

# Umschulung Kaufmann/-frau im E-Commerce

24 Monate in Vollzeit

## Voraussetzungen

Vorausgesetzt werden eine abgeschlossene Berufsausbildung oder Berufserfahrungen. Der Mittlere Schulabschluss (MSA) ist erwünscht, aber nicht Bedingung.

## Abschluss

Kaufmann im E-Commerce/ Kauffrau im E-Commerce (IHK)

## Aufgaben von Kaufleuten im E-Commerce

- Analyse und Definition der Zielgruppen auf verschiedenen Vertriebskanälen
- Wege der Customer-Journey analysieren
- Produkte kategorisieren und verkaufsfördernd präsentieren
- Kontrolle des Datenerfassungssystems und der Bezahlssysteme
- Kundenkommunikation via Telefon, E-Mail und Chat
- Zuarbeit für Onlinemarketingmaßnahmen
- Wettbewerberbeobachtung und -analyse

## Ablauf der Umschulung

Die Umschulung in Vollzeit dauert 24 Monate. Die ersten 12 Monate der Umschulung finden im Theorieunterricht am Standort Charlottenburg statt. Die nächste Umschulungsphase bilden sechs Monate Praktikum in einem Unternehmen.

Die letzte Phase der Umschulung besteht aus einer intensiven Prüfungsvorbereitung im reinen Theorieunterricht.

### Unterrichtszeiten

Montag – Freitag 8:30 – 15:30 Uhr

## Lerninhalte

- Das Unternehmen präsentieren und die eigene Rolle mitgestalten
- Sortimente im Onlinevertrieb gestalten und die Beschaffung unterstützen
- Verträge im Onlinevertrieb anbahnen und bearbeiten
- Werteströme erfassen, auswerten und beurteilen
- Rückabwicklungsprozesse und Leistungsstörungen bearbeiten
- Servicekommunikation kundenorientiert gestalten
- Onlinemarketingmaßnahmen umsetzen und bewerten
- Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern
- Onlinevertriebskanäle auswählen
- Den Onlinevertrieb kennzahlengestützt optimieren
- Gesamtwirtschaftliche Einflüsse bei unternehmerischen Entscheidungen berücksichtigen
- Berufsbezogene Projekte durchführen und bewerten
- Englisch

## Einsatzgebiete

- Online-Händler
- Unternehmen, die ihre Dienstleistungen online anbieten
- Unternehmen, die ihre Produkte online anbieten
- Unternehmen, die Support für den Online-Handel anbieten

### **Ansprechpartner**

Thomas Rohmann

Tel. 03042082790-0

E-Mail: [t.rohmann@campus-and-more.de](mailto:t.rohmann@campus-and-more.de)