

Ihr Ansprechpartner

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.

Dieser Online-Zertifikatslehrgang bietet einen Überblick über alle Bereiche, in denen ein E-Commerce Manager wirksam werden kann. Die einzelnen Webinare vermitteln in kompakter Form das Know-how, um einen eigenen Online-Shop



**Sabine Weiß**

Tel.: 07131 26414-40

Fax: 07131 26414-56

sabine.weiss@ihk-weiterbildung.de

## Diese Website verwendet Cookies

Wir verwenden Cookies, um Ihnen ein optimales Webseiten-Erlebnis zu bieten. Dazu zählen Cookies, die für den Betrieb der Seite und für die Steuerung unserer kommerziellen Unternehmensziele notwendig sind, sowie solche, die lediglich zu anonymen Statistikzwecken genutzt werden. Sie können selbst entscheiden, welche Kategorien Sie zulassen möchten. Bitte beachten Sie, dass auf Basis Ihrer Einstellungen womöglich nicht mehr alle Funktionalitäten der Seite zur Verfügung stehen. Weitere Informationen finden Sie in unseren Datenschutzhinweisen.

- ☒ Notwendig  
☐ Statistiken  
☐ Marketing  
Auswahl bestätigen Alle auswählen

### Details

#### Notwendig (2)

#### Statistiken (2)

#### Marketing (2)

Notwendige Cookies helfen dabei, eine Webseite nutzbar zu machen, indem sie Grundfunktionen wie Seitennavigation und Zugriff auf sichere Bereiche der Webseite ermöglichen. Die Webseite kann ohne diese Cookies nicht richtig funktionieren.

| Name   | Anbieter             | Zweck                                                                                                          | Ablauf  |
|--------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| wire   | ihk-weiterbildung.de | Der Cookie ist für die sichere Anmeldung und die Erkennung von Spam oder Missbrauch der Webseite erforderlich. | Session |
| cmnstr | ihk-weiterbildung.de | Speichert den Zustimmungsstatus des Benutzers für Cookies.                                                     | 1 Jahr  |

Statistik-Cookies helfen Webseiten-Besitzern zu verstehen, wie Besucher mit Webseiten interagieren, indem Informationen anonym gesammelt und gemeldet werden.

| Name           | Anbieter | Zweck                                                                                                                                                               | Ablauf  |
|----------------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| _ga_PFO7PMP11H | Google   | Wird verwendet, um Daten zu Google Analytics über das Gerät und das Verhalten des Besuchers zu senden. Erfasst den Besucher über Geräte und Marketingkanäle hinweg. | 2 Jahre |
| _ga            | Google   | Registriert eine eindeutige ID, die verwendet wird, um statistische Daten dazu, wie der Besucher die Website nutzt, zu generieren.                                  | 2 Jahre |

Wir verwenden Marketing-Cookies, um Besuchern auf Webseiten zu folgen und für sie relevante Anzeigen und Kampagnen auszuspielen.

| Name  | Anbieter | Zweck                                                                                                                                        | Ablauf  |
|-------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| _fbp  | Facebook | Wird von Facebook genutzt, um eine Reihe von Werbeprodukten anzuzeigen, zum Beispiel Echtzeitgebote dritter Werbetreibender.                 | 90 Tage |
| ln_or | LinkedIn | Wird von LinkedIn für zur Identifizierung des Browsers, Speicherung von Spracheinstellungen und für die Aussteuerung von Anzeigen verwendet. | 1 Tag   |

Impressum

- Akteure bzw. Enabler des E-Commerce
- Online-Vertriebskanäle
- Recht: Einführung, Abmahnungen

## 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

## 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

## 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

## Logistik/Fulfillment - effiziente Warenwirtschaft und Retouren

- Kommunikation
- Paketgestaltung
- Nachbetreuung
- Kundenbindung CRM
- Konfliktmanagement/Beschwerdemanagement
- Warenwirtschaftssysteme (WWS)/FulfillmentSoftware/Schnittstellen
- Logistik, Retourenmanagement
- Rechtliche Aspekte von Logistik/Fulfillment

## Aufzeichnungen und Notwendigkeit der Live-Anwesenheit

Der Kurs findet komplett live online statt. Bitte beachten Sie, dass Aufzeichnungen keine Live-Teilnahme ersetzen können. Unsere Erfahrung zeigt, dass Sie an mindestens 80 Prozent der Termine live teilnehmen sollten, um den gewünschten Lernerfolg zu erzielen. Dieser Kurs eignet sich deshalb didaktisch nicht als Selbstlernprodukt. Entsprechende Fernlernangebote (Selbstlernprodukte mit tutorieller Begleitung) finden Sie unter [www.zfu.de](http://www.zfu.de).

## Projektarbeit

Dieser Kurs schließt mit einem Abschlusstest in Form einer Projektarbeit ab. Das Thema der Projektarbeit wird in Abstimmung mit dem Dozenten von den Teilnehmern selbst gewählt. 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 (20 Minuten pro Teilnehmer) als Online-Konferenz mit dem Trainer statt. Für das Fachgespräch wird auf Teilnehmerseite eine Webcam oder ein Smartphone mit Videokonferenzfunktion benötigt. Wir empfehlen Ihnen, ein Headset für die Live-Online-Termine zu verwenden. Bitte melden Sie sich frühzeitig zum Kurs an. Der Kurs ist auf 20 Teilnehmer beschränkt. Als innovativer Anschlusskurs eignet sich der Zertifikatslehrgang "Künstliche Intelligenz im E-Commerce (IHK)", welchen wir ebenfalls anbieten.

## Technische Voraussetzungen

- PC, Apple Mac oder Tablet (ab 7 Zoll)
- mindestens Microsoft Windows 10, macOS 11 oder Android 10, iOS 11 oder iPadOS 13
- Headset (Kopfhörer mit Mikrofon)

- Webcam (dringend empfohlen)
- Internetzugang mit mind. 2 Mbps im Download und 1 Mbps im Upload, Geschwindigkeitstest:

[www.google.com/search?q=speedtest](http://www.google.com/search?q=speedtest)

## **Hinweis**

Das Live-Online-Seminar wird über die E-Learningplattform didaris bereitgestellt. Zur Einrichtung des User-Accounts und Zusendung von Lehrgangsunterlagen übermitteln wir Name, Anschrift, Email-Adresse der Teilnehmer an didaris. In diesem Zusammenhang wird auch die Telefonnummer zur Klärung der technischen Fragen übermittelt.

# Anmeldung

Telefon: 07131 26414-40 • Fax: 07131 26414-56  
E-Mail: [sabine.weiss@ihk-weiterbildung.de](mailto:sabine.weiss@ihk-weiterbildung.de)



IHK-Zentrum für Weiterbildung  
Ferdinand-Braun-Straße 20  
74074 Heilbronn

## Anmeldung

| Seminarnummer<br>Beginn/Datum | Seminartitel         | Teilnehmer<br>(Titel, Vor- und Zuname) | Geburtsdatum<br>Geburtsort | Funktion im Betrieb,<br>Ausbildungsberuf (nur bei<br>Azubi-Seminaren ausfüllen) |
|-------------------------------|----------------------|----------------------------------------|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="text"/>          | <input type="text"/> | <input type="text"/>                   | <input type="text"/>       | <input type="text"/>                                                            |
| <input type="text"/>          |                      | <input type="text"/>                   | <input type="text"/>       |                                                                                 |
| <input type="text"/>          | <input type="text"/> | <input type="text"/>                   | <input type="text"/>       | <input type="text"/>                                                            |
| <input type="text"/>          |                      | <input type="text"/>                   | <input type="text"/>       |                                                                                 |
| <input type="text"/>          | <input type="text"/> | <input type="text"/>                   | <input type="text"/>       | <input type="text"/>                                                            |
| <input type="text"/>          |                      | <input type="text"/>                   | <input type="text"/>       |                                                                                 |

## Postadresse:

Firma oder Name, Vorname

Straße/Hausnummer

PLZ/Ort

Mit welcher Softwareversion arbeiten Sie? (nur bei EDV-Seminaren ausfüllen)

Telefon

Mobil

E-Mail

Ansprechpartner/-in für Weiterbildung in unserem Unternehmen

Ort, Datum

## Rechnungsadresse:

(bei abweichender Rechnungsadresse)

Firma oder Name, Vorname

Straße/Hausnummer

PLZ/Ort

Telefon/Fax

E-Mail

## Bitte ankreuzen

- ☐ Ich habe die AGB und das Widerrufsrecht für Verbraucher auf der Website ([www.ihk-weiterbildung.de/agb](http://www.ihk-weiterbildung.de/agb)) gelesen und bin damit einverstanden.
- ☐ Ich willige in die Verarbeitung und Nutzung meiner personenbezogenen Daten gemäß der Datenschutzerklärung ein.
- ☐ Senden Sie mir 2× jährlich Ihr Weiterbildungsprogramm per Post.

Unterschrift