E-Commerce-Kaufmann / E-Commerce-Kauffrau (Lehrberuf)

BERUFSBESCHREIBUNG

E-Commerce-Kaufleute arbeiten in Handelsbetrieben aller Branchen, welche den Verkauf ihrer Produkte auch oder ausschließlich über Internet anbieten (sogenannte Onlineshops oder Webshops). Zu diesen gehören z. B. große Einzelhandelsbetriebe oder Einzelhandelsketten für Bekleidung, Sport, Bücher, Elektronik oder auch für Einrichtung und Wohnen.

E-Commerce-Kaufleute sind für die Betreuung dieser Onlineshops bzw. Internet-Verkaufsplattformen zuständig. Sie nehmen die Online-Bestellungen der Kundinnen und Kunden auf und sorgen für die vollständige und zeitgerechte Auslieferung der bestellten Waren. Sie arbeiten im Team mit Berufskolleginnen und -kollegen, Teamleiter*innen (z. B. E-Commerce-Manager*innen), mit Mitarbeiter*innen aus dem IT-Bereich sowie mit Fachkräften aus Marketing und Verkauf.

Ausbildung

Die Ausbildung erfolgt als **Lehrausbildung** (= Duale Ausbildung). Voraussetzung dafür ist die Erfüllung der 9-jährigen Schulpflicht und eine Lehrstelle in einem Ausbildungsbetrieb. Die Ausbildung erfolgt überwiegend im **Ausbildungsbetrieb** und begleitend dazu in der **Berufsschule**. Die Berufsschule vermittelt den theoretischen Hintergrund, den du für die erfolgreiche Ausübung deines Berufs benötigst.

Wichtige Aufgaben und Tätigkeiten

- Onlineshops, Webshops und Internet-Verkaufsplattformen betreuen
- elektronisch gesteuerten Handel (= E-Commerce) von Waren und Dienstleistungen betreuen
- Online-Bestellungen aufnehmen und bearbeiten
- Online-Kundenservice durchführen, z. B. durch Live-Telefon oder Chat-Funktion
- Kundenanfragen beantworten oder an zuständige Stellen weiterleiten, Reklamationen bearbeiten
- Webseiten betreuen und aktualisieren; Produkte und Preise am laufenden Stand halten
- enge Zusammenarbeit mit Logistik- und Vertriebsabteilungen
- Mitarbeit bei Werbe- und Marketingkampagnen
- Kundendaten verwalten
- Such- und Kaufverhalten der Kundinnen und Kunden auswerten und analysieren

Anforderungen

- gutes Sehvermögen (viel Lesen bzw. Arbeiten am Computer)

- Anwendung generativer KI und von KI-Assistenzsystemen
- Anwendung und Bedienung digitaler Tools
- Datensicherheit und Datenschutz
- kaufmännisches Verständnis
- technisches Verständnis
- Zahlenverständnis und Rechnen

- Aufgeschlossenheit
- Kommunikationsfähigkeit
- Kund*innenorientierung

- Aufmerksamkeit
- Belastbarkeit / Resilienz
- Beurteilungsvermögen / Entscheidungsfähigkeit
- Flexibilität / Veränderungsbereitschaft
- Freundlichkeit
- Geduld
- Konzentrationsfähigkeit
- Selbstmotivation
- Selbstorganisation

- gepflegtes Erscheinungsbild

- komplexes / vernetztes Denken
- Koordinationsfähigkeit
- Kreativität
- Organisationsfähigkeit
- Prozessverständnis
- systematische Arbeitsweise
- Umgang mit sozialen Medien
- unternehmerisches Denken

© ibw-Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft