

eCommerce Manager (IHK)					
März - Juni					
Datum	Tag	Zeit	UE	Module/ Inhalte	Dozent/in
14.03.2025	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 11/12	14.03.2025 – 19.03.2025			Einführung in das eLearning, erste Übungen	
KW 12/13		20.03.2025 – 26.03.2025 Expertenchat: Mittwoch, 26.03.2025 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 13/14		27.03.2025 – 02.04.2025 Expertenchat: Mittwoch, 02.04.2025 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 14/15	03.04.2025 – 09.04.2025 Expertenchat: Mittwoch, 09.04.2025 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 15/16	10.04.2025 – 16.04.2025 Expertenchat: Mittwoch, 16.04.2025 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 16/17	17.04.2025 – 23.04.2025	Osterferien		
KW 17/18	24.04.2025 – 30.04.2025 Expertenchat: Mittwoch, 30.04.2025 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 Snippet, 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 18/19	01.05.2025 – 07.05.2025 Expertenchat: Mittwoch, 07.05.2025 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 19/20	08.05.2025 – 14.05.2025 Expertenchat: Mittwoch, 14.05.2025 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 20/21	15.05.2025 – 21.05.2025 Expertenchat: Mittwoch, 21.05.2025 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, Kontaktanfragen, 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 Goolge 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 21/22	22.05.2025 – 28.05.2025		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 	
02.06.2025	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 11-21	14.03.2025 – 21.05.2025		<p>eTutor*in für die virtuelle Lernplattform: eTutor*in</p>		

Angesichts der dynamischen Veränderungen in digitalen Themen behalten wir uns vor, unsere Lehrpläne flexibel an aktuelle Entwicklungen anzupassen.