

# 《跨境电商概论》实训教学大纲

课程代码：z03101470

实训性质：课程

课程类别：理论+实践

课程总学时：32 学时【理论：16 学时；实践：16 学时】

课程学分：2 分

## 一、课程简介

本课程主要培养具有较强职业能力、专业知识和良好职业素质的跨境电商专员。通过本课程旨在帮助学生了解全球跨境电商的发展趋势，认知跨境电商岗位的任职要求；掌握跨境电商店铺运营的各个环节的实践操作，如店铺注册、产品发布、店铺推广等。学生通过课程实训，培养踏实肯干、吃苦耐劳的精神，以及善于沟通和团队合作的品质，为学生走上跨境电商工作岗位和跨境电商创业打下坚实的基础。

## 二、实训教学目的和要求

学生通过本课程的实训，掌握跨境店铺运营的基本操作技能，包括跨境店铺注册操作、店铺信息维护、海外市场调研、跨境选品、跨境平台选择、跨境产品发布与营销、跨境店铺推广、售后服务及客户维护操作等。

本课程要求学生通过实训，掌握跨境店铺运营的专业知识，具备独立完成跨境电商店铺任务的能力，具有自主学习、刻苦钻研的综合职业素质，并通过跨境电商相关职业资格的考试。

## 三、实训参考书

1. 《跨境电子商务操作实务》，王方主编，中国人民大学出版社；
2. 《跨境电子商务》，肖旭主编，高等教育出版社；
3. 《跨境电商实务》，钟雪梅主编，清华大学出版社；
4. 《跨境电子商务》，孙东亮主编，北京邮电大学出版社；
5. 《跨境电商营销推广》，周佳明，中国人民大学出版社。

#### 四、实训条件

实训主要设备：多媒体设备、投影仪、电脑、跨境电商实训平台、跨境电商平台

#### 五、实训项目内容、目标与指南

项目	实训类型	实训内容	实训目的与目标	实训指南
一 跨境电商概述	课前实训	1.了解跨境电子商务和传统外贸的区别。 2.了解跨境电子商务对企业和国家来说,存在什么优势? 3.了解跨境电商行业发展的概况。	<b>实训目的:</b> 通过课前预习与完成任务,课堂提问和答疑,让学生了解跨境电商的特点与优势、发展状况 <b>知识目标:</b> 掌握跨境电商的基本概念、类型、发展、行业背景 <b>能力目标:</b> 具备行业背景分析的能力 <b>素质目标:</b> 具备自主学习的精神	1、查找各种网络与文献资料 2、思考与互相讨论,找出问题的答案
	课堂实训	<b>问题</b> 1、考查大家对跨境电商和传统贸易区别的认知 2、考查对跨境电商交易过程的认识 3、考察对跨境电商通关模式的认知 <b>实操题:</b> 进入 Alexa 网站 分别输入 www.amazon.com 和 www.aliexpress.com 比较两个网址的排名,分析这两个网址分别在哪个国家比较受欢迎。 <b>课堂讨论:</b> 培养对跨境电商岗位任务和能力要求的认知	<b>实训目的:</b> 通过课堂提问和答疑,让学生了解跨境电商的背景、运作方式;通过堂上实训,让学生掌握跨境电商平台术语、平台流量的查询方法。 <b>知识目标:</b> 掌握跨境电商的流程、跨境电商平台常用术语,平台排名的查询方法。 <b>能力目标:</b> 具备跨境电商相关英语运用,以及行业调研的能力 <b>素质目标:</b> 具备自主学习的精神	1、思考回答问题 2、提出疑问,教师答疑  1、进入相关网站 2、输入相关网址 3、比较网址的排名差异 4、归纳网站的作用
二 跨境电商出口市场选择	课前实训	<b>小组讨论:</b> 我国跨境电商主要出口地区及国家的环境	<b>实训目的:</b> 通过课堂提问和答疑,让学生了解跨境电商主要出口国家网购人数、网购普及率、网购习惯、工业特点等。 <b>知识目标:</b> 熟悉跨境电商出口国家和地区的市场环境 <b>能力目标:</b> 具备市场分析的能力 <b>素质目标:</b> 具备团队合作的精神	1、查找各种网络与文献资料 2、思考与互相讨论,找出问题的答案
	课堂实训	<b>小组讨论:</b> 国外社交媒体是如何在跨境电商推广中发挥作用的? 可以利用社交媒体做市场调研?	<b>实训目的:</b> 通过小组讨论,让学生了解海外社交媒体的作用。 <b>知识目标:</b> 熟悉海外社交媒体类型、特点以及主要使用人群 <b>能力目标:</b> 具备通过海外社交媒体做市场分析的能力 <b>素质目标:</b> 具备团队合作的精神	1、与小组成员讨论问题 2、回答问题,教师评价 3、提出疑问,教师答疑
	课后实训	分成若干小组,每个小组调研一个国家(美国、英国、法国、印尼、俄罗斯、巴西、加拿大、日本等),分别调研一下内容: 1 政治:与我国的外交关系、国内是否稳定、对跨境电商产品进口的政策	<b>实训目的:</b> 通过小组思考和分析,掌握我国主要跨境电商出口目的国的宏观环境 <b>知识目标:</b> 熟悉我国主要跨境电商出口目的国的宏观环境 <b>能力目标:</b> 具备通过市场分析调研,进行市场分析的能力	1、根据市场调研的方法与步骤,确定调研内容 2、查找相关权威资料,包括网上资料 3、归纳与整理资料 4、筛选有用的信息,整理成 PPT

		<p>2 经济：经济发展水平、人均收入、购买力、物流基础设施、物流配送方式、银行业、IT 等服务业的发展程度、本国的产业结构（是否有完善的工业，是否需要国外进口）</p> <p>3 社会：人口、年轻人口占比、教育水平、对我国产品的印象，网购习惯，网民数量</p> <p>4 技术：支付安全水平、移动购物应用是否普及，其他 IT 技术的应用</p> <p>把找到的资料做成 PPT，要求图文并茂，数据在 16-18 年之间，数据要有清楚的来源，字体较大</p>	<p><b>素质目标：</b> 具备团队合作的精神</p>	
三 跨境电商出口产品的选择	课堂实训	<p>通过对 Anker、Jackery、Lepow 三个品牌的分析，归纳出跨境选品的特点</p>	<p><b>实训目的：</b> 通过小组讨论，让学生掌握如何通过差异化选品</p> <p><b>知识目标：</b> 熟悉选品的原则与方法</p> <p><b>能力目标：</b> 具备根据市场需求进行跨境电商选品的能力</p> <p><b>素质目标：</b> 具备自主学习、团队合作的精神</p>	<p>1、阅读案例</p> <p>2、到网上查看案例中的三个不同牌子的差异</p> <p>3、思考并回答问题，教师总结与答疑</p>
	课后实训	<p>分成若干小组，每个小组调研在阿里巴巴速卖通、亚马逊、阿里巴巴国际站等平台选择一类产品（数码、服装、珠宝、汽配、家装、园林、美容美发、箱包）</p> <p>1 分析为什么这类商品适合在跨境店铺上销售</p> <p>2 找其中两款卖得好的产品，分析原因</p> <p>3 做成图文并茂的 PPT</p>	<p><b>实训目的：</b> 通过小组合作，归纳出适合跨境店铺销售的商品特点</p> <p><b>知识目标：</b> 熟悉跨境选品的方法</p> <p><b>能力目标：</b> 具备根据市场需求进行跨境电商选品的能力</p> <p><b>素质目标：</b> 具备独立思考、团队合作的精神</p>	<p>1、确定要调研的行业与网站</p> <p>2、根据所学知识，归纳某产品网络销售的适应性</p> <p>3、找出一两款爆品，分析其原因，说明网络选品的原则</p>
四 跨境电商出口平台选择	课前实训	<p>了解跨境电商出口平台，找出他们的特点与区别</p>	<p><b>实训目的：</b> 通过信息查找与思考，对我国主要的出口跨境电商平台有初步的认识</p> <p><b>知识目标：</b> 熟悉出口跨境电商平台的特点</p> <p><b>能力目标：</b> 具备根据产品和企业需求进行跨境电商平台选择的初步能力</p> <p><b>素质目标：</b> 具备独立思考的精神</p>	<p>1、查找各种网络与文献资料</p> <p>2、思考与互相讨论，找出问题的答案</p>
	课堂实训	<p>小组讨论：商家入驻跨境电商出口平台应从哪些方面进行比较选择？</p>	<p><b>实训目的：</b> 掌握选择平台的原则</p> <p><b>知识目标：</b> 熟悉出口跨境电商平台的选择方法</p> <p><b>能力目标：</b> 具备根据产品和企业需求进行跨境电商平台选择的初步能力</p> <p><b>素质目标：</b> 具备独立思考、团队合作的精神</p>	<p>1、与小组成员讨论问题</p> <p>2、回答问题，教师评价</p> <p>3、提出疑问，教师答疑</p>
	课后实训	<p>1 分成若干小组，分别查找以下平台：阿里国际站、速卖通、亚马逊、eBay、敦煌网、Wish 的入驻规则与要求？</p> <p>2 分析不同平台主要面向的目标市场。</p>	<p><b>实训目的：</b> 掌握跨境电商平台的基本特点</p> <p><b>知识目标：</b> 熟悉平台的基本规则</p> <p><b>能力目标：</b> 具备根据平台规则的特点，选择合适的平台的能力</p>	<p>1、查询其中一个平台的卖家页面</p> <p>2、找到入驻规则的部分</p> <p>3、归纳总结入驻规则的要点</p>

		把收集到的信息做成图文并茂的PPT, 与同学分析。	<b>素质目标:</b> 具备团队合作的精神	4、分析不同平台面向的地区以及供应商
五 跨境店铺注册与管理	课前实训	思考跨境电商店铺注册与信息完善需要什么内容。	<b>实训目的:</b> 熟悉跨境电商注册的准备内容 <b>知识目标:</b> 熟悉平台注册的准备资料 <b>能力目标:</b> 具备在跨境电商店铺注册的能力 <b>素质目标:</b> 具备独立思考的精神	1、查找各种网络与文献资料 2、思考与互相讨论, 找出问题的答案
	课堂实训	根据给出内容, 在教学平台完成店铺的注册基本步骤	<b>实训目的:</b> 掌握店铺注册的能力 <b>知识目标:</b> 熟悉店铺注册所需的资料 <b>能力目标:</b> 具备在跨境电商店铺注册的能力 <b>素质目标:</b> 具备独立思考的精神	1、准备好店铺注册所需的资料 2、根据店铺注册的提示, 完成店铺注册
	课后实训	根据给出内容, 完善跨境店铺的企业信息	<b>实训目的:</b> 掌握企业信息展示的能力 <b>知识目标:</b> 熟悉店铺信息展示的内容 <b>能力目标:</b> 具备在跨境电商店铺展示的能力 <b>素质目标:</b> 具备独立思考的精神	1、准备好店铺完善所需的资料 2、在店铺注册的基础上, 完善店铺信息
六 跨境电商物流设置	课前实训	1、你知道跨境电商物流与传统海运有什么区别吗? 2、你知道跨境电商物流有几种方式吗? 3、哪种跨境电商物流方式性价比最高? 哪种物流方式时效性最好?	<b>实训目的:</b> 熟悉跨境物流的分类与特点、运费模板设置技巧、物流方式选择方法。 <b>知识目标:</b> 熟悉跨境物流的分类与特点 <b>能力目标:</b> 具备运费模板设置和物流方式选择的能力 <b>素质目标:</b> 具备独立思考的精神	1、查找网上资料, 了解跨境物流的类别 2、了解不同种类跨境物流的区别
	课后实训	根据一下内容, 小组完成跨境物流选择的任务 1、有1包裹, 1kg, 长40cm, 宽20cm, 高15cm, 产品价格约10美元 (1) 分别寄到美国/俄罗斯/澳大利亚/日本/巴西/西班牙/法国/印度的 (2) 每组选择一个目的地, 查询运费后, 把“运费查询”页面和“运费方案查询结果”页面复制并黏贴到word文档, 用文字写清楚选择什么物流以及原因。 §(3) word文件名要写“某某某小组”, 先交班长, 班长打包压缩后交上来。	<b>实训目的:</b> 能根据不同地区客户的特点, 选择合适的物流方式。 <b>知识目标:</b> 熟悉跨境物流的查询方式 <b>能力目标:</b> 具备根据产品与客户要求, 选择合适物流方式的能力 <b>素质目标:</b> 具备独立思考的精神	1、进入跨境电商平台 2、在后台查询相关产品到相关国家的运费 3、确定最适合的物流企业并说明原因
七 跨境电商产品发布与推广	课前实训	查找信息, 回答下列问题 店铺的产品页面包含什么内容? 产品上传需要准备什么资料? 如何设置标题和关键词可以提高产品曝光和点击量。	<b>实训目的:</b> 通过课前查询, 对课程知识有初步的思考与认识。 <b>知识目标:</b> 熟悉产品页面的内容; 熟悉产品上传需要的企业资料; <b>能力目标:</b> 能设置英文标题和关键词。 <b>素质目标:</b> 具备独立解决问题的能力	1、查找各种网络与文献资料 2、思考与互相讨论, 找出问题的答案

	<p>课堂实训</p>	<p>1、请给下面的标题分别找出修饰词、属性词和核心词：        ●2019 new grey leisure couch corner sofa bed folding sleeping sofa</p> <p>2、为下列产品编写英文标题        ●品牌 Qhlc        ●2016年 冬天款        ●领子材质：兔毛 Rabbit fur collar        ●羽绒：鸭毛 duck down jacket        ●风雪大衣 parka coat        ●特点：增厚 thickening、保暖 warm、女款 women、长款 long</p> <p>3、设置橱窗产品        (1) 先确定要选哪些产品作为橱窗产品        (2) 再进行设置操作</p>	<p><b>实训目的：</b>        通过实训，掌握英文标题写作的能力  <b>知识目标：</b> 掌握英文标题编写的方法  <b>能力目标：</b> 能设置英文标题和关键词。  <b>素质目标：</b> 具备独立解决问题的能力</p> <p><b>实训目的：</b> 掌握橱窗产品的设置  <b>知识目标：</b> 掌握橱窗产品选择和设置的方法  <b>能力目标：</b> 能设置橱窗产品  <b>素质目标：</b> 具备独立解决问题的能力</p>	<p>1 根据所学知识，分析标题的关键词        2、根据给出的信息，编写跨境电商产品标题</p> <p>设置橱窗产品        1、确定哪些产品设置橱窗产品        2、进行橱窗产品的设置</p>
	<p>课后实训</p>	<p>一、产品上传        1、大家根据给出的资料，完成以下任务：        (1) 给商品拟定英文标题        (2) 给商品设置 3 个关键词        (3) 上传产品（标题、关键词、属性、图片，产品描述）</p> <p>二、产品 P4P 推广        在已上架产品中设置 P4P 直通车推广产品        (1) 先确定关键词        (2) 再进行设置操作</p>	<p><b>实训目的：</b> 掌握产品上传的方法与步骤  <b>知识目标：</b> 掌握产品上传的方法  <b>能力目标：</b> 能上传跨境电商产品  <b>素质目标：</b> 具备独立解决问题的能力</p> <p><b>实训目的：</b> 掌握产品直通车推广的方法与步骤  <b>知识目标：</b> 掌握产品直通车推广的方法  <b>能力目标：</b> 能设置直通车推广产品  <b>素质目标：</b> 具备独立解决问题的能力</p>	<p>(1) 根据给出的图片与文字资料，编辑产品页面        (2) 产品文档中，绿色阴影部分的内容都要上传        (3) 产品页面完成度达到 95%以上</p>
<p>八 订单起草、跨境收款和客户服务</p>	<p>课前实训</p>	<p>查找信息，回答下列问题        1 跨境收款的方法有哪些？        2 跨境店铺客服人员需要提供哪些服务？需要注意什么？</p>	<p><b>实训目的：</b>        通过课前查询，对课程知识有初步的思考与认识。  <b>知识目标：</b> 熟悉跨境电商收款和客户服务的方法与技巧；  <b>能力目标：</b> 能提供优质的客户服务，能独立  <b>素质目标：</b> 具备独立解决问题的能力</p>	<p>1、查找各种网络与文献资料        2、思考与互相讨论，找出问题的答案</p>

	课堂实训	阅读案例，思考下列问题： 1 跨境电商客服应该做什么准备？ 2 跨境电商客服应该抱着什么心态解决纠纷？	<b>实训目的：</b> 掌握客户服务的方法与步骤 <b>知识目标：</b> 掌握客户服务的内容 <b>能力目标：</b> 能解决客户问题和纠纷 <b>素质目标：</b> 具备独立解决问题的能力	1、阅读案例 2、根据案例的内容，替考并归纳出题目的答案。
	课后实训	起草信保订单 1 两个同学组成一组，进行外贸磋商 2 达成协议后，其中一个同学起草信保订单	<b>知识目标：</b> 掌握信保订单的起草方法 <b>能力目标：</b> 能独立起草信保订单 <b>素质目标：</b> 具备独立解决问题的能力	1、先确定谈判的角色 2、模拟网上谈判的产品 3、达成协议并由出口商起草信保订单

## 六、实训成绩评定办法及标准

本课程的实训项目采用多样化的考核方式和多元化的考核主体，采用过程考核与结果考核相结合的方式，企业评价与校内教师评价、学生互评相结合。考核分数比例如下：

考核内容	考核成绩的比例
实训项目完成效果	60%
团队合作、个人表现	40%
合计	100%

