

E-Commerce-Kaufmann/-frau (Lehrberuf) - Lehrzeit: 3 Jahre

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, TeamleiterInnen (z. B. E-Commerce-ManagerInnen), mit MitarbeiterInnen aus dem IT-Bereich sowie mit Fachkräften aus [Marketing](#) und Vertrieb.

Arbeits- und Tätigkeitsbereiche

Aufgrund des stetigen Wachstums im Online-Handel ist der Lehrberuf E-Commerce-Kaufmann/-frau eine zukunftsorientierte und gefragte Ausbildung. E-Commerce-Kaufleute sind für die Betreuung von Onlineshops, Webshops und Internet-Verkaufsplattformen zuständig.

Sie halten die Webseiten der Onlineshops auf dem aktuellen Stand, in dem sie laufend Produkte und Preise aktualisieren und Sonderangebote und andere Verkaufsaktionen gestalten und online stellen.

Sie nehmen die Online-Bestellungen der Kundinnen und Kunden auf und leiten diese an die Vertriebs- und Logistik-Abteilung weiter. Mitunter übernehmen sie auch buchhalterische Aufgaben wie Kontrolle der Online-Bezahlung der Kundinnen und Kunden oder Überwachung der Mahnungen.

Sind die Onlineshops mit Live-Chat oder Live-Telefonfunktion ausgestattet, können E-Commerce-Kaufleute auch für Kundenberatung oder für die Bearbeitung von Reklamationen zuständig sein.

E-Commerce-Kaufleute arbeiten aber nicht nur in großen Einzelhandelsbetrieben oder Einzelhandelsketten, sondern auch im [Business-to-Business](#) Bereich (Online An- und Verkauf zwischen Unternehmen), sowie für Dienstleister wie Banken und Versicherungen, welche ebenso Online-Services anbieten.

Gemeinsam mit E-Commerce-ManagerInnen können sie auch im Bereich Kundenservice und [Marketing](#) tätig sein. In diesem Einsatzfeld analysieren sie mittels Datensammlung und Verkaufszahlen das Such- und Kaufverhalten der Kundinnen und Kunden und erstellen auf dieser Grundlage Online Werbe- und Marketingkampagnen. Sie entwickeln und betreuen Bewertungsfunktionen und reagieren auf Kundenbewertungen.

E-Commerce-Kaufleute arbeiten an der Schnittstelle zwischen Einkauf, Produktion, Waren- und Lagerwirtschaft eines Unternehmens und haben daher auch Kontakt zu den jeweiligen Abteilungen. Für ihre Arbeit benötigen E-Commerce-Kaufleute sowohl technisches (IT/Web) als auch kaufmännisches Know-how und sollten das Warensortiment ihres Unternehmens sehr gut kennen.

E-Commerce-Kaufmann/-frau (Lehrberuf) - Lehrzeit: 3 Jahre

Arbeitsmittel

E-Commerce-Kaufleute arbeiten mit Computer, mobilen Geräten (Notebooks, Tablets, Smartphones) und spezialisierter betrieblicher **Software** für Onlinehandel und Büroanwendungen. Zu dieser **Software** gehören Datenbankprogramme sowie Programme zur Bearbeitung von Webseiten und Online-Verkauf. Sie kommunizieren online, per E-Mail oder Telefon mit Kundinnen und Kunden und arbeiten auch mit herkömmlichen Bürogeräten wie Telefon, Mobiltelefon, Druckern, Kopier-Fax- und Scangeräten. Sie verwenden Produktkataloge, Preistabellen, Statistiken usw. meist als digitale Arbeitsunterlagen, aber auch Unterlagen auf Papier.

Arbeitsumfeld / Arbeitsorte

E-Commerce-Kaufleute arbeiten vorwiegend in Büroräumen an Computerarbeitsplätzen, aber auch in Besprechungsräumen und in kleineren Handelsbetrieben fallweise in Verkaufsräumen. Sie arbeiten eigenständig sowie im Team mit Berufskolleginnen und -kollegen, TeamleiterInnen und MitarbeiterInnen anderer betrieblicher Abteilungen, siehe z. B.: **E-Commerce-ManagerIn**, **Software-ProgrammiererIn**, **Web-DesignerIn**, **Marketing-ManagerIn**, MitarbeiterInnen im Einkauf und Vertriebe usw.

Je nach Organisation des Betriebes und der Webshops haben sie auch Kontakt zu Kundinnen und Kunden und Lieferanten.

E-Commerce-Kaufleute arbeiten zum Teil auch außerhalb der üblichen Bürozeiten.

Die wichtigsten Tätigkeiten auf einen Blick

- 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
- Zusammenarbeit mit **Logistik**- und Vertriebsabteilungen
- Mitarbeit bei Werbe- und Marketingkampagnen
- Kundendaten verwalten
- Such- und Kaufverhalten der Kundinnen und Kunden auswerten und analysieren

Unternehmen und Institutionen

- Einzelhandelsbetriebe und Einzelhandelsketten mit Online-Verkauf
- Großhandelsbetriebe
- Banken und Versicherungen, Verkehrsbetriebe und andere Dienstleistungsbetriebe mit Online-Verkauf bzw. Online-Service