

# Teilqualifikationen für den Beruf

## Kaufmann/Kauffrau im E-Commerce

### A Präambel

#### Allgemeines

##### Was versteht man unter Teilqualifikationen?

In den Projekten BIBB-TQ, „Chancen nutzen!“ und ETAPP werden unter Teilqualifikationen (TQs) abgegrenzte, standardisierte Einheiten innerhalb einer curricularen Gesamtstruktur verstanden, die sich an betrieblichen Arbeits- und Geschäftsprozessen ausrichten und inhaltlich Teilmengen eines zugrundeliegenden anerkannten Ausbildungsberufs nach BBiG/HwO darstellen. Mehrere Teilqualifikationen können zum Berufsabschluss durch die Abschlussprüfung (Externenprüfung) führen.

##### Zielgruppe

Als Instrument der Nachqualifizierung richten sich TQs an Menschen in einem Alter von über 25 Jahren, die zwar bereits über berufsbezogene Kompetenzen, jedoch zumeist nicht über einen verwertbaren Berufsabschluss verfügen. TQs bieten die Möglichkeit, individuell identifizierte Lücken in Wissen, Fertigkeiten und Fähigkeiten an- und ungelernter Erwachsener durch Inhalte eines Ausbildungsberufes zielgerichtet zu schließen. Auf diesem Wege eröffnen sie auch die Möglichkeit des nachträglichen Erwerbs eines Berufsabschlusses. TQs können durch begleitende Unterstützungsangebote wie z. B. Sprachförderung oder Verbesserung digitaler Kompetenzen ergänzt werden. So entsteht ein individuelles Qualifizierungsangebot. TQs können zudem für die Qualifizierung in Bereichen, die von Transformationsprozessen besonders betroffen sind, zunehmend Bedeutung erhalten.

## Entwicklung standardisierter TQs

### Ableitung aus Ordnungsmitteln

Die Verteilung der in den Ordnungsmitteln (Ausbildungsordnung und Rahmenlehrplan) festgelegten Inhalte eines Ausbildungsberufs auf mehrere TQs stellt das Kernstück ihrer Erarbeitung dar. Die Verteilung ist so vorzunehmen, dass die Gesamtheit der TQs zu diesem Beruf diese Inhalte vollständig abbildet. Die TQs sollen gleichermaßen bildungspolitisch sinnvolle, arbeitsmarktpolitisch erfolgversprechende und mit Blick auf die Bildungsträger praxistaugliche Einheiten darstellen und zielgruppenunabhängig entwickelt werden.

Die Inhalte der Standardberufsbildpositionen der Ausbildungsordnungen (siehe Anhang 1) sowie der Wirtschaft- und Sozialkunde werden integrativ mit den berufsbildgebenden Inhalten vermittelt. Sie müssen bei der Ableitung der TQs nicht als gesonderte, eigenständige Lerninhalte berücksichtigt werden.

### Kompetenzbereiche

Die Ableitung der Inhalte soll in jeder TQ am Modell der vollständigen Handlung orientiert sein und nach Möglichkeit alle Kompetenzbereiche des Deutschen Qualifikationsrahmens für lebenslanges Lernen (Fach- und personale Kompetenz) abdecken.

### Zeitlicher Umfang und Anzahl der TQs

In Anlehnung an die reguläre Ausbildungszeit liegt für die Anzahl der TQs pro Berufsbild folgender Vorschlag vor: fünf TQs bei zweijährigen Berufen, sechs TQs bei dreijährigen Berufen und sieben TQs bei dreieinhalbjährigen Berufen.

### Strukturmodelle

Besteht ein Beruf aus Fachrichtungen oder Schwerpunkten, müssen diese in den TQs zu diesem Beruf nicht allesamt abgebildet werden, jedoch ist die jeweilige Anschlussfähigkeit der TQs mit der ausgewählten Fachrichtung oder dem ausgewählten Schwerpunkt an die übrigen Fachrichtungen oder Schwerpunkte sicherzustellen. Dies gilt analog für Berufe aus einer Berufsgruppe. Das heißt, die TQs sollten so konzipiert werden, dass sie in keinem Widerspruch zu späteren TQs zu anderen Fachrichtungen und Schwerpunkten desselben Berufs bzw. zu den anderen Ausbildungsberufen derselben Berufsgruppe stehen. Dagegen sind die Wahlqualifikationen zu einem Beruf im Konzept durch alternative TQs vollständig abzubilden. Wenn Wahlqualifikationen eine Vertiefung der grundständigen Lerninhalte darstellen, können diese integrativ vermittelt werden. Die Anzahl der von den Teilnehmenden auszuwählenden Wahlqualifikationen entspricht der in der Ausbildungsordnung vorgesehenen Anzahl.

Wenn die Ausbildungsordnung des Berufs eine gestreckte Abschlussprüfung bzw. eine gestreckte Gesellenprüfung beinhaltet, ist diese Zweiteilung bei der Entwicklung der TQs ausnahmslos zu beachten.

### **Breite Akzeptanz und Anwendbarkeit**

Um eine breite Akzeptanz und Anwendbarkeit der in TQs erlernten Inhalte zu gewährleisten, ist bei ihrer Entwicklung eine Konzentration auf den Bedarf eines einzelnen Unternehmens, auf eine einzelne Arbeitsstation oder nur auf fachliche Inhalte zu vermeiden. Dennoch soll die Anbindung an typische betriebliche Arbeitsprozesse im Beruf gewährleistet sein. Daher soll eine Einbindung von Vertreterinnen und Vertretern mit unterschiedlichen Erfahrungen und Perspektiven in den Entwicklungsprozess vorgesehen werden.

### **Bildungsträgerübergreifende Anschlussfähigkeit**

TQs, die nach dieser standardisierten Vorlage entwickelt wurden und bildungsträgerübergreifend eingesetzt werden, ermöglichen den Teilnehmenden die Fortsetzung der Qualifizierung auch bei Wechsel des Bildungsanbieters, beispielsweise aufgrund eines Wohnortwechsels.

### **Darstellung**

Für jede TQ sollen neben dem Titel die betrieblichen Einsatzbereiche, übergreifende Inhalte und die zugehörigen Arbeits- und Geschäftsprozesse (und die abgedeckten Kompetenzbereiche) genannt werden. Um eine schnelle Orientierung über die Inhalte der TQs zu erhalten, ist für diese eine tabellarische Darstellung der TQs sinnvoll. Die Berufsbildpositionen und die Lernfelder sollen als Volltext und mit der Nummerierung aus den Ordnungsmitteln wiedergegeben werden. Dies ist eine wichtige Unterstützungsleistung für den Abgleich der TQ-Inhalte mit der Ausbildungsordnung durch die zuständigen Stellen. Es sollen auch Empfehlungen zur Reihenfolge der TQs mit entsprechenden Begründungen aufgenommen werden.

Auf eine Darstellung der Dauer in Stunden oder Minuten wird verzichtet. Stattdessen wird festgelegt, dass die in Wochen angegebene Dauer für eine Teilnahme in Vollzeit gilt.

## Hinweise zur Umsetzung standardisierter TQs in der Praxis

### Individuelle Beratung

Am Beginn einer Entscheidung für eine Qualifizierung durch TQs steht immer eine Beratung, in dem die Eignung für diesen Qualifizierungsweg, für den Beruf und für die einzelnen TQs zu diesem Beruf ermittelt wird. Wenn eine Qualifizierung über TQs der geeignetste Weg ist, dann steht am Anfang eine Analyse, zu welchen Teilen die berufliche Handlungsfähigkeit im Referenzberuf bereits vorhanden ist und welche Teile zu ergänzen wären. Belege über nachweisbare Kompetenzen sind hierbei zu berücksichtigen. Auch die Reihenfolge der TQ-Teilnahmen ist hierbei zu betrachten. Es kann auch eine Analyse von einer anderen als der beratenden Stelle zugrunde gelegt werden.

### Praxisanteil

Da sich die Nachqualifizierung über TQs an einer betrieblichen Ausbildung orientiert, ist ein hinreichender Anteil der Lernzeit in der Praxis sicherzustellen. Die Dauer der betrieblichen Qualifizierungsphase beträgt in der Regel ein Drittel der TQ-Dauer. Die Praktikumsdauer kann durch eine geeignete fachpraktische Unterweisung auf ein Viertel der Dauer reduziert werden.

### Kompetenzfeststellungen

Die Teilnahme an einer TQ wird stets durch eine Kompetenzfeststellung abgeschlossen und ist durch ein Zertifikat zu bescheinigen. Die Kompetenzfeststellung kann sowohl bei der für den Referenzberuf Zuständigen Stelle als auch beim Bildungsträger durchgeführt werden. Die zugrunde gelegten Qualitätskriterien sollen sich an den „Zentralen Festlegungen zur Durchführung der individuellen Kompetenzfeststellungen“ der Bundesagentur für Arbeit bzw. den Qualitätsstandards der Zuständigen Stellen orientieren.

### Zulassung zur Abschlussprüfung

Die bei Bildungsträgern und in Unternehmen absolvierten TQs können bei der Zulassung Externer zur Abschlussprüfung ein Teil des Nachweises der beruflichen Handlungsfähigkeit sein. Die Zulassungsentscheidung erfolgt auf der Grundlage der Vorgaben des BBiG stets im jeweiligen Einzelfall. Dabei ergänzt das individuelle Qualifikationsprofil der Antragstellerin oder des Antragstellers die dokumentierten Inhalte der TQs. Es ist hierbei formal unerheblich, ob TQs durch eine Kompetenzfeststellung bei der für den Referenzberuf Zuständigen Stelle oder bei einem Bildungsträger abgeschlossen werden.

Diese Vorlage wurde von drei vom Bundesministerium für Bildung und Forschung geförderten Projekten entwickelt: „BIBB-TQ“ (Bundesinstitut für Berufsbildung), „Chancen nutzen! Mit Teilqualifikationen Richtung Berufsabschluss“ (DIHK mit DIHK Service GmbH) und „ETAPP – mit Teilqualifizierung zum Berufsabschluss“ (BDA mit Bildungswerken der Wirtschaft unter Federführung des Bildungswerks der Baden-Württembergischen Wirtschaft).

## B Übersichtsdarstellung der TQ-Struktur

| <b>Ausbildungsberuf Kaufmann/Kauffrau im E-Commerce</b>  |                       |
|--|-----------------------|
| <i>gemäß Ausbildungsrahmenplan "VO für die Berufsausbildung zum Kaufmann/Kauffrau im E-Commerce" vom 13.12.2017 sowie dem Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Kaufmann/Kauffrau im E-Commerce vom 24.11.2017</i> |                       |
| <b>TQs im Überblick</b>  |                       |
| TQ 1: Grundlagen des E-Commerce  | 17-26 Wochen          |
| TQ 2: Vertragsmanagement   | 17-26 Wochen          |
| TQ 3: Produkt- und Sortimentmanagement   | 17-26 Wochen          |
| TQ 4: Digitales Marketing und Kommunikation  | 17-26 Wochen          |
| TQ 5: Zukunftsorientiertes Vertriebsmanagement   | 17-26 Wochen          |
| TQ 6: Projektmanagement  | 17-26 Wochen          |
|  | <b>102-156 Wochen</b> |

Die festgelegte Dauer gilt bei einer Teilnahme in Vollzeit.

Hinweis: Die Vermittlung von Standardberufsbildpositionen und Wirtschafts- und Sozialkunde erfolgt in den jeweiligen TQs integrativ.

Hinweis: In TQ1, TQ2, TQ3 und TQ4 sind die Inhalte von Teil I der Abschlussprüfung berücksichtigt.

## C Die einzelnen TQs im Detail

| <b>TQ 1: Grundlagen des E-Commerce</b> |  |
|--|--|
| Voraussetzungen                        | (einschlägige) berufsbezogene Erfahrung, Reihenfolge der TQs je nach Praxiserfahrung flexibel                            |
| Dauer                                  | 17-26 Wochen, davon mindestens 4-5 Wochen im Betrieb   |
| betriebliche Einsatzfelder             | Mitwirkung bei der Gestaltung und Bewirtschaftung des Waren- und Dienstleistungssortimentes im vorhandenen Online-System |

Es werden Kenntnisse zum Pflegen der Sortimentdaten des bestehenden Online-Systems vermittelt. Die Teilnehmenden prüfen das Sortiment des Online-Systems und nehmen eine Kategorisierung der darin enthaltenen Produkte zwecks Unterstützung ihrer Beschaffung vor. Die Teilnehmenden werden befähigt, verkaufsfördernde Präsentationen von angebotenen Waren und Dienstleistungen zu erstellen.

Hinweis: In TQ1, TQ2, TQ3 und TQ4 sind die Inhalte von Teil I der Abschlussprüfung berücksichtigt.

| <b>Lfd. Nr. im ARP</b> | <b>Lerninhalte TQ 1</b><br>Ausbildungsordnung vom 13.12.2017   | <b>Bezug zum Rahmenlehrplan</b><br>vom 24.11.2017   |
|------------------------|--|---|
| A - 2                  | <p><b>Waren- oder Dienstleistungssortiment mitgestalten und online bewirtschaften (§ 4 Absatz 2 Nummer 2):</b></p> <p>A - 2 a) Produktdaten zu Waren oder Dienstleistungen beschaffen, ergänzen und aufbereiten</p> <p>A - 2 b) Produkte kategorisieren, einstellen und verkaufsfördernd präsentieren</p> <p>A - 2 c) rechtliche Regelungen, insbesondere zu Informationspflichten, Wettbewerbsrecht, Markenschutz, Urheberrecht und Datenschutz, bei der Gestaltung des Sortiments einhalten</p> <p>A - 2 d) Serviceleistungen und Zusatzangebote im Online-Vertriebssystem hinterlegen und Angebotsregeln festlegen</p> <p>A - 2 e) Bezahlssysteme auswählen und einsetzen</p> | <p>LF 1 Das Unternehmen präsentieren und die eigene Rolle mitgestalten</p> <p>LF 2: Sortimente im Online-Vertrieb gestalten und die Beschaffung unterstützen</p> <p>LF 3: Verträge im Online-Vertrieb anbahnen und bearbeiten</p> |

|       |   |  |
|-------|---|--|
| A - 3 | <p><b>Beschaffung unterstützen</b><br/> <b>(§ 4 Absatz 2 Nummer 3):</b><br/>         A - 3 a) Nachfrage nach Waren oder Dienstleistungen im Online-Vertriebskanal ermitteln und Schlussfolgerungen für Beschaffung ableiten<br/>         A - 3 b) für den Online-Vertrieb relevante Produktdaten festlegen und deren Bereitstellung sicherstellen<br/>         A - 3 c) Waren- oder Datenfluss als Händler oder Vermittler sicherstellen, Bestandsführung unterstützen, Schwachstellen analysieren und Prozesse optimieren<br/>         A - 3 d) Absatzzahlen für die Beschaffung aufbereiten</p> |  |
|-------|---|--|

### Hinweise zur Kompetenzfeststellung

| Kompetenzfeststellung TQ 1    |  |                   |            |
|-------------------------------|--|-------------------|------------|
| Art der Kompetenzfeststellung | Methodik bzw. zentrale Inhalte   | zeitlicher Umfang | Gewichtung |
| schriftlich                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schriftliche Aufgaben</li> <li>• Digital gestellte Aufgaben</li> <li>• Präsentation</li> </ul>  | Mind. 30 Minuten  | 50 %       |
| praktisch                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Produktbezogene Arbeitsaufgabe</li> <li>• Prozessbezogene Arbeitsaufgabe</li> <li>• Rollenspiel</li> <li>• Gesprächssimulation</li> <li>• Fachgespräch</li> </ul> | Mind. 30 Minuten  | 50 %       |

Im Fall des Nichtbestehens wird eine Möglichkeit zur Wiederholung der Kompetenzfeststellung gegeben.



| <b>TQ 2: Vertragsmanagement</b> |   |
|---------------------------------|---|
| Voraussetzungen                 | (einschlägige) berufsbezogene Erfahrung, Reihenfolge der TQs je nach Praxiserfahrung flexibel |
| Dauer                           | 17-26 Wochen, davon mindestens 4 Wochen im Betrieb  |
| betriebliche Einsatzfelder      | Anbahnung und Bearbeitung der Verträge im Online-Vertrieb, Bereitstellung der Bezahlverfahren |

Die Teilnehmenden gestalten kundenorientierte Bezahlvorgänge. Sie können Verträge im Online-Vertrieb anbahnen und abwickeln.

Hinweis: In TQ1, TQ2, TQ3 und TQ4 sind die Inhalte von Teil I der Abschlussprüfung berücksichtigt.

| <b>Lfd. Nr. im ARP</b> | <b>Lerninhalte TQ 2</b><br>Ausbildungsordnung vom 13.12.2017   | <b>Bezug zum Rahmenlehrplan</b><br>vom 24.11.2017   |
|------------------------|--|---|
| A - 4                  | <p><b>Vertragsanbahnung im Online-Vertrieb gestalten (§ 4 Absatz 2 Nummer 4):</b></p> <p>A - 4 a) Übersicht der ausgewählten Waren oder Dienstleistungen dem Kunden oder der Kundin bereitstellen</p> <p>A - 4 b) Kundendaten- und Zahlungsdatenerfassung benutzerfreundlich gestalten</p> <p>A - 4 c) Kundendaten und Zahlungsdaten erheben und im System verarbeiten</p> <p>A - 4 d) Maßnahmen zur Verhinderung von Zahlungsausfällen einsetzen</p> <p>A - 4 e) Bezahlverfahren kundenbezogen bereitstellen</p> <p>A - 4 f) Wege der Übermittlung und Bereitstellung von Waren oder Dienstleistungen auswählen und dem Kunden oder der Kundin anbieten</p> <p>A - 4 g) rechtliche Regelungen, insbesondere zum Datenschutz, zu allgemeinen Geschäftsbedingungen und zum Fernabsatz, einhalten</p> <p>A - 4 h) Vertragsangebot des Kunden oder der Kundin erfassen und Bedingungen der Vertragserfüllung prüfen</p> | <p>LF 3: Verträge im Online-Vertrieb anbahnen und bearbeiten</p> <p>LF 5: Rückabwicklungsprozesse und Leistungsstörungen bearbeiten</p> |

|       |   |  |
|-------|---|--|
|       | A - 4 i) Auftragsdaten für den Kunden oder die Kundin verständlich darstellen und für nachfolgende Prozesse bereitstellen   |  |
| A - 5 | <b>A - 5 Verträge aus dem Online-Vertrieb abwickeln (§ 4 Absatz 2 Nummer 5):</b><br>A - 5 a) sicherstellen, dass der Kunde oder die Kundin über das Zustandekommen des Vertrags informiert wird<br>A - 5 b) bei Störungen der Datenübermittlung für die Vertragserfüllung Maßnahmen ergreifen |  |

### Hinweise zur Kompetenzfeststellung

| Kompetenzfeststellung TQ 2    |  |                   |            |
|-------------------------------|--|-------------------|------------|
| Art der Kompetenzfeststellung | Methodik bzw. zentrale Inhalte   | zeitlicher Umfang | Gewichtung |
| schriftlich                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schriftliche Aufgaben</li> <li>• Digital gestellte Aufgaben</li> <li>• Präsentation</li> </ul>  | Mind. 30 Minuten  | 50 %       |
| praktisch                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Produktbezogene Arbeitsaufgabe</li> <li>• Prozessbezogene Arbeitsaufgabe</li> <li>• Rollenspiel</li> <li>• Gesprächssimulation</li> <li>• Fachgespräch</li> </ul> | Mind. 30 Minuten  | 50 %       |

Im Fall des Nichtbestehens wird eine Möglichkeit zur Wiederholung der Kompetenzfeststellung gegeben.

| <b>TQ 3: Produkt- und Sortimentmanagement</b> |  |
|---|--|
| Voraussetzungen                               | (einschlägige) berufsbezogene Erfahrung, Reihenfolge der TQs je nach Praxiserfahrung flexibel  |
| Dauer   | 17-26 Wochen, davon mindestens 4 Wochen im Betrieb   |
| betriebliche Einsatzfelder                    | Projekt- und kundenorientiertes Vorgehen bei Kooperation und Kommunikation mit Kunden,<br>Beherrschung aller Vorgänge im klassischen E-Commerce zur Gestaltung und Pflege des Online-Vertriebskanals,<br>Konzeption und Entwicklung eines einfachen Online-Vertriebskanals |

Die Teilnehmenden gestalten Sortiments- und Produktmanagement eines E-Commerce Unternehmens und übernehmen die Rückabwicklung von Waren und Dienstleistungen. Sie bedienen sich dabei auch der im E-Commerce üblichen Instrumente der kaufmännischen Steuerung und Kontrolle.

Hinweis: In TQ1, TQ2, TQ3 und TQ4 sind die Inhalte von Teil I der Abschlussprüfung berücksichtigt.

| Lfd. Nr.<br>im ARP | Lerninhalte TQ 3<br>Ausbildungsordnung vom 13.12.2017  | Bezug zum<br>Rahmenlehrplan<br>vom 24.11.2017  |
|--------------------|--|--|
| A - 2              | <p><b>Waren- oder Dienstleistungssortiment mitgestalten und online bewirtschaften (§ 4 Absatz 2 Nummer 2):</b><br/>           A - 2 f) Potenziale anderer Vertriebskanäle beurteilen und Möglichkeiten der Nutzung prüfen<br/>           A - 2 g) Testmethoden zur laufenden Optimierung des Nutzungsprozesses einsetzen und Ergebnisse auswerten<br/>           A - 2 h) qualitätssichernde Maßnahmen anwenden<br/>           A - 2 i) bei Preiskalkulationen mitwirken<br/>           A - 2 j) Vorschläge für die kunden- und ertragsorientierte Weiterentwicklung des Sortiments erarbeiten</p>   | <p>LF 1: Das Unternehmen präsentieren und die eigene Rolle mitgestalten</p> <p>LF 2: Sortimente im Online-Vertrieb gestalten und die Beschaffung unterstützen</p> <p>LF 4: Werteströme erfassen, auswerten und beurteilen</p> <p>LF 5: Rückabwicklungsprozesse und Leistungsstörungen bearbeiten</p> |
| A - 8              | <p><b>Kaufmännische Steuerung und Kontrolle nutzen (§ 4 Absatz 2 Nummer 8):</b><br/>           A - 8 a) Ergebnisse der Kosten- und Leistungs-Rechnung analysieren und Schlussfolgerungen ableiten<br/>           A - 8 b) Informationen des externen Rechnungswesens für Steuerungs- und Kontrollprozesse nutzen<br/>           A - 8 c) betriebliche, insbesondere nutzungs- und sortimentsbezogene Kennzahlen zum Online-Vertrieb ermitteln und bewerten sowie Schlussfolgerungen ableiten<br/>           A - 8 d) Statistiken erstellen und auswerten<br/>           A - 8 e) Kundenwertanalysen durchführen und Schlussfolgerungen ableiten<br/>           A - 8 f) betriebliche Prozesse, insbesondere bei Online- Vertriebs- und Kommunikationskanälen sowie bei der Vertragsabwicklung, analysieren, Schlussfolgerungen ableiten, Maßnahmen vorschlagen und an deren Umsetzung mitwirken<br/>           A - 8 g) Kennzahlen der waren- oder dienstleistungsbezogenen Reklamationen,</p> | <p>LF 8: Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern</p>  |

|       |  |  |
|-------|--|--|
|       | Widerrufe, Rücktritte, Retouren oder Stornierungen sowie daraus folgende Rückabwicklungen analysieren und Schlussfolgerungen ableiten  |  |
| A - 5 | Verträge aus dem Online-Vertrieb abwickeln (§ 4 Absatz 2 Nummer 5):<br>A - 5 c) bei der Vertragserfüllung entstehende Störungen bearbeiten und dabei die rechtlichen und betrieblichen Vorgaben einhalten<br>A - 5 d) waren- oder dienstleistungsbezogene Rückabwicklungsprozesse organisieren |  |

### Hinweise zur Kompetenzfeststellung

| Kompetenzfeststellung TQ 3    |  |                   |            |
|-------------------------------|--|-------------------|------------|
| Art der Kompetenzfeststellung | Methodik bzw. zentrale Inhalte   | zeitlicher Umfang | Gewichtung |
| schriftlich                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schriftliche Aufgaben</li> <li>• Digital gestellte Aufgaben</li> <li>• Präsentation</li> </ul>  | Mind. 30 Minuten  | 50 %       |
| praktisch                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Produktbezogene Arbeitsaufgabe</li> <li>• Prozessbezogene Arbeitsaufgabe</li> <li>• Rollenspiel</li> <li>• Gesprächssimulation</li> <li>• Fachgespräch</li> </ul> | Mind. 30 Minuten  | 50 %       |

Im Fall des Nichtbestehens wird eine Möglichkeit zur Wiederholung der Kompetenzfeststellung gegeben.

| <b>TQ 4: Digitales Marketing und Kommunikation</b> |   |
|--|---|
| Voraussetzungen                                    | (einschlägige) berufsbezogene Erfahrung, Reihenfolge der TQs je nach Praxiserfahrung flexibel   |
| Dauer  | 17-26 Wochen, davon mindestens 4 Wochen im Betrieb  |
| betriebliche Einsatzfelder                         | Ziel- und Produktgruppengerechte Umsetzung der Online-Marketingmaßnahmen,<br>Verkaufsfördernde und situationsgerechte Gestaltung des Waren- und Dienstleistungssortiments,<br>Kundenorientierte Servicekommunikation,<br>Rückabwicklung von Waren und Dienstleistungen sowie Beschwerdemanagement |

Die Teilnehmenden gestalten und bewerten zielgruppen- und produktgruppengerechte Online- Marketingmaßnahmen. Sie gestalten, testen und bewerten verkaufsfördernde und situationsgerechte Online-Marketingmaßnahmen. Im Hinblick auf die Optimierung des Verkaufsprozesses kommunizieren die Teilnehmenden zielgruppen- und kundenorientiert.

Hinweis: In TQ1, TQ2, TQ3 und TQ4 sind die Inhalte von Teil I der Abschlussprüfung berücksichtigt.

| Lfd. Nr.<br>im ARP | Lerninhalte TQ 4<br>Ausbildungsordnung vom 13.12.2017   | Bezug zum<br>Rahmenlehrplan<br>vom 24.11.2017  |
|--------------------|---|--|
| A - 7              | <p><b>A - 7 Online-Marketing entwickeln und umsetzen (§ 4 Absatz 2 Nummer 7):</b></p> <p>A - 7 a) zielgruppen- und produktgruppengerechte Online-Marketingmaßnahmen entwickeln und dabei insbesondere Neukundengewinnung, Bestandskundenbindung und Kundenreaktivierung berücksichtigen</p> <p>A - 7 b) Nutzungs- und Kundendaten zum Zweck der zielgerichteten Werbeansprache über Online-Werbekanäle erheben und verarbeiten sowie Handlungsvorschläge entwickeln</p> <p>A - 7 c) Inhalt für verschiedene Online-Werbekanäle und -formate auswählen und bereitstellen sowie Umsetzungsvarianten testen und auswerten</p> <p>A - 7 d) Instrumente des Online-Marketings einsetzen, die Erstellung und Ausspielung von Werbung organisieren sowie die Platzierung der Online-Werbung prüfen</p> <p>A - 7 e) die Ausgestaltung der Kontaktstrecke von der Werbung bis zum Kauf (Customer Journey) im Online- Vertriebskanal planen und optimieren</p> <p>A - 7 f) den Werbeerfolg unter Kosten-Nutzen-Aspekten messen und Maßnahmen ableiten</p> <p>A - 7 g) rechtliche Regelungen des Online-Marketings einhalten, insbesondere zu Informationspflichten, Wettbewerbsrecht, Markenschutz, Urheberrecht und Datenschutz</p> <p>A - 7 h) Marketingmaßnahmen von Wettbewerbern beobachten und auswerten sowie Verbesserungsvorschläge für den Betrieb ableiten</p> | <p>LF 6: Servicekommunikation kundenorientiert gestalten</p> <p>LF 7: Online-Marketing-Maßnahmen umsetzen und bewerten</p> <p>LF 10: Den Online-Vertrieb kennzahlengestützt optimieren</p> |

|       |   |  |
|-------|---|--|
| A - 6 | <p><b>A - 6 Kundenkommunikation gestalten (§ 4 Absatz 2 Nummer 6):</b></p> <p>A - 6 a) Kommunikationskanäle auswählen, einsetzen und die Auswahl auf Grundlage des Kundenverhaltens anpassen</p> <p>A - 6 b) Kundenanliegen aufnehmen und bearbeiten</p> <p>A - 6 c) rechtliche Regelungen, insbesondere zum Datenschutz, bei der Kundenkommunikation und bei deren Auswertung einhalten</p> <p>A - 6 d) Schnittstellen von Kommunikationskanälen berücksichtigen</p> <p>A - 6 e) Kommunikation zielgruppenorientiert, verkaufsfördernd und situationsgerecht gestalten, unter Berücksichtigung betrieblicher Vorgaben auswerten und diese Auswertung bei der Gestaltung und Optimierung des Sortiments berücksichtigen</p> |  |
| B - 6 | <p><b>Kommunikation und Kooperation (§ 4 Absatz 3 Nummer 6):</b></p> <p>B - 6 d) Ursachen von Konflikten und Kommunikationsstörungen erkennen und zu deren Lösung beitragen</p> <p>B - 6 e) deutsche und englische Fachbegriffe anwenden</p> <p>B - 6 f) im Ausbildungsbetrieb übliche englischsprachige Informationen auswerten</p> <p>B - 6 g) Informationen einholen und Auskünfte erteilen, auch in englischer Sprache</p>  |  |
| B - 6 | <p><b>Kommunikation und Kooperation (§ 4 Absatz 3 Nummer 6):</b></p> <p>B - 6 a) situationsgerecht und zielorientiert kommunizieren sowie Ergebnisse dokumentieren</p> <p>B - 6 b) Wertschätzung, Respekt und Vertrauen als Grundlage erfolgreichen Handelns berücksichtigen</p> <p>B - 6 c) soziokulturelle Unterschiede im Arbeitsprozess berücksichtigen</p>   |  |



## Hinweise zur Kompetenzfeststellung

| <b>Kompetenzfeststellung TQ 4</b> |  |                   |            |
|-----------------------------------|--|-------------------|------------|
| Art der Kompetenzfeststellung     | Methodik bzw. zentrale Inhalte   | zeitlicher Umfang | Gewichtung |
| schriftlich                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schriftliche Aufgaben</li> <li>• Digital gestellte Aufgaben</li> <li>• Präsentation</li> </ul>  | Mind. 30 Minuten  | 50 %       |
| praktisch                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Produktbezogene Arbeitsaufgabe</li> <li>• Prozessbezogene Arbeitsaufgabe</li> <li>• Rollenspiel</li> <li>• Gesprächssimulation</li> <li>• Fachgespräch</li> </ul> | Mind. 30 Minuten  | 50 %       |

Im Fall des Nichtbestehens wird eine Möglichkeit zur Wiederholung der Kompetenzfeststellung gegeben.

| <b>TQ 5: Zukunftsorientiertes Vertriebsmanagement</b> |   |
|---|---|
| Voraussetzungen                                       | (einschlägige) berufsbezogene Erfahrung, Reihenfolge der TQs je nach Praxiserfahrung flexibel   |
| Dauer   | 17-26 Wochen, davon mindestens 4 Wochen im Betrieb  |
| betriebliche Einsatzfelder                            | Auswahl und Einsatz geeigneter Online-Vertriebskanäle, Bewertung von Vertriebskanälen anhand des Nutzerverhaltens, Einordnung des E-Commerce in der Gesamtstruktur des Unternehmens |

Die Teilnehmenden wählen geeignete Online-Vertriebskanäle aus und setzen diese ein. Sie können den Online-Vertrieb kennzahlengestützt bewerten. Die Teilnehmenden berücksichtigen gesamtwirtschaftliche Einflüsse bei unternehmerischen Entscheidungen im Online-Marketing.

| Lfd. Nr.<br>im ARP | Lerninhalte TQ 5<br>Ausbildungsordnung vom 13.12.2017   | Bezug zum<br>Rahmenlehrplan<br>vom 24.11.2017   |
|--------------------|---|---|
| A - 1              | <p><b>Online-Vertriebskanal auswählen und einsetzen (§ 4 Absatz 2 Nummer 1):</b></p> <p>A - 1 a) Online-Vertriebskanäle nach Leistungsumfang, Leistungsfähigkeit, Einsatzbereichen und Wirtschaftlichkeit unterscheiden und auswählen</p> <p>A - 1 b) Nutzerverhalten auswerten und Verbesserungsvorschläge für den Online-Vertrieb ableiten</p> <p>A - 1 c) Prozessabläufe analysieren und Konzept für anwenderfreundliche Benutzeroberfläche weiterentwickeln</p> <p>A - 1 d) rechtliche Regelungen und betriebliche Vorgaben, insbesondere zu Informationspflichten, Wettbewerbsrecht, Markenschutz, Urheberrecht und Datenschutz, beim Einsatz des Online-Vertriebskanals einhalten</p> <p>A - 1 e) technische und organisatorische Voraussetzungen und Rahmenbedingungen für den Einsatz neuer Online-Vertriebskanäle im Zusammenhang mit unterschiedlichen Geschäftsmodellen einschätzen und Maßnahmen ableiten</p> <p>A - 1 f) bei der Weiterentwicklung und Optimierung der Systeme des Online-Vertriebs mit internen und externen Dienstleistern kooperieren, Dienstleistungsumfang definieren und Leistungserbringung kontrollieren</p> | <p>LF 2: Sortimente im Online-Vertrieb gestalten und die Beschaffung unterstützen</p> <p>LF 7: Online-Marketing-Maßnahmen umsetzen und bewerten</p> <p>LF 9: Online-Vertriebskanäle auswählen</p> <p>LF 10: Den Online-Vertrieb kennzahlengestützt optimieren</p> |

## Hinweise zur Kompetenzfeststellung

| <b>Kompetenzfeststellung TQ 5</b> |  |                   |            |
|-----------------------------------|--|-------------------|------------|
| Art der Kompetenzfeststellung     | Methodik bzw. zentrale Inhalte   | zeitlicher Umfang | Gewichtung |
| schriftlich                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schriftliche Aufgaben</li> <li>• Digital gestellte Aufgaben</li> <li>• Präsentation</li> </ul>  | Mind. 30 Minuten  | 50 %       |
| praktisch                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Produktbezogene Arbeitsaufgabe</li> <li>• Prozessbezogene Arbeitsaufgabe</li> <li>• Rollenspiel</li> <li>• Gesprächssimulation</li> <li>• Fachgespräch</li> </ul> | Mind. 30 Minuten  | 50 %       |

Im Fall des Nichtbestehens wird eine Möglichkeit zur Wiederholung der Kompetenzfeststellung gegeben.

| <b>TQ 6: Projektmanagement</b> |   |
|--------------------------------|---|
| Voraussetzungen                | (einschlägige) berufsbezogene Erfahrung, Reihenfolge der TQs je nach Praxiserfahrung flexibel   |
| Dauer                          | 17-26 Wochen, davon mindestens 4 Wochen im Betrieb  |
| betriebliche Einsatzfelder     | Planung, Durchführung, Bewertung und Optimierung berufsbezogener Projekte, Kaufmännische Steuerung und Kontrolle, Entwicklung von Online-Marketingmaßnahmen |

Die Teilnehmenden kommunizieren und kooperieren mit Kunden sowie im betrieblichen Einsatz projekt- und kundenorientiert. Sie kennen alle Vorgänge im klassischen E-Commerce. Die Teilnehmenden gestalten und pflegen den bestehenden Online-Vertriebskanal. Die Teilnehmenden konzipieren, entwickeln und erstellen einen einfachen Online-Vertriebskanal in projektorientierter Vorgehensweise.

| <b>Lfd. Nr. im ARP</b> | <b>Lerninhalte TQ 6</b><br>Ausbildungsordnung vom 13.12.2017   | <b>Bezug zum Rahmenlehrplan</b><br>vom 24.11.2017   |
|------------------------|--|---|
| B - 7                  | <b>Projektorientierte Arbeitsweisen im E-Commerce (§ 4 Absatz 3 Nummer 7):</b><br>B - 7 a) Projekte planen, strukturieren, koordinieren, umsetzen und auswerten<br>B - 7 b) Informations- und Kommunikationsstrukturen für die Projektarbeit einrichten und nutzen<br>B - 7 c) Projektabläufe an veränderte Anforderungen anpassen<br>B - 7 d) Projektabläufe und -ergebnisse dokumentieren und präsentieren sowie Schlussfolgerungen ableiten | LF 1 Das Unternehmen präsentieren und die eigene Rolle mitgestalten<br><br>LF 11: Gesamtwirtschaftliche Einflüsse bei unternehmerischen Entscheidungen berücksichtigen<br><br>LF 12: Berufsbezogene Projekte durchführen und bewerten |
| B - 5                  | <b>Bedeutung und Struktur des E-Commerce (§ 4 Absatz 3 Nummer 5):</b><br>B - 5 a) die Funktion des E-Commerce für die Gesamtwirtschaft und für die Gesellschaft erläutern<br>B - 5 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<br>B - 5 c) rechtliche und technische Entwicklungen verfolgen und Auswirkungen auf Systeme und Prozesse des Online-Vertriebs ableiten<br>B - 5 d) bei der Entwicklung neuer Geschäftsideen mitwirken |  |
|--|--|--|

### Hinweise zur Kompetenzfeststellung

| Kompetenzfeststellung TQ 6    |  |                   |            |
|-------------------------------|--|-------------------|------------|
| Art der Kompetenzfeststellung | Methodik bzw. zentrale Inhalte   | zeitlicher Umfang | Gewichtung |
| schriftlich                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schriftliche Aufgaben</li> <li>• Digital gestellte Aufgaben</li> <li>• Präsentation</li> </ul>  | Mind. 30 Minuten  | 50 %       |
| praktisch                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Produktbezogene Arbeitsaufgabe</li> <li>• Prozessbezogene Arbeitsaufgabe</li> <li>• Rollenspiel</li> <li>• Gesprächssimulation</li> <li>• Fachgespräch</li> </ul> | Mind. 30 Minuten  | 50 %       |

Im Fall des Nichtbestehens wird eine Möglichkeit zur Wiederholung der Kompetenzfeststellung gegeben.

**Es wird der IHK-Notenschlüssel verwendet.**

| Punktintervall  | Erreichte Punktzahl | Bewertung | Beschreibung   | Entspricht   |
|-----------------|---------------------|-----------|--|--------------|
| 100 - 92 Punkte | 100                 | 1,0       | Eine den Anforderungen in besonderem Maße entsprechende Leistung | sehr gut     |
|                 | 99-98               | 1,1       |  |              |
|                 | 97-96               | 1,2       |  |              |
|                 | 95-94               | 1,3       |  |              |
|                 | 93-92               | 1,4       |  |              |
| 91 - 81 Punkte  | 91                  | 1,5       | Eine den Anforderungen voll entsprechende Leistung               | gut          |
|                 | 90                  | 1,6       |  |              |
|                 | 89                  | 1,7       |  |              |
|                 | 88                  | 1,8       |  |              |
|                 | 87                  | 1,9       |  |              |
|                 | 86-85               | 2,0       |  |              |
|                 | 84                  | 2,1       |  |              |
|                 | 83                  | 2,2       |  |              |
|                 | 82                  | 2,3       |  |              |
|                 | 81                  | 2,4       |  |              |
| 80 - 67 Punkte  | 80                  | 2,5       | Eine den Anforderungen im allgemeinen entsprechende Leistung     | befriedigend |
|                 | 79                  | 2,6       |  |              |
|                 | 78-77               | 2,7       |  |              |
|                 | 76                  | 2,8       |  |              |
|                 | 75-74               | 2,9       |  |              |
|                 | 73                  | 3,0       |  |              |
|                 | 72-71               | 3,1       |  |              |
|                 | 70                  | 3,2       |  |              |
|                 | 69-68               | 3,3       |  |              |
|                 | 67                  | 3,4       |  |              |