

eCommerce Manager (IHK)					
März bis Mai 2022					
Datum	Tag	Zeit	UE	Module/ Inhalte	Dozent/in
04.03.2022	Fr	10.00 - 14.00	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 09/10	04.03.2022 – 09.03.2022			Einführung in das eLearning, erste Übungen	
KW 10/11	Expertenchat	10.03.2022 – 16.03.2022 16.03.2022 18.00-20.00 Uhr	10	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 • Erstellung einer eCommerce--Strategie - Teil 1 	Dozent/in
KW 11/12		17.03.2022 – 23.03.2022	10	Rechtsgrundlagen im Onlinehandel <ul style="list-style-type: none"> • Rechtliche Regelungen eines Online Auftritts (Informationspflichten des Unternehmens, Impressum) 	Dozent/in

	<p>Expertenchat 23.03.2022 18.00-20.00 Uhr</p>		<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 • Erstellung einer eCommerce--Strategie - Teil 2 	
KW 12/13	<p>24.03.2022 – 30.03.2022 Expertenchat 30.03.2022 18.00-20.00 Uhr</p>	10	<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 • Erstellung einer eCommerce--Strategie - Teil 3 	Dozent/in
KW 13/14	<p>31.03.2022 – 06.04.2022</p>	10	<p>Shop Usability: von der Startseite bis zum Bestellprozess</p>	Dozent/in

	<p>Expertenchat 06.04.2022 18.00-20.00 Uhr</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 • Erstellung einer eCommerce--Strategie - Teil 4 	
KW 14/15	<p>07.04.2022 – 13.04.2022 Expertenchat 13.04.2022 18.00-20.00 Uhr</p>	10	<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) • Erstellung einer eCommerce--Strategie - Teil 5 	Dozent/in
KW 15/16	14.04.2022 – 20.04.2022	Osterferien		
KW 16/17		10	<p>Logistik, Versand und Retouren</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rolle von Logistik-Prozessen im Kaufprozess • Anforderungen des Kunden an den Versand 	Dozent/in

	<p>21.04.2022 – 27.04.2022</p> <p>Expertenchat 27.04.2022 18.00-20.00 Uhr</p>		<ul style="list-style-type: none"> • eCommerce Fulfillment, Logistik Dienstleister • Logistik Prozesse: Wareneingang, Lagerung, Warementnahme, 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 • Erstellung einer eCommerce--Strategie – Teil 6 	
KW 17/18	<p>28.04.2022 – 04.05.2022</p> <p>Expertenchat 04.05.2022 18.00-20.00 Uhr</p>	10	<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 • Erstellung einer eCommerce--Strategie – Teil 7 	Dozent/in
KW 18/19	<p>05.05.2022 – 11.05.2022</p> <p>Expertenchat 11.05.2022 18.00-20.00 Uhr</p>	10	<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.) • eCommerce Kennzahlen: Umsatz, Transaktionen, Conversion Rate, Durchschnittlicher Bestellwert, Retourenquote, Warenkorbabbruchrate, Ausstiegsseiten 	Dozent/in

			<ul style="list-style-type: none"> • Interne Shop-Analyse Tools vs. Google Analytics • Voraussetzungen und Einrichtung eines Google Analytics Accounts • Definition von Zielvorhaben in Google Analytics • Berichte in Goolge Analytics: Echtzeit, Zielgruppe, Akquisition, Verhalten, Conversions • Kennzahlen (KPI) • Zielgruppen- und Besucheranalyse • Erstellung einer eCommerce--Strategie - Teil 8 		
KW 19/20	12.05.2022 – 18.05.2022		8	<p>Facharbeit* und Abschluss</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fertigstellung der Facharbeit • Erstellung der Abschlusspräsentation <p>Abgabe der Facharbeit + Präsentation:</p> <ul style="list-style-type: none"> • digitale Versionen auf der Lernplattform hochladen 	
23.05.2022	Mo	10.00 – 15.15	7	<p>Abschluss</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abschlussveranstaltung • Präsentation • Feedback zur Facharbeit im Plenum • Evaluation • Abschlussfotos • Lehrgangsende 	Business Academy Ruhr GmbH
			100	Lehrgangsende	

KW 09/20	04.03.2022 – 18.05.2022	eTutor/in für die virtuelle Lernplattform: eTutorin		
----------	----------------------------	---	--	--