



Industrie- und Handelskammer
zu Düsseldorf

Kauffrau im E-Commerce / Kaufmann im E-Commerce

Ausbildungsrahmenplan

Zu vermittelnde Fähigkeiten und Kenntnisse

**Abschnitt A:
berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten**

| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten |
|----------|--|---|
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | Online-Vertriebskanal auswählen und einsetzen (§ 4 Absatz 2 Nummer 1) | <ul style="list-style-type: none"> 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 Konzept für anwenderfreundliche Benutzeroberfläche weiterentwickeln 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 (§ 4 Absatz 2 Nummer 2) | <ul style="list-style-type: none"> 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 f) Potenziale anderer Vertriebskanäle beurteilen und Möglichkeiten der Nutzung prüfen |

| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten |
|----------|--|---|
| 1 | 2 | 3 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> 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 (§ 4 Absatz 2 Nummer 3) | <ul style="list-style-type: none"> 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 Absatz 2 Nummer 4) | <ul style="list-style-type: none"> 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 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 |

| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten |
|----------|--|---|
| 1 | 2 | 3 |
| | | i) Auftragsdaten für den Kunden oder die Kundin verständlich darstellen und für nachfolgende Prozesse bereitstellen |
| 5 | Verträge aus dem Online-Vertrieb abwickeln (§ 4 Absatz 2 Nummer 5) | <ul style="list-style-type: none"> a) sicherstellen, dass der Kunde oder die Kundin über das Zustandekommen des Vertrags informiert wird b) bei Störungen der Datenübermittlung für die Vertragserfüllung Maßnahmen ergreifen c) bei der Vertragserfüllung entstehende Störungen bearbeiten und dabei die rechtlichen und betrieblichen Vorgaben einhalten d) waren- oder dienstleistungsbezogene Rückabwicklungsprozesse organisieren |
| 6 | Kundenkommunikation gestalten (§ 4 Absatz 2 Nummer 6) | <ul style="list-style-type: none"> 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 (§ 4 Absatz 2 Nummer 7) | <ul style="list-style-type: none"> 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 |

| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten |
|----------|--|---|
| 1 | 2 | 3 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> d) Instrumente des Online-Marketings einsetzen, die Erstellung und Ausspielung von Werbung organisieren sowie die Platzierung der Online-Werbung prüfen 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 nutzen (§ 4 Absatz 2 Nummer 8) | <ul style="list-style-type: none"> 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 e) Kundenwertanalysen durchführen und Schlussfolgerungen ableiten f) betriebliche Prozesse, insbesondere bei Online-Vertriebs- und Kommunikationskanälen sowie bei 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 |

**Abschnitt B:
integrativ zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten**

| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten |
|----------|--|---|
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | Berufsbildung sowie arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften (§ 4 Absatz 3 Nummer 1) | <ul style="list-style-type: none"> 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 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 Weiterbildungsmöglichkeiten darstellen |
| 2 | Aufbau und Organisation des Ausbildungsbetriebes (§ 4 Absatz 3 Nummer 2) | <ul style="list-style-type: none"> 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 (§ 4 Absatz 3 Nummer 3) | <ul style="list-style-type: none"> a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zur Vermeidung der Gefährdung ergreifen b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden |

| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten |
|----------|---|---|
| 1 | 2 | 3 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> 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 (§ 4 Absatz 3 Nummer 4) | <p>Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 Absatz 3 Nummer 5) | <ul style="list-style-type: none"> 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 (§ 4 Absatz 3 Nummer 6) | <ul style="list-style-type: none"> a) situationsgerecht und zielorientiert kommunizieren sowie Ergebnisse dokumentieren b) Wertschätzung, Respekt und Vertrauen als Grundlage erfolgreichen Handelns berücksichtigen c) soziokulturelle Unterschiede im Arbeitsprozess berücksichtigen d) Ursachen von Konflikten und Kommunikationsstörungen erkennen und zu deren Lösung beitragen |

| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten |
|----------|--|--|
| 1 | 2 | 3 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> e) deutsche und englische Fachbegriffe anwenden f) im Ausbildungsbetrieb übliche englischsprachige Informationen auswerten g) Informationen einholen und Auskünfte erteilen, auch in englischer Sprache |
| 7 | Projektorientierte Arbeitsweisen im E-Commerce (§ 4 Absatz 3 Nummer 7) | <ul style="list-style-type: none"> 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 |