
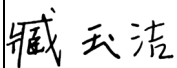


《跨境电商实务》专科课程教学大纲

一、课程基本信息

课程名称	跨境电商实务				
	Cross-border E-commerce Practice				
课程代码	0010096	课程学分		2	
课程学时	32	理论学时	16	实践学时	16
开课学院	职业技术学院	适用专业与年级		商务英语专业 二年级	
课程类别与性质	专业选修课	考核方式		考查	
选用教材	《跨境电商实务》肖旭、ISBN978-7-300319896、中国人民大学出版社、第四版			是否为马工程教材	否
先修课程	无				
课程简介	<p>一、目的</p> <p>本课程主要培养具有较强职业能力、广泛专业知识、良好职业素质、爱岗敬业的新型跨境电商运营操作人员。是专业选修课。</p> <p>二、内容</p> <p>跨境电商产生和发展历史、基本原理和概念、了解基本政策、法规和行业规则，熟悉市场主要的跨境第三方平台操作要求，掌握跨境电商运作基本工作流程，具备跨境店铺运营管理、客服服务和电商实务操作等专项业务能力，即跨境店铺注册操作、跨境物流与海外仓操作、海外市场调研操作、跨境选品和产品信息化操作、跨境产品定价、刊登和发布操作、跨境店铺优化及推广操作、接订单、发货、出境报检报关操作、收款、售后服务及客户维护操作等业务操作能力。</p> <p>三、预期成果</p> <p>学生能够对课程基本理论的学习和基本技能进行熟练操作，并具备基本职业能力和职业素质。</p>				
选课建议与学习要求	本课程面向商务英语专业，二年级开设。要求学生具有一定的商务意识和较强的动手能力。				
大纲编写人			制/修订时间	2024.03	
专业负责人			审定时间	2024.03	
学院负责人	(签名)		批准时间		

二、课程目标

类型	序号	内容
知识目标	1	理解跨境电商的基本概念和发展趋势，掌握跨境电商的运营模式和流程，熟悉跨境电商法律法规和政策。
技能目标	2	能够顺利开通跨境电商店铺账号；能合理选择跨境物流方式；能调研海外市场跨境电商发展情况；能完成跨境电商选品及产品的信息化工作；能完成产品刊登和发布；能通过合适的方法和渠道在平台内外进行推广；能及时处理订单、提升客户体验感和满意度；能及时处理争议订单，维护老客户、开发新客户。
素养目标 (含课程思政目标)	3	了解不同国家和地区的文化差异，提高跨文化交流和合作的能力，在国际化的跨境电商环境中能够与各方有效沟通和合作；具备创新意识和解决问题的能力；在面对跨境电商运营中的各种挑战和风险时，能够灵活应对并采取有效的措施。

三、课程内容与教学设计

(一) 各教学单元预期学习成果与教学内容

第一单元 店铺注册操作

教学内容：

- 一、通过对阿里巴巴速卖通、ebay、亚马逊、wish 等第三方平台来了解其特点及区别；
- 二、对阿里巴巴速卖通平台进行深入了解，掌握其店铺注册规定和要求；
- 三、跨境店铺注册准备相应材料和基本信息；
- 四、分组或独立完成跨境店铺注册并获得平台认可通过；
- 五、WISH 平台店铺注册；
- 六、其他跨境电商平台店铺注册流程及认证操作。

能力要求：分析并总结第三方平台的特点及区别，熟悉第三方平台的店铺注册。

知识要求：掌握跨境电商的基本含义、政策和常见的跨境第三方平台特点、了解跨境电商与传统外贸的区别和联系、熟悉 B2B、B2B2C、B2C、M2C、C2C、o2o 等的含义和区别。

第二单元 跨境物流与海外仓操作

教学内容：中国邮政小包介绍；e packet (e 邮宝) 跨境专线物流介绍；四大国际商业快递介绍；海外仓基本概念、费用以及操作流程介绍；在速卖通后台设置跨境物流方案。

能力要求：

- 能选择中国邮政小包 (China Post Air Mail) 作为跨境物流方式
- 能选择 e 邮宝作为跨境物流方式
- 能选择四大国际商业快递 (FedEx、DHL、TNT、UPS) 作为跨境物流方式

- 能选择跨境专线物流作为跨境物流方式
- 能选择海外仓及海外本地物流作为跨境物流方式
- 能选择其他综合物流作为跨境物流方式（如亚马逊物流）
- 能计算跨境物流费用
- 能设计跨境电商物流方案

知识要求：

- 掌握中国邮政小包的含义、特点、包装尺寸、价格、优劣势、操作流程等
- 了解中国邮政大包的含义、特点、包装尺寸、价格、优劣势等
- 熟悉 e 邮宝等 的含义、特点、包装尺寸、价格、优劣势、操作流程等
- 熟悉四大国际商业快递（FedEx 、DHL、TNT、UPS）特点、包装、价格、优劣势等
- 熟悉跨境专线物流（美国专线、欧洲专线、澳洲专线、俄罗斯专线、中东专线、南美专线）特点、包装、价格、优劣势
- 掌握海外仓的含义、特点、优劣势、操作流程、
- 熟悉海外仓本地物流（美国、英国、德国、澳大利亚）特点、费用、优劣势

第三单元 海外消费者习惯调研操作

教学内容：

任务 1：调研我国与海外某国跨境电商发展情况

任务 2：调研海外市场消费者电商产品消费习惯、形成研究报告

能力要求：能对海外市场（欧盟、美国、日本、东南亚、金砖五国）的电商发展情况进行调研，并形成调研报告

知识要求：了解欧盟、美国、日本、东南亚、金砖五国等国家和地区国电子商务发展现状及特点；•掌握海外市场调研的一般方法；•熟悉海外消费者行为和习惯分析的方法；熟悉不同国家的假日、商业习惯和消费习惯。

第四单元 数据化选品和视觉设计操作

教学内容：

任务 1：调研速卖通平台产品品类、产品标题描述和详细描述，形成报告

任务 2：运用速卖通店铺后台数据对某类产品进行行业分析，形成分析报告

任务 3：从 1688、淘宝、义乌购等平台选择产品，处理产品图片

任务 4：从工厂自选产品，并对产品进行信息化处理

任务 5：在店铺对产品分类属性进行设置

任务 6：对产品标题进行描述，对产品其他情况进行详细描述

能力要求：

- 能对产品进行正确的定位
- 能分析竞争者和行业产品
- 能选择合适的供应商
- 能对产品进行品牌化管理和营运
- 能根据市场对产品做出合理调整
- 能分析平台数据，撰写调研报告，发现新的市场机会

知识要求：

- 掌握跨境电商产品的特点和选择标准

- 熟悉速卖通选品规则
- 了解其他第三方平台选品规则
- 熟悉供应商选择标准、产品采购流程;
- 熟悉跨境电商大类产品生产、包装、质量检验标准、验货等知识
- 熟悉常用的平台数据分析工具和调研报告的写作方法
- 掌握速卖通产品分类属性、标题描述和详细描述的方法

第五单元 跨境产品刊登和发布操作

教学内容:

任务 1: 核算产品成本、费用和利润, 设置产品上架价格

任务 2: 审核产品标题描述和详细描述, 在速卖通平台模拟发布产品

任务 3: 在速卖通平台后台模拟设置跨境物流解决方案

能力要求:

- 能对跨境电商产品进行对外报价
- 能在跨境平台后台设置跨境物流方案
- 能在速卖通平台发布产品信息
- 能在 WISH 平台上传产品信息

知识要求:

- 熟悉成本、费用、利润等基本概念
- 熟悉速卖通、Wish 平台佣金扣点和银行卡等的手续费扣款
- 掌握上架价格 (LP: List Price)、销售价格 (DP: Discount Price) 和订单价格 (OP: Order Price) 三个术语的基本含义
- 熟悉速卖通平台产品定价规则

第六单元 跨境店铺运营与推广操作

教学内容:

任务 1: 对产品标题描述进行优化

任务 2: 对产品详细描述进行优化

任务 3: 对产品价格进行优化

任务 4: 对产品店铺进行优化

任务 5: 制定营销方案, 对产品和店铺进行推广

能力要求:

- 能在速卖通平台对产品标题、详细信息、店铺等进行优化
- 能制定营销方案进行推广
- 能根据店铺和产品的流量表现情况调整营销策略

知识要求:

- 熟悉速卖通店铺后台使用规则 (产品管理、店铺中心、营销中心、数据纵横等)
- 熟悉曝光量、浏览量、访客数、询盘数、订单数、成交转化率等含义
- 熟悉速卖通产品标题优化、图片优化、详细信息优化等的一般做法
- 熟悉速卖通价格优化的常规做法
- 熟悉速卖通店铺优化、营销推广的一般手段

第七单元 订单处理操作

<p>教学内容：</p> <p>任务 1：处理客户询盘函</p> <p>任务 2：接受订单，拟写感谢函</p> <p>任务 3：选择跨境物流、对产品进行包装</p> <p>任务 4：填写跨境物流单据及报关凭证</p> <p>任务 5：上传发货凭证，及时与买家沟通</p> <p>能力要求：</p> <ul style="list-style-type: none"> •能及时处理国外客户的订单（询盘、还价、物流选择等） •能正确选择跨境物流方式及时发货 •能合理处理产品跨境报检和报关 <p>知识要求：</p> <ul style="list-style-type: none"> •熟悉常见英文函电交流词汇、短语和词汇（咨询、还价、产品描述、物流选择等） •掌握电商物流选择、产品包装及发货操作流程 •熟悉速卖通平台发货规则
<p>第八单元 客户服务操作</p> <p>教学内容：任务 1：及时办理速卖通、Wish 平台货款</p> <p>任务 2：及时办理其他跨境电商平台的货款</p> <p>任务 3：处理好售后服务、退换货及争议相关事宜</p> <p>任务 4：做好维护老客户、开发新客户的工作</p> <p>能力要求：</p> <ul style="list-style-type: none"> •能及时回收货款 •能及时处理退换货及跨境争议 •能做好对境外客户的服务工作 •能维护和开发新的客户 <p>知识要求：</p> <ul style="list-style-type: none"> •熟悉常规电商收款途径（国际支付宝收款、Paypal 收款、Payoneer 收款、手机收款等） •熟悉速卖通平台收款规则、售后评价规则、售后纠纷处理规则 •了解速卖通平台评价三大指标及平台处罚方式

（二）教学单元对课程目标的支撑关系

课程目标 \ 教学单元	1	2	3
跨境店铺注册操作	√	√	√
跨境物流与海外仓操作	√	√	√
海外消费者习惯调研	√	√	√
数据化选品和视觉设计	√	√	√
跨境产品刊登和发布操作	√	√	√

跨境店铺运营与推广操作	√	√	√
订单处理操作	√	√	√
客户服务操作	√	√	√

(三) 课程教学方法与学时分配

教学单元	教与学方式	考核方式	学时分配		
			理论	实践	小计
跨境店铺注册操作	边讲边练	测量分	2	0	2
跨境物流与海外仓操作	边讲边练	测量分	2	2	4
海外消费者习惯调研	边讲边练	测量分	2	0	2
数据化选品和视觉设计	边讲边练	测量分	2	2	4
跨境产品刊登和发布操作	边讲边练	测量分	2	6	8
跨境店铺运营与推广操作	边讲边练	测量分	2	4	6
订单处理操作	边讲边练	测量分	2	2	4
客户服务操作	边讲边练	测量分	2	0	2
合计			16	16	32

(四) 课内实验项目与基本要求

序号	实验项目名称	目标要求与主要内容	实验时数	实验类型
1	物流模板设置	根据要求设置物流模板	2	②
2	选品	根据要求进行数据分析和选品	2	②
3	产品发布	根据要求发布新产品和模板设置	6	②
4	营销推广	根据要求进行营销活动设置	4	②
5	订单处理	根据要求进行订单处理	2	②

实验类型：①演示型 ②验证型 ③设计型 ④综合型

四、课程思政教学设计

在跨境电商实务课程中，思政教育可以贯穿于整个课程内容中，以培养学生的道德情操、社会责任感和法律意识。以下是一些思政教育在跨境电商实务课程中的体现方式：

强调诚信经营：跨境电商行业需要建立良好的信誉和口碑，因此在课程中强调诚信经营的重要性，教育学生要遵守商业道德规范，保证产品质量和服务品质，诚实守信地与客户和合作伙伴进行交流与合作。

强调合规经营：跨境电商涉及到多个国家和地区的法律法规和政策，因此在课程中强调合规经营的重要性，教育学生要了解并遵守相关的法律法规，包括知识产权保护、海关监管、消费者权益保护等方面的规定，防止违法违规行为。

探讨社会责任：跨境电商企业在运营过程中应承担一定的社会责任，例如关注环境保护、参与公益事业等。在课程中可以引导学生讨论和思考企业的社会责任，培养学生的社会责任意识和责任担当精神。

强调文化交流与尊重：跨境电商涉及不同国家和地区的市场，学生需要了解不同文化背景下的消费者需求和行为习惯，以及尊重和包容不同文化差异。在课程中可以引导学生思考跨文化交流和合作的挑战，并提倡尊重和理解不同文化的重要性。

强调可持续发展：跨境电商企业需要注重可持续发展，例如推动绿色物流、节能减排等。在课程中可以引导学生思考企业的可持续发展策略，并培养学生的环保意识和可持续发展观念。

通过在跨境电商实务课程中引入思政教育的内容，可以培养学生全面发展的能力，帮助他们在跨境电商领域实现经济效益和社会效益的双赢。

五、课程考核

总评构成	占比	考核方式	课程目标				合计
			1	2	3		
X1	10	平时表现			100		100
X2	20	课堂作业	100				100
X3	30	实验成绩		100			100
X4	40	期终开卷考核	40	40	20		100

六、其他需要说明的问题

无