NEXIO Online Akademie GmbH

Kaufmann/-frau im E-Commerce - Teilqualifizierung 2: Vertragsmanagement

E-Commerce Vertrieb · Anbieter: NEXIO Online Akademie GmbH

FÖRDERUNG & KOSTEN

Kurspreis: 4.315 €

Förderfähig über: Bildungsgutschein

AZAV-zertifizierter Bildungsträger — Förderung durch die Agentur für Arbeit möglich

Kursdaten auf einen Blick

Durchführung	Online
Lernformat	Zeitgebunden
Dauer	16 Wochen in Vollzeit
Unterrichtssprache	Deutsch
Kursstart	Startet jeden Monat
Vorkenntnisse	Grundlegende Kenntnisse
Abschluss	Berufsanschlussfähige Teilqualifikation

Bildungsträger & Kontakt

NEXIO Online Akademie GmbH
Am Herrschaftsweiher 11, 67071 Ludwigshafen am Rhein
Telefon: 0800 100 87 34
E-Mail: beratung@nexio-akademie.de
Web: https://nexio-akademie.de

Kurs online ansehen

01 Kursbeschreibung

Im Online-Handel spielt das professionelle Vertragsmanagement eine zentrale Rolle für den Geschäftserfolg. In diesem Kurs lernen Sie, wie Sie Vertragsanbahnungen im Online-Vertrieb kundenorientiert gestalten und Verträge rechtskonform abwickeln. Sie erwerben fundierte Kenntnisse in der benutzerfreundlichen Erfassung von Kunden- und Zahlungsdaten, der Auswahl geeigneter Bezahlverfahren und der Verhinderung von Zahlungsausfällen. Sie setzen sich intensiv mit den rechtlichen Regelungen auseinander, insbesondere zum Datenschutz, zu allgemeinen Geschäftsbedingungen und zum Fernabsatz. Dabei lernen Sie, Vertragsangebote zu erfassen, die Bedingungen der Vertragserfüllung zu prüfen und Auftragsdaten für nachfolgende Prozesse bereitzustellen. Zudem erfahren Sie, wie Sie Kund:innen über das Zustandekommen von Verträgen informieren und bei Störungen der Datenübermittlung angemessen reagieren. Diese Weiterbildung vermittelt Ihnen praxisnahe Kompetenzen, die Sie direkt in Unternehmen des Online-Handels, im E-Commerce und in der digitalen Vertriebsabwicklung einsetzen können. Jedes Modul umfasst eine Theoriephase und ein Praktikum in einem Unternehmen der Region. Nach erfolgreichem Abschluss aller Module besteht in Absprache mit der zuständigen Kammer die Möglichkeit, sich zur Externenprüfung anzumelden.

Unsere Teilqualifizierungen werden nach dem ETAPP Standard durchgeführt. ETAPP steht für bundesweit einheitliche, arbeitsmarktrelevante Qualitätsstandards in der Teilqualifizierung. So stellen wir sicher, dass die Inhalte transparent, vergleichbar und praxisnah auf einen möglichen Berufsabschluss vorbereiten.

02 Lehrplan & Module

1. Vertragsanbahnung im Online-Vertrieb gestalten

Du gestaltest den Weg vom ersten Kontakt bis zur Bestellung im Onlineshop so, dass Kunden sicher und ohne Hürden zum Kauf finden. Dabei betrachtest Du die rechtlichen Schritte, die zu einem wirksamen Vertragsschluss im Fernabsatz führen.

2. Warenübersicht für Kunden bereitstellen

Du stellst Warenkorb, Bestellübersicht und Produktinformationen übersichtlich dar. Pflichtangaben wie Gesamtpreis, Versandkosten und wesentliche Merkmale müssen vor dem Kauf klar erkennbar sein.

3. Kundendatenerfassung benutzerfreundlich gestalten

Du lernst, Registrierungs- und Bestellformulare nutzerfreundlich aufzubauen, etwa durch Gastbestellung, sinnvolle Pflichtfelder und Eingabehilfen. So senkst Du Kaufabbrüche im Checkout.

4. Kunden- & Zahlungsdaten erfassen & verarbeiten

Du erfasst Kunden- und Zahlungsdaten korrekt im System und verarbeitest sie für die Auftragsabwicklung. Datensparsamkeit und sichere Übertragung sind dabei wichtige Grundsätze.

5. Zahlungsausfälle durch Maßnahmen verhindern

Du lernst Instrumente gegen Zahlungsausfälle kennen, zum Beispiel Bonitätsprüfung, Zahlartensteuerung und Betrugsprävention. Außerdem geht es um den Umgang mit Rückbuchungen und offenen Forderungen.

6. Kundenbezogene Bezahlverfahren bereitstelle

Du vergleichst Bezahlverfahren wie Vorkasse, Rechnung, Lastschrift, Kreditkarte und Online-Bezahldienste. Abhängig von Zielgruppe und Risiko wählst Du passende Verfahren aus.

7. Liefer- & Bereitstellungswege auswählen

Du vergleichst Versandarten, Paketdienstleister und Lieferoptionen wie Abholstation oder Click and Collect. Bei digitalen Gütern geht es um die Bereitstellung per Download oder Zugangscode.

8. Datenschutz, AGB & Fernabsatzrecht einhalten

Du setzt die DSGVO, die Einbeziehung von AGB und die Vorgaben des Fernabsatzrechts wie Widerrufsrecht und Informationspflichten korrekt um. Typische Abmahnrisiken lernst Du dabei kennen.

9. Vertragsangebot erfassen & Bedingungen prüfen

Du erfasst eingehende Bestellungen und prüfst Verfügbarkeit, Lieferbedingungen und Zahlungsstatus. Erst wenn alle Bedingungen erfüllt sind, wird der Auftrag zur Abwicklung freigegeben.

10. Auftragsdaten verständlich darstellen

Du bereitest Auftragsdaten so auf, dass Kunden und interne Abteilungen sie schnell erfassen können. Beispiele sind Bestellbestätigungen und Übersichten im Kundenkonto.

11. Daten für nachfolgende Prozesse bereitstellen

Du übergibst Auftragsdaten an Lager, Versand und Buchhaltung und lernst die Rolle von Schnittstellen zwischen Shop und Warenwirtschaft kennen. Fehlerfreie Daten sind die Grundlage für reibungslose Folgeprozesse.

12. Online-Verträge abwickeln

Du begleitest Online-Verträge von der Bestellung über Versand und Rechnungsstellung bis zu Retoure und Erstattung. Dabei beachtest Du die gesetzlichen Fristen.

13. Kunden über Vertragsschluss informieren

Du versendest Eingangs- und Auftragsbestätigungen und informierst Kunden über Versandstatus und Liefertermine. Rechtlich relevant ist dabei, wann der Vertrag zustande kommt und welche Informationen auf einem dauerhaften Datenträger bereitgestellt werden müssen.

14. Bei Übermittlungsstörungen Maßnahmen ergreifen

Bei fehlerhaften oder abgebrochenen Datenübertragungen zwischen Systemen ergreifst Du gezielte Maßnahmen. Du lernst, Fehler zu erkennen, Kunden zu informieren und betroffene Aufträge zu korrigieren.

03 Enthaltene Zertifikate

Trägerzertifikat: Berufsanschlussfähige Teilqualifikation

04 Voraussetzungen

Vorkenntnisse

Niveau: Grundlegende Kenntnisse

Vorausgesetzt werden Deutschkenntnisse auf dem Niveau B2 in Wort und Schrift, Grundkenntnisse im Umgang mit dem PC sowie Grundlagen im E-Commerce in praktischer Form durch Berufserfahrung oder in der Theorie durch Aus- oder Weiterbildung. Die Kriterien für die Zulassung zur Externenprüfung regelt die jeweilige Kammer. Hier kann es zu regionalen Abweichungen kommen (z. B. notwendige Praxisanteile im Betrieb). Bitte klären Sie vorab, ob Sie alle Kriterien erfüllen.

05 Zielgruppen & Berufsperspektiven

- Arbeitssuchende

Mögliche Berufsbilder: E-Commerce Specialist, E-Commerce Operations Manager

NÄCHSTER SCHRITT

Kursdetails online ansehen und Anbieter kontaktieren

NEXIO Online Akademie GmbH · Am Herrschaftsweiher 11, 67071 Ludwigshafen am Rhein
0800 100 87 34 · beratung@nexio-akademie.de · https://nexio-akademie.de

Online ansehen