

| eCommerce Manager (IHK)     |                         |  |    |  |                                   |
|-----------------------------|-------------------------|--|----|--|-----------------------------------|
| September bis November 2022 |                         |  |    |  |                                   |
| Datum                       | Tag                     | Zeit   | UE | Module/ Inhalte  | Dozent/in                         |
| 02.09.2022                  | Fr                      | 10.00<br>-<br>14.00                                      | 6  | <b>Kurseröffnung, Einführung, Grundlagen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Einführung/ Begrüßung</li> <li>• Kennenlernen der Gruppe</li> <li>• Organisatorisches zum Lehrgang</li> <li>• Informationen zur Facharbeit</li> <li>• Einführung in die Erstellung einer Strategie</li> <li>• Informationen zum Abschluss</li> <li>• Einführung in die Arbeit mit der Lernplattform</li> <li>• Anmeldung / Profilgestaltung / Erste Aufgaben</li> </ul>  | <b>Business Academy Ruhr GmbH</b> |
| KW 35/36                    | 02.09.2022 – 07.09.2022 |  |    | <b>Einführung in das eLearning, erste Übungen</b>  |                                   |
| KW 36/37                    | Expertenchat            | 08.09.2022 – 14.09.2022<br>14.09.2022<br>18.00-20.00 Uhr | 10 | <b>Grundlagen des eCommerce</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rahmenbedingungen und Geschäftsmodelle, B2C und B2B</li> <li>• Begriffsabgrenzungen und Beispiele: Pure Internet Player, Multi-Channel-Vertrieb</li> <li>• Zahlen, Daten und Fakten im eCommerce: Bedeutung, Umsätze, Mobile Nutzung, Nutzerverhalten uvm.</li> <li>• Vorteile und Nachteile eines eigenen Onlineshops vs. Online-Marktplatz</li> <li>• Mobile Commerce: Vorteile und Nachteile einer App</li> <li>• Verkaufen über Soziale Netzwerke: Facebook Shop Funktion, Instagram Shopping</li> <li>• Verkaufen über Google: Google Shopping</li> <li>• Customer Journey: der Weg des Kunden zum Ziel</li> <li>• Rolle von Vergleichsportalen</li> <li>• Erstellung einer eCommerce--Strategie - Teil 1</li> </ul> | <b>Dozent/in</b>                  |
| KW 37/38                    |                         | 15.09.2022 – 21.09.2022                                  | 10 | <b>Rechtsgrundlagen im Onlinehandel</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rechtliche Regelungen eines Online Auftritts (Informationspflichten des Unternehmens, Impressum)</li> </ul>   | <b>Dozent/in</b>                  |

|          |   |    |  |                  |
|----------|---|----|--|------------------|
|          | <p>Expertenchat<br/>21.09.2022<br/>18.00-20.00 Uhr</p>                                      |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rechtliche Regelungen zur Produktpräsentation (Informationspflichten zu Waren oder Dienstleistungen; Marken- und Kennzeichenrecht mit Bezug zum eCommerce; Urheberrecht und Nutzungsrechte; Persönlichkeitsrecht; Werbemaßnahmen und unlauterer Wettbewerb)</li> <li>• Rechtliche Regelungen zur Preisangabe</li> <li>• Rechtliche Regelungen der Vertragsgestaltung im Online Vertrieb: AGB, Informationspflichten zu Verträgen, Button-Lösung, Widerrufsrecht</li> <li>• Rechtskonforme Gestaltung der Prozessschritte bis zum Vertragsabschluss (Checkout-Prozess)</li> <li>• Datenschutz im eCommerce (DSGVO und Sondergesetze/-regelungen)</li> <li>• Online-Streitbeilegung</li> <li>• Rechtliche Aspekte beim Bestell- und Liefervorgang, Mahnwesen</li> <li>• Umgang mit Abmahnungen</li> <li>• Erstellung einer eCommerce--Strategie - Teil 2</li> </ul> |                  |
| KW 38/39 | <p>22.09.2022 –<br/>28.09.2022<br/><br/>Expertenchat<br/>28.09.2022<br/>18.00-20.00 Uhr</p> | 10 | <p><b>Shopsysteme und Warenwirtschaft</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Shopvarianten: Miet-Shops, Kauf-Shops, Open-Source Shops, kostenlose Shops</li> <li>• eCommerce Lösungen für Anfänger und Fortgeschrittene</li> <li>• Anforderungen an ein Shopsystem definieren</li> <li>• Shopsysteme im Vergleich: Zielgruppe, Funktionsumfang, Vor- und Nachteile, Verbreitung, Kosten, Vertragslaufzeit, Beispiel-Shops</li> <li>• Schnittstellen im Onlineshop (API)</li> <li>• Vorteile von Warenwirtschaftssystemen</li> <li>• Onlineshop Schnittstellen zu Bezahl- und Warenwirtschaftssystemen: mögliche Datenarten zum automatisierten Austausch</li> <li>• Erstellung einer eCommerce--Strategie - Teil 3</li> </ul>  | <b>Dozent/in</b> |
| KW 39/40 | <p>29.09.2022 –<br/>05.10.2022</p>  | 10 | <p><b>Shop Usability: von der Startseite bis zum Bestellprozess</b></p>  | <b>Dozent/in</b> |

|          |   |    |  |                  |
|----------|---|----|--|------------------|
|          | <p>Expertenchat<br/>05.10.2022<br/>18.00-20.00 Uhr</p>                                      |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definition: Web-, Shop Usability, Usability Testmethoden</li> <li>• Gestaltung, Design, Navigation, Benutzerführung, Technische, mobile Optimierung, uvm.</li> <li>• Onlineshop Konventionen (Positionierung Logo, Warenkorb, Login, uvm.)</li> <li>• Such- und Filterfunktion</li> <li>• Produktdarstellung: Produktdetails, Produktbilder-, videos, Cross Selling</li> <li>• Vertrauensbildende Maßnahmen: Gütesiegel, Kundenbewertungen, SSL Verschlüsselung</li> <li>• Optimierung von Bestellprozessen: Bestell-Button, Warenkorb</li> <li>• webbasierte Zahlungssysteme: Prepaid-Systeme, Pay-Now- und Pay-Later-Systeme</li> <li>• Erstellung einer eCommerce--Strategie - Teil 4</li> </ul>   |                  |
| KW 40/41 | <p>06.10.2022 –<br/>12.10.2022<br/><br/>Expertenchat<br/>12.10.2022<br/>18.00-20.00 Uhr</p> | 10 | <p><b>Produktbeschreibungen und SEO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedeutung und Grundlagen der Suchmaschine Google: SERP und Snippets (Organische Suchergebnisse, Textanzeige, Produktanzeigen, Featured Snipped, uvm.)</li> <li>• Keywords-Recherche und Keyword Tools</li> <li>• Bedeutung von Mobile Marketing und Usability für das SEO</li> <li>• technische Faktoren: Ladezeit, Meta-Angaben, uvm.</li> <li>• On-Page Faktoren: Bilder, Überschriften, Textelemente, Navigation, interne Verlinkungen uvm.</li> <li>• Off-Page Faktoren: Linkbuilding, Social Signals, uvm.</li> <li>• SEO Analyse Tools</li> <li>• Suchmaschinenoptimierte Produktseiten: Content- und Bild-Optimierung, Meta-Description, Keywords</li> <li>• Umgang mit Duplicate Content (Canonical Tag)</li> <li>• Erstellung einer eCommerce--Strategie - Teil 5</li> </ul> | <b>Dozent/in</b> |
| KW 41/42 | <p>13.10.2022 –<br/>19.10.2022</p>  | 10 | <p><b>Logistik, Versand und Retouren</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rolle von Logistik-Prozessen im Kaufprozess</li> <li>• Anforderungen des Kunden an den Versand</li> <li>• eCommerce Fulfillment, Logistik Dienstleister</li> </ul>   | <b>Dozent/in</b> |

|          |   |    |   |                  |
|----------|---|----|---|------------------|
|          | <p>Expertenchat<br/>19.10.2022<br/>18.00-20.00 Uhr</p>                                    |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Logistik Prozesse: Wareneingang, Lagerung, Warenentnahme, Warenausgang, Verpackung, Versand</li> <li>• Verpackungslösungen (groß- und kleinvolumig), Paketgestaltung (Optik, Funktionalität) und Inhalte</li> <li>• Versanddienstleister und Sendungsverfolgung</li> <li>• Lieferorte und Lieferzeiten</li> <li>• Prozesse der Rückabwicklung: Umgang mit Retouren und Stornierungen und Maßnahmen zur Verringerung von Rückabwicklungsprozessen</li> <li>• Unterschiede im B2B und B2C Versand</li> <li>• Erstellung einer eCommerce--Strategie - Teil 6</li> </ul>   |                  |
| KW 42/43 | <p>20.10.2022 –<br/>26.10.2022</p> <p>Expertenchat<br/>26.10.2022<br/>18.00-20.00 Uhr</p> | 10 | <p><b>Kundenbewertungen und Kundenkommunikation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedeutung von Kundenbewertungen und - Weiterempfehlung und Sicht der Online-Händler und Kunden</li> <li>• Bewertungsportale (z.B. Trusted Shops)</li> <li>• Bewertungen im Onlineshop</li> <li>• Bewertungen in Sozialen Netzwerken (z.B. Google My Business, Facebook, uvm.)</li> <li>• Einbindung von Bewertungsmöglichkeiten in der Customer Journey</li> <li>• Relevante Soziale Netzwerke für Online Händler</li> <li>• Kundenservice und -kommunikation in sozialen Netzwerken</li> <li>• Umgang mit (negativen) Kundenbewertungen und Shitstorms</li> <li>• Erstellung einer eCommerce--Strategie - Teil 7</li> </ul> | <b>Dozent/in</b> |
| KW 43/44 | <p>27.10.2022 –<br/>02.11.2022</p> <p>Expertenchat<br/>02.11.2022<br/>18.00-20.00 Uhr</p> | 10 | <p><b>Monitoring und Analyse für Onlineshops</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ableitung von relevanten Kennzahlen für verschiedene Ziele (Umsatz, Kontaktfrequenzen, Support, Bekanntheit/Branding, uvm.)</li> <li>• eCommerce Kennzahlen: Umsatz, Transaktionen, Conversion Rate, Durchschnittlicher Bestellwert, Retourenquote, Warenkorbabbruchrate, Ausstiegsseiten</li> <li>• Interne Shop-Analyse Tools vs. Google Analytics</li> </ul>   | <b>Dozent/in</b> |

|            |                            |                     |     |  |                                   |
|------------|----------------------------|---------------------|-----|--|-----------------------------------|
|            |                            |                     |     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voraussetzungen und Einrichtung eines Google Analytics Accounts</li> <li>• Definition von Zielvorhaben in Google Analytics</li> <li>• Berichte in Google Analytics: Echtzeit, Zielgruppe, Akquisition, Verhalten, Conversions</li> <li>• Kennzahlen (KPI)</li> <li>• Zielgruppen- und Besucheranalyse</li> <li>• Erstellung einer eCommerce-Strategie - Teil 8</li> </ul> |                                   |
| KW 44/45   | 03.11.2022 –<br>09.11.2022 |                     | 8   | <p><b>Facharbeit* und Abschluss</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fertigstellung der Facharbeit</li> <li>• Erstellung der Abschlusspräsentation</li> </ul> <p><b>Abgabe der Facharbeit + Präsentation:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• digitale Versionen auf der Lernplattform hochladen</li> </ul>   |                                   |
| 14.11.2022 | Mo                         | 10.00<br>–<br>15.15 | 7   | <p><b>Abschluss</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abschlussveranstaltung</li> <li>• Präsentation</li> <li>• Feedback zur Facharbeit im Plenum</li> <li>• Evaluation</li> <li>• Abschlussfotos</li> <li>• Lehrgangsende</li> </ul>   | <b>Business Academy Ruhr GmbH</b> |
|            |                            |                     | 100 | <b>Lehrgangsende</b>   |                                   |

|          |                            |   |  |  |  |
|----------|----------------------------|---|--|--|--|
| KW 35-45 | 02.09.2022 –<br>09.11.2022 | <b>eTutor/in für die virtuelle Lernplattform:</b><br>eTutorin |  |  |  |
|----------|----------------------------|---|--|--|--|