

E-Mail Adresse

Telefon

Anschrift

Name

- JA!** Ich möchte mehr über das Trainingskonzept „E-Commerce-Manager (IHK)“ wissen.

Ihre IHK:

## Zielgruppe

Der Zertifikatslehrgang „E-Commerce-Manager (IHK)“ richtet sich an:

- kleine und mittelständische Unternehmen und deren Mitarbeiter
- Unternehmen mit dem Schwerpunkt Handel
- Hersteller mit Vertrieb an private Endkunden (B2C)
- Kreativwirtschaft
- Existenzgründer

## Ziel der Weiterbildung

Die Absolventen des Lehrgangs kennen Chancen und Möglichkeiten des E-Commerce. Sie verstehen die gängigen Geschäftsmodelle und können mit diesem Wissen ihre Unternehmen kompetent dabei unterstützen, zusätzliche Vertriebswege zu erschließen. Insbesondere zielt die Weiterbildung auf Mitarbeiter von Unternehmen, die ihre Angebote bisher primär vor Ort platziert haben. Anhand von Best-Practice-Beispielen erfahren die Teilnehmer, welche Schritte erforderlich sind, um E-Commerce in Unternehmen erfolgreich einzuführen.

Das IHK-Trainingskonzept „E-Commerce-Manager (IHK)“ wurde entwickelt unter der Federführung der DIHK-Bildungs-gGmbH, Bonn, in Zusammenarbeit mit den Fachexperten der folgenden Unternehmen und Organisationen:

- Berufskolleg an der Lindenstraße, Köln
- BDOA e. V. | Bundesverband der Dienstleister für Online-Anbieter e. V., Köln
- DIHK | Deutscher Industrie- und Handelskammertag e. V., Berlin/Brüssel
- E-Commerce-Center Handel c/o IfH Institut für Handelsforschung GmbH, Köln
- IHK Nord Westfalen, Gelsenkirchen
- IHK Nürnberg für Mittelfranken, Nürnberg
- ShopStrategen ECC GmbH, Hamburg
- Trusted Shops GmbH, Köln



Trainingskonzept

## E-Commerce-Manager (IHK)

Kompetenz online handeln

IHK

## Der Nutzen des Trainings

### ... für das Unternehmen

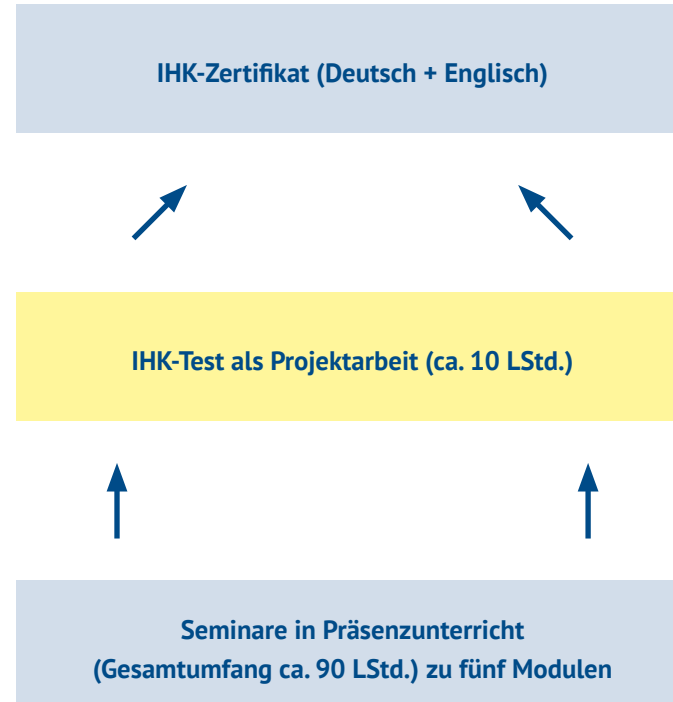
- Steigern und Sichern von Umsatz und Ergebnis: Für Unternehmen kann E-Commerce eine Umsatz-, Kosten- und Ergebnisoptimierung durch erweiterten Service, Kostenbewusstsein und Verkäufe außerhalb des regionalen Einzugsbereichs einbringen.
- Erschließen neuer Kundengruppen durch zusätzliche Vertriebswege: Insbesondere zielt die Weiterbildung auf Unternehmen, die ihre Angebote bisher primär vor Ort verkauft haben.
- Vermeiden von Abmahnungen: Die Risiken von Abmahnungen für Unternehmen sinken, da die Absolventen die zentralen Abmahnungsgründe kennen und diesen zuvor kommen können.

### ... für die Teilnehmenden

- Qualifiziert für E-Commerce: Der Online-Handel bietet attraktive Betätigungsfelder. Das IHK-Zertifikat ist ein anerkannter Nachweis und erhöht die Karrierechancen auf dem Arbeitsmarkt nachhaltig.
- Learning by Doing: In der Praxisarbeit entwickeln die Teilnehmer eine individuelle E-Commerce-Strategie – bereits während des Lehrgangs.
- Aus der Praxis – für die Praxis: Durch Best-Practice-Beispiele und zahlreiche Fallbeispiele erfahren die Teilnehmer, welche Schritte für das erfolgreiche Umsetzen und Steuern von E-Commerce erforderlich sind.

## Das Trainingskonzept

### E-Commerce-Manager (IHK)



## Die Module und Seminare

### Grundlagen E-Commerce (ca. 10 LStd.)

- Akteure und Rahmenbedingungen**
- Rahmenbedingungen und Geschäftsmodelle
  - Online-Vertriebskanäle
  - Einführung Recht und betriebswirtschaftliche Grundlagen

### Online-Shop (ca. 30 LStd.)

- Anforderungen und Ausgestaltungen**
- Entscheidungskriterien
  - Anbieter, Funktionalitäten
  - Gütesiegel/Zertifizierung, Zahlungssysteme
  - Inkasso und Forderungsmanagement
  - Recht: Impressum, Widerrufsrecht, AGB

### Online-Marketing (ca. 25 LStd.)

- Suchmaschinen und soziale Medien**
- Suchmaschinen
  - Social-Media und Rich-Media
  - E-Mail-Marketing/Newsletter
  - Multi-Channel-Marketing
  - Recht: Preissuchmaschinen, Datenschutz

### Web-Controlling (ca. 10 LStd.)

- Optimierungswege für den Online-Handel**
- Grundlagen des Web-Controllings
  - Kampagnenmanagement
  - Datenanalyse, -interpretation, -export
  - Qualitative Verfahren, Testing-Verfahren

### Logistik/Fulfillment (ca. 15 LStd.)

- Effiziente Warenwirtschaft und Retouren**
- Kommunikation, Kundenbindung CRM
  - Konflikt- und Beschwerdemanagement
  - Warenwirtschaftssysteme/Fulfillment
  - Logistik, Retourenmanagement