

eCommerce Manager (IHK)

Februar – Mai 2022

Datum	Tag	Zeit	UE	Module/ Inhalte	Dozent/in
09.02. 2022	Mi	18.00 – 21.15	6	Kurseröffnung, Einführung, Grundlagen <ul style="list-style-type: none"> • Einführung/ Begrüßung • Kennenlernen der Gruppe • Organisatorisches zum Lehrgang • Informationen zur Facharbeit • Einführung in die Erstellung einer Strategie • Informationen zum Abschluss • Einführung in die Arbeit mit der Lernplattform • Anmeldung / Profilgestaltung / Erste Aufgaben 	Business Academy Ruhr GmbH
KW 06/07	10.02.2022 – 16.02.2022			Einführung in das eLearning, erste Übungen	
16.02. 2022	Mi	18.00- 21.15 Uhr	4	Grundlagen des eCommerce <ul style="list-style-type: none"> • Rahmenbedingungen und Geschäftsmodelle, B2C und B2B • Begriffsabgrenzungen und Beispiele: Pure Internet Player, Multi-Channel-Vertrieb • Zahlen, Daten und Fakten im eCommerce: Bedeutung, Umsätze, Mobile Nutzung, Nutzerverhalten uvm. • Vorteile und Nachteile eines eigenen Onlineshops vs. Online-Marktplatz • Mobile Commerce: Vorteile und Nachteile einer App • Verkaufen über Soziale Netzwerke: Facebook Shop Funktion, Instagram Shopping • Verkaufen über Google: Google Shopping • Customer Journey: der Weg des Kunden zum Ziel • Rolle von Vergleichsportalen 	Dozent/in
KW 07/08	17.02.2022 – 23.02.2022		6	Vertiefende Onlineübungen + Erstellung einer eCommerce-Strategie – Teil 1	
23.02. 2022	Mi	18.00- 21.15 Uhr	4	Rechtsgrundlagen im Onlinehandel <ul style="list-style-type: none"> • Rechtliche Regelungen eines Online Auftritts (Informationspflichten des Unternehmens, Impressum) 	Dozent/in

				<ul style="list-style-type: none"> • Rechtliche Regelungen zur Produktpräsentation (Informationspflichten zu Waren oder Dienstleistungen; Marken- und Kennzeichenrecht mit Bezug zum eCommerce; Urheberrecht und Nutzungsrechte; Persönlichkeitsrecht; Werbemaßnahmen und unlauterer Wettbewerb) • Rechtliche Regelungen zur Preisangabe • Rechtliche Regelungen der Vertragsgestaltung im Online Vertrieb: AGB, Informationspflichten zu Verträgen, Button-Lösung, Widerrufsrecht • Rechtskonforme Gestaltung der Prozessschritte bis zum Vertragsabschluss (Checkout-Prozess) • Datenschutz im eCommerce (DSGVO und Sondergesetze/-regelungen) • Online-Streitbeilegung • Rechtliche Aspekte beim Bestell- und Liefervorgang, Mahnwesen • Umgang mit Abmahnungen 	
KW 08/09	24.02.2022 – 02.03.2022		6	Vertiefende Onlineübungen + Erstellung einer eCommerce-Strategie - Teil 2	
02.03. 2022	Mi	18.00- 21.15 Uhr	4	<p>Shopsysteme und Warenwirtschaft</p> <ul style="list-style-type: none"> • Shopvarianten: Miet-Shops, Kauf-Shops, Open-Source Shops, kostenlose Shops • eCommerce Lösungen für Anfänger und Fortgeschrittene • Anforderungen an ein Shopsystem definieren • Shopsysteme im Vergleich: Zielgruppe, Funktionsumfang, Vor- und Nachteile, Verbreitung, Kosten, Vertragslaufzeit, Beispiel-Shops • Schnittstellen im Onlineshop (API) • Vorteile von Warenwirtschaftssystemen • Onlineshop Schnittstellen zu Bezahl- und Warenwirtschaftssystemen: mögliche Datenarten zum automatisierten Austausch 	Dozent/in
KW 09/10	03.03.2022 – 09.03.2022		6	Vertiefende Onlineübungen + Erstellung einer eCommerce-Strategie - Teil 3	

09.03. 2022	Mi	18.00- 21.15 Uhr	4	<p>Shop Usability: von der Startseite bis zum Bestellprozess</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definition: Web-, Shop Usability, Usability Testmethoden • Gestaltung, Design, Navigation, Benutzerführung, Technische, mobile Optimierung, uvm. • Onlineshop Konventionen (Positionierung Logo, Warenkorb, Login, uvm.) • Such- und Filterfunktion • Produktdarstellung: Produktdetails, Produktbilder-, videos, Cross Selling • Vertrauensbildende Maßnahmen: Gütesiegel, Kundenbewertungen, SSL Verschlüsselung • Optimierung von Bestellprozessen: Bestell-Button, Warenkorb • webbasierte Zahlungssysteme: Prepaid-Systeme, Pay-Now- und Pay-Later-Systeme 	Dozent/in
KW 10/11	10.03.2022 – 16.03.2022		6	<p>Vertiefende Onlineübungen + Erstellung einer eCommerce-Strategie - Teil 4</p>	
16.03. 2022	Mi	18.00- 21.15 Uhr	4	<p>Produktbeschreibungen und SEO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bedeutung und Grundlagen der Suchmaschine Google: SERP und Snippets (Organische Suchergebnisse, Textanzeige, Produktanzeigen, Featured Snipped, uvm.) • Keywords-Recherche und Keyword Tools • Bedeutung von Mobile Marketing und Usability für das SEO • technische Faktoren: Ladezeit, Meta-Angaben, uvm. • On-Page Faktoren: Bilder, Überschriften, Textelemente, Navigation, interne Verlinkungen uvm. • Off-Page Faktoren: Linkbuilding, Social Signals, uvm. • SEO Analyse Tools • Suchmaschinenoptimierte Produktseiten: Content- und Bild-Optimierung, Meta-Description, Keywords • Umgang mit Duplicate Content (Canonical Tag) 	Dozent/in
KW 11/12	17.03.2022 – 23.03.2022		6	<p>Vertiefende Onlineübungen + Erstellung einer eCommerce-Strategie - Teil 5</p>	

23.03. 2022	Mi	18.00- 21.15 Uhr	4	<p>Logistik, Versand und Retouren</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rolle von Logistik-Prozessen im Kaufprozess • Anforderungen des Kunden an den Versand • eCommerce Fulfillment, Logistik Dienstleister • Logistik Prozesse: Wareneingang, Lagerung, Warenentnahme, Warenausgang, Verpackung, Versand • Verpackungslösungen (groß- und kleinvolumig), Paketgestaltung (Optik, Funktionalität) und Inhalte • Versanddienstleister und Sendungsverfolgung • Lieferorte und Lieferzeiten • Prozesse der Rückabwicklung: Umgang mit Retouren und Stornierungen und Maßnahmen zur Verringerung von Rückabwicklungsprozessen • Unterschiede im B2B und B2C Versand 	Dozent/in
KW 12/13	24.03.2022 – 30.03.2022		6	<p>Vertiefende Onlineübungen + Erstellung einer eCommerce-Strategie - Teil 6</p>	
30.03. 2022	Mi	18.00- 21.15 Uhr	4	<p>Kundenbewertungen und Kundenkommunikation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bedeutung von Kundenbewertungen und - Weiterempfehlung und Sicht der Online-Händler und Kunden • Bewertungsportale (z.B. Trusted Shops) • Bewertungen im Onlineshop • Bewertungen in Sozialen Netzwerken (z.B. Google My Business, Facebook, uvm.) • Einbindung von Bewertungsmöglichkeiten in der Customer Journey • Relevante Soziale Netzwerke für Online Händler • Kundenservice und -kommunikation in sozialen Netzwerken • Umgang mit (negativen) Kundenbewertungen und Shitstorms 	Dozent/in
KW 13/14	31.03.2022 – 06.04.2022		6	<p>Vertiefende Onlineübungen + Erstellung einer eCommerce-Strategie - Teil 7</p>	
06.04. 2022	Mi	18.00- 21.15 Uhr	4	<p>Monitoring und Analyse für Onlineshops</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ableitung von relevanten Kennzahlen für verschiedene Ziele (Umsatz, Kontaktfrequenzen, Support, Bekanntheit/Branding, uvm.) 	Dozent/in



				<ul style="list-style-type: none"> • eCommerce Kennzahlen: Umsatz, Transaktionen, Conversion Rate, Durchschnittlicher Bestellwert, Retourenquote, Warenkorbabbruchrate, Ausstiegsseiten • Interne Shop-Analyse Tools vs. Google Analytics • Voraussetzungen und Einrichtung eines Google Analytics Accounts • Definition von Zielvorhaben in Google Analytics • Berichte in Google Analytics: Echtzeit, Zielgruppe, Akquisition, Verhalten, Conversions • Kennzahlen (KPI) • Zielgruppen- und Besucheranalyse 	
KW 14/15	07.04.2022 – 13.04.2022		6	Vertiefende Onlineübungen + Erstellung einer eCommerce-Strategie – Teil 8	
KW 15/16	14.04.2022 – 20.04.2022			Osterferien	
KW 16/17	21.04.2022 – 27.04.2022 Abgabe der Abschlussleistungen Mittwoch, 27.04.2022 bis 12.00 Uhr		8	Facharbeit* und Abschluss <ul style="list-style-type: none"> • Fertigstellung der Facharbeit • Erstellung der Abschlusspräsentation Abgabe der Facharbeit + Präsentation: <ul style="list-style-type: none"> • digitale Versionen auf der Lernplattform hochladen 	
04.05. 2022	Mi	14.00 – 19.00 Uhr	6	Abschluss <ul style="list-style-type: none"> • Abschlussveranstaltung • Präsentation • Feedback zur Facharbeit im Plenum • Evaluation • Abschlussfotos • Lehrgangsende 	Business Academy Ruhr GmbH
			100	Lehrgangsende	
KW 06-17	09.02.2022 – 27.04.2022			eTutor/in für die virtuelle Lernplattform: eTutorin	