

## Entwurf Übersicht der Handlungskompetenzen «Fachfrau E-Commerce / Fachmann E-Commerce EFZ»

↓ Handlungskompetenzbereiche		Handlungskompetenzen →			
a	Betreuen von digitalen Vertriebsprozessen	a1: Digitale Verträge, Transaktionen und Vertriebsprozesse abwickeln	a2: Service- und Rückabwicklungsprozesse im digitalen Vertriebssystem betreuen.	a3: Digitale Vertriebsprozesse überwachen und Leistungsstörungen im digitalen Vertriebssystem beseitigen	
b	Bewirtschaften von digitalen Vertriebssystemen	b1: Produkt- und Dienstleistungsdaten beschaffen, optimieren und kategorisieren	b2: Waren- und Dienstleistungssortiment im digitalen Vertriebssystem bewirtschaften	b3: Waren- und Dienstleistungssortiment im digitalen Vertriebssystem verkaufsfördernd präsentieren	
c	Gewinnen und Pflegen von Kundenbeziehungen im digitalen Vertrieb	c1: Kundenkontaktpunkte identifizieren und mitgestalten	c2: Kunden über digitale Vertriebs- und Kommunikationskanäle gewinnen und Marketingmassnahmen zur Frequenzsteigerung im digitalen Vertriebssystem umsetzen	c3: Kundenbindungsmassnahmen umsetzen	c4: Markt und Wettbewerb analysieren und Optimierungsmassnahmen ableiten
d	Gestalten von digitalen Kundenerlebnissen	d1: Digitale Inhalte erstellen und optimieren	d2: Benutzerfreundlichkeit des digitalen Vertriebs optimieren	d3: Kunden über die verschiedenen digitalen Vertriebs- und Kommunikationskanäle betreuen	
e	Analysieren und Weiterentwickeln des digitalen Vertriebs	e1: Digitale Transformationsprozesse im interdisziplinären Team mitgestalten	e2: Daten des digitalen Vertriebs erheben, strukturieren und verwalten	e3: Daten und Kennzahlen des digitalen Vertriebs analysieren, interpretieren und aufbereiten	e4: Optimierungspotenziale für den digitalen Vertrieb ermitteln und präsentieren