

E-COMMERCE
MANAGER:IN
DIPLOMLEHRGANG



BILDUNG. FREUDE INKLUSIVE.



ICH WILL
MEHR VOM
LEBEN

2023/2024 BFI **WIEN** | WWW.BFI.WIEN

Über den Lehrgang

Der Online-Handel boomt - global agierende Webshops, aber auch viele kleine Unternehmen mischen vorne mit. E-Commerce ist mittlerweile sowohl Herausforderung Nr. 1 als auch Chance für den stationären Handel. Nicht nur Sie, sondern immer mehr Menschen kaufen regelmäßig online! Online-Shops sind die ideale Ergänzung zum Ladengeschäft und viele Start-ups konzentrieren sich heute ausschließlich auf den Online-Vertrieb – zu Recht?

Dieser Diplomlehrgang legt den Fokus auf gesamtheitliches Gestalten und Führen im Bereich E-Commerce. Ziel ist nicht, einen perfekten Webshop selbst programmieren zu können, sondern betriebswirtschaftliche, rechtliche und technische Gesamtzusammenhänge zu verstehen, danach fundiert entscheiden und unternehmerisch nachhaltig handeln zu können. Sie erhalten das nötige Rüstzeug, um selbst einen eigenen Shop planen, gründen und betreiben zu können oder innerhalb eines Unternehmens den Bereich E-Commerce und Online-Services bzw. Online-Sales auszubauen. Der Fokus liegt auf einem hohen Praxisbezug, verbunden mit aktuellen Erhebungen und Trends sowie Quick-Wins, die man mit sofort umsetzbaren Maßnahmen erzielen kann. Für Einsteiger:innen wird in kürzester Zeit der Gesamtzusammenhang verdeutlicht, Praxiserfahrene erhalten ein sinnvolles Update und neue Ansätze für ihre tägliche Arbeit.

Erfahrene Vortragende – allesamt Praktiker:innen – bieten nicht nur den gewünschten Erfahrungsaustausch, sondern auch eine gute Netzwerkbasis. Sie profitieren darüber hinaus durch die auf Ihre besonderen Herausforderungen zugeschnittene Erarbeitung von E-Commerce-Lösungen mithilfe eines praxisorientierten Teams von Spezialisten.

Berufsbild

Der Diplomlehrgang E-Commerce Manager:in bereitet Sie als auf eine Tätigkeit im Bereich E-Commerce vor.

Der Lehrgang richtet sich sowohl an:

- Gründer:innen, Start-ups
- E-Commerce Manager:innen im stationären Handel
- Mitarbeiter:innen aus den Bereichen E-Commerce (B2C und B2B), Vertrieb, IT oder Marketing
- Projektmanager:innen, die E-Commerce Projekte managen (wollen)
- Ein-/Umsteiger:innen, die zukünftige Agenden im Bereich E-Commerce betreuen und übernehmen

Aufbau des Lehrgangs

Der Diplomlehrgang wird im Blended Learning-Format durchgeführt. Eine Mischung aus Einheiten mit Trainer:innen und Selbstlerneinheiten (Distanzphasen). Zur Abwicklung des Lehrgangs wird auch die Lernplattform Moodle eingesetzt. Dort finden Sie die Lehrgangsunterlagen bereitgestellt und die konkreten Arbeitsaufträge für die Distanzphasen. In den Distanzphasen regen wir die selbstständige Vertiefung der Lehrinhalte an. So ist es möglich, das E-Commerce-Wissen während der Lehrgangsdauer praxisnah und individuell zu vertiefen.

Für den Abschluss entwickeln Sie zudem Ihre eigenen praxisrelevanten E-Commerce Konzepte, welche in der letzten Einheit präsentiert werden. Die Arbeitsaufträge in Summe tragen zur Gestaltung der Abschlussarbeit bei.

E-Commerce Manager:in im Überblick	Dauer
Modul 1: Merkmale und Entwicklung von E-Commerce	4 UE
Modul 2: Strategie & Geschäftsmodell, Businessplan	8 UE
Modul 3: Vertriebsmodell & Marketing-Mix	4 UE
Modul 4: E-Commerce Technik	8 UE
Modul 5: Traffic & Leadgenerierung – Marketing Automation – Customer Loyalty	4 UE
Modul 6: Online Marketing	12 UE
Modul 7: Operations und Fulfillment	4 UE
Modul 8: Projektmanagement	4 UE
Modul 9: Monitoring & Controlling	4 UE
Modul 10: Rechtliche Rahmenbedingungen	8 UE
Vorbereitung & Coaching Projektarbeit	8 UE
Abschluss	4 UE
Summe Workload Distanzphasen mit Aufgaben	38 UE
Gesamt	110 UE

Inhalte

Modul 1: Merkmale und Entwicklung von E-Commerce

Im ersten Modul erhalten Sie eine Übersicht über den E-Commerce Markt sowie über die dazugehörigen Begrifflichkeiten und vertiefen erste Grundlagen. Zudem wird auf häufige Stolpersteine aufmerksam gemacht.

- Digital Mindshift
- Digitalisierung im Handel
- Definition E-Commerce
- Markt und Wettbewerb

Modul 2: Strategie und Geschäftsmodell, Businessplan

Anhand von erfolgreichen Beispielen aus der Praxis wird gezeigt, dass am Anfang immer eine Idee und Ziele stehen. Daraus entwickelt sich ein Businessplan, der dann wiederum in einer E-Commerce Strategie seinen Niederschlag findet.

- Ideen und Ziele
- Marktanalyse
- E-Commerce Strategie
- Geschäftsmodell - Business Model Canvas

Modul 3: Vertriebsmodell & Marketing-Mix

Sie erhalten einen Überblick über den Aufbau des klassischen Marketing-Mix bis hin zum modernen Marketing-Mix.

- 4P Modell
- 7P Modell

Modul 4: E-Commerce Technik

Mit dem Grundlagenwissen zum Thema E-Commerce geht es nun um die praktische Umsetzung. Wie wird der Shop designt, um einen hohen Wiedererkennungswert und die angestrebte Markenpositionierung zu erreichen? Wie werden Farbgestaltung, Layout, Struktur und Inhalt aufeinander abgestimmt? Welche Regeln sind zu beachten, um Kund:innen eine möglichst einfache Navigation im Webshop und eine positive User Experience zu gewährleisten? In diesem Modul werden Ihnen einige Anwendungsmöglichkeiten und Tipps nahegebracht, um Ihren eigenen Shop erfolgreich gestalten zu können.

- Websites
- Shopsysteme
- Erforderliche Infrastruktur
- UX, UI, User Experience & Usability
- SEO Suchmaschinenoptimierung
- Schnittstellen

Modul 5: Traffic- & Leadgenerierung – Inbound & Marketing Automation – Customer Loyalty

Der Vertrieb hat sich in den letzten Jahren maßgeblich verändert. Es besteht Handlungsbedarf! Wichtig dabei zu wissen: wo erreiche ich meine Kund:innen? Wie sieht deren Customer Journey aus. Inbound Marketing hat zum Ziel, von Interessenten gefunden zu werden. Dieser Weg lässt sich sehr erfolgreich mit digitalen Mitteln beschreiten. Zu den nutzbaren Werkzeugen zählen die eigene Website, viele Komponenten eines Digital Marketing Plans und die Nutzung von Möglichkeiten der Automatisierung.

- Veränderungen im digitalen Vertrieb
- Möglichkeiten der digitale Kund:innengewinnung
- Customer Journey
- Inbound Marketing
- Marketing Automation

Modul 6: Online Marketing

Marketing ist Beziehungskunst. Hier werden unter anderem folgende Fragen beantwortet: Wo bewegen sich meine potenziellen KundInnen auf ihrer Customer Journey? Mit welchen Instrumenten kann ich sie in welcher Phase am besten abholen? Was ist Content Marketing und wie finde ich den richtigen Content? Wie sieht ein konkreter Marketingplan für ein Jahr aus?

Social Media Marketing als einer der wichtigsten Bausteine der Digital Marketing Strategie wird ausführlich behandelt: Welche Plattformen nutzt meine Zielgruppe? Wie erstelle ich einen passenden Social Media Auftritt und wie einen Social Media Marketing Plan? Welche KPIs wende ich dafür an?

- Content Marketing, Storytelling
- E-Mail-Marketing
- Social Media Marketing
- Public Relations und Advertising
- Gamification
- Marketing Maßnahmen und Marketingplan
- Artwork for Social Media

Modul 7: Operations und Fulfillment

In diesem Modul beschäftigen Sie sich mit dem Thema Warenwirtschaft und Logistik. Wie funktioniert der reibungslose Versand? Was haben Sie bei Retouren zu beachten? Welche Leistungen können bzw. sollten Sie durch externe Dienstleister abwickeln lassen? Im Anschluss werden zudem unterschiedliche IT-Systeme beleuchtet, welche in der Warenwirtschaft häufig zur Anwendung kommen.

- ERP Übersicht & Komponenten
- E-Commerce Shopsystem Auswahlkriterien
- Zusammenspiel im E-Commerce
- Warenkorb Funktionen
- Logistik
- Zahlung
- Kommunikationsmöglichkeiten
- Reklamationen

Modul 8: Projektmanagement

Was macht ein Projekt aus? Was sind die Grundlagen

- Grundlagen des Projektmanagements
- Projektmanagement-Pläne
- Vorgehensmodelle Überblick
- Agiles Manifest, Kanban Methode, SCRUM
- Kommunikationsgrundlagen

Modul 9: E-Commerce Monitoring und Reporting

Webcontrolling ist erforderlich, um das Verhalten der Besucher:innen in Ihrem Webshop zu messen und zu analysieren. Nur so können Fehlerquellen identifiziert und der Shop-Auftritt optimiert werden. Welche Kennzahlen spielen im E-Commerce eine zentrale Rolle? Wie können Shop-Tracking, Remarketing und Nutzeranalysen implementiert und verwendet werden? Sie lernen das Nutzerverhalten zu analysieren und entsprechende Marketing-Aktionen davon abzuleiten.

- Google Analytics Einführung und Übersicht
- SEO Analyse
- Relevante KPI (Key Performance Indikator)

Modul 10: Rechtliche Rahmenbedingungen

In diesem Modul setzen Sie sich mit rechtlichen Belangen im E-Commerce auseinander. Was ist rechtlich erlaubt, was verboten? Welche Punkte müssen Sie hinsichtlich des Konsument:innenschutzes und Urheberrechtes im Internet beachten? Zusätzlich lernen Sie auch die Grundzüge der europäischen Datenschutz-Grundverordnung „DSGVO“ kennen.

- Konsument:innenschutz
- Widerrufsrecht
- Urheberrecht
- E-Commerce-Recht
- DSGVO

Vorbereitung Abschlussarbeit

Zur Finalisierung Ihrer Abschlussarbeit erhalten Sie von der Lehrgangsleitung Unterstützung. Wo stehen Sie? Welche Fragen müssen noch geklärt werden? Sie erhalten Hilfestellung aus erster Hand. Nutzen Sie diese Möglichkeit. Sie erhalten noch letzte wichtige Instruktionen und Inputs zum Thema Präsentation.

Abschluss

Am letzten Tag präsentieren Sie schließlich Ihre Arbeit. In einem gemeinsamen Gespräch werden offene Fragen erörtert.

- Präsentation der Abschlussarbeit
- Fachfragen und Diskussion
- Feedback
- Feierliche Diplomvergabe

Besonderheiten des Lehrgangs

- Der Lehrgang findet im Blended Learning-Format statt. Es wechseln sich Online-Live-Einheiten und Distanzphasen ab. Jedem Modul folgt eine Distanzphase mit einer konkreten Aufgabenstellung welche zu erfüllen ist. Die Summe der Arbeitsaufgaben ergibt die Abschlussarbeit und den Projektplan für die eigene Umsetzung.
- Die Trainer sind Experten aus den einzelnen Fachbereichen und individuelle Ansprechpartner für Einzelfragen.
- Höchster Anspruch und Wert wird auf die praktische Ausarbeitung des eigenen Projekts gelegt.

Handelsverband	Blended Learning	Diplom des BFI Wien	Zinsenlose Teilzahlung	AK Digibonus	Förderung der AK Wien
					

Nutzen und Karrieremöglichkeiten

- Sie erwerben die notwendigen Kompetenzen, um Online-Handel in Ihrem Unternehmen ganzheitlich zu planen bzw. zu beauftragen, umzusetzen und zu betreiben.
- Sie können fundierte Entscheidungen im Hinblick auf mögliche Technologien (richtige Shop-Systeme/Tools) sowie Partnerinnen und Partner treffen.
- Sie wissen um die Prozesse im E-Commerce Bescheid und können in Ihrer gesamten Marketingplanung entsprechend Bedacht darauf nehmen.
- Diese Ausbildung zielt auf folgende Berufsbilder ab: Webshop-Betreuung, Webshop-Management, Webshop-Administration, E-Commerce-Assistenz, E-Commerce-Management, E-Business-Management, Social Media-Betreuung, Website-Management, Shop Content Management

Voraussetzungen

- Versierter Umgang mit dem PC/Laptop
- Kaufmännische Grundkenntnisse und Marketing-Grundkenntnisse
- Bereitschaft, sich selbstständig, außerhalb der Online-Live-Einheiten, mit Aufgabenstellungen auseinanderzusetzen (Distanzphasen)
- Laptop/PC, Webcam, Micro (Headset) und Internet
- Personalisierte E-Mail-Adresse bitte bei Anmeldung angeben
- Besuch des Informationsabends empfohlen

Abschluss/Qualifikation

Nach erfolgreichem Abschluss erhalten Sie das **BFI Wien Diplom** und dokumentieren dadurch offiziell Ihr Können.

Bitte beachten Sie folgende Voraussetzungen für den Erwerb des **BFI Wien Diploms**:

- Anwesenheit in den Präsenzeinheiten von mindestens 75 Prozent
- Positive Erledigung aller Aufgabenstellungen (Distanzphasen)
- Positive Beurteilung der Abschlussarbeit und der Abschlusspräsentation

Terminplan

Den genauen Terminplan des Lehrgangs finden Sie auf der Webpage unter: [Wichtige Kursinformationen](#)

Lehrgangsleitung/TrainerInnen

Dieter Puganigg, MSc | DigitEcon e.U. – Unternehmensberater und Lektor



Berufliche Erfahrungen

- Experte für Digitalen Vertrieb & Markenpositionierung
Unternehmens-beratung: Innovative Geschäftsmodelle & Business Management für KMUs, EPUs & Gründer
- 25 Jahre internationale Konzernenerfahrung als Führungs-kraft in allen Vertriebs-funktionen bei Marktführern in IT, Dienstleistungen, FMCG | Schwerpunkt B2B

Aus- und Weiterbildung

- Studium Master-Lehrgang „Digital Business“ FH Technikum Wien
- Diplom-Lehrgang Systemisches Coaching BFI Wien
- Diplom-Lehrgang Social Media & SEO
- Konzerninterne Fortbildungen in den Bereichen Management, Marketing/Verkauf
- Studium Handelswissenschaften WU Wien

Arbeitsschwerpunkte

- Vortragstätigkeit & Unternehmens-beratung zu: Digitaler Vertrieb, Changemanagement, Innovative Geschäftsmodelle, zeitgemäße Business-Lösungen, Markenpositionierung

Referenzen

- BFI Wien & Steiermark, FH OÖ, WEKA-Akademie
 - Nespresso, Microsoft, HewlettPackard
- Weitere siehe: DigitEcon.com

Peter Mayer



Berufliche Erfahrungen

- 20 Jahr Sportmanagement bei der WWP Group
- Leitung internationaler Teams Entwicklung, Erstellung & Umsetzung von Digitalen Strategien
- Digital Promotions im Sport
- Business Coach und Berater

Aus- und Weiterbildung

- Diplomlehrgang Business Coach
- Studium der BWL (nicht abgeschlossen)

Arbeitsschwerpunkte

- Digital Marketing
- Digitale Strategien und Konzepte
- Personal Branding
- Business Coaching

Referenzen

- ORF Landesstudio Tirol

Weitere Trainer: Maximilian Hauser, Dr. Gerald Mair

Orientierung und Service

Das Servicecenter des BFI Wien

Sie haben Fragen zu unserem Kursangebot oder zur Bildungsfinanzierung?

Rufen Sie uns an oder kommen Sie vorbei!

Unsere erfahrenen MitarbeiterInnen beraten Sie persönlich über unsere Angebote sowie die unterschiedlichen Fördermöglichkeiten. Detaillierte Kursinformationen und Kostenvoranschläge senden wir Ihnen auch gerne kostenlos zu.



Anmeldung

BFI Wien Servicecenter | 1030 | Alfred-Dallinger-Platz 1 (5. OG)

Telefon: +43 1 811 78-10100

Fax: +43 1 811 78-10111

E-Mail: anmeldung@bfi.wien

Website: www.bfi.wien

Öffnungszeiten

Website: <http://www.bfi.wien/service/servicecenter>

Mo–Do: 08:00–18:00 Uhr

Fr: 08:00–16:00 Uhr

Geänderte Öffnungszeiten wegen Feiertagen und Ferien finden Sie bequem und aktuell auf unserer

Website: www.bfi.wien



Erreichbarkeit und Parken

U-Bahn: U3, Station Schlachthausgasse | Aufgang Schlachthausgasse

Buslinie(n): 77A oder 80A, Station Schlachthausgasse | 1 Minute Fußweg

Straßenbahn: Linie 18, Station Schlachthausgasse | 1 Minute Fußweg

Ihr Weg zum Kurs

