

eCommerce Manager (IHK)					
Juli - September					
Datum	Tag	Zeit	UE	Module/ Inhalte	Dozent/in
19.07. 2024	Fr	10.00 – 14.00	6	Kurseröffnung, Einführung, Grundlagen • 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 29/30	19.07.2024 – 24.07.2024			Einführung in das eLearning, erste Übungen	
KW 30/31	25.07.2024 – 31.07.2024 Expertenchat: Mittwoch, 31.07.2024 18.00-20.00 Uhr		10	Grundlagen des eCommerce • 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 • Costumer Journey: der Weg des*der Kund*innen zum Ziel • Rolle von Vergleichsportalen • Erstellung einer eCommerce-Strategie – Teil 1	Dozent*in
KW 31/32	01.08.2024 – 07.08.2024 Expertenchat: Mittwoch, 07.08.2024 18.00-20.00 Uhr		10	Rechtsgrundlagen im Onlinehandel • 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

			• Rechtliche Aspekte beim Bestell- und Liefervorgang, Mahnwesen • Umgang mit Abmahnungen • Erstellung einer eCommerce-Strategie – Teil 2	
KW 32/33	08.08.2024 – 14.08.2024 Expertenchat: Mittwoch, 14.08.2024 18.00-20.00 Uhr	10	Shopsysteme und Warenwirtschaft • 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 33/34	15.08.2024 – 21.08.2024 Expertenchat: Mittwoch, 21.08.2024 18.00-20.00 Uhr	10	Shop Usability: von der Startseite bis zum Bestellprozess • 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 34/35	22.08.2024 – 28.08.2024 Expertenchat: Mittwoch, 28.08.2024 18.00-20.00 Uhr	10	Produktbeschreibungen und SEO • 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 • Suchmaschinenoptimierte Produktseiten: Content- und Bild-Optimierung, Meta-Description, Keywords	Dozent*in

			• Umgang mit Duplicate Content (Canonical Tag) • Erstellung einer eCommerce-Strategie – Teil 5	
KW 35/36	29.08.2024 – 04.09.2024 Expertenchat: Mittwoch, 04.09.2024 18.00-20.00 Uhr	10	Logistik, Versand und Retouren • 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 36/37	05.09.2024 – 11.09.2024 Expertenchat: Mittwoch, 11.09.2024 18.00-20.00 Uhr	10	Kund*innenbewertungen und -kommunikation • 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 37/38	12.09.2024 – 18.09.2024 Expertenchat: Mittwoch, 18.09.2024 18.00-20.00 Uhr	10	Controlling und Analyse für Onlineshops • 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 Google Analytics: Echtzeit, Zielgruppe, Akquisition, Verhalten, Conversions • Kennzahlen (KPI) • Zielgruppen- und Besucheranalyse	Dozent*in

				• Erstellung einer eCommerce-Strategie – Teil 8	
KW 38/39	19.09.2024 – 25.09.2024 Abgabe der Abschlussleistungen: Mittwoch, 25.09.2024 (bis 12.00 Uhr)	8	Facharbeit* und Abschluss • Fertigstellung der Facharbeit • Erstellung der Abschlusspräsentation Abgabe der Facharbeit + Präsentation: • digitale Versionen auf der Lernplattform hochladen		
30.09. 2024	Mo	10.00 – 15.15	6	Abschluss • Abschlussveranstaltung • Präsentation • Feedback zur Facharbeit im Plenum • Evaluation • Abschlussfotos • Lehrgangsende	Business Academy Ruhr GmbH
			100	Lehrgangsende	
KW 29-38	19.07.2024 – 18.09.2024	eTutor*in für die virtuelle Lernplattform: eTutor*in			