

【跨境电商运营】

【Cross-border e-commerce operation】

一、基本信息

课程代码：【2060829】

课程学分：【2】

面向专业：【电子商务】

课程性质：【系级选修课】

开课院系：商学院电子商务系

使用教材：

教材

参考书目

【跨境电商：平台规则+采购物流+通关合规全案，农家庆，清华大学出版社 第一版】

【跨境电商理论与实务，伍蓓，人民邮电出版社 第一版】

【跨境电商运营从基础到实践，柯丽敏，电子工业出版社 第一版】

课程网站网址：

先修课程：【跨境电子商务 2060733 (2)】

二、课程简介

《跨境电商运营》是一门理论与实践相结合、基于跨境电商运营工作过程的实操性课程。该课程符合应用型人才培养目标和跨境电商相关技术领域岗位的任职要求。通过本课程的学习，使学生了解跨境电子商务的基本概念、发展趋势及前景，认识跨境电子商务的特点、跨境电子商务的模式，掌握几种常用的跨境电子商务平台的操作、运营与管理；熟悉跨境平台规则、平台操作、行业选品、营销推广的方法；能根据不同平台不同商品选择合适跨境电子商务物流；以及对跨境电子商务问题的正确处理等。通过本课程的学习，学生能够根据国际市场需求，独立寻求货源，建立店铺、运营店铺、维护和管理店铺，并了解跨境交易的流程。能获得从事跨境电子商务运营、跨境电子商务营销推广、跨境电子商务客服、跨境电子商务采购、美工等工作的基础技能。

三、选课建议

本课程建议开设于大三下学期，需掌握基本电子商务外贸沟通能力、外贸和电子商务知识、流程和技能操作，掌握网上外贸所需知识、技能和一些基本技巧。了解跨境电子商务的基本概念、前景、相关职业岗位群和岗位能力和综合素质要求。

四、课程与专业毕业要求的关联性

专业毕业要求	关联
L011：理解他人的观点，尊重他人的价值观，能在不同场合用书面或口头形式、清晰流畅的表达自己的观点，并进行有效沟通。	∴
L021：学生能根据自身发展需要、电商行业发展需要，确定自己的学习目标，并主动地通过搜集信息、分析信息、讨论、实践、质疑、创造等方法来实现学习目标。	●

L031: 熟悉管理、经济、会计、财务等知识, 具有电子商务项目管理能力	
L032: 熟悉电子商务发展情况, 具备网店项目策划、推广、运营和实施能力	
L033: 具有系统分析能力和电子商务网站规划、设计、建设与维护能力	
L034: 能够对商务数据进行分析与应用	
L035: 熟悉跨境电子商务的环境、风险, 能够从事跨境电商的相关活动。	●
L041: 遵守纪律、守信守责; 具有耐挫折、抗压力的能力。(“责任”为我校校训内容之一)	
L051: 同群体保持良好的合作关系, 做集体中的积极成员; 善于从多个维度思考问题, 利用自己的知识与实践来提出新设想。	
L061: 具备一定的信息素养, 能够熟练操作常用办公软件, 并能在工作中应用信息技术解决问题。	
L071: 愿意服务他人、服务企业、服务社会; 为人热忱, 富于爱心, 懂得感恩(“感恩、回报、爱心”为我校校训内容之一)	
L081: 具有基本的外语表达沟通能力与跨文化理解能力, 能够阅读专业外文资料, 有国际竞争与合作的意识。	●

备注: LO=learning outcomes (学习成果)

五、课程目标/课程预期学习成果

序号	课程预期学习成果	课程目标 (细化的预期学习成果)	教与学方式	评价方式
1	LO211	1.通过本门课程的学习, 学生能熟知跨境电子商务的基本概念和政策, 遵守跨境第三方操作平台规则,	(1) 识记跨境第三方操作平台规则; (2) 熟知跨境电商操作基本工作流程; (3) 识记跨境电商平台进行选品的技巧;	报告方式
2	LO351	1.进行跨境电商基本工作流程的操作	(4) 熟知不同的国际物流方式的运费计算方法; (5) 熟知国际支付宝 Escrow 优势、交易流程及支付方式; (6) 熟知 P4P 的规则、广告模式、价值和优势; (7) 熟知速卖通纠纷规则。	
		2.基本店铺运营流程的操作	(1) 能顺利开通跨境电商店铺账号; (2) 能熟练设计跨境物流方案、合理选择跨境物流方式;	

			(3) 能深入调研海外市场跨境电商发展情况、形成可供企业采纳的调研报告；	
		3..基本店铺策划流程的操作	(4) 能独立完成跨境电商选品及产品的信息化工作； (5) 能合理设置跨境电商产品价格、完成产品刊登和发布；	
3	LO811	1.具备跨境店铺运营管理、客服服务和电商操作技术等业务能力。	(6) 能制定跨境产品和店铺优化方案、通过合适的方法和渠道在平台内外进行推广； (7) 能及时处理订单、提升客户体验感和满意度； (8) 能及时处理争议订单，维护老客户、开发新客。	
		2.跨境电商策划运营能力	(1) 具备跨境电商运营的基本职业道德； (2) 对境外客户有一定了解，并能包容、合理应对各种买方行为。	课程报告

六、课程内容（必填项）

第 1 单元 跨境电商营销认知 理论课时 2 实践课时 0

教学内容：

1.1 跨境电商、网络营销、跨境电商网络营销的概念

1.2 跨境电商的发展及趋势

知识要求：

1 掌握网络营销的内容

2 掌握跨境电商网络营销的手段

能力要求：

能分析不同企业的跨境电商网络营销方式和工具，评价企业营销效果

课程思政：

中国跨境电商的发展与全球经济的关系

教学难点：

跨境电商网络营销的手段

第2单元 跨境电商网络市场调研与客户开发 理论课时2 实践课时4

教学内容:

- 2.1 跨境电商网络市场调研的含义
- 2.2 跨境电商网络市场调研的特点
- 2.3 跨境电商网络市场调研的方法和步骤

知识要求:

- 1 了解跨境电商网络市场调研的特点。
- 2 掌握跨境电商网络市场调研的方法和步骤。

能力要求:

能开发客户的途径与寻求和网上发布商务信息的途径

课程思政:

培养学生创新意识、商业伦理意识、行为规范和社会责任

教学难点:

开发客户的途径与寻求和网上发布商务信息的途径的确定

第3单元 跨境电商网络营销市场分析 理论课时2 实践课时4

教学内容:

- 3.1 境外网络市场的主要平台
- 3.2 跨境电商网络市场细分
- 3.3 跨境电商网络目标市场

知识要求:

- 1 了解境外网络市场的主要平台
- 2 了解跨境电商网络市场细分的必要性
- 3 了解跨境电商网络目标市场模式。

能力要求:

能够掌握跨境电商网络市场细分的方法和步骤,掌握跨境电商网络目标市场的定位策略

课程思政:

培养学生创新意识、商业伦理意识、行为规范和社会责任

教学难点:

跨境电商网络目标市场的定位分析

第4单元 跨境电商站内外营销与推广 理论课时0 实践课时6

教学内容:

- 4.1 阿里巴巴国际站橱窗营销工具、阿里巴巴国际站外贸直通车服务

4.2 速卖通平台活动、亚马逊黄金购物车、eBay 自带营销工具、Wish 平台中 Product Boost 的基本内容

4.3 社会化媒体营销、搜索引擎营销、电子邮件营销

知识要求：

1 掌握各跨境平台的网络营销工具

2 了解社会化媒体营销、搜索引擎营销、电子邮件营销的定义

能力要求：

1 能正确选择想要推广的产品；选择合适的关键词进行添加；对关键词出价，竞争有力排名；完成加词成功。

2 能够掌握跨境电商网络市场细分的方法和步骤，掌握跨境电商网络目标市场的定位；知道其他站外营销推广方式。

课程思政：

培养学生创新意识、商业伦理意识、行为规范和社会责任

教学难点：

站外营销推广

第 5 单元 跨境电商网络营销客户服务与纠纷处理 理论课时 2 实践课时 4

教学内容：

5.1 跨境电商客服的职能

5.2 跨境电商客服工具

5.3 询盘沟通的方法

知识要求：

1 掌握跨境电商客服的职能

2 了解跨境电商客服工具

3 掌握询盘沟通的方法

能力要求：

1 能掌握退换货的工作流程，学会处理各种纠纷

课程思政：

培养学生创新意识、商业伦理意识、行为规范和社会责任

教学难点：

纠纷提交和协商的步骤

第 6 单元 跨境电商网络营销数据分析 理论课时 0 实践课时 6

教学内容：

6.1 跨境电商网络营销数据分析

6.2 跨境电商网络营销数据指标

知识要求：

1 了解跨境电商网络营销数据分析的目的

2 掌握跨境电商网络营销数据指标

能力要求：

能掌握跨境电商网络营销数据分析工具的使用方法和技巧

课程思政：

培养学生树立民族自信、文化自信、培养学生的跨境品牌意识

教学难点：

数据分析工具的使用方法

七、课内实验名称及基本要求

序号	实验名称	主要内容	实验时数	实验类型	备注
1	跨境电商网络市场调研方案	某家跨境电子商务企业想了解目前经营的各大品类（数码电子类、美容类、灯具类、家具类等与百姓生活息息相关的产品）在国际市场的有关情况，帮助其完成跨境电商网络市场调研过程中相关任务的实施。为该公司制订一份跨境电商网络市场调研方案。	4	综合型	
2	跨境电商企业调研	组建 5~6 人的跨境搜索引擎营销团队，分别调研 4 家国内出口电子商务公司：有棵树、百事泰、跨境通、傲基电子商务。	4	综合型	
3	跨境电商平台数据分析	按照每 3~5 人为一个教学分组，注册全球速卖通平台；查看数据纵横，了解全球速卖通数据纵横各项数据的意义；查看自己店铺的店铺行业实时排名、店铺经营实时概况、实时商品、实时访客等情况；掌握店铺异常商品优化的方法。	6	综合型	
4	跨境电商产品营销方案	按 4-6 人组成团队，策划跨境电商产品营销方案、跨境电商品牌营销方案和跨境电商节日活动营销方案	8	综合型	
		合计	24		

八、评价方式与成绩

总评构成 (1+X)	评价方式	占比	评测的毕业要求/指标点编号
x1	跨境电商网络市场调研方案作业	20	LO211/LO351/ LO811
x2	跨境电商企业调研作业	20	LO211/LO351/ LO811
x3	跨境电商平台数据分析报告作业	20	LO211/LO351/ LO811
x4	跨境电商产品营销方案综合大作业报告	40	LO211/LO351/ LO811

撰写人：郑欢欢

系主任审核：

时间：

时间：