



Web- Verkäufer



Web-Verkäufer/in	3
<hr/>	
1. Funktionsbeschreibung	3
2. Funktionsprofil	4
2.1 Profilzusammenfassung	4
2.2 Profildetails	5



Web-Verkäufer/in

1. Funktionsbeschreibung

Profiltitel	Web-Verkäufer/in	
Auch bekannt als		
Zusammenfassung	Der/Die Web-Verkäufer/in ist verantwortlich für Online Verkäufe.	
Aufgabe	Zum Erfolg einer Firma beitragen, d.h. Verkäufe über Webseite, Webanwendungen oder Webkampagne	
Zuständigkeit	Verwendet die Features einer Webseite, Webanwendung oder Webkampagne ausgerichtet auf den Verkauf von Produkten oder Dienstleistungen über das Internet	
Ergebnisse	Verantwortung	Mitarbeit
	<ul style="list-style-type: none">• Vertriebsmarketing• Umsatzanalysen und Berichte	<ul style="list-style-type: none">• Verkaufsstrategie/plan
Hauptaufgaben	<ul style="list-style-type: none">• Management von Webverkaufsaktionen - Planung und Ausführung von Online Verkaufsaktionen• Umwandlungsstrategien - z.B.: Umwandlung von Seitenaufrufen in Einnahmen• Web Analytik - Anbieten detaillierter Berichte über den relativen Erfolg einer Webverkaufsaktion	
Umgebung	Arbeitet üblicherweise in einem Team mit anderen Verkäufern und ist einem Vertriebschef oder Verkaufsteamleiter unterstellt.	
Leistungskennzahlen (KPIs)	<ul style="list-style-type: none">• Umschlagshäufigkeit• Beantwortungsquote• Neugewonnene Kunden• Wiedergekehrte Kunden.	



2. Funktionsprofil

2.1 Profilzusammenfassung

Web-Verkäuferin			Technisch					Verhalten					Geschäftlich												
Gebiet	No.	Kompetenz	Wichtigkeit	T01	T02	T03	T04	T05	B01	B02	B03	B04	B05	B06	B07	B08	B09	B10	B11	B12	M01	M02	M03	M04	M05
Planung	A.1	IS und Geschäftsstrategie-Angleichung																							
	A.2	Service Level Management																							
	A.3	Geschäftsplanentwicklung																							
	A.4	Produkt-/Projektplanung																							
	A.5	Designarchitektur																							
	A.6	Anwendungsdesign																							
	A.7	Technologie- und Marktbeobachtung											X												
	A.8	Nachhaltige Entwicklung																							
Aufbau	B.1	Design & Entwicklung																							
	B.2	Systemintegration																							
	B.3	Überprüfung																							
	B.4	Lösungsentwicklung																							
	B.5	Dokumentation																							
Durchführung	C.1	Anwenderbetreuung																							
	C.2	Change Support																							
	C.3	Erbringung der Dienstleistung																							
	C.4	Problem-Management																							
Ermöglichung	D.1	Info Sec. Strat. Entwicklung																							
	D.2	ICT Qual. Strat. Entwicklung																							
	D.3	Bildungs- und Ausbildungsangebote																							
	D.4	Beschaffung																							
	D.5	Entwicklung des Verkaufsangebots	X	X	X	X			X	X		X		X				X				X	X		
	D.6	Distributionspolitik																							
	D.7	Verkaufsmanagement	X	X	X	X			X	X		X		X	X	X									
	D.8	Vertragsverwaltung																						X	
	D.9	Personalentwicklung																							
	D.10	Info- und Wissensmanagement																							
Management	E.1	Prognosenentwicklung																	X						
	E.2	Projekt- und Portfoliomanagement	X																			X	X		
	E.3	Risikomanagement											X												
	E.4	Beziehungspflege	X														X	X							
	E.5	Prozessverbesserung	X									X	X						X						
	E.6	ICT QM																							
	E.7	Business Change Management																							
	E.8	Info. Sec. Management																							
	E.9	IT Governance																							

Kann ein Team leiten
 Hat Marketing-Kenntnisse
 Kennt rechtliche, ökologische und arbeitsrechtliche Fragen und Normen
 Kennt Budgetierungs- und Einschätzungsstrategien/praktiken
 Kennt Grundlagen des Projektmanagements
 Kann erklären (verteidigen, argumentieren, rechtfertigen)
 Kann analysieren (abschätzen, auswerten, kritisieren, prüfen)
 Kann suchen, organisieren und darstellen
 Kann im Team arbeiten
 Kann sich verständigen (inkl. in Fremdsprachen falls hilfreich)
 Hat Präsentations/Moderationsfähigkeit erlen
 Hat gute zwischenmenschliche Fähigkeiten
 Steht hinter der Firmenstrategie und ist sich der Firmenkultur bewusst
 Ist kundenorientiert
 Ist präzise und sich der Details bewusst
 Ist dem Berufsethos entsprechend
 Ist kreativ, einfallsreich, künstlerisch
 Kann Texte klar und präzise mit Rücksicht auf Orthografie und Grammatik aufsetzen
 Kann Medienelemente (Audio, Grafiken, Video) erstellen
 Kann Produkte oder Dienstleistungen online bewerben und verkaufen
 Kennt online Benutzerfreundlichkeit erfordern
 Kennt Netzwerke und Benutzungsregeln von interaktiven virtuellen Umgebungen und sozialen Netzwerken



2.2 Profildetails

A. PLANUNG

A.7. Technologie & Marktbeobachtung

<i>Dimension 2: e-Kompetenzen: Titel + allgemeine Beschreibung</i>	Der/die Web-Verkäufer/in ist sich der technologischen Verbesserungen und Marktentwicklungen in seinem/ihrer Kompetenzbereich bewusst und kann sie in die Anforderungen des Online Verkaufsplans integrieren. Indem er/sie Schritte zur Verbesserung der Vertriebseffizienz, Produktivitätsqualität oder Wettbewerbsfähigkeit der Webseite oder Webanwendung unternimmt, trägt er/sie zur Wertschöpfung bei. Er/sie kann die Verbindungen zwischen aufkommenden Technologien und den Anforderungen des Marktes entsprechend der langfristigen Geschäftsplanung bestimmen.	
<i>Dimension 3 e-Kompetenz und Leistungslevels</i>	Level 1	
	Level 2	Ist sich der technologischen Verbesserungen in seinem/ihrer Kompetenzbereich bewusst und kann sie, wenn nötig, in seine/ihre Planung entsprechend der Anforderungen integrieren.
	Level 3	Achtet aktiv auf neue technologische Verbesserungen in seinem/ihrer Kompetenzbereich. Kann die Verbindungen zwischen aufkommenden Technologien und den Anforderungen der Firma entsprechend der Verkaufs-, Marketing- und Geschäftsplanung bestimmen.
	Level 4	
	Level 5	
<i>Dimension 4: Wissen und Fähigkeiten</i>	✓ B05: Steht hinter der Firmenstrategie und ist sich der Firmenkultur bewusst.	

D. ERMÖGLICHUNG

D.5. Entwicklung des Verkaufsangebots

<i>Dimension 2: e-Kompetenzen: Titel + allgemeine Beschreibung</i>	Der/die Web-Verkäufer/in entwickelt Online Verkaufsvorschläge, um den Ansprüchen der Lösungskonzepte der Kunden zu entsprechen. Er/sie kann an der Integration dieser Lösungskonzepte in eine komplexe technische Umgebung beteiligt sein und gewährleistet Umsetzbarkeit und Validität.	
<i>Dimension 3: e-Kompetenz und Leistungslevels</i>	Level 1	
	Level 2	
	Level 3	Handelt kreativ, um Verkaufsvorschläge mit eingebetteten komplexen Lösungskonzepten zu entwickeln. Kann an der Anpassung der Lösungskonzepte an eine komplexe technische Umgebung beteiligt sein und gewährleistet Umsetzbarkeit und Validität des Angebots an den Kunden.
	Level 4	
	Level 5	
<i>Dimension 4: Wissen und Fähigkeiten</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T01: Kennt Netikette und Benützungregeln von interaktiven virtuellen Umgebungen und sozialen Netzwerken ✓ T02: Kennt online Benutzerfreundlichkeitsanforderungen ✓ T03: Kann online Produkte oder Dienstleistungen bewerben und verkaufen ✓ B01: Ist kreativ, einfallsreich, künstlerisch ✓ B02: Ist moralisch einwandfrei ✓ B04: Ist kundenorientiert ✓ B06: Hat gute zwischenmenschliche Fähigkeiten ✓ B09: Kann im Team arbeiten ✓ M01: Kennt Grundlagen des Projektmanagements ✓ M02: Kennt Budgetierungs- und Einschätzungsfragen/-praktiken 	



D.6. Distributionspolitik

<i>Dimension 2: e-Kompetenzen: Titel + allgemeine Beschreibung</i>	Der/die Web-Verkäufer/in leitet online Verkaufsstellen. Er/sie gewährleistet die optimale gewerbliche Leistung der online Vertriebswege in Übereinstimmung mit der Geschäfts- und Marketingstrategie.	
<i>Dimension 3: e-Kompetenz und Leistungslevels</i>	Level 1	
	Level 2	
	Level 3	Handelt kreativ, um die Etablierung eines online Verkaufsnetzes zu beeinflussen. Leitet die online Vertriebswege, um die Unternehmensleistung zu maximieren.
	Level 4	
	Level 5	
<i>Dimension 4: Wissen und Fähigkeiten</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ B09: Kann im Team arbeiten ✓ B05: Steht hinter der Firmenstrategie und ist sich der Firmenkultur bewusst 	

D.7. Verkaufsmanagement

<i>Dimension 2: e-Kompetenzen: Titel + allgemeine Beschreibung</i>	Treibt das Erreichen von Verkaufsergebnissen durch die Etablierung einer Verkaufsstrategie an. Demonstriert neuen oder existierenden Kunden den Mehrwert der Produkte oder Dienstleistungen der Organisation. Etabliert den Verkauf unterstützende Handlungsweisen, die effiziente Reaktionen auf Verkaufsanfragen ermöglichen und mit Firmenstrategie und -verfahren übereinstimmen. Arbeitet eng mit dem Verkaufsteam zusammen, um die Online Verkaufsstrategie zu definieren und auszuführen, inklusive Verstehen der Kundenbedürfnisse, Prognose, Auswerten der Erwartung, Verhandlungstaktiken und Verkaufsabschluss.	
<i>Dimension 3: e-Kompetenz und Leistungslevels</i>	Level 1	
	Level 2	
	Level 3	Trägt durch effektive Präsentation der Produkte oder Dienstleistungen an Kunden zum Verkaufsvorgang bei.
	Level 4	Beurteilt und bewertet angemessene Verkaufsstrategien, um Geschäftsergebnisse zu liefern.
	Level 5	
<i>Dimension 4: Wissen und Fähigkeiten</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T01: Kennt Netikette und Benützungsvorgänge von interaktiven virtuellen Umgebungen und sozialen Netzwerken ✓ T02: Kennt online Nutzbarkeitsanforderungen ✓ T03: Kann online Produkte oder Dienstleistungen bewerben und verkaufen ✓ B01: Ist kreativ, einfallsreich, künstlerisch ✓ B02: Ist moralisch ✓ B04: Ist kundenorientiert ✓ B06: Hat gute zwischenmenschliche Fähigkeiten ✓ B07: Hat Präsentations-/Moderationsfähigkeiten ✓ B08: Kann sich verständigen (inkl. in Fremdsprachen falls hilfreich) 	



D.8. Vertragsverwaltung

<i>Dimension 2: e-Kompetenzen: Titel + allgemeine Beschreibung</i>	Teil seines/ihrer Verantwortungsgebietes könnte die Durchführung des online Vertriebsweges und die regelmäßige Kommunikation mit dem Anbieter sein. Er/sie bietet einen Vertrag an, schließt ihn entsprechend den organisatorischen Abläufen ab und gewährleistet dessen Befolgung (z.B.: Qualitätsstandards, Lieferzeit). Er/sie erhält außerdem die budgetäre Lauterkeit aufrecht und überprüft, dass der Anbieter legale, Gesundheits- und Sicherheitsstandards einhält.	
<i>Dimension 3: e-Kompetenz und Leistungslevels</i>	Level 1	
	Level 2	
	Level 3	Beurteilt die Durchführung des Liefervertrags durch Überwachung von Planerfüllungsindikatoren. Sichert die Ausführung des kompletten Online-Vertriebsweges. Beeinflusst die Bedingungen von Vertragserneuerungen.
	Level 4	
	Level 5	
<i>Dimension 4: Wissen und Fähigkeiten</i>	✓ M03: Kennt rechtliche, ökologische und arbeitsrechtliche Fragen und Normen	

E. MANAGEMENT

E.1. Entwicklung von Prognosen

<i>Dimension 2: e-Kompetenzen: Titel + allgemeine Beschreibung</i>	Er/sie verwendet Inputs vom Markt (z.B.: Bedürfnisse des Marktes, Akzeptanz von Produkten/Dienstleistungen) und schätzt die Produktion und das Verkaufspotenzial der Organisation ab um kurzfristige Prognosen abzugeben. Er/Sie wendet relevante Metriken an um verschiedene Abteilungen (z.B.: Produktion, Marketing und Vertrieb) im Entscheidungsprozess zu unterstützen.	
<i>Dimension 3: e-Kompetenz und Leistungslevels</i>	Level 1	
	Level 2	
	Level 3	Nutzt Fähigkeiten um kurzzeitige Prognosen mithilfe von Inputs vom Markt und einer Einschätzung des Verkaufspotenzials der Organisation anzubieten
	Level 4	
	Level 5	
<i>Dimension 4: Wissen und Fähigkeiten</i>	✓ B10: Kann suchen, organisieren und darstellen	

E.2. Projekt- und Portfoliomanagement

<i>Dimension 2: e-Kompetenzen: Titel + allgemeine Beschreibung</i>	Er/Sie versteht und wendet die Prinzipien von Projektmanagement an. Das bedeutet, dass er/sie Aktivitäten, Verantwortungen, entscheidende Meilensteine, Ressourcen, Qualifikationsbedarfe, Schnittstellen und das Budget definiert. Er/Sie kann Methodologien, Werkzeuge und Prozesse anwenden. Er/Sie kann den bekannten geschäftlichen Anforderungen durch die Implementierung neuer, intern oder extern definierter Prozesse entsprechen. Er/Sie trifft Entscheidungen, gibt Anweisungen und trägt die Verantwortung für ein Team (d.h. Beziehungen innerhalb des Teams, Zielsetzungen des Teams). Manchmal übernimmt er/sie die gesamte Verantwortung für ein online Verkaufsprojekt (d.h. Ergebnisse, Finanzen, Ressourcenmanagement, Zeitmanagement). Außerdem erstellt und führt er/sie Dokumente, um die Beobachtung des Projektfortschrittes zu überwachen.	
--	--	--



<i>Dimension 3: e-Kompetenz und Leistungslevels</i>	Level 1	
	Level 2	Versteht und kann Grundlagen des Projektmanagements anwenden und kann Methodologien, Werkzeuge und Prozesse anwenden um einfache Projekte zu managen.
	Level 3	Ist für eigene und die Aktivitäten anderer verantwortlich, arbeitet innerhalb der Projektgrenzen, trifft Entscheidungen und gibt Anweisungen; leitet und überwacht die Beziehungen innerhalb des Teams; plant und etabliert die Zielsetzungen und Ergebnisse des Teams und hält die Resultate fest.
	Level 4	
	Level 5	
<i>Dimension 4: Wissen und Fähigkeiten</i>	✓ M01: Kennt Grundlagen des Projektmanagements ✓ M02: Kennt Budgetierungs- und Einschätzungsfragen/-praktiken	

E.3. Risikomanagement

<i>Dimension 2: e-Kompetenzen: Titel + allgemeine Beschreibung</i>	Er/Sie betreibt Risikomanagement im Hinblick auf Online-Verkäufe und durch Anwendung firmenüblicher Richtlinien und Abläufe im Risikomanagement. Er/Sie versteht und wendet die Grundlagen des Risikomanagements an (d.h. schätzt Risiko ab, dokumentiert potentiell Risiko und Eindämmungspläne) und kann Lösungskonzepte prüfen, um bekannte Risiken zu entschärfen. Er/Sie bewertet, managt und sichert die Gültigkeit von Ausnahmen und prüft online Verkaufsvorgänge und Umgebungen.	
<i>Dimension 3: e-Kompetenz und Leistungslevels</i>	Level 1	
	Level 2	Versteht und wendet die Grundlagen von Risikomanagement an und prüft Lösungskonzepte um bekannte Risiken zu entschärfen.
	Level 3	Entscheidet angemessene Handlungsweisen, um die Sicherheit anzugleichen und sich mit Gefährdungspotenziale zu befassen. Beurteilt, managt und sichert die Gültigkeit von Ausnahmen; prüft online Verkaufsvorgänge und Umgebung.
	Level 4	
	Level 5	
<i>Dimension 4: Wissen und Fähigkeiten</i>	✓ B05: Steht hinter der Firmenstrategie und ist sich der Firmenkultur bewusst	

E.4. Beziehungspflege

<i>Dimension 2: e-Kompetenzen: Titel + allgemeine Beschreibung</i>	Er/Sie ist verantwortlich für eine gute Geschäftsbeziehung zwischen Kunde und dem internen oder externen Anbieter durch Nutzung und Befolgung von organisierten Abläufen. Er/Sie pflegt regelmäßige Kommunikationen mit ihnen und ist vertraut mit ihren Umgebungen. Er/Sie gewährleistet, dass alle Bedürfnisse, Anliegen und auch Beschwerden des Klienten, Partners und Anbieters verstanden und in Übereinstimmung mit Organisationsrichtlinien behandelt werden. Er/Sie ist für eigene und die Aktivitäten anderer in der Leitung eines beschränkten Kundenstammes verantwortlich.	
<i>Dimension 3: e-Kompetenz und Leistungslevels</i>	Level 1	
	Level 2	
	Level 3	Ist verantwortlich für eigene und die Aktivitäten anderer in der Leitung eines beschränkten Kundenstammes.
	Level 4	
	Level 5	
<i>Dimension 4: Wissen und Fähigkeiten</i>	✓ B08: Kann sich verständigen (inkl. in Fremdsprachen falls hilfreich) ✓ B09: Kann im Team arbeiten ✓ B04: Ist kundenorientiert	



E.5. Prozessverbesserung

<i>Dimension 2: e-Kompetenzen: Titel + allgemeine Beschreibung</i>	Der/Die Web-Verkäufer/in erforscht und bewertet existierende online Vertriebsabwicklungen und Lösungskonzepte, um mögliche Neuerungen zu definieren. Er/Sie misst die Wirksamkeit von existierenden online Vertriebsabwicklungen und gibt durchdachte Empfehlungen.	
<i>Dimension 3: e-Kompetenz und Leistungslevels</i>	Level 1	
	Level 2	
	Level 3	Nutzt Fachwissen um existierende online Vertriebsabwicklungen und Lösungskonzepte zu erforschen um mögliche Neuerungen zu definieren. Gibt Empfehlungen basierend auf durchdachten Argumenten.
	Level 4	
	Level 5	
<i>Dimension 4: Wissen und Fähigkeiten</i>	✓ B05: Steht hinter der Firmenstrategie und ist sich der Firmenkultur bewusst ✓ B11: Kann analysieren (abschätzen, auswerten, kritisieren, prüfen)	



Mai 2012

Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Europäische Kommission finanziert. Diese Publikation spiegelt nur die Meinung der Autoren wieder, und die Kommission übernimmt keine Verantwortung für die Verwendung der hier enthaltenen Informationen.

