

eCommerce Manager (IHK)					
November 2022 bis Februar 2023					
Datum	Tag	Zeit	UE	Module/ Inhalte	Dozent/in
18.11.2022	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 46/47	19.11.2022 – 23.11.2022			Einführung in das eLearning, erste Übungen	
KW 47/48	24.11.2022 – 30.11.2022 Expertenchat 30.11.2022 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 48/49	01.12.2022 – 07.12.2022		10	Rechtsgrundlagen im Onlinehandel <ul style="list-style-type: none"> • Rechtliche Regelungen eines Online Auftritts (Informationspflichten des Unternehmens, Impressum) 	Dozent/in

	<p>Expertenchat 07.12.2022 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 49/50	<p>08.12.2022 – 14.12.2022 Expertenchat 14.12.2022 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 50/51	<p>15.12.2022 – 21.12.2022</p>	10	<p>Shop Usability: von der Startseite bis zum Bestellprozess</p>	Dozent/in

	<p>Expertenchat 21.12.2022 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 51-01	21.12.2022 – 04.01.2023	Weihnachtsferien		
KW 01/02	<p>05.01.2023 – 11.01.2023</p> <p>Expertenchat 11.01.2023 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 02/03		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>12.01.2023 – 18.01.2023</p> <p>Expertenchat 18.01.2023 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 03/04	<p>19.01.2023 – 25.01.2023</p> <p>Expertenchat 25.01.2023 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 04/05	<p>26.01.2023 – 01.02.2023</p> <p>Expertenchat 01.02.2023 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 Google Analytics: Echtzeit, Zielgruppe, Akquisition, Verhalten, Conversions • Kennzahlen (KPI) • Zielgruppen- und Besucheranalyse • Erstellung einer eCommerce-Strategie - Teil 8 		
KW 05/06	02.02.2023 – 08.02.2023		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 	
13.02.2023	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 46-06	18.11.2022 – 08.02.2023	eTutor/in für die virtuelle Lernplattform: eTutorin		
----------	----------------------------	---	--	--