

Verkauf 2022+

Detailhandelsfachfrau EFZ / Detailhandelsfachmann EFZ

Schwerpunkt „Betreuen von Online-Shops“

Entscheidungshilfe für die Kantone zur Beurteilung von Ausbildungsbetrieben im Schwerpunkt „Online-Shops“

Stand: Februar 2022

Merkmale für den Betrieb eines "Online-Shops"

Ja	Nein
Dauerhaftigkeit des Angebots	Einzelaktivitäten
Online Bestellung möglich	Keine Bestellung möglich, nur Darstellung von Produkten
Online Bezahlmöglichkeit	Nur Vorkasse
Versand von Ware	Ware muss im Laden gekauft werden
Eigene Darstellungsmöglichkeit (Bilder, Text)	Es werden nur EAN-Codes erfasst – keine Texte, keine Bilder
Produkte können auf der Plattform beworben werden	Keine Bewerbung von Produkten möglich (auch nicht indirekt)
Verkaufspreise können vom Betreiber selbst festgelegt werden	Reine Produktevermittlung (Long Tail Lieferant) ohne Preisfestsetzungskompetenz
Transaktionsdaten sind für eine Auswertungen vorhanden	Keine Datenauswertungen möglich

Dauerhaftigkeit des Angebots

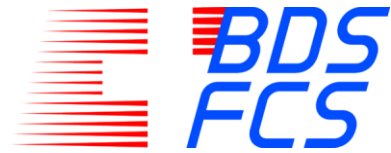
Wichtig ist ein "kontinuierliches" Angebot von Produkten in einem Online-Verkaufskanal, d.h. der Ausbildungsbetrieb bietet in einem Online-Shop, auf einem Marktplatz, auf einem Social Media Kanal oder einer Drittseite etc. dauerhaft Produkte an. Die Produkte dürfen natürlich wechseln und ausgetauscht werden - wichtig ist ein Angebotskanal welcher ganzjährig betrieben und bedient wird.

Ein Unternehmen, welches nur an Weihnachten oder am Valentinstag Produkte online anbietet und verkauft, hingegen über den Rest des Jahres seine Aktivitäten einstellt / einfriert, betreibt Einzelaktivitäten.

Online-Bestellungen verarbeiten

HK f2: Daten zu Onlineverkäufen und Kundenverhalten auswerten

Der vom Ausbildungsbetrieb angebotene Verkaufskanal (-kanäle) muss dem Kunden erlauben, eine Bestellung online abzugeben. Konkret bedeutet dies im Normalfall, dass der Kunde digital seinen Kaufwillen äussern kann und entsprechend seine Koordinaten



hinterlegt, eine Bezahloption wählt und (im Normalfall) auch den Geschäftsbedingungen und Datenschutzerklärungen zustimmt.

Sollte der Ausbildungsbetrieb hingegen nur Produkte darstellen (Infoseiten), jedoch keine Kauftransaktionen auslösen, so sind die Voraussetzungen eines Onlineshops nicht erfüllt.

Online Bezahlmöglichkeiten

Ein Ausbildungsbetrieb sollte neben der Zahlungsmöglichkeit "Vorauszahlung" mindestens eine weitere Bezahlmöglichkeit anbieten (Kauf auf Rechnung, Twint, Kreditkarte, Geschenkkarte, etc.). Eine solche Voraussetzung ist u.E. notwendig, da damit neben der Warentransaktion auch eine Geldtransaktion online stattfindet.

Die Beschränkung auf "reine Vorkasse" ist zwar nicht Ausschlusskriterium, sollte aber ein Hinweis darauf sein, dass die Entwicklung des Online-Angebotes noch nicht sehr weit fortgeschritten ist.

Versand von Ware

Ein typischer Online-Einkauf zieht den Versand von Ware nach sich - es sollte also im Normalfall ein Versand an einen bestimmten Ort möglich sein. Natürlich können Optionen wie Click & Collect, Click & Reserve etc. angeboten werden bzw. gehören zu einem Onlineangebot.

Hingegen sollte ein Angebot, welches auf reiner Abholung beruht eher kritisch beurteilt werden. In diesem Falle deutet vieles auf einen reinen "Online-Infokommunikationskanal" hin und weniger auf einen Online-Shop.

Eigene Darstellungsmöglichkeit (Bilder, Text)

HK f1: Artikeldaten für den Online-Shop pflegen

Eine Onlinepräsenz kann über Kanäle/Medien erfolgen, welche ich selbst verändern und anpassen kann oder über fest vorgegebene Strukturen eines Drittanbieters, welcher mir als Anbieter keinerlei/kaum Eigenständigkeit anbietet. Im "Normalfall" kann man seine Produkte mit eigenen Bildern, eigenen Texten, eigenen Videos, eigenen Preisangaben und eigenem Umfeld anbieten, d.h. der "Laden" wird selbst gestaltet und designt. Natürlich darf man auch Standardbilder, Texte des Herstellers etc. verwenden - man ist aber im Setup des Produkteangebotes frei. → Dies verlangt vom Shop-Betreiber ein professionelles Datenhandling.

Im anderen Extremfall betreibt man kein eigentliches Datenhandling sondern kommuniziert einem Drittanbieter eine Produktnummer (EAN-Code) und evtl. noch eine entsprechende Anzahl verfügbarer Produkte dieser Nummer. Dieser Drittanbieter übernimmt jedoch alle Daten wie Bildmaterial, Texte, Preise etc. aus seiner eigenen Datenbank und erlaubt dem Anbieter keine Eigenständigkeit oder Erkennbarkeit. Der Anbieter funktioniert in diesem Kontext eigentlich als reiner "Warenlieferant" ohne erkennbare/beeinflussbare Eigenständigkeit im Onlineauftritt. In diesem Fall sind die Voraussetzungen an einen Ausbildungsbetrieb nicht erfüllt, da die Handlungskompetenz f1 nicht abgedeckt werden kann.

Werbemöglichkeiten

HK f3: Warenpräsentation und Abläufe im Online-Shop betreuen

Der Anbieter muss seine online angebotenen Produkte selber bewerben können, ob mit Newsletter, Google Suchmaschinenmarketing, Beeinflussung der Reihenfolge wie Produkte dargestellt werden, Display Ads, social media oder ähnlich (mindestens zwei genutzte digitale Werbekanäle sind ausreichend).

Kann der Anbieter seine Produkte in keiner Art und Weise online selber bewerben bzw. in den Vordergrund rücken, ist nicht von einem eigenständigen Online-Auftritt auszugehen.

Endverkaufspreise festlegen (B2B und B2C)

HK f1: Artikeldaten für den Online-Shop Pflegen

Ist der Anbieter in der Lage die Endverkaufspreise an private und geschäftliche Besteller selbst festzulegen und diese im Online-Auftritt selbst einzupflegen und anzupassen, kann von einem eigenständigen Online-Auftritt ausgegangen werden.

Ist das Angebot hingegen rein "technischer" Natur und Ergebnis reiner Vermittlungstätigkeit eines Dritten (Long-Tail), besteht im Normalfall eine reine Logistikbeziehung ohne Bezug zur Onlinetätigkeit des Lehrbetriebes.

Transaktionsdaten

HK f2: Daten zu Onlineverkäufen und Kundenverhalten auswerten.

Im Normalfall hat ein Online-Anbieter Zugriff auf Transaktionsdaten (Adressen, verkaufte Artikel, Verhalten des Konsumenten auf der Website etc.). Ist ein solcher Zugriff auf Transaktionsdaten seitens des Lehrbetriebs möglich und können anhand von Transaktionsdaten Auswertungen vorgenommen werden, kann von einem Online-Handel ausgegangen werden.

Verfügt der Lehrbetrieb hingegen über keinerlei Kundendaten, Verkaufstransaktionsdaten etc. muss davon ausgegangen werden, dass kein Online-Handel im Sinne der neuen Lehre angeboten wird.

FAQ

Muss der Lehrbetrieb die angebotene Ware an Lager haben oder ist ein sogenanntes "Drop Shipping" (Ware wird erst bei einer Kundenbestellung beschafft) auch zugelassen?

Wir plädieren dafür, auch reine Drop Shipping Konzepte als Onlinehandel zuzulassen. In erster Linie ist es relevant, dass "an der Front" Ware angeboten wird. Die nachgelagerte Beschaffung / Versorgung hat in der Beurteilung 2. Priorität.

Der gesuchstellende Lehrbetrieb betreibt einen Social Media Kanal und präsentiert täglich neue Modelle. Ein Verkauf über den Social Media Kanal findet nicht statt, der Kunde muss in den Laden kommen um die Ware zu kaufen. Genügt dies für eine Vertiefung Online Shops betreuen?

Nein, es muss für den Kunden möglich sein, eine Kauftransaktion über den Onlinekanal abzuwickeln.

Der gesuchstellende Lehrbetrieb verkauft nur über Marktplätze. Die Transaktion findet auf dem Marktplatz statt (inkl. Bezahlung). Genügt dies für eine Vertiefung Online Shops betreuen?

Sofern der Händler die Artikel selber einstellt, Bildmaterial aufbereitet, Daten/Texte erfasst, die Artikel in einer Art bewerben und Transaktionsdaten zu Verkäufen bekommt und auswerten kann: JA.

Der gesuchstellende Lehrbetrieb verkauft im Online-Shop ausschliesslich Produkte, die nicht mit der ausbildenden A+P-Branche übereinstimmen. Kann die Bildungsbewilligung für den Schwerpunkt Betreuen von Online-Shops trotzdem erteilt werden?

Nein, da die Handlungskompetenzen «Artikeldaten für den Online-Shop pflegen» und «Warenpräsentation und Abläufe im Online-Shop betreuen» einen engen Bezug zu den Produkten und Dienstleistungen haben, muss auch im Online-Shop das Sortiment der gewählten A+P-Branchen vorhanden sein.