

## Veranstaltungskalender



### E-Commerce-Manager/in (IHK)

---

<b>Termin:</b>	02.11.2021
<b>Zeit:</b>	Dienstags und Donnerstags 18:00 bis 20:30 Uhr
<b>Ort:</b>	Online
<b>Art:</b>	Zertifikatslehrgänge

---

**Nutzen / Ziel:** Der E-Commerce-Sektor boomt weiterhin. Die Prognosen sind hervorragend. Inzwischen bestellen fast 70 % 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 bietet einen Überblick über alle Bereiche, in denen ein E-Commerce Manager wirksam werden kann. Er 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.

**Beschreibung:****Inhalte:****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

**Ablauf**

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.**

Es gibt keinerlei Zulassungsvoraussetzungen für den Kurs. Bitte melden Sie sich frühzeitig zum Kurs an. Der Kurs ist auf 20 Teilnehmer beschränkt.

**Termine zum ausgewählten Starttermin**

Start: 02.11.2021, Ende: 17.02.2022

Wochentage: dienstags und donnerstags 18:00 bis 20:30 Uhr (3 UStd., 15 min Pause)

**Terminplan**

Test: 01.03.2022 oder 03.03.2022

(Projektarbeit mit Online-Fachgespräch; individueller Termin wird im Kurs festgelegt)

**Webinar (Live Online Seminar)**

Das Webinar findet komplett online statt. In diesem Kurs sind Sie live online mit Ihrem Trainer und den anderen Teilnehmern verbunden. Wie in einem klassischen Seminar vor Ort geht Ihr Trainer die Themen mit Ihnen gemeinsam durch.

Sie hören und sehen den Trainer und seine Präsentation. Rückfragen können Sie per Mikrofon oder über das Chatsystem stellen.

Falls Sie einen Termin vorschlagen, der kein Problem ist, werden alle Termine und das mit Ihnen

**Zielgruppe(n):** Das Webinar richtet sich sowohl an Einsteiger als auch an Teilnehmer mit ersten Erfahrungen im E-Commerce Bereich. Angesprochen sind insbesondere Unternehmenseigner und -inhaber, Assistenten, Marketing- und Vertriebsmitarbeiter, IT-Mitarbeiter, Verantwortliche für den Online-Auftritt, Dienstleister und Agenturen.

---

**Abschluss:** IHK-Zertifikat  
**Kosten:** 1.904,00 € Lehrgangsentgelt  
**Referent:** Erfahrener Online-Trainer  
**Kontaktperson:** **Doris Köhler**  
doris.koehler@coburg.ihk.de  
09561/7426-23  
**Anmeldeschluss:** 19.10.2021