



《跨境电商实务》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	0060608	课程学分		3	
课程学时	48	理论学时	24	实践学时	24
开课学院	职业技术学院	适用专业与年级		工商企业管理、国际商务 二年级	
课程类别与性质	专业必修课	考核方式		考查	
选用教材	《跨境电商实务》肖旭、ISBN 9787300282558、中国人民大学出版社、第三版			是否为马工程教材	否
先修课程	国际贸易实务 0060123 (4)				
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、爱国爱岗敬业的新型跨境电商运营操作人员。是商贸类专业的专业基础课。</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	本课程面向商贸类专业，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	2024.01	
专业负责人			审定时间	2024.01	
学院负责人			批准时间	2024.01	

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、实验内容与要求

(一) 各实验项目的基本信息

序号	实验项目名称	实验类型	学时分配		
			理论	实践	小计
1	店铺注册操作	②	4	2	6
2	跨境物流操作	②	4	2	6
3	跨境选品操作与视觉设计	②	2	6	8
4	跨境产品刊登与发布操作	②	4	6	10
5	店铺优化及推广操作	②	4	2	6
6	订单处理、发货操作	②	2	2	4
7	客户维护操作	②	2	2	4
8	跨境数据分析	②	2	2	4

实验类型：①演示型 ②验证型 ③设计型 ④综合型

(二) 各实验项目教学目标与教学内容以及要求

实验 1：店铺注册操作
目标：完熟悉跨境电商的基本含义，了解跨境电商的基本政策，掌握速卖通、亚马逊等平台注册规则和流程。

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。

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。

实验 2: 跨境物流操作

目标: 了解四大中国邮政小包和 EUB 优缺点, 并能根据自己的情况选择合适的跨境物流。

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。

要求: 进行物流运费的计算, 进行物流模板的设置。

实验 3: 跨境选品操作与视觉设计

目标: 了解速卖通产品的品类、描述并运用后台数据形成某类产品的行业分析报告。

内容:

- 一、通过电商平台, 调研速卖通平台产品品类、标题描述和详细描述;
- 二、跨境电商产品的特点和选择标准;
- 三、速卖通店铺后台数据分析;
- 四、熟悉常用的平台数据分析工具和调研报告的写作方法;
- 五、了解跨境电商选品方法;
- 六、运用常用图片处理软件进行产品图片处理。

要求: 能够从平台选择产品, 并处理图片。

实验 4: 跨境产品刊登与发布操作

目标: 能够发布产品, 并能利用平台进行推广。

内容: 检查店铺情况, 在速卖通店铺发布产品和推广; Ebay 平台的产品发布和推广; 亚马逊平台的产品发布和推广; 审核产品标题描述和详细描述, 在 Wish、敦煌网平台进行产品发布和推广。

要求: 分析对于中国卖家来说, 使用速卖通平台的优势和劣势。

实验 5: 店铺优化及推广操作

目标: 了解速卖通店铺后台使用规则, 能够对产品标题、产品详情进行优化。

内容:

- 一、熟悉速卖通店铺后台使用规则;
- 二、熟悉曝光量、浏览量、转化率等的含义;
- 三、掌握标题优化、详情优化的方法;
- 四、掌握完善店铺装修模块、统一店铺风格、开展店铺营销活动等店铺优化。
- 五、过速卖通后台营销中心开展店铺营销

要求: 掌握产品价格优化、店铺优化的一般方法。

实验 6：订单处理、发货操作
<p>目标：熟悉跨境电商订单处理、发货。</p> <p>内容：以电商平台为依据，搜集客户关于产品咨询、物流选择等相关的资料；将资料进行分类，总结出处理不同问题的模板；熟悉速卖通发货规则，掌握电商物流选择、产品包装及发货操作流程；了解各国关税标准以及商检和海关对跨境产品的法规和单据要求；按要求填写物流单据、报关。</p> <p>要求：能灵活处理订单业务、发货。</p>
实验 7：客户维护操作
<p>目标：熟悉跨境电商收款途径、规则。</p> <p>内容：常规电商收款途径（国际支付宝收款、Paypal 收款、手机支付收款等）；跨境电商收款与传统贸易收款方式的区别与联系；跨境电商平台售后服务及争议处理规则；客户服务的重要性、要求、知识和素质；客户维护、开发的方法和路径的介绍。</p> <p>要求：能够掌握收款、售后服务及争议处理，做好客户维护和开发工作。</p>
实验 8：跨境数据分析
<p>目标：了解数据分析的含义，熟悉速卖通平台数据分析方法。</p> <p>内容：速卖通数据纵横基础；敦煌网卖家后台之数据智囊模块。数据收集和整理：数据探索和可视化：市场分析和竞争对手分析：用户行为分析：供应链分析：风险管理和预测分析：实时监控和反馈。</p> <p>要求：能够合理选择分析方法和工具。</p>

（三）各实验项目对课程目标的支撑关系

实验项目名称	课程目标			
	1	2	3	
店铺注册操作	√	√	√	
跨境物流操作	√	√		
跨境选品操作与视觉设计	√	√		
跨境产品刊登与发布操作	√	√	√	
店铺优化及推广操作	√	√		
订单处理、发货操作	√	√	√	
客户维护操作	√	√	√	
跨境数据分析	√	√		

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，教育学生要了解和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。

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