



广州城建职业学院

实训（实习）指导书

院（系）部： 外语外贸学院

课程名称： 跨境电商平台操作 I

指导老师： 朱桥艳

所属教研室： 国贸与报关教研室

编制人（组）	审核人

广州城建职业学院教务处

2018 年 7 月

一. 实训基本信息

实训类别	整周实训 ☐ 理论+实践课 ☒		
开课班级			
实训学时/学分	<u>48</u> 学时/ <u>3</u> 学分	实训项目（任务）数	<u>8</u> 个
实训性质	基础技能实训 ☐ 核心技能实训 ☐ 综合技能实训 ☒		
面向专业（方向）	国际经济与贸易（跨境电商）	开设学年学期	

二. 实训项目（任务）和目标

序号	实训项目（任务）	实训目标	实训结果（可检测）
1	B2C 亚马逊平台 FBA 产品选品	能在亚马逊平台进行选品	FBA 产品选品报告
2	B2C 亚马逊平台 Listing 设置操作	能完成亚马逊平台 Listing 产品编辑	产品 Listing 报告
3	B2C 速卖通电商平台卖家操作 1	能注册 B2C 速卖通平台店铺并开通店铺	店铺注册流程截图
4	B2C 速卖通电商平台卖家操作 2	能注册 B2C 速卖通店铺并顺利发布产品	产品上传截图
5	跨境电商国际物流	能依据店铺产品与目标市场特色进行物流选择	物流计算及模板设置截图
6	市场调研分析	能撰写市场调研报告	市场调研报告
7	B2C 速卖通电商平台选品	站内站外选品	选品操作流程截图及选品说明报告
8	B2C 速卖通电商平台详情页面编辑	能编辑产品详情页面及发布产品	详情页面编辑截图

说明：1.实训目标只需说明本任务培养学生的主要（或关键）能力目标；

2. 实训结果需明确说明可展示的文档名称、类型等（如：27*40 服装彩色设计效果图、景观绿地总平面图、加工合格的模具零件、销售员招聘培训计划、国际货运代理委托书）

三. 实训内容和学时分配

序号	实训项目（任务）名称	实训子项目（子任务）名称	实训学时	实训场地及配套设备	备注
1	B2C 亚马逊平台 FBA 产品选品	能在亚马逊平台进行选品	6	实训室	
2	B2C 亚马逊平台 Listing 设置操作	能完成亚马逊平台 Listing 产品编辑	6	实训室	

3	B2C 速卖通电商平台卖家操作 1	能注册 B2C 速卖通平台店铺并开通店铺	6	实训室	
4	B2C 速卖通电商平台卖家操作 2	能注册 B2C 速卖通店铺并顺利发布产品	6	实训室	
5	跨境电商国际物流	能依据店铺产品与目标市场特色进行物流选择	6	实训室	
6	市场调研分析	能撰写市场调研报告	6	实训室	
7	B2C 速卖通电商平台选品	站内站外选品	6	实训室	
8	B2C 速卖通电商平台详情页面编辑	能编辑产品详情页面及发布产品	4	实训室	

四. 实训考核

说明：设计时建议需考虑过程考核（即在教与学的过程中学生的各方面表现）、结果考核（即学生的实训成果）和终结性考核（即不限形式的期末考试），以下仅为参考。

考核项目		考核标准	考核方法	评分比例%
过程考核	上课考勤	按时上课，迟到、早退三次算作一次旷课，旷课一次扣除 3 分，课程中有 4 次旷课，取消考勤成绩	点名	10
	课堂讨论	认真听讲、积极思考，此项目基数为 0 分，每回答一次问题或参与讨论问题加 1 分，加分上限为 10 分	记录	10
	课后练习作业的质量	每次课程都有相应的任务需要完成，在课堂上的完成部分，老师将给予整改意见，其余部分学生将在课后完成，按照各小组的进度和质量，达到每个任务要求的给基础分，优秀的加分。	作业批改	20
结果考核	实训项目	实训项目完成情况	考查	40
	期末考试	期末综合实训项目完成情况	考查	20
合 计				100

实训项目 1：B2C 亚马逊平台 FBA 产品选品

一. 实训任务

- 1.了解 B2C 亚马逊平台（www.amazon.com）平台规则。
2. 确定 B2C 亚马逊平台官方自营产品、FBA 产品、第三方产品特点与区别。
- 3.在 B2C 亚马逊平台寻找某一产品，计算其初步利润，并在 1688 网站寻找原始产品，计算其利润。
- 4.确定该产品的质量、销量、排名。
- 5.在利润可观机销量可观的情况下，分期该产品的商标和专利情况。
- 6.确定该产品能否在亚马逊平台销售，预计收益多少。

二. 实训目的

通过本单元学习，能够在 1688 购货并在亚马逊平台成功销售。

三. 实训要求

- 1.该实训要求学生分组实操，在实训室完成。
- 2.所选择的产品必须产品利润可观，无专利权纠纷。
- 3.避免经营权限遭到限制
- 4.注意所选产品的质量、重量、体积，避免因体积重或者货物不符合跨境销售产品。

四. 实训步骤

1. 布置任务
- 2.讲解相关知识
3. 教师示范操作
- 4.学生模仿操作
- 5.成果展示
- 6.互相点评，教师总结
- 7.能力拓展任务介绍

五. 注意事项（含安全操作规程等）

学习亚马逊平台 bestselling 的产品特点

六. 实训结果（可检测）

成果：亚马逊平台选品报告

1. 实训时间：

2. 实训地点：

3. 实训成员：

4. 实训成果：

5. 实训心得与体会：

6. 实训评价：

实训项目 2：B2C 亚马逊平台 Listing 设置操作

一. 实训任务

- 1.收集、选择、处理相关产品图片并制作相关文案。
- 2.制作完整的产品描述页面
- 3.使用 Excel 设置价格公示设置产品价格计算公示并计算产品网上销售价格
- 4.设置产品 FQA 模块、2 笔以上评论、5 要素、标题等
- 5.寻找 5 个以上产品核心关键词
- 6.设置 Listing

二. 实训目的

通过本单元学习，能够设置亚马逊平台 Listing 并完成优化。

三. 实训要求

- 1.该实训要求学生分组实操，在实训室完成。
- 2.店铺构图需要多角度多维度，从场景、对象等方面优化。
- 3.避免知识产权侵权，产品图片/详情页面/标题等需自己发布
- 4.产品评论不可太过雷同，以免平台检测刷单风险。

四. 实训步骤

1. 布置任务
- 2.讲解相关知识
3. 教师示范操作
- 4.学生模仿操作
- 5.成果展示
- 6.互相点评，教师总结
- 7.能力拓展任务介绍

五. 注意事项（含安全操作规程等）

学习优秀的亚马逊平台 Listing 设置

六. 实训结果（可检测）

成果：每组发布的亚马逊平台产品 Listing 报告

1. 实训时间：

2. 实训地点：

3. 实训成员：

4. 实训成果：

5.实训心得与体会：

6.实训评价：

实训项目 3：B2C 速卖通电商平台卖家操作 1

一. 实训任务

1. 在 B2C 平台速卖通 (www.AliExpress.com) 平台注册卖家账号, 编辑完善个人信息, 实名认证。
2. 查阅 B2C 速卖通平台产品发布相关规则。
3. 依据自我产品特点设定产品类型

二. 实训目的

通过本单元学习, 能够完成店铺注册、选择速卖通产品。

三. 实训要求

1. 该实训要求学生分组实操, 在实训室完成。
2. 店铺需进行企业实名认证。
3. 店铺需进行企业支付宝认证
4. 店铺需绑定名目

四. 实训步骤

1. 布置任务
2. 讲解相关知识
3. 教师示范操作
4. 学生模仿操作
5. 成果展示
6. 互相点评, 教师总结
7. 能力拓展任务介绍

五. 注意事项 (含安全操作规程等)

学习优秀的速卖通网店铺开通与产品发布

六. 实训结果 (可检测)

成果: 每组开通的店铺截图与店铺名称、广告语;

1.实训时间：

2.实训地点：

3.实训成员：

4.实训成果：

5.实训心得与体会：

6.实训评价：

实训项目 4：B2C 速卖通电商平台卖家操作 2

一. 实训任务

1. 确定好所选择的产品。
2. 收集、选择、处理相关产品图片并制作相关文案。
3. 制作完整的产品描述页面（字体编辑排版、图片插入、文字图片加链接）
4. 使用 Excel 设置价格公式设置产品价格计算公式并计算产品网上销售价格
5. 设置产品物流模块
6. 完善平台商品属性
7. 成功发布产品

二. 实训目的

通过本单元学习，能够选择速卖通产品和成功发布产品。

三. 实训要求

1. 该实训要求学生分组实操，在实训室完成。
2. 店铺需进行企业实名认证。
3. 店铺需进行企业支付宝认证
4. 避免知识产权侵权，产品图片/详情页面/标题等需自己发布
5. 店铺产品发布平台得分超过 80 分为及格分。

四. 实训步骤

1. 布置任务
2. 讲解相关知识
3. 教师示范操作
4. 学生模仿操作
5. 成果展示
6. 互相点评，教师总结
7. 能力拓展任务介绍

五. 注意事项（含安全操作规程等）

学习优秀的速卖通网店铺开通与产品发布

六. 实训结果（可检测）

成果： 每组发布的产品模板

1.实训时间：

2.实训地点：

3.实训成员：

4.实训成果：

5.实训心得与体会：

6.实训评价：

实训项目 5：跨境电商国际物流

一. 实训任务

- 1.熟悉五大国际物流：EMS/e 邮宝/中邮大小包；四大商业快递；专线；保兑仓；境外仓储。
- 2.运用运费模板设置——针对物流分区（1~9 区）依次设置免邮/标准发货/不发货模块，设置自定义模板，到达时间及运费。
- 3.分别在 C2C 敦煌网平台设置运费模板。
- 4.使用 Excel 设置运费价格公式设置产品运费价格计算公式并计算产品运费
- 5.成功设置各个快递物流模板

二. 实训目的

通过本单元学习，能够完成店铺产品运费模板设置并设置产品运费。

三. 实训要求

- 1.该实训要求学生分组实操，在实训室完成。
- 2.运费模板设置需要结合跨境电商跨境物流新规。
- 3.自定义运费需考虑具体时效。

四. 实训步骤

1. 布置任务
- 2.讲解相关知识
3. 教师示范操作
- 4.学生模仿操作
- 5.成果展示
- 6.互相点评，教师总结
- 7.能力拓展任务介绍

五. 注意事项（含安全操作规程等）

学习跨境物流新规及分区处理运费

六. 实训结果（可检测）

成果： 1.每组设置的物流模板 2.物流计算

1.实训时间：

2.实训地点：

3.实训成员：

4.实训成果：

5.实训心得与体会：

6.实训评价：

实训项目 6：市场调研分析

一. 实训任务

1. 对海外市场进行调研和市场选品，通过消费者行为和习惯进行有效分析、竞争对手分析、产品分析定位、平台数据分析、撰写调研报告。
2. 运用数据纵横——搜索词（热搜词/热销词）下载平台 30 天数据，使用 Excel 数据进行分析，根据搜索词分析的数据和分析企业卖家产品，选择设置本店铺产品。
3. 对所撰写的报告进行分析，搜索销售市场。

二. 实训目的

通过本单元学习，能够完成第三方电商平台市场分析。

三. 实训要求

1. 该实训要求学生分组实操，在实训室完成。
2. 通过市场调研形成调研报告。
3. 店铺分析数据需客观、合理。

四. 实训步骤

1. 布置任务
2. 讲解相关知识
3. 教师示范操作
4. 学生模仿操作
5. 成果展示
6. 互相点评，教师总结
7. 能力拓展任务介绍

五. 注意事项（含安全操作规程等）

调研报告需客观、合理

六. 实训结果（可检测）

成果：每组市场调研报告；

1.实训时间：

2.实训地点：

3.实训成员：

4.实训成果：

5.实训心得与体会：

6.实训评价：

实训项目 7：B2C 速卖通跨境电商平台选品

一. 实训任务

- 1.利用 B2C 平台敦煌网数据纵横——搜索词分析（热搜词、飙升词、热销词），下载平台 30 天数据，使用 Excel 数据进行分析
- 2.根据搜索词分析的数据和分析企业卖家产品，选择设置本店铺产品。
- 3.通过其他跨境电商平台 Ebay、Amazon 等其他站外平台企业发布产品，选择设置本店铺产品。
- 4.制作完整的产品库存单页面。
- 5.成功选品

二. 实训目的

通过本单元学习，掌握选品技巧；掌握站内/站外选品处理方式，最终成功选品。

三. 实训要求

- 1.用后台小组团队成员讨论大方向，然后进行选品

四. 实训步骤

1. 布置任务
- 2.讲解相关知识
3. 教师示范操作
- 4.学生模仿操作
- 5.成果展示
- 6.互相点评，教师总结
- 7.能力拓展任务介绍

五. 注意事项（含安全操作规程等）

选品要考虑实际情况，最好选择有货源产品，依据平台目的市场特点进行选品，并发布

六. 实训结果（可检测）

成果：选品报告及流程截图

1.实训时间：

2.实训地点：

3.实训成员：

4.实训成果：

5.实训心得与体会：

6.实训评价：

实训项目 8：B2C 速卖通电商平台详情页面编辑

一. 实训任务

1. 产品发布详情页面进行编辑。
2. 分析各大热销产品、热搜产品详情页面编辑技巧，学习页面编辑技巧。
3. 运用 PS 工具编辑处理图片，收集、选择、处理相关产品图片并制作相关文案。
4. 制作完整的产品详情页面描述（字体编辑排版、图片插入、文字图片加链接）

二. 实训目的

通过本单元学习，能够第三方电商平台详情页面编辑。

三. 实训要求

1. 该实训要求学生分组实操，在实训室完成。
2. 通过 PS 处理图片，编辑文案。
3. 详情页面编大方、美丽。

四. 实训步骤

1. 布置任务
2. 讲解相关知识
3. 教师示范操作
4. 学生模仿操作
5. 成果展示
6. 互相点评，教师总结
7. 能力拓展任务介绍

五. 注意事项（含安全操作规程等）

详情页面编辑需客观、合理

六. 实训结果（可检测）

成果：详情页面 PS 图片及编辑文案

1.实训时间：

2.实训地点：

3.实训成员：

4.实训成果：

5.实训心得与体会：

6.实训评价：



广州城建职业学院

实训（实习）指导书

院（系）部： 外语外贸学院

课程名称： 跨境电商平台操作 II

指导老师： 朱桥艳

所属教研室： 国贸与报关教研室

编制人（组）	审核人

广州城建职业学院教务处

一. 实训基本信息

实训类别	整周实训 ☐ 理论+实践课 ☒		
开课班级			
实训学时/学分	<u>48</u> 学时/ <u>3</u> 学分	实训项目（任务）数	<u>8</u> 个
实训性质	基础技能实训 ☐ 核心技能实训 ☐ 综合技能实训 ☒		
面向专业（方向）	国际经济与贸易（跨境电商）	开设学年学期	

二. 实训项目（任务）和目标

序号	实训项目（任务）	实训目标	实训结果（可检测）
1	B2C 速卖通电商平台交易管理	能管理订单、资金账户、交易评价、成交不卖规则、交易规则	订单纠纷处理信函
2	B2C 速卖通电商平台店铺装修	能进行网店设计、展示陈列页面	店铺店招、轮播海报设计
3	B2C Wish 电商平台关键词库构建	能对指定的产品构建关键词库	产品关键词库表
4	跨境电商站内营销推广	能对店铺产品进行站内推广	站内营销推广截图
5	跨境电商站外营销推广	能对店铺产品进行站外推广	Facebook 站外营销推广截图
6	Google 搜索目标客户与客户服务营销	能运用 google 搜索潜在目标客户并对其进行营销	产品视频宣传制作/网红关注
7	客户服务与维护	能对客户纠纷进行处理	客户纠纷处理信函
8	进口跨境电商基础操作	能在进口跨境电商平台购买国外产品	亚马逊/海淘网产品购买流程截图

说明：1.实训目标只需说明本任务培养学生的主要（或关键）能力目标；

2. 实训结果需明确说明可展示的文档名称、类型等（如：27*40 服装彩色设计效果图、景观绿地总平面图、加工合格的模具零件、销售员招聘培训计划、国际货运代理委托书）

三. 实训内容和学时分配

序号	实训项目（任务）名称	实训子项目（子任务）名称	实训学时	实训场地及配套设备	备注
1	B2C 速卖通电商平台交易管理	速卖通平台交易管理	6	实训室	
2	B2C 速卖通电商平台店铺装修	在速卖通平台进行店铺装修	6	实训室	

3	B2C Wish 电商平台关键词库构建	关键词库构建	6	实训室	
4	跨境电商站内营销推广	跨境电商平台站内推广	6	实训室	
5	跨境电商站外营销推广	跨境电商社交网络推广	6	实训室	
6	Google 搜索目标客户与客户营销	抖音视频推广	6	实训室	
7	客户服务与维护	客户维护与管理	6	实训室	
8	进口跨境电商基础操作	亚马逊网注册及海淘网购买产品	6	实训室	

四. 实训考核

说明：设计时建议需考虑过程考核（即在教与学的过程中学生的各方面表现）、结果考核（即学生的实训成果）和终结性考核（即不限形式的期末考试），以下仅为参考。

考核项目		考核标准	考核方法	评分比例%
过程考核	上课考勤	按时上课，迟到、早退三次算作一次旷课，旷课一次扣除 3 分，课程中有 4 次旷课，取消考勤成绩	点名	10
	课堂讨论	认真听讲、积极思考，此项目基数为 0 分，每回答一次问题或参与讨论问题加 1 分，加分上限为 10 分	记录	10
	课后练习作业的质量	每次课程都有相应的任务需要完成，在课堂上的完成部分，老师将给予整改意见，其余部分学生将在课后完成，按照各小组的进度和质量，达到每个任务要求的给基础分，优秀的加分。	作业批改	20
结果考核	实训项目	实训项目完成情况	考查	40
	期末考试	期末综合实训项目完成情况	考查	20
合 计				100

实训项目 1：B2C 速卖通电商平台交易管理

一. 实训任务

1. 熟悉订单处理过程、发货流程及货物出库流程。
2. 掌握创建、绑定和修改支付宝收款账户流程，查询银行的 Swift Code。
3. 熟悉交易评价规则、掌握如何查看评价、如何解释评价、如何写买家评价、评价积分在计算。
4. 了解成交不卖规则、交易规则。

二. 实训目的

通过本单元学习，掌握订单处理管理。

三. 实训要求

1. 订单处理流程及纠纷处理信函撰写

四. 实训步骤

1. 布置任务
2. 讲解相关知识
3. 教师示范操作
4. 学生模仿操作
5. 成果展示
6. 互相点评，教师总结
7. 能力拓展任务介绍

五. 注意事项（含安全操作规程等）

买卖家评价注意事项及订单纠纷处理信函

六. 实训结果（可检测）

成果：1 订单处理截图；2 订单纠纷处理信函

实训项目 2：B2C 速卖通电商平台店铺装修

一. 实训任务

1. 产品发布店铺进行装修。
2. 分析网店总体设计风格和布局、商品展示陈列页面、宝贝详情页面编辑；店铺装修技巧
3. 运用 PS 工具编辑处理图片，收集、选择、处理相关产品图片并制作店铺相关文案。
4. 制作完整的店铺装修，提升流量。
5. 制作产品店招、轮播图片用于宣传。

二. 实训目的

通过本单元学习，能够对第三方电商平台店铺进行装修，并制作店招及轮播海报图。

三. 实训要求

1. 该实训要求学生分组实操，在实训室完成。
2. 通过 PS 处理图片，编辑文案。
3. 店铺装修大方、美丽。

四. 实训步骤

1. 布置任务
2. 讲解相关知识
3. 教师示范操作
4. 学生模仿操作
5. 成果展示
6. 互相点评，教师总结
7. 能力拓展任务介绍

五. 注意事项（含安全操作规程等）

店铺装修、设计客观、合理、大方

六. 实训结果（可检测）

成果：店招制作图；轮播海报设计图

实训项目 3：B2C WISH 平台产品关键词库构建

一. 实训任务

1. 确定好所选择的产品。
2. 运用亚马逊、Ebay 等相关平台收集与产品相关的关键词
3. 运用数据纵横等工具收集并制作完整的产品关键词库
4. 使用 Excel 设置产品关键词库
5. 从收集好的关键词库中选择、处理相关产品关键词并制作相关文案。

二. 实训目的

通过本单元学习，能够制作产品的关键词库。

三. 实训要求

1. 该实训要求学生分组实操，在实训室完成。
2. 关键词的构建需借助翻译网站、相关跨境电商网站。
3. 关键词的构建需完整并且具有特殊
4. 在选择关键词时避免知识产权侵权
5. 为所给出的产品运用关键词构建一个比较漂亮的标题。

四. 实训步骤

1. 布置任务
2. 讲解相关知识
3. 教师示范操作
4. 学生模仿操作
5. 成果展示
6. 互相点评，教师总结
7. 能力拓展任务介绍

五. 注意事项（含安全操作规程等）

学习优秀的/爆款的产品标题

六. 实训结果（可检测）

成果： 每组构建的产品关键词库

实训项目 4：跨境电商站内营销推广

一. 实训任务

1. 在 B2C 平台速卖通平台设置产品关联模块，并对产品分组，设立促销产品组。
2. 运用产品推广——进行爆款打造、促销活动，重新进行文案编辑、图片编辑、详情页描述等，优化店铺。
3. 在 C2C 平台敦煌网平台设置产品关联模块、产品分组，设立促销产品组。
4. 运用产品推广——进行爆款打造、促销活动，重新进行文案编辑、图片编辑、详情页描述等，优化店铺。
5. 成功进行产品站内推广

二. 实训目的

通过本单元学习，能够打造爆款、优化店铺，进行站内营销推广。

三. 实训要求

1. 该实训要求学生分组实操，在实训室完成。
2. 店铺产品促销款需结合店铺真实情况。
3. 店铺产品促销款需保价保量
4. 避免知识产权侵权，产品图片/详情页面/标题等需自己发布

四. 实训步骤

1. 布置任务
2. 讲解相关知识
3. 教师示范操作
4. 学生模仿操作
5. 成果展示
6. 互相点评，教师总结
7. 能力拓展任务介绍

五. 注意事项（含安全操作规程等）

学习跨境电商平台优秀的站内营销方式及店铺页面

六. 实训结果（可检测）

成果：1 促销组产品；2 站内优化页面；3 站内推广流程截图

实训项目 5：跨境电商站外营销推广

一. 实训任务

1. 熟悉社交网络平台：FaceBook、YouTube、Twitter 等。
2. 运用社交网络平台推广店铺与产品。
3. 注册 FaceBook 账号
4. 在 FaceBook 社交网络上发布广告。
5. 完成开发信撰写
6. 成功进行产品站外推广

二. 实训目的

通过本单元学习，能够注册 FaceBook，并在 FaceBook 上结交朋友，发布广告；能进行外贸开发信撰写，进行站外营销推广。

三. 实训要求

1. 该实训要求学生分组实操，在实训室完成。
2. 店铺产品站外营销推广需结合店铺真实情况。
3. FaceBook 上发布广告需详细具体，且 不被封号。
4. 避免知识产权侵权，产品图片发布/文案编辑等需自行完成。
5. 避免不同国家文化间的开发新用词不当

四. 实训步骤

1. 布置任务
2. 讲解相关知识
3. 教师示范操作
4. 学生模仿操作
5. 成果展示
6. 互相点评，教师总结
7. 能力拓展任务介绍

五. 注意事项（含安全操作规程等）

学习社交网络平台优秀的站外营销方式及手段

六. 实训结果（可检测）

成果 1 FaceBook 广告发布流程与模板；2 外贸开发信

实训项目 6: Google 搜索目标客户与客户营销

一. 实训任务

1. 熟悉 Google 搜索 and/or/+/- 等特殊符号意义。
2. 运用 Google 搜索潜在客户邮箱。
3. 用英文总结产品卖点，制作产品宣传视频（抖音等），对潜在客户进行营销
4. 完成客户纠纷处理信函

二. 实训目的

通过本单元学习，能够运用 Google 搜索潜在客户并进行客户管理。

三. 实训要求

1. 该实训要求学生分组实操，在实训室完成。
2. Google 搜索潜在客户邮箱必须是真实存在的邮箱。
3. 制作的视频必须是公开的并且是原创不得抄袭。
4. 客户纠纷处理信函必须针对实际情况。
5. 避免知识产权侵权，避免不同国家文化间的开发新用词不当

四. 实训步骤

1. 布置任务
2. 讲解相关知识
3. 教师示范操作
4. 学生模仿操作
5. 成果展示
6. 互相点评，教师总结
7. 能力拓展任务介绍

五. 注意事项（含安全操作规程等）

学习 Google 搜索技巧；学习视频制作技巧；学习优秀客户纠纷处理及处理信函撰写技巧

六. 实训结果（可检测）

成果：100 个潜在客户邮箱；视频制作

实训项目 7：客户服务与维护

一. 实训任务

1. 翻译所有询盘模板，并回复。
2. 翻译买家可能遇到的问题的相关英文模板。
3. 回复客户的中差评（原因：商品与实物的差异、由于关税或银行手续费产生的额外费用等）；
4. 翻译完善服务模板
5. 编写行业相关的 Warm Tips;。
6. 完成客户纠纷处理信函

二. 实训目的

通过本单元学习，能够进行客户管理。

三. 实训要求

1. 该实训要求学生分组实操，在实训室完成。
2. 客户纠纷处理信函必须针对实际情况。
3. 避免知识产权侵权，避免不同国家文化间的开发新用词不当

四. 实训步骤

1. 布置任务
2. 讲解相关知识
3. 教师示范操作
4. 学生模仿操作
5. 成果展示
6. 互相点评，教师总结
7. 能力拓展任务介绍

五. 注意事项（含安全操作规程等）

学习优秀客户纠纷处理及处理信函撰写技巧

六. 实训结果（可检测）

成果：客户纠纷处理信函翻译与撰写

实训项目 8：进口跨境电商基础操作

一. 实训任务

1. 在进口跨境电商平台 Amazon/海淘网平台注册买家账号，编辑完善个人信息，实名认证。
2. 寻找不同平台下同一产品的价格/款式/发货地/运费差别。
3. 选择合适的平台买卖产品。
4. 针对产品质量或物流问题进行讨价还价
5. 成功以低价高质量购买产品

二. 实训目的

通过本单元学习，能够完成进口跨境电商平台注册、选择最佳平台购买产品，针对物流纠纷或质量纠纷进行索赔。

三. 实训要求

1. 该实训要求学生分组实操，在实训室完成。
2. 买家注册需进行国际支付卡注册。
3. 质量纠纷/物流纠纷需平常心对待。

四. 实训步骤

1. 布置任务
2. 讲解相关知识
3. 教师示范操作
4. 学生模仿操作
5. 成果展示
6. 互相点评，教师总结
7. 能力拓展任务介绍

五. 注意事项（含安全操作规程等）

对比不同平台同一款产品详情页面/运费等差距；索赔信需实事求是

六. 实训结果（可检测）

成果：1 每组开通买家账号；2 每组购买的国外产品流程；3 每组针对物流/质量问题的索赔信函