



**Berufsförderungswerk
Frankfurt am Main**

Partner für Arbeit und Gesundheit



Qualifizierungen mit Kammerabschluss

Kauffrau/-mann im E-Commerce

Arbeitsmarkt und Tätigkeitsbereiche

Die Umsätze im Online-Handel wachsen von Jahr zu Jahr in zweistelliger Höhe. Beschäftigung finden die Kaufleute im E-Commerce in Unternehmen des Einzel-, Groß- und Außenhandels mit eigenen Onlineshops, bei Herstellerbetrieben, die ihre Produkte online vertrieben, im Internetversandhandel bei reinen Onlineshops, bei Touristikunternehmen, die Reisen und Flüge online verkaufen oder bei Logistik- und Mobilitätsdienstleistungsbetrieben, z. B. Speditionen, Transportunternehmen, Verkehrsbetrieben, die Leistungen online verkaufen.

Die 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. Anfragen, Reklamationen oder Lieferwünsche von Kunden werden in der Regel elektronisch z. B. per E-Mail oder Chat sowie telefonisch kommuniziert. Bezahlssysteme werden durch die Kaufleute im E-Commerce eingerichtet, Zahlungseingänge überwacht und die Übermittlung bestellter Waren und Dienstleistungen veranlasst. Sie planen 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.

Voraussetzungen und Zielgruppen

Die Qualifizierung der Kaufleute im E-Commerce setzt eine gute Auffassungsgabe, Lernfähigkeit und Wahrnehmungsgenauigkeit voraus sowie die Bereitschaft sich mit neuen Medien und Technologien zu beschäftigen.

Die Qualifizierung ist besonders für Personen geeignet, die den Online-Handel und die Herausforderungen der Digitalisierung mit Freude mitgestalten wollen.

- Marketingaffinität, das Hineinversetzen in den Kunden, seine Wünsche und Bedürfnisse kennen zu lernen ist ebenfalls erforderlich.
- Gute Deutschkenntnisse, um Produktbeschreibungen und die Textgestaltung für die Produkte des Webshops vornehmen zu können.
- Interesse an der Arbeit mit dem Webshop, da der Kundenkontakt auf elektronischem Wege und nicht persönlich stattfindet.
- Kreativität im Rahmen der Produktdarstellung.
- Englischkenntnisse sind von Vorteil



Qualifizierungsziel

Ziel der Qualifizierung der Kaufleute im E-Commerce ist die Erlangung einer ganzheitlichen Integrationskompetenz für eine schnelle und dauerhafte Integration in den Arbeitsmarkt.

Diese setzt sich aus den nachfolgenden fünf wesentlichen Kernkompetenzen zusammen:

■ Fachkompetenz

Hier geht es um die Frage „Was kann ich?“ und die Entwicklung der berufsfachlichen Fähigkeiten.

■ Sozialkompetenz

Hier steht die Frage „Wer bin ich?“ im Vordergrund und die Entwicklung einer stabilen, kommunikationsfähigen Berufspersönlichkeit.

■ Lernkompetenz

Hier steht die Frage „Wie lerne ich?“ im Zentrum sowie das Schaffen von Voraussetzungen für den Qualifizierungserfolg durch die Fähigkeit zum selbst gesteuerten Lernen.

■ Leistungs- und Gesundheitskompetenz

Hier geht es um die Frage „Wie gesund und leistungsfähig bin ich?“ und um die Stabilisierung der Gesundheit und der körperlichen Leistungsfähigkeit.

■ Arbeits- und Selbstmarketingkompetenz

Hier steht die Frage „Wie präsentiere ich mich?“ im Mittelpunkt sowie die Vermittlung von Strategien zur Vermarktung der eigenen Arbeitskraft angesichts der Konkurrenzbedingungen des Arbeitsmarktes.

Qualifizierungsorganisation und -inhalte

Die in Module eingeteilten Qualifizierungsinhalte werden im Lernunternehmen handlungsorientiert in Form von Projekt-, Gruppen- und Einzelarbeit erlernt und bearbeitet. Ein selbstgesteuertes Lernen sowie E-Learning-Angebote untermauern und verfestigen das Wissen.

Alle Arbeitsaufträge berücksichtigen dabei die Integration von verschiedenen Kompetenzanforderungen in den einzelnen Qualifizierungseinheiten. Bei Bedarf werden individuelle Unterstützungsangebote (Besondere Hilfen) hinzugezogen. Jeder Auftrag repräsentiert dabei eine vollständige Handlung, die aus Analyse, Planung, Durchführung und Kontrolle besteht.

Die Qualifizierung zeichnet sich unter anderem durch folgende fachspezifische Inhalte aus:

■ Online-Vertriebskanäle

- Aufbau eines Sortiments im Onlinehandel gestalten
- Preisgestaltung und Darstellung der Produkte im Webshop vornehmen und prüfen
- Verschiedene Varianten des Zahlungsverkehrs beim Onlinekauf kennen und anbieten
- Qualitätssichernde Maßnahmen anwenden
- Kennzahlengestütztes Controlling durchführen

■ Auftragsbearbeitung im Onlinegeschäft

- Den Checkoutprozess vorbereiten und für eine aus Kundensicht einfache Durchführung sorgen
- Zahlungs- und Versandprozesse steuern
- Abschluss und Erfüllung von Rechtsgeschäften und Kaufverträgen herbeiführen
- Das Widerrufsrecht des Käufers kennen und einräumen
- Datensicherung und Datenschutz beachten
- Stornierungen, Retouren und Leistungsstörungen bearbeiten
- Produkthaftung, Annahmeverzug und Zahlungsverzug rechtskonform vorbeugen u. behandeln

■ Einkauf

- Bezugsquellen ermitteln, Durchführung von Angebotsvergleichen
- Bewirtschaftung und Führung eines Lagers
- Logistikkette überblicken, Beschaffung planen und Direktlieferung an den Kunden – Dropshipping prüfen

■ Online-Marketing

- Allgemeine und interkulturelle Kommunikation
- Webshop-Kommunikation – live Chat und Videokonferenzen einrichten und anbieten
- Displayadvertising und Bannerwerbung einsetzen
- Affiliate Marketing im Online-Marketing nutzen
- Search Engine Optimizing und Search Engine Advertising als Marketingstrategien erkennen und verwenden
- Mobile Marketing, Social Media Marketing, Influencer Marketing prüfen und zum Einsatz bringen

■ Betriebliches Rechnungswesen

- Umsatz und Betriebsergebnis im Online-Vertrieb
- Kennzahlen der Kundenansprache, Kennzahlen des Nutzerverhaltens, Kennzahlen zur Sortimentsentwicklung analysieren
- Kundenwertanalysen durchführen

■ Anwenden einer Fremdsprache: Englisch

■ Training mit branchentypischer Software: MS-Office, SAP und Web Shop

■ Bewerbungstraining nach der Konzeption bereit®

Die Integrationskompetenz wird nach der Konzeption bereit® nachhaltig entwickelt und trainiert. Dabei steht die ganzheitliche Sichtweise auf z. B. Stärken/Schwächen, Bewerbungsunterlagen, Recherche und Vorstellungsgespräche sowie deren Interaktion untereinander im Mittelpunkt.

Dauer der Qualifizierung

- **24 Monate** davon
- **18 Monate** im BFW-Lernunternehmen
- **6 Monate** Betriebliche Phase im Unternehmen

Abschlussdokumente

- IHK-Abschlusszeugnis
- Zeugnis des BFW Frankfurt am Main
- Zeugnis personaler Kompetenzen des BFW Frankfurt am Main

Adresse

Huizener Straße 60
61118 Bad Vilbel
Postfach 11 40
61101 Bad Vilbel
Tel. 06101-400-0
Fax 06101-400-172

Ansprechpartner

Susanne Orkunt
Tel. 06101 400-283
Fax 06101 400-174
E-Mail: Susanne.Orkunt@
bfw-frankfurt.de

Teilnehmeranmeldung

Direkt unter
Tel. 06101 400-262/-287
Fax 06101 400-174
E-Mail: anmeldung@
bfw-frankfurt.de

Internet

Besuchen Sie uns im Web:
www.bfw-frankfurt.de

