

《跨境电商平台操作》课程内容

一、课程性质

该课程以就业为导向,对外贸跨境电商职业群岗位进行职业能力分析,在教学内容设计、教学结构和实训环节安排等方面以外贸跨境电商职业岗位能力培养为核心展开。通过讲授和学生的实操实训,使学生掌握外贸跨境电商销售运营、营销推广、国际物流、客服与美工基本工作岗位操作流程和相关内容,体现职业教育“工作过程系统化”,使学生具备跨境电商从业能力,为将来从事外贸跨境电商相关工作岗位奠定职业基础。

二、课程总体目标

从“教、学、做”一体化入手,从培养高端技能型人才的总体目标出发,根据国际经济与贸易专业的要求,结合学生毕业后的实际工作需要,向学生提供其工作岗位所需要的跨境电子商务平台操作的基本知识和实际技能,即跨境店铺注册操作、平台规则解读、跨境选品、跨境产品定价、跨境产品刊登与发布操作、跨境物流与国际支付、淘代销、跨境店铺优化与推广操作、跨境电商数据分析、跨境营销推广与客户管理、接订单、发货、出境报检报关、收款、售后服务等业务操作,培养学生踏实肯干、吃苦耐劳的工作作风以及善于沟通和团队合作的工作品质,为学生走上跨境电商工作岗位和跨境电商创新创业打下夯实的基础。

三、课程内容及要求

模块	内容	学时
跨境电子商务概述	跨境电子商务的概念、特点;跨境电子商务发展现状及趋势;跨境电子商务的优势及存在的问题;跨境电子商务物流及电子支付方式;跨境电子商务发展模式	4
跨境电子商务平台的介绍与选择	跨境电子商务平台概述、特点、分类;跨境电商平台的盈利方式;跨境电商平台提供的服务种类;跨境电商平台的选择;国内外主要跨境电商平台的介绍;跨境电商平台规则介绍	8

C2C 跨境电子商务平台基本操作	敦煌网平台概述；敦煌网卖家操作——开通商铺（卖家操作流程介绍、注册账号、实名认证、开店考试）；海外市场调研和市场选品；产品发布（包括产品标题和关键词选择、产品定价、详情页的设置）；管理产品（产品管理页面操作介绍、橱窗推荐、产品分组、模块管理、管理订单通知）；交易管理（管理订单、资金账户管理、交易评价、成交不卖规则、交易规则）；	10
国际物流与跨境支付	国际物流：介绍——邮政物流 Air Mail、商业快递 Express、专线物流 Special line 及其它快递；海外仓储集货的物流方式；国际物流与物流服务商的选择；国际运费计算方法；物流方案查询方法；物流模板设置；国际邮政小包线上发货操作方法 跨境支付：账户设置；收款账户的类型；创建、绑定和修改支付宝收款账户的流程；注册和激活支付宝；查询银行的 Swift Code；支付宝账户认证流程；创建美元收款账户；美元收款账户相关问题；收费标准；提现收款	8
B2C 跨境电子商务平台基本操作	阿里巴巴速卖通概述；阿里巴巴速卖通买家操作；阿里巴巴速卖通卖家操作——开通商铺（卖家操作流程介绍、注册账号、实名认证、开店考试）；海外市场调研和市场选品；产品发布（包括产品标题和关键词选择、产品定价、详情页的设置）；管理产品（产品管理页面操作介绍、橱窗推荐、图片银行、产品分组、模块管理、搜索诊断、管理订单通知）；淘代销（选择代销产品、编辑代销产品、代销产品库存同步、管理代销产品）；交易管理（管理订单、资金账户管理、交易评价、成交不卖规则、交易规则）；	46
跨营销推广与数据分析	跨境网络营销推广：视觉营销（文案策划、广告图设计、跨境网络店铺设计与装修）；速卖通营销（店铺自主营销、联盟营销、店铺首页营销、橱窗营销、关联营销、平台活动）；直通车；SNS 营销 数据分析：数据分析导论；行业数据分析（行业情报、选品专家、关键词分析）；店铺经营分析（全球市场实时风暴、店铺概况分析、店铺流量来源分析、装修效果分析、自有商品分析）	16
客户服务与维护	客户服务：传统贸易与电子商务在沟通上的相同点和不同点、电子商务沟通的重要性及询盘技巧、海外客户的速卖通初体验（速卖通的销售对象、客户操作平台、解决买家可能遇到的问题）、子账号设置和贸易通安装操作； 信用评价：速卖通信用评价的规则、出现中差评的原因、完善服务、给客户留下美好初印象、如何解决差评问题； 纠纷处理：速卖通纠纷规则；纠纷对卖家的影响；如何解决纠纷	8
B2B 跨境电子商务	阿里巴巴国际站概述；阿里巴巴国际站卖家操作——开通商铺（卖	8

平台基本操作	家操作流程介绍、注册账号、实名认证)；发布广告；产品发布；管理产品；交易管理；签约、投保、成本核算、报价、报关等									
进口跨境电商基本操作	Amazon 概述；Amazon 平台注册账户；Amazon 平台买家操作；Amazon 平台交易及支付；买家确认收货；买家评价	4								
职业技能考证	速卖通考证资料复习；敦煌网考证资料复习；阿里国际站考证资料复习；亚马逊考证资料复习；Ebay 考证资料复习；跨境电商基本知识点复习；实践技能复习	8								
真实平台运营与操作	敦煌网真实平台账号注册、验证；产品发布；营销推广；交易管理；客户管理；物流发货及电子报关等	8								
综合实训	<p>通过在跨境电子商务平台以团队的形式建立店铺并开展跨境业务，掌握跨境电子商务平台的操作、运营与管理、熟悉跨境业务流程，通过综合实训项目将前面所学习的知识，所掌握的技能应用到实际跨境电子商务的实践中</p> <table border="1" data-bbox="454 846 1275 1402"> <tr> <td>各大平台注册与认证</td> </tr> <tr> <td>海外市场调研和市场选品</td> </tr> <tr> <td>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</td> </tr> <tr> <td>寻找货源、产品采购、店铺注册、商品发布（产品定价、发布）、订单处理流程</td> </tr> <tr> <td>网上支付方式的选择、国际物流的选择、运费模板的设置、发货操作</td> </tr> <tr> <td>网店总体设计风格和布局、商品展示陈列页面、宝贝详情页面等</td> </tr> <tr> <td>网店站内营销和站外推广</td> </tr> <tr> <td>在跨境电商平台刊登产品信息、对产品报价、处理客户的询盘、经营销售洽谈记录、网店经营业绩、顾客评价等</td> </tr> </table>	各大平台注册与认证	海外市场调研和市场选品	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	寻找货源、产品采购、店铺注册、商品发布（产品定价、发布）、订单处理流程	网上支付方式的选择、国际物流的选择、运费模板的设置、发货操作	网店总体设计风格和布局、商品展示陈列页面、宝贝详情页面等	网店站内营销和站外推广	在跨境电商平台刊登产品信息、对产品报价、处理客户的询盘、经营销售洽谈记录、网店经营业绩、顾客评价等	与课程教学融合
各大平台注册与认证										
海外市场调研和市场选品										
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										
寻找货源、产品采购、店铺注册、商品发布（产品定价、发布）、订单处理流程										
网上支付方式的选择、国际物流的选择、运费模板的设置、发货操作										
网店总体设计风格和布局、商品展示陈列页面、宝贝详情页面等										
网店站内营销和站外推广										
在跨境电商平台刊登产品信息、对产品报价、处理客户的询盘、经营销售洽谈记录、网店经营业绩、顾客评价等										