

Kaufleute im E-Commerce – Ein neuer Ausbildungsberuf ab 1. August 2018

MANFRED ZIMMERMANN

Mitarbeiter im Arbeitsbereich »Kaufmännische Berufe, Berufe der Medienwirtschaft und Logistik« im BIBB

GUNTHER SPILLNER

Leiter des Arbeitsbereichs »Kaufmännische Berufe, Berufe der Medienwirtschaft und Logistik« im BIBB

Mit dem boomenden Onlinehandel von Waren und Dienstleistungen wachsen branchenübergreifend Bedeutung und Umfang von E-Commerce. Neue Handlungsbereiche, Organisations- und Geschäftsmodelle treten in den Vordergrund. Um den steigenden Fachkräftebedarf im E-Commerce zu sichern, wurde ein neuer kaufmännischer Beruf geschaffen. Im Beitrag werden Hintergründe zur Neuordnung aufgezeigt und das Berufsprofil beschrieben.

Vielfältige Aspekte des Onlinehandels

Der Onlinehandel von Waren und Dienstleistungen boomt. E-Commerce (Electronic Commerce) als neuer Vertriebsweg wird nicht nur vom Groß- und Außenhandel, vom Einzelhandel oder von der Tourismusbranche, sondern auch von Herstellern und Dienstleistern genutzt. Neben Kauf- und Verkaufsprozessen werden Leistungen erfasst, die zum Sektor Kundenservice und Onlinebanking zählen. Der Schwerpunkt liegt auf dem elektronischen Geschäftsverkehr zwischen einem Unternehmen und einer Privatperson bzw. einem Endkunden (Business-to-Consumer) oder zwischen zwei Unternehmen (Business-to-Business). Handel im Internet wird nicht nur von großen Versandhändlern betrieben, sondern auch zunehmend vom stationären Einzelhandel genutzt, um einem sich verändernden Kundenverhalten Rechnung zu tragen und sich weitere Vertriebskanäle zu eröffnen.

Ergänzende digitale Vertriebskanäle dienen dazu, für die Kundschaft sichtbar zu sein und bei deren Kaufentscheidung – bei Produktsuche und Preisvergleich – nicht außen vor zu bleiben. So werden auch Einzelhändler/-innen zu Multichannel-Händler/-innen, die hierfür qualifiziertes Personal benötigen. Hinzu kommt, dass im Zuge fortschrei-

tender Digitalisierung immer mehr Start-up-Unternehmen den fortlaufenden Wandel der Vertriebskanäle und Strukturen nutzen, weil sie ihnen die Möglichkeit bieten, zum Beispiel ohne Anmietung eines Geschäftslokals oder Warenlagers mit dadurch verringertem unternehmerischen Risiko tätig zu werden.

Gestaltung und Nutzung neuer Vertriebskanäle

Der gesamte Prozess im Verhältnis zu Kundinnen und Kunden – vom Aufmerksam-Machen im Internet über die Präsentation des Angebots und kundenspezifische Hinweise bis zur Gesamtdarstellung des Warenkorbs und zum Leistungsaustausch (Ware gegen Bezahlung) – unterscheidet sich im virtuellen Raum erheblich vom stationären Handel. Die Nutzung digitaler Vertriebskanäle setzt den Aufbau einer Website voraus, die technisch betrieben, mit Inhalten gefüllt und benutzerfreundlich gestaltet werden muss. Dort, wo der persönliche Kontakt fehlt, bedürfen Präsentation des Sortiments, Beratung und Marketing anderer Lösungen als im »analogen Geschäft«; auch Bezahl- und Vertriebswege müssen kundenspezifisch gestaltet werden.

Neuordungsverfahren

Mit der Novellierung des Ausbildungsberufs Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel, die 2017 in Kraft trat, ist eine Wahlqualifikation »Onlinehandel« eingeführt worden. Im Rahmen der Ausbildung sind dafür 13 Wochen vorgesehen. Hiermit konnte den umfassenden, spezifischen Bedarfen des E-Commerce über den unmittelbaren Kontext des Einzelhandels hinaus nicht Rechnung getragen werden. Die vielen Schnittstellen zu weiteren Berufen, u. a. Einzelhandelskaufleute, Groß- und Außenhandelskaufleute, Medienkaufleute Digital und Print und Kaufleute für Dialogmarketing, machten einen eigenständigen, branchenübergreifenden Beruf erforderlich.

Deshalb wurde schon 2015 auf Initiative des Handelsverbands Deutschland (vgl. MALCHER 2015) die Schaffung eines neuen Ausbildungsberufs angeregt. Das Neuordnungsverfahren, einschließlich der Erarbeitung des Rahmenlehrplans für die Berufsschulen, konnte Ende Mai 2017 abgeschlossen werden. Dadurch wurde erreicht, dass die Implementation in die Praxis so frühzeitig wie möglich beginnen kann und Betrieben und Schulen Zeit gegeben wird, sich auf den neuen Beruf vorzubereiten, bevor er zum 1. August 2018 in Kraft tritt*.

Die Sozialpartner und die am Verfahren beteiligten Branchen, vertreten durch Sachverständige aus Unternehmen von Einzelhandel, Groß- und Außenhandel, Dienstleistung, Logistik und Tourismus, haben sich auf einen Monoerberuf verständigt – also einen Beruf ohne Fachrichtungen –, in dem sich trotz unterschiedlicher, teilweise branchenspezifischer Bedarfe alle Beteiligten angemessen wiederfinden. Dadurch wird über Branchengrenzen hinweg eine hohe Flexibilität für künftige Fachkräfte und für Unternehmen bei der Nachwuchs- und Fachkräftegewinnung erreicht.

Die Prüfungsbestimmungen folgen dem Modell der Gestreckten Abschlussprüfung (GAP). Nach der Hälfte der Ausbildungszeit werden im ersten Teil der GAP in den Bereichen Sortimentsbewirtschaftung und Vertragsanbahnung die Inhalte der ersten 15 Ausbildungsmonate schriftlich geprüft. Das Ergebnis geht mit 25 Prozent in die Gesamtnote ein. Der zweite Prüfungsteil umfasst dann die Bereiche Geschäftsprozesse, Kundenkommunikation, Wirtschafts- und Sozialkunde sowie ein Fachgespräch zu einem projektbezogenen Prozess im E-Commerce.

Was kennzeichnet das neue Berufsprofil?

Kaufmann/Kauffrau im E-Commerce ist der erste neue kaufmännische Beruf seit mehr als zehn Jahren. Er bietet gezielt kaufmännische Qualifikationen, die auf digitale Geschäftsmodelle ausgerichtet sind. Mit ihm wird die Möglichkeit eröffnet, Auszubildende systematisch an neue Anforderungen, die mit der Digitalisierung und verändertem Kundenverhalten einhergehen, heranzuführen. E-Commerce-Kaufleute lernen darüber hinaus den Umgang mit sich wandelnden Vertriebskanälen und Strukturen des E-Commerce.

Das Profil der beruflichen Handlungsfähigkeit umfasst im Einzelnen das

- Konzipieren und Weiterentwickeln von Waren- und Dienstleistungssortimenten,
- Beurteilen, Einsetzen und Weiterentwickeln von Vertriebskanälen des E-Commerce,
- Bewirtschaften von Onlineportalen und Onlineshops und Unterstützen der Beschaffung,

- Einsetzen von Instrumenten der kaufmännischen Steuerung und Kontrolle im E-Commerce,
- Gestalten der Schnittstellen mit anderen Vertriebskanälen,
- Beurteilen und Auswählen von Kommunikationskanälen,
- Gestalten der internen und externen Kommunikation,
- Vorbereiten und Durchführen von Maßnahmen des Onlinemarketings,
- Anbahnen und Abwickeln von Online-Waren- und Dienstleistungsverträgen,
- Beurteilen und Einsetzen verschiedener Bezahlssysteme,
- Einhalten von rechtlichen Bestimmungen im E-Commerce,
- Anwenden projektorientierter Arbeitsweisen im E-Commerce.

Zukünftige Auszubildende sollten in der Lage sein, die Bedeutung neuer digitaler Entwicklungen für den eigenen Tätigkeitsbereich zu erkennen, zu verstehen und umzusetzen. Hilfreich sind Medienaffinität und das Interesse, sich mit Entwicklungen im Onlinevertrieb und in den Vertriebskanälen auseinanderzusetzen. Das setzt insbesondere die Bereitschaft voraus, permanente Veränderungen als produktive Herausforderungen zu begreifen und aktiv Lösungskonzepte zu entwickeln.

Ausblick

Bis zum Inkrafttreten der Verordnung bewerben beteiligte Sachverständige, Branchenverbände und Gewerkschaften auf zahlreichen Veranstaltungen in Kammern und Betrieben den neuen Ausbildungsberuf. In der BIBB-Reihe »Ausbildung gestalten« erscheint eine Umsetzungshilfe zur Unterstützung der Ausbildungspraxis (www.bibb.de/de/654.php). In einem Forum auf dem BIBB-Kongress am 7./8. Juni 2018 in Berlin (<https://kongress2018.bibb.de>) wird das BIBB den Beruf vorstellen und mit dem Fachpublikum diskutieren.

Die Sozialpartner beabsichtigen, eine Fortbildungsregelung zu erarbeiten, um weiterführende Karrierewege für Kaufleute im E-Commerce nach Abschluss ihrer Ausbildung zu eröffnen.

In Anbetracht der rasanten Entwicklung innerhalb des Onlinehandels ist es aus Sicht des BIBB sinnvoll, die Entwicklung dieses neuen Berufs im Hinblick auf möglichen Veränderungs- oder Anpassungsbedarf zu beobachten. ◀

Literatur

MALCHER, W.: E-Commerce schafft Qualifikationsbedarf im Einzelhandel – Vorschlag des HDE für neue Aus- und Fortbildungsberufe. In: BWP 44 (2015) 6, S. 44–45 – URL: www.bibb.de/veroeffentlichungen/de/bwpp/show/7863 (Stand 13.04.2018)

* Vgl. BGBl I 2017 Nr. 78, S. 3926