

## Berufe-Steckbrief: Kaufmann/Kauffrau im E-Commerce

Durch den E-Commerce entstanden in den letzten Jahren neue Tätigkeitsfelder, Prozesse und Geschäftsmodelle mit eigenen Arbeitsweisen und Vorgängen, die durch die etablierten kaufmännischen Ausbildungsberufe nicht abgedeckt waren. Das machte einen neuen Ausbildungsberuf erforderlich, der für die kaufmännischen Tätigkeiten im E-Commerce qualifiziert. Im Steckbrief werden die Aufgaben, Entwicklungsmöglichkeiten und Zahlen zu dem seit 2018 neuen Beruf vorgestellt.



Analyse von Online-Vertriebskanälen | Foto: fizkes – stock.adobe.com

### Vielfältige Aufgaben im E-Commerce

Online-Shopping hat sich für viele Verbraucher/-innen zu einem normalen Einkaufsweg entwickelt. So gut wie jede Warenart und Dienstleistung findet sich mittlerweile im Internet. Kaufleute im E-Commerce tragen dafür Sorge, dass das Angebot eines Unternehmens auf unterschiedlichen Online-Vertriebskanälen sichtbar ist, dass alle für eine Kaufentscheidung relevanten Informationen im Internet strukturiert vorgefunden werden und dass die angebotenen Produkte bzw. Dienstleistungen online mit wenigen Klicks und ohne Bedienungshürden erworben werden können.

Weit stärker als in anderen Berufen werten Kaufleute im E-Commerce das Einkaufs- und Nutzerverhalten aus: Sie messen und analysieren, welche Angebote in Text und Bild besonders viele Besucher/-innen in Online-Vertriebskanäle führen und leiten daraus Empfehlungen für Verbesserungen in Sortiment und Service-Angebot ab. Sie beobachten, was zu einem Kauf überzeugt, und halten nach, wie sich Kundinnen und Kunden in ihrem Bestellverhalten im Anschluss entwickeln. Kaufleute im E-Commerce halten auch Kontakt zu ihren (potenziellen) Kundinnen und Kunden, nehmen Wünsche und Anliegen über unterschiedliche Kommunikationswege auf und beantworten diese.

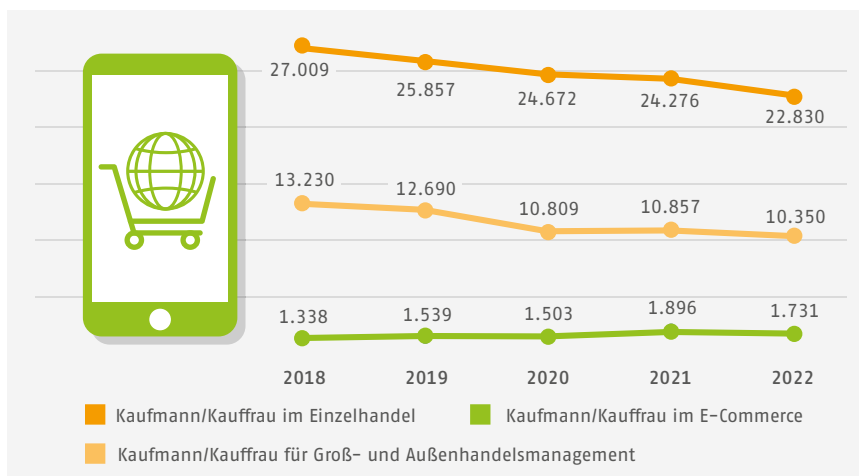
Außerdem ist der richtige Umgang mit Daten eine wesentliche Kompetenz der Kaufleute im E-Commerce. Als Fachkräfte für die Digitalisierung von Geschäftsmodellen erlernen sie den Umgang mit Anwendungssystemen im Internet. Sie gestalten Form und Inhalte von Onlineshops, Buchungsportalen, Apps und zahlreichen weiteren E-Commerce-Systemen. Dabei kommen immer wieder neue digitale Technologien zum Einsatz wie Augmented-Reality-Visualisierungen (z.B. virtuelle Umkleiden zur Online-Anprobe von Kleidungsstücken planen), Curated Shopping (z.B. Outfits für Online-Kunden mithilfe von künstlicher Intelligenz zusammenstellen), Chatbots oder Social-Customer-Relationship-Management (z.B. über neue Produkte in sozialen Netzwerken informieren). Wichtig ist bei alledem, dass an jeder Stelle die rechtlichen Vorgaben eingehalten werden, insbesondere des Datenschutzes und der Datensicherheit, aber auch des Verbraucher- und Urheberrechts, des

#### Der besondere Begriff: Kontaktstrecke (Customer Journey)

Die Kontaktstrecke, auch Kundenreise genannt, bezeichnet die einzelnen Phasen, die die Kundinnen und Kunden im Online-Marketing vom Erstkontakt an durchlaufen, bis sie sich für den Kauf eines Produkts entscheiden.

**Abbildung**

Entwicklung der Neuabschlüsse der Auszubildenden Kaufleute im E-Commerce im Vergleich zu weiteren kaufmännischen Berufen



Quelle: »Datensystem Auszubildende« des BIBB

Gesetzes gegen unlauteren Wettbewerb sowie die Rechtsprechung zum Internet.

**E-Commerce-Branchen**

E-Commerce ist mehr als der Online-Shop: E-Commerce-Kaufleute können in einer Vielzahl von Branchen arbeiten und von ganz unterschiedlichen Betrieben ausgebildet werden. Für Reiseveranstalter entwickeln sie z. B. die Möglichkeit, ein Mietauto oder eine Fotosafari zur online gebuchten Reise passend zu ergänzen, im Enter-

tainment-Bereich kümmern sie sich um das Angebot für Konzert-Tickets oder Online-Spiele, für Industriebetriebe ermöglichen sie, Produktionsmittel über E-Commerce-Prozesse zu beschaffen.

**Von 0 auf 1.300**

Es war ein gelungener Start: In dem zum 1. August 2018 eingeführten Ausbildungsberuf »Kaufmann/Kauffrau im E-Commerce« wurden auf Anhieb über 1.300 neue Ausbildungsverträge abgeschlossen. In der Rangliste 2018

der neu abgeschlossenen Ausbildungsverträge landete der neue Beruf damit direkt auf Platz 78 von damals insgesamt 326 dualen Ausbildungsberufen. 2022 gab es 1.731 Neuabschlüsse, davon 633 Frauen. Auf höherem Niveau ist die Zahl der Neuabschlüsse in den Berufen Kaufleute im Einzelhandel und Kaufleute im Groß- und Außenhandelsmanagement, allerdings sinkt deren Anzahl stetig (vgl. Abb.).

**Was kommt nach der Ausbildung?**

Kaufleute im E-Commerce können als Fachkräfte für digitale Vertriebsmodelle in allen Branchen eingesetzt werden, in denen der Kauf über das Internet vorbereitet und/oder im Internet abgeschlossen wird. Sie nehmen nach ihrer Ausbildung bei kleineren und mittleren Unternehmen häufig sehr vielfältige Aufgabenbereiche wahr. Neben ihrer eigenen Berufsbezeichnung kommen zum Beispiel auch Stellen als Shopmanager/-in, E-Commerce-Manager/-in oder Online-Manager/-in in Betracht. Nach erfolgreichem Ausbildungsabschluss können Kaufleute im E-Commerce gerade kleinere und mittlere Unternehmen bei der Umsetzung einer E-Commerce-Strategie unterstützen. In größeren Unternehmen spezialisieren sie sich häufig in Teildisziplinen der E-Commerce-Ausbildung und arbeiten beispielsweise als Online-marketing-Manager/-in. Zudem gibt es eine Vielzahl an Weiterbildungsmöglichkeiten und Fortbildungsabschlüssen (vgl. Infokasten). ◀

(Alle Links: Stand 17.04.2024)

(Zusammengestellt  
von Arne Schambeck, BWP)

**Auf einen Blick**

- Neuer Ausbildungsberuf seit 2018
- Ausbildungsdauer: 3 Jahre
- Zuständigkeit: Industrie und Handel
- Ausbildungsstruktur: Monoberuf
- DQR-Niveau: Stufe 4
- Fortbildung: Fachwirt/-in für Vertrieb im Einzelhandel, Fachwirt/-in im E-Commerce, Gepr. Fachwirt/-in für Marketing – Bachelor Professional in Marketing, Handelsfachwirt/-in oder Tourismusfachwirt/-in.

Berufsinformationen des BIBB: [www.bibb.de/dienst/berufesuche/de/index\\_berufesuche.php/profile/apprenticeship/261016](http://www.bibb.de/dienst/berufesuche/de/index_berufesuche.php/profile/apprenticeship/261016)

Ausbildung gestalten: [www.bibb.de/dienst/publikationen/de/8919](http://www.bibb.de/dienst/publikationen/de/8919)

Ausbildungsinfos der Branche: <https://bevh.org/mitgliedschaft/leistungen/weiterbildungen/kaufleute-im-e-commerce>

Infografik zum Download: [www.bwp-zeitschrift.de/g12195](http://www.bwp-zeitschrift.de/g12195)



Podcast zum Berufe-Steckbrief mit zwei Auszubildenden: [www.bwp-zeitschrift.de/p187314](http://www.bwp-zeitschrift.de/p187314)