

Inhaltsverzeichnis

1	Die Theorie	11
1.1	Das Unternehmen präsentieren und die eigene Rolle mitgestalten.....	11
1.1.1	Das Unternehmen im Zeitalter der Digitalisierung.....	11
1.1.2	Die Präsentation des Unternehmens in der Öffentlichkeit.....	13
1.1.3	Rollen- und Aufgabenverteilung im Unternehmen	17
1.1.4	Kaufleute am Puls der Zeit	19
1.2	Onlinesortimente gestalten und die Beschaffung unterstützen	21
1.2.1	Die Pflege der Produktdaten	21
1.2.2	Produktbeschreibungen optimieren.....	24
1.2.3	Produktbilder richtig einsetzen	26
1.2.4	Rechtssicherheit bei Preisangaben und Sortimenten.....	36
1.2.5	Unterstützung bei der Warenbeschaffung.....	40
1.3	Verträge im Onlinevertrieb anbahnen und bearbeiten	43
1.3.1	Grundlagen des Vertragsrechts	44
1.3.2	Vertragsanbahnung und Vertragsschluss im E-Commerce	45
1.3.3	Der Kaufbutton.....	47
1.3.4	Verträge bearbeiten und erfüllen	48
1.4	Werteströme erfassen, auswerten und beurteilen.....	52
1.4.1	Basiswissen betriebliche Kennzahlen	52
1.4.2	Basiswissen Buchführung.....	55
1.4.3	Basiswissen Bilanz und Kosten- und Leistungsrechnung	58
1.4.4	Werteströme im E-Commerce messen	61
1.4.5	Messungen mit Google Analytics	64
1.5	Rückabwicklungsprozesse und Leistungsstörungen bearbeiten	69
1.5.1	Rechtsquelle für den Widerruf	69
1.5.2	Rücksendungen abwickeln	76
1.5.3	Mängel und Mängelhaftung	82
1.5.4	Gewährleistung und Garantie	87
1.5.5	Transportschäden	90
1.5.6	Streitschlichtung	92
1.5.7	Zahlungserinnerung und Mahnverfahren	95
1.6	Servicekommunikation kundenorientiert gestalten	100
1.6.1	Kundenorientierte Information.....	100
1.6.2	Beratung und Beratungskanäle.....	107
1.6.3	Guter Service.....	110
1.7	Onlinemarketingmaßnahmen umsetzen und bewerten	113
1.7.1	Marketing über das Produkt.....	114
1.7.2	Marketing über den Preis.....	116

1.7.3	Marketing über den Vertrieb	120
1.7.4	Marketing über Promotion und Gewinnspiele.....	122
1.7.5	Personalisierung über Storytelling	126
1.7.6	Marketingmaßnahmen analysieren und bewerten.....	128
1.8	Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern	131
1.8.1	Die Wertschöpfungskette.....	132
1.8.2	Die Wertschöpfungskette im E-Commerce	134
1.8.3	Wertschöpfungsketten effektiv steuern.....	134
1.9	Onlinevertriebskanäle auswählen	135
1.9.1	Der eigene Onlineshop.....	135
1.9.2	Vertrieb über eBay.....	136
1.9.3	Vertrieb über Amazon	139
1.9.4	Vertrieb über andere Marktplätze	143
1.10	Den Onlinevertrieb kennzahlengestützt optimieren.....	144
1.10.1	Die Echtzeitanalyse	145
1.10.2	Geografische Herkunft analysieren	148
1.10.3	Akquisition und Endgeräte	149
1.10.4	Verhaltensfluss analysieren	152
1.11	Gesamtwirtschaftliche Einflüsse bei unternehmerischen Entscheidungen berücksichtigen	153
1.11.1	Die Bevölkerungsentwicklung	153
1.11.2	Einkommen, Einkommensentwicklung und Kaufkraft.....	156
1.11.3	Konjunktur und Konjunkturzyklen	158
1.11.4	Die wichtigsten Konjunkturindikatoren	160
1.12	Berufsbezogene Projekte durchführen und bewerten.....	162
1.12.1	Projekt und Kampagne	162
1.12.2	Ziel und Strategie	165
1.12.3	Die Followerkampagne	167
1.12.4	Die Produktkampagne.....	169
1.12.5	Name, Keywords und Branded Hashtags definieren	172
1.12.6	Die Kampagne forcieren	174
1.12.7	Kampagne auswerten	175
1.12.8	Checkliste Projekt und Kampagne.....	175
2	Die Praxis	177
2.1	Einen Übungsshop einrichten	177
2.1.1	Shopsysteme im Vergleich	177
2.1.2	Provider und Webspace für einen Shop	186
2.1.3	Upload via FTP.....	190
2.1.4	Ein Übungsshop mit WordPress	194
2.2	Workshops aus der Praxis	210
2.2.1	Cross- und Up-Selling	210
2.2.2	Geschenke ab einem bestimmten Bestellwert.....	211
2.2.3	Optionen für Kundenkonten	215
2.3	Kommunikationskanäle auswählen und bespielen	216

2.3.1	Die wichtigsten Social-Media-Netzwerke.....	217
2.3.2	Social-Media-Netzwerke effektiv bespielen.....	228
2.3.3	Das Firmenblog als Kommunikationskanal.....	236
2.4	Zahlungssysteme auswählen	239
2.4.1	Onlinezahlungssysteme im Vergleich.....	239
2.4.2	Der richtige Zahlungsmix	247
2.4.3	Zahlungsarten kommunizieren	251
2.5	Stripe-Workshop	253
2.5.1	Einen Stripe-Account eröffnen	253
2.5.2	Eine Testtransaktion durchführen	257
2.5.3	Stripe mit dem Shopsystem verbinden.....	260
2.6	Urheber-, Persönlichkeits- und Markenrecht beachten.....	262
2.6.1	Praxistipps zum Urheberrecht.....	262
2.6.2	Praxistipps zu Persönlichkeitsrechten	264
2.6.3	Praxistipps zum Markenrecht.....	267
2.7	Umsetzen der EU-Datenschutzgrundverordnung.....	269
2.7.1	Die Neuregelung im Datenschutzrecht	269
2.7.2	Die Umsetzung im Unternehmen	270
2.7.3	Die Datenschutzerklärung.....	272
2.8	Newsletter-Marketing in der Praxis	281
2.8.1	Interne Newsletter-Systeme nutzen.....	282
2.8.2	Externe Newsletter-Anbieter	284
2.8.3	Der rechtskonforme Newsletter.....	287
2.8.4	Opt-in und Opt-out	287
2.8.5	Newsletter-Knigge	289
2.9	Besondere Marketingideen und Geschäftsmodelle	294
2.9.1	Gamification	294
2.9.2	Kundeninteressen filtern	296
2.9.3	Preis auf Nachfrage	297
2.10	Fehlentwicklungen identifizieren und kommunizieren	298
2.10.1	Die Rechtsfalle	298
2.10.2	Der Elefant im Raum	299
2.10.3	Das tote Pferd	300
2.11	Security im E-Commerce	301
2.11.1	Vorbeugungen treffen.....	302
2.11.2	Schutz vor Social Engineering	309
2.11.3	Verschlüsselung mit SSL-Zertifikat	311
2.11.4	Kunden für Phishing sensibilisieren.....	315
2.12	Kaufmännische Verantwortung.....	318
2.12.1	Unternehmensverantwortung und Profitstreben im Ausgleich.....	319
2.12.2	Leitlinien im Unternehmen	320
2.12.3	Die CSR-Richtlinie.....	321
2.12.4	Verantwortung in das Geschäftsmodell einbeziehen	323

10 *Inhaltsverzeichnis*

3	Die Abschlussprüfung	327
3.1	Teil 1 der Prüfung	327
3.2	Teil 2 der Prüfung	328
3.2.1	Geschäftsprozesse im E-Commerce.....	328
3.2.2	Kundenkommunikation im E-Commerce.....	328
3.2.3	Fachgespräch zu einem projektbezogenen Prozess im E-Commerce.....	329
3.2.4	Wirtschafts- und Sozialkunde	329
3.3	Prüfungsvorbereitung auf das Fachgespräch	329
A	Anhang.....	333
A.1	Nützliche Ressourcen	333
A.1.1	Ausbildung Kaufmann/Kauffrau im E-Commerce	333
A.1.2	Shopsysteme	333
A.1.3	B2C-Marktplätze.....	333
A.1.4	B2B-Marktplätze	334
A.1.5	Verbände und Dienstleister	334
A.1.6	Recht allgemein.....	334
A.1.7	Recht für bestimmte Waren und Dienstleistungen	334
A.1.8	Zahlung und Mahnung	335
A.1.9	Statistiken	335
A.1.10	Sicherheit	335
A.1.11	Verschiedenes.....	336
A.2	Glossar.....	336
	Stichwortverzeichnis.....	341