eCommerce Manager (IHK) Musterlehrplan					
Datum	**Tag**	**Zeit**	**UE**	**Module/ Inhalte**	**Dozent*in**
TT.MM. JJJJ	Fr	10.00 – 14.00	5	**Online-Einführung** • Einführung/ Begrüßung • Kennenlernen der Gruppe • Organisatorisches zum Lehrgang • Informationen zur Facharbeit • Informationen zum Abschluss • Einführung in die Arbeit mit der Lernplattform • Anmeldung / Profilgestaltung / Erste Aufgaben	**Dozent*in**
TT.MM.JJJJ – TT.MM.JJJJ Input zur Facharbeit: Mittwoch, TT.MM.JJJJ 18.00-21.00 Uhr			5	**Einführung in das eLearning, Einführung in die Erstellung einer eCommerce Strategie**	**Dozent*in**
TT.MM.JJJJ – TT.MM.JJJJ Expertenchat: Mittwoch, TT.MM.JJJJ 18.00-21.00 Uhr			10	**Modul 1: Vertriebskanäle im eCommerce** • Zahlen, Daten und Fakten im eCommerce: Bedeutung, Umsätze, Nutzerverhalten uvm. • Kaufentscheidungsprozesse aus Kundenperspektive • Customer Journey und Online-Touchpoints • Geschäftsmodelle im eCommerce: B2C, B2B, Dropshipping uvm. • Multichannel- und Omnichannel-Strategie • Online-Vertriebskanäle: Auswahl, Funktionsweisen und Zielgruppen • Trends, Entwicklungen und KI-Einsatz • Rechtliche Rahmenbedingungen • Erstellung einer eCommerce-Strategie – Teil 1	**Dozent*in**
TT.MM.JJJJ – TT.MM.JJJJ Expertenchat: Mittwoch, TT.MM.JJJJ 18.00-21.00 Uhr			10	**Modul 2: Shopsysteme und Marktplätze** • Technische Umsetzung und Steuerung von verschiedenen Vertriebskanälen im eCommerce • Auswahl und Einrichtung von Shopsystemen • Marktplätze als eigenständiger Vertriebskanal • Anbindung von Marktplätzen im Onlineshop • Warenwirtschaft und Bestandsmanagement • Kanalspezifische Sortimentsstrategie • Trends, Entwicklungen und KI-Einsatz • Rechtliche Rahmenbedingungen • Erstellung einer eCommerce-Strategie – Teil 2	**Dozent*in**
TT.MM.JJJJ – TT.MM.JJJJ Expertenchat: Mittwoch, TT.MM.JJJJ 18.00-21.00 Uhr			10	**Modul 3: KI-gestützte Gestaltung und Sichtbarkeit** • Kriterien eines guten Online-Auftritts • Grundprinzipien der User Experience und Shop-Usability • Optimierung des Bestellprozesses • KI-gestützte Gestaltung von Produktseiten	**Dozent*in**

© Business Academy Ruhr GmbH

		• KI-gestützte Gestaltung der Produktauftritte auf Marktplätzen • Search Engine Optimization (SEO), Marketplace SEO und Generative Engine Optimization (GEO) • Trends, Entwicklungen und KI-Einsatz • Rechtliche Rahmenbedingungen • Erstellung einer eCommerce-Strategie – Teil 3	
TT.MM.JJJJ – TT.MM.JJJJ Expertenchat: Mittwoch, TT.MM.JJJJ 18.00-21.00 Uhr	10	**Modul 4: Logistik, Versand und Retouren** • Rolle von Logistikprozessen im Kaufprozess • Logistik-Prozesse: Wareneingang, Lagerung, Warenentnahme, Warenausgang, Verpackung, Versand • KI-Einsatz zur Prozessoptimierung von Logistik-Prozessen • eCommerce Fulfillment, Logistik Dienstleister • Versanddienstleister und Sendungsverfolgung • Retourenmanagement • Trends, Entwicklungen und KI-Einsatz • Rechtliche Rahmenbedingungen • Erstellung einer eCommerce-Strategie – Teil 4	**Dozent*in**
TT.MM.JJJJ – TT.MM.JJJJ Expertenchat: Mittwoch, TT.MM.JJJJ 18.00-21.00 Uhr	10	**Modul 5: Kundenkommunikation und KI** • Kundenservice entlang der Customer Journey • After-Sales Kommunikation • Kommunikationskanäle, Automatisierung und KI in der Kundenkommunikation • Management von Kundenbewertungen • Umgang mit Feedback • Kundenbindung und Loyalität • Trends, Entwicklungen und KI-Einsatz • Rechtliche Rahmenbedingungen • Erstellung einer eCommerce-Strategie – Teil 5	**Dozent*in**
TT.MM.JJJJ – TT.MM.JJJJ Expertenchat: Mittwoch, TT.MM.JJJJ 18.00-21.00 Uhr	10	**Modul 6: KI-gestützte Erfolgsmessung und Optimierung** • Ableitung von relevanten Kennzahlen (KPI) im eCommerce • Interne Shop-Analyse-Tools vs. Google Analytics • Voraussetzungen und Einrichtung eines Google Analytics-Accounts • Berichte in Google Analytics • KI-gestützte Datenanalyse, Dateninterpretation und Ableitung von Optimierungsvorschlägen • Analyse-Tools für Marktplätze • Trends, Entwicklungen und KI-Einsatz • Rechtliche Rahmenbedingungen • Erstellung einer eCommerce-Strategie – Teil 6	**Dozent*in**
TT.MM.JJJJ – TT.MM.JJJJ Input zur Abschlusspräsentation: Mittwoch, TT.MM.JJJJ	4	**Facharbeit und Abschluss** • Fertigstellung der Facharbeit • Erstellung der Abschlusspräsentation **Abgabe der Facharbeit + Präsentation:**	**Dozent*in**

© Business Academy Ruhr GmbH

18.00-21.00 Uhr				• digitale Versionen auf der Lernplattform hochladen bis Sonntag, TT.MM.JJJJ (23.59Uhr)	
TT.MM. JJJJ	Mo	10.00 – 15.00	6	**Online-Abschluss** • Abschlussveranstaltung • Präsentation • Feedback zur Facharbeit im Plenum • Evaluation • Lehrgangsende	**Dozent*in**
			80	**Lehrgangsende**	

eTutor*in für die virtuelle Lernplattform:
Vorname Nachname

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

Anzahl der synchronen Unterrichtseinheiten: 43 UE (53%)
Anzahl der asynchronen Unterrichtseinheiten: 37 UE (47%)

© Business Academy Ruhr GmbH