

# BERUFSBILD

## Kaufmann/-frau E-Commerce (m/w/d)



**Berufstyp:**

Anerkannter Ausbildungsberuf

**Ausbildungsart:**

Duale Ausbildung in Handel und Handwerk (geregelt durch Ausbildungsverordnung)

**Ausbildungsdauer:**

3 Jahre

**Lernorte:**

Ausbildungsbetrieb und Berufsschule (duale Ausbildung)

### Was macht man in diesem Beruf?

Kaufleute im E-Commerce sind im Internethandel an der Schnittstelle von Einkauf, Werbung, Logistik, Buchhaltung und IT tätig. Sie wirken bei der Sortimentsgestaltung mit, bei der Beschaffung von Waren und Dienstleistungen und präsentieren das Angebot verkaufsfördernd in Onlineshops, auf Onlinemarktplätzen, in Social Media oder Blogs. Mit Kunden kommunizieren sie per E-Mail, Chat oder telefonisch und nehmen Anfragen, Reklamationen oder Lieferwünsche entgegen. Sie richten Bezahlssysteme ein, überwachen Zahlungseingänge und veranlassen die Übermittlung bestellter Waren und Dienstleis-

tungen. Darüber hinaus planen sie zielgruppen- und produktspezifische Onlinemarketingmaßnahmen, organisieren die Erstellung und die gezielte Platzierung von Werbung und bewerten den Werbeerfolg. Für die kaufmännische Steuerung und Kontrolle analysieren sie die Ergebnisse der Kosten- und Leistungsrechnung und werten Verkaufszahlen sowie betriebliche Prozesse aus.

### Welcher Schulabschluss wird erwartet?

Rechtlich ist keine bestimmte Schulbildung vorgeschrieben. In der Praxis stellen Betriebe überwiegend Auszubildende mit Hochschulreife ein.

### Beruflicher Aufstieg

Aufstiegsweiterbildung bietet die Möglichkeit, beruflich voranzukommen und in Führungspositionen zu gelangen, zum Beispiel durch die Prüfung als Fachwirt/in im E-Commerce oder eine Weiterbildung als Handelsbetriebswirt/in.

Ein Studium eröffnet weitere Berufs- und Karrierechancen, zum Beispiel durch einen Bachelorabschluss im Studienfach Handelsbetriebswirtschaft oder Internetbasierte Systeme, E-Services.



# BERUFSBILD



## Deine Ausbildungsinhalte

**Auszug aus dem Ausbildungsrahmenplan und dem Rahmenlehrplan:**

### Ausbildung im Betrieb:

- Waren- oder Dienstleistungsangebot mitgestalten und online bewirtschaften
- Beschaffung unterstützen
- Vertragsanbahnung im Onlinevertrieb gestalten
- Verträge aus dem Onlinevertrieb abwickeln
- Kommunikation und Kooperation
- Projektorientierte Arbeitsweisen im E-Commerce
- Vertiefung der Kenntnisse aus den ersten 15 Monaten
- Onlinevertriebskanal auswählen und einsetzen
- Kundenkommunikation gestalten

- kaufmännische Steuerung und Kontrolle nutzen
- Bedeutung und Struktur des E-Commerce

### Ausbildung in der Berufsschule:

- das Unternehmen präsentieren und die eigene Rolle mitgestalten
- Sortimente im Onlinevertrieb gestalten und die Beschaffung unterstützen
- Verträge im Onlinevertrieb anbahnen und bearbeiten
- Werteströme erfassen, auswerten und beurteilen
- Rückabwicklungsprozesse und Leistungsstörungen bearbeiten
- Servicekommunikation kundenorientiert gestalten
- Onlinemarketingmaßnahmen umsetzen und bewerten

- Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern
- Onlinevertriebskanäle auswählen
- den Onlinevertrieb kennzahlen-gestützt optimieren
- gesamtwirtschaftliche Einflüsse bei unternehmerischen Entscheidungen berücksichtigen
- berufsbezogene Projekte durchführen und bewerten

### Zusatzqualifikationen:

- Die Zusatzqualifikation Europa-assistent/in eröffnet Auszubildenden mit einem mittleren Bildungsabschluss die Möglichkeit, interkulturelle Kompetenzen aufzubauen, Fremdsprachenkenntnisse zu verbessern und sich fachlich – über die Erstausbildung hinaus – zu bilden. Bestandteile der Zusatzqualifikation sind ein besonderer Berufsschulunterricht, zum Beispiel Europäisches Waren- und Wirtschaftsrecht und ein mehrwöchiges Praktikum im Ausland.



Quelle:  
Bundesagentur für Arbeit