



Festlegung von Berufsbildpositionen, in denen die individuelle berufliche Handlungsfähigkeit festgestellt werden soll

Name des Antragstellers/der Antragstellerin: _____

Referenzberuf: **Kaufmann/-frau im E-Commerce¹**

Ich möchte in den folgenden Berufsbildpositionen meine Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten feststellen lassen (bitte ankreuzen):

Bitte kreuzen Sie die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten an, über die Sie verfügen und die im Rahmen des Verfahrens festgestellt werden sollen.

1 BBP 1: Online-Vertriebskanal auswählen und einsetzen (§ 4 Absatz 2 Nummer 1)

- ☐ 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 BBP 2: Waren- oder Dienstleistungssortiment mitgestalten und online bewirtschaften (§ 4 Absatz 2 Nummer 2)

- ☐ 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

¹ E-Commerce-Kaufleute-Ausbildungsverordnung vom 13. Dezember 2017 (BGBl. I S. 3926)

- ☐ e) Bezahlssysteme auswählen und einsetzen
- ☐ 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 BBP 3: Beschaffung unterstützen (§ 4 Absatz 2 Nummer 3)

- ☐ 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 BBP 4: Vertragsanbahnung im Online-Vertrieb gestalten (§ 4 Absatz 2 Nummer 4)

- ☐ 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
- ☐ i) Auftragsdaten für den Kunden oder die Kundin verständlich darstellen und für nachfolgende Prozesse bereitstellen

5 BBP 5: Verträge aus dem Online-Vertrieb abwickeln (§ 4 Absatz 2 Nummer 5)

- ☐ 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 BBP 6: Kundenkommunikation gestalten (§ 4 Absatz 2 Nummer 6)

- ☐ 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 BBP 7: Online-Marketing entwickeln und umsetzen (§ 4 Absatz 2 Nummer 7)

- ☐ 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
- ☐ 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 BBP 8: Kaufmännische Steuerung und Kontrolle nutzen (§ 4 Absatz 2 Nummer 8)

- ☐ 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

Im Rahmen der Feststellung der individuellen beruflichen Handlungsfähigkeit (Bewertung) werden folgende integrative Berufsbildpositionen berücksichtigt:

- Integrative BBP 1: Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit (§ 4 Abs. 3 Nr. 3)
- Integrative BBP 2: Umweltschutz (§ 4 Abs. 3 Nr. 4)
- Integrative BBP 3: Bedeutung und Struktur des E-Commerce (§ 4 Abs. 3 Nr. 5)
- Integrative BBP 4: Kommunikation und Kooperation (§ 4 Abs. 3 Nr. 6)
- Integrative BBP 5: projektorientierte Arbeitsweisen im E-Commerce (§ 4 Abs. 3 Nr. 7)

Ort, Datum

Unterschrift Antragsteller/-in