

《跨境电商平台操作》高效课堂实施方案与典型案例分析

广州城建职业学院 朱桥艳

一、课堂实施方案

1.课程性质

《跨境电子商务平台操作》根据社会市场需求、以培养掌握外贸与电商知识的复合型涉外商务人才为目标。本课程遵循国家职业资格认证对跨境电子商务相关职业岗位的知识、能力、素质要求，并结合企业跨境电子商务实际业务流程进行设计，使学生在“教、学、做”一体化教学模式过程中，充分发挥学生的主体作用，把教学的着力点放在引导学生的“学和做”上，培养学生可持续发展的能力、职业迁移能力与创新能力。

2.课程目标

本课程针对学生技能目标和能力目标的培养，即培养学生的跨境电子商务平台的操作、运营与管理以及熟悉跨境业务流程的能力，使学生学会如何帮助企业开展跨境电子商务业务，具体包括产品的选择、店铺的设计与制作、平台规则的合理利用、物流的选择、问题的处理等，具备从事跨境电子商务平台网店运营与管理、跨境电子商务策划、跨境网络营销、跨境零售客服等岗位的基础能力。

通过本课程的学习，学生能够根据国际市场需求，独立寻求货源，建立店铺、运营店铺、维护和管理店铺，并了解跨境交易的流程。能获得从事网店运营、阿里巴巴专员、跨境网络零售平台的运营与策划等工作的基础技能。

3.教学模式的设计与创新

为全面培养学生跨境贸易与电子商务的综合职业技能，做到校内教学与就业的无缝隙衔接，为社会培养具有实践动手能力的应用创新型专业人才。课程组提出了基于三个层面和三个结合的创新

教学模式，以“项目导向，任务驱动”和模块式教学的方法，将课程内容模块化，化解难点，形成独立的教学任务，从而让学生循序渐进地从理论到实践地掌握《跨境电子商务》这门课程，并通过双语教学的方法，使学生更好的熟悉英文环境下电商平台操作和基本的对外贸易流程。

第一层面是基本实训，本课程理论和实践内容的讲授和演练均在实训室进行，教学方式采用课堂讲授、课堂演示、课堂练习、课堂讨论、课堂实践等多种方式进行，边讲边练、讲练结合、分组实践、共同讨论，集“教、学、做”为一体，使讲授更为生动，教学效果更为突出，学生更容易理解和掌握。

第二个层面是综合实训，培养学生综合应用能力与素质，提高学生实际工作能力，本课程利用跨境电商仿真模拟软件进行综合实训，使学生进一步提高了综合技能，同时，将相关技能考试密切结合，为学生更好地高质量的就业创造了条件。

第三层面是校内实训，利用深度合作企业产品和账号，鼓励学生在课程学习期间自主创业或者参与校企合作企业的实训活动，以企业实例作为教学背景，引导学生在实践中学习；加强校企合作模式，共建实习、实训基地。目前，与广州立秋电子商务有限公司合作出口板块实操实训，与广州安德在线网络科技有限公司合作进口板块实操实训，采取利润分成方式，最大化实现“教学做”一体化。

4.教学方法的设计与创新

以“理论与实践教学、中文与英文讲解结合”：本课程系统地论述了电子商务的理论和方法，切实做到“边讲边练、边学边练”，理论知识“适度、够用”，在实践教学的过程中融入理论教学，将“教、学、做”为一体，使学生既提高了实际动手的能力，又加深了对理论知识的理解。在理论教学过程中使用中英文双语的教学方式，使学生熟悉专业术语的英文表达，了解跨境电子商务平台的操作流程，并且能在英文界面下进行基本的平台操作。

以“模拟与实训、实操与实践结合”来提高学生的实践操作能力：利用跨境电商软件进行B2B/B2C/C2C 仿真模拟训练，借助免费的敦煌网真实跨境电子商务平台进行真实商务运作，与合作企业成立跨境电商小组，利用企业提供的产品和速卖通、阿里巴巴、亚马逊等真实账号进行实操。

以“课内与课外、校内与校外结合”来提高教学效果。最大化利用学习时间，把课堂由课内延伸到课外，成立跨境电商小组，鼓励学生在跨境电商平台自主创业开店经营，通过店铺的经营情况作为对学生考核评价的依据。学生通过跨境电商软件资源课程进行自学，培养自学能力，而且弥补课堂教学的局限。师生之间借助QQ、微信群等通信方式进行教学互动、课后辅导、提交作业等，这样将课堂延伸到课后。通过这种课内学习和课外实践创业，达到课内与课外结合；通过网络化教学平台的使用，最大化利用学习空间，把课堂由课内延伸到校外；通过帮助学生承接企业网店建设、运营任务，让学生在实战中得到锻炼，通过校内仿真实训与校外真实体验，达到校内与校外结合，从而走出工学结合新路子，达到职业能力的最大提升。

5.考核方法

在考核方法上，本课程以岗位能力和职业素养为导向，建立以“就业为导向，能力测评为核心、过程考核为重点”的开放式多元化高职教育课程考核新体系，课程注重学习过程和技能考核，突出知识的综合运用。

本课程改革课程考核模式，制定考核标准表，将电商出单/上课表现/作业/实训等多个模块纳入考核指标，依据教学大纲设置各个模块的占比分。

二、典型案例分析

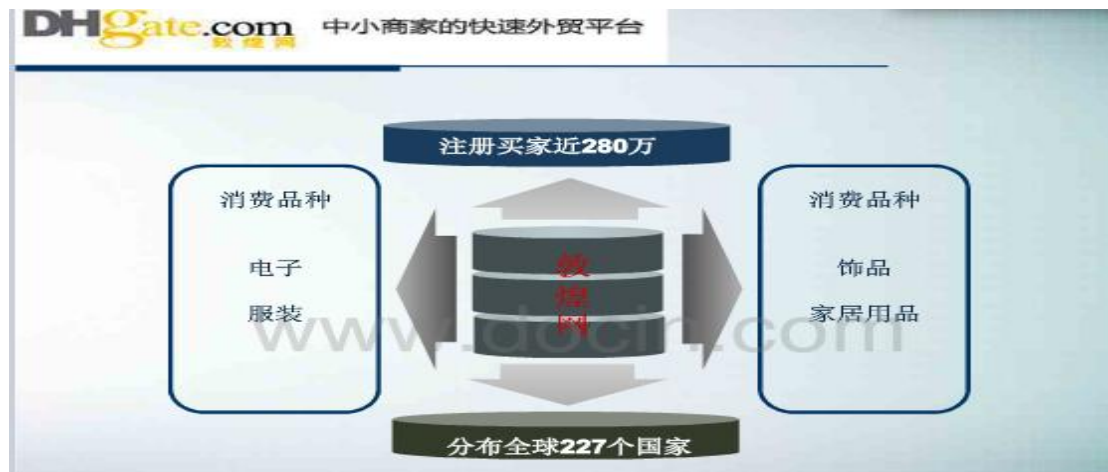
以跨境电商平台操作——C2C 敦煌网“产品上传”教学模块分析：

Step1：课前准备（5分钟）

教师在上课前将今天所需要讲解的内容做一个大致概况，并告知同学们本次课程考核依据平台

自动给出的分数作为大家本次课程掌握评判依据。

Step2：敦煌网平台简述（10 分钟）



买家页面：www.dhgate.com

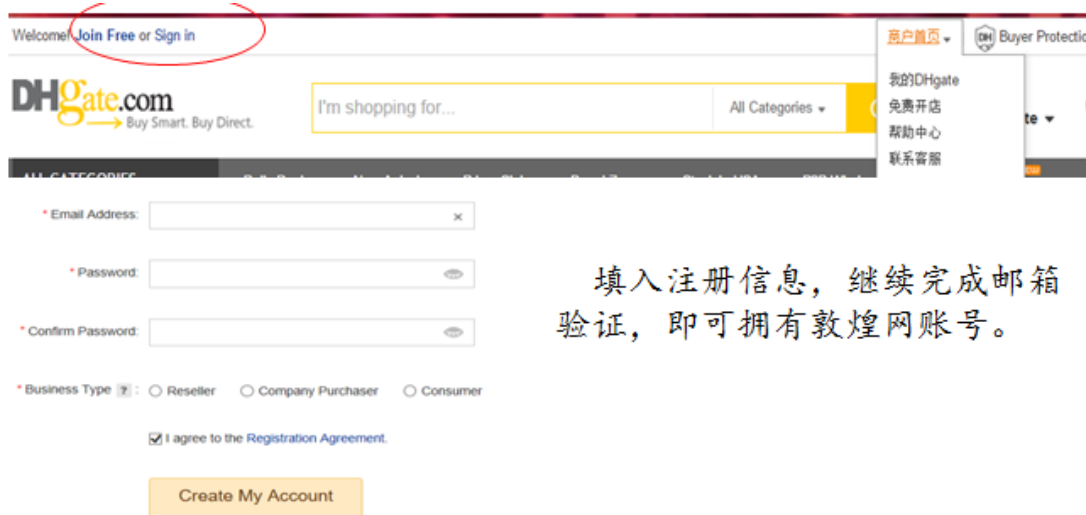
卖家页面：www.dhgate.cn

在Dhgate交易不允许以下发生



阐述敦煌网交易规则，提前告知学生可能存在的误区。

Step3：敦煌网平台注册与认证（10 分钟）



Welcome! [Join Free](#) or [Sign in](#)

DHgate.com
Buy Smart. Buy Direct.

I'm shopping for... All Categories ▾

我的DHgate
免费开店
帮助中心
联系客服

* Email Address:

* Password:

* Confirm Password:

* Business Type: ☒ Reseller ☐ Company Purchaser ☐ Consumer

☒ I agree to the Registration Agreement.

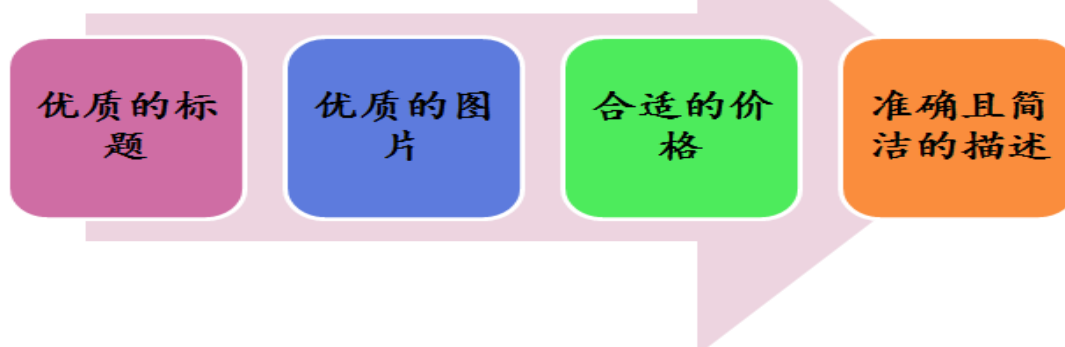
Create My Account

填入注册信息，继续完成邮箱验证，即可拥有敦煌网账号。

在这个环节中，教师先以 PPT 讲解敦煌网平台注册及认证的相关步骤与注意事项，再以跨境电商平台仿真模拟软件让学生们操作。在操作中，针对可能存在的身份证认证不过等问题进行指导，并提醒学生们认证时的注意事项，比如不能留电话号码、售卖产品类型等提前确认等。

Step4：敦煌网产品上传讲解（约 55 分钟）

一个好的产品 **LISTING** 有如下特色



在这个环节，首先告知学生一个优秀的 Listing 的特色，提醒同学们要想获取更高的平台检测得分，需重点抓住这几个点的撰写。接下来——讲解标题的设置技巧、图片的选择、价格的计算方法、短描和详情页面的设置等模块。讲解过程中，会采取案例分析、小组竞赛、教学演示等多种方式阐述说明。

Part1（标题设置技巧，15 分钟）：在阐述标题关键词的选取时，以婚纱为例，分别让同学们阐

述表示婚纱的英文词汇有哪些，并针对这些英文词汇进行平台搜索，如 wedding dress 与 bridal veil，看平台的检测结果，以这种方式告知同学们如何选择关键词（依据买家搜索量选取，搜索量越大，关键词曝光量越大）。



选取关键词后，为进一步阐述标题的撰写技巧，以一个优质标题进行解析，在优质标题中得到撰写标题时应该主要包括的内容，进而得出标题制作的一般格式：物流运费（Free Shipping）+提供的服务（Guaranteed 100%/Free Custom Logo）+销售方式（12 Piece/Lot Wholesale/ Retail）+产品属性（Genuine Leather 材质、88120 型号、款式、风格等）+产品名称（核心词 Handbags+Designer 流量词）



优质标题解析

Guaranteed 100%	信用保证
Genuine Leather/Designer	产品材质及特点
Handbags	产品名称
Free Custom Logo	提供的服务
Free shipping	运输方式

标题格式讲解后，要求学生现场拟定一个“完美”的标题，每个小组选派两名代表点击提交最后大家都认可的“完美标题”并委派一名代表（不可以是组长）发言，告知标题拟定和关键词设置的思路。如学生的标题及标题制作解释：2017 New Hot（流量词） Cutaway Inside View of Practice（属性词） Padlocks（热搜词） Lock Training Trainer Skill Pick for Locksmith with Two Keys Door Lock（热搜词） Free Custom Logo（特色服务） Free Shipping（运输方式）。

Part2（图片选择，10分钟）：在讲解图片的选择时，首先告知 Image Standards 图片标准：

- 卖家需要至少提供一个商品图片，图片中所展示的所有商品信息既为最终销售的商品。
- 图片不可以有水印、logo、包装等。
- 需要保证使用的图片不侵犯他人的版权。
- 主图片必须是纯白背景。
- 主图片不能包含商品的配件。
- 产品需要占到主图片 85%以上。

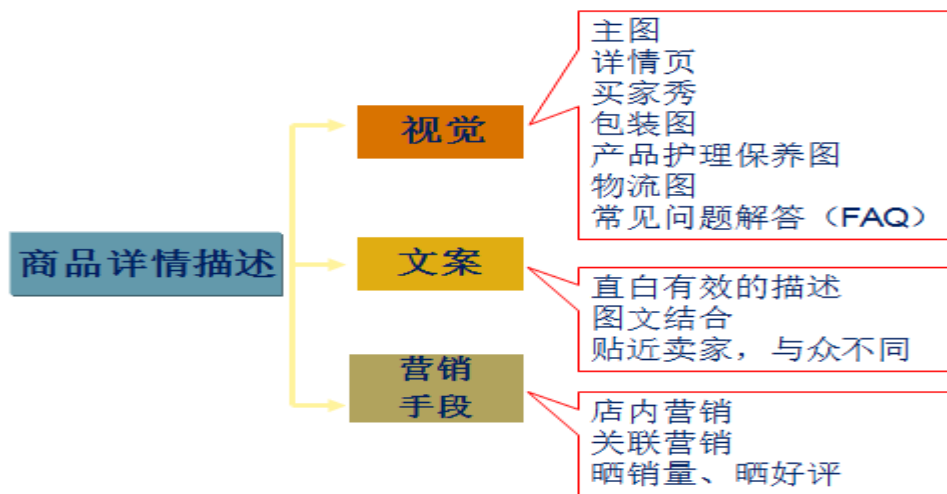
讲解后，给出一组图片，让学生自己找出图片为何不能做主图



Part3（产品定价，15分钟）：在讲解产品定价时，首先给出产品价格计算公式：网上售价公式（USD）： $\text{Cost} \times (1 + 30\%) / (1 - 5\%) / 6.8$ （包邮）网上售价公式（USD）： $(\text{Cost} \times (1 + 30\%) + \text{Feight}) / (1 - 5\%) / 6.8$ ，

其中，告知学生 30%为利润，可依据产品及销售目标进行设定，5%为平台手续费，6.8 为美元人民币兑换汇率，Feight 为运费，包括国内及国际运费。讲解后，给出一个实操案例，让学生进行计算，并讲解计算的正确答案以及学生容易出错的关键地方。

Part4 (详情页面设置, 15 分钟): 在讲解详情页面设置时，首先阐述商品详情描述应该包含的内容以及描述撰写规则，讲解后，给出一个敦煌网目前热推的产品，研究其详情页包括的内容：



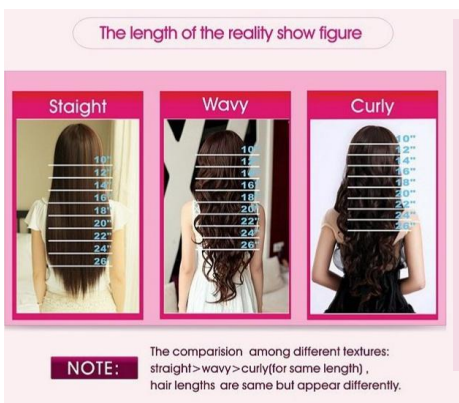
关联营销图



产品主图展示



产品细节图展示



产品测量图



产品对比图及问答图



产品护理图



真假对比图



物流运输



产品质量认证图

研究后，以现有上传的产品为例，进行教学，并邀请学生阐述更适合描述此类产品的表述及详情页面构思，并在此推荐学生素材制作的几个网站。图片素材网站：千图网：<http://www.58pic.com/>；昵图网：<http://www.nipic.com/index.html>。设计方案网：花瓣网：<http://www.huaban.com/>；素材中国：<http://www.sccnn.com/>。

Step5：敦煌网产品上传演示（约 30 分钟）

在这个环节，教师带着学生一起完成产品上传，并在完成产品上传时巩固前面讲述的要点。采取问答、抢答等多种方式，提高学生参与积极性。如在填写标题时，让学生抢答标题制作的一般格式；在选图时，问学生选图的标准主要有哪些；在设置价格时，以上传产品为例，让学生计算，并抢答。

Step6：学生仿真模拟敦煌网产品上传及 PK（约 40 分钟）

在这个环节，教师给出一组图片和指定产品，让学生仿真模拟上传产品，编辑产品并管理产品，产品上传的质量以平台自动检测的得分为依据。教师负责指导，针对学生出现的单词、上传障碍等进行协助。产品上传完后，请 2 个小组进行 PK 汇报，老师与其他同学作为评委，将不足挑出来，并提出更好的表述方式，针对好的进行表扬。



Step7：课堂讨论（约 10 分钟）

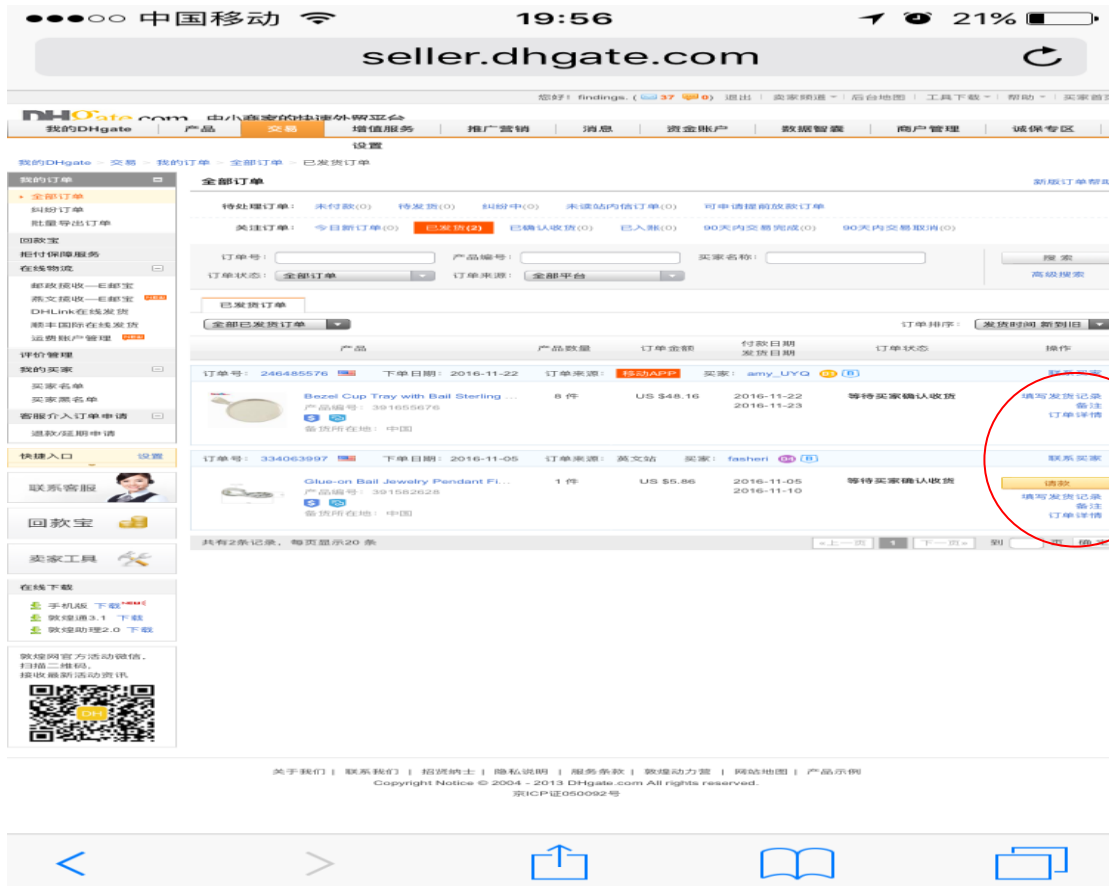
共设计了 3 个问题，分别是

- (1) 如何使得标题设置更吸引眼球
- (2) 如何打造爆款
- (3) 如何理解平台自动检测评分

头脑风暴，针对三个问题小组展开讨论，并阐述自己的观点。第一问题解析：核心关键词/Fashion/特色服务/Free Shipping /属性等。第二问题解析：价格促销/利润设计/选品等。第三问题解析：完整性/相关性等。

Step8：课堂延伸（课后作业与实操）

(1) 在这个环节，教师以企业 C2C 敦煌网真实账号为依托，将企业产品给到学生，学生完成上传并运营，并最终出单情况来作为本次掌握课程的情况依据。



(2) 以校企合作企业作为学生创新创业实操实训，图为跨境电商实训室。



三、教学反思

1.跨境电商平台操作课程教学为 4 节连堂，即 160 分钟，教学安排以 2 理论课（80

分钟)、2 节实操课(80 分钟)为主,采取教师——学生——教师——学生不断轮转方式,以充分提高学生参与积极性。

2.教学过程注重理论与实践结合,采取案例分析、模拟实操、真实演练、项目驱动、头脑风暴等多种方法,学生能积极主动参与其他,学习热情与乐趣高,学习效果事半功倍,对知识与技能的掌握较好,提升学生自主学习。

3.不足与改进:本课程教学采取中英文方式,部分学生因英语水平有限害怕表达,在今后的教学中应多鼓励学生开口,并借助翻译软件,消除不自信与紧张感。