

## Presseinformation

DEKRA Arbeitsmarktreport 2023

# Mitarbeiter für virtuelle Ladentheke gesucht

- E-Commerce: Auch für Quereinsteiger ein Zukunftsfeld
- Arbeitgeber im B2C- und B2B-Umfeld suchen Mitarbeitende
- Persönlicher Kundenkontakt auch im virtuellen Umfeld wichtig
- Kenntnisse in Daten- und Contentmanagement sowie SEO hilfreich
- Soft Skills: Selbstständiges Denken und motivierte Teamplayer gesucht

DEKRA e.V.  
Konzernkommunikation  
Handwerkstraße 15  
D-70565 Stuttgart

[www.dekra.de/presse](http://www.dekra.de/presse)

**Der Onlinehandel ist in nahezu allen Wirtschaftszweigen angekommen. Mit dem Klick auf „Kaufen“ stoßen Nutzerinnen und Nutzer verschiedene Prozesse hinter den Kulissen an. E-Commerce-Mitarbeitende sorgen dafür, dass sie reibungslos funktionieren. Angesichts florierender Onlinegeschäfte benötigen Arbeitgeber kompetente und kreative Fachkräfte, die ihre Onlineplattformen am Laufen halten: von der Kundenansprache über die Pflege von Inhalten bis hin zur Erfolgskontrolle und Weiterentwicklung. Der Bereich E-Commerce ist ein Zukunftsfeld, auch für Quereinsteiger, wie die Analyse von 350 Stellenangeboten für kaufmännische Mitarbeitende im Rahmen des DEKRA Arbeitsmarktreports 2023 zeigt. Auf Jobsuchende warten vielfältige Aufgaben und ein Arbeitsumfeld mit Entwicklungsmöglichkeiten.**

Erwartungsgemäß suchen Unternehmen, deren Kerngeschäft der Onlinehandel ist, am häufigsten neues Personal: Nicht ganz die Hälfte der untersuchten Vakanzen ist bei Betreibern von Onlineshops und -plattformen zu besetzen (46,9 %). Jeweils gut jede zehnte Fachkraft arbeitet später im Groß- oder Einzelhandel. Die übrigen offenen Stellen verteilen sich quer durch alle Branchen.

Während der Pandemie haben auch Unternehmen, die ihre Geschäfte bis dahin traditionell abwickelten, einen Teil ihres Ein- und Verkaufs ins Internet verlegt. Gut ein Drittel der zukünftigen Arbeitgeber adressiert mit seinem Onlineangebot Endverbraucher (35,1 %) und ein Fünftel Kunden aus dem B2B-Bereich. Andere Unternehmen bedienen B2B- und B2C-Kunden gleichermaßen.

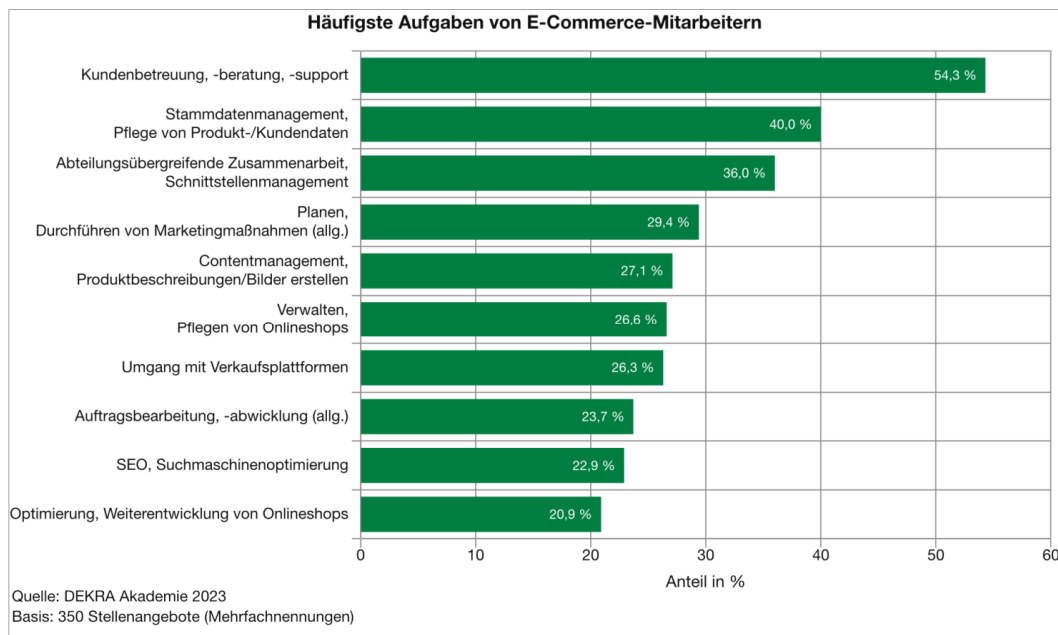
### **Aufgaben rund um den entscheidenden Klick**

Auch wenn Geschäfte virtuell zustande kommen: Mehr als die Hälfte der gesuchten Fachkräfte soll Kunden betreuen und beraten. Oft sind sie auch Ansprechperson für Kooperationspartner und Lieferanten (18,3 bzw. 14,9 %). Sorgfältig beschriebene Produkte und aktuelle Daten sorgen für zufriedene Kundschaft und

Datum Stuttgart, 25.07.2023 / Nr. 067  
Kontakt Dr. Torsten Knödler  
Telefon direkt 0711.7861-2075  
Telefax direkt 0711.7861-742075  
E-Mail [torsten.knoedler@dekra.com](mailto:torsten.knoedler@dekra.com)

reduzieren Retouren. Eine wichtige Aufgabe im E-Commerce ist daher die Verwaltung und Pflege von Stammdaten.

Der Erfolg von Onlinegeschäften steht und fällt mit der Sichtbarkeit im Netz. Drei von zehn E-Commerce-Mitarbeitenden entwickeln an ihrer neuen Stelle Marketingmaßnahmen, um Traffic zu generieren. Ein Zauberwort in Sachen Auffindbarkeit lautet Suchmaschinenoptimierung. Für Jobsuchende sollten Begriffe wie SEO oder Keywords daher keine Fremdwörter sein. Onlineshops sind zudem „Dauerbaustellen“. Sorgfältige Analysen, beispielsweise der Klicks oder Retouren, bilden die Basis für ihre Weiterentwicklung. Häufiger sollen die Beschäftigten auch Kennzahlen berechnen und Reportings erstellen (18,9 bzw. 18,6 %).



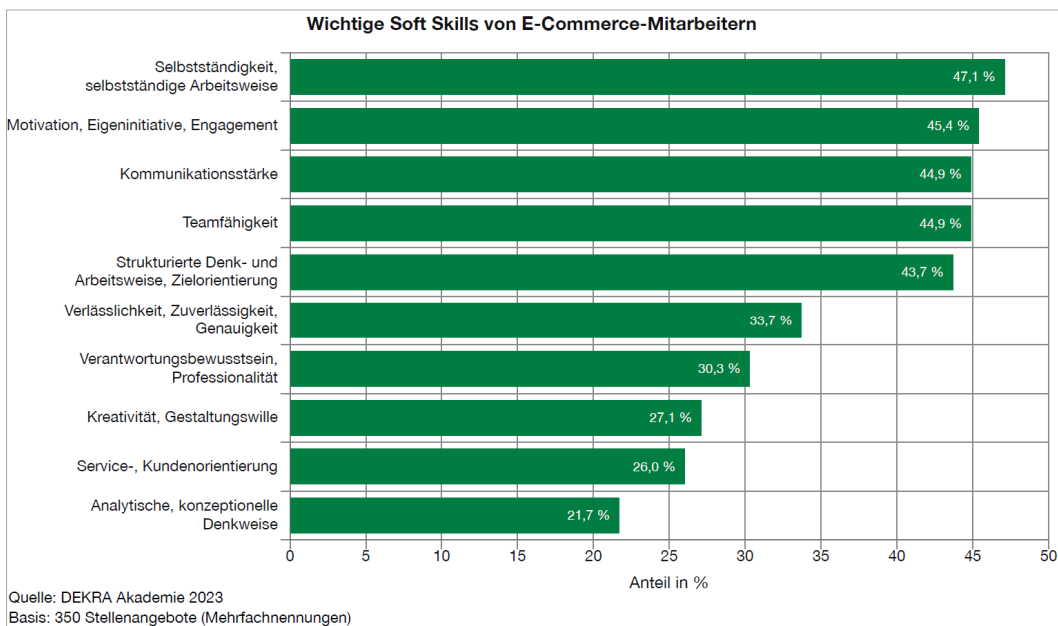
### **Kenntnisse für die digitale Welt**

Fachkräfte im E-Commerce arbeiten in einem digitalen Umfeld. Viele Arbeitgeber halten es für erwähnenswert, dass sie mit den Office-Programmen von Microsoft umgehen können (57,4 %). Bereichsspezifische IT-Kenntnisse, wie Erfahrung mit Warenwirtschaftssystemen (18,3 %) oder Webshop-Software (12,9 %) sind für manche Stellen von Vorteil.

Mit mehrsprachigen Onlineshops können Unternehmen ihre Produkte auch in Märkten ohne eigene Vertriebsstruktur anbieten. Was die Sprachkenntnisse anbelangt, wünschen Arbeitgeber vor allem Englisch in Wort und Schrift (53,1 %).

### Kaufmännische Ausbildung eine gute Basis

Den Ausbildungsberuf „Kaufmann/frau im E-Commerce“ gibt es erst seit 2018 und er deckt den hohen Personalbedarf noch nicht annähernd. An erster Stelle liegt deshalb der allgemeine Wunsch nach einer kaufmännischen Berufsausbildung (71,7 %). Sie vermittelt Kompetenzen, die auch im Onlinegeschäft wichtig sind: Kaufleute kennen die unterschiedlichen Unternehmensbereiche und sind es gewohnt, Prozesse zu steuern. 46,6 % der Arbeitgeber hoffen dennoch, ausgebildete Kaufleute im E-Commerce für sich zu gewinnen. Immer wieder kommt als Alternative auch ein abgeschlossenes Studium zur Sprache, etwa in BWL oder Marketing. Immerhin jeder siebte Arbeitgeber lädt auch Quereinsteiger zur Bewerbung ein.



### Motivation für neue Ideen und Situationen

Arbeitgeber legen großen Wert auf die Soft Skills von Bewerbenden. Ganz besonders liegt ihnen am Herzen, dass die zukünftigen Beschäftigten selbstständig, motiviert und zuverlässig arbeiten. In einem Umfeld, in dem es auf korrekte Daten ankommt und Prozesse gut funktionieren müssen, sind diese Eigenschaften unverzichtbar. Dasselbe gilt für Kommunikationsstärke in Kombination mit einer ausgeprägten Service- und Kundenorientierung.

### **Modernes Arbeitsumfeld geboten**

Seit Corona profitieren viele Beschäftigte von neuen Arbeitsmodellen. Das ist auch bei den untersuchten Positionen der Fall: Fachkräfte können ihre Arbeitszeit oft flexibel einteilen und im Homeoffice arbeiten (36,0 bzw. 30,6 %). Weiterbildungsangebote unterstützen E-Commerce-Mitarbeitende dabei, mit neuen Technologien und Trends Schritt zu halten (30,9 %). Außerdem können sie öfters mit Produktrabatten oder Shopping-Gutscheinen rechnen (35,7 %).

„E-Commerce ist ein klassisches Beispiel, wie die Digitalisierung Geschäftsbereiche und Berufe verändert“, erklärt Katrin Haupt, Geschäftsführerin der DEKRA Akademie. „Wer sich in diese Richtung weiterentwickeln möchte, hat sehr gute Chancen. Oft genügt es, bei entsprechender Berufserfahrung, etwa im kaufmännischen Bereich, Marketing oder Vertrieb, sich gewisse Zusatzkenntnisse anzueignen, um hier Fuß zu fassen.“

### **Inhalte des DEKRA Arbeitsmarkt-Reports 2023:**

Im Kernerhebungszeitraum vom 20. bis 26. Februar 2023 wurden Stellenanzeigen in zwei Online-Jobbörsen sowie elf deutschen Tageszeitungen ausgewertet. Der Report beinhaltet eine/n...

- ... Überblick über die Entwicklung der Berufe und Tätigkeitsfelder
- ... vertiefende Analyse der Stellenangebote für Elektroniker im Umfeld der Energie- und Klimawende
- ... vertiefende Analyse der Tätigkeit von E-Commerce-Mitarbeitenden
- ... Exkurs zu ungewöhnlichen Herangehensweisen an Fachkräfteengpässe und die Transformation der Arbeitswelt
- ... Expertenkommentare (Bertelsmann Stiftung, Kuhn-Elektronik, VW, ZF Group)

Die Ergebnisse und Analysen des DEKRA Arbeitsmarktreports 2023 finden sich unter **[www.dekra-akademie.de/arbeitsmarktreport](http://www.dekra-akademie.de/arbeitsmarktreport)**

### **Weitere Fachinformationen:**

DEKRA Akademie GmbH

Diotima Neuner-Jehle

Telefon +49 711.7861-3612

E-Mail [diotima.neuner-jehle@dekra.com](mailto:diotima.neuner-jehle@dekra.com)

**Über DEKRA Akademie**

*Die DEKRA Akademie GmbH, eine Tochter der DEKRA SE, versteht sich als individueller Berater und ganzheitlicher Prozessbegleiter für Qualifizierung. Langjähriges Know-how und Erfahrung aus der Bildungsberatung werden genutzt, um gemeinsam mit Partnerinnen und Partnern neue Qualifizierungskonzepte zu entwickeln. Mit ihrer praxis-, kunden- und qualitätsorientierten Ausrichtung ist die DEKRA Akademie einer der größten privaten Bildungsanbieter Deutschlands und bereitet jährlich mehr als 150.000 Teilnehmende auf veränderte oder neue berufliche Anforderungen vor.*

**Über DEKRA**

*Seit fast 100 Jahren arbeitet DEKRA für die Sicherheit: Aus dem 1925 in Berlin gegründeten Deutschen Kraftfahrzeug-Überwachungs-Verein e.V. ist eine der weltweit führenden Expertenorganisationen geworden. Die DEKRA SE ist eine hundertprozentige Tochtergesellschaft des DEKRA e.V. und steuert das operative Geschäft des Konzerns. Im Jahr 2022 hat DEKRA einen Umsatz von 3,8 Milliarden Euro erzielt. Mehr als 48.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind in rund 60 Ländern auf allen fünf Kontinenten im Einsatz. Mit qualifizierten und unabhängigen Expertendienstleistungen arbeiten sie für die Sicherheit im Verkehr, bei der Arbeit und zu Hause. Das Portfolio reicht von Fahrzeugprüfungen und Gutachten über Schadenregulierung, Industrie- und Bauprüfung, Sicherheitsberatung sowie die Prüfung und Zertifizierung von Produkten und Systemen bis zu Schulungsangeboten und Zeitarbeit. Die Vision bis zum 100. Geburtstag im Jahr 2025 lautet: DEKRA wird der globale Partner für eine sichere und nachhaltige Welt. DEKRA gehört schon heute mit dem Platinum-Rating von EcoVadis zu den Top-1-Prozent der nachhaltigen Unternehmen im Ranking.*