

**Anlage**  
(zu § 3 Absatz 1)

Ausbildungsrahmenplan  
für die Berufsausbildung zum Kaufmann im E-Commerce und zur Kauffrau im E-Commerce

**Abschnitt A: berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten**

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 15. Monat	16. bis 36. Monat
1	2	3	4	
1	Online-Vertriebskanal auswählen und einsetzen (§ 4 Absatz 2 Nummer 1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Online-Vertriebskanäle nach Leistungsumfang, Leistungsfähigkeit, Einsatzbereichen und Wirtschaftlichkeit unterscheiden und auswählen</li> <li>b) Nutzerverhalten auswerten und Verbesserungsvorschläge für den Online-Vertrieb ableiten</li> <li>c) Prozessabläufe analysieren und Konzept für anwenderfreundliche Benutzeroberfläche weiterentwickeln</li> <li>d) rechtliche Regelungen und betriebliche Vorgaben, insbesondere zu Informationspflichten, Wettbewerbsrecht, Markenschutz, Urheberrecht und Datenschutz, beim Einsatz des Online-Vertriebskanals einhalten</li> <li>e) technische und organisatorische Voraussetzungen und Rahmenbedingungen für den Einsatz neuer Online-Vertriebskanäle im Zusammenhang mit unterschiedlichen Geschäftsmodellen einschätzen und Maßnahmen ableiten</li> <li>f) bei der Weiterentwicklung und Optimierung der Systeme des Online-Vertriebs mit internen und externen Dienstleistern kooperieren, Dienstleistungsumfang definieren und Leistungserbringung kontrollieren</li> </ul>		16
2	Waren- oder Dienstleistungssortiment mitgestalten und online bewirtschaften (§ 4 Absatz 2 Nummer 2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Produktdaten zu Waren oder Dienstleistungen beschaffen, ergänzen und aufbereiten</li> <li>b) Produkte kategorisieren, einstellen und verkaufsfördernd präsentieren</li> <li>c) rechtliche Regelungen, insbesondere zu Informationspflichten, Wettbewerbsrecht, Markenschutz, Urheberrecht und Datenschutz, bei der Gestaltung des Sortiments einhalten</li> <li>d) Serviceleistungen und Zusatzangebote im Online-Vertriebssystem hinterlegen und Angebotsregeln festlegen</li> <li>e) Bezahlssysteme auswählen und einsetzen</li> </ul>	16	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>f) Potenziale anderer Vertriebskanäle beurteilen und Möglichkeiten der Nutzung prüfen</li> <li>g) Testmethoden zur laufenden Optimierung des Nutzungsprozesses einsetzen und Ergebnisse auswerten</li> <li>h) qualitätssichernde Maßnahmen anwenden</li> <li>i) bei Preiskalkulationen mitwirken</li> <li>j) Vorschläge für die kunden- und ertragsorientierte Weiterentwicklung des Sortiments erarbeiten</li> </ul>		8

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 15. Monat	16. bis 36. Monat
1	2	3	4	
3	Beschaffung unterstützen (§ 4 Absatz 2 Nummer 3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Nachfrage nach Waren oder Dienstleistungen im Online-Vertriebskanal ermitteln und Schlussfolgerungen für Beschaffung ableiten</li> <li>b) für den Online-Vertrieb relevante Produktdaten festlegen und deren Bereitstellung sicherstellen</li> <li>c) Waren- oder Datenfluss als Händler oder Vermittler sicherstellen, Bestandsführung unterstützen, Schwachstellen analysieren und Prozesse optimieren</li> <li>d) Absatzzahlen für die Beschaffung aufbereiten</li> </ul>	10	
4	Vertragsanbahnung im Online-Vertrieb gestalten (§ 4 Absatz 2 Nummer 4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Übersicht der ausgewählten Waren oder Dienstleistungen dem Kunden oder der Kundin bereitstellen</li> <li>b) Kundendaten- und Zahlungsdatenerfassung benutzerfreundlich gestalten</li> <li>c) Kundendaten und Zahlungsdaten erheben und im System verarbeiten</li> <li>d) Maßnahmen zur Verhinderung von Zahlungsausfällen einsetzen</li> <li>e) Bezahlverfahren kundenbezogen bereitstellen</li> <li>f) Wege der Übermittlung und Bereitstellung von Waren oder Dienstleistungen auswählen und dem Kunden oder der Kundin anbieten</li> <li>g) rechtliche Regelungen, insbesondere zum Datenschutz, zu allgemeinen Geschäftsbedingungen und zum Fernabsatz, einhalten</li> <li>h) Vertragsangebot des Kunden oder der Kundin erfassen und Bedingungen der Vertragserfüllung prüfen</li> <li>i) Auftragsdaten für den Kunden oder die Kundin verständlich darstellen und für nachfolgende Prozesse bereitstellen</li> </ul>	17	
5	Verträge aus dem Online-Vertrieb abwickeln (§ 4 Absatz 2 Nummer 5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) sicherstellen, dass der Kunde oder die Kundin über das Zustandekommen des Vertrags informiert wird</li> <li>b) bei Störungen der Datenübermittlung für die Vertragserfüllung Maßnahmen ergreifen</li> </ul>	4	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>c) bei der Vertragserfüllung entstehende Störungen bearbeiten und dabei die rechtlichen und betrieblichen Vorgaben einhalten</li> <li>d) waren- oder dienstleistungsbezogene Rückabwicklungsprozesse organisieren</li> </ul>		8
6	Kundenkommunikation gestalten (§ 4 Absatz 2 Nummer 6)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kommunikationskanäle auswählen, einsetzen und die Auswahl auf Grundlage des Kundenverhaltens anpassen</li> <li>b) Kundenanliegen aufnehmen und bearbeiten</li> <li>c) rechtliche Regelungen, insbesondere zum Datenschutz, bei der Kundenkommunikation und bei deren Auswertung einhalten</li> <li>d) Schnittstellen von Kommunikationskanälen berücksichtigen</li> <li>e) Kommunikation zielgruppenorientiert, verkaufsfördernd und situationsgerecht gestalten, unter Berücksichtigung betrieblicher Vorgaben auswerten und diese Auswertung bei der Gestaltung und Optimierung des Sortiments berücksichtigen</li> </ul>		13

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 15. Monat	16. bis 36. Monat
1	2	3	4	
7	Online-Marketing entwickeln und umsetzen (§ 4 Absatz 2 Nummer 7)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) zielgruppen- und produktgruppengerechte Online-Marketingmaßnahmen entwickeln und dabei insbesondere Neukundengewinnung, Bestandskundenbindung und Kundenreaktivierung berücksichtigen</li> <li>b) Nutzungs- und Kundendaten zum Zweck der zielgerichteten Werbeansprache über Online-Werbekanäle erheben und verarbeiten sowie Handlungsvorschläge entwickeln</li> <li>c) Inhalt für verschiedene Online-Werbekanäle und -formate auswählen und bereitstellen sowie Umsetzungsvarianten testen und auswerten</li> <li>d) Instrumente des Online-Marketings einsetzen, die Erstellung und Ausspielung von Werbung organisieren sowie die Platzierung der Online-Werbung prüfen</li> <li>e) die Ausgestaltung der Kontaktstrecke von der Werbung bis zum Kauf (Customer Journey) im Online-Vertriebskanal planen und optimieren</li> <li>f) den Werbeerfolg unter Kosten-Nutzen-Aspekten messen und Maßnahmen ableiten</li> <li>g) rechtliche Regelungen des Online-Marketings einhalten, insbesondere zu Informationspflichten, Wettbewerbsrecht, Markenschutz, Urheberrecht und Datenschutz</li> <li>h) Marketingmaßnahmen von Wettbewerbern beobachten und auswerten sowie Verbesserungsvorschläge für den Betrieb ableiten</li> </ul>		18
8	Kaufmännische Steuerung und Kontrolle nutzen (§ 4 Absatz 2 Nummer 8)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Ergebnisse der Kosten-und-Leistungs-Rechnung analysieren und Schlussfolgerungen ableiten</li> <li>b) Informationen des externen Rechnungswesens für Steuerungs- und Kontrollprozesse nutzen</li> <li>c) betriebliche, insbesondere nutzungs- und sortimentsbezogene Kennzahlen zum Online-Vertrieb ermitteln und bewerten sowie Schlussfolgerungen ableiten</li> <li>d) Statistiken erstellen und auswerten</li> <li>e) Kundenwertanalysen durchführen und Schlussfolgerungen ableiten</li> <li>f) betriebliche Prozesse, insbesondere bei Online-Vertriebs- und Kommunikationskanälen sowie bei der Vertragsabwicklung, analysieren, Schlussfolgerungen ableiten, Maßnahmen vorschlagen und an deren Umsetzung mitwirken</li> <li>g) Kennzahlen der waren- oder dienstleistungsbezogenen Reklamationen, Widerrufe, Rücktritte, Retouren oder Stornierungen sowie daraus folgende Rückabwicklungen analysieren und Schlussfolgerungen ableiten</li> </ul>		16

**Abschnitt B: integrativ zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten**

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 15. Monat	16. bis 36. Monat
1	2	3	4	
1	Berufsbildung sowie arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften (§ 4 Absatz 3 Nummer 1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) wesentliche Inhalte und Bestandteile des Ausbildungsvertrages darstellen, Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag feststellen und Aufgaben der Beteiligten im dualen System beschreiben</li> <li>b) den betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen</li> <li>c) arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie für den Arbeitsbereich geltende Tarif- und Arbeitszeitregelungen beachten</li> <li>d) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erklären</li> <li>e) Chancen und Anforderungen des lebensbegleitenden Lernens für die berufliche und persönliche Entwicklung begründen und die eigenen Kompetenzen weiterentwickeln</li> <li>f) Lern- und Arbeitstechniken sowie Methoden des selbstgesteuerten Lernens anwenden und beruflich relevante Informationsquellen nutzen</li> <li>g) berufliche Aufstiegs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten darstellen</li> </ul>	während der gesamten Ausbildung	
2	Aufbau und Organisation des Ausbildungsbetriebes (§ 4 Absatz 3 Nummer 2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) die Rechtsform und den organisatorischen Aufbau des Ausbildungsbetriebes mit seinen Aufgaben und Zuständigkeiten sowie die Zusammenhänge zwischen den Geschäftsprozessen erläutern</li> <li>b) Beziehungen des Ausbildungsbetriebes und seiner Beschäftigten zu Wirtschaftsorganisationen, Berufsvertretungen und Gewerkschaften nennen</li> <li>c) Grundlagen, Aufgaben und Arbeitsweise der betriebsverfassungsrechtlichen Organe des Ausbildungsbetriebes beschreiben</li> </ul>		
3	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 4 Absatz 3 Nummer 3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zur Vermeidung der Gefährdung ergreifen</li> <li>b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden</li> <li>c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten</li> <li>d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden sowie Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen</li> </ul>		
4	Umweltschutz (§ 4 Absatz 3 Nummer 4)	<p>Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären</li> <li>b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden</li> <li>c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen</li> <li>d) Abfälle vermeiden sowie Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen</li> </ul>		

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 15. Monat	16. bis 36. Monat
1	2	3	4	
5	Bedeutung und Struktur des E-Commerce (§ 4 Absatz 3 Nummer 5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) die Funktion des E-Commerce für die Gesamtwirtschaft und für die Gesellschaft erläutern</li> <li>b) Einflüsse der digitalen Infrastruktur, des Geschäftsmodells, der Vertriebswege und Kommunikationskanäle, der Sortiments- und Preisgestaltung sowie des Standortes auf die Stellung des Ausbildungsbetriebes am Markt einschätzen</li> <li>c) rechtliche und technische Entwicklungen verfolgen und Auswirkungen auf Systeme und Prozesse des Online-Vertriebs ableiten</li> <li>d) bei der Entwicklung neuer Geschäftsideen mitwirken</li> </ul>		4
6	Kommunikation und Kooperation (§ 4 Absatz 3 Nummer 6)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) situationsgerecht und zielorientiert kommunizieren sowie Ergebnisse dokumentieren</li> <li>b) Wertschätzung, Respekt und Vertrauen als Grundlage erfolgreichen Handelns berücksichtigen</li> <li>c) soziokulturelle Unterschiede im Arbeitsprozess berücksichtigen</li> </ul>	4	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>d) Ursachen von Konflikten und Kommunikationsstörungen erkennen und zu deren Lösung beitragen</li> <li>e) deutsche und englische Fachbegriffe anwenden</li> <li>f) im Ausbildungsbetrieb übliche englischsprachige Informationen auswerten</li> <li>g) Informationen einholen und Auskünfte erteilen, auch in englischer Sprache</li> </ul>		8
7	Projektorientierte Arbeitsweisen im E-Commerce (§ 4 Absatz 3 Nummer 7)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Projekte planen, strukturieren, koordinieren, umsetzen und auswerten</li> <li>b) Informations- und Kommunikationsstrukturen für die Projektarbeit einrichten und nutzen</li> <li>c) Projektabläufe an veränderte Anforderungen anpassen</li> <li>d) Projektabläufe und -ergebnisse dokumentieren und präsentieren sowie Schlussfolgerungen ableiten</li> </ul>	14	