

A group of six business professionals (three men and three women) in a modern office setting, dressed in business attire. They are standing in a line, looking towards the camera with slight smiles.

Microcredentials for the labour market – focus on retail: a case from Portugal

Cristina Dimas, CECOA - Vocational Training Center for the Commerce
and Services Sectors, Portugal

About CECOIA

CECOIA was created in July 1986 by a protocol signed between **IEFP - Institute of Employment and Vocational Training** (public body depending on the **Ministry of Solidarity, Employment and Social Security** and responsible for the implementation of the national policies in terms of Employment and VET) and CCP – the **Portuguese Commerce and Services Confederation** (social partner representing the Commerce and Services sectors).

The aim of CECOIA is to promote education and vocational training for the commerce and services sectors.

With a national scope, CECOIA has its head-office in Lisbon and two other branches in Oporto (north) and Coimbra (centre).

Since 1986, CECOIA trained more than 135.000 trainees.



Agenda

- Why to consider that the concept of microcredentials is embedded in the (formal) national qualification system in PT ?
 - At national level / At sector level / commerce / retail
 - From the design, deliver, recognition and certification perspectives
 - Covering different ways/pathways (training or VPL)
- Why to consider that the concept of microcredentials can easily be used “outside the formal VET” in PT ? - CECOIA training offer example
- Erasmus + Project “RETRAIL” and Lisbon City of Learning: application of microcredentials to the retail sector

Microcredentials and the NQS

FORMAL QUALIFICATION SYSTEM

- Full qualifications organised in competence units/units of LO and corresponding training units/modules of 25h or 50 h workload
- Named as UFCD “Short term training units”
- Each unit can be achieved/certified in an autonomous way
- The same framework/competence standards are used for training and for VPL – validation of prior learning

Microcredentials and the NQS

Each unit certificate has the following elements:

- Identification of the learner
- Identification of the unit/microcredential
- (name/code)
- Duration / workload
- Location of the issuer
- Awarding body
- Date of issuing



Certificado de Qualificações

Certifica-se que _____, nascida em _____, com o N.º de Identificação Civil _____, concluiu no âmbito das Formações Modulares Certificadas⁽¹⁾, as seguintes unidades de competência e/ou unidades de formação de curta duração:

Componente	Código	Unidades de Competência/Unidades de Formação de Curta Duração	Carga Horária
Tecnológica	0382	Gestão do tempo e organização do trabalho	25

Lisboa,
O(A) Responsável pelo(a) CECOIA - Centro de Formação Profissional do Comércio e Afins CECOIA - (Lisboa)

(Assinatura e selo branco ou carimbo ou assinatura digital)

Certificado n.º _____
<https://www.passaportequalifica.gov.pt>
Código do documento: _____



Microcredentials and the NQS

FORMAL QUALIFICATION SYSTEM

Elements – not directly visible in the certificate (CNQ code):

- ECVET credits
- Level of qualification
- Objectives and contents

Learning outcomes



Microcredentials and the NQS

FORMAL QUALIFICATION SYSTEM

- Form of participation in the learning activity
- Type of assessment
- Type of quality assurance used to underpin the micro-credential
 - Providers level; not at each micro-credential level
 - National system of accreditation of VET providers / guarantee of quality



Microcredentials and the NQS

OUTSIDE FORMAL VET

- Training to answer to specific needs /”tailored made training” AND own catalogue training
- Mostly used in sectors/activities where employees have to adapt quickly, learn new technologies
- Offered by public and private providers
- Cooperation between labour market stakeholders (employers/ employees organisations) in cooperation with VET providers – Example: Initiative [COMÉRCIO DIGITAL](#)

Microcredentials and the NQS

- [CECOA own catalogue](#)



Certificado de Formação Profissional

Certifica-se que (Identificação Civil) com a duração de anos e N.º de de aproveitamento o curso de em

Unidades de Formação/Módulos/Outras Designações

Horas
(hh:mm)

Classificação

Unidades de Formação/Módulos/Outras Designações	Horas (hh:mm)	Classificação

Lisboa,

O(A) Responsável pelo(a) Centro de Formação Profissional do Comércio e Afins CECO A - (Lisboa)

(Assinatura e selo branco ou cainho)

Certificado n.º de acordo com o modelo publicado na Portaria n.º 474/2010

Microcredentials and the NQS

FORMAL QUALIFICATION SYSTEM

&

OUTSIDE FORMAL VET

Transparency

Portability

Accumulation

PASSAPORTE QUALIFICA

Passaporte Qualifica - Registo Individual de Competências

Identificação do titular

Nome: _____
Data de Nascimento: _____
N.º de identificação: _____ Tipo de documento: _____
Assinatura do Titular: _____
Data de Impressão: _____

Competências certificadas do SNQ

Componente Profissional / Tecnológica

Código	Unidade de formação de curta duração (UFCD)	Duração (horas)	Pontos de crédito	Data de Certificação
4651	Gestão de stress e gestão de conflitos	25	2.25	

Outra Formação Profissional não inserida no Catálogo Nacional de Qualificações (OFP)

Designação da Ação de Formação	Objetivos	Duração (hh:mm)	Data de Certificação

Erasmus + Project “RETRAIL” and Lisbon City of Learning – example of application

- Erasmus + Project - [RETRAIL - New Trends in Retail Commerce](#)
- Objective: upgrade retail sector employees’ skillset on both digital and on-site activities/tasks
- 10 modules/units
- Each module focused on a method/tool/strategy aiming at increasing both digital and on-site sales

Erasmus + Project “RETRAIL” and Lisbon City of Learning – example of application

1. Social commerce – shopping experiences on a social media platform
2. Influencer marketing
3. Online stores in offline spaces
4. Augmented reality powered shopping experiences
5. Ethical and values-based brands on the rise
6. Same-day (or faster) delivery
7. Increased used of chatbots
8. Data science-based personal interactions
9. Pop up stores
10. [Customer experience on site](#)

Erasmus + Project “RETRAIL” and Lisbon City of Learning – example of application

- Enrollment mandatory (learner and unit ID)
- 10 hours workload/unit
- Form of participation: e-learning Moodle; asynchronous
- Learning outcomes defined per unit
- Assessment defined per unit
 - Quiz
 - Detective story
 - Reality check

Erasmus + Project “RETRAIL” and Lisbon City of Learning – example of application

RETRAIL Moodle platform

- Manual do módulo 8: Inter...
- Quiz - Módulo 8: Interação ...
- História policial - Módulo 8...
- Verificação da realidade - ...

▼ Módulo 9: Lojas Pop-up

- Manual do módulo 9: Lojas...
- Quiz - Módulo 9: Lojas Pop...
- História policial - Módulo 9...
- Verificação da realidade - ...

▼ Módulo 10: Experiência d...

- Manual do módulo 10: Exp...
- Quiz - Módulo 10: Experiên...
- História policial - Módulo 1...
- Verificação da realidade - ...

▼ Módulo 10: Experiência do Cliente no Ponto de Venda



O Módulo 10 introduz o participante na temática da Experiência do Cliente (CX) no ponto de venda na área do retalho, explicando como os retalhistas podem utilizar esta tendência para melhorar as suas vendas e negócios. Utilizando ferramentas digitais, seguindo a evolução tecnológica e conhecendo as novas tendências do consumidor, contribuirá para taxas mais elevadas de retenção de clientes, trazendo uma vantagem competitiva e contribuindo para a reputação da marca. Neste módulo, o participante terá acesso a materiais de formação, incluindo ferramentas digitais e estratégias para implementar uma CX positiva no ponto de venda, bem como promovendo o envolvimento na loja com recurso à tecnologia.

O módulo 10 inclui:

Introdução ao módulo: Introdução do Experiência do Cliente no Ponto de Venda

Unidade 1: Mapeamento da viagem CX

Unidade 2: Envolvimento da loja

Erasmus + Project “RETRAIL” and Lisbon City of Learning – example of application

Resultados da aprendizagem

Após a conclusão deste módulo, deverá se capaz de:

- Identificar o conceito de Experiência do Cliente (CX) no ponto de venda
- Aplicar ferramentas e estratégias de envolvimento dos clientes na loja com recurso à tecnologia

Além disso, após a conclusão deste módulo, deverá ter adquirido competências no âmbito do DigComp 2.2. - Quadro de Referência Europeu para a Competência Digital dos Cidadãos, na Área de competência 2 - Comunicação e colaboração.

Duração

Total de 10 horas



FICHEIRO

Manual do módulo 10: Experiência do Cliente no Ponto de Venda

Marcar como concluída

Atividades práticas

Esta avaliação irá avaliar os seus conhecimentos sobre Experiência do Cliente no Ponto de Venda.

Erasmus + Project “RETRAIL” and Lisbon City of Learning – example of application

<https://lisbon.cityoflearning.eu/>



Sobre

Playlists

Todas as atividades

Iniciar sessão

Registrar-se

The screenshot shows a dark-themed webpage for CECCOA. At the top left, there are icons for a shield, a person, and a circle. The CECCOA logo is at the top center, with the text "Centro de Formação Profissional para o Comércio e Afins" below it. The main heading is "Formação Online" in white. Below this is a large image of a long, brightly lit hallway with blue and purple lights. At the bottom of the image, the text "Curso de e-learning para trabalhadores do comércio a retalho" is displayed in white. To the right of this text is a pink button labeled "Participar". At the bottom of the page, there are three links: "Visão global", "Medalhas", and "Recomendações".

Erasmus + Project “RETRAIL” and Lisbon City of Learning – example of application

Curso de e-learning para trabalhadores do comércio a retalho Participar

[Visão global](#) [Medalhas](#) [Recomendações](#)

Sobre

O CECOA, no âmbito do projeto europeu RetRail, co-financiado pelo programa Erasmus+, em parceria com a Espanha, Eslovénia, Chipre, Grécia, Roménia e Bulgária, desenvolveu um **curso de e-learning para os trabalhadores do comércio a retalho**. O curso está organizado em módulos e mostra como implementar, com sucesso, ferramentas e métodos tecnológicos inovadores de forma a aumentar as vendas e melhorar a performance do seu negócio online e/ou nos pontos de venda.



Medalhas 1



Competências

- ESCO #plan a retail space
- INCODE #Adaptar estratégias de c...
- INCODE #Adaptação de conceitos ...

Carreira e preparação para o tra...

Adicionado à Playlist (0)

Compartilhar:



<https://global.cityoflea...> Copiar

- Course presentation
- Related competences

Erasmus + Project “RETRAIL” and Lisbon City of Learning – example of application

Recursos

- [Guião para realizar o curso e-learning RetRail_CECO](#)
- [Inclusão Digital das Pequenas e Médias Empresas em Portugal: As Novas Tendências no Comércio a Retalho](#)

Obter uma medalha da atividade



Ferramentas digitais sobre experiência do Cliente no ponto de venda

Obter esta medalha

[Informação da badge](#)

[Recomendações](#)

A conclusão do Módulo 10: Experiência do Cliente no Ponto de Venda do curso de e-learning "Novas Tendências no Retalho" desenvolvido no âmbito do projeto europeu RetRail, co-financiado pelo programa Erasmus+, em parceria com Espanha, Portugal, Eslovénia, Chipre, Grécia, Roménia e Bulgária, permite-lhe:

- Identificar o conceito de Experiência do Cliente (CX) no ponto de venda
- Aplicar ferramentas e estratégias de envolvimento dos clientes na loja com recurso à tecnologia

Além disso, após a conclusão deste módulo, deverá ter adquirido competências no âmbito do DigComp 2.2. - Quadro de Referência Europeu para a Competência Digital dos Cidadãos, na Área de competência 2 - Comunicação e colaboração.

Este módulo teve a duração de 10 horas entre parte teórica e exercícios

Organizadores



CECOA

- Resources available
- Organiser/provider
- Learning outcomes
- Duration

Erasmus + Project “RETRAIL” and Lisbon City of Learning – example of application



Ferramentas digitais sobre experiência do Cliente
no ponto de venda [Obter esta medalha](#)

[Informação da badge](#)

[Recomendações](#)

A conclusão do Módulo 10: Experiência do Cliente no Ponto de Venda do curso de e-learning "Novas Tendências no Retalho" desenvolvido no âmbito do projeto europeu RetRail, co-financiado pelo programa Erasmus+, em parceria com Espanha, Portugal, Eslovénia, Chipre, Grécia, Roménia e Bulgária, permite-lhe:

- Identificar o conceito de Experiência do Cliente (CX) no ponto de venda
- Aplicar ferramentas e estratégias de envolvimento dos clientes na loja com recurso à tecnologia

Além disso, após a conclusão deste módulo, deverá ter adquirido competências no âmbito do DigComp 2.2. - Quadro de Referência Europeu para a Competência Digital dos Cidadãos, na Área de competência 2 - Comunicação e colaboração.

Este módulo teve a duração de 10 horas entre parte teórica e exercícios práticos desenvolvidos para testar os conhecimentos.

Tarefas

↑ Tarefa n.º 1

Evidência verificada por: um organizador de atividades

Inscrição na plataforma com upload do manual do módulo 10 e resolução dos três exercícios propostos na plataforma RetRail

- What to do/proof to get the digital badge/ edubadge = microcredential

THANKS! OBRIGADA!



Follow us:

www.cecoa.pt/

facebook.com/cecoa.pt

www.linkedin.com/company/cecoa/mycompany/

[Youtube channel](https://www.youtube.com/channel/UC...)

Contact me:

cristina.dimas@cecoa.pt