

Kaufmann/-frau für E-Commerce

Ausbildungsdauer: 3 Jahre

Arbeitsgebiet

Kaufleute im E-Commerce sind im Internethandel an der Schnittstelle von Werbung, Logistik 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. Mit Kunden kommunizieren sie z.B. per E-Mail, Chat oder telefonisch und nehmen Anfragen, Reklamationen oder Lieferwünsche entgegen. Sie richten Bezahlssysteme ein, überwachen Zahlungseingänge und veranlassen die Übermittlung bestellter Waren und Dienstleistungen. Darüber hinaus planen sie 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.

Berufliche Fähigkeiten

Kaufmann/-frau im E-Commerce

- Ziel- bzw. Käufergruppen definieren, Nutzerverhalten auswerten und entsprechende Vertriebskanäle auswählen
- Konzepte für anwenderfreundliche Benutzeroberflächen entwickeln bzw. optimieren
- Sortiment mitgestalten, Produktdaten beschaffen, Produkte kategorisieren, einstellen und verkaufsfördernd präsentieren
- kundenfreundliche Daten- und Zahlungserfassungssysteme sowie Bezahlverfahren auswählen und bereitstellen
- Wege der Übermittlung von Waren und Dienstleistungen an die Kunden organisieren
- Aufträge entgegennehmen, (Kauf-)Verträge im Onlinebetrieb anbahnen und abwickeln
- Kommunikationskanäle wie E-Mail, Chat und Telefon für den Kontakt zu Kunden nutzen, Kundenanliegen aufnehmen und bearbeiten, Kunden beraten
- Onlinemarketingmaßnahmen entwickeln, Erstellung, Ausspielung und Platzierung von Werbung organisieren, Werbeerfolg kontrollieren
- Märkte sowie Marketingmaßnahmen von Mitbewerbern beobachten
- bei der Kosten- und Leistungsrechnung sowie bei der Preiskalkulation mitwirken
- Ein- und Ausgangsrechnungen prüfen, Rechnungen erstellen, Mahnverfahren einleiten
- Ergebnisse der Kosten- und Leistungsrechnung, Informationen des externen Rechnungswesens sowie betriebliche Kennzahlen auswerten und z.B. Schlussfolgerungen für die Sortimentsgestaltung ziehen

Ausbildungsschwerpunkte

- Berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sind:
- Online-Vertriebskanal auswählen und einsetzen,
- Waren- oder Dienstleistungssortiment mitgestalten und online bewirtschaften,
- Beschaffung unterstützen,
- Vertragsanbahnung im Online-Vertrieb gestalten,
- Verträge aus dem Online-Vertrieb abwickeln,
- Kundenkommunikation gestalten,
- Online-Marketing entwickeln und umsetzen und
- kaufmännische Steuerung und Kontrolle nutzen