

# Ausbildungsdokumentation

für den Lehrberuf E-Commerce-Kaufmann/frau nach dem BGBl. I Nr. 154/2017 (153. Verordnung; Jahrgang 2018)

Lehrbetrieb: \_\_\_\_\_

Ausbilder/in: \_\_\_\_\_

Lehrling: \_\_\_\_\_

Beginn der Ausbildung: \_\_\_\_\_ Ende der Ausbildung: \_\_\_\_\_

## **Hinweise:**

**Ausbildungstipps, praxistaugliche Methoden und Best-Practice-Beispiele finden Sie im Tool 2 des Ausbildungsleitfadens unter:**

<https://www.qualitaet-lehre.at/>

**Ein Video zu den Ausbildungsleitfäden ist unter folgendem Link abrufbar:**

<https://www.youtube.com/watch?v=ag1kWHhKjyg>

## Durchgeführte Feedback-Gespräche zum Ausbildungsstand:

### 1. Lehrjahr

Feedback-Gespräch	Datum	Unterschrift Lehrling	Unterschrift Ausbilder/in	✓

Weiteres Feedback-Gespräch	Datum	Unterschrift Lehrling	Unterschrift Ausbilder/in	✓

Anmerkungen	



## 2. Lehrjahr

Feedback-Gespräch	Datum	Unterschrift Lehrling	Unterschrift Ausbilder/in	✓

Weiteres Feedback-Gespräch	Datum	Unterschrift Lehrling	Unterschrift Ausbilder/in	✓

Anmerkungen	

### 3. Lehrjahr

Feedback-Gespräch	Datum	Unterschrift Lehrling	Unterschrift Ausbilder/in	✓

Weiteres Feedback-Gespräch	Datum	Unterschrift Lehrling	Unterschrift Ausbilder/in	✓

Anmerkungen	



### Infobox:

Auf den folgenden Seiten finden Sie zu jedem **Kompetenzbereich** die **Ausbildungsziele** und die dazugehörigen **Ausbildungsinhalte**.



#### Hinweis:

Erstreckt sich ein Ausbildungsinhalt über mehrere Lehrjahre, ist die Ausbildung im ersten angeführten Lehrjahr zu beginnen und spätestens im letzten angeführten Lehrjahr abzuschließen. Jeder Lehrbetrieb hat unterschiedliche Prioritäten. Der Ausbildungsleitfaden und die im Rahmen des Berufsbilds angeführten Beispiele sollen als Orientierung bzw. Anregung dienen, die nach Tätigkeit und betrieblichen Anforderungen gestaltet werden können.

### Erklärung:

- Für jeden absolvierten **Ausbildungsinhalt** können **Häkchen** in den **weißen Feldern** gesetzt werden.
- Ist ein **Feld grau** gefärbt, bedeutet dies, dass der **Ausbildungsinhalt** in diesem **Lehrjahr** nicht relevant bzw. nicht auszubilden ist.

### Beispiele:

Zielgruppengerechte Kommunikation	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
mit verschiedenen Zielgruppen kommunizieren und sich dabei betriebsadäquat verhalten.			

Ausstattung des Arbeitsbereichs	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die übliche Ausstattung seines Arbeitsbereichs kompetent verwenden.			

# Ausbildungsbereich

## Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld

<b>Im Lehrbetrieb zurechtfinden und im betrieblichen Umfeld agieren.</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
sich in den Räumlichkeiten des Lehrbetriebs zurechtfinden.			
wichtige Ansprechpartner kennen.			
Aufgaben der Betriebsbereiche kennen.			
wesentliche Zusammenhänge zwischen den Betriebsbereichen kennen.			
innerbetriebliche Regelungen einhalten.			
Compliance-Richtlinien einhalten.			
sich gemäß seiner Verantwortung außerhalb des Lehrbetriebs verhalten.			
<b>Einen Überblick über den Lehrbetrieb geben.</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
den Aufbau des Lehrbetriebs kennen.			
grundlegende Ziele des Lehrbetriebs erklären.			
weitere Ziele und E-Commerce-Strategie des Lehrbetriebs erklären.			
Leistungsangebot des Lehrbetriebs kennen.			
Daten und Fakten zum Lehrbetrieb kennen.			
Risiken für den Betrieb erklären und Vorgehensweise im Schadensfall kennen.			
<b>Einen Überblick über die Branche geben.</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Merkmale der Branche erklären.			
Trends und Entwicklungen im E-Commerce-Bereich kennen.			
Online-Geschäftsmodelle kennen.			
Interessensvertretungen der Branche kennen.			



<b>Ziel und Inhalte der Ausbildung erklären.</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
den Ablauf der Ausbildung im Lehrbetrieb und der Berufsschule erklären.			
Anforderungen der Lehrabschlussprüfung kennen.			
Rechte und Pflichten als Lehrling kennen.			
Weiterbildungs- und Karrieremöglichkeiten kennen.			
<b>Gesundheitsschonend und sicher arbeiten.</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden.			
Gefahren erkennen und vermeiden.			
sich an betriebliche Sicherheitsvorschriften halten.			
bei Arbeitsunfällen richtig reagieren.			
sich an betriebliche Hygienevorschriften halten.			
<b>Zum betrieblichen Umweltschutz beitragen.</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
die Bedeutung des Umweltschutzes für den Lehrbetrieb erklären.			
ressourcen- und umweltschonend arbeiten.			
die Bedeutung von nachhaltigem Versand kennen.			
<b>Die betrieblichen Qualitätsvorgaben umsetzen.</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
zentrale Qualitätsvorgaben des Betriebes erklären.			
betriebliche Qualitätsvorgaben und Qualitätsmanagementsysteme anwenden			
<b>Rechte und Pflichten als Arbeitnehmer wahrnehmen.</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Aufgaben der Arbeitnehmervertretung kennen.			
wesentliche Bestimmungen des Lehrvertrages und des Berufsausbildungsgesetzes kennen.			
grundlegende arbeitsrechtliche Bestimmungen kennen.			
mit Zeiterfassungssystem umgehen.			
Gehaltsbestandteile kennen und überprüfen.			

# Ausbildungsbereich

## E-Commerce

<b>Mit dem Shopmanagementsystem arbeiten.</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Merkmale von Shopmanagementsystemen kennen.			
Arbeiten im Shopmanagementsystem erledigen.			
Aufbau des Online-Shops kennen.			
Bestandteile eines Online-Shops analysieren.			
Shop-Reportings erstellen.			
<b>Das Warenangebot im Online-Shop bearbeiten.</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Warendaten für das Einspielen vorbereiten.			
Vorschläge zur besseren Präsentation im Online-Shop unterbreiten.			
Warendaten einspielen und verwalten.			
einen Überblick über das Onlinesortiment geben.			
Wissen, wie Nachfrage und Angebot im Online-Shop zusammenhängen.			
<b>Bei Verbesserungen des Online-Shops mitwirken.</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Vorschläge zur Verbesserung der Usability unterbreiten.			
Den betrieblichen Online-Shop auf Barrierefreiheit analysieren.			
Anforderungen für einen barrierefreien Online-Shop definieren.			
Umsetzung der barrierefreien Anforderungen überwachen.			
Merkmale des Customer-Experience-Managements kennen.			
Beim Online-Shop-Testing unterstützen.			
Online-Shops der Mitbewerber analysieren.			





<b>Marketinggrundlagen erklären und kundenorientiert handeln.</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Wissen, wieso Kundenorientierung wichtig ist.			
Grundlagen des Marketings erklären.			
Überblick über die betrieblichen Werbemaßnahmen geben.			
geplante Customer-Journey nachvollziehen.			
mit Kunden über verschiedene Kanäle kommunizieren.			
wichtige Online-Marktforschungs- und Marketinginstrumente kennen.			
<b>Arbeiten im Online-Marketing durchführen.</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
einen Überblick über Online-Marketing-Maßnahmen geben.			
einen Überblick über Suchmaschinenmarketing geben.			
bei der Suchmaschinenoptimierung mitwirken.			
bei Maßnahmen des Display-Marketings mitarbeiten.			
Maßnahmen des Display-Marketings durchführen.			
externe von internen Newslettern unterscheiden.			
Newsletter erstellen und versenden.			
unterschiedliche Social-Media sowie deren Bedeutung für den Lehrbetrieb kennen.			
Social-Media zur Kundenansprache nutzen.			
betriebliche Informationen durch Social-Media gewinnen.			
statistische Auswertungsmöglichkeiten kennen.			
bei weiteren Maßnahmen im Online-Marketing mitarbeiten.			
weitere Maßnahmen im Online-Marketing durchführen.			
<b>Einen Überblick über den Online-Verkaufsprozess und die dadurch entstehenden Abläufe geben.</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
einen Überblick über den betrieblichen Online-Shop geben.			
die Abfolge des Verkaufsprozesses im Online-Shop kennen.			
interne Warenbewegungen durch eine Bestellung nachvollziehen.			
wissen, wie betriebliche Systeme mit dem Online-Shop verknüpft sind.			
einen Überblick im Zahlverfahren im Onlinehandel geben.			
die Funktionsweise der betriebsspezifischen Bonitätsprüfung kennen.			
bei der Sendungsverfolgung mitarbeiten.			

<b>Kaufverträge bearbeiten.</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
erklären, wann ein Kaufvertrag zustande kommt.			
Kaufverträge vorbereiten und abschließen.			
wichtige Bestimmungen des Fernabsatzrechts kennen.			
wissen, wann das Fernabsatzrecht zur Anwendung kommt.			
Dokumente bzw. Belege zuordnen.			
Schriftstücke, Belege etc. überprüfen.			
Liefertermine vormerken, Lieferungen annehmen und kontrollieren.			
bei mangelhafter bzw. fehlender Ware, verspäteter Lieferung oder Zahlung reklamieren bzw. mahnen.			
rechtliche Bedingungen bzgl. Gewährleistung, Garantie und Produkthaftung kennen.			
System der Umsatzsteuer erklären und Rechnungen überprüfen.			



# Ausbildungsbereich

## Office-Management

Mit Personen im Lehrbetrieb und Außenstehenden kommunizieren.	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
berufsgerecht grüßen und sich verabschieden.			
Gespräche mit Vorgesetzten, Kollegen, Kunden, Lieferanten führen.			
einfache Telefonate führen und Gesprächsnotizen erstellen.			
Telefonate in Zusammenhang mit seinem Arbeitsbereich führen.			
übliche Fachausdrücke und Abkürzungen benutzen.			
Termine managen und die Post bearbeiten.	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Auskunft über Termine geben.			
Termine koordinieren.			
Vorbereitungsarbeiten bei Terminen und Besprechungen nach Anweisung erledigen.			
die Vorbereitung von Terminen und Besprechungen übernehmen.			
Unterlagen für Termine zusammenstellen.			
Dienstreisen organisieren.			
Beim Posteingang- und ausgang mitarbeiten.			
eingehende und ausgehende Post bearbeiten.			
mit dem betrieblichen Ablagesystem arbeiten.			
Schriftverkehrsarbeiten erledigen.	1. Lj.	2. Lj.	3. Lj.
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
Kommunikationsvorgaben des Unternehmens umsetzen.			
möglichst einwandfreie Texte (in Bezug auf Rechtschreibung und Grammatik) erstellen.			
Teile des internen Schriftverkehrs erledigen.			
internen Schriftverkehr erledigen.			
Teile des externen Schriftverkehrs erledigen.			
externen Schriftverkehr erledigen.			

<b>Mit der EDV des Lehrbetriebs und den typischen Bürogeräten umgehen.</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
typische Bürogeräte bedienen und bei Problemen richtig reagieren.			
grundlegende Bestandteile der EDV des Lehrbetriebs kennen.			
mit dem betrieblichen E-Mail-Programm arbeiten.			
mit der betrieblichen Software arbeiten.			
grundlegende Regelungen des Datenschutzes befolgen.			
betriebsspezifische Daten sichern.			
<b>Zahlungen abwickeln.</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
wissen, wie der Betrieb Zahlungen abwickelt.			
Zahlungen unter Aufsicht vorbereiten.			
Zahlungseingänge überprüfen und Zahlungen unter Aufsicht durchführen.			
wissen, welche Kassa der Lehrbetrieb führt.			
erklären, worauf beim Führen einer Kassa zu achten ist.			
entsprechende Schriftverkehrsarbeiten erledigen.			
<b>Laufende Buchungen erledigen.</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
wissen, welche Aufzeichnungen geführt werden müssen.			
Belege vorkontieren und im Buchhaltungsprogramm verbuchen.			
Belege auf Richtigkeit und Vollständigkeit prüfen.			
steuerliche Behandlung von innergemeinschaftlichen Lieferungen kennen.			
die Bedeutung der Inventur erklären und dabei mitarbeiten.			
den grundsätzlichen Aufbau des Jahresabschlusses erklären.			
erklären, welche Informationen aus dem Jahresabschluss entnommen werden können.			



<b>Grundlegende betriebswirtschaftliche Berechnungen durchführen.</b>	<b>1. Lj.</b>	<b>2. Lj.</b>	<b>3. Lj.</b>
Ihr Lehrling kann ...	✓	✓	✓
einen Überblick über die Aufgaben des Rechnungswesens geben			
den Unterschied zwischen Finanzbuchhaltung und Kostenrechnung erklären.			
wissen, welche Kostenkategorien für den Lehrbetrieb bedeutend sind.			
die Grundlagen von Verkaufspreisen, Honorarsätzen etc. erklären.			
kostenrechnerische Entscheidungsgrundlagen des Betriebes erklären und einfache Rechnungen dazu durchführen.			
einfache betriebliche Berechnungen erklären.			
Statistiken erstellen.			
Geschäftsberichte, Statistiken des Betriebes nachvollziehen und Zusammenhänge erklären.			