

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 verkaufswirksam zu gestalten und einen Shop in bereits bestehende Vertriebskanäle optimal zu integrieren.

Einzelne verpasste Termine müssen jeweils über die Aufzeichnung nachgeholt werden, um den Anschluss an den Kurs zu halten.

## Dieses Seminar richtet sich an:

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.

Es gibt keinerlei Zulassungsvoraussetzungen für den Kurs.

## Ihr Abschluss:

IHK-Zertifikat E-Commerce Manager (IHK)

Ihr Ansprechpartner



**Sabine Weiß**

Tel.: 07131 26414-40

Fax: 07131 26414-56

sabine.weiss@ihk-weiterbildung.de

**14.01.2025–08.05.2025**

**online**

**Seminar-Nr.: 6613\_251\_01D**

**Dauer:** ca. 81 UStd.

**Zeiten:** Di. u. Do., 18:00 bis 20:30 Uhr - Test: 06.05.25  
oder 08.05.25

**€ 1.904,-**

inkl. Kosten für den Zertifikatstest  
zzgl. Literaturkosten € 35,-  
Betrag kann variieren

### Voraussichtliche Termine

14.01.2025, 16.01.2025, 21.01.2025, 23.01.2025, 28.01.2025, 30.01.2025, 04.02.2025, 06.02.2025, 11.02.2025, 13.02.2025, 18.02.2025, 20.02.2025, 25.02.2025, 27.02.2025, 04.03.2025, 06.03.2025, 11.03.2025, 13.03.2025, 18.03.2025, 20.03.2025, 25.03.2025, 27.03.2025, 01.04.2025, 03.04.2025, 08.04.2025, 10.04.2025, 15.04.2025

## Inhalt:

### 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

## 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



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

## Anmeldung

Seminarnummer Beginn/Datum	Seminartitel	Teilnehmer (Titel, Vor- und Zuname)	Geburtsdatum Geburtsort	Funktion im Betrieb, Ausbildungsberuf (nur bei 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"/>	<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