NEXIO Online Akademie GmbH

Kaufmann/-frau im E-Commerce - Teilqualifizierung 4: Digitales Marketing und Kommunikation

Sonstiges · Anbieter: NEXIO Online Akademie GmbH

FÖRDERUNG & KOSTEN

Kurspreis: 0 €

Förderfähig über: Bildungsgutschein

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

Kursdaten auf einen Blick

Durchführung	Online
Lernformat	Zeitgebunden
Dauer	25 Wochen in Vollzeit
Unterrichtssprache	Deutsch
Kursstart	Startet alle 3 Monate
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

Der E-Commerce gehört zu den am stärksten wachsenden Wirtschaftsbereichen und erfordert spezialisierte Fachkräfte, die digitale Marketingstrategien entwickeln und umsetzen können. In diesem Kurs lernen Sie, wie Sie zielgruppengerechte Online-Marketingmaßnahmen konzipieren und dabei Neukundengewinnung, Bestandskundenbindung sowie Kundenreaktivierung berücksichtigen. Sie erwerben fundierte Kenntnisse in der Erhebung und Verarbeitung von Nutzungs- und Kundendaten und entwickeln daraus konkrete Handlungsvorschläge für zielgerichtete Werbeansprachen. Sie lernen, Inhalte für verschiedene Online-Werbekanäle bereitzustellen, Umsetzungsvarianten zu testen und den Werbeerfolg unter Kosten-Nutzen-Aspekten zu messen. Ein weiterer Schwerpunkt liegt auf der professionellen Gestaltung der Kundenkommunikation. Sie wählen geeignete Kommunikationskanäle aus, bearbeiten Kundenanliegen und gestalten die Kommunikation zielgruppenorientiert und verkaufsfördernd. Dabei beachten Sie stets die rechtlichen Regelungen, insbesondere zu Datenschutz, Wettbewerbsrecht und Urheberrecht. 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. Digitales Marketing und Kommunikation

Du erhältst einen Überblick über Ziele, Kanäle und Instrumente des digitalen Marketings im Onlinehandel. Zusammenhänge zwischen Marketing, Kommunikation und Verkauf werden dabei verdeutlicht.

2. Online-Marketing entwickeln und umsetzen

Im Modul lernst du, Online-Marketing-Strategien zu entwickeln und in konkrete Maßnahmen zu überführen. Zielsetzung, Budgetplanung und die Abstimmung der Kanäle stehen dabei im Mittelpunkt.

3. Zielgruppengerechte Online-Marketingmaßnahmen entwickeln

Du lernst, Zielgruppen und Personas zu definieren und Maßnahmen für Neukundengewinnung, Kundenbindung und Reaktivierung darauf abzustimmen. Ansprache, Kanal und Zeitpunkt wählst du passend aus.

4. Kundendaten erheben und verarbeiten

Die Erhebung von Nutzungs- und Kundendaten etwa über Webanalyse, Shopsysteme und CRM ist Thema dieses Moduls. Du lernst, Daten datenschutzkonform zu verarbeiten und daraus Erkenntnisse abzuleiten.

5. Inhalte für Online-Werbekanäle auswählen und bereitstellen

Du lernst, Texte, Bilder und Videos für Kanäle wie Website, Social Media, Newsletter und Marktplätze auszuwählen und aufzubereiten. Formate und Anforderungen der einzelnen Kanäle werden dabei berücksichtigt.

6. Instrumente des Online-Marketings einsetzen

Im Modul setzt du Instrumente wie Suchmaschinenoptimierung, Suchmaschinenwerbung, Display-Werbung, E-Mail-Marketing und Affiliate-Marketing ein. Du lernst, ihre Stärken und Grenzen einzuschätzen.

7. Customer Journey planen und optimieren

Du analysierst die Customer Journey von der ersten Aufmerksamkeit bis zum Kauf und darüber hinaus. Kontaktpunkte bewertest du und leitest Maßnahmen zur Verbesserung des Einkaufserlebnisses ab.

8. Werbeerfolg messen und Maßnahmen ableiten

Mit Kennzahlen wie Klickrate, Conversion Rate und Kosten pro Bestellung lernst du, den Erfolg von Online-Kampagnen zu messen. Aus den Ergebnissen leitest du Optimierungsmaßnahmen ab.

9. Rechtliche Regelungen des Online-Marketings einhalten

Du lernst die rechtlichen Rahmenbedingungen des Online-Marketings kennen, darunter Datenschutz, Wettbewerbsrecht, Urheberrecht und Impressumspflicht. Typische Fehler und deren Vermeidung werden praxisnah behandelt.

10. Kundenkommunikation gestalten

Im Modul geht es um die Gestaltung der Kommunikation mit Kund:innen im Onlinehandel. Tonalität, Service-Standards und eine einheitliche Ansprache über alle Kanäle stehen dabei im Mittelpunkt.

11. Kommunikationskanäle auswählen und einsetzen

Du lernst Kommunikationskanäle wie E-Mail, Chat, Telefon und Social Media kennen und wählst sie je nach Anliegen und Zielgruppe aus. Dabei berücksichtigst du Reaktionszeiten und Aufwand.

12. Kundenanliegen aufnehmen und bearbeiten

Hier lernst du, Anfragen, Reklamationen und Retouren strukturiert aufzunehmen und lösungsorientiert zu bearbeiten. Der Einsatz von Ticketsystemen und Textbausteinen gehört dazu.

13. Kommunikation zielgruppenorientiert gestalten

Du passt Inhalte und Sprache an unterschiedliche Zielgruppen an, etwa Privat- oder Geschäftskund:innen. Verständlichkeit, Wirkung und Markenkonformität stehen dabei im Fokus.

14. Kommunikation und Kooperation

Im Modul geht es um die Zusammenarbeit im Team und mit Partnern wie Logistikdienstleistern und Agenturen. Du lernst Methoden für eine klare Abstimmung und effiziente Zusammenarbeit kennen.

15. Konflikte erkennen und lösen

Du lernst, Konflikte im Kundenkontakt und im Team frühzeitig zu erkennen und ihre Ursachen zu verstehen. Mit Gesprächstechniken und Deeskalationsstrategien führst du sie zu einer Lösung.

16. Fachbegriffe anwenden

Zentrale Fachbegriffe aus E-Commerce, Online-Marketing und Kundenkommunikation werden hier erarbeitet. Du wendest sie sicher an, um fachlich präzise zu kommunizieren.

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 kläre vorab, ob alle Kriterien erfüllt sind.

05 Zielgruppen & Berufsperspektiven

- Arbeitssuchende

Mögliche Berufsbilder: Online Marketing Specialist, E-Commerce Specialist

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