

eCommerce Manager (IHK)					
November 2024 – Februar 2025					
Datum	Tag	Zeit	UE	Module/ Inhalte	Dozent/in
15.11.2024	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	15.11.2024 – 20.11.2024			Einführung in das eLearning, erste Übungen	
KW 47/48	21.11.2024 – 27.11.2024 Expertenchat: Mittwoch, 27.11.2024 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, Nutzer*innenverhalten 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*der Kund*innen zum Ziel Rolle von Vergleichsportalen Erstellung einer eCommerce-Strategie – Teil 1 	Dozent*in
KW 48/49	28.11.2024 – 04.12.2024 Expertenchat: Mittwoch, 04.12.2024 18.00-20.00 Uhr		10	Rechtsgrundlagen im Onlinehandel <ul style="list-style-type: none"> Rechtliche Regelungen eines Onlineauftritts (Informationspflichten des Unternehmens, Impressum) 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 Onlinevertrieb: 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 	Dozent*in

			<ul style="list-style-type: none"> • Rechtliche Aspekte beim Bestell- und Liefervorgang, Mahnwesen • Umgang mit Abmahnungen • Erstellung einer eCommerce-Strategie – Teil 2 	
KW 49/50	05.12.2024 – 11.12.2024 Expertenchat: Mittwoch, 11.12.2024 18.00-20.00 Uhr	10	Shopsysteme und Warenwirtschaft <ul style="list-style-type: none"> • Shopvarianten: Miet-Shops, Kauf-Shops, Open-Source Shops, kostenlose Shops • eCommerce-Lösungen für Anfänger*innen 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	12.12.2024 – 18.12.2024 Expertenchat: Mittwoch, 18.12.2024 18.00-20.00 Uhr	10	Shop Usability: von der Startseite bis zum Bestellprozess <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, -bilder- und -videos, Cross Selling • Vertrauensbildende Maßnahmen: Gütesiegel, Kund*innenbewertungen, SSL-Verschlüsselung • Optimierung von Bestellprozessen: Bestell-Button, Warenkorb • Webbasierte Zahlungssysteme: Prepaid-Systeme, Pay-Now- und Pay-Later-Systeme • Erstellung einer eCommerce-Strategie – Teil 4 	Dozent*in
KW 51-01	19.12.2024 – 01.01.2025	Weihnachtsferien		
KW 01/02	02.01.2025 – 08.01.2025 Expertenchat: Mittwoch, 08.01.2025 18.00-20.00 Uhr	10	Produktbeschreibungen und SEO <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 	Dozent*in

			<ul style="list-style-type: none"> • Suchmaschinenoptimierte Produktseiten: Content- und Bild-Optimierung, Meta-Description, Keywords • Umgang mit Duplicate Content (Canonical Tag) • Erstellung einer eCommerce-Strategie – Teil 5 	
KW 02/03	09.01.2025 – 15.01.2025 Expertenchat: Mittwoch, 15.01.2025 18.00-20.00 Uhr	10	Logistik, Versand und Retouren <ul style="list-style-type: none"> • Rolle von Logistikprozessen im Kaufprozess • Anforderungen des*der Kund*innen an den Versand • eCommerce Fulfillment, Logistik Dienstleister*innen • Logistik Prozesse: Wareneingang, Lagerung, Warenentnahme, Warenausgang, Verpackung, Versand • Verpackungslösungen (groß- und kleinvolumig), Paketgestaltung (Optik, Funktionalität) und Inhalte • Versanddienstleister*innen 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 	Dozent*in
KW 03/04	16.01.2025 – 22.01.2025 Expertenchat: Mittwoch, 22.01.2025 18.00-20.00 Uhr	10	Kund*innenbewertungen und -kommunikation <ul style="list-style-type: none"> • Bedeutung von Kund*innenbewertungen und -Weiterempfehlung und Sicht der Onlinehändler*innen und Kund*innen • 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 Onlinehändler*innen • Kund*innenservice und -kommunikation in sozialen Netzwerken • Umgang mit (negativen) Kund*innenbewertungen und Shitstorms • Erstellung einer eCommerce-Strategie – Teil 7 	Dozent*in
KW 04/05	23.01.2025 – 29.01.2025 Expertenchat: Mittwoch, 29.01.2025 18.00-20.00 Uhr	10	Controlling und Analyse für Onlineshops <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 • 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) 	Dozent*in

				<ul style="list-style-type: none"> • Zielgruppen- und Besucheranalyse • Erstellung einer eCommerce-Strategie – Teil 8 	
KW 05/06	30.01.2025 – 05.02.2025		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 	
10.02. 2025	Mo	10.00 – 15.15	6	<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 46-05	15.11.2024 – 29.01.2025		<p>eTutor*in für die virtuelle Lernplattform: eTutor*in</p>		