



## E-Commerce-Kaufmann / E-Commerce-Kauffrau (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 Verkauf.

### Die wichtigsten Tätigkeiten und Aufgabenbereiche 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
- enge Zusammenarbeit mit Logistik- und Vertriebsabteilungen





- Mitarbeit bei Werbe- und Marketingkampagnen
- Kundendaten verwalten
- Such- und Kaufverhalten der Kundinnen und Kunden auswerten und analysieren

### 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.

- ❖ Nähere Informationen unter:  
[www.kaernten.bic.at](http://www.kaernten.bic.at)
- ❖ Lehrbetriebsübersicht:  
[www.wko.at/lehrbetriebsuebersicht](http://www.wko.at/lehrbetriebsuebersicht)
- ❖ Lehrstellenbörse:  
[www.wko.at/lehrstellen](http://www.wko.at/lehrstellen)
- ❖ Lehrlingseinkommen:  
<http://www.ewaros.at/lehrlingseinkommen/>

