

E-Commerce-Manager IHK (ILS)

Kurzbeschreibung

Diese Online-Weiterbildung vermittelt dir praxisnahes Wissen im E-Business. Lerne, kundenorientierte E-Commerce-Strategien zu optimieren und digitale Vertriebskanäle erfolgreich zu nutzen.

Kursinhalte

Grundlagen E-Commerce

- ✓ Akteure und Rahmenbedingungen
- ✓ Unterschied von E-Commerce zu konventionellen Geschäftsmodellen (Marketing, Vertrieb, CRM)
- ✓ Online-Marktplätze
- ✓ Integrierte bzw. Full-Service-Anbieter
- ✓ Überblick über die Verbraucherschutzvorschriften und relevante Rechtsgebiete

Rechtliche Rahmenbedingungen

- ✓ Unternehmer- und Verbraucherbegriff gem. §§ 13, 14 BGB
- ✓ Rechtliche Anforderungen beim B2B- und B2C-Handel
- ✓ Rechtliche Herausforderungen des Multi-Channel-Marketings
- ✓ Grundlagen des Abmahnverfahrens

Online-Shop – Anforderungen und Ausgestaltungen

- ✓ Marktübersicht von Shopsystemen



Auf einen Blick

Vollzeit: 5,6 Monate

Teilzeit: 9,0 Monate

Abschluss: IHK-Zertifikat

Seminare: 3

- ✓ Schnittstellen zum WWS oder zu Preissuchmaschinen
- ✓ Miet-, Kauf- und Open-Source-Shopsysteme
- ✓ Einbindung von Zahlungs- und Bewertungssystemen

Gestaltung und Usability

- ✓ Gestaltung/Design
- ✓ Inhalt/Content
- ✓ Interaktion/Service
- ✓ Seriosität/Stimmigkeit
- ✓ Kontrolle/Navigation
- ✓ Gütesiegel/Zertifizierung

Risikomanagement

- ✓ Inkasso und Forderungsmanagement
- ✓ Verzahnung der Multi-Channel-Vertriebsstruktur
- ✓ Internationalisierung

Rechtliche Aspekte des Online-Handels

- ✓ Impressum
- ✓ Warenangebot und Bestellvorgang
- ✓ B2C-Online-Handel (auch international)
- ✓ Widerrufsrecht
- ✓ Rückgaberecht
- ✓ Allgemeine Geschäftsbedingungen

Online-Marketing

- ✓ Suchmaschinen-Marketing
- ✓ Social-Media-Grundlagen
- ✓ Virales Marketing
- ✓ Regionales Internetmarketing

- ✓ Bewertungsplattformen
- ✓ Location-Based Services
- ✓ E-Mail-Marketing/Newsletter
- ✓ Multi-Channel-Marketing
- ✓ Affiliate-Marketing
- ✓ Preissuchmaschinen

Datenschutz

- ✓ E-Mail-Blacklisting
- ✓ Outsourcing
- ✓ Social Media
- ✓ Affiliate-Marketing

Web-Controlling und Optimierung

- ✓ Optimierungswege für den Online-Handel
- ✓ Kampagnenmanagement
- ✓ Salesfunnel-Analysen
- ✓ Targeting
- ✓ KPI-Definitionen
- ✓ Datenanalyse und Dateninterpretation
- ✓ Datenexport
- ✓ Qualitative Verfahren
- ✓ Testing-Verfahren
- ✓ Webtracking-Tools
- ✓ Personenbeziehbarkeit von IP-Adressen

Logistik/Fulfillment

- ✓ Effiziente Warenwirtschaft und Retouren
- ✓ Datenverifikation
- ✓ Versandbestätigung

- ✓ Sendungsverfolgung
- ✓ Paketgestaltung
- ✓ Zufriedenheitsabfrage
- ✓ Einbindung von Kundenfeedback
- ✓ Auswertung von Bewertungsportalen

CRM

- ✓ Datenbankgestützte Auswertungen und Analysen
- ✓ Konfliktmanagement/Beschwerdemanagement
- ✓ Warenwirtschaftssysteme/Fulfillment-Software
- ✓ Schnittstellen der Warenwirtschaft zu anderen Systemen
- ✓ Retourenmanagement
- ✓ Wertsatz
- ✓ E-Mail-Kommunikation mit Bestandskunden

Voraussetzungen

- ✓ Erste Berufserfahrung in diesem Themengebiet

Materialien

- ✓ 22 Studienhefte
- ✓ Fallaufgaben

Zertifizierte Qualität



Alle unsere Weiterbildungen sind durch die **Zentralstelle für Fernunterricht (ZFU)** zugelassen und nach **AZAV zertifiziert**.
Damit erfüllen sie die hohen Standards an das Online-Lernen.

ZFU-Nummer: 5152025

AZAV-Nummer: 123/3001/26