

eCommerce Manager (IHK) Mai – August 2021					
Datum	Tag	Zeit	UE	Module/ Inhalte	Dozent/in
21.05.2021	Fr	10.00 – 14.00	8	Kurseröffnung, Einführung, Grundlagen <ul style="list-style-type: none"> - Einführung/ Begrüßung - Kennenlernen der Gruppe - Organisatorisches zum Lehrgang - Informationen zur Facharbeit* - Einführung in die eCommerce Strategie - Informationen zum Abschluss - Einführung in die Arbeit mit der Lernplattform - Anmeldung, Profilgestaltung - Erste Aufgaben 	Business Academy Ruhr
KW20/21	21.05.2021 – 26.05.2021			Einführung in das eLearning, erste Übungen	
KW21/22	27.05.2021 – 02.06.2021 Expertenchat: Mittwoch, 02.06.2021 18.00 – 20.00 Uhr		8	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 	Dozent/in
KW22/23	03.06.2021 – 09.06.2021 Expertenchat: Mittwoch, 09.06.2021 18.00 – 20.00 Uhr		8	Rechtsgrundlagen im Onlinehandel <ul style="list-style-type: none"> - Rechtliche Regelungen eines Online Auftritts (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 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 	Dozent/in
KW23/24	10.06.2021 – 16.06.2021		8	Shopsysteme und Warenwirtschaft	Dozent/in

	<p>Expertenchat: Mittwoch, 16.06.2021 18.00 – 20.00 Uhr</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 	
KW24/25	<p>17.06.2021 – 23.06.2021</p> <p>Expertenchat: Mittwoch, 23.06.2021 18.00 – 20.00 Uhr</p>	8	<p>Shop Usability: von der Startseite bis zum Bestellprozess</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 	Dozent/in
KW25/26	<p>24.06.2021 – 30.06.2021</p> <p>Expertenchat: Mittwoch, 30.06.2021 18.00 – 20.00 Uhr</p>	8	<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 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 - Suchmaschinenoptimierte Produktseiten: Content- und Bild-Optimierung, Meta-Description, Keywords - Umgang mit Duplicate Content (Canonical Tag) 	Dozent/in
KW25/26	<p>01.07.2021 – 07.07.2021</p> <p>Expertenchat: Mittwoch, 07.07.2021 18.00 – 20.00 Uhr</p>	8	<p>Logistik, Versand und Retouren</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rolle von Logistik-Prozessen im Kaufprozess - Anforderungen des Kunden an den Versand - eCommerce Fulfillment, Logistik Dienstleister - Logistik Prozesse: Wareneingang, Lagerung, Warenentnahme, Warenausgang, Verpackung, Versand - Verpackungslösungen (groß- und kleinvolumig), Paketgestaltung (Optik, Funktionalität) und Inhalte - Versanddienstleister und Sendungsverfolgung 	Dozent/in

				<ul style="list-style-type: none"> - Lieferorte und Lieferzeiten - Prozesse der Rückabwicklung: Umgang mit Retouren und Stornierungen und Maßnahmen zur Verringerung von Rückabwicklungsprozessen - Unterschiede im B2B und B2C Versand 	
KW26/27	08.07.2021 – 14.07.2021	Expertenchat: Mittwoch, 14.07.2021 18.00 – 20.00 Uhr	8	Kundenbewertungen und Kundenkommunikation <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 	Dozent/in
KW27/28	15.07.2021 – 21.07.2021	Expertenchat: Mittwoch, 21.07.2021 18.00 – 20.00 Uhr	8	Monitoring 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) - Zielgruppen- und Besucheranalyse 	Dozent/in
KW28/29	22.07.2021 – 28.07.2021	Abgabe der Facharbeit: Mittwoch, 28.07.2021 Bis 23:55 Uhr		Facharbeit* und Abschluss <ul style="list-style-type: none"> - Fertigstellung der Facharbeit - Erstellung der Abschlusspräsentation Abgabe der Facharbeit + Präsentation: digitale Versionen auf der Lernplattform hochladen	
02.08.2021	Mo	10.00 – 16.30	8	Abschluss <ul style="list-style-type: none"> - Abschlussveranstaltung - Präsentation - Feedback zur Facharbeit* im Plenum - Evaluation - Abschlussfotos - Lehrgangsende 	Business Academy Ruhr
			80	Lehrgangsende	

KW20-29	21.05.2021 – 28.07.2021	20	*Facharbeit = Erstellung eines Handlungskonzepts (Strategie) im Verlauf des Lehrgangs zu einem individuell gewählten Anwendungsfall.
		100	
KW20-28	21.05.2021 – 21.07.2021	eTutor/in für die virtuelle Lernplattform: etutorin	