

eCommerce Manager (IHK)					
November 2023 – Februar 2024					
Datum	Tag	Zeit	UE	Module/Inhalte	Dozent/in
17.11.2023	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	17.11.2023 – 22.11.2023			Einführung in das eLearning, erste Übungen	
KW 47/48	23.11.2023 – 29.11.2023 Expertenchat: Mittwoch, 29.11.2023 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, 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 Erstellung einer eCommerce-Strategie – Teil 1 	Dozent/in
KW 48/49	30.11.2023 – 06.12.2023 Expertenchat: Mittwoch, 06.12.2023 18.00-20.00 Uhr		10	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 	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	07.12.2023 – 13.12.2023 Expertenchat: Mittwoch, 13.12.2023 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 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	14.12.2023 – 20.12.2023 Expertenchat: Mittwoch, 20.12.2023 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, 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 • Erstellung einer eCommerce-Strategie – Teil 4 	Dozent/in
KW 51-01	21.12.2023 – 03.01.2024	Weihnachtspause		
KW 01/02	04.01.2024 – 10.01.2024 Expertenchat: Mittwoch, 10.01.2024 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	<p>11.01.2024 – 17.01.2024</p> <p>Expertenchat: Mittwoch, 17.01.2024 18.00-20.00 Uhr</p>	10	<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, Warementnahme, Warenausgang, Verpackung, Versand Verpackungslösungen (groß- und kleinvolumig), Paketgestaltung (Optik, Funktionalität) und Inhalte Versanddienstleister 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	<p>18.01.2024 – 24.01.2024</p> <p>Expertenchat: Mittwoch, 24.01.2024 18.00-20.00 Uhr</p>	10	<p>Kundenbewertungen und Kundenkommunikation</p> <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 Erstellung einer eCommerce-Strategie – Teil 7 	Dozent/in
KW 04/05	<p>25.01.2024 – 31.01.2024</p> <p>Expertenchat: Mittwoch, 31.01.2024 18.00-20.00 Uhr</p>	10	<p>Controlling und Analyse für Onlineshops</p> <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 	Dozent/in

				<ul style="list-style-type: none"> • Kennzahlen (KPI) • Zielgruppen- und Besucheranalyse • Erstellung einer eCommerce-Strategie – Teil 8 	
KW 05/06	01.02.2024 – 07.02.2024		8	Facharbeit* und Abschluss <ul style="list-style-type: none"> • Fertigstellung der Facharbeit • Erstellung der Abschlusspräsentation Abgabe der Facharbeit + Präsentation: <ul style="list-style-type: none"> • digitale Versionen auf der Lernplattform hochladen 	
12.02. 2024	Mo	10.00 – 15.15	6	Abschluss <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	17.11.2023 – 31.01.2024		eTutor/in für die virtuelle Lernplattform: eTutorin		