



AI & AUTOMATYZACJA



CYBERBEZPIECZEŃSTWO

ANALITYKA DANYCH



KOMPETENCJE E-COMMERCE



ZIELONY ROZWÓJ



COMPLIANCE & ESG



RE-COMMERCE
& CYRKULARNOŚĆ



LOGISTYKA & ZWROTY



PRZYWÓDZTWO &
ZARZĄDZANIE ZMIANĄ

Rekomendacje Sektorowej Rady ds. kompetencji

Sektor handel z e-Commerce

Centrum
Analiz i
Prognoz

Źródła informacji i metody

- ▶ Źródła - raporty ogólny-rynkowe i branżowe i publikacje organizacji międzynarodowych obejmujące świat i Polskę oraz eksperci branżowi
- ▶ Metody badań - desk research oraz wywiad ekspercki

Fundusze Europejskie
dla Rozwoju SpołecznegoRzeczpospolita
PolskaDofinansowane przez
Unię Europejską

- ▶ BLIK / Polski Standard Płatności. (2026). *Blisko 3 mld transakcji BLIKIEM w 2025 r. i ponad 2 mln nowych użytkowników.* BLIK.
- ▶ European E-commerce Report 2025. Ecommerce Europe / Amsterdam University of Applied Sciences.
- ▶ Eurostat. (2026). E-commerce statistics. European Commission.
- ▶ Eurostat. (2026). E-commerce statistics for individuals. European Commission.
- ▶ Polskie Badania Internetu; IAB Polska; Centrum Badań Mediów i Społeczeństwa ALK. (2025). E-commerce w Polsce 2025. Gemius.
- ▶ Główny Urząd Statystyczny. (2025). Społeczeństwo informacyjne w Polsce w 2025 r. GUS.
- ▶ OECD. (2026). Local Retail, Global Trends. OECD Publishing. Polcom. (2025). Barometr cyfrowej transformacji polskiego biznesu 2025-2026. Chmura, AI, automatyzacja i cyberbezpieczeństwo. PolcomStrategy& Polska. (2024). E-commerce w Polsce. Strategy& / PwC
- ▶ UNCTAD. (2024). Digital Economy Report 2024: Shaping an Environmentally Sustainable and Inclusive Digital Future. UN Trade and Development
- ▶ UNCTAD. (2025). World Investment Report 2025: International Investment in the Digital Economy. UN Trade and Development.
- ▶ Worldpay. (2025). Global Payments Report 2025. Worldpay.

Opis sektora

Sprzedaż towarów i usług realizowana cyfrowo

Zintegrowany łańcuch wartości:
marketing, oferta, płatności, logistyka, obsługa klienta

Model omnichannel - połączenie sprzedaży online i offline

Rosnąca rola marketplace, mobile commerce i social commerce

Wysoki potencjał rozwoju sektora w Polsce

Analiza stanu sektora

Dynamiczny wzrost globalnego e-commerce

Wzrost sprzedaży w e-commerce

Gospodarka cyfrowa rośnie szybciej niż globalny PKB

Konkurencja koncentruje się na efektywności i retencji klientów



Automatyzacja procesów i wykorzystanie AI



Rozwój sprzedaży mobilnej - m-commerce



Personalizacja oferty i analiza danych

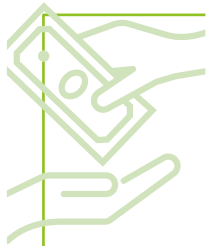


Ekspansja sprzedaży transgranicznej

Perspektywy i trendy w rozwoju sektora

Wyzwania sektora

- ▶ Niedobór kompetencji cyfrowych w zakresie zarządzania sprzedażą w zakresie komunikacyjnym, wsparcia UX i obsługi posprzedażowej
- ▶ Rosnące koszty logistyki i zwrotów z uwzględnieniem zrównoważonego modelu działań
- ▶ Cyberbezpieczeństwo i ochrona danych
- ▶ Zmieniające się regulacje prawne



kompetencje biznesowo-handlowe

8



**kompetencje cyfrowe i
technologiczne**

6



**kompetencje społeczne i
organizacyjne**

4

Kompetencje biznesowo-handlowe

1. Prowadzenie sprzedaży i obsługiwanie klienta w e-handlu
2. Zarządzanie sprzedażą w e-commerce (wynik, konwersja, rentowność)
3. Planowanie i realizacja strategii marketingu i sprzedaży w świecie cyfrowym
4. Stosowanie technik sprzedaży bezpośredniej i online (cross-sell, up-sell, remarketing)
5. Negocjowanie warunków handlowych z klientami, dostawcami i partnerami
6. Zarządzanie polityką cenową i promocjami w kanałach cyfrowych
7. Projektowanie i optymalizacja procesów sprzedaży w e-commerce
8. Zarządzanie ekspansją międzynarodową e-commerce

Kompetencje cyfrowe i technologiczne

1. Obsługa platform sprzedażowych oraz systemów zarządzania ofertą, zamówieniami i zapasami w e-commerce
2. Analiza danych sprzedażowych, marketingowych i zachowań użytkowników
3. Zarządzanie bezpieczeństwem i zgodnością danych w e-commerce
4. Adaptacja do nowych technologii, automatyzacji i AI
5. Monitorowanie jakości danych i zgodności procesów (RODO, cookies, consent mode)
6. Kształtowanie doświadczenia klienta w procesie zakupowym online (UX, dostępność cyfrowa)

4



Kompetencje społeczne i organizacyjne

1. Komunikacja i budowanie relacji z klientem w kanałach cyfrowych
2. Zarządzanie trudnymi sytuacjami i odporność psychiczna
3. Organizacja pracy i współpraca zespołowa w zmiennym środowisku cyfrowym
4. Zarządzanie zespołem i przywództwo w cyfrowym świecie



Dziękuję za uwagę 😊