



## **E-Commerce Manager:in**

Lernen Sie, wie Sie erfolgreiche digitale Plattformen zum Verkauf von Dienstleistungen und Produkten aufbauen und betreiben.

Seit einigen Jahren ist Online-Shopping in der Schweiz hoch im Kurs, der Strukturwandel im Detailhandel schreitet unabirrt voran. Die Vorteile für Konsumenten sind klar. Sie informieren sich über Produkte, sie vergleichen, sie lesen Bewertungen und können ihre Einkäufe von jedem beliebigen Ort aus erledigen.

Für einen Anbieter stellt das Online-Geschäft eine einmalige Wachstumschance, aber auch eine Herausforderung dar. Lernen Sie in diesem Lehrgang, wie die Erstellung, Betreuung und Optimierung von digitalen Plattformen (Onlineshops) funktioniert.

### **Ausbildungsziele**

- Sie sind in der Lage, Artikeldaten für Online-Shops zu pflegen
- Sie bewirtschaften Kundenbewertungen und können den Customer Journey nachvollziehen
- Sie analysieren Konkurrenzangebote und können das erworbene Wissen zielgruppengerecht präsentieren
- Sie optimieren laufend den Online-Shop und wissen, welche Punkte in der Gestaltung wichtig sind
- Sie sind in der Lage, einen Online-Shop über die gängigen Social-Media-Kanäle zu bewerben
- Sie kennen E-Mail-Marketing und wissen, wie man einen erfolgreichen Newsletter für Online-Shops erstellt
- Sie wissen, auf welche Punkte es im Bereich Suchmaschinenmarketing in Bezug auf Online-Shops ankommt
- Sie können gezielt Online-Werbung und PR für einen Online-Shop einsetzen

### **Zielgruppen**

- Mitarbeitende, die für die Planung und Umsetzung von Online-Shops verantwortlich sind
- Fachleute aus dem Detailhandel, die sich Wissen für den Aufbau, Umsetzung und Betreibung eines Online-Shops aneignen möchten
- Interessierte, die sich einen Online-Shop aufbauen und betreiben möchten
- Mitarbeitende, die für die Vermarktung von Online-Shops verantwortlich sind
- Fachleute aus dem Detailhandel, die sich das Wissen für die Vermarktung von Online-Shops aneignen möchten
- Interessierte, die sich für die Vermarktung von Online-Shops interessieren

### **Voraussetzungen**

Eigener Computer/Laptop  
Online-Affinität und Online-Erfahrungen  
Erfahrung im Verkauf und/oder Marketing



## Inhalte

- Beschaffung aller relevanten Artikeldaten
- Erfassen und pflegen von Artikeldaten inkl. Verwaltung der Artikelbestände
- Auswerten von Kundenverhalten im Online-Shop
- Prüfen und betreuen von Kundenbewertungen
- Anhand von Konkurrenzbeobachtungen Vorschläge für Preis- wie auch Sortimentsanpassungen erarbeiten
- Inhaltliche Gestaltung und Optimierung von Online-Shops
- Regelmässiges Überprüfen aller Funktionalitäten
- Kontrolle von Verbesserungsmassnahmen
- Beschaffung von Informationen von Neuheiten und Trends im Bereich Shop Management
- Führung und Umsetzung von E-Commerce Projekten

## Starts im 2026

Dienstag, 03. März 2026, Unterricht jeweils am Dienstag

Mittwoch, 16. September 2026, Unterricht jeweils am Mittwoch

## Zeit

17.30 – 20.45 Uhr

## Dauer

60 Lektionen

## Unterrichtsform

Start vor Ort, Unterricht anschliessend Online, mündl. Prüfungen vor Ort

## Abschluss

Präsentation Mini Case inkl. Fragen, mündl. Abschlussprüfung 20 Min.

## Preis

CHF 2'400.- inkl. mündl. Abschlussprüfungen

Lehrmittel: Ca. 120.-

**Informationen und Anmeldung:** Patrik Aregger, [patrik.aregger@edu.zh.ch](mailto:patrik.aregger@edu.zh.ch), 079 251 27 02

## Infoanlässe Online

Montag, 15. Dezember 2025 / 11.30 – 12.00 Uhr  
Donnerstag, 15. Januar 2026 / 17.30 – 18.00 Uhr  
Dienstag, 24. Februar 2026 / 12.00 – 12.30 Uhr  
Montag, 4. Mai 2026 / 11.30 – 12.00 Uhr  
Donnerstag, 11. Juni 2026 / 17.30 – 18.00 Uhr  
Freitag, 21. August 2026 / 12.30 – 13.00 Uhr

## Anmeldung Infoanlässe

**Lehrgangsleitung:** Sandra Rogger, [rogger@marketing-box.ch](mailto:rogger@marketing-box.ch), 078 328 72 72



**Lektionentafel**

<b>Thema</b>	<b>Lektionen</b>
Beschaffung von relevanten Daten	4
Erfassung von Artikeldaten	4
Pflege und Verwaltung von Artikeldaten	4
Neuheiten und Trends im Shop Management	4
Evaluation von Kundenverhalten	4
Umgang mit Projekten	4
Entwicklung des Online-Shops vorantreiben	4
Inhalte von Online-Shops kundenorientiert gestalten	4
Herausforderungen von Online-Shops erkennen	4
Zahlungen und Logistik	4
Workshop / Case Study	4
Social Media Marketing (online)	4
E-Mail-Marketing	4
Suchmaschinenmarketing (SEM)	4
Online Werbung und PR	4



### Artikeldaten für Online-Shop pflegen – 16 Lktionen

#### 4 Lktionen – Beschaffung von relevanten Daten

- Welche Voraussetzungen müssen Produktbilder erfüllen, damit sie in den Online Shop passen?
- Was muss ich rechtlich berücksichtigen, wenn ich Dritt Bilder und Medien nutzen möchte?
- Wie komme ich zu allen wichtigen Daten, die ich für meine Produkte oder Dienstleistungen benötige?
- Welche rechtlichen Grundlagen muss ich bei der Datenbeschaffung einhalten?

#### 4 Lktionen – Erfassung von Artikeldaten

- Wie kann ich Artikeldaten strukturieren?
- Warum macht es Sinn, Artikel entsprechenden-Kategorien zuzuordnen?
- Welche Tools helfen mir, Artikeldaten einzupflegen?
- Wie kann ich Artikel oder Dienstleitungen fristgerecht zum Bestellen freigeben?
- Was hilft mir, das Produkt oder die Dienstleistung erlebbar und spürbar zu machen?

#### 4 Lktionen – Pflege und Verwalten von Artikeldaten – neu in 4 Lktionen

- Wie ordne ich neue Artikel oder Dienstleistungen der richtigen Kategorie zu?
- Wie kann ich Up-Selling, Cross-Selling oder Bundles integrieren?
- Welche Punkte helfen mir, Kategorien laufend zu überprüfen und anzupassen?
- Wie kann ich laufend kontrollieren, ob die Artikeldaten benutzerfreundlich sind?
- Wie bestimme ich Mindestbestände?
- Welche Überlegungen muss ich mir in Bezug auf den Versand machen?
- Wie kann ich Produktdaten aufbereiten und entsprechend präsentieren?
- Welche Anforderungen und Voraussetzungen gibt es für die Anbindung an das eigene ERP-System?

#### 4 Lktionen – Neuheiten und Trends im Shop Management – neue Lktionen

- Nach welchen Kriterien kann ich Mitbewerber identifizieren?
- Welche Daten helfen mir bei der Gegenüberstellung des eigenen Sortimentes gegenüber dem Mitbewerber?
- Wie kann ich diese Daten aufbereiten und Vorschläge für Anpassungen daraus generieren?
- Wie funktioniert eine regelmässige Überprüfung von Key Produkten im Vergleich mit dem Mitbewerber?
- Wie analysiere ich Newsletter von Lieferanten und Mitbewerbern?
- Was mache ich mit Rückmeldungen von Lieferanten, Kunden oder internen Stellen?
- Wie führe ich zielführende Kundenbefragungen durch?



## Daten zu Onlineverkäufen und Kundenverhalten auswerten – 44 Lektionen

### 4 Lektionen – Evaluation von Kundenverhalten

- Welche Kriterien helfen mir bei der Auswertung von Statistiken?
- Was für Analysetools zur Beurteilung des Suchverhaltens von Kunden gibt es und wie setze ich diese ein?
- Wie analysiere ich Kundenbewertungen und bereite diese gesetzeskonform auf?
- Welche Punkte helfen mir im Umgang mit Rassismus und Diffamierung in Kundenbewertungen?
- Wie gehe ich vor bei der Analyse von Kaufabbrüchen?
- 

### 4 Lektionen – Umgang mit Projekten

- Wie gehe ich vor bei der Leitung von E-Commerce Projekten?
- Welche Aufgaben muss ich selbst erledigen, was kann delegiert werden?
- Welche digitalen Tools helfen mir nebst den klassischen Projektmanagement-Tools?
- Wie stelle ich sicher, dass alle im Projektteam die richtigen Informationen erhalten?
- Welche Kennzahlen sind wichtig in der Projektumsetzung, was sind mögliche Entscheidungsgrundlagen?
- 

### 4 Lektionen – Entwicklung des Online-Shops vorantreiben

- Wie evaluiere ich die richtigen Suchbegriffe, um Trends passend zum eigenen Sortiment aufzuspüren?
- Welche Möglichkeiten habe ich, wenn ich Lagerbestände abverkaufen möchte?
- Wie bereite ich Daten auf für mögliche Sortiments- wie auch Preisanpassungen?
- Nach welchen Kriterien kann ich evaluieren, ob Nachbestellungen nötig sind und in welchen Mengen?
- Welche Cross-/Upselling Massnahmen machen Sinn?
-



### 4 Lektionen – Inhalte von Online-Shops kundenorientiert gestalten

- Welche psychologischen Grundlagen helfen mir bei der Produktplatzierung in Online-Shops?
- Wie führe ich A/B-Testings durch?
- Wie gestalte ich einen Online-Shop benutzerfreundlich und kundenorientiert?
- Was hilft mir, die Nutzerfreundlichkeit von Online-Shops zu überprüfen?
- Wie stelle ich sicher, dass die Datenqualität stimmt?

### 4 Lektionen – Herausforderungen von Online-Shops erkennen

- Wie funktionieren die Schnittstellen zwischen ERP und Online-Shop?
- Wie koordiniere ich den Informations- und Datenaustausch mit anderen digitalen Systemen?
- Wie gehe ich vor, wenn es technische oder inhaltliche Probleme mit einem Online-Shop gibt?
- Wie gestalte ich die Warenpräsentation übersichtlich und kundenfreundlich?

### 4 Lektionen – Zahlungen und Logistik

- Wie gestalte ich optimale Logistikprozesse und binde diese in Online-Shops ein?
- Welche Informationen benötigt die Logistik? (Verpackungen, Nachhaltigkeit etc.)
- Welche Möglichkeiten habe ich im Bereich Retouren Management?
- Was gehört zu einem guten Kundenservice?
- Wie evaluiere ich die optimalen Zahlungssysteme und binde diese in Online-Shops ein?

### 4 Lektionen – Workshop / Case Study

- Was sind die Inhalte der Abschlussprüfungen?
- Wie bereite ich mich am besten darauf vor?
- Welche möglichen Themenfelder gibt es?
- Wie funktioniert der Ablauf der Prüfungen?
- Aktualitäten und Trends im E-Commerce

### 4 Lektionen – Social Media Marketing

- Welche Social-Media-Kanäle sind relevant für welche Art von Online-Shop?
- Nach welchen Kriterien wähle ich die richtigen Social-Media-Kanäle?
- Wie baue ich eine Online Community auf?
- Wie kann ich emotionale und ansprechende Posts gestalten?

### 4 Lektionen – E-Mail-Marketing

- Wie finde ich den richtigen E-Mail-Marketing Anbieter?
- Wie kann ich Adressen generieren für einen Newsletter?
- Welche Kriterien sind wichtig in der Gestaltung von Newsletter?
- Wie funktioniert das Controlling von Newslettern?



### 4 Lektionen – Suchmaschinenmarketing (SEM)

- Was versteht man unter den Begriffen Suchmaschinenoptimierung (SEO) und Suchmaschinenwerbung (SEA)?
- Wie kann ich Online-Shops suchmaschinenoptimiert gestalten?
- Wie funktionieren Google Ads?
- Was versteht man unter Customer Journey und wie kann ich diesen mit Hilfe von SEM optimieren?

### 4 Lektionen – Online Werbung und PR

- Was sind die Chancen und Risiken von Online Werbung und PR?
- Was ist Bannerwerbung?
- Welche Bannerformate und Größen gibt es?
- Auf was muss ich achten, wenn ich erfolgreiche Bannerwerbung für Online Shops betreiben will?