

## **Zertifikatslehrgang E-Commerce Manager (IHK) Webinar (Live Online Seminar)**

### **Inhalt**

Der E-Commerce-Sektor boomt weiterhin. Die Prognosen sind hervorragend. Inzwischen bestellen fast 70 Prozent der deutschen Bevölkerung Waren und Dienstleistungen über das Internet. Diese Entwicklung, die sowohl vom technischen Fortschritt als auch von den steigenden Erwartungen der Kunden geprägt ist, braucht solides und aktuelles Wissen.

Maßgeblich für den dauerhaften Erfolg im Online-Handel sind dabei nicht nur die Wahl der richtigen Plattform für den Vertrieb, sondern auch die Gestaltung und das Marketing für einen digitalen Shop. Besonderes Wissen ist auch im rechtlichen Bereich unabdingbar. Fehler bei der Umsetzung können zu Abmahnungen und zu hohen finanziellen Belastungen für den Inhaber führen. Zusätzlich muss das Front-End und der Transport der Waren zum Kunden gestaltet werden. Das Retourenmanagement und die Back-Office-Umgebung sollten ebenfalls effizienzoptimiert sein.

Der Zertifikatslehrgang "E-Commerce-Manager (IHK)" vermittelt in kompakter Form das Know-how, um einen eigenen Online-Shop verkaufswirksam zu gestalten und einen Shop in bereits bestehende Vertriebskanäle optimal zu integrieren.

Lehrgangsinhalte:

1. Grundlagen E-Commerce- Akteure und Rahmenbedingungen  
Einführung, begriffliche Orientierungen, Beispiele  
Rahmenbedingungen, Geschäftsmodelle, betriebswirtschaftliche Grundlagen  
Akteure bzw. Enabler des E-Commerce  
Online-Vertriebskanäle  
Recht: Einführung, Abmahnungen
2. Online-Shop - Anforderungen und Ausgestaltungen  
Entscheidungskriterien  
Shopsysteme, Anbieter, Funktionalitäten, Ausgestaltung  
Gütesiegel/Zertifizierung  
Zahlungssysteme  
Inkasso und Forderungsmanagement  
Recht: Impressum, Warenangebot und Bestellvorgang, Widerrufsrecht, AGB, internationaler B2C-Online-Handel
3. Online-Marketing - E-Commerce Kommunikation im Mix  
Suchmaschinen-Marketing und -Optimierung  
Social-Media - Grundlagen  
Regionales Internetmarketing  
Rich-Media-Grundlagen  
E-Mail-Marketing/Newsletter  
Multi-Channel-Marketing  
Affiliate-Marketing  
Recht: Preissuchmaschinen, Datenschutz
4. Web-Controlling - Optimierungswege für den Online-Handel  
Grundlagen Web-Controlling  
Kampagnenmanagement  
Salesfunnel-Analysen, Targeting  
Datenanalyse, -interpretation, -Export  
Qualitative Verfahren, Testing-Verfahren  
Recht: Webtracking-Tools, Personenbeziehbarkeit von IP-Adressen
5. Logistik/Fulfillment- effiziente Warenwirtschaft und Retouren

Kommunikation  
Paketgestaltung  
Nachbetreuung  
Kundenbindung CRM  
Konfliktmanagement/Beschwerdemanagement  
Warenwirtschaftssysteme (WWS)/FulfillmentSoftware/Schnittstellen  
Logistik, Retourenmanagement  
Rechtliche Aspekte von Logistik/Fulfillment  
6. Marktplätze  
Amazon  
eBay

### **Zulassungsvoraussetzung**

keine

### **Technische Voraussetzung**

Technische Voraussetzungen PC, Apple Mac oder Tablet (ab 7 Zoll) Microsoft Windows 7 oder höher  
Mac OS X 10.8 (Mountain Lion) oder höher Android 4.0x oder höher iOS 7.0 oder höher Headset  
(Kopfhörer mit Mikrofon) Internetzugang mit mind. 0,6 Mbps im Download und 0,2 Mbps im  
Upload Geschwindigkeitstest: [speedtest.t-online.de](http://speedtest.t-online.de)

### **Zielgruppe**

Personen die sich im Bereich Online Handel qualifizieren möchten. Das Webinar richtet sich an  
Unternehmenseigner und -inhaber, Assistenten, Marketing- und Vertriebsmitarbeiter, IT-Mitarbeiter,  
Verantwortliche für den Online-Auftritt, Dienstleister und Agenturen.

### **Förderung**

Für diese Veranstaltung kann ein Bildungsscheck oder ein Prämiegutschein beantragt werden. Diese  
müssen mit der Anmeldung, spätestens aber 14 Tage vor Beginn der Veranstaltung, im Original bei  
uns eingereicht werden.

### **Sonstiges**

Der Kurs findet komplett live online statt. Er schließt mit einem Abschlusstest in Form einer  
Projektarbeit ab. Die Projektarbeit erfolgt in Eigenregie der Teilnehmer. Für die Erstellung der  
Projektarbeit sind etwa 10 Stunden vorgesehen. Die Projektarbeit wird vom Dozenten tutoriell  
unterstützt. Zum Abschluss der Projektarbeit und als Voraussetzung für die Ausstellung des IHK  
Zertifikates "E-Commerce Manager (IHK)" findet ein individuelles Fachgespräch als Online-  
Konferenz mit dem Trainer statt. Für das Fachgespräch wird auf Teilnehmerseite eine Webcam oder  
ein Smartphone mit Videokonferenzfunktion benötigt.

### **Entgelt**

Lehrgangsentgelt 1.904,00 Euro

### **Veranstaltungsnummer**

122VK38W

### **Termin**

1. März bis 9. Juni 2022

### **Termindetails**

dienstags und donnerstags 18:00 bis 20:30 Uhr (3 UStd., 15 min Pause) Den Stundenplan finden Sie hier Test: 21.06.2022 oder 23.06.2022 (Projektarbeit mit Online-Fachgespräch; individueller Termin wird im Kurs festgelegt)

### **Unterrichtseinheiten**

81 Unterrichtseinheiten

### **Veranstaltungsort**

Webinar  
online

### **Link zur Veranstaltung**

<https://www.sihk-akademie.de/weiterbildung/lehrgang/14970>

