

Digital handel B2B



Med et speciale inden for Digital handel B2B får du gode muligheder for at arbejde bredt med digitalt salg i virksomheder, der driver e-business. Digital handel er et speciale inden for handelsassistent- og detailuddannelsen, og du kan komme ind på dette speciale, når du har bestået grundforløb 2.

En uddannelse åbner døre til mange muligheder inden for digital handel og B2B og gør dig samtidig klogere på menneskers digitale købsadfærd, dataanalyse og digital markedsføring.

Online undervisning

På ZBC tager du hovedforløb som et fleksibelt og blended forløb. Dette betyder for dig som elev, at du har en dag, hvor du er på skolen ved hvert modul - på denne dag, får du info omkring ugen.

Derefter vil resten af ugens undervisning fungere som online undervisning, hvor du har kontakt til din underviser på aftalte tidspunkter online kombineret med webinarer.

Job og videreuddannelse med en digital handelsuddannelse

Med denne uddannelse kan du arbejde videre med f.eks. logistik, køb og salg i B2B-virksomheder.

Du kan også læse videre til:

- handelsøkonom
- markedsføringsøkonom
- logistikøkonom på en akademiuddannelse

Fag på digital handelsuddannelsen

Alle moduler og valgfag er på niveau "Avanceret".

Startdatoer:

Grundforløb 1: 12/8-24. 20/1-25. Grundforløb+ & Grundforløb 2: 12/8-24. 28/10-24. 20/1-25.

Ansøgningsfrister:

GF1: 11/8-24 (12/8-24). 18/1-25 (20/1-25). GF2: 11/8-24 (12/8-24). 27/10-24 (28/10-24). 18/1-25 (20/1-25).

Varighed:

Ca. 2 år

Studiested:

Grundforløb: Næstved, Slagelse, Ringsted, Vordingborg og Haslev. Hovedforløb: Næstved.

Online uddannelse

Du kan også tage denne uddannelse online. Sæt X i online, når du søger.

Økonomi:

SU og løn

Adgangskrav:

9. eller 10. klasse med 02 i dansk og matematik.

Vejleder:

Arne Ebbesen

Ring:

+45 2045 8895

E-mail:

ae@zbc.dk



Se mere om uddannelsen på zbc.dk

Digital handel B2B



Modul 1: Digitalt salg og forretningsforståelse

Modul 2: Digital købsadfærd

Modul 3: E-Commerce drift og kundeservice

Modul 4: Dataanalyse

Modul 5: Digital Markedsføring

Se beskrivelser af alle moduler og valgfag nedenfor.

Modul 1: Digitalt salg og forretningsforståelse:

Formålet med dette fag er, at du stifter bekendtskab med de grundlæggende termer, trends, strukturer og barrierer for digital handel. Faget er et fundament for hele uddannelsen og giver dig den grundlæggende forståelse for e-handel samt strukturer og processer i en e-handelsvirksomhed.

Digitalisering af virksomhederne har indflydelse på alle områder inden for virksomhedens drift, fx kommunikation, markedsføring, indkøb, salg, lager, logistik og så videre. "You snooze you lose" er et rammende udtryk for, hvad der sker, hvis en virksomhed ikke følger med tiden.

Nye digitale forretningsmodeller har nærmest indflydelse fra dag ét, hvor især Netflix og Airbnb har disrupted markederne. Så uanset hvilken virksomhed du er hos, eller hvilken branche du er i, er det vigtigt at kende til de nuværende digitale værktøjer og være opmærksom på, hvordan nye teknologier påvirker dagligdagen.

Alt dette og meget mere skal vi arbejde med på modul 1. På modulet "Digitalt salg og forretningsforståelse" får du blandt andet indblik i:

- E-handlens udvikling
- Digitale forretningsmodeller
- Segmentering
- Den digitale kunde
- Afsætningskanaler og markedsføringskanaler
- Den digitale kunderejse
- Købsadfærd, Kundeservice
- Content Management System
- Funktionalitet og design på webshop

Startdatoer:

**Grundforløb 1: 12/8-24.
20/1-25. Grundforløb+ &
Grundforløb 2: 12/8-24.
28/10-24. 20/1-25.**

Ansøgningsfrister:

**GF1: 11/8-24 (12/8-24). 18/1-
25 (20/1-25). GF2: 11/8-24
(12/8-24). 27/10-24 (28/10-
24). 18/1-25 (20/1-25).**

Varighed:

Ca. 2 år

Studiested:

**Grundforløb: Næstved,
Slagelse, Ringsted,
Vordingborg og Haslev.
Hovedforløb: Næstved.**

Online uddannelse

**Du kan også tage denne
uddannelse online. Sæt X
i online, når du søger.**

Økonomi:

SU og løn

Adgangskrav:

**9. eller 10. klasse med 02 i
dansk og matematik.**

Vejleder:

Arne Ebbesen

Ring:

+45 2045 8895

E-mail:

ae@zbc.dk



Se mere om
uddannelsen på
zbc.dk

Digital handel B2B



- Rettigheder og pligter
- Digitale spor og opsamling af data
- Trends og tendenser

Modul 2: Digital købsadfærd:

På dette modul får du kendskab til de grundlæggende begreber, når talen falder på "kundens rejse" eller som den også hedder, Customer Journey. Vi skal arbejde med begrebet Customer Journey, som et værktøj til brug for optimering af kundens rejse – både før, under og efter salget. Vi ser på den betydning Customer Journey har for virksomhedens drift og udvikling.

Du bliver introduceret til det at kortlægge kundens rejse fra behovserkendelse til gennemført køb. Vi skal arbejde med, hvad et touch- og painpoint er og ikke mindst vigtigheden af at prioritere indsatsen, målt på hvad der kan svare sig, med de faktorer, der påvirker rejsen, herunder kundens aktuelle situation, de omgivelser, vedkommende befinder sig i, dennes ressourcer samt produktets karakter.

På modulet "Digital købsadfærd" får du blandt andet indblik i:

- Hvad er Customer Journey
- Touchpoints og Painpoints
- ROPO (Research Online Purchase Offline)
- O2O – Online 2 offline
- Persona beskrivelse
- Google Analytics
- GDPR
- User experience
- Chatbots
- Kundeloyalitet

Modul 3: E-Commerce drift og kundeservice

Dette fag introducerer dig til 5 overordnede emner, hvor du bliver ledt igennem det grundlæggende for, hvad det vil kræve at drive en online virksomhed. Du kommer til at arbejde med 'kundens oplevelse', og hvad det er, kunderne forventer af en online virksomhed, både i form af services, lovgivningsmæssigt og teknisk. Derudover bliver du introduceret til forskellige systemer, der kan medvirke til at øge kundens oplevelse af virksomhedens online tilstedeværelse, være med til at

Startdatoer:

**Grundforløb 1: 12/8-24.
20/1-25. Grundforløb+ &
Grundforløb 2: 12/8-24.
28/10-24. 20/1-25.**

Ansøgningsfrister:

**GF1: 11/8-24 (12/8-24). 18/1-
25 (20/1-25). GF2: 11/8-24
(12/8-24). 27/10-24 (28/10-
24). 18/1-25 (20/1-25).**

Varighed:

Ca. 2 år

Studiested:

**Grundforløb: Næstved,
Slagelse, Ringsted,
Vordingborg og Haslev.
Hovedforløb: Næstved.**

Online uddannelse

**Du kan også tage denne
uddannelse online. Sæt X
i online, når du søger.**

Økonomi:

SU og løn

Adgangskrav:

**9. eller 10. klasse med 02 i
dansk og matematik.**

Vejleder:

Arne Ebbesen

Ring:

+45 2045 8895

E-mail:

ae@zbc.dk

Se mere om
uddannelsen på
zbc.dk



Digital handel B2B



fastholde kunderne samt øge omsætningen. For at kunne udnytte al den nye viden er det dog vigtigt at tænke kundeservice ind i alle aspekterne. Vi skal også omkring emnet 'verdens bedste servicemedarbejder', hvor du vil blive introduceret til, hvad du kan gøre for at blive verdens bedste servicemedarbejder og dermed være med til at øge succesen for din online virksomhed.

Som afslutning på modulet skal vi arbejde med 'produktets rejse', hvor vi blandt andet arbejder med ordreprocessen, både set i forhold til at få varer fra leverandøren/fabrikken og i forhold til at sende varer ud til kunderne i form af, hvad det kræver af lager, lagerbinding, forsendelsestyper, og hvordan returforsendelser håndteres.

På modul "E-commerce drift og kundeservice" får du blandt andet indblik i:

- Digitale salgskanaler
- Retningslinjer og lovgivning på e-handelsområdet
- Trends og tendenser
- Forsyningskæden
- Lager og logistik
- Tab og svind
- Kundeservice
- Markedsføring og kundeservice
- Kommunikationsmodeller
- Generationer
- CRM
- Produktoprettelse og -optimering
- Databaseret kundeservice

Modul 4: Dataanalyse

"Big data er tidens buzzword for verdens voksende dataøkosystem af hurtige og forskelligartede data. Little data er en forbrugerdrevet tendens til at opsamle og analysere personlige data til eget brug. De to tendenser er lige markante og vil i det næste årti langsomt smelte sammen."

Med dette citat starter vi faget Dataanalyse, for hvor der før i tiden blev truffet beslutninger på baggrund af mavefornemmelser og personlige erfaringer – markedsføring blev groft sagt spredt i blinde, og effektmåling var på yderst usikkert grundlag – kan man med opsamlet data nu meget

Startdatoer:

**Grundforløb 1: 12/8-24.
20/1-25. Grundforløb+ &
Grundforløb 2: 12/8-24.
28/10-24. 20/1-25.**

Ansøgningsfrister:

**GF1: 11/8-24 (12/8-24). 18/1-
25 (20/1-25). GF2: 11/8-24
(12/8-24). 27/10-24 (28/10-
24). 18/1-25 (20/1-25).**

Varighed:

Ca. 2 år

Studiested:

**Grundforløb: Næstved,
Slagelse, Ringsted,
Vordingborg og Haslev.
Hovedforløb: Næstved.**

Online uddannelse

**Du kan også tage denne
uddannelse online. Sæt X
i online, når du søger.**

Økonomi:

SU og løn

Adgangskrav:

**9. eller 10. klasse med 02 i
dansk og matematik.**

Vejleder:

Arne Ebbesen

Ring:

+45 2045 8895

E-mail:

ae@zbc.dk



Se mere om
uddannelsen på
zbc.dk

Digital handel B2B



bedre analysere reelle målgrupper, deres medie- og indkøbsvaner. Og der er altid data til rådighed for at måle en given effekt. Data er i sandhed et nyt grundstof, og i det følgende skal du lære, hvordan du kan opsamle og bearbejde det i din praktikvirksomhed.

På modulet "Dataanalyse" vil du blandt andet få indblik i:

- Key Performance Indicator (KPI) på tværs af virksomheden
- SMART-modellen
- Google Analytics
- Facebook
- Datahåndtering
- Indhentning af data
- Kvalitet af datasæt
- GDPR
- Formidling af data gennem diagrammer
- SEO
- Trends indenfor dataanvendelse og -indhentning

Modul 5: Digital Markedsføring

Dette fag har fokus på den digitale markedsføring og hvad "digital markedsføring" egentlig dækker over. Du vil igennem forløbet komme til at arbejde med de mange forskellige former for digitale indsatser en virksomhed kan vælge imellem, der i sidste ende gerne skal give virksomheden succes med deres digitale markedsføring. Du vil få en grundforståelse for, hvordan virksomheders forretningsmodel har ændret sig i løbet af årene, stærkt påvirket af den digitale verden – lige pludselig for nogle virksomheder, mens andre har været bedre til at følge tendenser og flytte sig efter kunderne.

Vi ser på hvilke trends, der ses inden for den digitale verden, og hvordan spiller disse sammen med virksomhedens eksisterende markedsføringsstrategi? Vi skal også arbejde med de værktøjer, virksomheden har, for at fastholde deres kunder eller besøgende, bl.a. ved hjælp af automation marketing. Men hvilket budskab skal markedsføringen have? Her kigger vi på Content markedsføring og ser hvordan virksomheden kan anvende dette.

Startdatoer:

**Grundforløb 1: 12/8-24.
20/1-25. Grundforløb+ &
Grundforløb 2: 12/8-24.
28/10-24. 20/1-25.**

Ansøgningsfrister:

**GF1: 11/8-24 (12/8-24). 18/1-
25 (20/1-25). GF2: 11/8-24
(12/8-24). 27/10-24 (28/10-
24). 18/1-25 (20/1-25).**

Varighed:

Ca. 2 år

Studiested:

**Grundforløb: Næstved,
Slagelse, Ringsted,
Vordingborg og Haslev.
Hovedforløb: Næstved.**

Online uddannelse

**Du kan også tage denne
uddannelse online. Sæt X
i online, når du søger.**

Økonomi:

SU og løn

Adgangskrav:

**9. eller 10. klasse med 02 i
dansk og matematik.**

Vejleder:

Arne Ebbesen

Ring:

+45 2045 8895

E-mail:

ae@zbc.dk



Se mere om
uddannelsen på
zbc.dk

Digital handel B2B



Derudover skal vi omkring loyalitetsprogrammer, som er blevet en vigtig spiller i kampen om kunderne og kundernes forbrug. Og vi skal selvfølgelig også omkring juraen indenfor området, så vi ved, hvad vi må, og hvad vi ikke må, når vi laver vores digitale markedsføringsstrategi. Når du har været igennem alle ugens emner, er de første byggesten lagt til at planlægge din egen digitale markedsføringskampagne.

På modul "Digital markedsføring" vil du blandt andet få indblik i:

- Hvad digital markedsføring er
- Trends indenfor digital markedsføring
- Content marketing
- Automation marketing
- EFU
- Loyaltetsprogrammer
- Jura indenfor digital markedsføring
- SEO
- SoMe markedsføring

Valgfag 1: Præsentationsteknik & Personlig Fremtræden

I valgfaget præsentationsteknik drejer det sig om, at brænde igennem med sine budskaber i form af at lave nogle præsentationer der fanger de personer der lytter.

På kurset lærer du både, at kommunikere ud til en specifik målgruppe både digitalt og fysisk

Du lærer samtidig også nogle digitale værktøjer som kan bruges netop i forhold til at kommunikere ud til målgruppen.

Du lærer om:

- Method Acting & dramaturgi
- Personlig EFU
- Design en Forside
- Præsentationsangst
- Digitale Værktøjer til Præsentation
- Retorik
- Kommunikationsmodeller
- Målgruppeanalyse

Startdatoer:

**Grundforløb 1: 12/8-24.
20/1-25. Grundforløb+ &
Grundforløb 2: 12/8-24.
28/10-24. 20/1-25.**

Ansøgningsfrister:

**GF1: 11/8-24 (12/8-24). 18/1-
25 (20/1-25). GF2: 11/8-24
(12/8-24). 27/10-24 (28/10-
24). 18/1-25 (20/1-25).**

Varighed:

Ca. 2 år

Studiested:

**Grundforløb: Næstved,
Slagelse, Ringsted,
Vordingborg og Haslev.
Hovedforløb: Næstved.**

Online uddannelse

**Du kan også tage denne
uddannelse online. Sæt X
i online, når du søger.**

Økonomi:

SU og løn

Adgangskrav:

**9. eller 10. klasse med 02 i
dansk og matematik.**

Vejleder:

Arne Ebbesen

Ring:

+45 2045 8895

E-mail:

ae@zbc.dk



Se mere om
uddannelsen på
zbc.dk

Digital handel B2B



Valgfag 2: Kommunikation via de elektroniske medier

“Hvordan brænder du igennem på de sociale medier i din virksomhed og lær at kommunikere med dine kunder”?

Hvordan du anvender de sociale medier i din virksomhed, at lave en SOME strategi, hvordan du kommunikerer med de forskelle kundetyper og hvordan du kan kommunikere via CHATbots.

Du vil få indblik i:

- Virale opslag
- Mail og nyhedsbreve
- Sammenhæng mellem virksomhedens koncept og brugen af medierne
- Digitale værktøjer
- Hvem er dine kunder, her arbejdes der med bl.a. DISC profiler
- EFU
- CHATbots

Der arbejdes blandt andet med en case fra egen virksomhed, Vekslede undervisning med træningsøvelser.

Valgfag 3: Omnichannel

I dette valgfag omhandler det omnichannel og handler om samspillet mellem afsætningskanaler af både fysisk og digital karakter. På dette valgfag bliver du inspireret af at tænke på tværs på de fysiske og digitale platforme din virksomhed arbejder på.

Du skal kende til principperne for drift af en webbutik og særligt forståelse for begrebet omnichannel

Du skal kende til samspillet mellem den digitale og den fysiske butik og beherske metoder, hvor den digitale butik kan understøtte kendskabet til butikken, kontakten til kunderne og salget i den fysiske butik og omvendt.

Vi bygger videre på tidligere information om kundefærd.

Du skal beherske metoder til planlægning og implementering af kampagner, der gennemføres både i den fysiske og den

Startdatoer:

**Grundforløb 1: 12/8-24.
20/1-25. Grundforløb+ &
Grundforløb 2: 12/8-24.
28/10-24. 20/1-25.**

Ansøgningsfrister:

**GF1: 11/8-24 (12/8-24). 18/1-
25 (20/1-25). GF2: 11/8-24
(12/8-24). 27/10-24 (28/10-
24). 18/1-25 (20/1-25).**

Varighed:

Ca. 2 år

Studiested:

**Grundforløb: Næstved,
Slagelse, Ringsted,
Vordingborg og Haslev.
Hovedforløb: Næstved.**

Online uddannelse

**Du kan også tage denne
uddannelse online. Sæt X
i online, når du søger.**

Økonomi:

SU og løn

Adgangskrav:

**9. eller 10. klasse med 02 i
dansk og matematik.**

Vejleder:

Arne Ebbesen

Ring:

+45 2045 8895

E-mail:

ae@zbc.dk

Se mere om
uddannelsen på
zbc.dk



Digital handel B2B



digitale butik.

Valgfaget omfatter bl.a.:

- Optimering af kundeoplevelse
- Dataindsamling
- Effektmåling og kontaktpunkter
- Permission
- Omnichannelstrategi

Din økonomi under uddannelsen

Du kan søge SU på grundforløb, når du er over 18 år. [Læs mere om SU](#)

Du får elevløn fra den dag, din uddannelsesaftale med praktikstedet træder i kraft, både i oplærings- og skoleperioderne.

Elevlønnen er aftalt mellem din arbejdsgiver og fagforeningen på området. Begyndelseslønnen for elever på erhvervsuddannelserne varierer fra branche til branche.

Har du en uddannelsesaftale, der dækker grundforløbet, får du også elevløn på grundforløbet. Har du ikke en uddannelsesaftale for grundforløbet, kan du søge SU, når du er fyldt 18 år.

Du kan på visse betingelser få tilskud til dækning af dine transportudgifter.

Sådan kommer du i gang

En erhvervsuddannelse består af **Grundforløb** og et **hovedforløb**, som skifter mellem **oplæring (praktik)** og **skole**.

Kommer du direkte fra 9. eller 10. klasse, skal du tage **Grundforløb 1** først.

Startdatoer:

Grundforløb 1: 12/8-24. 20/1-25. Grundforløb+ & Grundforløb 2: 12/8-24. 28/10-24. 20/1-25.

Ansøgningsfrister:

GF1: 11/8-24 (12/8-24). 18/1-25 (20/1-25). GF2: 11/8-24 (12/8-24). 27/10-24 (28/10-24). 18/1-25 (20/1-25).

Varighed:

Ca. 2 år

Studiested:

Grundforløb: Næstved, Slagelse, Ringsted, Vordingborg og Haslev. Hovedforløb: Næstved.

Online uddannelse

Du kan også tage denne uddannelse online. Sæt X i online, når du søger.

Økonomi:

SU og løn

Adgangskrav:

9. eller 10. klasse med 02 i dansk og matematik.

Vejleder:

Arne Ebbesen

Ring:

+45 2045 8895

E-mail:

ae@zbc.dk

Se mere om uddannelsen på zbc.dk



Digital handel B2B



Du tager **Grundforløb 2** på skolen. Det varer 20 uger. Et **hovedforløb** varer ca. 2-4 år alt efter uddannelse, og du afslutter med en svendeprøve.

Skal du starte på grundforløb 1?

Nå du starter på en erhvervsuddannelse på grundforløb 1, kan du ikke tilmelde dig en specifik uddannelse. Du skal i stedet tilmelde dig den fagretning, som uddannelsen hører under. Grundforløb 1 er en mulighed for at snuse til de forskellige uddannelser, der findes inden for det område, du har tilmeldt dig. Grundforløb 1 tager 20 uger, hvorefter du fortsætter på grundforløb 2.

Vores fagretninger er forskellige i alle byer.

[Læs mere om, hvilke grundforløb 1 fagretninger du kan starte på i alle vores byer her.](#)

Er GF+ noget for dig?

Grundforløb+ (GF+) er et 10-ugers forløb, der forbereder dig til at starte på Grundforløb 2. Forløbet er planlagt, så det er tilpasset dig og dine forudsætninger.

Så, er det længe siden, du har været på skolebænken, og er du i tvivl om, hvad du skal? Eller har du bare brug for lidt forberedelse inden du starter på dit Grundforløb 2?

Start på GF+.

Læreplads med løn

Oplæring (praktik) med løn

Det er din opgave at finde din læreplads, men ZBC har studievejledere, der kan hjælpe dig. Oplæringsvirksomheden og du skal indgå en skriftlig uddannelsesaftale.

Mulighed for skoleoplæring (skolepraktik)

Kan du ikke finde en læreplads, eller mister du din læreplads, tilbyder skolen dig skoleoplæring på ZBC.

Startdatoer:

**Grundforløb 1: 12/8-24.
20/1-25. Grundforløb+ &
Grundforløb 2: 12/8-24.
28/10-24. 20/1-25.**

Ansøgningsfrister:

**GF1: 11/8-24 (12/8-24). 18/1-
25 (20/1-25). GF2: 11/8-24
(12/8-24). 27/10-24 (28/10-
24). 18/1-25 (20/1-25).**

Varighed:

Ca. 2 år

Studiested:

**Grundforløb: Næstved,
Slagelse, Ringsted,
Vordingborg og Haslev.
Hovedforløb: Næstved.**

Online uddannelse

**Du kan også tage denne
uddannelse online. Sæt X
i online, når du søger.**

Økonomi:

SU og løn

Adgangskrav:

**9. eller 10. klasse med 02 i
dansk og matematik.**

Vejleder:

Arne Ebbesen

Ring:

+45 2045 8895

E-mail:

ae@zbc.dk

Se mere om
uddannelsen på
zbc.dk



Digital handel B2B



Læs mere om læreplads og skoleoplæring.

Oplæring (praktik) i udlandet

Drømmer du om at tage dele af din uddannelse i udlandet, kan vi hjælpe dig med at realisere din drøm.

Læs mere om oplæring i udlandet

Praktik i udlandet

Drømmer du om at tage dele af din uddannelse i udlandet, kan vi hjælpe dig.

ZBC har en international afdeling, som hjælper dig med det praktiske, når du skal på praktikophold i udlandet.

Startdatoer:

**Grundforløb 1: 12/8-24.
20/1-25. Grundforløb+ &
Grundforløb 2: 12/8-24.
28/10-24. 20/1-25.**

Ansøgningsfrister:

GF1: 11/8-24 (12/8-24). 18/1-25 (20/1-25). GF2: 11/8-24 (12/8-24). 27/10-24 (28/10-24). 18/1-25 (20/1-25).

Varighed:

Ca. 2 år

Studiested:

**Grundforløb: Næstved, Slagelse, Ringsted, Vordingborg og Haslev.
Hovedforløb: Næstved.**

Online uddannelse

Du kan også tage denne uddannelse online. Sæt X i online, når du søger.

Økonomi:

SU og løn

Adgangskrav:

9. eller 10. klasse med 02 i dansk og matematik.

Vejleder:

Arne Ebbesen

Ring:

+45 2045 8895

E-mail:

ae@zbc.dk



Se mere om uddannelsen på zbc.dk