


Diese Leseprobe haben Sie beim
 edv-buchversand.de heruntergeladen.
Das Buch können Sie online in unserem
Shop bestellen.

[Hier zum Shop](#)

Über dieses Buch

Wie kommt man auf die Idee, ein Buch über eine so schnelllebige Branche wie den E-Commerce zu schreiben? Ganz einfach: Weil ich eins brauchte! Als Dozentin und Beraterin habe ich in Workshops in Unternehmen und in Seminaren für angehende E-Commerce-Manager*innen und Fachwirt*innen immer wieder die Frage gestellt bekommen: »Kann man das irgendwo nachlesen?« Ja, kann man. In Dutzenden von Büchern, die alle irgendwie auch den E-Commerce betreffen. Aber eben nur »irgendwie« und »auch«.

Die Nachfrage scheint also da zu sein, also musste ein Konzept her, das auch der Schnelllebigkeit des Onlinehandels Rechnung trägt und sich insbesondere den Themen widmet, die weniger von den rasanten Veränderungen betroffen sind und Allgemeingültigkeit besitzen.

Gleichzeitig sollte es ein Buch werden, das nicht nur in der Weiterbildung genutzt werden kann, sondern das auch als Gedächtnisstütze und Nachschlagewerk dient oder mit dem man sich in das Themengebiet selbstständig einarbeiten kann.

Meine Berufserfahrung zeigt mir, dass neue Onlinehändler*innen noch zu oft sehr unbedarft ins Geschäftsleben einsteigen. Ein Produkt ist da, eine Idee und eine Überzeugung: »Das kann funktionieren.« Es fehlt jedoch das theoretische Grundgerüst. Eine zweite Gruppe, die mir immer wieder begegnet, sind stationäre Unternehmen, die entweder im E-Commerce nur lästige Konkurrenz sehen oder aber die Möglichkeit, schnell viel Geld zu verdienen. Beide Seiten, online und offline, können – und müssen nach meiner Überzeugung – in Zukunft viel mehr voneinander lernen. Auch dazu möchte ich hier und in Seminaren beitragen.

Dieses »voneinander Lernen« können E-Commerce-Manager*innen, insbesondere diejenigen, die IHK-Prüfungen abgelegt haben, und auch die staatlich geprüften Fachwirt*innen im E-Commerce in Zukunft ganz sicher unterstützen.

Dieses Buch soll Ihnen nicht nur in der Weiterbildungszeit helfen, sondern auch im Beruf als Nachschlagewerk – und an der einen oder anderen Stelle vielleicht auch der Inspiration dienen.

Der Aufbau

Das Buch orientiert sich am Konzept des DIHK für die Zertifikatslehrgänge »E-Commerce-Manager*in (IHK)«, aber auch an den E-Commerce-spezifischen Themengebieten des Rahmenlehrplans für die E-Commerce-Fachwirt*innen.

Zu jedem Themenbereich gibt es eine Übungsaufgabe inkl. Lösungen, die helfen soll, das Thema zu rekapitulieren und das Wissen in einem Praxisfall anzuwenden.

Insgesamt ist das Buch in fünf Themenblöcke aufgeteilt, die aber nicht zwingend kontinuierlich von Teil 1 bis Teil 5 gelesen werden müssen. Jeder Teil, jedes Kapitel funktioniert auch für sich allein.

1. Teil – Grundlagen des E-Commerce bietet eine nicht nur aktuelle, sondern auch historische Einordnung, die Betrachtung der Chancen und Risiken sowie der Stellung des Onlinehandels im Gesamthandel im Allgemeinen und im Hinblick auf den stationären Handel im Besonderen.

2. Teil – Entwickeln von Strategien im E-Commerce: Hier geht es um das E-Commerce-spezifische Kaufverhalten, Zielgruppen und deren Umgang mit dem Medium Internet bei Käufen. Ein weiterer Themenblock widmet sich einer ersten Wettbewerbsbetrachtung und deren Einfluss auf die strategischen Entscheidungen rund um das Unternehmen.

3. Teil – Der Onlineshop: Rund um den Shop müssen E-Commerce-Fachkräfte Entscheidungen treffen, die das Geschäftsmodell bis weit in die Zukunft beeinflussen können. In diesem Kapitel zeige ich auf, wie Sie sinnvolle Entscheidungen besonders im Hinblick auf den technischen Rahmen und die Usability des Shops treffen können.

4. Teil – Gestalten und Analysieren von Prozessen im E-Commerce: Kundenzentrierung ist der Fokus dieses Teils. Wie können Händler*innen ihren Käufer*innen helfen, wo in der Customer Journey werden Mehrwerte geschaffen, und welche weiteren Markt- und Wettbewerbsanalysen sind für nachhaltigen Erfolg nötig?

5. Teil – Marketing im E-Commerce: Von Social Media bis Suchmaschine – was ist sinnvoll, was muss sein, wie funktionieren die Maßnahmen an den verschiedenen Touchpoints vor, während und nach dem Kauf?

Außerdem werde ich – auch um der Schnellebigkeit gerecht zu werden – im Blog unter www.e-commerce-manager.in immer wieder Themen rund um den E-Commerce und auch die Weiterbildungen aufgreifen. Ich lade alle Interessierten herzlich ein, vorbeizuschauen.

Übungsaufgaben

Am Ende jedes Teils habe ich Ihnen einige praxisnahe Übungsaufgaben zusammengestellt, mit denen Sie das zuvor gelesene anwenden und vertiefen können. Die Lösungen zu den Übungsaufgaben finden Sie im Anhang am Ende des Buchs.

Danke

Wie könnte ich anders beginnen als mit einem dicken Dank an Familie und Freund*innen, die mir nicht nur den Rücken freigehalten, sondern auch die manchmal strapazierten Nerven beruhigt haben. Alle, die mir ihr Ohr geliehen und mich mit Erlebnissen und Anekdoten rund um das Onlineshopping versorgt haben, die mich mit Informationen gefüttert und als Sparringspartner fungiert oder mich manchmal einfach abgelenkt haben, dürfen sich hier gedrückt und geherzt fühlen.

Besonders hervorheben möchte ich Dorian, Klara und Wiebke, die mich zu dem Menschen gemacht haben, der ich bin.

Außerdem Patric, Anke und Nadja von der IHK-Akademie Koblenz e. V., die mir tolle Dozentenerfahrungen ermöglicht haben, mir immer freie Hand gelassen haben und Geduld hatten, wenn das Schreiben Vorrang hatte. Außerdem den beiden tollen Dozentenkollegen Rüdiger Frankenberger, der überhaupt erst dafür gesorgt hat, dass ich die E-Commerce-Manager*innen auf den Schirm bekam, und Torsten Samland, der mit mir in gefühlt einem Dutzend Ausschüssen rund um den E-Commerce ausharrt und immer wieder auch fachlichen Rat parat hat. Ihr seid meine liebsten Kollegen!

Ebenso geht Dank an Marc H. und Katja B., die mir beide geholfen haben, Amazon noch ein bisschen besser zu verstehen.

Außerdem natürlich denen, die immer wieder für Motivation und Ablenkung gesorgt haben und vor allen Dingen Zweifel aus dem Weg geräumt haben, und: Marion R., meine Beste! Klaus K., Ingo D., Andrea D. und Sascha K.: Jede*r von euch weiß, was ihr oder sein Beitrag war.

Weiterhin geht ein besonderer Gruß an den Metality e. V. – das Buch ist fertig, ich habe wieder mehr Zeit für unseren verdammt coolen Verein!

Zu guter Letzt ein dickes Danke an Stephan Mattescheck und das gesamte Rheinwerk-Verlagsteam, die an das Buch glauben; an die beiden Lektorinnen Anne Scheibe und Patricia Zündorf, und an die Korrektorin Isolde Kommer, die unendlich viel Geduld mit mir aufgebracht haben.

Nadine Huss,
Großmaischeid