

# STUDIENBESCHREIBUNG

Geprüfte:r Fachwirt:in im E-Commerce (IHK)



## Der Wirtschaftsmarkt

Der Wirtschaftsmarkt für eine:n E-Commerce-Fachwirt:in ist in der heutigen digitalen Welt vielversprechend, da der E-Commerce-Markt stetig wächst und sich weiterentwickelt. Als E-Commerce-Fachwirt:in verfügst Du über spezifische Kenntnisse und Fähigkeiten, um in diesem Bereich erfolgreich zu sein.

### Was macht diesen Beruf so interessant?

Hier sind einige Faktoren, die den Wirtschaftsmarkt für den Bereich E-Commerce beeinflussen und den Beruf damit dynamisch und spannend machen:

- **Wachstum:** Der E-Commerce-Markt wächst kontinuierlich, da immer mehr Menschen online einkaufen. Dies schafft eine Vielzahl von Möglichkeiten für E-Commerce-Unternehmen.
- **Technologische Entwicklungen:** Fortschritte in Technologie und digitalem Marketing bieten neue Tools und Plattformen, um den E-Commerce effektiver zu gestalten. E-Commerce-Fachwirt:innen, die mit diesen Technologien vertraut sind, haben einen Vorteil auf dem Markt.
- **Mobile Commerce (M-Commerce):** Mit dem zunehmenden Einsatz von Smartphones und Tablets kaufen immer mehr Menschen über mobile Geräte ein. Fachleute, die sich auf M-Commerce spezialisieren, sind gefragt.
- **Internationale Märkte:** Der E-Commerce ermöglicht den Zugang zu globalen Märkten. E-Commerce-Fachwirt:innen können die Expansion von Unternehmen in internationale Märkte unterstützen und kennen sich mit globalen Geschäftspraktiken aus.
- **Datenschutz und Sicherheit:** Mit steigenden Bedenken hinsichtlich Datenschutz und Sicherheit ist Fachwissen über sichere Transaktionen und Datenschutzbestimmungen von entscheidender Bedeutung.
- **Kund:innenerlebnis:** E-Commerce-Unternehmen konkurrieren oft durch ein herausragendes Kund:innen-erlebnis. Fachwirt:innen, die sich auf Kund:innenservice, Benutzer:innenfreundlichkeit und personalisierte Erfahrungen spezialisieren, können wertvolle Beiträge leisten.
- **Nachhaltigkeit:** Nachhaltiger E-Commerce wird immer wichtiger. E-Commerce-Fachwirt:innen, die nachhaltige Geschäftspraktiken verstehen und umsetzen können, haben einen Wettbewerbsvorteil.

Eine kontinuierliche Weiterbildung und Anpassung an neue Trends und Technologien sind entscheidend, um auf dem E-Commerce-Markt erfolgreich zu sein.

Die Lerninhalte der Weiterbildung sind an die stetigen Prozesse und Entwicklungen angepasst und orientieren sich zugleich an dem Rahmenlehrplan der Industrie- und Handelskammer.

## Aufgaben und Tätigkeitsfelder

Die Aufgaben und Tätigkeitsfelder im E-Commerce sind vielfältig. Von der Strategieentwicklung, um die Ziele des Unternehmens zu erreichen, über das Management der Online-Verkaufsplattformen – für einen reibungslosen Betrieb der Online-Shops oder auch Vertriebskanäle, über das Kundenbeziehungsmanagement (CRM) sowie Logistik, Versand, Datenschutz und Sicherheit sind die Bereiche sehr breit und abwechslungsreich. Auch die Durchführung von Datenanalysen, um Leistungskennzahlen zu überwachen, Trends zu identifizieren und Berichte für das Management zu erstellen, kann Teil des Aufgabengebietes sein. Letztendlich gehören auch rechtliche Aspekte in den Fokus eines:iner E-Commerce-Expert:in, denn es muss sichergestellt sein, dass alle E-Commerce-Aktivitäten den geltenden rechtlichen Bestimmungen entsprechen, einschließlich Verbraucherschutzgesetzen, Datenschutzrichtlinien und anderen relevanten Vorschriften.

Der E-Commerce-Bereich erstreckt sich über eine Vielzahl von Branchen, da praktisch jedes Unternehmen mit dem Verkauf von Produkten oder Dienstleistungen online in Verbindung stehen kann.

Hier sind einige Branchen, in denen E-Commerce eine bedeutende Rolle spielt:

- **Einzelhandel:** Der E-Commerce hat den Einzelhandel revolutioniert. Viele traditionelle Einzelhändler verkaufen jetzt auch online, und es gibt zahlreiche reine Online-Einzelhändler.
- **Mode und Bekleidung:** Viele Modeunternehmen haben ihre Präsenz online ausgeweitet, sowohl durch den Verkauf auf eigenen Websites als auch durch Teilnahme an Online-Marktplätzen.
- **Elektronik:** Der Verkauf von Elektronikprodukten, von Computern über Smartphones bis hin zu Haushaltsgeräten, erfolgt häufig über E-Commerce-Plattformen.
- **Lebensmittel und Lebensmittelhandel:** Der Online-Lebensmittelhandel wächst, und immer mehr Verbraucher:innen bestellen Lebensmittel online.
- **Dienstleistungen:** Neben physischen Produkten werden auch viele Dienstleistungen online angeboten, darunter Reisen, Unterkünfte, Bildung und Beratung.
- **Gesundheitswesen und Pharmazie:** Auch im Gesundheitswesen gibt es einen zunehmenden Trend zum Online-Verkauf von Arzneimitteln, Gesundheitsprodukten und sogar Fernberatungsdiensten.
- **Automobilindustrie:** Einige Autohersteller und Autohändler bieten die Möglichkeit, Fahrzeuge online zu konfigurieren und zu kaufen.
- **Buchhandel:** Der Online-Verkauf von Büchern und E-Books hat den Buchhandel verändert und viele Buchhändler betreiben eigene Online-Shops.
- **Haushalts- und Möbelbranche:** Möbel, Haushaltsgeräte und Wohnaccessoires werden vermehrt online gekauft, sowohl bei spezialisierten Händlern als auch bei großen E-Commerce-Plattformen.
- **B2B-E-Commerce:** Auch im Business-to-Business-Bereich spielt E-Commerce eine wichtige Rolle, wenn Unternehmen online Produkte oder Dienstleistungen für andere Unternehmen anbieten.

## Studienübersicht

Das IST-Studieninstitut bietet die 16-monatige Weiterbildung „Geprüfte:r Fachwirt:in im E-Commerce (IHK)“ in Form eines staatlich zugelassenen Fernstudiums mit folgenden verpflichtenden Lehrgangbestandteilen an:

- 10 Studienhefte
- 4 Online-Vorlesungsreihen
- 3 jeweils 2-tägige Online-Seminar à 4 Stunden
- 2 jeweils 4-tägige Seminare in Düsseldorf à 8 Stunden
- 4 Fallstudien

Das Studienmaterial und die Konzeption des Studiengangs wurden von der zuständigen staatlichen Stelle (Zentralstelle für Fernunterricht in Köln, [www.zfu.de](http://www.zfu.de)) überprüft und zugelassen. Das Fernstudium bietet Dir die Möglichkeit, die Weiterbildung problemlos berufsbegleitend durchzuführen und orts- sowie zeitunabhängig zu lernen.

Der Versand der Studienhefte erfolgt modular, d. h., Du erhältst die Studienhefte „paketweise“ und kannst Dir so Deine Lernzeit noch freier einteilen. Des Weiteren stellen wir Dir die Studienmaterialien zusätzlich zu den gebundenen Studienheften in Deinem Online-Campus als PDF-Dokumente zur Verfügung, sodass Du Dir diese auf Wunsch herunterladen und dann jederzeit an Deinem Computer ansehen bzw. ausdrucken kannst. Teilnehmende, die das gesamte Studium onlinegestützt durchführen möchten, d. h. auf gedruckte Studienhefte verzichten, erhalten eine Ermäßigung von 5 % auf die Studiengebühren.



## Lehrplan

Idealverlauf	Versandmonat/ Freischaltung	Vermittlungsform	Thema
1	1	SH	Arbeitsmethodik
1	1	SH	Grundlagen der digitalen Wirtschaft
2	2	SH	Marketing und Vertriebsmärkte
3	2	SH	Online- und Social Media Marketing
4		Seminar (digital, 2-tägig)	Online- und Social Media Marketing
4	4	FS	Entwickeln von Strategien für E-Commerce
5	2	SH	Prozess- und Projektmanagement
6		Seminar (digital, 2-tägig)	Prozess- und Projektmanagement
7	2	SH	E-Commerce
8		Seminar (digital, 2-tägig)	E-Commerce
8	8	FS	Gestalten von Prozessen im E-Commerce
9	6	OV	Online-Recht
9	6	OV	Datensicherheit und Datenschutz
10	6	OV	Web-Präsenz und Web-Analytics
10	6	OV	Online-Shop-Systeme
11	11	SH	Customer Relationship Management
12		Seminar (vor Ort, 4-tägig)	Vorbereitung IHK-Prüfung – E-Commerce
12	12	FS	Analysieren und Weiterentwickeln von Prozessen im E-Commerce
13	11	SH	Mitarbeiter:innenführung und Kommunikation I
14	11	SH	Personalmanagement
15	11	SH	Mitarbeiter:innenführung und Kommunikation II
15	15	FS	Mitarbeiter:innenführung und Kommunikation
16		Seminar (vor Ort, 4-tägig)	Vorbereitung IHK-Prüfung 2. Teil – Fachgespräch + Mitarbeiter:innenführung und Kommunikation

(SH = Studienheft; FS = Fallstudie; OV = Online-Vorlesung)

## Studienhefte

### Studienheft 1

#### Arbeitsmethodik

- Lernen zu lernen
- Prüfungen meistern
- Kommunikationstechniken

### Studienheft 2

#### Grundlagen der digitalen Wirtschaft

- Grundlagen zum Informationsmanagement
- Digitalisierung und digitale Transformation
- Betriebliche Anwendungssysteme
- ERP-Systeme (Softwaresystem)
- Cloud-Computing
- Grundlagen E-Commerce

### Studienheft 3

#### Marketing und Vertriebsmärkte

- Ableiten von Strategien aus Unternehmenszielen
- Marketingstrategien
- Marketinginstrumente

### Studienheft 4

#### Online- und Social-Media-Marketing

- Zielgruppen
- Customer Journey
- Kennzahlen
- Instrumente
- Content Marketing
- Influencer Marketing
- Mobile Marketing
- Mobile Commerce

### Studienheft 5

#### Prozess- und Projektmanagement

- Methoden zur Prozessmodellierung
- Prozessanalyse
- Entwicklung Soll-Konzeption
- Prozessoptimierung
- Changemanagement
- Projektorganisation
- Projektdokumentation
- Projektcontrolling
- Komplexitätsmanagement

### Studienheft 6

#### E-Commerce

- Elektronische Märkte
- Entwicklung von Geschäftsmodellen
- Multi-Channel-Konzepte
- Betriebswirtschaftliche Auswertung für E-Commerce
- Planen eines internen Kontrollsystems für Prozesse im E-Commerce

### Studienheft 7

#### Customer Relationship Management

- Kund:innenzufriedenheit
- Kund:innenbindung
- Kund:innenwert
- Customer Relationship Management
- Konsistenz der Datenbanken und Datenorganisation
- Qualitätsmanagement

### Studienheft 8

#### Mitarbeiter:innenführung und Kommunikation I

- Kommunikation
- Interkulturelle Anforderungen
- Konfliktmanagement
- Präsentationstechnik

**Studienheft 9****Personalmanagement**

- Einsatz
- Beurteilung
- Auswahl
- Verwaltung
- Führung
- Entlohnung

**Studienheft 10****Mitarbeiter:innenführung und Kommunikation II**

- Projektmanagement
- Zeit- und Selbstmanagement
- Planen und Durchführen der Berufsausbildung
- Personalentwicklungsplanung
- Arbeits- und Gesundheitsschutz

**Seminartage (Düsseldorf) und Online-Seminare (Zoom)**

Der begleitende Unterricht besteht aus zwei 4-tägigen Seminaren à 8 Stunden. Diese finden an unserem Seminarstandort in Düsseldorf statt, i. d. R. zwischen 9 und 18 Uhr. Die genauen Zeiten werden im Online-Campus angegeben. Die Seminare dienen sowohl zur schriftlichen als auch mündlichen Prüfungsvorbereitung, indem dort Aufgaben in Anlehnung an die Prüfungsfragen der IHK bearbeitet und erläutert werden sowie die mündliche Prüfungssituation nachgestellt wird.

Darüber hinaus gibt es drei jeweils 2-tägige Seminare à 4 Stunden, die ausschließlich online und über den Videokonferenzdienst Zoom stattfinden. Hier werden die Lerninhalte aus den Studienheften ergänzt und das Wissen vertieft und verdeutlicht.

Im Online-Campus werden Dir für unsere Seminartage verschiedene Termine vorgeschlagen.

Es ist für uns selbstverständlich, dass unsere Seminare von praxiserfahrenen Dozierenden durchgeführt werden, die über fundiertes Wissen im jeweiligen Themenbereich sowie langjährige Erfahrung in der Erwachsenenbildung verfügen.

**Seminar 1 (4-tägig)****Vorbereitung IHK-Prüfung 1. Teil – E-Commerce**

Im Seminar wird intensiv auf die schriftliche IHK-Prüfung vorbereitet, in dem Aufgaben in Anlehnung an mögliche Prüfungsfragen behandelt werden. Dazu wird Bezug auf die Themen der Studienhefte 1 bis 7 sowie die Online-Vorlesungen genommen und auf Situationen aus der beruflichen Praxis angewandt. Damit wird zugleich den von der IHK festgelegten Handlungsbereichen (1–3) „Entwickeln von Strategien für den E-Commerce“ (1), „Gestalten von Prozessen im E-Commerce“ (2), „Analysieren und Weiterentwickeln von Prozessen im E-Commerce“ (3) Rechnung getragen.

**Seminar 2 (4-tägig)****Vorbereitung IHK-Prüfung 2. Teil – Fachgespräch + Mitarbeiter:innenführung und Kommunikation**

Im Seminar wird intensiv auf die schriftliche und mündliche IHK-Prüfung vorbereitet. Dabei wird Bezug genommen auf die Themen der Studienhefte 8 bis 10. Es werden Aufgaben in Anlehnung an mögliche Prüfungsfragen behandelt und auf Situationen aus der beruflichen Praxis angewandt. Damit wird zugleich dem von der IHK festgelegten Handlungsbereich (4) „Sicherstellen der Kommunikation und Zusammenarbeit mit internen und externen Partnern sowie Führen von internen und externen Partnern“ Rechnung getragen.

Die Vorbereitung auf den mündlichen Prüfungsteil (Präsentation und Fachgespräch) erfolgt über ein Präsentationstraining sowie eine Prüfungssimulation des Fachgesprächs.

**Online-Seminar 1 (2-tägig)****Online- und Social-Media-Marketing**

Vertiefung und Anlehnung an das gleichnamige Studienheft inklusive praxisbezogener Beispiele

**Online-Seminar 2 (2-tägig)****Prozess- und Projektmanagement**

Vertiefung und Anlehnung an das gleichnamige Studienheft inklusive praxisbezogener Beispiele

**Online-Seminar 3 (2-tägig)****E-Commerce**

Vertiefung und Anlehnung an das gleichnamige Studienheft inklusive praxisbezogener Beispiele

## Online-Vorlesungen

**Online Recht**

- Fernabsatzrecht
- Rundfunkstaatsvertrag
- Urheberrechtsgesetz
- Preisangabenverordnung

**Web-Präsenz und Web-Analytics**

- Grundlagen zur Erstellung einer Web-Präsenz
- Organisation von Web-Projekten
- CMS, Providerauswahl
- Digital- und Web-Analytics

**Datensicherheit und Datenschutz**

- Ausfallsicherheit
- Datensicherung
- Archivierung
- Datenschutz
- DSGVO
- Maßnahmen für Unternehmen
- Verschlüsselung, Zertifikate

**Online-Shop-Systeme**

- Anforderungen
- Arten von Shop-Anbietern
- Shop-Systeme
- Schritte zur Erstellung eines Online-Shops
- Implementierung



## Prüfungen

### Lernerfolgskontrolle

Grundsätzlich werden in jedem Studienheft am Ende eines jeden Kapitels Lernkontrollfragen gestellt, die sich auf den vorangegangenen Text beziehen. Die Antworten zu diesen Fragen findest Du immer am Ende des Heftes. Somit hast Du die Möglichkeit, Deinen Lernerfolg selbst zu überprüfen.

Zusätzlich stellen wir Dir webbasierte Trainings über Deinen Online-Campus zur Verfügung, mit denen Du Dein Wissen anwenden und so Deinen Lernfortschritt überprüfen kannst.

### Fallstudien

Im Rahmen Deiner Weiterbildung kannst Du Fallstudien bearbeiten, die von den IST-Tutor:innen korrigiert und in Deinem Online-Campus hochgeladen werden. Wir empfehlen Dir die regelmäßige Bearbeitung dieser Fallstudien. Jede Fallstudie besteht aus mehreren Aufgaben, die sich auf verschiedene Studieninhalte beziehen und vom Umfang und Aufbau an IHK-Prüfungsaufgaben angelehnt ist.

Frei-schaltung	Fallstudie	Zuvor bearbeitete Studienhefte und Online-Vorlesungen
Monat 4	1: Entwickeln von Strategien für E-Commerce	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Grundlagen der digitalen Wirtschaft (SH)</li> <li>▶ Marketing und Vertrieb (SH)</li> <li>▶ Online- und Social-Media-Marketing (SH/OS)</li> </ul>
Monat 8	2: Gestalten von Prozessen im E-Commerce	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Prozess- und Projektmanagement (SH)</li> <li>▶ Prozess- und Projektmanagement (OS)</li> <li>▶ E-Commerce (SH/OS)</li> </ul>
Monat 12	3: Analysieren und Weiterentwickeln von Prozessen im E-Commerce	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Online-Recht (OV)</li> <li>▶ Datensicherheit und Datenschutz (OV)</li> <li>▶ Web-Präsenz und Web-Analytics (OV)</li> <li>▶ Online-Shop-Systeme (OV)</li> <li>▶ Customer Relationship Management (SH)</li> </ul>
Monat 15	4: Mitarbeiter:innenführung und Kommunikation	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Mitarbeiter:innenführung I und II (SH)</li> <li>▶ Personalmanagement (SH)</li> </ul>

(OV = Online-Vorlesung; SH = Studienheft; OS = Online-Seminar)

## Studienabschluss

Die Absolvent:innen des Fernlehrgangs erhalten vom IST-Studieninstitut eine Teilnahmebescheinigung und können darüber hinaus die Prüfung zum:zur

**Geprüfte:r Fachwirt:in im E-Commerce (IHK)**

vor dem Prüfungsausschuss der IHK ablegen.

## Zulassungsvoraussetzungen

Die Zulassungsvoraussetzungen für die Prüfung zum:zur Fachwirt:in entnimmst Du bitte unserer Homepage [www.ist.de](http://www.ist.de). Setze Dich mit uns in Verbindung, falls Du Fragen zur Zulassung hast. Wir prüfen Deine individuellen Voraussetzungen.

## Wir sind für Dich da!

Während der gesamten Dauer Deines Fernstudiums steht Dir das Team der IST-Studienberatung für Fragen zum Aufbau, zum Ablauf und zur Organisation Deiner Weiterbildung zur Verfügung.

Wir informieren Dich frühzeitig über die Termine Deiner Seminartage und laden Dich zu jedem Seminar mit einem persönlichen Schreiben unter Angabe der genauen Zeiten sowie der Anreise- und Übernachtungsmöglichkeiten ein. Bei den Seminartagen stehen Dir immer persönliche Ansprechpartner:innen des IST zur Verfügung, die Dir alle Fragen rund um Dein Fernstudium beantworten und Dir zusätzliche Informationen geben.

Für alle fachlichen Fragen zu Deinen Studienmaterialien oder Seminarthemen steht Dir unser Beratungsteam für den Bereich Kommunikation & Wirtschaft zur Verfügung. Sprich uns an, wir freuen uns auf Dich! Du erreichst uns unter +49 211 86668 0 oder per E-Mail an [kommunikation@ist.de](mailto:kommunikation@ist.de).