

《跨境电子商务平台实训》课程教学大纲

一、课程基本信息

课程名称	跨境电子商务平台实训 (Cross-border e-commerce platform training)		
课程代码	92281	课程性质	集中性实践环节必修课
课程学分	2	课程学时	32
授课对象	国际经济与贸易专业		
先修课程	电子商务概论		
培养方案	2020 版 (2021 修订)	开课单位	经济与商务外语学院
课程简介	《跨境电子商务平台实训》是国际经济与贸易专业的实践课之一，课程选择主流跨境电商平台详细介绍跨境电商运营的全流程，主要内容包括跨境店铺的注册、海外市场调研、选品、产品信息化处理、营销推广、订单处理及售后服务等内容。通过实训，能够使學生熟练掌握跨境电商业务相关环节的主要业务及操作技巧，提高在跨境电子商务方面的动手能力、分析问题和解决问题的能力，为今后从事相关工作打下基础。		

二、课程目标

通过本课程的学习，使学生获得以下方面的知识和能力：

目标 1：熟悉各大跨境电商平台操作的流程和规则，能够完成相应跨境店铺的开店操作及基础设置；掌握选品技巧，能够利用数据分析工具进行选品；树立规则意识、诚信意识，为未来从事跨境电商相关工作奠定坚实基础。

目标 2：掌握产品标题编写、图片处理、详情页的撰写等产品信息化处理的方法，并能够将产品发布的跨境店铺中；掌握跨境电商平台店铺运营策略，能够分析店铺运营数据，选择合适的店铺优化和推广的方法提高产品销售量。

目标 3：掌握订单处理的流程、纠纷处理的方法及客服沟通技巧，具备一定的团队合作能力，解决运营过程中的问题。

课程目标与毕业要求指标点对应矩阵

毕业要求指标点	课程目标
2.3 具有互联网思维、创新能力，了解国际贸易创新创业实践的基本流程。	目标 1

毕业要求指标点	课程目标
4.4 善于运用专业知识和技能开展国际经济与贸易实践活动，能够在信息化、网络化背景下开展报价核算与发盘、还盘、接受、签约、货物运输、报关报检、跨境电商的操作实践。	目标 2
6.3 理解团队合作的重要性，在外贸流程具体环节、项目管理活动中具备良好的团队协作意识和合作精神。	目标 3
6.4 能够基于团队合作完成商务谈判、国际货物交易、跨境电商等复杂经贸业务。	目标 3

三、课程学时安排

序号	实验项目名称	学时分配	实验类型				备注	
			演示性	验证性	综合性	设计性	必做	选做
1	跨境店铺注册操作	4		√			√	
2	跨境物流与海外仓	4		√			√	
3	海外市场调研	4			√		√	
4	跨境选品与产品信息化	8		√			√	
5	店铺优化及推广	8				√	√	
6	订单处理、售后服务及客户维护	4		√			√	
总计		32						

四、教学内容及要求

(一) 实验教学

实验一 跨境店铺注册操作

(验证性实验 4 学时)

1. 目的要求

了解跨境电商的含义，熟悉跨境电商的基本流程，掌握全球速卖通、ebay、wish、亚马逊的注册认证流程。

2. 实验内容

分组合作进行一个跨境电商店铺的注册和认证。

3. 主要实验仪器设备及用品

互联网、典阅跨境电商案例平台软件

实验二 跨境物流与海外仓

(验证性实验 4 学时)

1. 目的要求

通过学习本章内容,使学生了解跨境物流的方式有哪些,了解经济型物流、标准型物流、快速型物流及海外仓的线路特点及其优缺点;掌握各个跨境物流方式的计费方法。

2. 实验内容

根据邮寄包裹的特征及要求会选择合适的物流方式,并计算运费

3. 主要实验仪器设备及用品

互联网、典阅跨境电商案例平台软件

实验三 海外市场调研

(综合性实验 4 学时)

1. 目的要求

使学生了解海外市场调研的方法,学会利用互联网对外贸企业进行市场调研,并掌握谷歌等搜索工具的使用方法。

2. 实验内容

(1) 利用互联网调研海外市场消费者的电商消费习惯。

(2) 利用数据分析工具列出 10 种所选区域的热销产品

3. 主要实验仪器设备及用品

互联网

实验四 跨境选品和产品信息化操作

(验证性实验 8 学时)

1. 目的要求

了解跨境电商平台的选品规则,结合站内和站外选品工具合理选择跨境平台产品。掌握平台内部数据分析工具和外部数据分析工具,会处理制作产品标题,修饰产品图片。使学生学会根据成本分析法对产品进行定价,熟悉各大跨境电商平台的规则,进行发布和刊登产品。学会利用 erpr 软件采集和发布产品。

2. 实验内容

(1) 根据跨境平台的选品规则进行选品

(2) 制作所选产品的标题

(3) 处理 6 张所选产品的图片

(4) 给选好的产品定价

(5) 对接跨境 erp 平台,采集选定的产品

(6) 编辑采集好的产品上传到跨境平台的店铺中

3. 主要实验仪器设备及用品

互联网,典阅跨境电商案例平台软件,店小秘

实验五 店铺优化及推广

(设计性实验 8 学时)

1. 目的要求

使学生了解店铺优化和推广的方法，掌握利用社交电商平台推广的方法。

2. 实验内容

(1) 根据新店铺后台经营数据表现，会选用合适的优化方法对产品标题、图片、属性以及详情页进行优化。

(2) 新上传的产品，设置单品折扣、满减活动、优惠券；对于重点推广的产品在直通车中建“重点推广”进行推广。

(3) 择合适的社交平台 (facebook, LinkedIn, Instagram, Pinterest, You Tube 等) 进行店铺推广

3. 主要实验仪器设备

互联网，典阅跨境电商案例平台软件

实验六 订单处理、售后服务及客户维护

(验证性实验 4 学时)

1. 目的要求

使学生掌握处理客户询盘、订单的方法，使学生学会根据订单选择合适的跨境物流进行打包发货、填写报关单等跨境单据。掌握处理客户纠纷的方法以及日常的客户维护，使学生学会跨境支付工具的使用以及熟悉提款结汇的操作。

2. 实验内容

(1) 根据要求处理客户的询盘函并回复客户询盘

(2) 订单生成后，走发货流程，报关报检

(3) 选择合适的跨境物流进行打包发货，并给客户发送发货的站内信。

(4) 纠纷处理：根据客户提出的退货要求先写邮件安抚客户，和客户沟通换货退款的方式

(5) 售后维护：给客户发送节日问候的邮件，内含店铺或者产品推广的链接

3. 主要实验仪器设备

互联网，典阅跨境电商案例平台软件

(二) 课程思政教学

序号	模块名称	教学内容结合点	思政元素
3	海外市场调研	海外消费者消费习惯调研(研究不同国家和地区的市场需求、文化差异、消费习惯等,让学生学会从全球视角思考问题,拓展国际视野)	国际视野与合作精神
4	跨境选品和产品信息	选品(在选品环节中,鼓励学	家国情怀与文化自信

	化操作	生在跨境电商平台上选择具有中国文化特色的产品进行推广展示，如传统手工艺品、中式服装、茶文化产品等)	
6	订单处理、售后服务及客户维护	订单处理(详细讲解跨境电子商务涉及的法律法规，包括海关法、知识产权法、消费者权益保护法等。在实训过程中，要求学生严格遵守相关法律法规，合法开展跨境电商业务，如正确申报商品、尊重知识产权、保护消费者隐私等)	职业道德与法律意识

五、考核方式及成绩评定

1. 考核方式

本课程考核包括平时考查和期末考查两个部分。平时考查针对学生实训过程进行评价，包括课堂表现、研讨和实训操作三个方面，主要考查知识点的理解程度、学习态度、自主学习能力和团队合作能力等；期末考查采用实训报告形式，以考查学生知识应用能力为主。

2. 成绩评定

课程成绩按课堂表现(20%)、研讨(10%)、实训操作(30%)、实训报告(40%)综合评定。

课程目标考核权值分配

课程目标	考核方式及占比				合计
	课堂表现	研讨	实训操作	实训报告	
目标 1	8		12	15	35
目标 2	8		12	15	35
目标 3	4	10	6	10	30
分值	20	10	30	40	100

六、推荐教材及参考资料

1. 推荐教材

余以胜. 跨境电商实务: 速卖通运营与实操. 北京: 人民邮电出版社, 2024.

(本书全国跨境电商“十三五”系列教材, 内容通俗易懂, 后台数据均来源于企业真实运作案例, 是一本不可多得的实战型教材, 能够较好地满足本科教学的需要。)

2. 参考资料

[1] 阿里巴巴(中国)网络技术有限公司. 从 0 开始 跨境电商实训教程. 杭州: 电子工业出版社, 2016.

[2] 马述忠、卢传胜等. 跨境电商理论与实务. 杭州: 浙江大学出版社, 2018.

编写人：蒋彩娜

审核人：周国洋

制定时间：2024年12月20日