



Das Projekt ALL-ECOM, eine "Sector Skills Alliance zur Festlegung europäischer Standards für Qualifikationen und Kompetenzanerkennung im E-Commerce-Sektor" versucht, sich der Herausforderung des Ungleichgewichts zwischen den Anforderungen und den vorhandenen Fähigkeiten und Kompetenzen im Bereich Handel zu stellen. Die Qualifikationen von Handelsangestellten im Bereich E-Commerce sollen mittels Integration neuer Technologien sowohl im Groß- als auch im Einzelhandel verbessert werden. Ein Beitrag zur Vereinheitlichung der Standards von Qualifikationen und Kompetenzen im E-Commerce auf nationaler und europäischer Ebene wird angestrebt.

WAS GIBT ES NEUES IM PROJEKT?

Die in früheren Projektphasen durchgeführten Erhebungen in den drei teilnehmenden Ländern (Österreich, Portugal und Spanien) zeigten eine Kluft zwischen den erforderlichen und vorhandenen Kenntnissen und Fähigkeiten im Bereich E-Commerce im Handelssektor. Daraus leitet sich die dringende Notwendigkeit ab, sich auf die Verbesserung dieser Fähigkeiten zu konzentrieren. Zusätzlich erscheint es wichtig, aktuelle nationale bzw. regionale Qualifikationsnormen zu überprüfen und zu aktualisieren, damit sie stärker auf Marktbedürfnisse abgestimmt und marktorientiertere Ausbildungen angeboten werden können.

Eines der zentralen Ziele des Projekts ist es, neue Lernergebnisse im E-Commerce zu entwickeln, um diese in bestehende oder in neue, wenn dies erforderlich ist, auf den Handel bezogene Qualifikationen, zu integrieren. Die Entwicklung von gemeinsamen einheitlichen Lernergebnissen, soll dazu beitragen Qualifikationen in am Projekt beteiligten Ländern zu aktualisieren und marktorientiert zu machen, sie soll aber auch einen Beitrag zur Harmonisierung der Qualifikationsnormen auf europäischer Ebene leisten.

Dies wurde im Rahmen der Partnerschaft in den letzten Monaten vorangetrieben. Vorläufiges Ergebnis ist die Entwicklung von 7 gemeinsamen Kompetenzeinheiten (UCs) im Bereich E-Commerce in zwei von allen Partnern als wesentlich erachteten Funktionsbereichen (Verkauf - einschließlich KundInnenengewinnung, Assistenz und After-Sales-Service - und Marketing) auf Stufe 3/4 des Europäischen Qualifikationsrahmen (EQR):

1. Durchführung kommerzieller KundInnen-gewinnung und Planung des Verkaufs von Produkten mittels interaktiver und digitaler Medien
2. Unterstützung und Beratung von KundInnen bzgl. Produkten auf interaktiver und digitaler Ebene
3. Verkauf von Produkten über interaktive und digitale Medien
4. Durchführung des Monitorings nach dem Verkauf mittels interaktiver und digitaler Medien
5. Überprüfung und Abwicklung von KundInnenbeschwerden mittels interaktiver und digitaler Medien
6. Formulierung von E-Marketing Plänen in Zusammenarbeit mit dem Marketing-Management
7. Einführung und Begleitung von E-Marketing Plänen in Zusammenarbeit mit dem Marketing-Management

Europäische Standards für Qualifizierung und Kompetenzanerkennung im Sektor E-Commerce



ALL-ECOM

<http://www.allecom.org>

Newsletter n°3, Jänner 2017

Folgende **digitale** und **fachspezifische Fertigkeiten** wurden als wesentlich identifiziert und werden durch die oben genannten UCs abgedeckt:

- ◆ Allgemeine E-Commerce-Kenntnisse
- ◆ Rolle und Funktion von E-Commerce
- ◆ Arbeiten mit neuen technologischen Anwendungen
- ◆ Schulung über Online-KonsumentInnen, Motivation, Einkauf, Marketing
- ◆ Nutzung von Social Media für die Kommunikation mit KundInnen
- ◆ Nutzung von E-Commerce und Social Media zur Steigerung des Umsatzes

[ANQEP, I.P. die portugiesische Agentur für Qualifizierung und berufliche Bildung](#) stellte ihr Fachwissen bei der Entwicklung der Lernergebnisse und in weiterer Folge von Qualifikationen zur Verfügung. Gemeinsam mit dem österreichischen Partner [NOWA](#) stellten sie sicher, dass alle beteiligten Partner über die erforderlichen technischen und methodischen Grundkenntnisse zur Entwicklung der Lerneinheiten verfügen.

Die sieben Kompetenzeinheiten wurden nach dem methodischen Rahmen und den technischen Richtlinien von ANQEP entworfen, so dass jede Einheit - die als eine kohärente Kombination von Lernergebnissen betrachtet wird, die einer Bewertung und einer autonomen Validierung unterliegt - aus folgenden Elementen zusammengesetzt ist:

- ◆ Professionelle Handlungen
- ◆ Wissen
- ◆ Fähigkeit
- ◆ Kompetenz
- ◆ Leistungskriterien
- ◆ Produkte/Ergebnisse

Aus der Projektperspektive, können diese gemeinsamen Einheiten als wesentliche Errungenschaft gesehen werden!

Tatsächlich war nach Teresa Duarte von ANQEP, die *"Anpassung der von ANQEP entwickelten portugiesischen Methodik an die Projektanforderungen, genauer die Differenzierung zwischen Fähigkeiten und Kompetenz und die Formulierung von Leistungskriterien"* die größte Herausforderung.

Aber auch die Projektpartner, die die von ANQEP entwickelte Methodik anwandten, waren mit einigen Herausforderungen konfrontiert. Nach Ansicht des spanischen Konsortiums ([FETICO - Verband unabhängiger Beschäftigter im Handel, SOC - Arbeitsmarktservice Katalonien und IBECON](#)) war eine der wesentlichen Herausforderungen die *"Anpassung der vorgeschlagenen Methodologie an die nationalen Zusammenhänge. Der vorgeschlagene Ansatz und die Methodik sind dem nationalen Qualifizierungssystem Spaniens sehr ähnlich, aber Terminologie und Struktur der Kompetenzeinheiten sind unterschiedlich. Deshalb war die Erarbeitung der Kompetenzeinheiten komplex und erforderte einen kontinuierlichen Vergleich zwischen den Elementen unseres Systems und den Elementen des vorgeschlagenen Modells."* Ein weiteres Element, das von den spanischen Partnern hervorgehoben wurde, war *"die Definition von Wissen, Fähigkeiten und Kompetenzen jeder Kompetenzeinheit und die Übereinstimmung mit den professionellen Handlungen und Leistungskriterien unseres nationalen Systems"*. Und eine letzte Herausforderung - die von den Partnern der 3 Länder geteilt wurde - bestand darin, *"die geeigneten Berufsprofile von Personen festzulegen, die über die notwendigen Kenntnisse, Fähigkeiten und Kompetenzen verfügen müssen"*.



2017 werden weitere Herausforderungen zu überwinden sein: Die Gestaltung von Trainingseinheiten und Trainingsinhalten zur Erreichung der in den Kompetenzeinheiten identifizierten Kenntnissen, Fähigkeiten und Kompetenzen sowie die Festlegung von Strategien, die auf nationaler bzw. regionaler Ebene die Integration der entwickelten Einheiten in die Qualifikationssystemen sicherstellen.

Nicht einfach, aber mit der Einbeziehung der "richtigen" Stakeholder werden wir Erfolg haben! **Im März 2017 werden Validierungstreffen mit relevanten Stakeholdern auf regionaler bzw. nationaler Ebene stattfinden** und wir zählen auf Ihre Teilnahme. Wenn Sie glauben, dass Sie positiv zur Diskussion beitragen können, [kontaktieren Sie bitte einen der Partner in Ihrem Land.](#)



WAS GIBT ES NEUES IM SEKTOR?

Online-Shop oder stationärer Shop? Das ist eine Frage für Menschen in Großbritannien

Eine aktuelle Umfrage des Online-Shop-Software-Anbieters ePages unter 1.012 britischen Erwachsenen zeigte, dass im Vereinigten Königreich 44% der Erwachsenen ihr Einkommen durch den Verkauf von Produkten oder Dienstleistungen online aufbessern und 30% denken, dass sie dies regelmäßig tun werden. Die Hälfte der BritInnen würde lieber einen Online-Shop als ein stationäres Geschäft betreiben. Das Vereinigte Königreich wird oft als eine Nation von „shopkeepern“ bezeichnet und die Studie bzgl. der E-Commerce-Beteiligung zeigt, dass sich diese Leidenschaft für den Einzelhandel dadurch, dass

nun alles online erledigt werden kann, sogar noch verstärkt hat. Tatsächlich haben 25% der Befragten die Einrichtung eines Online-Shops in Erwägung gezogen, und 50% ziehen es vor nur einen Online-Shop zu betreiben, während 27% eine Kombination aus online und stationärem Handel in Betracht ziehen. Nur 10% entschieden sich ausschließlich für stationären Handel und 39% setzen verstärkt auf einen „Omni-Channel“-Ansatz.

Decathlon startet eine E-Commerce-Website in der Schweiz

Der französische Sportartikelhändler Decathlon hat in der Schweiz eine eigene E-Commerce-Website ins Leben gerufen. Nur wenige Tage vor Weihnachten können VerbraucherInnen in der Schweiz jetzt billige Sportbekleidung und Accessoires online bestellen.

Decathlon verkauft Produkte für über 70 verschiedene Sportarten sowohl stationär als auch online. Der internationale Einzelhändler ist bereits europaweit verbreitet, der Schweizer Online-Shop wurde aber erst jetzt ins Leben gerufen.

Die Schweizer Zeitung „Blick“ zitierte Otto-Vorstandsvorsitzenden Mark Ineichen, der sagte, dass, wenn Ketten wie Decathlon in die Schweiz kommen, "wir (lokalen Discount-Konkurrenten) alle ein Problem hätten. Sie sind viel aggressiver als wir", erklärte er.

Diese E-Commerce-Website befindet sich noch in einer ersten Testphase, die voraussichtlich mit Hilfe von Kommentaren und Feedback von KundInnen verbessert wird; der digitale Business-Blog Carpathia betrachtet den Online-Shop von Decathlon in der Schweiz als "eher enttäuschend".

E-Commerce Berlin Expo - Februar 02 | Berlin, Deutschland

Die Veranstaltung wird Handels-Messen sowie eine Reihe von „Knowledge Sessions“, die von E-Commerce-Branchenführern angeboten werden, beinhalten. Speaker von Alibaba, Hubspot, Rakuten und Google werden erwartet. Weiters gibt es die Möglichkeit zu Ausstellungen für 90 Sponsoren sowie zur Vernetzung mit HändlerInnen und anderen Teilnehmenden, von denen 3.000 erwartet werden.

E-Commerce Berlin Expo bietet auch einen Online-Wettbewerb für die besten Präsentationen. Einreichungen mit der größten Stimmenanzahl in jeder Kategorie werden auf die Tagesordnung gesetzt.

Der Besuch ist kostenlos, erfordert aber eine vorherige Online-Registrierung auf der Website:

[\(http://ecommerceberlin.com/\)](http://ecommerceberlin.com/)

Weitere Informationen zum Projekt?

www.allecom.org

eva.janusch@nowa.at

isabella.schachenreiter-kollerics@wkstmk.at

