

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

Der vorliegende Bericht soll dem BMWFV Hintergründe und Motive, die zur Erarbeitung einer Ausbildungsordnung für einen Lehrberuf E-Commerce-Kaufmann/E-Commerce-Kauffrau geführt haben, darstellen und den Bedarf, der in der Wirtschaft an diesem Lehrberuf besteht, aufzeigen

1. Intention

Wie auch im aktuellen Regierungsprogramm erwähnt, wird die Digitalisierung für das österreichische Wirtschaftswachstum als einer der bedeutsamsten Faktoren angesehen.

E-Commerce (als Teil der Digitalisierung der Wirtschaft) verändert als weiterer Vertriebsweg den klassischen Versandhandel und ergänzt den stationären Handel. Den geänderten Anforderungen an Einzelhändler/innen bezüglich Kombination stationärer Handel/E-Commerce wurde mit Einführung des Schwerpunktes „Digitaler Verkauf“ im Lehrberuf Einzelhandel Rechnung getragen.

Der E-Commerce in Österreich wächst nach wie vor dynamisch. Der E-Commerce stellt daher derzeit den Wachstumsmotor des Einzelhandels dar. Auch 2016 entwickelt sich der österreichische Internet-Einzelhandel deutlich dynamischer als der stationäre Einzelhandel. In Summe ist im Gesamtjahr 2016 der Brutto-Jahresumsatz im österreichischen Internet-Einzelhandel um rd. +4% bzw. um rd. +€100 Mio (inkl. Ust.) auf rd. €3,4 Mrd (inkl. Ust.) angestiegen und erreicht damit knapp 5 % des Einzelhandelsvolumens (exkl. Tankstellen) in Österreich. Im Vergleich sind die Umsätze im stationären Einzelhandel 2016 nominell „nur“ um +0,9 % angestiegen (Quelle: KMU Forschung Austria, Konjunkturerhebung im Einzelhandel).

Die letztverfügbare, detaillierte Studie zum Internet-Einzelhandel in Österreich zeigt für das Basisjahr 2013, dass 90 % der Einzelhandelsunternehmen mit Unternehmenssitz Österreich (exkl. Tankstellen) über einen Internet-Zugang verfügen und 70 % eine Homepage betreiben. Die Gründe gegen eine Homepage sind vielfältig und reichen von mangelndem Interesse bis hin zu Überlegungen in naher Zukunft eine Homepage zu erstellen.

19 % bzw. rd. 7.500 Einzelhandelsunternehmen haben 2013 ihre Produkte online über einen eigenen Online-Shop bzw. über Online-Plattformen verkauft. Die Zahl der Einzelhandelsunternehmen (mit Standort in Österreich), die (auch) via Onlineshop bzw. Onlineplattform ihre Waren verkaufen, ist in 7 Jahren von 3.200 im Jahr 2006 auf 7.500 im Jahr 2013 angestiegen. „Multichanneling“ - die Kombination von Ladengeschäft und Online-Shop - ist auf dem Vormarsch. 65 % der Umsätze im heimischen Internet-Einzelhandel sind 2013 auf die Online-Shops von stationären Einzelhandelsunternehmen (25 % auf den „klassischen“ Versandhandel und 10 % auf den reinen Internethandel) entfallen. Auch die Marketingaktivitäten sind auf das Internet ausgerichtet. 41 % der Einzelhandelsunternehmen in Österreich haben 2013 bereits aktiv auf Online-Marketing gesetzt – hier vor allem das Versenden von Newslettern, der Auftritt in sozialen Netzwerken und die Suchmaschinenoptimierung der eigenen Homepage. Trotz Internet kommen aber Magazine/ Kataloge nicht aus der Mode. 16 % der Einzelhandelsunternehmen haben diese 2013 an Konsument/innen versendet (Quelle: KMU Forschung Austria, Studie „Internet-Einzelhandel 2014“).

Die dynamische Entwicklung des Internet-Einzelhandels zeigt sich auch auf der Konsumentenseite: 84 % der Österreicher/innen (zwischen 16 und 74 Jahren) haben 2016 das Internet genutzt. 58 % haben Waren und/oder Dienstleistungen im Internet eingekauft. 2006 kauften erst 32 % der Österreicher/innen im Internet ein (Quelle: KMU Forschung Austria, Berechnungen auf Basis von Sonderauswertungen von Statistik Austria zum IKT-Einsatz in Haushalten).

2. Ausbildungsordnung

Die neue Ausbildungsordnung basiert auf den mit der Branche erarbeiteten Anforderungen, eingepasst in das System der kaufmännisch-administrativen Lehrberufe und weist folgendes Berufsprofil auf:

1. Anwenden der betriebspezifischen Shopmanagementsysteme
2. Analysieren der Bestandteile eines Onlineshops (Navigation, Suche, Empfehlungsdienste) sowie Ermitteln und Dokumentieren von betriebsüblichen Kennzahlen
3. Erkennen von Möglichkeiten zur Anpassung und Änderung der Bedienbarkeit des Online-Shops sowie Unterstützen beim Einsatz von Test-Methoden und -Tools zur kontinuierlichen Optimierung der Bedienbarkeit des Online-Shops

4. Erarbeiten von Vorschlägen für eine wettbewerbsfähigere Präsentation von Waren im Online-Shop und Mitwirken an deren Umsetzung
5. Anwenden unterschiedlicher Werbeformen im Display-Marketing (zB Retargeting, Behavioural Targeting)
6. Erstellen und Versenden von Newslettern unter Beachtung rechtlicher Rahmenbedingungen
7. Beobachten von sozialen Netzwerken hinsichtlich des eigenen Unternehmens sowie Nutzen von sozialen Netzwerken zur Kundenansprache
8. Bearbeiten der Warendaten, Fotos, Bilder, Videos sowie Erstellen von verkaufsgerechten und suchmaschinenoptimierten Produktbeschreibungen unter Beachtung der Bestimmungen des Urheberrechtes
9. Integrieren von Warendaten in den Online-Shop sowie deren Optimierung
10. Informieren, Betreuen und Beraten von Kunden oder Geschäftspartnern auf verschiedenen Kanälen sowie Bearbeiten von Reklamationen

3. Bedarf

Aus den o.a. Gründen wird der Online-Handel wegen des Wettbewerbsdrucks, der Kundenanforderungen und der rasanten technologischen Entwicklungen kontinuierlich professioneller. Die Anforderungen an Online-Händler werden immer komplexer. Shopbetreiber sind auf vielen Feldern gefordert: Neben kaufmännischen Kenntnissen ist Wissen in der IT, der Logistik, Marketing und Werbung, Recht und auf einigen anderen Feldern erforderlich. Auch wenn der Einkauf über das Internet heute längst ein ganz selbstverständlicher Bestandteil unseres Alltages ist, so ist der Online-Handel dennoch eine vergleichsweise junge Branche.

Reine Onlinehändler, genau wie klassische Versandhändler, können derzeit den Lehrberuf Einzelhandel aufgrund der fehlenden stationären Struktur nicht ausbilden, d.h. Onlinehändler können nur in anderen Lehrberufen als Notlösung ausbilden. Zumeist werden derzeit Lehrlinge im Lehrberuf Großhandelskaufmann/-frau oder im Lehrberuf Bürokaufmann/-frau ausgebildet. Der Lehrberuf Einzelhandel kann nicht ausgebildet werden, da dieser Lehrberuf seinen Schwerpunkt im stationären Einzelhandel am Point of Sale und im direkten Kundenkontakt hat, während E-Commerce in Unternehmenszentralen oder speziellen Organisationseinheiten bearbeitet wird. Die beiden Tätigkeitsfelder unterscheiden sich grundsätzlich wodurch der Bedarf nach einem eigenständigen Lehrberuf E-Commerce-Kaufmann/-frau entstand.

Die Arbeit als E-Commerce-Kaufmann/-frau ist sehr vielfältig und erfordert unter anderem ein vernetztes Denken, gute mathematische und technische Fähigkeiten, aber auch kaufmännische Fertigkeiten. Weiterhin sind Kreativität und Köpfcchen gefragt, um sich mit seinem Onlineshop von der Konkurrenz abzuheben. Ebenso sind die Bedürfnisse der Kunden, die verstärkt online einkaufen, häufig andere als die jener Kunden, die eine Filiale ansteuern. Weiters sind umfassende – über den eigenen Tätigkeitsbereich hinaus - Kenntnisse notwendig um in der Zusammenarbeit mit Dienstleistern aus dem Bereich Werbung und Marktkommunikation fachlich kompetent agieren zu können.

Grundsätzlich ist es jedem Handelsbetrieb welcher einen Online-Shop betreibt möglich, diesen neuen Lehrberuf auszubilden. Durch die - wie oben erwähnt – sich ändernden Rahmenbedingungen im Handel ist auf einen **großen Bedarf** an Lehrlingen in diesem Lehrberuf zu schließen. Natürlich wird es in einigen Fällen zum Abtausch bestehender Lehrverhältnisse (wie oben erwähnt in den Lehrberufen Großhandelskaufmann/-frau oder Bürokaufmann/-frau) kommen, dies wird sich aber in einem überschaubaren Rahmen bewegen.

4. Schlussbemerkungen

Durch die Einführung dieses Lehrberufes soll am Online-Handel interessierten Jugendlichen eine zukunftssichere, moderne und attraktive Ausbildung angeboten werden.

Die Sozialpartner kommen überein, dass neben der in der Ausbildungsordnung zum Ende des Ausbildungsversuchs vorgesehene Evaluierung zusätzlich eine ausbildungsbegleitende jährliche gemeinsame Evaluierung über die Inhalte der Ausbildungsordnung und die Umsetzung in den Lehrbetrieben durchgeführt wird. Dazu werden gemeinsam Fragebögen für die Lehrbetriebe und Lehrlinge entwickelt und ausgewertet. Die gesammelten Informationen sollen der laufenden Anpassung und Weiterentwicklung der Ausbildung dienen.

Es ist ein Wunsch der Sozialpartner, dass der neue Lehrberuf E-Commerce-Kaufmann/E-Commerce-Kauffrau seitens des BMFWF im Frühjahr 2018 verordnet wird.