

Dienstleistung von Menschen für Menschen

Berufsbild: E-Commerce- Management



Nico Reuscher



Sarah Jabs

Verkaufen, verkaufen, verkaufen! Noch immer gilt diese Floskel aus dem Schulungsprogramm für den Vertrieb, oder besser für den Verkauf von Produkten. Das hat sich auch durch den immer stärker werdenden Online-Handel nicht geändert. Ein neues Berufsbild bietet dafür die erforderlichen Kriterien: E-Commerce-Management. Wir haben mit der Sauerländerin Katharina Rieland gesprochen, die sich in Sachen E-Commerce aus vielerlei Gründen bestens auskennt.

WOLL: Das Berufsbild E-Commerce-Management ist Unternehmern und jungen Menschen als Ausbildungsberuf anscheinend nicht ausreichend bekannt. Welche Aufgaben werden durch das Berufsbild abgedeckt?

Katharina Rieland: Berufe im Bereich des E-Commerce sind noch verhältnismäßig neu, dabei gehört Onlineshopping oder der Handel über Apps oder Social-Media-Kanäle schon längst zum Alltag dazu. Interessierte, die einen solchen Beruf erlernen wollen, sollten sich auf jeden Fall für den Verkauf von Waren interessieren – egal, ob offline oder online. Darüber hinaus sollten sie auch Freude an der Vermarktung mitbringen. Ganz wichtig ist es außerdem, ein Gefühl für den Kunden in seiner Rolle als Vertragspartner, Nutzer der angebotenen Leistung und Mensch zu haben. Unsere E-Commerce-Manager entwerfen zudem Produkte, vermarkten diese und sind beim Verpacken und Versenden

der Waren genauso professionell wie bei der Erstellung von Marketing-Kampagnen. Also, von der Produkt-Idee bis zum Kundenservice ist alles dabei.

WOLL: Sie bilden den Beruf E-Commerce-Manager (w/m/d) für den WOLL-Onlineshop aus. Wie sind die Erfahrungen damit?

Katharina Rieland: Mein Mann Jan und ich sind gebürtige Sauerländer und haben immer noch eine „Verwurzelung“ in der Region. Unsere Unternehmen befinden sich in Dortmund, aber mit dem Herzen sind und bleiben wir stets vor Ort. Wichtig ist dieses Herzblut auch für unsere E-Commerce-Manager, auch wenn diese vielleicht gar nicht aus der Region kommen. Wir möchten die Kunden glücklich machen und bezeichnen unsere Azubis daher als „Beauftragte für glückliche Kunden“. Dann verändert sich plötzlich der Blickwinkel. Es wird klar, warum wir die Produkte erstellen, die Bestellungen liebevoll verpackt werden und warum es wichtig ist, Artikel und Verpackungen sorgfältig zu behandeln. Das macht nicht nur die Kunden zufrieden, sondern erspart auch eine Menge Retouren. Unsere Azubis sind neugierige Allround-Talente. Es gibt viel zu lernen. Wer das engagiert tut, kann am Ende wiederum viel. Und solche Mitarbeitenden sind für jedes Unternehmen ein Traum. Wir haben nach Bekanntgabe des neuen Ausbildungsberufes schon im ersten Jahr ausgebildet. Unsere Auszubildende

wurde als Beste ihres Jahrgangs ausgezeichnet. Das macht uns stolz.

WOLL: Wo und wie können sich junge Menschen über Zukunftsberufe wie E-Commerce-Manager informieren?

Katharina Rieland: Die bekannten Informationsstellen, wie z.B. die IHK, bieten eine gute Beratung zu dieser Ausbildung. Darüber hinaus hilft es, sich bewusst zu machen, in welcher Branche man arbeiten möchte und welche Produkte dort verkauft werden. Im Internet findet man zudem Erfahrungsberichte. Fragen hilft auch. Wir bieten den Bewerberinnen und Bewerbern für den Ausbildungsberuf immer an, sich mit unseren Azubis zu unterhalten, so erhalten sie Informationen aus erster Hand.

WOLL: Wie kann man sich für die Anforderungen des Berufsbildes qualifizieren, wenn man jetzt keine Ausbildung mehr machen möchte?

Katharina Rieland: Je nachdem, welcher Bereich im E-Commerce angestrebt wird, helfen spezifische Weiterbildungen im Bereich Online-Marketing oder Kundenservice. Außerdem gibt es den Lehrgang E-Commerce-Manager der IHK, der sich an Menschen richtet, die bereits im Unternehmen tätig sind und sich für neue Aufgaben mit dem nötigen Wissen ausrüsten möchten.



WOLL: Welche neuen Anforderungen kommen auf Menschen zu, die in diesen Zukunftsberufen arbeiten?

Katharina Rieland: E-Commerce-Manager sollten ohnehin eine hohe digitale Affinität haben. Die Dynamik des E-Commerce verlangt zudem eine stete Lernbereitschaft, auch außerhalb der

Arbeitszeiten. Denkbar ist auch, dass wir uns künftig mehr mit Themen wie KI (Künstliche Intelligenz) und deren Nutzen beschäftigen dürfen. Eigentlich sind wir schon dabei, diese zu nutzen. Bei alledem bleibt E-Commerce dennoch eines: Dienstleistung von Menschen für Menschen. Und das soll bei all dem digitalen Fortschritt immer noch spürbar sein.

Katharina Rieland, Geschäftsführerin der Digitalagentur kajado GmbH, gründete mit ihrem Ehemann, **Jan Rieland,** im Jahr 2011 die Agentur für digitale Kommunikation in Dortmund. Im Jahr 2012 folgte die Gründung des Onlineshops „Deine-Woerter.de“, später die Übernahme von „WOLL-Onlineshop.de“. Sie ist zudem als Dozentin und Speakerin zu Themen wie Content-Marketing und E-Commerce-Management deutschlandweit tätig. Für das Ausbildungsjahr 2024 bietet das Unternehmen einen Ausbildungsplatz an.

