTIFICA ai candidati. Nel caso di esami da remoto, ai candidati vengono preventivamente comunicate la piattaforma utilizzata e le relative istruzioni.

Obblighi del candidato, prima dell'inizio della sessione d'esame

- esibire un documento di identità valido,
- firmare il foglio presenze (solo per esame in presenza),



- presentare evidenza di pagamento della quota prevista per la partecipazione all'esame

L'esame per Social media & performance marketing prevede 2 prove: prova scritta e prova orale:

Prova	Modalità	Tempo massimo	Punteggi o massimo	Punteggi o minimo	note
Prova scritta (online)	test scritto composto da 30 domande a risposta chiusa di cui 1 sola risposta è vera	30	60	36	
Prova orale (online)	La prova è volta ad approfondire eventuali incertezze riscontrate nelle prove scritte e/o per approfondire il livello delle conoscenze acquisite dal candidato	15	40	24	

Nel caso di esame da remoto l'identità del candidato viene monitorata durante tutta la prova d'esame tramite web-cam.

Durante l'intero svolgimento della prova d'esame, il Candidato non può consultare alcun tipo di materiale didattico.

La valutazione complessiva è positiva se la somma delle votazioni ottenute nelle tre prove (scritto e orale) raggiunge almeno 60 punti, tenendo comunque presente che deve essere superata la soglia minima fissata per ogni prova del 60%

I criteri di valutazione sono distribuiti nelle 3 aree specifiche di:

- Conoscenze
- Abilità
- Caratteristiche personali

Dal momento che la preparazione del professionista è globale e non segmentabile, ogni fase d'esame è costruita in modo tale da verificare sempre la completezza delle Conoscenze/Abilità e Competenze

COMMISSIONE D'ESAME e SORVEGLIANTI

L'esame è condotto da commissari qualificati da FAC CERTIFICA. Essi sono tenuti a mantenere la riservatezza sulle prove di esame, attenersi a criteri di oggettività nella valutazione, comunicare 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. La Commissione d'esame è supervisionata, anche senza preavviso, dal personale (Sorveglianti) FAC CERTIFICA debitamente autorizzato. Alle sessioni di esame, FAC CERTIFICA può prevedere la presenza di osservatori propri, degli enti di accreditamento o di eventuali autorità competenti.

RIPETIZIONE DELL'ESAME

I candidati che non superano l'esame (o una singola prova) possono ripetere l'esame (o la singola prova), secondo le seguenti modalità:

- esame ONLINE: il candidato avrà a sua disposizione altri 2 tentativi con modalità on-line, a partire dalla prova non sufficiente. La quota di iscrizione comprende la possibilità di effettuare 3 tentativi d'esame nell'arco di 6 mesi
- esame IN PRESENZA: il candidato, potrà ripetere la prova non sufficiente, versando la quota prevista dal tariffario, entro 6 mesi.

Trascorsi 6 mesi dal superamento parziale dell'esame, senza che l'iter sia stato completato, tutte le prove verranno annullate.

RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE, ISCRIZIONE AL REGISTRO

Il candidato che superi l'esame e dimostri di possedere tutti i requisiti del presente schema, in regola con gli aspetti amministrativi, a seguito della delibera positiva del Comitato di Delibera, riceve il certificato e il timbro attestanti il



possesso della certificazione e viene iscritto nel registro FAC CERTIFICA per Social media & performance marketing e se sotto accreditamento, anche su sito di ACCREDIA www.accredia.it

Il certificato riporta i seguenti dati:

- nome dell'organismo di certificazione
- nome, cognome e codice fiscale
- numero del certificato
- schema di certificazione e/o norma di riferimento
- data di inizio validità e di scadenza
- firma dell' AU dell'OdC

Il registro è consultabile sul sito www.faccertifica.it. FAC CERTIFICA 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 FAC. Le informazioni ottenute dal personale operante per conto di FAC, compreso l'organo deliberante, sono soggette al vincolo di riservatezza.

DURATA DELLA CERTIFICAZIONE:

La validità della certificazione è di 3 anni (decorrenti dalla data del rilascio del certificato) ed è soggetta all'esito positivo delle attività di sorveglianza annuale, svolte da FAC CERTIFICA, come di seguito descritte:

La persona certificata è tenuta a fornire, con cadenza annuale, un'autodichiarazione, resa ai sensi del DPR 445/2000, mediante apposita modulistica predisposta da FAC CERTIFICA (MO09), relativa ai seguenti aspetti:

Mantenimento annuale	- continuità professionale secondo il profilo/i certificato/i - partecipazione ad attività di aggiornamento pari ad almeno 10 ore, anche in modalità FAD ed e-learning, sia in forma di docente che di discente - assenza di reclami o adeguata gestione degli stessi nell'attività specifica - accettazione documenti FAC CERTIFICA - pagamento della quota annuale prevista dal tariffario.
Rinnovo	In assenza di revoca, o richiesta di annullamento entro 3 mesi dalla scadenza, in aggiunta a quanto previsto per il mantenimento annuale: - raggiungimento di almeno 40 ore di aggiornamento professionale Possibilità di ripetere l'esame (test) ad integrazione dei crediti formativi minimi richiesti laddove non dovessero essere raggiunti per comprovata impossibilità derivante da maternità, gravi motivi di salute o altre cause di forza maggiore.

L'iter di rinnovo si deve concludere entro la scadenza del certificato in corso.

Per tutte le altre condizioni relative a mantenimento e rinnovo si rimanda al Regolamento Generale (RL01) reperibile sul sito www.faccertifica.it

SOSPENSIONE, REVOCA E ANNULLAMENTO DELLA CERTIFICAZIONE

FAC CERTIFICA ha il diritto di sospendere, revocare o annullare la certificazione in qualsiasi momento della durata del contratto, al verificarsi di una o più delle condizioni riportate dettagliatamente sul Regolamento Generale (RL01) reperibile sul sito www.faccertifica.it.

FAC CERTIFICA 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 non utilizzare il proprio certificato di conformità, cessando nel contempo ogni riferimento ad esso.

La persona certificata può appellarsi ai provvedimenti di sospensione e revoca della certificazione in accordo a quanto stabilito nel regolamento (RL01)

RECLAMI E RICORSI

In merito alla gestione di reclami e ricorsi, si rimanda al Regolamento Generale (RL01)



Per quanto eventualmente non espressamente indicato nel presente schema, si rimanda al Regolamento Generale (RL01) reperibile sul sito www.faccertica.it

ALLEGATO A

Conoscenze specifiche relative alla professione:

HARD SKILL

- Copywriting
- Marketing per manager e imprenditori
- Le basi dei social media: facebook, instagram e Tiktok
- Le basi della Lead Generation
- Le basi dell'analytics
- Le basi di Wordpress
- E-commerce e Shopify
- Facebook Ads
- Funnel marketing e marketing automation
- Google Tag Manager e Google Locker Studio
- SEO
- Canva
- Storytelling e brand positioning
- Customer Journey: progettare esperienze clienti memorabili - Buffoni Andrea
- Strategie di pricing e offerta
- I fondamenti di UX/UI Design - Sepe Filomena
- excel
- Neuromarketing: come influenzare le scelte per vendere di più, grazie alle neuroscienze.
- Marketing di relazione

SOFT SKILL

- Leadership
- Mindset imprenditoriale
- Gmail
- Come scrivere mail di lavoro efficaci
- gestione del tempo e produttività

Conoscenze specifiche relative alla professione di responsabile di team social e performance marketing:

- Come fare una ricerca di mercato online
- Concorrenza: come analizzarla e come differenziarsi
- Valutazione delle risorse umane
- La cultura dei feedback in azienda
- OKR, KPI e cruscotto dell'imprenditore
- Come capire la tecnologia parlando con i tecnici
- Excel: impara a creare grafici e diagrammi
- Customer care e brand reputation
- Come presentare un business case Agile
- Lavoro da remoto
- Riunioni efficaci
- Come creare un team di lavoro vincente e motivato
- Come aumentare carisma, persuasione ed efficacia nella comunicazione
- Comunicazione assertiva
- Come far crescere la mentalità vincente in un team di lavoro

Conoscenze specifiche relative alla professione di direttore marketing

- Budgeting e Pianificazione
- Brand
- Come assumere fuoriclasse



-
- Leadership & Gestione Team cross funzionali
 - Gestione Innovazione
 - Negoziazione
 - Referenze e Passaparola
 - Le basi della legalità per imprenditori e manager
 - Digitalizzazione Aziendale
 - Come gestire i flussi di lavoro aziendali
 - Delega Efficace
 - CRM
 - La mente imprenditoriale
 - Diversity and Inclusion in azienda

Conoscenze specifiche relative alla professione di Trainer:

- Come parlare in pubblico
- Comunicazione efficace davanti a microfoni, telecamere e video call
- Comunicazione da leader
- Dialettica
- Presentazioni efficaci
- Slide efficaci
- Dizione
- Storytelling per il brand personale