



**Kaufmann/Kauffrau  
im E-Commerce**

#Handel40

# Der neue Ausbildungsberuf: Kaufmann/Kauffrau im E-Commerce

**Katharina Weinert**  
Abteilungsleiterin  
Bildungspolitik und Berufsbildung

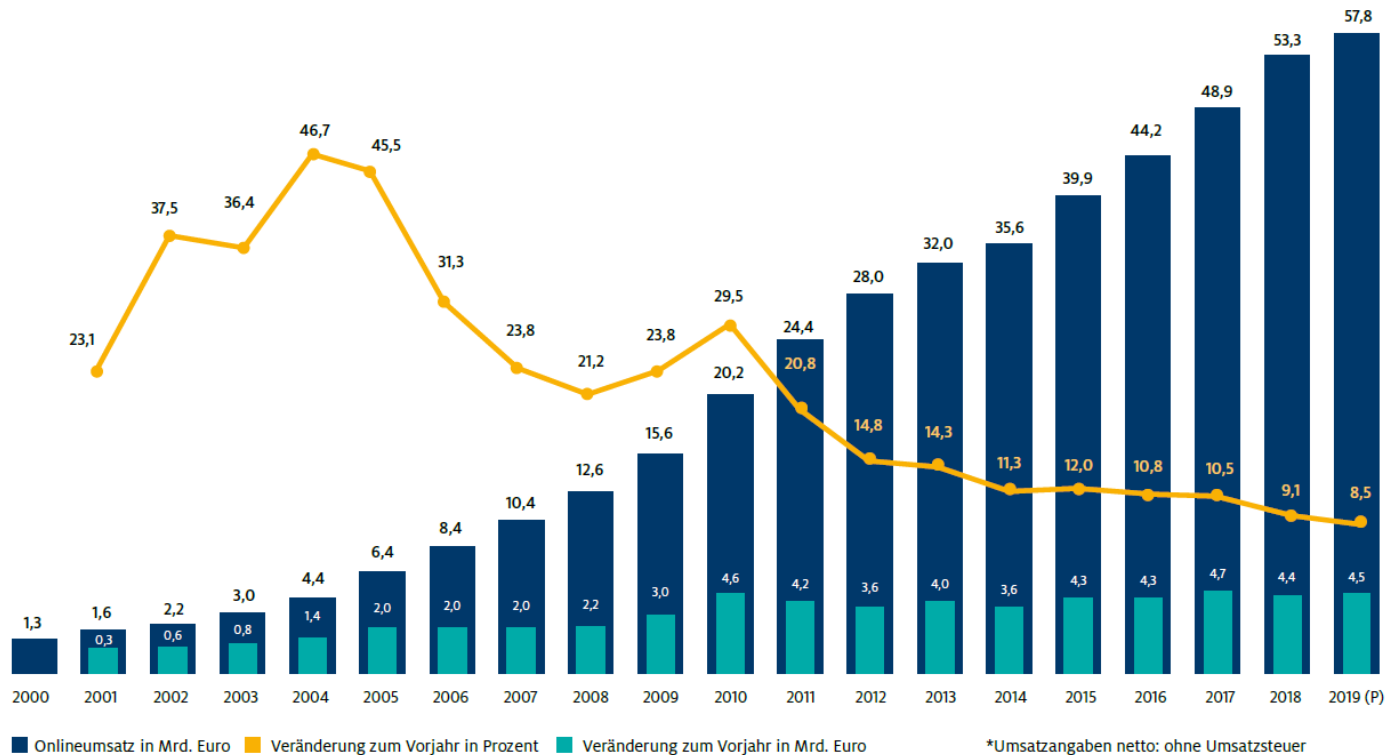
# Der neue Ausbildungsberuf

## Übersicht

1. Einführung: Gründe für die Schaffung eines neuen Ausbildungsberufs
2. Überblick: Der neue Ausbildungsberuf - Kaufmann/Kauffrau im E-Commerce
3. Die wichtigsten Umsetzungsschritte im Überblick
4. Wer könnte Ausbildungsbetrieb werden?
5. Die berufsprofilgebenden Berufsbildpositionen
6. Die integrativen Berufsbildpositionen
7. Rahmenlehrplan
8. Aufbau der Abschlussprüfung
9. Gewichtung und Prüfungsstruktur
10. Fortbildungsmöglichkeiten
11. Wichtige Fertigkeiten und Fähigkeiten
12. Nach der Qualifizierung

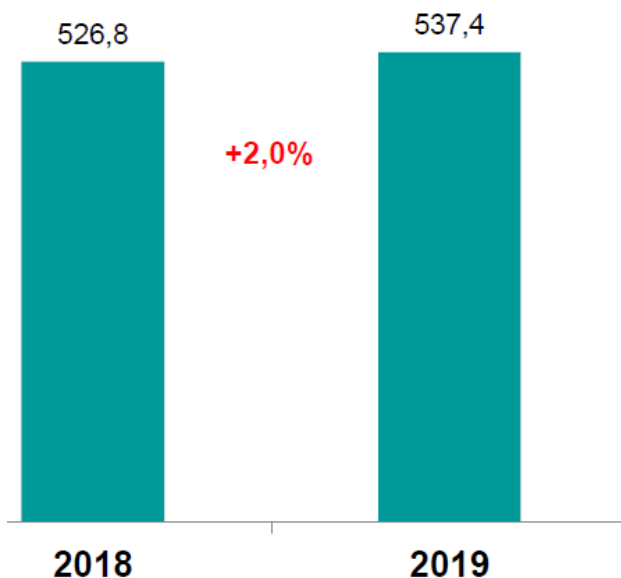
# Der Online-Handel erwartet 2019 ein Umsatzplus von 8,5 %

Entwicklung Onlineumsatz (netto) in Deutschland

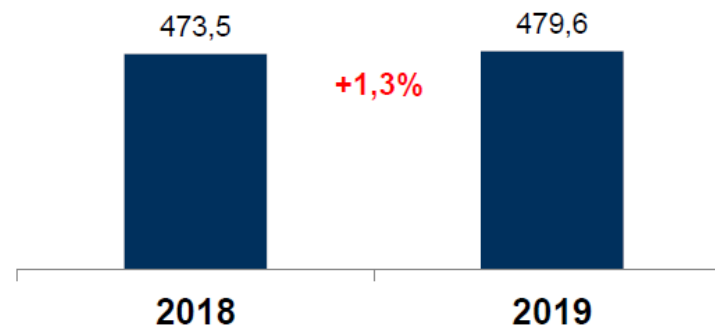


# Kerndaten für den Einzelhandel 2019 in der Übersicht zeigen Wachstumsdifferenz

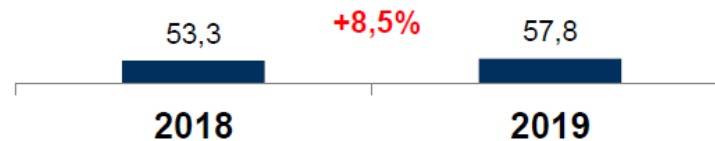
## Einzelhandel insgesamt in Mrd. Euro



## Stationärer Handel

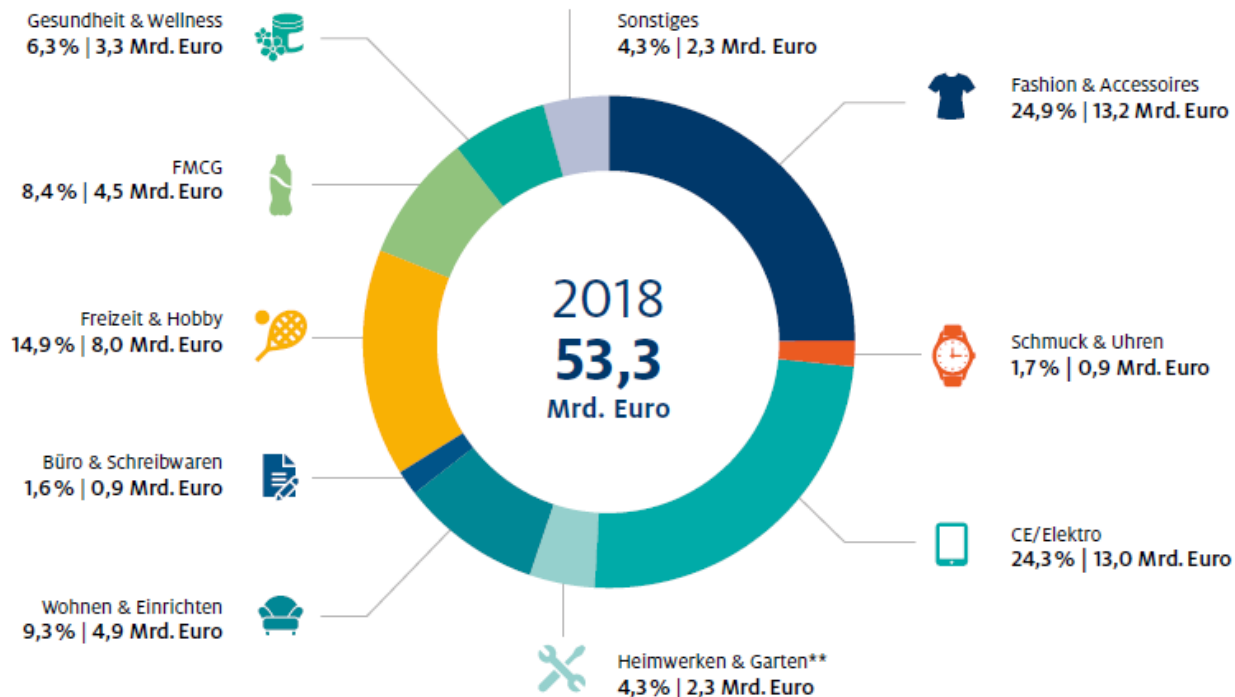


## Onlinehandel



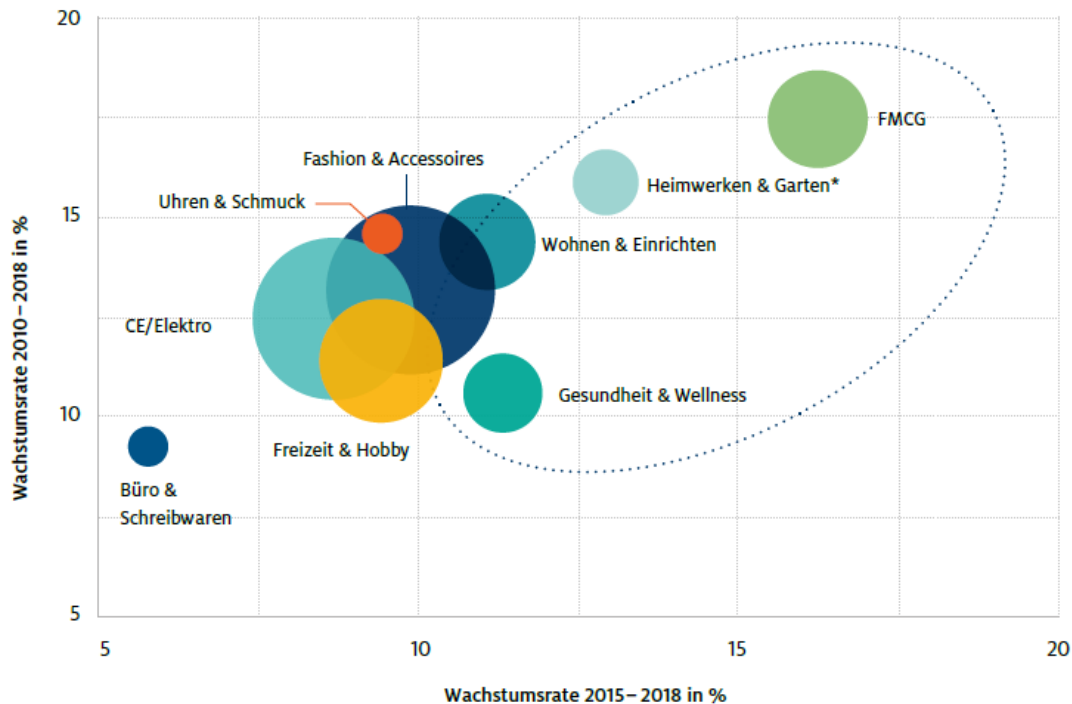
in Mrd. Euro


# Online-Durchdringung unterscheidet sich stark nach Einzelhandelsbranchen



# „Nachzügler“-Branchen zeigen die größte Dynamik

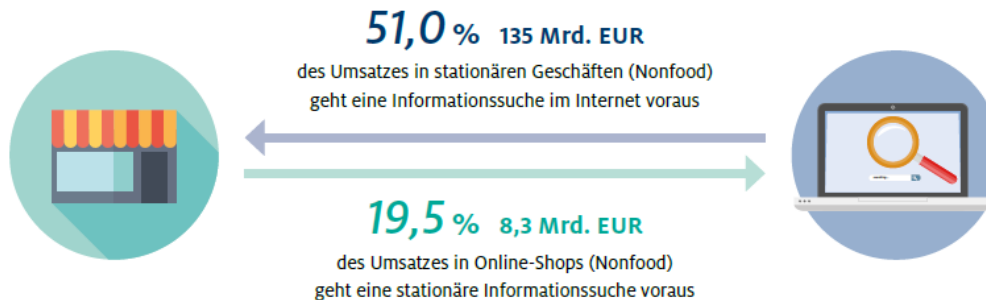
## Online-Wachstumsrate nach Branchen



 Wachstumstreiber  
Die Größe der Kreise gibt Aufschluss über das verhältnismäßige Umsatzvolumen.



# Online-Schaufenster gewinnen weiter an Bedeutung



## Kauf stationär Information online

Fashion & Accessoires	<div style="width: 42.9%;"></div>	<b>42,9 %</b> 18,5 Mrd. EUR
CE/Elektro	<div style="width: 68.6%;"></div>	<b>68,6 %</b> 28,7 Mrd. EUR
Heimwerken & Garten	<div style="width: 39.3%;"></div>	<b>39,3 %</b> 16,8 Mrd. EUR
Wohnen & Einrichten	<div style="width: 42.8%;"></div>	<b>42,8 %</b> 18,0 Mrd. EUR
Freizeit & Hobby	<div style="width: 50.2%;"></div>	<b>50,2 %</b> 7,3 Mrd. EUR

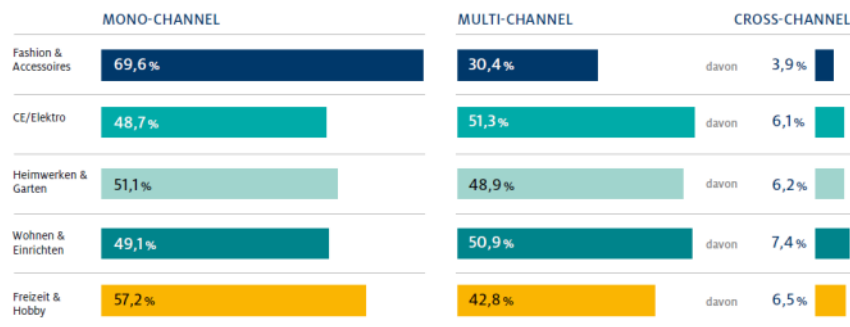
## Kauf online Information stationär

	<div style="width: 14.9%;"></div>	<b>14,9 %</b> 1,7 Mrd. EUR
	<div style="width: 19.1%;"></div>	<b>19,1 %</b> 2,1 Mrd. EUR
	<div style="width: 20.1%;"></div>	<b>20,1 %</b> 0,4 Mrd. EUR
	<div style="width: 24.6%;"></div>	<b>24,6 %</b> 1,0 Mrd. EUR
	<div style="width: 23.9%;"></div>	<b>23,9 %</b> 1,6 Mrd. EUR

# Konsumenten verknüpfen zunehmend verschiedene Kanäle beim Einkauf



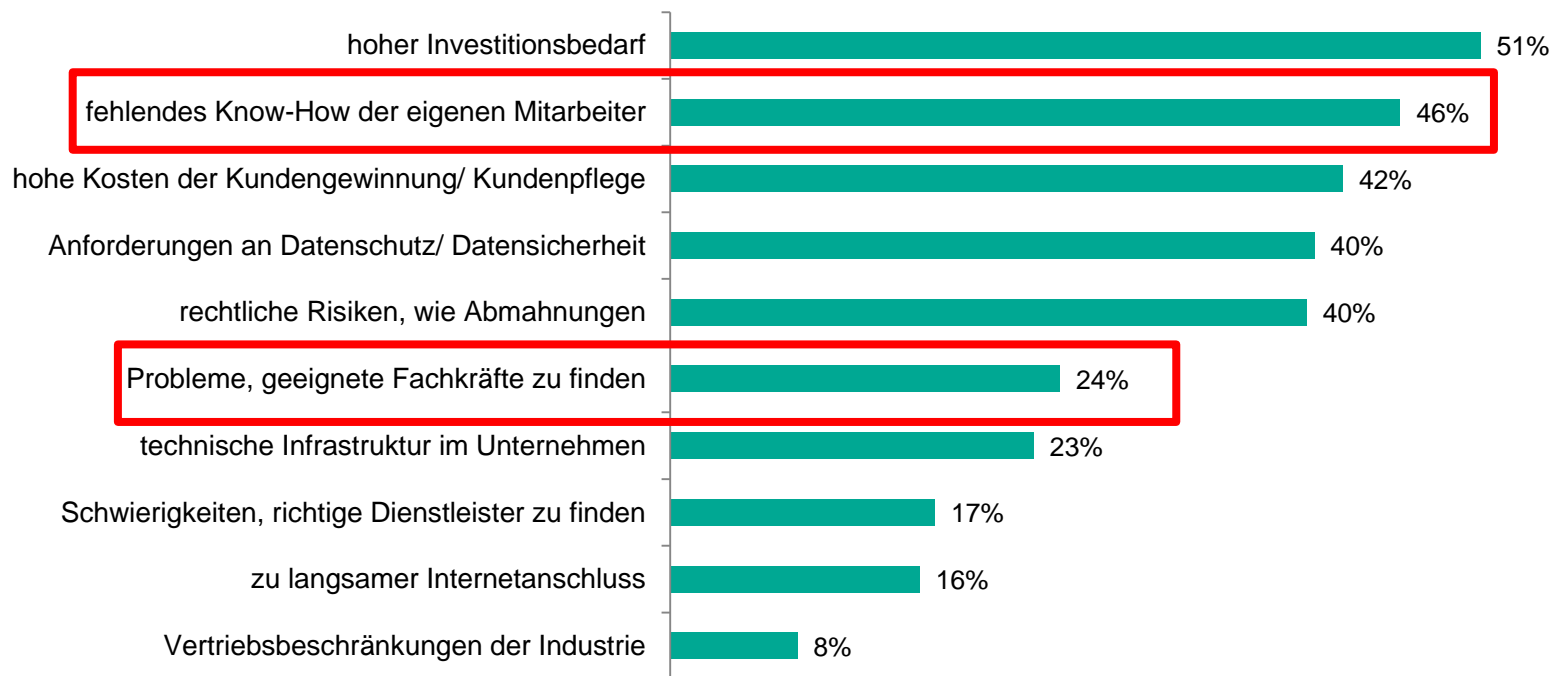
Anteil der Käufe nach Branchen in Prozent





# Welche Hemmnisse sehen Sie im Bereich Digitalisierung/ Online-Handel für Ihr Unternehmen?

Mehrfachnennungen möglich



## Einführung: Was waren die Gründe für die Schaffung eines neuen Ausbildungsberufs?

- **E-Commerce** ist mittlerweile ein **etablierter Vertriebsweg**. Allein im Handel sind **mindestens ein Drittel der Unternehmen** inzwischen nicht nur im stationären Handel, sondern auch im Online-Handel tätig.
- **Tätigkeitsfelder** müssen sich dem stetig wachsenden E-Commerce **anpassen**. Die Expansion des E-Commerce erfordert die **passgenaue und bedarfsorientierte Weiterentwicklung** der Ausbildungsberufe.
- Seit August 2017 kann im dritten Ausbildungsjahr bei den **Kaufleuten im Einzelhandel die Wahlqualifikation „Online-Handel“** ausgewählt werden.

## Einführung: Was waren die Gründe für die Schaffung eines neuen Ausbildungsberufs?

- Die **verfügbaren Ausbildungsberufe** waren und sind nicht passgenau für alle Anforderungen im E-Commerce.
- Durch E-Commerce entstehen **neue Tätigkeitsfelder**, wertschöpfungsüberschreitende Prozesse und Geschäftsmodelle mit eigenen Arbeitsweisen und Vorgängen.
- Bis jetzt wurden nur **hochschulisch Qualifizierte oder Quereinsteiger** eingesetzt.
- Die Händler wünschen sich einen Beruf, in dem der **Nachwuchs systematisch und qualifiziert auf eine Karriere im Online-Handel** vorbereitet wird.

## Der neue Ausbildungsberuf Kaufmann/Kauffrau im E-Commerce – Ein Überblick

- Neuer dualer und kaufmännischer Ausbildungsberuf
- Start: **Ausbildungsjahr 2018/2019**
- Dauer der Ausbildung: **3 Jahre**
- Struktur der Ausbildung: **Monoberuf** (keine Binnendifferenzierung), keine Spezialisierung, Fachrichtung oder Wahlqualifikation; Einsatz von „Oder-Formulierungen“ an wenigen und geeigneten Stellen
- Im ersten Ausbildungsjahr 2018/2019 wurden die Erwartungen übertroffen und bundesweit knapp 1.400 Ausbildungsverträge geschlossen; ein kontinuierlicher Anstieg von abgeschlossenen Verträgen in den Folgejahren wird erwartet.
- Interessant ist die Ausbildung für **Multi-Channel- und Cross-Channel-Händler** sowie reine **Online-Händler**

# Der neue Ausbildungsberuf

## Kaufmann/Kauffrau im E-Commerce – Ein Überblick

- **Wichtig: Der Ausbildungsbetrieb muss bereits Waren und/oder Dienstleistungen über das Internet anbieten und vertreiben!**
- Ausbildung im **Schwerpunkt in der Handelsbranche**

*Weitere Interessierte: u. a. Tourismus-, Hotel- und Gastronomie-, Chemie- und Metallbranche sowie Banken, Versicherungen, Handwerksbetriebe, Musik-, Zeitungs- und Buchverlage (siehe auch nachfolgende Folie)*
- **Besonderheiten:** u. a. berufsbezogenes Fachenglisch, agile Arbeitsweisen, typische Projektarbeit und Projektverständnis im E-Commerce
- Interessierte Unternehmen können ihre Ausbildungsverhältnisse seit dem 18. Dezember 2017 bei der zuständigen Kammer eintragen lassen.
- Aktuelle **Berufsschulstandorte** unter [www.einzelhandel.de/ecommercekaufmann](http://www.einzelhandel.de/ecommercekaufmann)

# Der neue Ausbildungsberuf

## Wer interessiert sich für die Ausbildung?

Versicherungen Landwirtschaftsbetriebe

Verkehrsunternehmen Video- und Musikstreaminganbieter

Bildungsanbieter Groß- und Außenhandel Handwerk

Hotel & Gastronomie **E-Commerce** Musikverlage

Metall- und Elektroindustrie **Einzelhandel** Buch- und Zeitungsverlage

Autohäuser & Vermietungen Tourismusbranche Telekommunikationsunternehmen

Reise- und Eventveranstalter **Banken** Automobilhersteller

Textil- und Modeindustrie Immobilienanbieter Druckportalanbieter

Energieversorger **Chemieindustrie**

Speditionen

## Der neue Ausbildungsberuf

### Die wichtigsten Umsetzungsschritte im Überblick

- **Anfang Mai 2015:** Veröffentlichung HDE-Konzept im Anschluss folgten Gespräche mit andere Branchen/Gewerkschaften
- **Mai 2016:** Antragstellung; **24. August 2016:** Antragsgespräch beim BMWi, in dem die Eckwerte für das Verfahren zur Ordnung dieses neuen Ausbildungsberufs festgelegt wurden; **November 2016:** Start Sachverständigenverfahren
- Erarbeitung von Ausbildungsverordnung, Ausbildungsrahmenplan und Rahmenlehrplan bis **Mai/Juli 2017** durch die Sachverständigen des Bundes sowie der Länder
- Erste gemeinsame Sitzung **25. August 2017**
- Beschluss Ständiger Unterausschuss des BIBB (**19. September 2017**) und Beschluss Hauptausschuss des BIBB (**04. Oktober 2017**)
- Freigabe durch den Ausschuss Berufliche Bildung der KMK
- Befassung im Bund-Länder-Koordinierungsausschuss (KoA) (**November 2017**)
- Rechtsförmlichkeitsprüfung durch das BMJV (inkl. Prüfvorgang Redaktionsstab Rechtssprache); Erlass im Bundesgesetzblatt (**Dezember 2017**)
- **Veröffentlichung im Bundesgesetzblatt: 18. Dezember 2017**

## Der neue Ausbildungsberuf

### Wer könnte Ausbildungsbetrieb werden?

- Interessant für **Multi- Channel- und Cross-Channel-Händler** sowie reine **Online-Händler (sog. Pure-Player)**
- Der Ausbildungsbetrieb muss bereits Waren und/oder Dienstleistungen über das Internet bereits anbieten und vertreiben!
- Ein **Ausbildereignungsschein** muss im Unternehmen vorhanden sein.
- Zudem muss **Fachpersonal** vorhanden sein, das eine **dementsprechende Ausbildung** (z.B. kaufmännische Ausbildung) oder eine **sogenannte fachliche Zuerkennung** (z.B. über die Berufserfahrung im E-Commerce) hat.
- **Verbundausbildungen** mit beispielsweise anderen Unternehmen oder Agenturen sind zu prüfen, sofern nicht alle Ausbildungsinhalte im eigenen Unternehmen abgedeckt werden können.



## Der neue Ausbildungsberuf

### Die berufsprofilgebenden Berufsbildpositionen

- Online-Vertriebskanal auswählen und einsetzen
- Waren- und Dienstleistungssortiment mitgestalten und online 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 nutzen

# Der neue Ausbildungsberuf

## Erklärfilm: Kaufleute im E-Commerce



## Der neue Ausbildungsberuf

### Die berufsprofilgebenden Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten im Einzelnen

**Kaufmann/Kauffrau im E-Commerce:  
Gestreckte Abschlussprüfung (Monoberuf)**



**Folgende berufsprofilgebende Berufsbildpositionen  
samt Lernzielen sind geplant:**



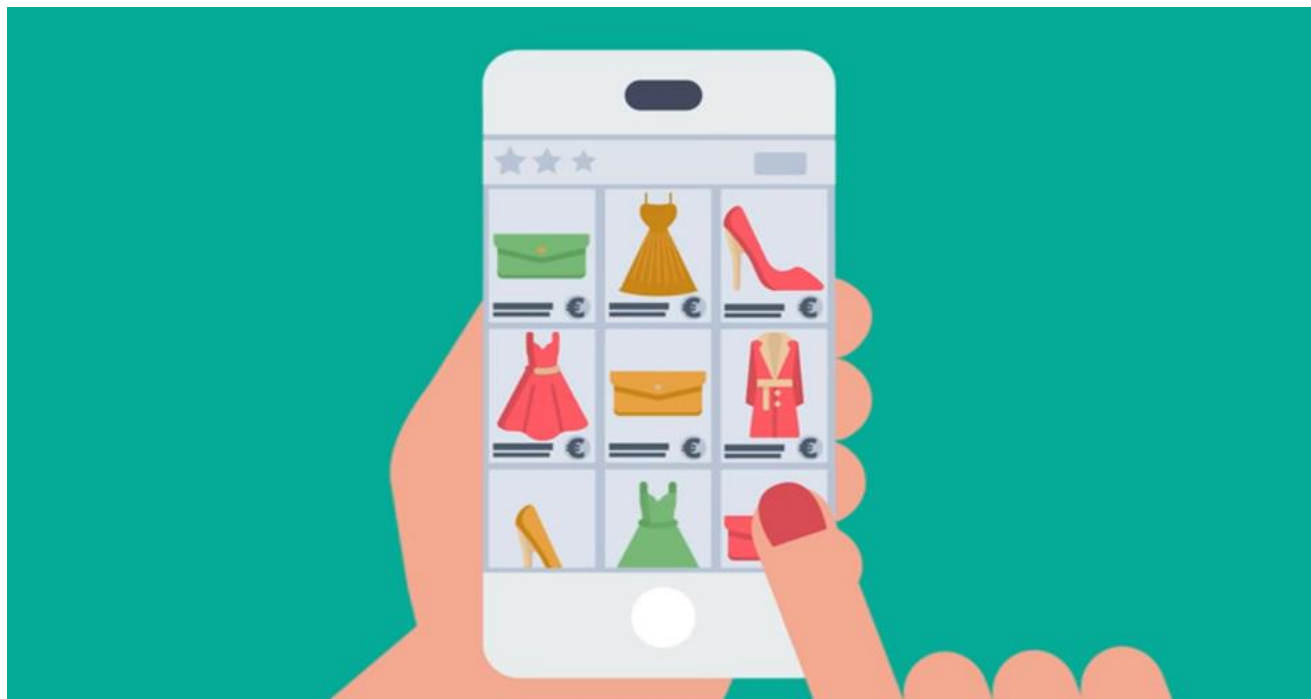
## 1. Online-Vertriebskanäle auswählen und einsetzen (16 Ausbildungswochen: 16. bis 36. Monat)

- a) Online-Vertriebskanäle nach Leistungsumfang, Leistungsfähigkeit, Einsatzbereichen und Wirtschaftlichkeit unterscheiden und auswählen
- b) Nutzerverhalten auswerten und Verbesserungsvorschläge für den Online-Vertrieb ableiten
- c) Prozessabläufe analysieren und Konzepte für anwenderfreundliche Benutzeroberfläche weiterentwickeln

## 1. Online-Vertriebskanäle auswählen und einsetzen (16 Ausbildungswochen: 16. bis 36. Monat)

- d) rechtliche Regelungen und betriebliche Vorgaben, insbesondere zu Informationspflichten, Wettbewerbsrecht, Markenschutz, Urheberrecht und Datenschutz, beim Einsatz des Online-Vertriebskanals einhalten
- e) technische und organisatorische Voraussetzungen und Rahmenbedingungen für den Einsatz neuer Online-Vertriebskanäle im Zusammenhang mit unterschiedlichen Geschäftsmodellen einschätzen und Maßnahmen ableiten
- f) bei der Weiterentwicklung und Optimierung der Systeme des Online-Vertriebs mit internen und externen Dienstleistern kooperieren, Dienstleistungsumfang definieren und Leistungserbringung kontrollieren

## 2. Waren- oder Dienstleistungssortiment mitgestalten und online bewirtschaften



## 2. Waren- oder Dienstleistungssortiment mitgestalten und online bewirtschaften (16 Ausbildungswochen: 1. bis 15. Monat)

- a) Produktdaten zu Waren oder Dienstleistungen beschaffen, ergänzen und aufbereiten
- b) Produkte kategorisieren, einstellen und verkaufsfördernd präsentieren
- c) rechtliche Regelungen, insbesondere zu Informationspflichten, Wettbewerbsrecht, Markenschutz, Urheberrecht und Datenschutz bei der Gestaltung des Sortiments einhalten
- d) Serviceleistungen und Zusatzangebote im Online-Vertriebssystem hinterlegen und Angebotsregeln festlegen
- e) Bezahlssysteme auswählen und einsetzen

## 2. Waren- oder Dienstleistungssortiment mitgestalten und online bewirtschaften (8 Ausbildungswochen: 16. bis 36. Monat)

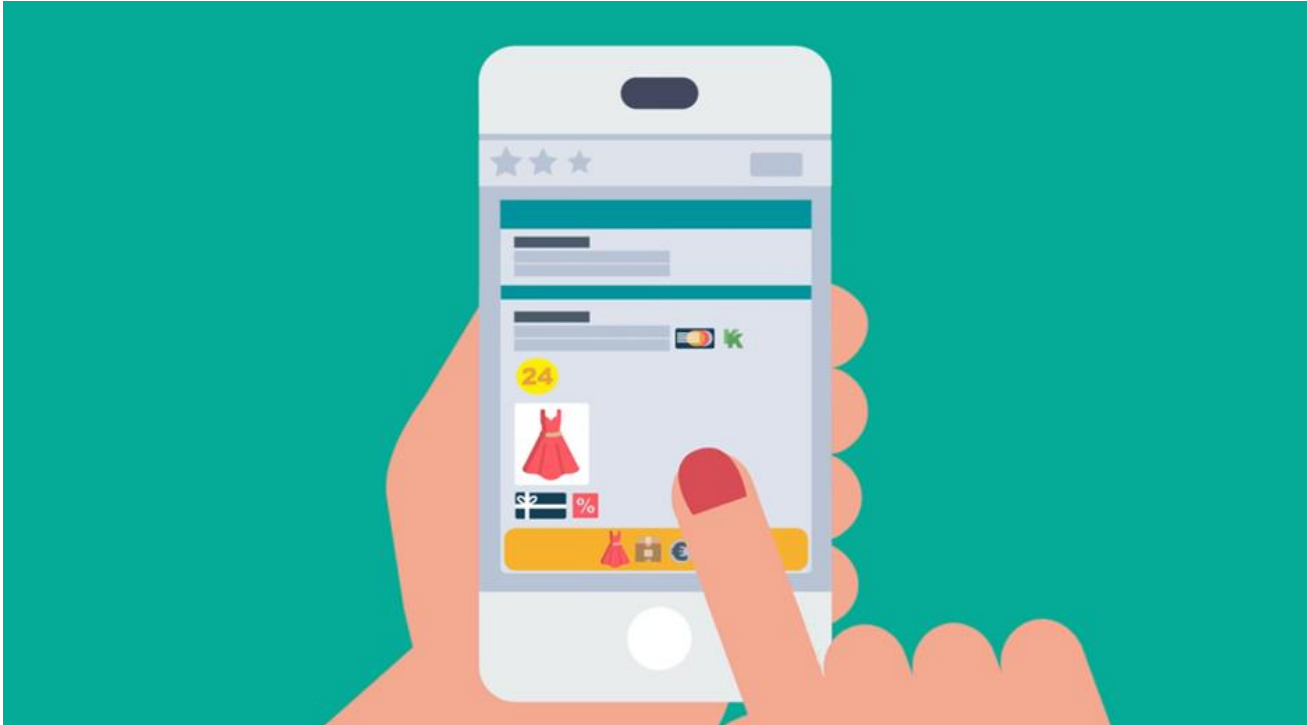
- f) Potenziale anderer Vertriebskanäle beurteilen und Möglichkeiten der Nutzung prüfen
- g) Testmethoden zur laufenden Optimierung des Nutzungsprozesses einsetzen und Ergebnisse auswerten
- h) qualitätssichernde Maßnahmen anwenden
- i) bei Preiskalkulationen mitwirken
- j) Vorschläge für die kunden- und ertragsorientierte Weiterentwicklung des Sortiments erarbeiten



### 3. Beschaffung unterstützen (10 Ausbildungswochen: 1. bis 15. Monat)

- a) Nachfrage nach Waren oder Dienstleistungen im Online-Vertriebskanal ermitteln und Schlussfolgerungen für Beschaffung ableiten
- b) für den Online-Vertrieb relevante Produktdaten festlegen und deren Bereitstellung sicherstellen
- c) Waren- oder Datenfluss als Händler oder Vermittler sicherstellen, Bestandsführung unterstützen, Schwachstellen analysieren und Prozesse optimieren
- d) Absatzzahlen für die Beschaffung aufbereiten

## 4. Vertragsanbahnung im Online-Vertrieb gestalten



## 4. Vertragsanbahnung im Online-Vertrieb gestalten (17 Ausbildungswochen: 1. bis 15. Monat)

- a) Übersicht der ausgewählten Waren oder Dienstleistungen dem Kunden oder der Kundin bereitstellen
- b) Kundendaten- und Zahlungsdatenerfassung benutzerfreundlich gestalten
- c) Kundendaten und Zahlungsdaten erheben und im System verarbeiten
- d) Maßnahmen zur Verhinderung von Zahlungsausfällen einsetzen
- e) Bezahlverfahren kundenbezogen bereitstellen

## 4. Vertragsanbahnung im Online-Vertrieb gestalten (17 Ausbildungswochen: 1. bis 15. Monat)

- f) Wege der Übermittlung und Bereitstellung von Waren oder Dienstleistungen auswählen und dem Kunden oder der Kundin anbieten
- g) rechtliche Regelungen, insbesondere zum Datenschutz, zu allgemeinen Geschäftsbedingungen und zum Fernabsatz, einhalten
- h) Vertragsangebot des Kunden oder der Kundin erfassen und Bedingungen der Vertragserfüllung prüfen
- i) Auftragsdaten für den Kunden oder die Kundin verständlich darstellen und für nachfolgende Prozesse bereitstellen

## 5. Verträge aus dem Online-Vertrieb abwickeln

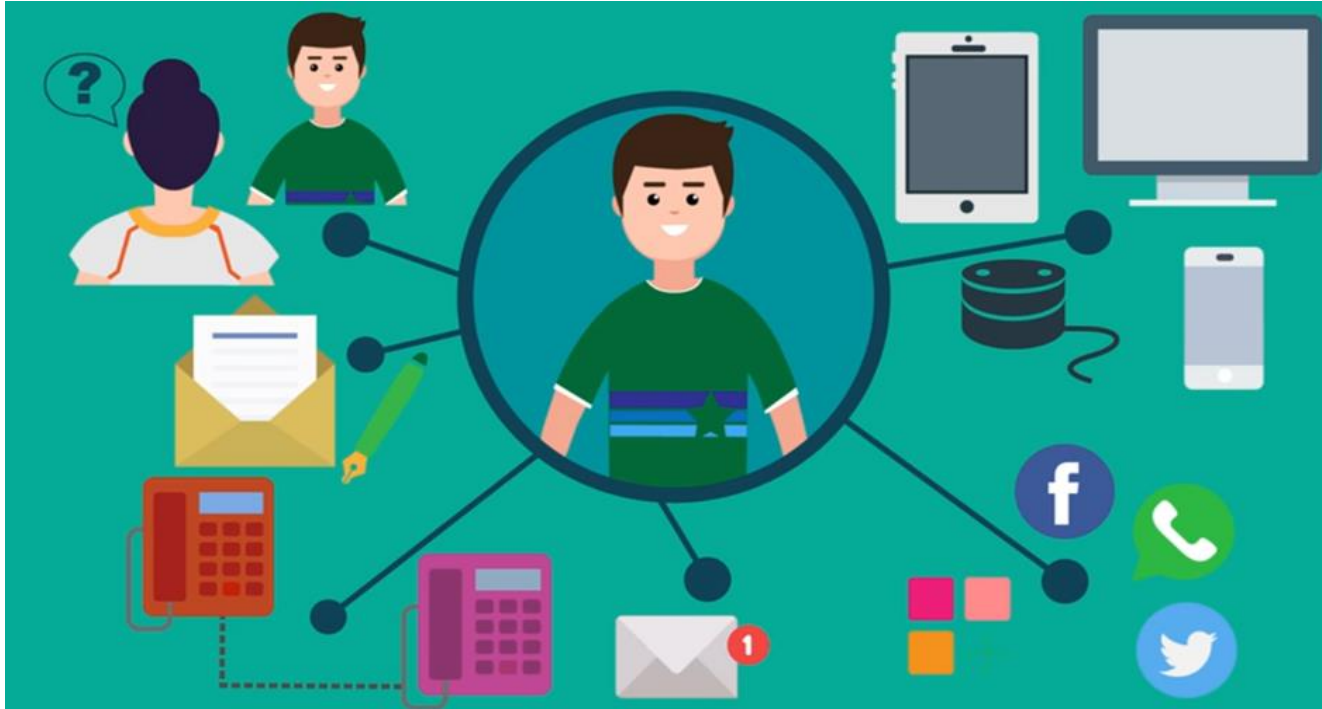
- a) sicherstellen, dass der Kunde oder die Kundin über das Zustandekommen des Vertrages informiert wird
- b) bei Störungen der Datenübermittlung für die Vertragserfüllung Maßnahmen ergreifen

**1. bis 15. Monat:  
4 Ausbildungswochen**

- c) bei der Vertragserfüllung entstehende Störungen bearbeiten und dabei die rechtlichen und betrieblichen Vorgaben einhalten
- d) Waren- oder dienstleistungsbezogene Rückabwicklungsprozesse organisieren

**16. bis 36. Monat:  
8 Ausbildungswochen**

## 6. Kundenkommunikation gestalten



## 6. Kundenkommunikation gestalten (13 Ausbildungswochen: 15. bis 36. Monat)

- a) Kommunikationskanäle auswählen, einsetzen und die Auswahl auf Grundlage des Kundenverhaltens anpassen
- b) Kundenanliegen aufnehmen und bearbeiten
- c) rechtliche Regelungen, insbesondere zum Datenschutz, bei der Kundenkommunikation und bei deren Auswertung einhalten
- d) Schnittstellen von Kommunikationskanälen berücksichtigen
- e) Kommunikation zielgruppenorientiert, verkaufsfördernd und situationsgerecht gestalten, unter Berücksichtigung betrieblicher Vorgaben auswerten und diese Auswertung bei der Gestaltung und Optimierung des Sortiments berücksichtigen

## 7. Online-Marketing entwickeln und umsetzen (18 Ausbildungswochen: 15. bis 36. Monat)

- a) zielgruppen- und produktgruppengerechte Online-Marketingmaßnahmen entwickeln und dabei insbesondere Neukundengewinnung, Bestandskundenbindung und Kundenreaktivierung berücksichtigen
- b) Nutzungs- und Kundendaten zum Zweck der zielgerichteten Werbeansprache über Online-Werbekanäle erheben und verarbeiten sowie Handlungsvorschläge entwickeln
- c) Inhalt für verschiedene Online-Werbekanäle und -formate auswählen und bereitstellen sowie Umsetzungsvarianten testen und auswerten
- d) Instrumente des Online-Marketings einsetzen, die Erstellung und Ausspielung von Werbung organisieren sowie die Platzierung der Online-Werbung prüfen



## 7. Online-Marketing entwickeln und umsetzen (18 Ausbildungswochen: 15. bis 36. Monat)

- e) die Ausgestaltung der Kontaktstrecke von der Werbung bis zum Kauf (Customer-Journey) im Online-Vertriebskanal planen und optimieren
- f) den Werbeerfolg unter Kosten-Nutzen-Aspekten messen und Maßnahmen ableiten
- g) rechtliche Regelungen des Online-Marketings einhalten, insbesondere zu Informationspflichten, Wettbewerbsrecht, Markenschutz, Urheberrecht und Datenschutz
- h) Marketingmaßnahmen von Wettbewerbern beobachten und auswerten sowie Verbesserungsvorschläge für den Betrieb ableiten

## 8. Kaufmännische Steuerung und Kontrolle (16 Ausbildungswochen: 15. bis 36. Monat)

- a) Ergebnisse der Kosten-und-Leistungs-Rechnung analysieren und Schlussfolgerungen ableiten
- b) Informationen des externen Rechnungswesens für Steuerungs- und Kontrollprozesse nutzen
- c) betriebliche, insbesondere nutzungs- und sortimentsbezogene Kennzahlen zum Online-Vertrieb ermitteln und bewerten sowie Schlussfolgerungen ableiten
- d) Statistiken erstellen und auswerten

## 8. Kaufmännische Steuerung und Kontrolle (16 Ausbildungswochen: 15. bis 36. Monat)

- e) Kundenwertanalysen durchführen und Schlussfolgerungen ableiten
- f) betriebliche Prozesse, insbesondere bei Online-Vertriebs- und Kommunikationskanälen sowie der Vertragsabwicklung, analysieren, Schlussfolgerungen ableiten, Maßnahmen vorschlagen und an deren Umsetzung mitwirken
- g) Kennzahlen der waren- oder dienstleistungsbezogenen Reklamationen, Widerrufe, Rücktritte, Retouren oder Stornierungen sowie daraus folgende Rückabwicklungen analysieren und Schlussfolgerungen ableiten

## Der neue Ausbildungsberuf

### Die integrativen Berufsbildpositionen

- Berufsbildung sowie arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften
- Aufbau und Organisation des Ausbildungsbetriebes
- Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit
- Umweltschutz
- Bedeutung und Struktur des E-Commerce
- Kommunikation und Kooperation
- Projektorientierte Arbeitsweisen im E-Commerce

## Der neue Ausbildungsberuf

### Die integrativ zu vermittelnden Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten im Einzelnen

#### 1. Berufsbildung sowie arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften (während der gesamten Ausbildung)

- a) wesentliche Inhalte und Bestandteile des Ausbildungsvertrages darstellen, Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag feststellen und Aufgaben der Beteiligten im dualen System beschreiben
- b) den betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen
- c) arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie für den Arbeitsbereich geltende Tarif- und Arbeitszeitregelungen beachten

## 1. Berufsbildung sowie arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften (während der gesamten Ausbildung)

- d) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erklären
- e) Chancen und Anforderungen des lebensbegleitenden Lernens für die berufliche und persönliche Entwicklung begründen und die eigenen Kompetenzen weiterentwickeln
- f) Lern- und Arbeitstechniken sowie Methoden des selbstgesteuerten Lernens anwenden und beruflich relevante Informationsquellen nutzen
- g) berufliche Aufstiegs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten darstellen

## 2. Aufbau und Organisation des Ausbildungsbetriebes (während der gesamten Ausbildung)

- a) die Rechtsform und den organisatorischen Aufbau des Ausbildungsbetriebes mit seinen Aufgaben und Zuständigkeiten sowie die Zusammenhänge zwischen den Geschäftsprozessen erläutern
- b) Beziehungen des Ausbildungsbetriebes und seiner Beschäftigten zu Wirtschaftsorganisationen, Berufsvertretungen und Gewerkschaften nennen
- c) Grundlagen, Aufgaben und Arbeitsweise der betriebsverfassungsrechtlichen Organe des Ausbildungsbetriebes beschreiben

### 3. Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (während der gesamten Ausbildung)

- a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zur Vermeidung der Gefährdung ergreifen
- b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden
- c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten
- d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden sowie Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen



## 4. Umweltschutz (während der gesamten Ausbildung)

Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere

- a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären
- b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden
- c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen
- d) Abfälle vermeiden sowie Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen

## 5. Bedeutung und Struktur des E-Commerce (4 Ausbildungswochen: 16. bis 36. Monat)

- a) die Funktion des E-Commerce für die Gesamtwirtschaft und für die Gesellschaft erläutern
- b) Einflüsse der digitalen Infrastruktur, des Geschäftsmodells, der Vertriebswege und Kommunikationskanäle, der Sortiments- und Preisgestaltung sowie des Standortes auf die Stellung des Ausbildungsbetriebes am Markt einschätzen
- c) rechtliche und technische Entwicklungen verfolgen und Auswirkungen auf Systeme und Prozesse des Online-Vertriebs ableiten
- d) bei der Entwicklung neuer Geschäftsideen mitwirken

## 6. Kommunikation und Kooperation

- a) situationsgerecht und zielorientiert kommunizieren sowie Ergebnisse dokumentieren
- b) Wertschätzung, Respekt und Vertrauen als Grundlage erfolgreichen Handelns berücksichtigen
- c) soziokulturelle Unterschiede im Arbeitsprozess berücksichtigen

**1. bis 15. Monat:  
4 Ausbildungswochen**

- 
- d) Ursachen von Konflikten und Kommunikationsstörungen erkennen und zu deren Lösung beitragen
  - e) deutsche und englische Fachbegriffe anwenden
  - f) im Ausbildungsbetrieb übliche englischsprachige Informationen auswerten
  - g) Informationen einholen und Auskünfte erteilen, auch in englischer Sprache

**16. bis 36. Monat:  
8 Ausbildungswochen**

## 7. Projektorientierte Arbeitsweisen im E-Commerce (14 Ausbildungswochen: 1. bis 15. Monat)



## 7. Projektorientierte Arbeitsweisen im E-Commerce (14 Ausbildungswochen: 1. bis 15. Monat)

- a) Projekte planen, strukturieren, koordinieren, umsetzen und auswerten
- b) Informations- und Kommunikationsstrukturen für die Projektarbeit einrichten und nutzen
- c) Projektabläufe an veränderte Anforderungen anpassen
- d) Projektabläufe und -ergebnisse dokumentieren und präsentieren sowie Schlussfolgerungen ableiten

# Rahmenlehrplan: Übersicht über die Lernfelder für den Ausbildungsberuf Kaufmann im E-Commerce und Kauffrau im E-Commerce

Nr.	Lernfelder	Zeitrictwerte in Unterrichtsstunden		
		1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
1	Das Unternehmen präsentieren und die eigene Rolle mitgestalten	80		
2	Online-Sortimente gestalten und die Beschaffung unterstützen	80		
3	Verträge im Online-Vertrieb anbahnen und bearbeiten	120		
4	Werteströme erfassen, auswerten und beurteilen	40		

# Rahmenlehrplan: Übersicht über die Lernfelder für den Ausbildungsberuf Kaufmann im E-Commerce und Kauffrau im E-Commerce

Nr.	Lernfelder	Zeitrictwerte in Unterrichtsstunden		
		1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
5	Rückabwicklungsprozesse und Leistungsstörungen bearbeiten		40	
6	Servicekommunikation kundenorientiert gestalten		60	
7	Online-Marketing-Maßnahmen umsetzen und bewerten		120	
8	Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern		60	

# Rahmenlehrplan: Übersicht über die Lernfelder für den Ausbildungsberuf Kaufmann im E-Commerce und Kauffrau im E-Commerce

Nr.	Lernfelder	Zeitrichtwerte in Unterrichtsstunden		
		1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
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
Summen: insgesamt 880 Stunden		320	280	280



## Der neue Ausbildungsberuf

### Wie wird die Abschlussprüfung aufgebaut?

## Die Gestreckte Abschlussprüfung

besteht aus zwei Teilen:

Teil 1: nach 15-16 Monaten über 15 Monate der  
Ausbildung

Teil 2: am Ende der dreijährigen Ausbildung

## Der neue Ausbildungsberuf

### Wie wird die Abschlussprüfung aufgebaut?

- **Teil 1 in dem Prüfungsbereich:**  
**Sortimentsbewirtschaftung und Vertragsanbahnung (Prüfungszeit: 90 Minuten)**
- Der Prüfling muss in **Teil 1 schriftlich** nachweisen, dass er in der Lage ist,
  - das Waren- und Dienstleistungssortiment im Online-Vertrieb kunden- und serviceorientiert mitzugestalten und zu bewirtschaften,
  - die Beschaffung von Waren oder Dienstleistungen für den Online-Vertrieb zu unterstützen,
  - Vertragsanbahnung im Online-Vertrieb zu gestalten und Vertragsabschlüsse herbeizuführen und
  - rechtliche Regelungen bei der Sortimentsbewirtschaftung und der Vertragsanbahnung einzuhalten.

## Der neue Ausbildungsberuf

### Wie wird die Abschlussprüfung aufgebaut?

- **Teil 2** wird am **Ende der Berufsausbildung** durchgeführt.
- In den vier folgenden Prüfungsbereichen:
  - **Geschäftsprozesse im E-Commerce**
  - **Kundenkommunikation im E-Commerce**
  - **Fachgespräch zu einem projektbezogenen Prozess im E-Commerce**  
und
  - **Wirtschafts- und Sozialkunde**

## Prüfungsbereich: Geschäftsprozesse im E-Commerce (I)

Die Prüfungszeit beträgt **120 Minuten** und die Prüfung soll **schriftlich** abgelegt werden.

Der Prüfling soll nachweisen, dass er in der Lage ist,

- komplexe Arbeitsaufträge handlungsorientiert zu bearbeiten,
- fachliche und wirtschaftliche Zusammenhänge zu analysieren, Lösungen für Aufgabenstellungen zu entwickeln und dabei Instrumente der kaufmännischen Steuerung und Kontrolle zu nutzen,
- wirtschaftliche und technische Entwicklungen im Hinblick auf ihre Relevanz für den E-Commerce einzuschätzen,
- englische Informationen und Fachbegriffe situationsbezogen zu nutzen und
- rechtliche Regelungen bei den Geschäftsprozessen im E-Commerce einzuhalten.

## Prüfungsbereich: Geschäftsprozesse im E-Commerce (II)

Die Prüfungszeit beträgt **120 Minuten** und die Prüfung soll **schriftlich** abgelegt werden.

**Für den Nachweis sind folgende Gebiete zugrunde zu legen:**

- 1. Einsatz eines Online-Vertriebskanals und Optimierung der Nutzung,**
- 2. zielgruppenorientiertes und produktbezogenes Online-Marketing und**
- 3. sortiments-, nutzungs- und kundenbezogene sowie ergebnisorientierte**  
**Analyse und Steuerung der Prozesse im E-Commerce.**

## Prüfungsbereich: Kundenkommunikation im E-Commerce

Die Prüfungszeit beträgt **60 Minuten** und die Prüfung soll **schriftlich** abgelegt werden.

Der Prüfling soll nachweisen, dass er in der Lage ist,

- Kundenanliegen lösungsorientiert zu bearbeiten,
- bei der Vertragserfüllung entstehende Störungen zu bearbeiten,
- Rückabwicklungsprozesse zu organisieren,
- Kommunikationskanäle auszuwählen und zu steuern,
- Schnittstellen von Kommunikationskanälen zu berücksichtigen,
- Kommunikation mit Kunden zielgruppenorientiert und situationsgerecht zu gestalten, auszuwerten und zu optimieren und
- rechtliche Regelungen bei der Kundenkommunikation im E-Commerce einzuhalten.

## Prüfungsbereich: Fachgespräch zu einem projektbezogenen Prozess im E-Commerce

Das fallbezogene Fachgespräch dauert höchstens **20 Minuten**. Zur Vorbereitung darauf führt der Prüfling eine **praxisbezogene Aufgabe in einem festgelegten Gebiet** durch.

Folgende Gebiete stehen zur Auswahl:

1. Auswahl und Einsetzen eines Online-Vertriebskanals
2. Optimieren von Nutzungsprozessen im E-Commerce
3. Entwickeln und Umsetzen von Online-Marketing
4. Nutzen der kaufmännischen Steuerung und Kontrolle

Das Gebiet wird von dem Ausbildenden festgelegt.

Zur **praxisbezogenen Aufgabe** ist ein **Report (max. 3 Seiten)** zu erstellen und diesem soll eine **visualisierte Anlage (max. 5 Seiten)** angefügt sein. Beides wird nicht bewertet. Es zählt die Leistung in der mündlichen Prüfung.

## Prüfungsbereich: Fachgespräch zu einem projektbezogenen Prozess im E-Commerce

Der Prüfling soll in dem Fachgespräch nachweisen, dass er in der Lage ist,

- berufstypische Aufgabenstellungen zu erfassen,
- Probleme und Vorgehensweisen zu erörtern,
- Lösungswege zu entwickeln,
- kunden- und serviceorientiert zu handeln,
- praxisbezogene Aufgaben unter Berücksichtigung wirtschaftlicher, ökologischer und rechtlicher Zusammenhänge zu planen, durchzuführen und auszuwerten,
- projektorientierte Arbeitsweisen im E-Commerce anzuwenden und
- Kommunikations- und Kooperationsbedingungen zu berücksichtigen.



## Prüfungsbereich: Wirtschafts- und Sozialkunde

Die Prüfungszeit beträgt **60 Minuten** und die Prüfung wird **schriftlich** abgelegt.

Der Prüfling soll nachweisen, dass er in der Lage ist, allgemeine wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darzustellen und zu beurteilen.

# Der neue Ausbildungsberuf

## Gewichtung und Prüfungsstruktur

### Sortimentsbeschaffung und Vertragsanbahnung

(1. Teil gestreckte Abschlussprüfung, schriftlich, 90 Minuten)



25%

### Geschäftsprozesse im E-Commerce

(2. Teil gestreckte Abschlussprüfung, schriftlich, 120 Minuten)



30%

### Kundenkommunikation im E-Commerce

(2. Teil gestreckte Abschlussprüfung, schriftlich, 60 Minuten)



15%

### Fachgespräch zu einem projektbezogenen Prozess im E-Commerce

(2. Teil gestreckte Abschlussprüfung, mündlich, 20 Minuten)



20%

### Wirtschafts- und Sozialkunde

(2. Teil gestreckte Abschlussprüfung, schriftlich, 60 Minuten)



10%



100%

## Der neue Ausbildungsberuf

### Bewertung der Prüfungsleistung

Die Abschlussprüfung ist bestanden, wenn die Prüfungsleistungen wie folgt bewertet worden sind:

- ✓ im Gesamtergebnis von Teil 1 und Teil 2 mit mindestens **„ausreichend“**,
- ✓ im Ergebnis von Teil 2 mit mindestens **„ausreichend“**,
- ✓ in mindestens drei Prüfungsbereichen von Teil 2 mit mindestens **„ausreichend“** und
- ✓ in keinem Prüfungsbereich von Teil 2 mit **„ungenügend“**.



15 minütige, mündliche Ergänzungsprüfung falls in den Prüfungsbereichen: „Geschäftsprozesse im E-Commerce“, „Kundenkommunikation im E-Commerce“ oder „Wirtschafts- und Sozialkunde“ schlechter als mit **„ausreichend“** bewertet worden ist.

## Der neue Ausbildungsberuf

### Fortbildungsmöglichkeiten - Wie geht's weiter?

Das vom HDE im Mai 2015 veröffentlichte Konzept beinhaltet auch einen Fortbildungsberuf, der an einen erfolgreichen Ausbildungsabschluss zum Kaufmann/Kauffrau im E-Commerce anknüpfen kann.

- Neuer bundesweit einheitlicher Fortbildungsberuf im Schaffungsprozess:  
**„Fachwirt/Fachwirtin im E-Commerce“**
- **Gleichwertig** zum hochschulischen Bachelorabschluss - wird dem **Niveau 6** des **Deutschen Qualifikationsrahmens (DQR)** zugeordnet.
- **Sog. Abiturientenprogramme im Handel:**  
Verkürzte Ausbildung (ca. 1 1/2 Jahre) und Fachwirtfortbildung (ca. 1 1/2 Jahre), optional Ausbildereignungsschein  
→ Führungskraft im Handel innerhalb von drei Jahren

## Der neue Ausbildungsberuf Fortbildungsmöglichkeiten - Wie geht's weiter?

Weitere Aufstiegsfortbildungen:

- Handelsfachwirt/-in DQR-Stufe 6
- Fachwirt/-in für Vertrieb im Einzelhandel DQR-Stufe 6
- Tourismusfachwirt/-in DQR-Stufe 6
- Fachwirt/-in für Marketing DQR-Stufe 6
- Betriebswirt/-in DQR-Stufe 7



## Der neue Ausbildungsberuf

### Welche Fertigkeiten und Fähigkeiten sollten potenzielle Auszubildende mitbringen?

- **Begeisterungsfähigkeit** für **Online- und E-Commerce-Trends** sowie für **technische Innovationen**
- **Freude** am **Verkaufen und Vermarkten**
- **Interesse** an **betriebswirtschaftlichen Zusammenhängen** und **rechtlichen Vorgaben**
- Fähigkeit zur ausgeprägten **Kommunikation** (in Wort und Schrift)
- **Analytisches und logisches Denkvermögen**
- **Freude** am Umgang mit **Daten und Zahlen**
- **Lust** auf dynamische und projektorientierte **Arbeitsweisen im E-Commerce**

## Der neue Ausbildungsberuf Nach einer erfolgreichen Ausbildung

- Arbeitseinsatz in allen Wirtschaftsunternehmen, die Waren und/oder Dienstleistungen über das Internet anbieten und vertreiben.
- Unternehmen können bei dem Aufbau einer E-Commerce-Strategie unterstützt werden.

**Der HDE wünscht den ausbildenden Betrieben, dem  
Ausbildungspersonal und den Auszubildenden viel  
Freude und wertvolle Erkenntnisse.**

# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit !

**Katharina Weinert**

**Abteilungsleiterin**

Bildungspolitik und Berufsbildung

**Handelsverband Deutschland - HDE - e.V.**

Am Weidendamm 1A

10117 Berlin

Telefon: +49 30 72 62 50 47

Telefax: +49 30 72 62 50 49

weinert@hde.de

www.einzelhandel.de

**Weitere Informationen und ein Erklärvideo  
zur Ausbildung  
Kaufmann/ Kauffrau im E-Commerce  
finden Sie unter:**

[www.einzelhandel.de/ecommercekaufmann](http://www.einzelhandel.de/ecommercekaufmann)