

## **Ausbildung und Fortbildung für das Handlungsfeld E-Commerce**

Im Folgenden werden die aufgrund erster Entwürfe des HDE erzielten Beratungsergebnisse der HDE-AG Aus- und Fortbildung E-Commerce“ (Stand: 29.04.2015) für einen Ausbildungsberuf und für einen Fortbildungsberuf zusammengefasst. Die Beratungsergebnisse sollen breit im Handel diskutiert werden. Zugleich sollen auch andere Branchen- und Wirtschaftsorganisationen, die Gewerkschaften und die Fachöffentlichkeit in die Debatte über die Gestaltung und Einführung der beiden Berufe einbezogen werden.

### **Zum Hintergrund**

E-Commerce hat als weiteren Vertriebsweg den Versandhandel weiterentwickelt und den stationären Einzelhandel ergänzt. Die Umsätze im Online-Handel wachsen deutlich überproportional. Gut ein Drittel der Einzelhandelsunternehmen ist inzwischen auch im Online-Handel mit Endverbrauchern tätig. Das sind über 80.000 Handelsunternehmen. E-Commerce wird in unterschiedlichen Organisationsformen umgesetzt. Folgende drei Grundmodelle können identifiziert werden:

- Handelsunternehmen verkaufen ausschließlich über das Internet bzw. die klassischen Versandwege mit Katalogen etc.
- Handelsunternehmen (zumeist mittelständische Unternehmen) haben ergänzend zum stationären Handel einen Online-Shop aufgebaut, der - mit Unterstützung von externen IT-Dienstleistern - von Mitarbeitern bearbeitet wird, die auch im stationären Handel tätig sind.
- Eher größere Handelsunternehmen verbinden Online-Handel mit stationärem Handel, indem gesonderte E-Commerce-Abteilungen das Online-Geschäft bearbeiten, deren Mitarbeiter nicht auch im stationären Handel tätig sind. In der strategischen Ausrichtung gibt es zumeist vielfältige Verknüpfungen, die aber kaum Auswirkungen auf die jeweiligen Qualifikationsanforderungen der beiden Funktionsbereiche haben.

Der rasante Aufschwung des E-Commerce wurde ohne eigenständigen Ausbildungsberuf für dieses Handelssegment erreicht. Im E-Commerce ist hingegen der Akademikeranteil deutlich höher als im stationären Handel. Zudem kamen viele Impulse für den E-Commerce aus Start-Ups, die sich u. a. durch spezielle Arbeitsformen und -zusammenhänge auszeichnen sowie wenig Erfahrung mit dualer Berufsausbildung haben. Stationäre Handelsunternehmen, die ihr Portfolio durch E-Commerce erweitern, haben hingegen in den meisten Fällen ein fundiertes qualifikatorisches Fundament in der dualen Berufsausbildung und bilden auch für die E-Commerce-Aktivitäten in anerkannten Ausbildungsberufen aus, die die zunehmende Digitalisierung der Arbeitsprozesse im Handel bereits

seit langem aufgreifen und in die Ausbildungsinhalte integrieren. Zumeist kommen folgende Berufe vor:

- IT-Berufe (Fachinformatiker/-in, Informatikkaufmann/-frau mit FB Handel, auch IT-Systemelektroniker/-in)
- Kaufmann/-rau im Groß- und Außenhandel
- Kaufmann/-frau für Dialogmarketing
- Kaufmann/-frau für Marketingkommunikation
- Büroberufe, aktuell: Kaufmann/-frau für Büromanagement
- Fachkraft für Lagerlogistik, Fachlagerist

In Ausnahmefällen wird im Rahmen der Ausbildung von Kaufleuten im Einzelhandel auch die Wahlqualifikation „IT-Anwendungen“ genutzt, die in der Frühphase des E-Commerce 2003/04 als optionales Qualifizierungsangebot entwickelt wurde. Im Zuge der bis 2017 abzuschließenden Neuordnung der Einzelhandelsberufe soll - so sieht es das Neuordnungskonzept des Handelsverbandes Deutschland (HDE) vor - diese Wahlqualifikation weiterentwickelt werden zu einer Wahlqualifikation „E-Commerce anwenden“. Diese wendet sich vorwiegend an eher mittelständische Handelsunternehmen, in denen Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sowohl im stationären Handel als auch im Online-Handel eingesetzt werden. Damit deckt diese Weiterentwicklung nur einen Teil des gesamten Ausbildungsbedarfs für den E-Commerce ab. Eine Ergänzung auch der o. g. Ausbildungsberufe ist erforderlich.

Viele Prognosen gehen davon aus, dass Handelsunternehmen zunehmend stationären Handel und Online-Handel parallel bzw. vernetzt betreiben. Multi-Channel oder Cross-Channel lautet die Perspektive.

E-Commerce hat sich als Vertriebsweg etabliert. Die Organisationsstrukturen haben sich gefestigt. Handelsunternehmen, die im E-Commerce tätig sind, benötigen verlässliche und transparente Ausbildungs- und Fortbildungsberufe, die Anforderungen des E-Commerce in den Mittelpunkt setzen. Zunächst wird ein Konzept für einen neuen Ausbildungsberuf (Arbeitstitel: Kaufmann/Kauffrau im E-Commerce) entwickelt, der nach § 5 BBiG erlassen werden soll. Ergänzend wird eine Fortbildungsverordnung zu entwickeln sein, die nach § 53 BBiG erlassen werden soll und damit bundesweit neue Qualifikationsstandards (Arbeitstitel „Fachwirt/Fachwirtin für E-Commerce“) für eine berufliche Karriere im E-Commerce setzt.

## **1. Kaufmann/Kauffrau im E-Commerce - Konzept für einen neuen Ausbildungsberuf**

Bevor Berufsprofil und die erforderlichen Handlungsfelder beschrieben werden, sollen folgende Eckwerte benannt werden:

- Berufsbezeichnung: Kaufmann/Kauffrau im E-Commerce
- Ausbildungsdauer: 3 Jahre
- Struktur des Berufs: keine Binnendifferenzierung geplant (ggfs. werden Wahlqualifikationen erforderlich)

- Keine Berufsgruppenbildung
- Prüfungen: Ob die Gestreckte Abschlussprüfung angestrebt wird, bleibt zu klären
- Anwendung der Empfehlungen des BiBB-Hauptausschusses 160 (Kompetenzorientierte Ausbildungsordnungen) und 158 (Prüfungsanforderungen); die Anwendung der HA-Empfehlung 160 bringt einige Änderungen für die Strukturierung und Darstellung der Ausbildungsordnung (Im Wesentlichen: Handlungsfelder ersetzen die derzeitigen Berufsbildpositionen, wobei Handlungsfelder aus betrieblichen Arbeits- und Geschäftsprozessen abgeleitet werden sollen; Kompetenzbeschreibungen, orientiert am Konzept der vollständigen Handlung, ersetzen die derzeitigen handlungsorientiert formulierten Lernziele; die zeitliche Gliederung wird in die Tabelle für die sachliche Gliederung integriert; während die Standardpositionen Umweltschutz und Arbeits- und Gesundheitsschutz in der bekannten Form erhalten bleiben, ist pragmatisch zu klären, ob die „integrativen Qualifikationen“ in die einzelnen Handlungsfelder integriert oder in einem eigenen Handlungsfeld zusammengeführt werden sollen). Die HA-Empfehlung 158 brachte einige Klarstellungen und vor allem Präzisierungen für die Definition der Prüfungsinstrumente.
- Umweltschutz, Gesundheitsschutz bei der Arbeit: Umsetzung der Standards, Ergänzung bei Bedarf in den Handlungsfeldern.

#### Berufsprofil für Kaufleute im E-Commerce:

Kaufleute im E-Commerce können

- ein Shopmanagementsystem betreiben und weiterentwickeln (*u.a. Usability*),
- Shopbewirtschaftung umsetzen (incl. Produktbilder und Wareninformationen im Online-Shop verkaufsfördernd präsentieren),
- das Warensortiment strukturieren und entwickeln,
- den Wareneinkauf organisieren und Waren einkaufen,
- den Kundendialog mittels Kommunikationstechnik pflegen,
- Kundenservice im Online-Handel anwenden,
- Kundenbindung fördern,
- Retourenmanagement unterstützen,
- Social Media für die Unternehmensinformation und die Kundenkommunikation nutzen (*incl. Kundenblogs, Krisenmanagement*),
- Instrumente des Online-Marketings einsetzen und weiterentwickeln (*incl. Suchmaschinenoptimierung, Affiliate nutzen, Newsletter texten und gestalten*),
- Sicherheit und Wirtschaftlichkeit von Bezahlssystemen beurteilen und deren Nutzung fördern (*„letzte Meile“, Vorbeugen von Kaufabbruch, Analyse von Gründen für Kaufabbruch, Verbesserungsvorschläge etc.*),
- Instrumente des Controlling im Online-Handel einsetzen (*u. a. Vorbereitung, Organisation, Durchführung und Auswertung von Befragungen, Kundenpanels, Retourquoten, Frequenzanalysen, Klicks u.Ä. auswerten, Web-Analysetools einsetzen, betriebswirtschaftliche Kennziffern*) und Verbesserungsvorschläge entwickeln,
- den Marktauftritt von Wettbewerbern im stationären wie im Online-Handel bewerten und Verbesserungsvorschläge für den Marktauftritt des eigenen Unternehmens erarbeiten,

- die Vernetzung der Funktionsbereiche (incl. Logistik) entlang der Wertschöpfungskette im Online-Handel berücksichtigen,
- Verknüpfungen zwischen stationärem und Online-Handel berücksichtigen,
- rechtliche Anforderungen an den Online-Handel beachten/berücksichtigen,
- Datenschutz und Datensicherheit beachten.

*Ggfs. Wahlhandlungsfelder im 3. Ausbildungsjahr*

- *Multi-Channel*
- *Online-Marketing*
- *Shopmanagement*
- *Shopbewirtschaftung*
- *Kundendialog*

*Als Alternative könnte auch das Instrument „Einsatzgebiete“ für die Vertiefung von Qualifikationen infrage kommen.*

Folgende Handlungsfelder werden geplant:

- Shopmanagementsystem einsetzen
- Shopbewirtschaftung umsetzen
- Warensortiment entwickeln
- Waren einkaufen
- Retourenmanagement unterstützen
- Kundenbindung fördern und Kundenservice im Online-Handel einsetzen
- Online-Marketing umsetzen
- Bezahlssysteme einsetzen
- Controlling des Online-Handels durchführen
- Wettbewerbsbeobachtungen durchführen und auswerten
- Vernetzungen zwischen Funktionsbereichen und Vertriebswegen berücksichtigen
- Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit
- Umweltschutz
- „Das berufliche Umfeld und die eigene berufliche Entwicklung gestalten“ (Arbeitstitel; Zusammenführung der „integrierten Qualifikationen wie „Der Ausbildungsbetrieb“ und „Information und Kommunikation“)

## **2. Fachwirt/Fachwirtin für E-Commerce: Konzept für einen neuen Fortbildungsberuf**

Ergänzend zu den bewährten Fortbildungsberufen des Handels Fachwirt/Fachwirtin für Vertrieb im Einzelhandel (zuvor: Handelsassistent/-in Einzelhandel) und Handelsfachwirt/-fachwirtin soll für den wachsenden E-Commerce ein weiterer Fortbildungsberuf geschaffen werden. Dafür besteht hinreichender Bedarf, der durch die vorhandenen Fortbildungsberufe nicht gedeckt werden kann:

- Fachwirt/-in für Vertrieb im Einzelhandel hat trotz der im Rahmen der jüngsten Neuordnung 2014 vorgenommenen deutlichen Erweiterungen in Richtung Multi-Channel seinen Schwerpunkt im stationären Handel.
- Handelsfachwirt/-fachwirtin ist im Schwerpunkt weiterhin eher ein Generalist für die Wahrnehmung von Führungsaufgaben in unterschiedlichen Funktionsbereichen des Einzelhandels wie des Groß- und Außenhandels.

Für den Tätigkeitsschwerpunkt E-Commerce fehlt es hingegen an einem Fortbildungsberuf nach § 53 BBiG. Eine bundesweit geltende Verordnung des Bundes ist erforderlich, da die E-Commerce treibenden Unternehmen im gesamten Bundesgebiet anzutreffen sind, zumal viele davon neben dem Online-Handel auch stationären Handel betreiben.

Folgende Kompetenzen sollen in der Prüfung nachgewiesen werden (Textvorschlag für § 1 Abs. 2 der Verordnung):

*Durch die Prüfung ist festzustellen, ob die notwendigen Kompetenzen vorhanden sind, um in dem von hoher Dynamik und vielfältigen Wandlungsprozessen geprägten Online-Handel eigenständig und verantwortlich Fach-, Organisations- und Führungsaufgaben wahrzunehmen, Organisationseinheiten zu führen sowie betriebswirtschaftliche und personalwirtschaftliche Managementinstrumente einzusetzen. Dabei sollen gesellschaftliche, rechtliche und volkswirtschaftliche Rahmenbedingungen berücksichtigt werden. Dazu zählen insbesondere:*

1. *Strategische Steuerung und Weiterentwicklung des Online-Handels im vernetzten Unternehmen, Aufbauen und Nutzen von bereichsübergreifenden Schnittstellen*
2. *Gestalten des Warensortiments und Steuern des Einkaufs in nationalen und internationalen Märkten*
3. *Analysieren und Beurteilen der Auswirkungen von Veränderungen der Kundenwünsche und des -verhaltens und von handelsrelevanten Entwicklungen auf den Online-Handel, Entwickeln und Durchsetzen von Verbesserungsmaßnahmen*
4. *Planen, Umsetzen und Auswerten von Konzepten für das Online-Marketing und Einbindung des Online-Marketings in die Gesamtstrategie des Unternehmens*
5. *Steuern des Online-Handels mittels Kennzahlen und aufgrund von Analysen über das Konsumverhalten*
6. *Durchsetzen strikter Kunden- und Innovationsorientierung in allen Arbeits- und Geschäftsprozessen*
7. *Gestalten und Auswerten von Geschäftsprozessen und Projekten, im Hinblick auf die Unternehmensziele reflektieren und nach innen und außen kommunizieren sowie Unternehmensentscheidungen vorbereiten*
8. *Führen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und Fördern ihrer beruflichen Entwicklung*
9. *Organisieren und Durchführen der Berufsausbildung*
10. *Umsetzen arbeitsorganisatorischer Veränderungen*
11. *Umsetzen des Qualitätsmanagements und Fördern von Nachhaltigkeit im Online-Handel*

Die Zulassungsvoraussetzungen orientieren sich an den üblichen Standards:

- Erfolgreich abgelegte Prüfung in einem dreijährigen kaufmännischen Ausbildungsberuf (im Handel, in Handelsfunktionen) und danach eine mindestens einjährige Berufspraxis oder
- eine mit Erfolg abgelegte Abschlussprüfung in einem anderen kaufmännischen Ausbildungsberuf oder der Erwerb von mindestens 90 ECTS-Punkten in einem betriebswirtschaftlichen oder anderem einschlägigen Studium und danach eine mindestens zweijährige Berufspraxis oder
- eine mindestens fünfjährige Berufspraxis.

Die Berufspraxis muss in kaufmännischen Tätigkeiten im Online-Handel erworben sein und inhaltlich wesentliche Bezüge zu den o. g. Aufgaben (siehe Kursivtext) haben.

Das Anforderungsniveau soll - wie die übrigen Fachwirteprüfungen - insgesamt dem zweiten Niveaus des beruflichen Fortbildungssystems und somit dem DQR-Niveau 6 - gleichwertig zu Bachelorabschlüssen - entsprechen.

**Kontakt:**

Wilfried Malcher  
Handelsverband Deutschland (HDE)  
030/72625041  
[malcher@hde.de](mailto:malcher@hde.de)  
Berlin, 29. April 2015