



IHK-Bildungsinstitut
Hellweg-Sauerland GmbH

ZERTIFIKAT

Herr Thomas Dubbert

geboren am 31.12.1961 in Barntrup

hat in der Zeit vom 21.09.2017 – 17.03.2018 den Lehrgang

E-Commerce-Manager IHK

Online zum eigenen E-Commerce-Konzept

mit 84 Unterrichtsstunden besucht und den Abschlusstest erfolgreich bestanden*.

59821 Arnsberg, 17.03.2018

IHK-Bildungsinstitut
Hellweg-Sauerland GmbH

ppa. Roman Bohle
Institutsleiter

LEHRGANGSINHALT

E-Commerce-Manager IHK

Online zum eigenen E-Commerce-Konzept

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
6. Marktplätze
 - Amazon
 - eBay

* Herr Thomas Dubbert hat in der Projektarbeit mit abschließendem Fachgespräch 80 Punkte von 100 möglichen Punkten erreicht.