



Ab August  
2018!

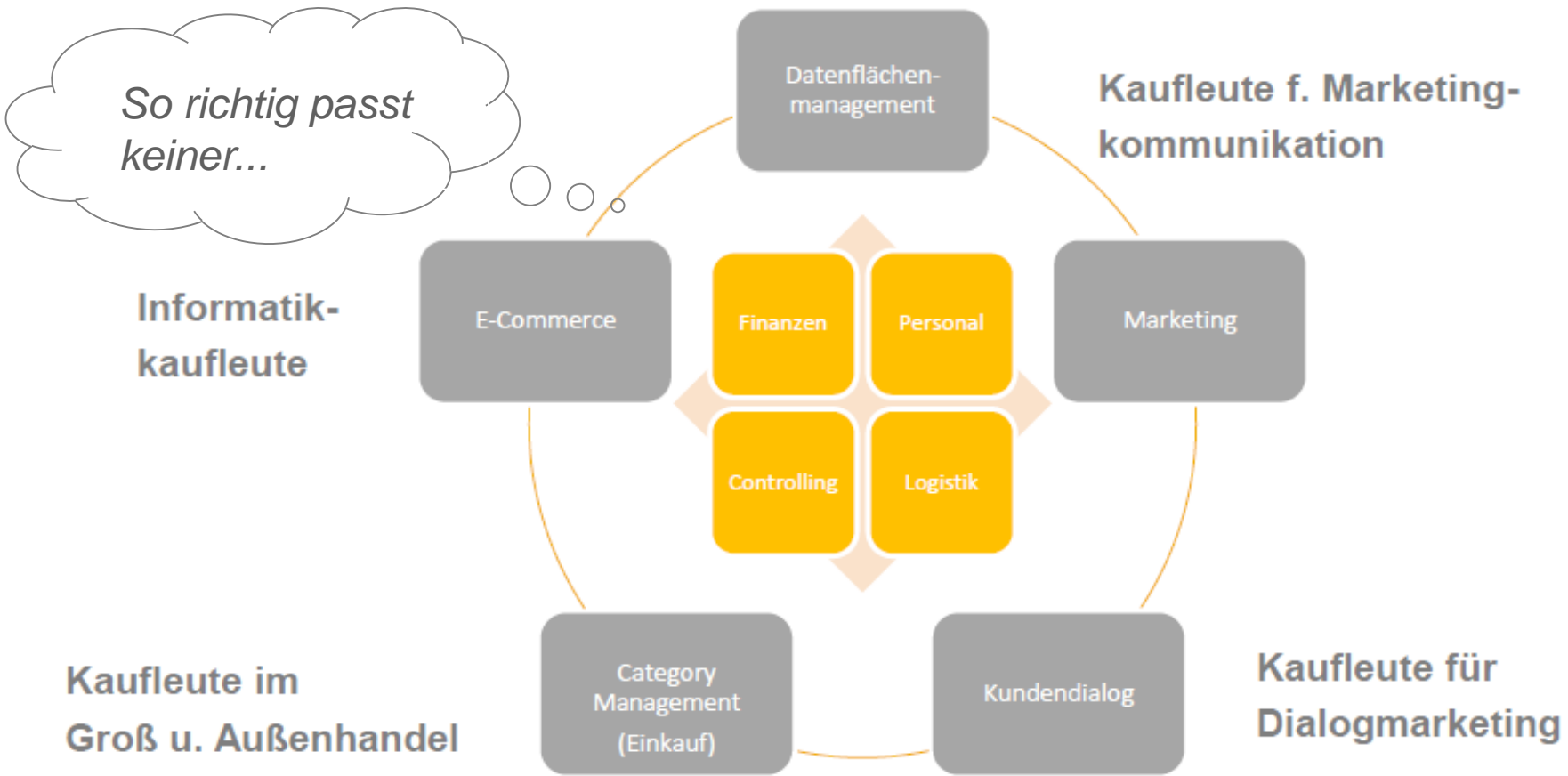
# Neuer Beruf:

# Kaufmann/frau im E-Commerce

Informationen zum Novellierungsverfahren und  
zum neuen Ausbildungsberuf



(Im Vorfeld) spekulierte Schnittmenge/Nähe zu anderen Berufen:



Quelle: Baur 2014

- Überlegungen zu eigenständigem Berufsbild existieren, seit es Versandhandel gibt
- Zertifikatslehrgang „E-Commerce-Manager/in (IHK)“ seit 2012
- Initiatoren des neuen Berufes:



 DER  
E-COMMERCE  
VERBAND


 HDE  
Handelsverband  
Deutschland

- Sachverständige im Erarbeitungsprozess (u. a.):


 BGA  
Partner im Wettbewerb.






 Erotik aus Flensburg



# Verfahrensbeteiligte im Erarbeitungsprozess

## Erarbeitungsgrundlagen:

- Vorgaben des BBiG
- Hauptausschuss-empfehlungen des BiBB
- Vereinbarungen der Sozialpartner (Eckdatenentwurf)
- Weisung des BMWi

## Bundesressorts

- Bundeswirtschaftsministerium (BMWl)
- Bundesbildungsministerium (BMBF)

## Ausbildungsverordnung + schulischer Rahmenlehrplan

## Wirtschaft

- KWB
- IHK-Organisation
- Verbände (bevh, HDE)
- Unternehmensvertreter

## Gewerkschaften

- DGB
- Ver.di
- Arbeitnehmervertreter

16 Länder, KMK

Bundesinstitut  
für  
Berufsbildung

## Abschnitt A: Kernqualifikationen

Online-Vertriebskanal auswählen und einsetzen

Waren- oder Dienstleistungssortiment mitgestalten/bewirtschaften

Beschaffung unterstützen

Vertragsanbahnung im Online-Vertrieb gestalten

Verträge aus dem Online-Vertrieb abwickeln

Kundenkommunikation gestalten

Online-Marketing entwickeln und umsetzen

Kaufmännische Steuerung und Kontrolle

## Abschnitt B: Integrative Qualifikationen

Berufsbildung, arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften

Aufbau und Organisation des Ausbildungsbetriebs

Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit

Umweltschutz

Bedeutung und Struktur des E-Commerce

Kommunikation und Kooperation

Methoden des Projektmanagements einsetzen

## Vertriebskanäle des E-Commerce beurteilen, auswählen und einsetzen

z. B.: Online-Vertriebskanäle auswählen, Prozessabläufe analysieren, Nutzerverhalten auswerten, Wettbewerbsrecht, Urheberrecht und Datenschutz beachten, Kooperation mit Dienstleistern

## Waren- oder Dienstleistungssortimente für den E-Commerce konzipieren, online bewirtschaften und weiterentwickeln

z. B.: Produktdaten beschaffen, Produkte kategorisieren und einstellen, Angebotsregeln festlegen, Bezahlssysteme auswählen, Testmethoden anwenden und auswerten



## Projektorientierte Arbeitsweisen im E-Commerce anwenden

z. B.: Projekte planen, umsetzen und auswerten, IuK-Strukturen nutzen, Projektabläufe und -ergebnisse dokumentieren, englischsprachige Infos auswerten, in agilen Strukturen arbeiten

## Kundenkommunikation gestalten

z. B.: situationsgerecht und zielorientiert kommunizieren, Kommunikationskanäle beurteilen und auswählen, Kundenanliegen aufnehmen und bearbeiten, Datenschutz beachten

## Kennzahlenbasierte Instrumente der kaufmännischen Steuerung im E-Commerce einsetzen

z. B.: KLR-Ergebnisse analysieren, Sortimentskennzahlen ermitteln und bewerten, Statistiken auswerten, Kundenwertanalysen durchführen, Kennzahlenanalyse bei Reklamationen durchführen.

## Maßnahmen des Onlinemarketings vorbereiten und durchführen

z. B.: zielgruppen- und produktgruppengerechte Maßnahmen entwickeln, Online-Instrumente nutzen und Werbung ausspielen, Customer Journey planen und optimieren, Wettbewerber beobachten

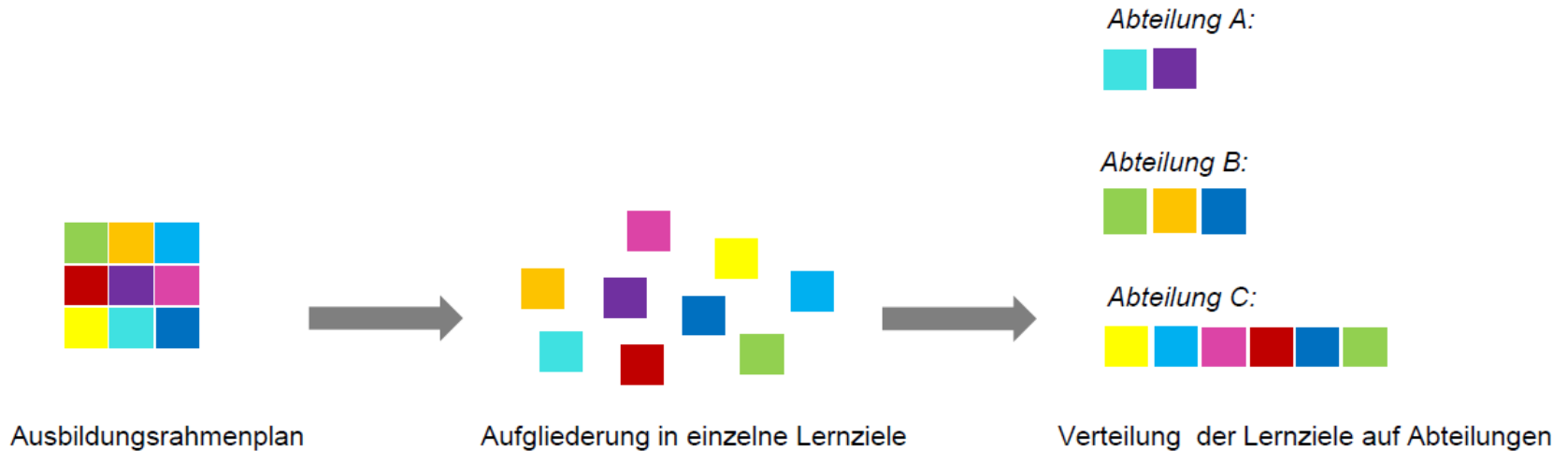
## Online-Waren- und Dienstleistungsverträge anbahnen

z. B.: Kundendaten und Zahlungsdaten benutzerfreundlich erheben, Zahlungsausfälle vermeiden, Bezahlfverfahren bereitstellen, Kunden die Auftragsdaten übersichtlich darstellen.

## Online-Waren- und Dienstleistungsverträge abwickeln

z. B.: Kunden über das Zustandekommen des Vertrags informieren, bei Störungen Maßnahmen für die Vertragserfüllung ergreifen, Rückabwicklungsprozesse organisieren

Lernfeld		1.	2.	3.
1	Das Unternehmen präsentieren und die eigene Rolle mitgestalten	80		
2	Sortimente im Online-Vertrieb gestalten und die Beschaffung unterstützen	80		
3	Verträge im Online-Vertrieb anbahnen und bearbeiten	120		
4	Wertströme erfassen, auswerten und beurteilen	40		
5	Rückabwicklungsprozesse und Leistungsstörungen bearbeiten		40	
6	Servicekommunikation kundenorientiert gestalten		60	
7	Online-Marketing-Maßnahmen umsetzen und bewerten		120	
8	Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern		60	
9	Online-Vertriebskanäle auswählen			100
10	Den Online-Vertrieb kennzahlengestützt optimieren			80
11	Gesamtwirtschaftliche Einflüsse bei unternehmerischen Entscheidungen berücksichtigen			40
12	Berufsbezogene Projekte durchführen und bewerten			60
Summe (insgesamt 880 Stunden)		320	280	280



## Hinweise:

- Lernziele wurden in Berufsbildpositionen so gruppiert, dass sie eine möglichst vollständige Handlung abbilden
- Lernziele können z. T. in mehreren Abteilungen erlernt/vertieft werden
- ARP gibt idealtypische Hinweise zu Zeitpunkt und Dauer des Erlernens
- Zeitlich ist betriebliche Flexibilität möglich!
- die aufgeführten **Mindestinhalte** sind jedoch Pflicht!

## Zur gestreckten Abschlussprüfung:

- Die gestreckte Abschlussprüfung ist seit 2005 als reguläre Prüfungsvariante gem. BBiG möglich – sie findet u. a. Anwendung bei den Kaufleuten im Einzelhandel und den Kaufleuten für Büromanagement.
- Abschlussprüfung „in zwei zeitlich auseinanderfallenden Teilen“:  
Das endgültige Prüfungsergebnis wird erst nach Beendigung von Teil 2 festgestellt. Über die in Teil 1 erbrachten Leistungen erhält der Prüfling eine schriftliche Bescheinigung (§ 5 BBiG).
- Keine „klassische“ Zwischenprüfung, Teil 1 zählt bereits für die Endnote!
- Die Auszubildenden müssen frühzeitig in Betrieb und Schule „fit gemacht“ werden.

	Prüfungsbereich	Dauer	Prüfungsinstrument	Gewichtung
Teil 1 der gestreckten Abschlussprüfung	Sortimentsbewirtschaftung und Vertragsanbahnung	90 Min.	Schriftliche Prüfung	25 %
Teil 2 der gestreckten Abschlussprüfung	Geschäftsprozesse im E-Commerce	120 Min.	Schriftliche Prüfung	30 %
	Kundenkommunikation im E-Commerce	60 Min.	Schriftliche Prüfung	15 %
	Wirtschafts- und Sozial- kunde	60 Min.	Schriftliche Prüfung	10 %
	Fachgespräch zu projekt- bezogenen Prozessen	20 Min.	Fallbezogenes Fach- gespräch	20 %

Der Prüfling führt im Betrieb eine praxisbezogene Aufgabe durch, für die eines der folgenden Gebiete zu Grunde zu legen ist:

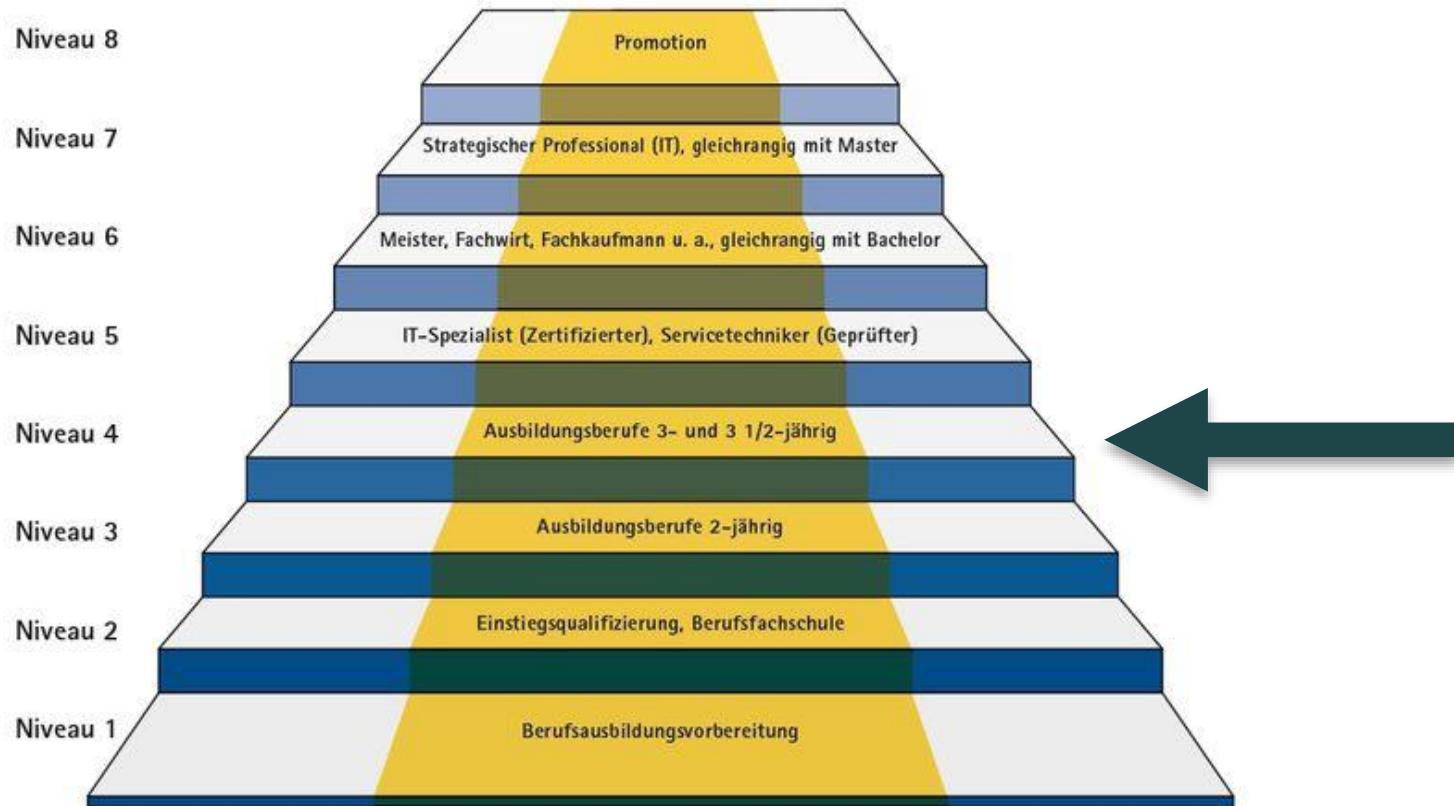
- **Auswählen und Einsetzen eines Online-Vertriebskanals**
- **Optimieren von Nutzungsprozessen im E-Commerce**
- **Entwickeln und Umsetzen von Online-Marketing**
- **Nutzen der kaufmännischen Steuerung und Kontrolle**

Die Planung, Durchführung und Auswertung der praxisbezogenen Aufgabe ist mit einem dreiseitigen Report nebst visualisierender Anlage zu dokumentieren und dem Prüfungsausschuss einzureichen.

Basierend darauf wird das Fachgespräch durchgeführt – nur dieses wird bewertet.



## Deutscher Qualifikationsrahmen (DQR)



# Blick auf die neue Verordnung – Was wurde erreicht?

- IHK-Beruf ist konkretes Umsetzungsbeispiel zur Debatte um „Digitalisierung“ bzw. „Wirtschaft 4.0“
- Portfolio der kfm. Berufe wird um eine neue, auf digitale Geschäftsmodelle ausgerichtete kfm. Qualifikation ergänzt
- Attraktive Abschlussbezeichnung für Schulabgänger
- branchenübergreifender Querschnittsberuf mit offene Lernzielformulierungen - Potenzial für weitere Branchen in den kommenden Jahren
- Projektbezug in der betrieblichen und schulischen Ausbildung sowie in der Abschlussprüfung
- Beruf wird in einigen Jahren evaluiert und kann entsprechend der Bedarfe der Wirtschaft im „agilen Verfahren“ weiterentwickelt werden

# Blick auf die neue Verordnung – Was wird benötigt?



- **Geduld mit Blick auf die Fragen:**
  - Wie viele Verträge wird es geben?
  - Wo wird es Schulstandorte geben?
  - Wie wird der neue Beruf betrieblich/schulisch umgesetzt?
- **Planung und Kommunikation:**
  - Liegt eine Ausbildungsberechtigung vor?
  - Wie/wo können die Lernziele umgesetzt werden?
  - Abstimmung mit der IHK zu Fragen rund um die Ausbildung
- **Interesse an Gestaltung des neuen Berufsbildes:**
  - Qualitativ hochwertige Ausbildung (auch über die Mindestinhalte hinaus) anbieten und Fachkräfte von morgen sichern
  - Künftige Entwicklung und Wahrnehmung des Berufes liegt in Hand der Betriebe!

Kontaktdaten:

## **Simon Grupe**

DIHK e. V., Bereich Ausbildung

Referatsleiter kaufmännische und Dienstleistungsberufe

Breite Straße 29, 10178 Berlin

Tel.: (030) 20 308 2511

Fax: (030) 20 308 5 2511

[grupe.simon@dihk.de](mailto:grupe.simon@dihk.de)

[www.dihk.de](http://www.dihk.de)