



Ab August  
2018!

# Neuer Beruf:

# Kaufmann/frau im E-Commerce

Informationen zum Novellierungsverfahren und  
zum neuen Ausbildungsberuf





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

The logo for BAUR, featuring the word "BAUR" in a bold, yellow, sans-serif font, followed by a small grey square icon with a white cross inside.The logo for bevh (Der E-Commerce Verband), with "bevh" in a blue and green lowercase font, a blue cube icon, and the text "DER E-COMMERCE VERBAND" in a smaller blue font to the right.The logo for HDE Handelsverband Deutschland, featuring a blue circle with a white 'h' inside, followed by the text "HDE Handelsverband Deutschland" in a blue sans-serif font.

- Sachverständige im Erarbeitungsprozess (u. a.):

The logo for BGA, featuring a blue sphere with a white line, followed by the text "BGA Partner im Wettbewerb." in a blue sans-serif font.The logo for SATURN, featuring a stylized orange and black Saturn planet icon, followed by the word "SATURN" in a white, bold, sans-serif font on a black background.The logo for World of TUI, featuring a red stylized 'U' shape with a red dot above it, followed by the text "World of TUI" in a red sans-serif font.The logo for OTTO, featuring the word "OTTO" in a bold, red, outlined, sans-serif font.The logo for H&M, featuring the letters "H&M" in a white, stylized, handwritten font on a red square background.The logo for ORION, featuring the word "ORION" in a bold, pink, outlined, sans-serif font, with "Erotik aus Flensburg" in a smaller pink font below it, all enclosed in a pink rounded rectangle.The logo for IKEA, featuring the word "IKEA" in a bold, blue, sans-serif font inside a yellow oval, which is set against a blue rectangular background.

# 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, Bezahlverfahren 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 |

## 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<br>der gestreckten<br>Abschlussprüfung | Sortimentsbewirtschaftung<br>und Vertragsanbahnung | 90 Min.  | Schriftliche Prüfung            | 25 %       |
| Teil 2<br>der gestreckten<br>Abschlussprüfung | Geschäftsprozesse im<br>E-Commerce                 | 120 Min. | Schriftliche Prüfung            | 30 %       |
|   | Kundenkommunikation im<br>E-Commerce               | 60 Min.  | Schriftliche Prüfung            | 15 %       |
|   | Wirtschafts- und Sozial-<br>kunde                  | 60 Min.  | Schriftliche Prüfung            | 10 %       |
|   | Fachgespräch zu projekt-<br>bezogenen Prozessen    | 20 Min.  | Fallbezogenes Fach-<br>gespräch | 20 %       |

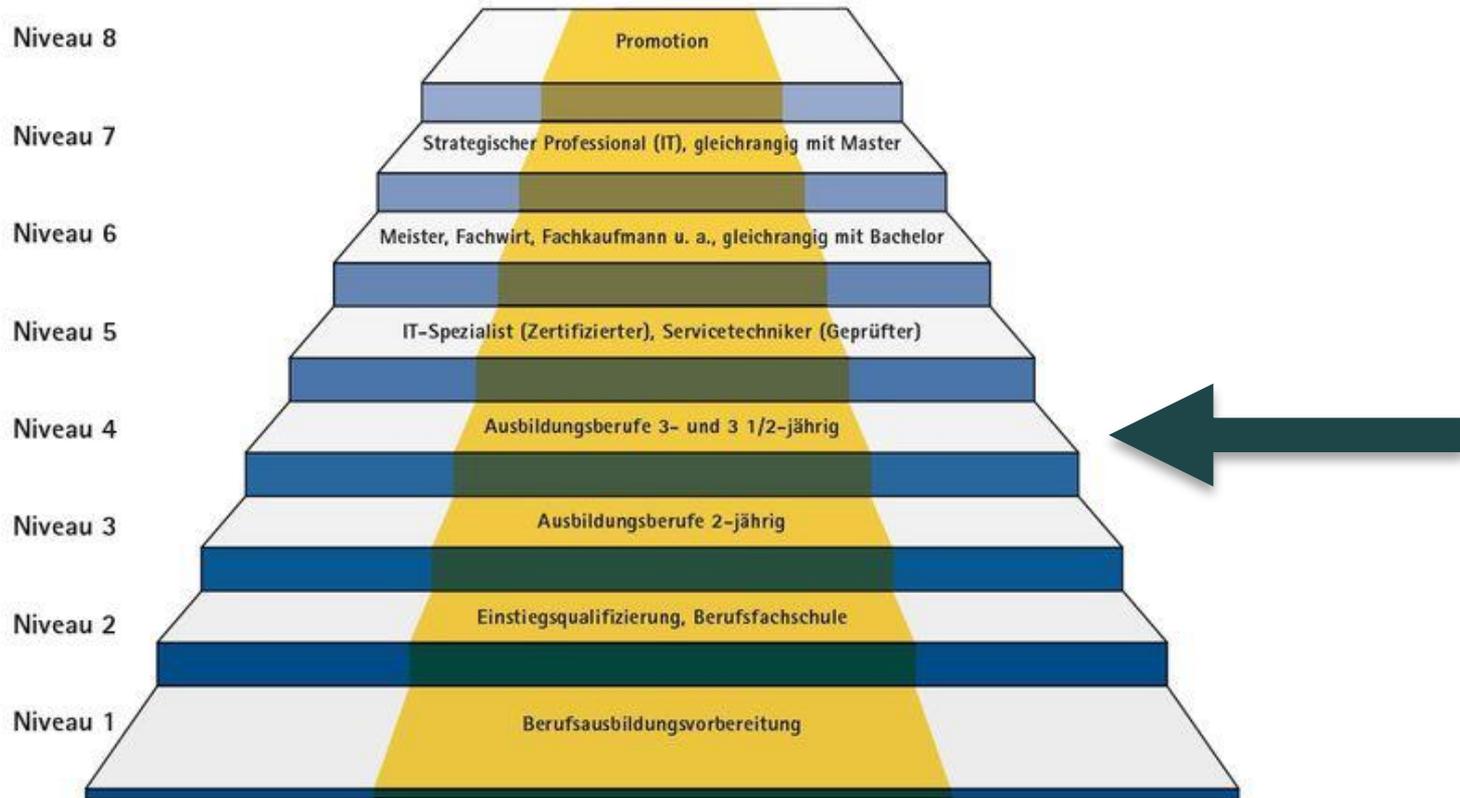
Der Prüfling führt im Betrieb eine praxisbezogene Aufgabe durch, für die eines der folgenden Gebiete zu Grunde zu legen ist:

- **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)





- **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:

Cornelia Molzen  
Prüfungs Koordinatorin  
IHK Flensburg  
[molzen@flensburg.ihk.de](mailto:molzen@flensburg.ihk.de)  
Tel.: 0461 806-422

Heino Ewald  
Ausbildungsberater  
IHK Flensburg  
[ewald@flensburg.ihk.de](mailto:ewald@flensburg.ihk.de)  
Tel.: 0461 806-320

Neues Ausbildungsangebot:

# „Kaufmann/Kauffrau im E-Commerce“



*Die Flensburger Wirtschaftsschule RBZ AöR*

# Gliederung



1. Warum das neue Berufsbild?
2. Was sind die Inhalte der Ausbildung?
3. Wie ist die Umsetzung geplant?
4. Wer ist angesprochen?
5. Wie geht es weiter?



# 1. Warum das neue Berufsbild?



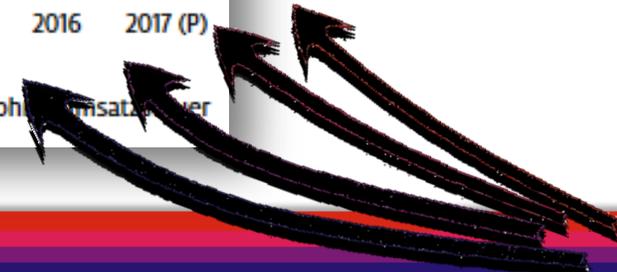
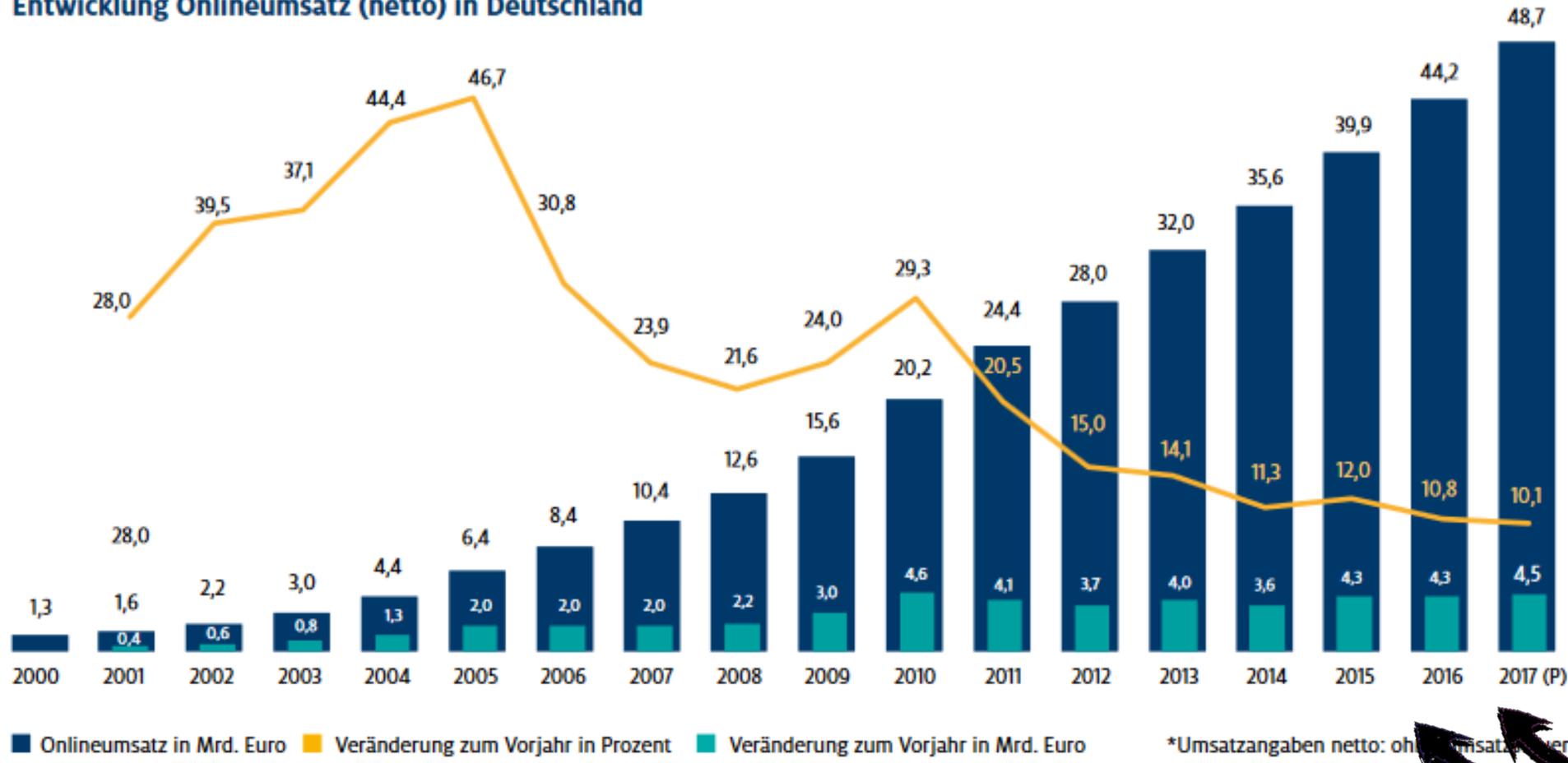
” **Der Online-Handel bleibt  
Wachstumstreiber  
im deutschen Einzelhandel.**

Stephan Tromp (stv. Hauptgeschäftsführer HDE)



# 1. Warum das neue Berufsbild?

Entwicklung Onlineumsatz (netto) in Deutschland

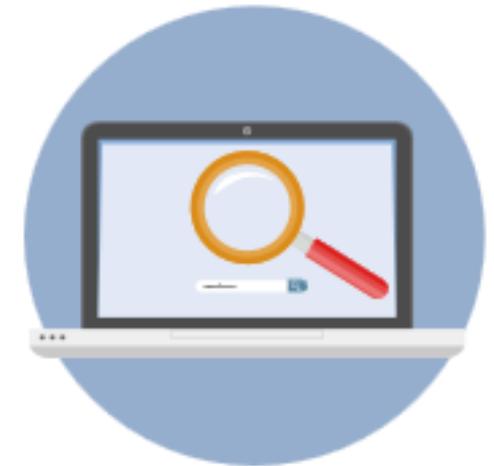


# 1. Warum das neue Berufsbild?



**51,0 % 135 Mrd. EUR**

des Umsatzes in stationären Geschäften (Nonfood)  
geht eine Informationssuche im Internet voraus



**19,5 % 8,3 Mrd. EUR**

des Umsatzes in Online-Shops (Nonfood)  
geht eine stationäre Informationssuche voraus



# 1. Warum das neue Berufsbild?



## Neue Handlungsfelder

- Bestehende Berufe (z. B. Groß- und Außenhandelskaufleute) bilden diese nur ausschnittsweise ab
- Reine Online-Händler dürfen Kaufleute im Einzelhandel nicht ausbilden

 **Bedarf an Fachkräften für E-Commerce**



## 2. Was sind die Inhalte der Ausbildung?



### 1. Lehrjahr: Lernfeld 1 – 4 (320 Stunden):

- Wirtschaftliche Grundlagen (vergleichbar zu Groß- und Außenhandel)
- + Besonderheiten des Online-Vertriebs

### 2. Lehrjahr: Lernfeld 5 – 8 (280 Stunden):

- Gestaltung und Optimierung der Kundeninteraktion von der Pre- bis zur After-Sales-Phase im Online-Vertrieb

### 3. Lehrjahr: Lernfeld 9 – 12 (280 Stunden):

- Gestaltung und Optimierung des Online-Vertriebs
- Berücksichtigung gesamtwirtschaftlicher Zusammenhänge (vergleichbar zu Groß- und Außenhandel)



## 2. Was sind die Inhalte der Ausbildung?



**Lernfeld 1:** Das Unternehmen präsentieren und die eigene Rolle mitgestalten (B1-5 AO)

- Unternehmensstrukturen
- Ausbildungs-/Arbeitsrecht

**Lernfeld 2:** Sortimente im Online-Vertrieb gestalten und die Beschaffung unterstützen (A2-3 AO)

- Sortimente analysieren und gestalten
- Verfügbarkeit sichern und Beschaffung unterstützen (**nicht durchführen**)

**Lernfeld 3:** Verträge im Online-Vertrieb anbahnen und bearbeiten (A4-5 AO)

- Vertragsrecht
- Bezahlverfahren
- Auswahl von Logistikpartnern (**keine eigene Planung**)

\* AO = Ausbildungsordnung

1. LJ



## 2. Was sind die Inhalte der Ausbildung?



**Lernfeld 4:** Werteströme erfassen, auswerten und beurteilen (A8 AO)

- Werteströme aus Geschäftsprozessen erfassen (**keine Buchungen**)
- Unternehmerische Wirtschaftlichkeit kennzahlengestützt beurteilen

**Lernfeld 5:** Rückabwicklungsprozesse und Leistungsstörungen bearbeiten (A5 AO)

- Retouren, Stornierungen und Leistungsstörungen bearbeiten
- Kennzahlengestützt Effizienz und Kundenzufriedenheit optimieren

**Lernfeld 6:** Servicekommunikation kundenorientiert gestalten (A6 AO)

- Verschiedene Kanäle zur (auch fremdsprachlichen) Kundenkommunikation nutzen
- Kundenbewertungen analysieren

1. LJ

2. LJ

\* AO = Ausbildungsordnung



## 2. Was sind die Inhalte der Ausbildung?



**Lernfeld 7:** Online-Marketing-Maßnahmen umsetzen und bewerten (A7 AO)

- Kunden- und Nutzerverhalten analysieren
- Marketing-Strategien entwickeln und umsetzen
- Kennzahlengestützt die Maßnahmen überwachen

**Lernfeld 8:** Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern (A8 AO)

- Kosten- und Leistungsrechnung
- Preiskalkulation durchführen

**Lernfeld 9:** Online-Vertriebskanäle auswählen (A1 AO)

- Vertriebskanäle analysieren, kriteriengeleitet auswählen und rücküberprüfen
- Rechtliche Regelungen in Online-Präsenzen beachten

2. LJ

3. LJ

\* AO = Ausbildungsordnung



## 2. Was sind die Inhalte der Ausbildung?



**Lernfeld 10:** Den Online-Vertrieb kennzahlengestützt optimieren (A1 AO)

- Kennzahlengestützt den Online-Vertrieb analysieren
- Optimierungspotenziale ermitteln
- Optimierungsmaßnahmen ableiten und umsetzen

**Lernfeld 11:** Gesamtwirtschaftliche Einflüsse bei unternehmerischen Entscheidungen berücksichtigen (B4-5 AO)

- Volkswirtschaftliche Zusammenhänge erfassen und beurteilen

**Lernfeld 12:** Berufsbezogene Projekte durchführen und bewerten (B6-7 AO)

- Projekt strukturiert und selbständig planen, durchführen und bewerten

3. LJ

\* AO = Ausbildungsordnung



### 3. Wie ist die Umsetzung geplant?



Abhängig von Zahl der angemeldeten Schüler/innen:

> 10 Schüler/innen

→ Eigenständige Klasse

≤ 10 Schüler/innen

→ 1. LJ: Beschulung mit Kaufleuten für Groß- und Außenhandel  
+ differenzierter Unterricht

→ 2. + 3. LJ: Eigenständige Klasse



### 3. Wie ist die Umsetzung geplant?



Beschulung im 1. Lehrjahr mit Kaufleuten für Groß- und Außenhandel

|  |  |
|--|--|
| Lernfeld 1: Den Ausbildungsbetrieb präsentieren und die eigene Rolle mitgestalten    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Gemeinsame Beschulung</li></ul>  |
| Lernfeld 2: Sortimente im Online-Vertrieb gestalten und die Beschaffung unterstützen | <ul style="list-style-type: none"><li>• Eigenständiger Unterricht</li></ul>  |
| Lernfeld 3: Verträge im Online-Vertrieb anbahnen und bearbeiten                      | <ul style="list-style-type: none"><li>• Gemeinsame Beschulung</li><li>• Zusatzunterricht im 2. Halbjahr</li></ul>                      |
| Lernfeld 4: Werteströme erfassen, auswerten und beurteilen                           | <ul style="list-style-type: none"><li>• Gemeinsame Beschulung im 1. Halbjahr</li><li>• Wegfall des Lernfeldes im 2. Halbjahr</li></ul> |



### 3. Wie ist die Umsetzung geplant?



Geplanter Prüfungsablauf:

| Prüfungsteil                            | Prüfungsbereich  | Dauer    | Prüfungsinstrument         | Gewicht |
|---|--|----------|----------------------------|---------|
| 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 Sozialkunde                           | 60 Min.  | Schriftliche Prüfung       | 10 %    |
|   | Fachgespräch zu projektbezogenem Prozess im E-Commerce | 20 Min.  | Fallbezogenes Fachgespräch | 20 %    |



# 4. Wer ist angesprochen?



## Als Ausbildende

= Unternehmen,  
die ihre Angebote online vertreiben.

- Einzelhandelsunternehmen
- Großhandelsunternehmen
- Dienstleistungsunternehmen
- Tourismuswirtschaft
- Mobilitätsdienstleister
- Finanzdienstleister

+ Eignung in Art und Einrichtung als  
Ausbildungsbetrieb

## Als Auszubildende

= Abiturienten/Abiturientinnen (Fokus)  
u. a. mit den Fähigkeiten:

- IT-Affinität
- Interesse an betriebswirtschaftlichen Zusammenhängen und rechtlichen Vorgaben
- Freude am Umgang mit Daten
- Lust auf dynamische und projektorientierte Arbeitsweisen im E-Commerce



## 5. Wie geht es weiter?

- Start: Ausbildungsjahr 2018/2019
- Beschluss und Veröffentlichung von Ausbildungsordnung und Rahmenlehrplan: voraussichtlich 1. Quartal 2018

 Ausbildungsverträge schließen



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit  
Zeit für Fragen



# Quellen



Beckmann, K. (2017): Präsentation zum Kaufmann im E-Commerce/Kauffrau im E-Commerce.

Dierig, C. (2017): Jetzt gibt es die Ausbildung zum E-Commerce-Kaufmann,

<https://www.welt.de/wirtschaft/karriere/bildung/article162321472/Jetzt-gibt-es-die-Ausbildung-zum-E-Commerce-Kaufmann.html> (2017-12-14)

DIHK (2017): Basisinformationen zum neuen Ausbildungsberuf Kaufmann/Kauffrau im E-Commerce

HDE (2017a): Online-Monitor,

[https://www.einzelhandel.de/index.php?option=com\\_attachments&task=download&id=8822](https://www.einzelhandel.de/index.php?option=com_attachments&task=download&id=8822) (2017-12-14)

HDE (2017b): Informationen zum Ausbildungsberuf Kaufmann/Kauffrau im E-Commerce,

[https://einzelhandel.de/images/Bildung/KaufmannKauffrau-E-commerce\\_print.pdf](https://einzelhandel.de/images/Bildung/KaufmannKauffrau-E-commerce_print.pdf) (2017-12-14)

HDE (2017c): Fragen und Antworten zum neuen Ausbildungsberuf Kaufmann/Kauffrau im E-Commerce,

[https://einzelhandel.de/images/Bildung/Fragen\\_und\\_Antworten\\_20170907.pdf](https://einzelhandel.de/images/Bildung/Fragen_und_Antworten_20170907.pdf) (2017-12-14)

Kultusminister Konferenz (2017): Entwurf (Stand 25.08.2017) zum Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Kaufmann im E-Commerce und Kauffrau im E-Commerce.



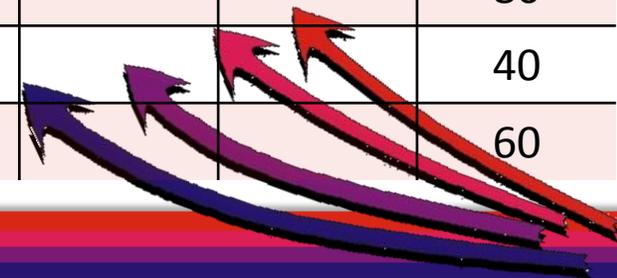
# Anhang



# Übersicht über Lernfelder

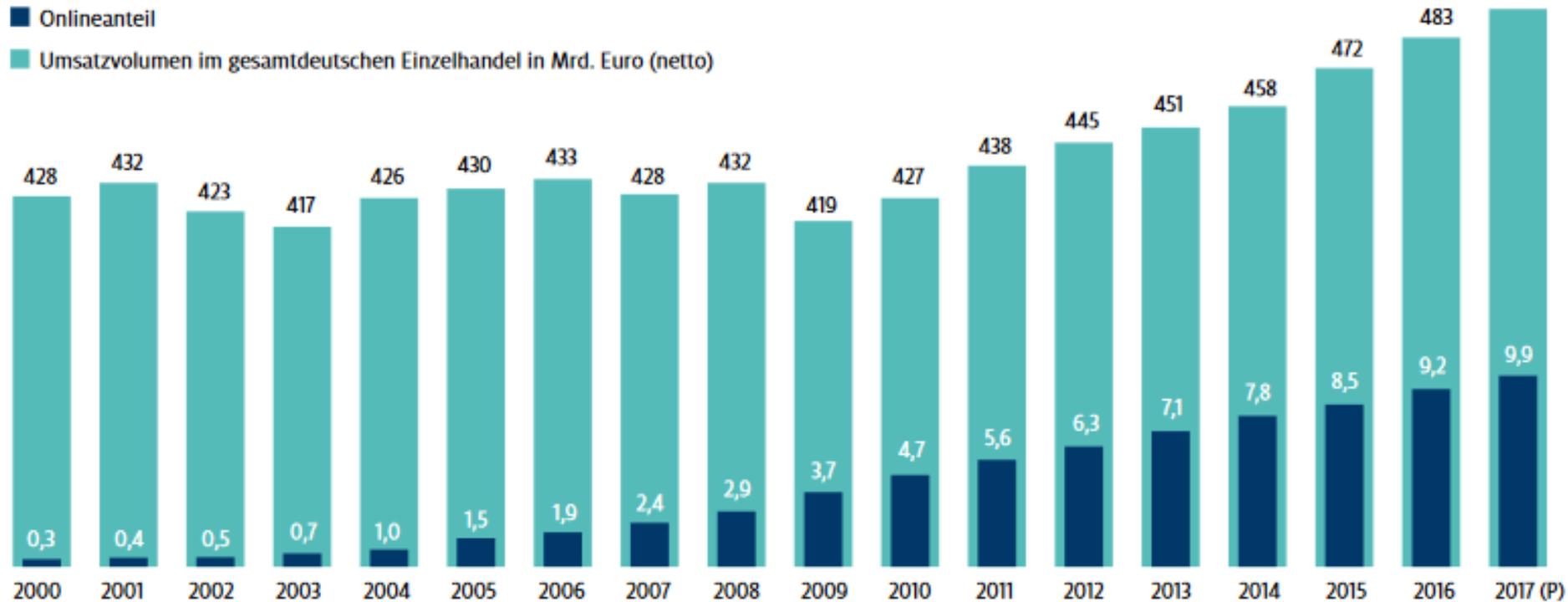


| Lernfelder |  | 1. Jahr | 2. Jahr | 3. Jahr |
|------------|--|---------|---------|---------|
| 1          | Das Unternehmen präsentieren und die eigene Rolle mitgestalten                       | 80      |         |         |
| 2          | Sortimente im Online-Vertrieb gestalten und die Beschaffung unterstützen             | 80      |         |         |
| 3          | Verträge im Online-Vertrieb anbahnen und bearbeiten                                  | 120     |         |         |
| 4          | Werteströme 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      |



# Onlineanteil am Einzelhandel

Onlineanteil am Einzelhandel im engeren Sinne\* in Prozent



\* Einzelhandel im engeren Sinne (i.e.S.) bezeichnet die institutionellen Einzelhandelsformen in Deutschland einschließlich ihrer Onlineumsätze, ohne Apotheken, Kfz-, Brennstoff- und Kraftstoffhandel.

