

E-Commerce schafft Qualifikationsbedarf im Einzelhandel

Vorschlag des HDE für neue Aus- und Fortbildungsberufe

WILFRIED MALCHER

Geschäftsführer Bildung und Berufsbildung
beim Handelsverband Deutschland (HDE)

Qualifikationen zur Bewältigung des wachsenden Vertriebswegs E-Commerce finden sich bisher nicht in den Aus- und Fortbildungsordnungen für den Einzelhandel wieder. Um den neuen Anforderungen gerecht zu werden, fordert der HDE einen neuen Aus- und Fortbildungsberuf. Der Beitrag begründet die Notwendigkeit und präsentiert einen Vorschlag für die Profile.

Wachstumstreiber E-Commerce und die Folgen

E-Commerce hat als weiterer Vertriebsweg den klassischen Versandhandel verändert und den stationären Handel ergänzt. E-Commerce ist Wachstumstreiber im Einzelhandel. Die Umsätze im Online-Handel wachsen laut Online-Monitor 2015 des Handelsverbands Deutschland überproportional. 2015 werden mit 42 Mrd. Euro rund zehn Prozent des Einzelhandelsumsatzes online getätigt; 2000 waren es spärliche 2,3 Mrd. Euro bzw. weniger als ein Prozent; erwartet wird eine Steigerung des Online-Anteils auf 20 Prozent im Jahr 2020 – im Nonfood-Handel deutlich mehr.

Jedes dritte Handelsunternehmen (über 80.000) ist auch im Online-Handel mit Endverbrauchern tätig. Darüber hinaus wird E-Commerce in weiteren Wirtschaftsbereichen betrieben und erfasst neben dem Business-to-Customer auch den Business-to-Business-Bereich.

Über die Folgen von E-Commerce für Aus- und Fortbildung wurde zuletzt vor gut zehn Jahren debattiert. Die wenigen empirisch gestützten Beiträge (vgl. DORN 2001; REIN 2002; ELSTER/ZIMMER 2002; DILGER/SLOANE 2003) waren sich u. a. hierin einig:

- Weiterbildung muss deutlich zunehmen,
- E-Commerce-relevante Qualifikationen müssen verstärkt auch in kaufmännische Ausbildungsberufe einfließen,
- Zurückhaltung ist geboten bei der Entwicklung von speziellen Aus- und Fortbildungsberufen nach Berufsbildungsgesetz (BBiG).

Für die Frühphase des stark akademisch geprägten E-Commerce mag die ordnungspolitische Zurückhaltung richtig gewesen sein. Mittlerweile hat E-Commerce ganz andere

Dimensionen erreicht und ist fester Bestandteil des Einzelhandels. Dies muss auch ordnungspolitische Konsequenzen haben, die über IT- und Logistikberufe hinausgehen und die kaufmännische Berufsausbildung erfassen.

Dem Wandel in der Branche Rechnung tragen

Händler betreiben stationären Handel und Online-Handel zunehmend parallel und vernetzt. Multi-Channel lautet die Perspektive. E-Commerce hat sich als Vertriebsweg etabliert. Händler, die E-Commerce nutzen, benötigen verlässliche und transparente Ausbildungs- und Fortbildungsberufe, die die neuen Anforderungen in den Mittelpunkt setzen.

Aktuell finden Händler, die für ihre E-Commerce-Aktivitäten in kaufmännischen Berufen ausbilden wollen, nur Notlösungen, da vorhandene Berufe nicht passen. Zumeist werden Kaufleute im Groß- und Außenhandel, für Dialogmarketing, für Marketingkommunikation und für Büromanagement ausgebildet.

Kaufleute im Einzelhandel gehören nicht in diese Liste. Der einfache Grund: Der Beruf hat seinen Schwerpunkt im stationären Einzelhandel am Point of Sale und im direkten Kundenkontakt, während E-Commerce in Unternehmenszentralen oder speziellen Organisationseinheiten bearbeitet wird. Die beiden Tätigkeitsfelder unterscheiden sich grundsätzlich und können nicht in einem Ausbildungsberuf zusammengeführt werden. In der laufenden Neuordnung der Einzelhandelsberufe werden aber Anforderungen der fortschreitenden Digitalisierung von Handel und E-Commerce für die Tätigkeiten im stationären Handel aufgegriffen, u. a. bei den Kaufleuten im Einzelhandel im neuen Wahlhandlungsfeld »E-Commerce anwenden«.

Berufsprofil für eine neue Aus- und Fortbildung

Vor diesem Hintergrund hat der Handelsverband Deutschland (HDE) mit Mitgliedern und Bildungseinrichtungen des Handels eine durchgängige Konzeption für einen E-Commerce-Ausbildungs- und -Fortbildungsberuf entwickelt und in die ordnungspolitische Diskussion eingebracht.*

Kaufleute im E-Commerce können insbesondere

- ein Shopmanagement-System betreiben und entwickeln sowie Shop-Bewirtschaftung umsetzen,

* Vgl. www.einzelhandel.de/index.php/themeninhalte/bildung/item/125392-aus-und-fortbildung-fuer-ecommerce (Stand: 13.08.2015)

- das Warensortiment entwickeln sowie Waren einkaufen,
- Kundendialog mittels Kommunikationstechnik pflegen und Kundenservice im Online-Handel anwenden,
- Kundenbindung fördern,
- Retourenmanagement unterstützen,
- Social Media für die Unternehmensinformation und die Kundenkommunikation nutzen,
- Instrumente des Online-Marketings einsetzen und weiterentwickeln,
- Sicherheit und Wirtschaftlichkeit von Bezahlssystemen beurteilen und deren Nutzung fördern,
- Instrumente des Controlling im Online-Handel einsetzen und Verbesserungsvorschläge entwickeln,
- den Marktauftritt von Wettbewerbern im stationären wie im Online-Handel bewerten und Verbesserungsvorschläge für den Marktauftritt des eigenen Unternehmens erarbeiten,
- die Vernetzung der Funktionsbereiche entlang der Wertschöpfungskette im Online-Handel berücksichtigen,
- Verknüpfungen zwischen stationärem und Online-Handel berücksichtigen,
- rechtliche Anforderungen an den Online-Handel beachten/berücksichtigen,
- Datenschutz und Datensicherheit beachten.

Das Konzept ist offen für Binnendifferenzierungen und Ergänzungen für Anwendungen in anderen Branchen.

Der Fortbildungsberuf Fachwirt/-in für E-Commerce, der nach § 53 BBiG geregelt werden soll, markiert nicht nur Karriereperspektiven für Absolventinnen und Absolventen des Ausbildungsberufs. Er bietet auch ein hochwertiges Fortbildungsangebot, das gleichwertig zum Bachelor dem DQR-Niveau 6 zugeordnet wird und die Fortbildungsberufe Fachwirt/-in für Vertrieb im Einzelhandel und Handelsfachwirt/-in bedarfsgerecht ergänzt. Für den neuen Fachwirt besteht hinreichender Bedarf, der durch die vorhandenen Fortbildungsberufe nicht gedeckt werden kann, denn diese haben trotz der jüngst erfolgten Erweiterung in Richtung Multi-Channel ihren Fokus weiterhin im stationären Handel bzw. sind eher Generalist für Führungsaufgaben im Einzel- wie im Großhandel.

In der Prüfung soll u. a. nachgewiesen werden, dass der/die Absolvent/-in im von hoher Dynamik und vielfältigen Wandlungsprozessen geprägten Online-Handel eigenständig und verantwortlich Fach-, Organisations- und Führungsaufgaben wahrnehmen, Organisationseinheiten führen sowie betriebswirtschaftliche und personalwirtschaftliche Managementinstrumente einsetzen kann, wobei gesellschaftliche, rechtliche und volkswirtschaftliche Rahmenbedingungen berücksichtigt werden sollen. Dazu zählen u. a.:

- strategisches Steuern und Weiterentwickeln des Online-Handels im vernetzten Unternehmen,

- Gestalten des Warensortiments und Steuern des Einkaufs,
- Analysieren und Beurteilen der Auswirkungen von Veränderungen der Kundenwünsche und des -verhaltens und von handelsrelevanten Entwicklungen auf den Online-Handel,
- Planen, Umsetzen und Auswerten von Konzepten für Online-Marketing und Einbindung des Online-Marketings in die Gesamtstrategie des Unternehmens,
- Steuern des Online-Handels mittels Kennzahlen und aufgrund von Analysen über Konsumverhalten,
- Durchsetzen strikter Kunden- und Innovationsorientierung in allen Arbeits- und Geschäftsprozessen,
- Führen von Mitarbeiter/-innen und Fördern ihrer beruflichen Entwicklung,
- Organisieren und Durchführen der Berufsausbildung,
- Umsetzen des Qualitätsmanagements und Fördern von Nachhaltigkeit im Online-Handel.

Die Zulassungsvoraussetzungen sollen sich an den im Handel üblichen Standards orientieren, d. h. erfolgreich abgelegte Prüfung in einem dreijährigen kaufmännischen Ausbildungsberuf (im Handel, in Handelsfunktionen) und danach eine mindestens einjährige Berufspraxis oder eine mit Erfolg abgelegte Abschlussprüfung in einem anderen kaufmännischen Ausbildungsberuf oder der Erwerb von mindestens 90 ECTS-Punkten in einem betriebswirtschaftlichen oder einschlägigen Studium und danach eine mindestens zweijährige Berufspraxis oder eine mindestens fünfjährige Berufspraxis.

Weitere Schritte

Derzeit laufen die Abstimmungen innerhalb der Wirtschaft und mit den Gewerkschaften, bevor die Einleitung der Ordnungsverfahren bei der Bundesregierung beantragt werden kann. Ziel des HDE ist es, dass beide Berufe bis zum 1. 8. 2017 in Kraft gesetzt werden. Der Einzelhandel wartet darauf, damit all seine Vertriebswege gute Mitarbeiter/-innen über die Berufsbildung rekrutieren können! ◀

Literatur

DILGER, B.; SLOANE, P. F. E.: Running into e-business!? – Auf der Suche nach dem e-business/e-commerce-Qualifikationsprofil. Paderborn 2003

DORN, L. u. a.: E-Commerce in deutschen Unternehmen (Projekt EQUiB). Bremen 2001

ELSTER, F.; ZIMMER, G. M.: E-Business – Anforderungen an die Aus- und Weiterbildung. In: BWP 31 (2002) 3, S. 42–47 – URL: www.bibb.de/veroeffentlichungen/de/publication/show/id/702 (Stand: 13.08.2015)

REIN, V.: Electronic Commerce – Neue Anforderungen an die Qualifizierung. In: GAVRANOVIC, Z. (Hrsg.): E-Commerce und unternehmerisches Handeln. Bielefeld 2002, S. 57 ff.