

Karriere

E-Commerce-Kaufleute: Spezialisten für online-Handel

Die Branche stellt an ihre Fachkräfte ganz andere Anforderungen als der herkömmliche Einzelhandel und freut sich über den neuen Ausbildungsgang


VON ANJA SCHREIBER



Online verkaufen ist eine andere Welt als der klassische Einzelhandel.

Wohnaccessoires auf digitalen Marktplätzen. Philipp Kruse, Leiter Personal, hält den neuen Ausbildungsberuf für längst überfällig. Er hat mit Kollegen aus anderen Handelsunternehmen aus seinem Erfahrungsschatz Inhalte für den Lehrplan beigesteuert. „Es ist schwer, gut ausgebildete Kandidaten und Kandidatinnen

für Aufgaben zu finden, für die nicht unbedingt ein Studienabschluss nötig ist. Wir brauchen diese Mitarbeiter für den wichtigen Mittelbau unseres Unternehmens“, erklärt Kruse. Nach der dreijährigen Ausbildung will er die neuen Nachwuchskräfte bei der Sortimentsgestaltung und bei der Präsentation der Produkte einset-



AUSBILDUNG ZUM ANFASSEN.
PHARMAZEUTISCH-TECHNISCHE/R ASSISTENT/IN

18.11.17
TAG DER OFFENEN TÜR
10-14 UHR

Martin-Hoffmann-Str. 18
12435 Berlin
Jetzt online anmelden!
BZ.BLINDOW.DE

zen. Die Zusammenarbeit mit Kollegen aus dem Online-Marketing gehört zu den wichtigsten Einsatzbereichen für die zukünftigen E-Commerce-Kaufleute. „Mehr als zuvor sind die effiziente Planung und die Steuerung von Kampagnen auf den verschiedenen Verkaufskanälen von strategischer Bedeutung“, fasst Kruse zusammen. Wenn es nach ihm geht, tritt am 1. August mindestens ein E-Commerce-Azubi in der Jägerstraße seine Ausbildung an.

Fachkräftemangel ist auch ein Problem von Kai Renchen, Geschäftsführer der Online-Parfümerie *parfumdreams* in Pfordebach bei Heilbronn. Das Unternehmen mit derzeit rund 450 Mitarbeitern verkauft Parfüm und Kosmetikartikel online und in stationären Geschäften der Muttergesellschaft *Parfümerie Akzente*. „Wir wollen weiter wachsen, brauchen dafür aber noch mehr Mitarbeiter“, sagt Renchen. Er will im Sommer des kommenden Jahres ein oder zwei E-Commerce-Azubis einstellen. „So ein Profil hat uns gefehlt“, bestätigt er. „Bisher war die Ausbildung nicht darauf eingestellt, junge Talente für den seit Jahren sehr dynamisch wachsenden E-Commerce zu schulen.“ Neben der inhaltlichen Spezialisierung, die in keinem herkömmlichen Ausbildungsgang vorkam, waren Ausbildungsplätze im Einzelhandel bisher an das Vorhandensein eines physischen Ladenlokals gebunden.

Echtes Interesse am Kunden

Renchen wünscht sich aufgeschlossene und an Technik interessierte Bewerber: „Angehende E-Commerce-Kaufleute sollten wichtige Schnittstellen zwischen Online- und Offline-Handel erkennen.“ Das sind zum Beispiel Automatismen für das Erstellen von Rechnungen. Auch Kennzahlen für den digitalen Handel müssen korrekt interpretiert und neue Verkaufskanäle forciert werden. Die Dynamik des digitalen Handels ermöglicht für ausgereifte Kaufleute viele neue Karrierewege. Wer sich später weiterqualifizieren will, kann neben dem Job eine Ausbildung zum Fachwirt im E-Commerce absolvieren. Das entspricht einem Bachelor-Abschluss. Zwei Dinge braucht laut Kai Renchen allerdings jeder Beschäftigte im Handel – egal ob er für den Online- oder den Offline-Kanal arbeitet: „Wer etwas verkaufen will, muss sich für seine Kunden interessieren und Ausdauer haben.“

Zu den größten Wachstumsmärkten der deutschen Wirtschaft gehört der Online-Handel. Er verzeichnet Jahr für Jahr steigende Umsatzzahlen. Im zweiten Quartal 2017 wuchs laut Bundesverband E-Commerce und Versandhandel (BEVH) das Geschäft der Internet-Händler auf rund 14 Milliarden Euro. Im Vergleich zum Vorjahr ist das ein Wachstum von zwölf Prozent. Besonders häufig wurden Möbel, Lampen und Dekorationsartikel per Mausklick gekauft. Aber auch Bücher, Kleidung, Schuhe und Lebensmittel liegen immer öfter in den digitalen Einkaufswagen.

Die Erwartungen der Kunden an Online-Shops sind hoch: Sie wollen schnell und unkompliziert Preise vergleichen, Produktbewertungen lesen, beraten werden, per Klick bezahlen und kurz darauf beliefert werden. Dafür brauchen Händler Programmierer sowie Profis für Online-Marketing, Kundenservice und Logistik mit Erfahrungen aus dem Verkauf. In der Start-up-Hochburg Berlin, aber auch im Rest der Republik werden solche Fachkräfte händeringend gesucht.

Dreijährige Ausbildung ab 2018

Ab August kommenden Jahres soll diese Lücke mit einem neuen Berufsbild geschlossen werden: Unternehmen können dann sogenannte E-Commerce-Kaufleute mit Zertifikat des Deutschen Industrie- und Handelskammertags (DIHK) ausbilden. Das dauert drei Jahre. Voraussetzung für Bewerber: Mittlere Reife oder Abitur. Affinität zum Handel und zu digitalen Technologien werden selbstverständlich vorausgesetzt. Der Bundesverband E-Commerce und Versandhandel Deutschland, Gewerkschaften und Verbände wie der Bundesverband Großhandel, Außenhandel und Dienstleistungen (BGA) waren an der Arbeit zum Konzept des Arbeitgeberverbandes Handelsverband Deutschland (HDE) beteiligt. Die Azubis lernen im Unternehmen und in Blockseminaren an Berufsschulen, wie sie die Kundenkommunikation in digitalen Netzwerken pflegen, den richtigen Dienstleister für ihr Unternehmen finden und einsetzen sowie Grundlagen über den Datenschutz und das Fernabsatz- und IT-Recht.

„Der Bedarf ist groß“, weiß Martin Groß-Albenhausen, Präsident des BEVH. Der Grund: E-Commerce ist mehr als lediglich eine Ergänzung des Handels. „Das Internet ermöglicht als Kommunikations- und Transaktionsmedium völlig neue Geschäftsmodelle für den Handel, löst Grenzen auf und verlangt daher von Mitarbeitern andere Kompetenzen“, so der Verbandspräsident, der an der Ausarbeitung des neuen Berufsbildes beteiligt war. Viele Start-ups sind an den neuen Fachkräften interessiert.

Zum Beispiel das Berliner Unternehmen *KW-Commerce* in der Jägerstraße. Das Start-up mit inzwischen schon 180 Beschäftigten verkauft weltweit Elektronik-Zubehör und