

E n t w u r f

Verordnung der Bundesministerin für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort, mit der Ausbildungsvorschriften für den Lehrberuf E-Commerce-Kaufmann/E-Commerce-Kauffrau (E-Commerce-Kaufmann/E-Commerce-Kauffrau-Ausbildungsordnung) erlassen werden

Auf Grund des §§ 8 des Berufsausbildungsgesetzes (BAG), BGBl. Nr. 142/1969, zuletzt geändert durch das Bundesgesetz BGBl. I Nr. 32/2018, wird verordnet:

Lehrberuf E-Commerce-Kaufmann/E-Commerce-Kauffrau

§ 1. (1) Der Lehrberuf E-Commerce-Kaufmann/Die E-Commerce-Kauffrau ist mit einer Lehrzeit von drei Jahren eingerichtet.

(2) In den Lehrverträgen, Lehrzeugnissen, Lehrabschlussprüfungszeugnissen und Lehrbriefen ist der Lehrberuf in der dem Geschlecht des Lehrlings entsprechenden Form (E-Commerce-Kaufmann/E-Commerce-Kauffrau) zu bezeichnen.

Berufsprofil

§ 2. (1) Mit dem positiven Abschluss der Lehrabschlussprüfung und der Berufsschule verfügt der E-Commerce-Kaufmann/die E-Commerce-Kauffrau über folgende berufliche Kompetenzen:

1. Fachliche Kompetenzbereiche:

a) E-Commerce

Der E-Commerce-Kaufmann/Die E-Commerce-Kauffrau übernimmt vielfältige Aufgaben im Rahmen des Shopmanagementsystems. Dazu zählen insbesondere die Mitwirkung bei der Konfiguration und die Änderung des Onlineshops. Er/Sie sorgt für die Suchmaschinenoptimierung und gestaltet die Warenpräsentation und -steuerung im Onlineshop. Im Umgang mit Kundenanfragen agiert der E-Commerce-Kaufmann/die E-Commerce-Kauffrau professionell. Er/Sie arbeitet mit Kundenbewertungssystemen entsprechend den Vorgaben des Lehrbetriebs.

b) Marketing

Der E-Commerce-Kaufmann/Die E-Commerce-Kauffrau verfügt über Kenntnisse des klassischen und des Online-Marketings und beteiligt sich darauf aufbauend an der Gestaltung betrieblicher Marketinginstrumente mit Schwerpunkt auf den Verkauf der Waren des Lehrbetriebs im Onlineshop. Er/Sie erstellt zB kurze Texte bzw. bearbeitet Textbausteine und übernimmt Formatierungs- und Gestaltungsarbeiten sowohl für den Onlineshop als auch für betriebliche Kommunikationsmittel wie Newsletter oder Direct Mailings, Presseaussendungen, Social-Media-Beiträge. Er/Sie wirkt bei der Planung der Customer Journey im Onlineshop mit. Darüber hinaus arbeitet er/sie am Social-Media-Auftritt des Betriebs mit.

c) Office-Management

Der E-Commerce-Kaufmann/Die E-Commerce-Kauffrau erfüllt vielfältige Aufgaben im Rahmen der betrieblichen Kommunikation. Dazu zählt insbesondere der Brief- bzw. E-Mail-Verkehr, bei dem er/sie die Textgestaltung unter Berücksichtigung betriebsinterner Vorgaben (zB Corporate Design) erledigt. Der E-Commerce-Kaufmann/Die E-Commerce-Kauffrau verfügt über Kenntnisse des Beschaffungswesens, bearbeitet verschiedene Aufgaben in diesem Bereich und kommuniziert dabei mit Personen inner- und außerhalb des Betriebs. So ermittelt er/sie den Waren- bzw. Dienstleistungsbedarf für seinen/ihren Auf-

gabenbereich, vergleicht Angebote verschiedener Anbieter, trifft eine begründete Vorauswahl und wirkt bei Warenbestellungen bzw. bei der Beauftragung von Dienstleistungen mit.

d) Betriebliches Rechnungswesen

Der E-Commerce-Kaufmann/Die E-Commerce-Kauffrau führt Arbeiten im betrieblichen Rechnungswesen auf Grundlage seiner /ihrer Kenntnisse in den einzelnen Teilbereichen des Rechnungswesens durch. Dazu zählen in der Buchführung die Belegorganisation sowie die Prüfung von Belegen. Ebenso wirkt er/sie am betrieblichen Zahlungsverkehr mit. Darüber hinaus übernimmt der E-Commerce-Kaufmann/die E-Commerce-Kauffrau Aufgaben im Rahmen der Datenaufbereitung (Arbeiten mit Statistiken und Kennzahlen).

2. Fachübergreifende Kompetenzbereiche:

Zur Erfüllung dieser fachlichen Aufgaben, die der E-Commerce-Kaufmann/die E-Commerce-Kauffrau in unterschiedlichen Branchen und Tätigkeitsfeldern erfüllen kann, setzt er/sie folgende fachübergreifende Kompetenzen ein:

a) Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld

Der E-Commerce-Kaufmann/Die E-Commerce-Kauffrau verfügt über grundlegende Kenntnisse des betrieblichen Leistungsspektrums und betriebs- und volkswirtschaftlicher Zusammenhänge, um seine/ihre Tätigkeiten effizient zu organisieren und auszuführen. Er/Sie agiert innerhalb der betrieblichen Aufbau- und Ablauforganisation selbst-, sozial- und methodenkompetent und bearbeitet die ihm/ihr übertragenen Aufgaben lösungsorientiert sowie situationsgerecht auf Basis seines/ihres Verständnisses für Intrapreneurship. Darüber hinaus kommuniziert er/sie zielgruppenorientiert, berufsadäquat auch auf Englisch, und agiert kundenorientiert.

b) Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten

Der E-Commerce-Kaufmann/Die E-Commerce-Kauffrau wendet die Grundsätze des betrieblichen Qualitätsmanagements an und bringt sich in die Weiterentwicklung der betrieblichen Standards ein. Er/Sie reflektiert sein/ihr eigenes Vorgehen und nutzt die daraus gewonnenen Erkenntnisse in seinem/ihrer Aufgabenbereich. Der E-Commerce-Kaufmann/Die E-Commerce-Kauffrau beachtet die rechtlichen und betrieblichen Regelungen für seine/ihre persönliche Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz und handelt bei Unfällen und Verletzungen situationsgerecht. Darüber hinaus agiert der Bürokaufmann/die Bürokauffrau nachhaltig und ressourcenschonend.

c) Digitales Arbeiten

Der E-Commerce-Kaufmann/Die E-Commerce-Kauffrau wählt im Rahmen der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben die für seine/ihre Aufgaben am besten geeignete/n digitalen Geräte, betriebliche Software und digitalen Kommunikationsformen aus und nutzt diese effizient. Er/Sie beschafft auf digitalem Weg die für die Aufgabenbearbeitung erforderlichen betriebsinternen und -externen Informationen. Der E-Commerce-Kaufmann/Die E-Commerce-Kauffrau agiert auf Basis seiner/ihrer digitalen Kompetenz zielgerichtet und verantwortungsbewusst. Dazu zählt vor allem der sensible und sichere Umgang mit Daten unter Berücksichtigung der betrieblichen und rechtlichen Vorgaben (zB Datenschutzgrundverordnung).

Berufsbild

§ 3. (1) Zum Erwerb der im Berufsprofil angeführten beruflichen Kompetenzen wird das folgende Berufsbild mit Kenntnissen und Fertigkeiten in Form von Ausbildungszielen festgelegt.

(2) Das Berufsbild gliedert sich in fachübergreifende und fachliche Kompetenzbereiche.

(3) Die fachlichen Kompetenzbereiche sind nach Lehrjahren gegliedert. Die in den Kompetenzbereichen angeführten Kenntnisse und Fertigkeiten sind spätestens bis zum Ende des jeweils angeführten Lehrjahres zu vermitteln.

(4) Die fachübergreifenden Kompetenzbereiche sind während der gesamten Lehrzeit zu berücksichtigen und zu vermitteln.

(5) Fachübergreifende Kompetenzbereiche sind:

1. Kompetenzbereich: Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld
1.1 Bedeutung des E-Commerce und Branche des Lehrbetriebs
Er/Sie kann...
1.1.1 einen Überblick über die Branche des Lehrbetriebs geben (zB Branchentrends).
1.1.2 die Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen.
1.2 Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs

Er/Sie kann...
1.2.1 das betriebliche Leistungsangebot beschreiben.
1.2.2 das Leitbild bzw. die Ziele des Lehrbetriebs erklären.
1.2.3 die Struktur des Lehrbetriebs beschreiben (zB Größenordnung, Tätigkeitsfelder, Rechtsform).
1.2.4 Faktoren erklären, die die betriebliche Leistung beeinflussen (zB Standort, Zielgruppen).
1.3 Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation
Er/Sie kann...
1.3.1 sich in den Räumlichkeiten des Lehrbetriebs zurechtfinden.
1.3.2 die wesentlichen Aufgaben der verschiedenen Bereiche des Lehrbetriebs erklären.
1.3.3 die Zusammenhänge der einzelnen Betriebsbereiche sowie der betrieblichen Prozesse darstellen.
1.3.4 die wichtigsten Verantwortlichen nennen (zB Geschäftsführer/in) und seine/ihre Ansprechpartner/innen im Lehrbetrieb erreichen.
1.3.5 die Vorgaben der betrieblichen Ablauforganisation und des Prozessmanagements bei der Erfüllung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.
1.4 Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten
Er/Sie kann...
1.4.1 den Ablauf seiner/ihrer Ausbildung im Lehrbetrieb erklären (zB Inhalte und Ausbildungsfortschritt).
1.4.2 Grundlagen der Lehrlingsausbildung erklären (zB Ausbildung im Lehrbetrieb und in der Berufsschule, Bedeutung und Wichtigkeit der Lehrabschlussprüfung).
1.4.3 die Notwendigkeit der lebenslangen Weiterbildung erkennen und sich mit konkreten Weiterbildungsangeboten auseinandersetzen.
1.5 Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten
Er/Sie kann...
1.5.1 auf Basis der gesetzlichen Rechte und Pflichten als Lehrling seine/ihre Aufgaben erfüllen.
1.5.2 Arbeitsgrundsätze wie Sorgfalt, Zuverlässigkeit, Verantwortungsbewusstsein, Pünktlichkeit etc. einhalten und sich mit seinen/ihren Aufgaben im Lehrbetrieb identifizieren.
1.5.3 sich nach den innerbetrieblichen Vorgaben verhalten.
1.5.4 die Abrechnung zu seiner/ihrer Lehrlingsentschädigung interpretieren (zB Bruttobezug, Netto- bezug, Lohnsteuer und Sozialversicherungsbeiträge).
1.6 Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung
Er/Sie kann...
1.6.1 seine/ihre Aufgaben selbst organisieren und sie nach Prioritäten reihen.
1.6.2 den Zeitaufwand für seine/ihre Aufgaben abschätzen und diese zeitgerecht durchführen.
1.6.3 sich auf wechselnde Situationen einstellen und auf geänderte Herausforderungen mit der notwendigen Flexibilität reagieren.
1.6.4 Lösungen für aktuell auftretende Problemstellungen entwickeln und Entscheidungen im vorgegebenen betrieblichen Rahmen treffen.
1.6.5 in Konfliktsituationen konstruktiv handeln bzw. entscheiden, wann jemand zur Hilfe hinzugezogen wird.
1.6.6 sich zur Aufgabenbearbeitung notwendige Informationen selbstständig beschaffen.
1.6.7 in unterschiedlich zusammengesetzten Teams arbeiten.
1.6.8 die wesentlichen Anforderungen für die Zusammenarbeit in Projekten darstellen.
1.6.9 Aufgaben in betrieblichen Projekten übernehmen.
1.6.10 die eigene Tätigkeit reflektieren und gegebenenfalls Optimierungsvorschläge für seine/ihre Tätigkeit einbringen.
1.7 Zielgruppengerechte Kommunikation
Er/Sie kann...

1.7.1 mit verschiedenen Zielgruppen (wie Ausbildern/Ausbilderinnen, Vorgesetzte, Kollegen/Kolleginnen, Kunden, Lieferanten) kommunizieren und sich dabei betriebsadäquat verhalten.
1.7.2 seine/ihre Anliegen verständlich vorbringen und der jeweiligen Situation angemessen auftreten.
1.7.3 berufsadäquat und betriebsspezifisch auf Englisch kommunizieren.
1.8 Kundenorientiertes Agieren (Unter Kunden werden sämtliche Adressaten der betrieblichen Leistung verstanden.)
Er/Sie kann...
1.8.1 erklären, warum Kunden für den Lehrbetrieb im Mittelpunkt stehen.
1.8.2 die Kundenorientierung bei der Erfüllung aller seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.
1.8.3 mit unterschiedlichen Kundensituationen kompetent umgehen und kunden- sowie betriebsoptimierte Lösungen finden.
2. Kompetenzbereich: Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten
2.1 Betriebliches Qualitätsmanagement
Er/Sie kann...
2.1.1 betriebliche Qualitätsvorgaben im Aufgabenbereich umsetzen (zB Testbestellungen).
2.1.2 an der Entwicklung von innerbetrieblichen Qualitätsstandards mitwirken.
2.1.3 die eigene Tätigkeit hinsichtlich der Einhaltung der Qualitätsstandards überprüfen.
2.1.4 die Ergebnisse der Qualitätsüberprüfung reflektieren und sie in die Aufgabenbewältigung einbringen.
2.2 Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz
Er/Sie kann...
2.2.1 Betriebs- und Hilfsmittel sicher und sachgerecht einsetzen.
2.2.2 die betrieblichen Sicherheitsvorschriften einhalten.
2.2.3 Aufgaben von mit Sicherheitsagenden beauftragten Personen im Überblick beschreiben.
2.2.4 berufsbezogene Gefahren, wie Sturz- und Brandgefahr, in seinem/ihrer Arbeitsbereich erkennen und sich entsprechend den Arbeitsschutz- und Brandschutzvorgaben verhalten.
2.2.5 sich im Notfall richtig verhalten.
2.2.6 bei Unfällen geeignete Erste-Hilfe-Maßnahmen ergreifen.
2.2.7 die Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden.
2.3 Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln
Er/Sie kann...
2.3.1 die Bedeutung des Umweltschutzes für den Lehrbetrieb darstellen (zB ökologische Verpackungen).
2.3.2 die Mülltrennung nach rechtlichen und betrieblichen Vorgaben umsetzen.
2.3.3 energiesparend arbeiten und Ressourcen sparsam einsetzen (wie zB Zusammenfassen von Bestellungen).
3. Kompetenzbereich: Digitales Arbeiten (Diese Berufsbildpositionen schließen gegebenenfalls auch entsprechende analoge Anwendungen mit ein.)
3.1 Datensicherheit und Datenschutz
Er/Sie kann...
3.1.1 die rechtlichen und betriebsinternen Vorgaben einhalten (zB Datenschutzgrundverordnung, Compliance-Richtlinien).
3.1.2 Urheberrecht und Datenschutzbestimmungen beachten.
3.1.3 Gefahren und Risiken erkennen (zB Phishing-E-Mails, Viren).
3.1.4 Maßnahmen treffen, wenn Sicherheitsprobleme und Auffälligkeiten auftreten (zB rasche Verständigung des Datenschutzbeauftragten bzw. der verantwortlichen IT-Administration).
3.1.5 Maßnahmen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben ergreifen, um Daten, Dateien, Geräte

und Anwendungen vor Fremdzugriff zu schützen (zB sorgsamer Umgang mit Passwörtern und Hardware).
3.2 Software und weitere digitale Anwendungen
Er/Sie kann...
3.2.1 Software bzw. Apps für Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Präsentationserstellung, Kommunikation, Fotobearbeitung sowie Datenbanken und weitere digitale Anwendungen kompetent verwenden (zB in den Bereichen Warenwirtschaft, Kundenmanagement, Terminmanagement).
3.2.2 die für eine auszuführende Aufgabe am besten geeignete betriebliche Software bzw. digitale Anwendung auswählen.
3.2.3 Inhalte unter Einhaltung der betriebsinternen Vorgaben selbst entwickeln bzw. vorhandene Inhalte editieren und zielgruppengerecht aufbereiten (zB Texte, Kalkulationen, Präsentationen unter Berücksichtigung des Corporate Designs bzw. der Corporate Identity erstellen).
3.2.4 Daten aufbereiten (zB Statistiken und Diagramme erstellen).
3.2.5 mit betrieblichen Datenbanken arbeiten (zB Daten erfassen, löschen, aktualisieren).
3.2.6 Inhalte aus verschiedenen Datenquellen beschaffen und zusammenfügen.
3.2.7 Probleme im Umgang mit Software und digitalen Anwendungen lösen (zB Hilfefunktion nutzen, im Internet bzw. Intranet nach Problemlösungen recherchieren).
3.3 Digitale Kommunikation
Er/Sie kann...
3.3.1 ein breites Spektrum an Kommunikationsformen verwenden (zB E-Mail, Telefon, Videokonferenz, Social Media).
3.3.2 eine geeignete Kommunikationsform anforderungsbezogen auswählen.
3.3.3 verantwortungsbewusst und unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben in sozialen Netzwerken agieren.
3.4 Datei- und Ablageorganisation
Er/Sie kann...
3.4.1 sich in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur zurechtfinden (zB gespeicherte Dateien finden).
3.4.2 in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur arbeiten und dabei die Grundregeln eines effizienten Dateimanagements berücksichtigen (zB Ordner anlegen bzw. löschen, Vergabe von Dateinamen).
3.4.3 sich an die betrieblichen Vorgaben zur Datenanwendung und Datenspeicherung halten.
3.4.4 Ordner und Dateien unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben teilen (zB unter Nutzung von Cloud-Diensten, VPN, Intranet, Extranet).
3.5 Informationssuche und -beschaffung
Er/Sie kann...
3.5.1 Suchmaschinen für die Online-Recherche effizient (zB unter Einsatz entsprechender Suchtechniken bzw. alternativer Suchangebote) nutzen.
3.5.2 nach gespeicherten Dateien suchen.
3.5.3 in bestehenden Dateien relevante Informationen suchen.
3.5.4 in Datenbankanwendungen Daten filtern.
3.6 Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen
Er/Sie kann...
3.6.1 die Zuverlässigkeit von Informationsquellen und die Glaubwürdigkeit von Daten und Informationen einschätzen.
3.6.2 Daten und Informationen interpretieren und nach betrieblichen Vorgaben entscheiden, welche Daten und Informationen herangezogen werden.
3.6.3 Daten und Informationen strukturiert aufbereiten.
(6) Fachliche Kompetenzbereiche sind:
4. Kompetenzbereich: E-Commerce

4.1 Shopmanagementsystem			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.1.1 unterschiedliche Online-Geschäftsmodelle darstellen (wie Onlineshop, Marktplatz, Abomodell, Deal-Modell etc).			
4.1.2 Shopmanagementsysteme (wie zB Eigenentwicklungen, SaaS, Open Source) identifizieren und deren Funktionen sowie Elemente erklären.			
4.1.3 bei der Onlineshop-Konfiguration mitwirken.			
4.1.4 Shop-Reportings erstellen.			
4.2 Struktur und Aufbau des Onlineshops			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.2.1 einen Überblick über den Aufbau des betrieblichen Onlineshops geben (zB Struktur, Schnittstellen, Anzeigemodi auf Endgeräten).			
4.2.2 Bestandteile des betrieblichen Onlineshops (zB Navigation, Suche, Empfehlungsdienste) analysieren.			
4.2.3 die Wichtigkeit der Usability bei Onlineshops erklären.			
4.2.4 Vorschläge zur Anpassung und Änderung der Bedienbarkeit des betrieblichen Onlineshops einbringen.			
4.2.5 die Kriterien für die Barrierefreiheit eines Onlineshops, wie Alternativtexte, Kontraste, Stylesheets und Markups, Kennzeichnung der Sprache und Tabellen erklären.			
4.2.6 ein Anforderungsprofil für die Umsetzung der Barrierefreiheit im betrieblichen Onlineshop gemäß den internen Vorgaben erstellen.			
4.2.7 bei der Testung des betrieblichen Onlineshops mit Hilfe von gängigen Test-Methoden und -Tools mitwirken und Maßnahmen für die Verbesserung vorschlagen.			
4.2.8 erklären, wie der Onlineshop mit dem betrieblichen Warenwirtschaftssystem verknüpft ist.			
4.3 Suchmaschinenmarketing – SEO, SEA			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.3.1 erklären, warum Suchmaschinenoptimierung von Bedeutung ist.			
4.3.2 den Onlineshop in Hinblick auf Suchmaschinenoptimierung analysieren.			
4.3.3 Vorschläge zur Suchmaschinenoptimierung einbringen.			
4.3.4 bei der Suchmaschinenoptimierung mitwirken.			
4.4 Warenangebot im Onlineshop			
Er/Sie kann	Lehrjahr		
	1	2	3
4.4.1 den Zusammenhang zwischen Nachfragestruktur (historisch) sowie Nachfrageverhalten (zB onsite, offsite) und der Zusammensetzung des Onlineshop-Sortiments darstellen.			
4.4.2 die Unterscheidung von Kern- und Randsortimenten sowie Schnell- und Langsamdrehern und deren Einfluss auf das Kundenverhalten erklären.			
4.4.3 die Erfassung, Steuerung und Kontrolle der betrieblichen Warenbewegung erklären.			
4.4.4 die betriebliche Warenorganisation, sachgemäße Lagerung von Gütern (intern/extern) sowie Transport, Lagerung und speditionelle Nebenleistungen erklären.			
4.4.5 Vorschläge zur besseren Präsentation von Waren im Onlineshop unterbreiten.			
4.4.6 basierend auf den erbrachten Vorschlägen an deren Umsetzung mitarbeiten.			
4.4.7 Warendaten, Fotos, Bilder und Videos unter Beachtung der betrieblichen und rechtlichen Vorgaben bearbeiten.			

4.4.8 verkaufsgerechte und suchmaschinenoptimierte Produktbeschreibungen unter Beachtung der rechtlichen Bestimmungen zu erstellen.			
4.4.9 Warendaten in den Onlineshop einspielen und verwalten.			
4.5 Online-Verkaufsprozess			
Er/Sie kann...	Lehrjahr 1 2 3		
4.5.1 die rechtlichen Bedingungen für das Zustandekommen und die Erfüllung von (Kauf-)Verträgen darstellen (insbesondere Fernabsatzrecht).			
4.5.2 mögliche Vertragswidrigkeiten bei der Erfüllung von (Kauf-)Verträgen (zB Zahlungsverzug) sowie deren rechtlichen Konsequenzen erklären (zB Produkthaftung, Gewährleistung, Garantie).			
4.5.3 einen Überblick über die betrieblich angebotenen Neben- und Serviceleistungen geben (zB Lieferung, Montage, Retournierung der Waren, Entsorgung von Altgeräten).			
4.5.4 den betrieblichen Online-Verkaufsprozesses darstellen.			
4.5.5 einen Überblick über die betriebsüblichen Zahlungsmöglichkeiten im Onlineshop geben.			
4.5.6 bei der Bonitätsprüfung mitwirken.			
4.5.7 Bestellungen oder Aufträge aus dem Onlineshop entgegennehmen und prüfen.			
4.5.8 bei der Sendungsverfolgung mitwirken.			
4.5.9 die interne Warenbewegung durch eine Bestellung im Onlineshop nachvollziehen.			
4.6 Kundenmanagement			
Er/Sie kann...	Lehrjahr 1 2 3		
4.6.1 die Grundlagen des Customer-Experience-Managements darstellen.			
4.6.2 allgemeine Kundenanfragen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben beantworten (zB telefonisch, per E-Mail).			
4.6.3 häufig gestellte fachliche Kundenanfragen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben beantworten und komplexe Kundenanfragen weiterleiten.			
4.6.4 die Bedeutung eines professionellen Umgangs mit Beschwerden und Reklamationen erklären.			
4.6.5 Beschwerden und Reklamationen entsprechend den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben bearbeiten bzw. weiterleiten (zB komplexe Kundenanliegen).			
4.6.6 mit Kundenbewertungssystemen arbeiten.			
5. Kompetenzbereich: Marketing			
5.1 Aufgaben des betrieblichen Marketings			
Er/Sie kann...	Lehrjahr 1 2 3		
5.1.1 Ziele des betrieblichen Marketings erklären.			
5.1.2 einen Überblick über das betriebliche Marketing geben (zB Zielgruppen, Marketinginstrumente, Kundengewinnungs- und Kundenbindungsmaßnahmen, Teilbereiche wie Werbung, Verkaufsförderung und Öffentlichkeitsarbeit).			
5.1.3 die verschiedenen Formen des Online-Marketings sowie die unterschiedlichen Marketingmöglichkeiten darstellen.			
5.2 Arbeiten im betrieblichen Marketing			
Er/Sie kann...	Lehrjahr 1 2 3		
5.2.1 an der Gestaltung betrieblicher Kommunikationsmittel (zB Newsletter, Direct-Mailings, Presseaussendungen, Social-Media-Beiträge) mitarbeiten (zB kurze Texte erstellen, Textbausteine bearbeiten, Formatierungs- und Gestaltungsarbeiten mit be-			

trieblicher Software durchführen).			
5.2.2 einen Überblick über die aktuellen gesellschafts- und wirtschaftspolitischen Entwicklungen geben sowie seinen eigenen Beitrag zum erfolgreichen Außenauftritt des Lehrbetriebes erklären (zB äußere Erscheinung und Verhalten)			
5.2.3 am Außenauftritt des Lehrbetriebs mitarbeiten (zB am Webauftritt mitarbeiten).			
5.2.4 Onlineshops und Marketingmaßnahmen diverser Mitbewerber analysieren.			
5.2.5 bei statistischen Auswertungen zur Erfolgsmessung mitwirken.			
5.2.6 bei der Planung der Customer Journey (der Kontaktstrecke von der Werbung außerhalb des Onlineshops bis zum Verkauf) mitwirken.			
5.3 Display-Marketing und E-Mail-Marketing			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.3.1 die unterschiedlichen Werbeformen im Display-Marketing (zB Retargeting, Behavioural Targeting) erklären.			
5.3.2 unterschiedliche Werbeformen im Display-Marketing (zB Retargeting, Behavioural Targeting) unter Beachtung der betrieblichen und rechtlichen Vorgaben anwenden.			
5.3.3 Newsletter unter Beachtung rechtlicher sowie betrieblicher Rahmenbedingungen erstellen und versenden.			
5.4 Social-Media-Marketing			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.4.1 soziale Netzwerke hinsichtlich der Relevanz bzw. Auswirkungen auf den Lehrbetrieb beobachten und bewerten (zB unter zu Hilfenahme entsprechender Software).			
5.4.2 bei der betrieblichen Nutzung von sozialen Netzwerken zur Kundenansprache mitwirken.			
5.4.3 bei der Verknüpfung von Social-Media-Kanäle mit dem betrieblichen Onlineshop mitwirken.			
6. Kompetenzbereich: Office-Management			
6.1 Ausstattung des Arbeitsbereiches			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
6.1.1 die betriebliche Ausstattung seines/ihres Arbeitsbereiches kompetent verwenden (zB PC/Laptop, Drucker, Telefonanlage).			
6.1.2 die im Rahmen seiner Tätigkeit auftretenden einfachen Probleme selbstständig lösen (zB Papierstau beseitigen, Toner austauschen).			
6.1.3 bei komplexen Problemen Maßnahmen entsprechend den betrieblichen Regelungen setzen.			
6.2 Kommunikation			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
6.2.1 die betrieblichen Kommunikationsvorgaben einhalten.			
6.2.2 Informationen sinngemäß erfassen, strukturieren, nötigenfalls bearbeiten und an den Empfänger/die Empfängerin weiterleiten (zB Erstellen von Gesprächsnotizen).			
6.2.3 Auskünfte geben und einholen.			
6.2.4 interne Schriftverkehrsarbeiten erledigen (zB betriebsinterne Informationen aufbereiten).			
6.2.5 externe Schriftverkehrsarbeiten erledigen.			
6.2.6 bei der Gestaltung von Schriftstücken das Corporate Design und Corporate Identity des Lehrbetriebes beachten.			
6.2.7 Texte auf Rechtschreibung und Grammatik überprüfen.			

6.3 Beschaffungsprozess			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
6.3.1 den Ablauf des betrieblichen Beschaffungsprozesses beschreiben (zB Bezugsquellen, Freigabeprozesse, Kontrollmechanismen).			
6.3.2 die Grundsätze der betrieblichen Beschaffung darstellen (zB Zuständigkeiten, Bestellsysteme, Kriterien für Lieferantenauswahl).			
6.3.3 den Bedarf an Dienstleistungen (zB Speditionen, Lager) ermitteln.			
6.4 Angebotsvergleich und Bestellungen			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
6.4.1 Anfragen tätigen und Angebote einholen.			
6.4.2 Preise und Konditionen miteinander vergleichen.			
6.4.3 neue Bezugsquellen auf Basis der betrieblichen Vorgaben ausfindig machen.			
6.4.4 bei Bestellungen und Beauftragungen unter Berücksichtigung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben mitwirken.			
7. Kompetenzbereich: betriebliches Rechnungswesen			
7.1 Aufgaben im betrieblichen Rechnungswesen			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
7.1.1 die Aufgaben des betrieblichen Rechnungswesens darstellen.			
7.1.2 Unterlagen für das betriebliche Rechnungswesen (zB Belegprüfung auf Vollständigkeit und Plausibilität) vorbereiten.			
7.1.3 das betriebliche Verfahren zur Erfolgsermittlung in seinen Grundzügen darstellen.			
7.1.4 den betrieblichen Zahlungsverkehr beschreiben.			
7.1.5 die Notwendigkeit der Inventur erklären und Arbeiten im Rahmen der Inventur durchführen.			
7.1.6 betriebsübliche Kennzahlen ermitteln und dokumentieren.			
7.2 Preisbildung			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
7.2.1 die Zusammensetzung der betrieblichen Kosten und deren Auswirkungen auf den wirtschaftlichen Erfolg des Ausbildungsbetriebs beschreiben.			
7.2.2 die relevanten Faktoren für die Preisbildung erklären.			
7.2.3 bei der Kalkulation von Verkaufspreisen mitwirken.			

(7) Bei der Vermittlung sämtlicher Berufsbildpositionen ist den Bestimmungen des Kinder- und Jugendlichen-Beschäftigungsgesetzes 1987 (KJBG), BGBl. Nr. 599/1987, in der geltenden Fassung, und der KJBG-VO, BGBl. II Nr. 436/1998, in der geltenden Fassung, zu entsprechen.

Inkrafttreten und Schlussbestimmungen

§ 4. (1) Diese Verordnung tritt mit 1. Mai 2020 in Kraft.

(2) Die Ausbildungsvorschriften für den Lehrberuf E-Commerce-Kaufmann/E-Commerce-Kauffrau, BGBl. II Nr. 153/2018, treten mit Ablauf des 30. April 2020 außer Kraft.

(3) Lehrlinge, die am 30. April 2020 im Lehrberuf E-Commerce-Kaufmann/E-Commerce-Kauffrau ausgebildet werden, können gemäß der in Abs. 2 angeführten Ausbildungsordnung weiter ausgebildet werden.

(4) Die Lehrzeiten, die im Lehrberuf E-Commerce-Kaufmann/E-Commerce-Kauffrau gemäß den in Abs. 2 angeführten Ausbildungsvorschriften zurückgelegt wurden, sind auf die Lehrzeit im Lehrberuf E-Commerce-Kaufmann/E-Commerce-Kauffrau gemäß dieser Verordnung voll anzurechnen.