

<b>IHK Nord Westfalen</b> <b>eCommerce Manager (IHK)</b> <b>November 2021 – Februar 2022</b>					
Datum	Tag	Zeit	U E	Module/ Inhalte	Dozent/in
10.11. 2021	Mi	18.00 – 21.15	8	<b>Kurseröffnung, Einführung, Grundlagen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Einführung/ Begrüßung</li> <li>- Kennenlernen der Gruppe</li> <li>- Organisatorisches zum Lehrgang</li> <li>- Informationen zur Facharbeit*</li> <li>- Einführung in die eCommerce Strategie</li> <li>- Informationen zum Abschluss</li> <li>- Einführung in die Arbeit mit der Lernplattform</li> <li>- Anmeldung, Profilgestaltung</li> <li>- Erste Aufgaben</li> </ul>	<b>Business Academy Ruhr GmbH</b>
KW45/46	10.11.2021 – 17.11.2021			<b>Einführung in das eLearning, erste Übungen</b>	
17.11. 2021	Mi	18.00 – 21.15	4	<b>Grundlagen des eCommerce</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rahmenbedingungen und Geschäftsmodelle, B2C und B2B</li> <li>- Begriffsabgrenzungen und Beispiele: Pure Internet Player, Multi-Channel-Vertrieb</li> <li>- Zahlen, Daten und Fakten im eCommerce: Bedeutung, Umsätze, Mobile Nutzung, Nutzerverhalten uvm.</li> <li>- Vorteile und Nachteile eines eigenen Onlineshops vs. Online-Marktplatz</li> <li>- Mobile Commerce: Vorteile und Nachteile einer App</li> <li>- Verkaufen über Soziale Netzwerke: Facebook Shop Funktion, Instagram Shopping</li> <li>- Verkaufen über Google: Google Shopping</li> <li>- Customer Journey: der Weg des Kunden zum Ziel</li> <li>- Rolle von Vergleichsportalen</li> </ul>	<b>Dozent/in</b>
KW46/47	18.11.2021 – 24.11.2021		4	<b>Vertiefende Onlineübungen</b>	
24.11. 2021	Mi	18.00 – 21.15	4	<b>Rechtsgrundlagen im Onlinehandel</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rechtliche Regelungen eines Online Auftritts (Informationspflichten des Unternehmens, Impressum)</li> <li>- Rechtliche Regelungen zur Produktpräsentation (Informationspflichten zu Waren oder Dienstleistungen; Marken- und Kennzeichenrecht mit Bezug zum eCommerce; Urheberrecht und Nutzungsrechte; Persönlichkeitsrecht; Werbemaßnahmen und unlauterer Wettbewerb)</li> <li>- Rechtliche Regelungen zur Preisangabe</li> <li>- Rechtliche Regelungen der Vertragsgestaltung im Online Vertrieb: AGB, Informationspflichten zu Verträgen, Button-Lösung, Widerrufsrecht</li> </ul>	<b>Dozent/in</b>

				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rechtskonforme Gestaltung der Prozessschritte bis zum Vertragsabschluss (Checkout-Prozess)</li> <li>- Datenschutz im eCommerce (DSGVO und Sondergesetze/-regelungen)</li> <li>- Online-Streitbeilegung</li> </ul>	
KW47/48	25.11.2021 – 01.12.2021		4	<b>Vertiefende Onlineübungen</b>	
01.12.2021	Mi	18.00 – 21.15	4	<b>Shopsysteme und Warenwirtschaft</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Shopvarianten: Miet-Shops, Kauf-Shops, Open-Source Shops, kostenlose Shops</li> <li>- eCommerce Lösungen für Anfänger und Fortgeschrittene</li> <li>- Anforderungen an ein Shopsystem definieren</li> <li>- Shopsysteme im Vergleich: Zielgruppe, Funktionsumfang, Vor- und Nachteile, Verbreitung, Kosten, Vertragslaufzeit, Beispiel-Shops</li> <li>- Schnittstellen im Onlineshop (API)</li> <li>- Vorteile von Warenwirtschaftssystemen</li> <li>- Onlineshop Schnittstellen zu Bezahl- und Warenwirtschaftssystemen: mögliche Datenarten zum automatisierten Austausch</li> </ul>	<b>Dozent/in</b>
KW48/49	02.12.2021 – 08.12.2021		4	<b>Vertiefende Onlineübungen</b>	
08.12.2021	Mi	18.00 – 21.15	4	<b>Shop Usability: Von der Startseite bis zum Bestellprozess</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definition: Web-, Shop Usability, Usability Testmethoden</li> <li>- Gestaltung, Design, Navigation, Benutzerführung, Technische, mobile Optimierung, uvm.</li> <li>- Onlineshop Konventionen (Positionierung Logo, Warenkorb, Login, uvm.)</li> <li>- Such- und Filterfunktion</li> <li>- Produktdarstellung: Produktdetails, Produktbilder-, videos, Cross Selling</li> <li>- Vertrauensbildende Maßnahmen: Gütesiegel, Kundenbewertungen, SSL Verschlüsselung</li> <li>- Optimierung von Bestellprozessen: Bestell-Button, Warenkorb</li> <li>- webbasierte Zahlungssysteme: Prepaid-Systeme, Pay-Now- und Pay-Later-Systeme</li> </ul>	<b>Dozent/in</b>
KW49/50	09.12.2021 – 15.12.2021		4	<b>Vertiefende Onlineübungen</b>	
15.12.2021	Mi	18.00 – 21.15	4	<b>Produktbeschreibungen und SEO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bedeutung und Grundlagen der Suchmaschine Google: SERP und Snippets (Organische Suchergebnisse, Textanzeige, Produktanzeigen, Featured Snipped, uvm.)</li> <li>- Keywords-Recherche und Keyword Tools</li> </ul>	<b>Dozent/in</b>

				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bedeutung von Mobile Marketing und Usability für das SEO</li> <li>- technische Faktoren: Ladezeit, Meta-Angaben, uvm.</li> <li>- On-Page Faktoren: Bilder, Überschriften, Textelemente, Navigation, interne Verlinkungen uvm.</li> <li>- Internationaler Onlinehandel</li> <li>- Off-Page Faktoren: Linkbuilding, Social Signals, uvm.</li> <li>- SEO Analyse Tools</li> <li>- Suchmaschinenoptimierte Produktseiten: Content- und Bild-Optimierung, Meta-Description, Keywords</li> <li>- Umgang mit Duplicate Content (Canonical Tag)</li> </ul>	
KW50/51	16.12.2021 – 22.12.2021		4	<b>Vertiefende Onlineübungen</b>	
KW51-02	22.12.2021 – 11.01.2021	<b>Weihnachtspause</b>			
12.01. 2022	Mi	18.00 – 21.15	4	<b>Logistik, Versand und Retouren</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rolle von Logistik-Prozessen im Kaufprozess</li> <li>- Anforderungen des Kunden an den Versand</li> <li>- eCommerce Fulfillment, Logistik Dienstleister</li> <li>- Logistik Prozesse: Wareneingang, Lagerung, Warenentnahme, Warenausgang, Verpackung, Versand</li> <li>- Verpackungslösungen (groß- und kleinvolumig), Paketgestaltung (Optik, Funktionalität) und Inhalte</li> <li>- Versanddienstleister und Sendungsverfolgung</li> <li>- Lieferorte und Lieferzeiten</li> <li>- Prozesse der Rückabwicklung: Umgang mit Retouren und Stornierungen und Maßnahmen zur Verringerung von Rückabwicklungsprozessen</li> <li>- Unterschiede im B2B und B2C Versand</li> </ul>	<b>Dozent/in</b>
KW02/03	13.01.2022 – 19.01.2022		4	<b>Vertiefende Onlineübungen</b>	
19.01. 2022	Mi	18.00 – 21.15	4	<b>Kundenbewertungen und Kundenkommunikation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bedeutung von Kundenbewertungen und - Weiterempfehlung und Sicht der Online-Händler und Kunden</li> <li>- Bewertungsportale (z.B. Trusted Shops)</li> <li>- Bewertungen im Onlineshop</li> <li>- Bewertungen in Sozialen Netzwerken (z.B. Google My Business, Facebook, uvm.)</li> <li>- Einbindung von Bewertungsmöglichkeiten in der Customer Journey</li> <li>- Relevante Soziale Netzwerke für Online Händler</li> <li>- Kundenservice und -kommunikation in sozialen Netzwerken</li> <li>- Umgang mit (negativen) Kundenbewertungen und Shitstorms</li> </ul>	<b>Dozent/in</b>
KW03/04	20.01.2022 – 26.01.2022		4	<b>Vertiefende Onlineübungen</b>	

26.01.2022	Mi	18.00 – 21.15	4	<b>Monitoring und Analyse für Onlineshops</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ableitung von relevanten Kennzahlen für verschiedene Ziele (Umsatz, Kontaktforderungen, Support, Bekanntheit/Branding, uvm.)</li> <li>- eCommerce Kennzahlen: Umsatz, Transaktionen, Conversion Rate, Durchschnittlicher Bestellwert, Retourenquote, Warenkorbabbruchrate, Ausstiegsseiten</li> <li>- Interne Shop-Analyse Tools vs. Google Analytics</li> <li>- Voraussetzungen und Einrichtung eines Google Analytics Accounts</li> <li>- Definition von Zielvorhaben in Google Analytics</li> <li>- Berichte in Google Analytics: Echtzeit, Zielgruppe, Akquisition, Verhalten, Conversions</li> <li>- Kennzahlen (KPI)</li> <li>- Zielgruppen- und Besucheranalyse</li> </ul>	<b>Dozent/in</b>
KW04/05	27.01.2022 – 02.02.2022		4	<b>Vertiefende Onlineübungen</b>	
KW05/06	03.01.2022 – 08.02.2022  <b>Abgabe der Facharbeit:</b> Dienstag, 08.02.2022 Bis 23:55 Uhr			<b>Facharbeit* und Abschluss</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fertigstellung der Facharbeit</li> <li>- Erstellung der Abschlusspräsentation</li> </ul> <b>Abgabe der Facharbeit:</b> digitale Version auf der Lernplattform hochladen, gedrucktes Exemplar zum Abschlusstag mitbringen	
09.02.2022	Mi	14.00 - 21.00	8	<b>Abschluss</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Abschlussveranstaltung</li> <li>- Präsentation</li> <li>- Feedback zur Facharbeit* im Plenum</li> <li>- Evaluation</li> <li>- Abschlussfotos</li> <li>- Lehrgangsende</li> </ul>	<b>Business Academy Ruhr GmbH</b>
			<b>80</b>	<b>Lehrgangsende</b>	
KW45-06	10.11.2021 – 08.02.2022		20	*Facharbeit = Erstellung eines Handlungskonzepts (Strategie) im Verlauf des Lehrgangs zu einem individuell gewählten Anwendungsfall.	
			<b>100</b>		
KW45-05	10.11.2021 – 02.02.2022		eTutor/in für die virtuelle Lernplattform: <b>Dozent/in</b>		