

《电子商务运营》课程标准

一、课程基本信息

【课程名称】电子商务运营

【课程代码】

【开课时间】第 2 学期

【学时/学分数】98 学时

【适用专业】电子商务及相关专业

【学院制定人】

【审核人】

二、课程定位

本课程是电子商务应用的核心课程,是现代网店运营必不可少的工作组成部分,是促进网店交易的关键。课程通过边干边学的方式,让学生在掌握电子商务运营专业技能的同时,了解网购的特殊性,用专业的网店运营技能去运营网店,能靠运营技能,推广方法、数据分析来促成网店的成交。课程通过真实工作流程导向的方式,采用循序渐进的方法,培养学生的网店基础运营的工具使用能力、淘宝 SEO 自然搜索流量获取能力、网店数据分析与营销能力、无线端运营操作能力、网店付费投放推广能力、活动营销策划能力,客户服务与管理能力以及沟通交流能力、团队管理能力。最终确保学生完全掌握电子商务运营的专业技能,顺利实现就业和创业的梦想。

三、课程设计思路

课程内容完全按照网店经营的操作流程进行安排,采用情境教学、理实一体的授课方法,通过笔试、操作、加面试的考试方法,全面考核学生实际经营网店

的能力。

1.遵循职业性。职业教育就是就业教育，高职教育是一种适应市场需求、培养高等技术应用人才的职业教育。所以《电子商务运营》就应该达到直接为提高学生专业操作技能服务，并最终达到为学生就业创业服务的教学效果。因此，《电子商务运营》课程的设计突出职业性，着力营造职业氛围，逐渐提高学生电子商务运营意识，培养学生“电子商务运营能力”。

2.坚持实践性。以就业为导向、以能力为本位的职业教育，必须突破传统的“教材导向”的书本型教学模式，建立适应时代需要“以就业创业导向”的技能型教学模式。“以就业创业导向”的技能型教学模式要求对商品学课程进行技能定位，即打破原有的书本教学体系，将商品学的静态知识点分拆为电子商务专业需要的动态技能点，融汇到实践教学过程中，提高专业知识与技能紧密结合的力度。

3.奉行开放性。奉行“终身学习、校门打开”的教育观，实行“全员参与，共同评价”的开放式教学管理方式。在教学观念、教材内容、学习方式、作业练习、绩效评价和教师心态等方面，给师生提供更多选择的机会和更大创新的空间，努力打造《电子商务运营》精品课程资源。

4.注重能力性。在对高职高专的课程体系重构的基础上，打破原有的建立在学科体系基础上的以“终结性”考试为主的教学评价模式，建立以能力考核为中心、以过程考核为基础的考核评价体系。《电子商务运营》课程体系的考评，充分考虑企业和行业的评价，突出能力目标，引导“学训合一，两模双线”课程模式的全面实现。

四、课程目标

（一）总体目标

学生能够把握不同产品的线上店铺进行产品上传、后台操作,运用平台的多种推广模式把店铺产品推广出去,在此过程中要学会对宝贝标题的优化,产品详情页的优化,以及根据数据分析完成店铺单品的爆款打造,并结合无线手机端对产品进行上架,完成在无线端的产品发布、设置、运营推广和合理的布局,在整个店铺平台的推广基础上配合金牌客服的完美话术及客服的实战技能,完成整个店铺的线上推广交易工作。学习该门课程后,学生可承担社会中与网店运营、网店推广、网店客服等相关的工作。

(二) 具体目标

通过课程理论学习和实践训练,主要培养学生掌握网络开店的必备理论知识和基本流程;培养学生获得与网店经营相关的学习能力、操作能力、营销能力,强化学生的实践,增强学生的创业意识、交流沟通能力.真正培养学生应达到的知识目标、技能目标及素质目标。

1.知识目标

- (1) 具备电商后台产品发布设置的知识;
- (2) 具备网店运营推广知识;
- (3) 具备直通车、钻展、淘宝客推广的知识;
- (4) 具备无线手机端运营的知识;
- (5) 具备运用软件数据分析的知识;
- (6) 具备电商平台活动推广的知识;
- (7) 具备客户服务与管理的知识。

2.技能目标

- (1) 网店经营运作能力;
- (2) 获取新知识和技能的能力;

(3) 培养学生善于总结与应用实践经验的能力；

(4) 独立学习能力；

(5) 决策能力。

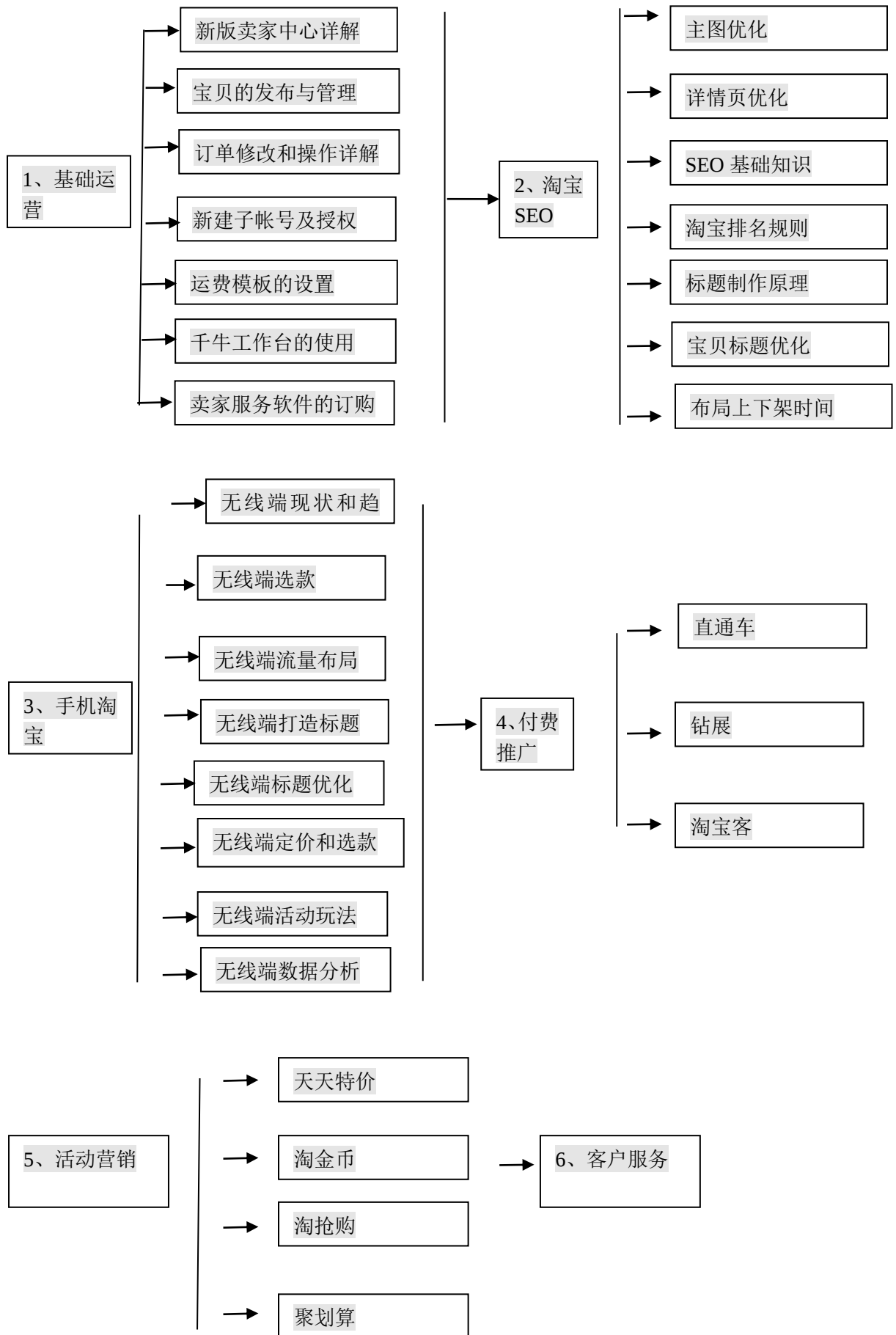
3.素质目标

掌握科学的学习方法，具有较强的自学能力、逻辑思维能力、获取新知识的能力、分析问题与解决问题的能力、语言文字表达能力和社会活动能力以及利用网络进行自主学习和探讨研究的能力。

干一行，爱一行，自信，勇于承担责任。工作严谨认真，能够主动分析市场，研究消费者心理，把消费者习惯融会到网店运营中。

五、课程教学设计与学时分配

(一) 课程典型工作任务



(二) 课程整体设计

总体规划课程设计

序号	学习单元名称	学习性工作任务或项目名称	学时分配	
			理论	实操
1	网店基础运营	新版卖家中心详解 宝贝的发布与管理 订单修改和操作详解 新建子账号及其授权 运费模板的设置 千牛工作台的使用 卖家应用服务的订购	14	14
2	淘宝 SEO	主图优化 详情页优化 产品页面策划之信任打造 淘宝 SEO 基础知识 淘宝排名规则 天猫排名规则 自然搜索模型算法 运营十大找词方法 标题制作之找主打关键词 标题制作原理	24	24

		关键词与上下架时间布局 淘宝宝贝标题优化		
3	手机淘宝	无线端现状和趋势 无线淘宝选款方法 无线淘宝搜索流量布局 无线淘宝基础玩法实操 手把手打造手机淘宝标题 无线端标题优化 无线淘宝定价及选款技巧 活动报名入口及操作方法 无线端数据分析	18	18
4	付费推广	电商推广养成之道 初始投放与计划设置 AB 测试与选款方法 提高质量得分的技巧 直通车选词思维 竞争力分析与报表优化 定向推广与店铺推广 初识钻展 钻展创意设计要点 初识淘宝客 淘宝客运营管理和维护	22	22

5	活动营销	天天特价 淘金币 淘抢购 聚划算	8	8
6	客户服务	客服职业规划和考核方式 四招解决老客户维护 客服不得不知的类目专业知识 淘宝客服必须懂得规则 中差评处理技巧 买家心理学人群画像 金牌客服销售秘籍 纠纷订单处理技巧 微信渠道维护老客户	18	18
课程学习总学时		——	98	98

1、网店基础运营：

序号	学习单元名称	学习性工作任务或项目名称	学时分配	
			理论	实操
1	新版卖家中心详解	交易管理 物流管理 宝贝管理		2

		店铺管理 营销中心 货源中心 软件服务 客户服务	2	
2	宝贝的发布与管理	类目搜索 类目匹配 宝贝基本信息 物流及安装服务 售后保障信息 其他信息	2	2
3	订单修改和操作详解	订单状态的认识 如何关闭订单 发货订单查看 退款操作流程 订单信息修改	2	2
4	新建子帐号及其授权	认识子帐号 子帐的作用 新建子帐号 子帐号授权	2	2
5	运费模板的设置	物流工具的选择 服务商设置		2

		运费模板的额设置 物流跟踪信息 地址库 运单模板设置	2	
6	千牛工作平台的使用	聊天界面 消息中心 插件中心 服务市场 网址管理	2	2
7	卖家服务的订购	认识卖家服务市场 了解常用服务软件 定制流程和方法 数据分析 生意参谋	2	2
	课程学习总课时	28	14	14

2、淘宝 SEO：

序号	学习单元名称	学习性工作任务或项目名称	学时分配	
			理论	实操
1	主图优化	淘宝主图牛皮癣判断 天猫主图牛皮癣判断 宝贝主图的参考标准		2

		一张合格的主题应该怎么设计	2	
2	详情页优化	页面功能 页面元素 路径优化 定位及误区	2	2
3	产品页面策划之信任打造	天然权重 专业装修 老客户 客服 页面策划 品牌知名	2	2
4	SEO 基础知识	SEO 概念 SEO 常用名词 SEO 入口 SEO 包含什么 SEO 的作用	2	2
5	淘宝排名规则	流量的本质 淘宝排名规则 排名规则总结	2	2
6	天猫排名规则	个性化模型 价格模型 人气模型 店铺品牌能力 卖家能力	2	2
7	自然搜索模型算法	十三大模型	2	2
8	十大找词方法	百度下拉框 淘宝下拉框 属性词 生意参谋 数据魔方 淘宝排行榜 淘词 直通车系统推荐 流量解析 top20 万	2	2
9	标题制作之找主打关键词	产品的基词 关键词的挖掘		2

		关键词的筛选 确定主打关键词（主要竞争关键词）	2	
10	标题制作原理	标题组合误区 主打关键词处理方法 其他关键词处理方法 标题关键词组合原则	2	2
11	关键词与上下架时间布局	关键词布局 上下架时间分析 上下架时间	2	2
12	如何正确优化标题	有转化的不要随便换 有点击的不要随便换 一次优化不要超过 6 个字 先后顺序不能随便调换	2	2
	课程学习总课时	48	24	24

3、手机淘宝：

序号	学习单元名称	学习性工作任务或项目名称	学时分配	
			理论	实操
1	无线淘宝现状和趋势	认识无线端 什么时候用手淘购物 无线端发展趋势	2	2
2	无线淘宝选款方法 无线淘宝选款方法	上架前主打关键词选款上架后 生意参谋分析数据	2	2
3	无线淘宝搜索流量布局	无线端概况 无线端排名的十四个关键点 无线搜索流量布局	2	2
4	无线淘宝基础玩法实操	无线淘宝排名玩法 数据化运营玩法 加老顾客技巧	2	2
5	手把手打造手机淘宝标题	无线找词 淘宝分词原理 组合标题	2	2
6	无线淘宝标题优化	标题优化目的 标题优化方法 优化注意事项	2	2
7	无线淘宝定价及选品技巧	无线定价		2

		无线卡位	2	
8	活动报名入口及操作规则	目前活动存在的问题 活动报名入口及规则 活动选款 活动官方审核要求 报活动的秘诀	2	2
9	手机端数据分析	生意参谋-实时直播 生意参谋-经营分析 生意参谋-市场行情 生意参谋-自助取数 生意参谋-专题工具	2	2
课程学习总学时		36	18	18

4、付费推广：

序号	学习单元名称	学习性工作任务或项目名称	学时分配	
			理论	实操
1	电商推广养成之道	三大付费营销工具特点 推广专员常见 KPI 如何评估推广效果	2	2
2	初始投放与计划设置	常见推广策略 初始投放设置 常见误区解答	2	2
3	AB 测试与选款	点击率之痛 优秀创意讲解 A/B 测试方法与案例 测款小结	2	2
4	提高直通车质量得分的技巧	质量分的本质 影响质量得分的因素 提高质量得分的技巧	2	2
5	直通车选词思维	什么是好词 选词的拓展思维	2	2
6	竞争力分析与报表优化	阶段性投放策略 产品竞争力 报表分析	2	2
7	定向推广和店铺推广	定向推广		2

		店铺推广	2	
8	初识钻展	钻展是什么 钻展基础原理 钻展的投放	2	2
9	钻展创意设计要点	钻展付费形式 点击率为王 找买家关注点 创意素材要求 案例分析	2	2
10	初识淘宝客	什么是淘宝客 淘客后台讲解 怎么找淘客 什么是假淘客	2	2
11	淘宝客运营管理和维护	如意投推广 如何建立定向推广计划怎么进行淘客维护	2	2
课程学习总学时		44	22	22

5、活动营销：

序号	学习单元名称	学习性工作任务或项目名称	学时分配	
			理论	实操
1	天天特价	活动要求 报名前准备 报名活动进行时	2	2
2	淘金币	淘金币概述 淘金币给商家带来了什么 淘金币的基础运作	2	2
3	淘抢购	报名基本要求 报名商品要求 淘抢购活动注意事项	2	2
4	聚划算	聚划算概述 聚划算给商家带来什么 聚划算的基础运作 成功案例	2	2
课程学习总学时		16	8	8

6、客户服务：

序号	学习单元名称	学习性工作任务或项目名称	学时分配	
			理论	实操
1	客服职业规划及考核方式	客服行业概述 客服职责及 KPI 考核 客服成长路线	2	2
2	四招解决老客户维护	如何提高复购率 客户关系管理 客户营销方式	2	2
3	客服不得不知的类目专业知识	产品培训的目的和意义 产品知识整理 产品收集产品知识点	2	2
4	淘宝客服必须懂得淘宝规则	淘宝与天猫规则 违规处罚结果 违规案例分析	2	2
5	中差评处理技巧	中差评修改步骤 中差评案例分析 中差评电话沟通术	2	2
6	买家心理学人群画像	买家人群的分析 买家购物的心理条件 买家进入详情页的心理历程	2	2
7	金牌客服销售秘籍	产品推荐技巧 差异化营销 转化成交	2	2
8	纠纷订单处理技巧	常见售后纠纷类型 纠纷处理流程 纠纷处理要点	2	2
9	微信渠道维护老客户	微信基础知识 微信粉丝来源 朋友圈内容发布 微信实用技巧	2	2
课程学习总学时		36	18	18

(三) 课程学习单元内容与要求

电子商务运营学习单元细分：

学习单元名称	一、基础运营—新版卖家中心详解
--------	-----------------

工作任务或项目	1.目标: 初步了内贸运营的现状、发展、前景; 2.具体任务: 让同学们自己申请店铺,进入店铺后台,认识淘宝店铺后台界面,了解卖家常用的功能 3.活动设计: 同学们自己申请店铺,进入自己店铺的后台,认识店铺后台界面的模块布局		载体或活动 新版卖家中心的讲解
教学方法建议	与实现教学目标相适应的讲授法、讨论法、发现法、演示法、角色扮演法、参观法、案例法、练习法、实验法、实习作业法、研究性学习法、理论与实践一体化项目教学法、仿真教学法、分组实践法等中的部分或其他方法。		
学习重点与难点	重点:了解新版卖家店铺后台 难点:新版卖家店铺后台布局		
学习场地与设施建议	多媒体,机房,网络通畅,每人配备电脑		
知识与技能准备	新版卖家中心店铺后台的布局及添加		
学习素材准备	ppt		
学习考核与评价	学生自己注册店铺,在店铺后台添加模块		
学习单元设计	拟实现的能力目标 初步了内贸运营的现状、发展、前景;初步了解店铺后台基本功能与模块。学生学习该课程后应达到的预期结果并对内贸运营有初步的了解、提高对市场分析能力、提高自主创新能力。	必须掌握的知识内容 首先通过学习目前淘系电商的卖家中心后台界面,让学生们充分了解基础的卖家常用功能,带学生手把手操作卖家中心后台,从而提高对卖家中心的操作能力。为以后全面学习电商系统知识,提高提高市场数据分析能力,整个电子商务运营能力打下基础。	学时 2

学习单元名称	二、基础运营——宝贝的发布和管理		
工作任务或项目	1.目标: 首先通过学习卖家中心后台界面, 让学生们充分了解基础的卖家常用功能, 带学生学会产品的发布, 从而提高对卖家中心的操作能力。 2.具体任务: 在老师的辅助下独立完成产品的发布。做好产品发布需要的了解的基本知识。 3.活动设计: 发布宝贝 让同学们进入店铺后台, 选择发布宝贝, 强调一定要选择正确的类目, 并且编辑发布的宝贝		载体或活动 发布产品及管理店铺中的产品
教学方法建议	与实现教学目标相适应的讲授法、讨论法、发现法、演示法、角色扮演法、参观法、案例法、练习法、实验法、实习作业法、研究性学习法、理论与实践一体化项目教学法、仿真教学法、分组实践法等中的部分或其他方法。		
学习重点与难点	重点: 类目的选择 难点: 编辑宝贝时宝贝属性不熟悉, 填写错误		
学习场地与设施建议	多媒体, 机房, 网络通畅, 每人配备电脑		
知识与技能准备	熟练掌握发布宝贝的方法与技巧, 选择正确的类目		
学习素材准备	ppt		
学习考核与评价	指导学生把产品上传并发布		
学习单元设计	拟实现的能力目标	必须掌握的知识内容	学时
	发布产品及	进一步熟悉产品发布时模块布 发布产品	2

管理店铺中的产品	了解初步的消费群体定位；	编辑发布的宝贝 管理发布的宝贝	
本学习单元学时小计			2

学习单元名称	三、基础运营——订单修改和操作详解		
工作任务或项目	1.目标： 熟悉买家拍下产品后订单的修改及操作步骤 2.具体任务： 了解买家拍下产品后订单的具体操作，对于需要修改的订单必须要掌握订单修改的具体步骤 3.活动设计： 模拟买家订单修改，包括买家拍下产品的价格，买家收货地址，买家在备注中的留言等。	载体或活动	订单修改和操作详解
教学方法建议	与实现教学目标相适应的讲授法、讨论法、发现法、演示法、角色扮演法、参观法、案例法、练习法、实验法、实习作业法、研究性学习法、理论与实践一体化项目教学法、仿真教学法、分组实践法等中的部分或其他方法。		
学习重点与难点	重点：了解买家的具体信息，针对买家订单的信息进行修改 难点：对于买家留言的信息要进行及时的调整		
学习场地与设施建议	多媒体，机房，网络通畅，每人配备电脑		
知识与技能准备	学会订单的修改及查看，了解订单信息的修改步骤		
学习素材准备	ppt，卖家订单信息展示		
学习考核与评价	临摹修改订单信息		
学习单元设计	拟实现的能力目标	必须掌握的知识内容	学时

计			
订单修改和 操作详解	通过对本节课学习学会订单的修改及查看,让学生了解订单信息的修改步骤	1.订单状态的认识 2.如何关闭订单 3.发货订单查看 产品关键词的写作要点 退款操作流程 订单信息修改	2
本学习单元学时小计			2
学习单元名称	四、基础运营——新建子账号及其授权		
工作任务或项目	1.目标: 通过本节课学会子账号的建立及账号授权 2.具体任务: 在老师的辅助下给自己的店铺设置 2-3 个子账号 3.活动设计: 讨论分析一个店铺中的岗位需要, 根据岗位设置子账号, 并给子账号授权	新建子账号及其授权	
教学方法建议	与实现教学目标相适应的讲授法、讨论法、发现法、演示法、角色扮演法、参观法、案例法、练习法、实验法、实习作业法、研究性学习法、理论与实践一体化项目教学法、仿真教学法、分组实践法等中的部分或其他方法。		
学习重点与难点	重点: 了解店铺运营所需要的工作岗位 难点: 子账号新建及授权		
学习场地与设施建议	多媒体, 机房, 网络通畅, 每人配备电脑		

知识与技能准备	学会新建子账号及账号授权		
学习素材准备	ppt, 学生自己的店铺		
学习考核与评价	学生用自己的账号新建 2-3 个子账号		
学习单元设计	拟实现的能力目标	必须掌握的知识内容	学时
新建子账号及其授权	学生用自己的账号新建 2-3 个子账号	1.认识子帐号 2.子帐号的作用 3.新建子帐号 4.子帐号授权	2
本学习单元学时小计			2

学习单元名称	五、基础运营——运费模板的设置		
工作任务或项目	1.目标： 学习运费模板的设置，在店铺运行中直接使用设置好的运费模板 2.具体任务： 在老师的辅助下独立完成运费模板的设置。了解各区域运费的计算方法。 3.活动设计： 设置 2-3 个地区区域运费的设置	载体或活动	运费模板的设置
教学方法建议	与实现教学目标相适应的讲授法、讨论法、发现法、演示法、角色扮演法、参观法、案例法、练习法、实验法、实习作业法、研究性学习法、理论与实践一体化项目教学法、仿真教学法、分组实践法等中的部分或其他方法。		
学习重点与	重点：		

难点	针对不同区域运费的设置 难点： 了解每个区域的分布情况，设置不同区域的运费模板		
学习场地与设施建议	多媒体，机房，网络通畅，每人配备电脑		
知识与技能准备	运费模板的设置		
学习素材准备	ppt，学生店铺		
学习考核与评价	每个同学设置 2-3 个区域的运费模板		
学习单元设计	拟实现的能力目标 运费模板的设置 学习运费模板的设置,在店铺运行中课直接使用设置好的运费模板	必须掌握的知识内容 1.物流工具的选择 2.服务商设置 3.运费模板的设置 4.物流跟踪信息 5.地址库 6.运单模板设置	学时 2
本学习单元学时小计			2

学习单元名称	六、基础运营——千牛工作平台的使用	
工作任务或项目	1.目标： 通过本节课学习让学生了解千牛工作平台的使用，了解与客户沟通的平台 2.具体任务：	载体或活动 千牛工作平台的使用

	下载千牛工作平台,让同学们在实际界面中认识千牛工作平台,并了解在千牛工作平台中所包含的其他的功能 3.活动设计: 认识了解千牛工作平台		
教学方法建议	与实现教学目标相适应的讲授法、讨论法、发现法、演示法、角色扮演法、参观法、案例法、练习法、实验法、实习作业法、研究性学习法、理论与实践一体化项目教学法、仿真教学法、分组实践法等中的部分或其他方法。		
学习重点与难点	重点: 千牛工作平台中的其他功能 难点: 强调注意工作平台的一些重要功能		
学习场地与设施建议	多媒体, 机房, 网络通畅, 每人配备电脑		
知识与技能准备	熟练掌握工作平台的使用		
学习素材准备	ppt、千牛工作平台		
学习考核与评价	由老师评价指导, 并根据临摹相似度与认真程度给出分数, 手写 500 字对千牛工作平台的理解。		
学习单元设计	拟实现的能力目标 与客户沟通除了卖家版旺旺还有一种新的平台——千牛工作平台	必须掌握的知识内容 1.聊天界面 2.消息中心 3.插件中心 4.服务市场 5.网址管理	学时 2
本学习单元学时小计			2
学习单元名称	七、基础运营——服务订购和常用数据分析服务介绍		
工作任务或	1.目标:	载体或活动	

项目	通过本课程达到会定制自己需要的软件的能力，并具备基础数据分析能力，为之后数据分析能力提高打下基础。 2.具体任务： 让同学们进入店铺后台了解可订购的软件，并且熟练掌握数据分析的软件，比如：生意参谋、淘宝指数等软件。 3.活动设计： 总结最近遇到的问题，拿典型进行分析，并总结上节课的 500 字感想。		服务订购和常用数据分析服务介绍
教学方法建议	与实现教学目标相适应的讲授法、讨论法、发现法、演示法、角色扮演法、参观法、案例法、练习法、实验法、实习作业法、研究性学习法、理论与实践一体化项目教学法、仿真教学法、分组实践法等中的部分或其他方法。		
学习重点与难点	重点： 服务订购的入口及订购方法。了解数据分析软件 难点： 通过数据软件查看数据学会分析数据		
学习场地与设施建议	多媒体，机房，网络通畅，每人配备电脑		
知识与技能准备	数据软件的使用，学会订购软件		
学习素材准备	ppt、店铺后台		
学习考核与评价	由老师评价指导，并根据生意参谋后台数据分析产品趋势		
学习单元设计	拟实现的能力目标	必须掌握的知识内容	学时
服务订购和常用数据分析服务介绍	通过本课程达到会定制自己需要的软件的能力,并具备基础数据分析能力,为之后数据分析能力提高打下基础。	1.了解服务类软件的定制流程 2.初步了解数据分析软件生意参谋	2

学习单元名称	八、淘宝 SEO——主图优化		
工作任务或项目	1.目标： 主图是进入店铺的首要途径，所以主图的制作要做到精美而且要了解客户的消费心理 2.具体任务： 在老师的辅助下了解主图制作的方法，认识牛皮癣主图，以及分不同情况下主图的制作方法 3.活动设计： 讨论主图设计的要点，在淘宝网中找出牛皮癣主图。了解淘宝主图及天猫主图的区别	主图优化	
教学方法建议	进行适应的讲授进行讨论、查看相关网站案例、理论与实践一体化项目教学并进行分组实践。		
学习重点与难点	重点：了解并认识牛皮癣主图，知道主图的设计步骤 难点：在主图设计中融入买家消费心里，在主图上买家究竟想看到什么内容		
学习场地与设施建议	多媒体，机房，网络通畅，每人配备电脑		
知识与技能准备	在学会主图设计步骤后能够完成一幅更好的超高点击率的主图		
学习素材准备	ppt		
学习考核与评价	淘宝天猫对牛皮癣主图的判定标准是什么？		
学习单元设计	拟实现的能力目标	必须掌握的知识内容	学时

主图优化	主图是进入店铺的首要途径,所以主图的制作要做到精美而且要了解客户的消费心理	1.淘宝主图牛皮癣判断 2.天猫主图牛皮癣判断 3.宝贝主图的参考标准 4.一张合格的主题应该怎么设计	2
本学习单元学时小计			2

学习单元名称	九、淘宝 SEO——详情页优化	
工作任务或项目	1.目标： 一个高转化的详情页是经过精心布局,如何制作一个好的页面，本课程解密高转化详情页布局的前期准备工作。让详情页设计事半功倍。 2.具体任务： 让同学们认识好的详情页可以提高店铺转化率，了解买家在浏览详情页时最想看到的内容，掌握黄金 30 秒定律 3.活动设计： 提高详情页质量，让店铺产品有更高的转化率	详情页优化
教学方法建议	进行适应的讲授进行讨论、查看相关网站案例、理论与实践一体化项目教学并进行分组实践。	
学习重点与难点	重点：根据消费者消费心理调整详情页模块，适当的添加关联营销 难点：在详情页中添加关联营销的关键点，及其关联的宝贝如何分布	
学习场地与设施建议	多媒体，机房，网络通畅，每人配备电脑	
知识与技能准备	掌握详情页黄金 30 秒定律。	
学习素材准备	ppt	
学习考核与评价	分析详情页构成模块	

学习单元设计	拟实现的能力目标	必须掌握的知识内容	学时
主图优化	一个高转化的详情页是经过精心布局，如何制作一个好的页面,本课程解密高转化详情页布局的前期准备工作。让详情页设计事半功倍。	1.页面功能 2.页面元素 3.路径优化 4.定位及误区	2
			2

	十、淘宝 SEO——产品页面策划及信任打造	
工作任务或项目	1.目标： 通过本节课了解店铺的权重，学会店铺的装修，做好老客户的维护，打造自己的品牌 2.具体任务： 充分掌握宝贝页面策划的核心，为打造宝贝爆款宝贝做好前期内功工作。 3.活动设计： 提高详情页质量，让店铺产品有更高的转化率	产品页面策划及信任打造
教学方法建议	进行适应的讲授进行讨论、查看相关网站案例、理论与实践一体化项目教学并进行分组实践。	
学习重点与难点	重点：根据消费者消费心理调整详情页模块，适当的添加关联营销 难点：在详情页中添加关联营销的关键点，及其关联的宝贝如何分布	
学习场地与设施建议	多媒体，机房，网络通畅，每人配备电脑	

知识与技能准备	掌握详情页黄金 30 秒定律。		
学习素材准备	ppt		
学习考核与评价	分析详情页构成模块		
学习单元设计	拟实现的能力目标	必须掌握的知识内容	学时
产品页面策划及信任打造	一个高转化的详情页是经过精心布局，如何制作一个好的页面,本课程解密高转化详情页布局的前期准备工作。让详情页设计事半功倍。	1.页面功能 2.页面元素 3.路径优化 4.定位及误区	2
			2

学习单元名称	十一、淘宝 SEO——SEO 基础知识	
工作任务或项目	1.目标： 通过本节课学习了解淘宝 SEO 的基础知识,了解店铺在淘宝中的排名情况以及影响店铺排名的因素有哪些 2.具体任务： 学习 SEO 基础知识,了解买家通过关键词搜索时出现的店铺排名情况 3.活动设计：	SEO 基础知识

	学生搜索同一个关键词，出现的排名情况是不同的，让学生总结原因		
教学方法建议	进行适应的讲授进行讨论、查看相关网站案例、理论与实践一体化项目教学并进行分组实践。		
学习重点与难点	重点：SEO 常用名词的使用 难点：SEO 包含的内容有什么		
学习场地与设施建议	多媒体，机房，网络通畅，每人配备电脑		
知识与技能准备	认识淘宝 SEO		
学习素材准备	ppt		
学习考核与评价	记住 SEO 常用名词		
学习单元设计	拟实现的能力目标	必须掌握的知识内容	学时
SEO 基础知识	通过本节课学习了解淘宝 SEO 的基础知识,了解店铺在淘宝中的排名情况以及影响店铺排名的因素有哪些	1.SEO 概念 2.SEO 常用名词解释 3.SEO 入口 4.SEO 包含什么 5.SEO 的作用	2
			2

学习单元名称	十二、淘宝 SEO——淘宝排名规则	
工作任务或项目	1.目标： 通过本节课了解淘宝排名的规则，影响排名的因素有哪些	淘宝排名规则

	2.具体任务： 分析淘宝店铺的流量来源，了解淘宝排名的规则，掌握淘宝店铺在淘宝中的排名 3.活动设计： 通过店铺的排名先后情况，掌握店铺在淘宝中影响排名的因素		
教学方法建议	进行适应的讲授进行讨论、查看相关网站案例、理论与实践一体化项目教学并进行分组实践。		
学习重点与难点	重点：根据消费者消费心理调整详情页模块，适当的添加关联营销 难点：在详情页中添加关联营销的关键点，及其关联的宝贝如何分布		
学习场地与设施建议	多媒体，机房，网络通畅，每人配备电脑		
知识与技能准备	掌握淘宝排名的规则		
学习素材准备	ppt		
学习考核与评价	熟练掌握淘宝流量的来源，明确影响排名的因素		
学习单元设计	拟实现的能力目标	必须掌握的知识内容	学时
淘宝排名规则	通过本节课了解淘宝排名的规则，影响排名的因素有哪些	1.流量的本质 2.淘宝排名规则 3.排名规则总结	2
			2

学习单元名称	十三、淘宝 SEO（翻转课堂）——天猫排名规则		
工作任务或项目	1.目标： 通过本节课学习了解天猫排名规则以及影响排名的因素 2.具体任务： 让学生自己在网络上查询天猫排名规则，并以 ppt 形式展现 3.活动设计：		天猫排名规则——翻转课堂

	同学们自行讨论，并随机抽取其中一组，查询天猫排名规则，以 ppt 形式展现		
教学方法建议	进行适应的讲授进行讨论、查看相关网站案例、理论与实践一体化项目教学并进行分组实践。		
学习重点与难点	重点：天猫排名的规则 难点：影响天猫排名的因素		
学习场地与设施建议	多媒体，机房，网络通畅，每人配备电脑		
知识与技能准备	掌握天猫排名规则		
学习素材准备	ppt		
学习考核与评价	影响天猫店铺排名的因素		
学习单元设计 天猫排名规则——翻转课堂	拟实现的能力目标	必须掌握的知识内容	学时
	通过本节课学习了解天猫排名规则以及影响排名的因素	1.个性化模型	2
		2.价格模型	
		3.人气模型	
		4.店铺品牌能力	
		5.卖家能力	
			2

学习单元名称	十四、淘宝 SEO——标题制作之找主打关键词	
工作任务或项目	1.目标： 通过本节课让同学们学会使用逐鹿工具箱，通过逐鹿工具箱进行关键词筛选并在 EXCEL 中展示 2.具体任务： 找出产品基词，在逐鹿工具箱中进行查找并筛选，在表格中进行排列，并将无效关键词全部删除 3.活动设计： 在老师的指导下，学会逐鹿工具箱的使用，并且学会关键词筛选的方法	标题制作之找主打关键词
教学方法建议	进行适应的讲授进行讨论、查看相关网站案例、理论与实践一体化项目教学并进行分组实践。	

学习重点与难点	重点：逐鹿工具箱 难点：适用逐鹿工具箱筛选关键词，并将关键词在表格中排列		
学习场地与设施建议	多媒体，机房，网络通畅，每人配备电脑		
知识与技能准备	逐鹿工具箱的使用方法		
学习素材准备	ppt		
学习考核与评价	关键词筛选		
学习单元设计	拟实现的能力目标	必须掌握的知识内容	学时
标题制作之找主打关键词	通过本节课让同学们学会使用逐鹿工具箱,通过逐鹿工具箱进行关键词筛选并在 EXCEL 中展示	1.标题组合误区	2
		2.主打关键词处理方法	
		3.其他关键词处理方法	
		4.标题关键词组合原则	
			2

学习单元名称	十五、淘宝 SEO——标题制作原理	
工作任务或项目	1.目标： 通过本节课让学生学会关键词的拆分级组合，能够独立完成优质关键词的制作 2.具体任务： 让同学们在淘宝中查询关键词，了解关键词是否可以拆分，将筛选的优质关键词进行拼接，制作精美标题 3.活动设计： 在老师的指导下，学会查看关键词是否可拆分，并且能够独立完成一个好的标题	标题制作原理
教学方法建议	进行适应的讲授进行讨论、查看相关网站案例、理论与实践一体化项目教学并进行分组实践。	
学习重点与难点	重点：关键词拆分 难点：关键词在标题中的排列	
学习场地与设施建议	多媒体，机房，网络通畅，每人配备电脑	

知识与技能准备	标题制作		
学习素材准备	ppt		
学习考核与评价	标题制作		
学习单元设计	拟实现的能力目标	必须掌握的知识内容	学时
标题制作原理	通过本节课让学生学会关键词的拆分级组合,能够独立完成优质关键词的制作	1.标题组合误区	2
		2.主打关键词处理方法	
		3.其他关键词处理方法	
		4.标题关键词组合原则	
			2
学习单元名称	十六、 淘宝 SEO——关键词与上下架时间布局		
工作任务或项目	1、 目标 1 通过本节课让学生学会关键词的拆分级组合，能够独立制作优质关键词，了解具体上下架时间 2.具体任务： 让同学们在淘宝中将筛选的优质关键词进行拼接，制作精美标题，记住什么时候上下架比较好。 3.活动设计： 在老师的指导下，学会查看关键词是否可拆分，并且能够独立完成一个好的标题，了解具体的上下架时间		关键词与上下架时间布局
教学方法建议	进行适应的讲授进行讨论、查看相关网站案例、理论与实践一体化项目教学并进行分组实践。		
学习重点与难点	重点：关键词拆分，具体下架时间是什么时候 难点：关键词在标题中的排列，下架时间是什么		
学习场地与设施建议	多媒体，机房，网络通畅，每人配备电脑		
知识与技能准备	具体的上下架时间，和优质的关键词		
学习素材准备	ppt		

学习考核与评价	标题制作，提问上下架时间		
学习单元设计	拟实现的能力目标	必须掌握的知识内容	学时
关键词与上下架时间布局	通过本节课让学生学会如何制作优质的关键词,上下架时间具体在什么时间比较好	1.其他关键词处理方法 2.标题关键词组合原则 3.具体的上下架时间 4.什么时候上下架比较好	2

学习单元名称	十七、淘宝 SEO——如何正确优化标题		
工作任务或项目	1.目标： 通过本节课让学生学会如何优化标题，什么样的标题才是优质的标题。 2.具体任务： 让同学们在淘宝中查询关键词，了解关键词是否可以拆分，将筛选的优质关键词进行拼接，制作精美标题 3.活动设计： 在老师的指导下，学会查看关键词是否可拆分，并且能够独立完成一个好的标题		如何正确优化标题
教学方法建议	进行适应的讲授进行讨论、查看相关网站案例、理论与实践一体化项目教学并进行分组实践。		
学习重点与难点	重点：关键词拆分 难点：关键词在标题中的排列，优化标题		
学习场地与设施建议	多媒体，机房，网络通畅，每人配备电脑		
知识与技能准备	标题制作，优化标题		
学习素材准备	ppt		
学习考核与评价	制作优质标题		
学习单元设计	拟实现的能力目标	必须掌握的知识内容	学时
如何正确优	通过本节课让学生能够独立完	1 主打关键词处理方法	2

化标题	成优质关键词的制作,优化标题	2.其他关键词处理方法		
		3.标题关键词组合原则		
		4.优化标题的具体方法		

学习单元名称	十八、手机淘宝——无线淘宝现状和趋势		
工作任务或项目	1.目标: 通过学习无线端淘宝发展的现状和趋势,充分把控无线端的未来方向,能够了解到目前经常使用无线端购物的消费者的特点,从而充分把控网店的整体发展方向,使同学们能够掌握无线端发展需要需要了解的知识领域,为自己以后做手机淘宝运营打下坚实的基础。 2.具体任务: 让同学们在淘宝中认识无线端学会什么时候用手淘购物了解无线端发展趋势 3.活动设计: 在老师的指导下,学会什么时候用手机淘宝,了解无线端的发展趋势		无线淘宝现状和趋势
教学方法建议	进行适应的讲授进行讨论、查看相关网站案例、理论与实践一体化项目教学并进行分组实践。		
学习重点与难点	重点:无线端的发展趋势 难点:什么时候是正确的手淘时间		
学习场地与设施建议	多媒体,机房,网络通畅,每人配备电脑		
知识与技能准备	无线淘宝的现在状和趋势,正确了解手淘		
学习素材准备	ppt		
学习考核与评价	熟知无线端淘宝运营发展		
学习单元设计	拟实现的能力目标	必须掌握的知识内容	学时
无线淘宝现	通过本节课让学生无线端淘宝	1.认识无线端	2

状和趋势	发展的现状和趋势,充分把控无线端的未来方向,能够了解到目前经常使用无线端购物的消费者的特点,从而充分把控网店的整体发展方向,使同学们能够掌握无线端发展需要需要了解的知识领域,为自己以后做手机淘宝运营打下坚定的基础。	2.什么时候用手淘购物		
		3.无线端发展趋势		

学习单元名称	二十、手机淘宝——无线淘宝搜索流量布局	
工作任务或项目	1.目标: 通过学习无线端淘宝搜索流量布局的玩法,使同学们能够掌握无线端的一个现实流量来源和基本概况,进一步学习掌握到决定到无线端搜索排名的 14 个关键点,最终合理布局无线端搜索流量,使得店铺流量能够稳定维持。 2.具体任务: 通过学习使同学们充分认识到在无线上做淘宝是区别于 PC 端淘宝的,再通过了解无线购物买家的不同特点制定个性化的引流策略和玩法,最终掌握如何通过数据化运营提升无线端排名,进而来提高无线端权重。 3.活动设计: 在老师的指导下,了解无线端概况无线端排名的十四个关键点无线搜索流量布局	无线淘宝搜索流量布局
教学方法建议	进行适应的讲授进行讨论、查看相关网站案例、理论与实践一体化项目教学并进行分组实践。	
学习重点与难点	重点:无线端概况,无线搜索流量布局 难点:无线端排名的十四个关键点	
学习场地与设施建议	多媒体,机房,网络通畅,每人配备电脑	
知识与技能准备	无线端排名的十四个关键点	
学习素材准备	ppt	

设施建议			
知识与技能准备	数据化运营玩法		
学习素材准备	ppt		
学习考核与评价	无线淘宝排名玩法，数据化运营玩法		
学习单元设计	拟实现的能力目标 通过学习无线端淘宝搜索流量布局的玩法,使同学们能够掌握无线端的一个现实流量来源和基本概况,进一步学习掌握到决定到无线端搜索排名的14个关键点,最终合理布局无线端搜索流量,使得店铺流量能够稳定维持。	必须掌握的知识内容 1.无线淘宝排名玩法 2.数据化运营玩法 3.加老顾客技巧	学时 2

学习单元名称	二十二、手机淘宝——手把手打造手机淘宝标题	
工作任务或项目	1.目标: 学习无线端淘宝找词方法,主要有无线淘宝下拉框,手淘标签词,逐鹿工具箱找无线端神词掌握关键词数据分析的方法;通过学习淘宝分词原理,来判断一个标题的好与坏。并且运用经过数据分析后的关键词和淘宝分词原理,制作一个好标题。 2.具体任务: 通过对无线端找词的学习,是同学们能够找到最多最精准的关键词,再把找到的关键词进行数据分析,找出市场容量大,竞争度小,转化率高,关联性大的关键词用来组合标题,使标题引爆整个店铺的流量 3.活动设计: 在老师的指导下,会无线找词,了解淘宝分词原理,如何组合标题	手把手打造手机淘宝标题
教学方法建	进行适应的讲授进行讨论、查看相关网站案例、理论与实践一体化项目教学并进行分	

议	组实践。		
学习重点与难点	重点：无线找词，组合标题 难点：淘宝分词原理		
学习场地与设施建议	多媒体，机房，网络通畅，每人配备电脑		
知识与技能准备	无线找词，组合标题		
学习素材准备	ppt		
学习考核与评价	无线找词，组合标题		
学习单元设计	拟实现的能力目标 通过学习无线端淘宝搜索流量布局的玩法,使同学们能够掌握无线端的一个现实流量来源和基本概况,进一步学习掌握到决定到无线端搜索排名的14个关键点,最终合理布局无线端搜索流量,使得店铺流量能够稳定维持。	必须掌握的知识内容 1.无线找词 2.淘宝分词原理 3.组合标题	学时 2

学习单元名称	二十三、手机淘宝——无线淘宝标题优化	
工作任务或项目	1.目标： 通过学习无线端标题优化的方法，来找出店铺那些没有搜索也没有成交的关键词，将这部分词进行替换或者删除；从而把有搜索有流量有成交的关键词放进宝贝标题，为店铺带来流量，进而转化成为有效客户，使店铺整体业绩提升，达到标题优化的目的。 2.具体任务： 使每一个同学能够在学习完这节课后，都能对已有的宝贝标题进行合理优化，从而提升店铺流量。	无线淘宝标题优化

	3.活动设计: 在老师的指导下,使每一个同学能够在学习完这节课后,都能对已有的宝贝标题进行合理优化,从而提升店铺流量。		
教学方法建议	进行适应的讲授进行讨论、查看相关网站案例、理论与实践一体化项目教学并进行分组实践。		
学习重点与难点	重点:标题优化目的,优化注意事项 难点:标题优化方法		
学习场地与设施建议	多媒体,机房,网络通畅,每人配备电脑		
知识与技能准备	标题优化方法		
学习素材准备	ppt		
学习考核与评价	掌握标题优化方法,了解优化注意事项		
学习单元设计	拟实现的能力目标 通过学习无线端淘宝搜索流量布局的玩法,使同学们能够掌握无线端的一个现实流量来源和基本概况,进一步学习掌握到决定到无线端搜索排名的14个关键点,最终合理布局无线端搜索流量,使得店铺流量能够稳定维持。	必须掌握的知识内容 1.标题优化目的 2.标题优化方法 3.优化注意事项	学时 2

学习单元名称	二十四、手机淘宝——无线淘宝定价及选品技巧	
工作任务或项目	1.目标: 通过对无线端淘宝宝贝定价的学习,让同学们能够充分了解什么样的价格才是买家喜欢的,什么样的价格才会更容易让买家下单,让网店运营变得更简单;通过对无线端宝贝卡位的玩法,让同学们充分掌握增加无线端宝贝成交量的诸多方法,运用配合合理的手机端推广策略,使自己的宝贝取得更好排名。	无线淘宝定价及选品技巧

	2.具体任务： 使每一个同学能够在学习完这节课后，都能对已有的宝贝标题进行合理优化，从而提升店铺流量。 3.活动设计： 在老师的指导下，使每一个同学能够在学习完这节课后，都能对已有的宝贝标题进行合理优化，从而提升店铺流量。		
教学方法建议	进行适应的讲授进行讨论、查看相关网站案例、理论与实践一体化项目教学并进行分组实践。		
学习重点与难点	重点：无线定价 难点：无线卡位		
学习场地与设施建议	多媒体，机房，网络通畅，每人配备电脑		
知识与技能准备	无线定价，无线卡位		
学习素材准备	ppt		
学习考核与评价	掌握如何无线定价		
学习单元设计	拟实现的能力目标 通过学习无线端淘宝搜索流量布局的玩法,使同学们能够掌握无线端的一个现实流量来源和基本情况,进一步学习掌握到决定到无线端搜索排名的14个关键点,最终合理布局无线端搜索流量,使得店铺流量能够稳定维持。	必须掌握的知识内容 1.无线定价 2.无线卡位	学时 2

学习单元名称	二十五、手机淘宝——活动报名入口及操作规则	
工作任务或	1.目标：	活动报名入口及操作

项目	通过对无线端淘宝各种活动的学习，让同学们充分了解淘宝营销活动，可以借助淘宝活动为自己的店铺带来流量，进而实现成交；本节课主要会让大家掌握目前活动中存在的问题，常见的活动报名入口及规则，活动的选款方法和官方审核要求，报活动提高通过率的秘诀等。		规则
	2.具体任务： 使每一个同学在学习完这节课之后,针对于自身店铺实际情况,进行合理的报活动，实现精准营销；针对于个别在做店铺的同学，可以根据这节课所讲内容，来诊断自己店铺的活动问题，掌握更多报活动的秘诀。		
	3.活动设计： 在老师的指导下针对于自身店铺实际情况,进行合理的报活动，实现精准营销；针对于个别在做店铺的同学，可以根据这节课所讲内容，来诊断自己店铺的活动问题		
教学方法建议	进行适应的讲授进行讨论、查看相关网站案例、理论与实践一体化项目教学并进行分组实践。		
学习重点与难点	重点：目前活动存在的问题，活动报名入口及规则 难点：.活动官方审核要求，报活动的秘诀		
学习场地与设施建议	多媒体，机房，网络通畅，每人配备电脑		
知识与技能准备	活动选款，报活动的秘诀		
学习素材准备	ppt		
学习考核与评价	活动选款		
学习单元设计	拟实现的能力目标	必须掌握的知识内容	学时
活动报名入口及操作规则	使每一个同学在学习完这节课之后，针对于自身店铺实际情况,进行合理的报活动，实现精准营销；针对于个别在做店铺的同学，可以根据这节课所讲内	1.目前活动存在的问题	2
		2.活动报名入口及规则	
		3.活动选款	

	容，来诊断自己店铺的活动问题，掌握更多报活动的秘诀。	4.活动官方审核要求		
学习单元名称	二十六、手机淘宝——手机端数据分析			
工作任务或项目	1.目标： 本节课主要学习生意参谋的五大功能，实时直播，经营分析，市场行情，自助取数和专题工具下的无线端数据分析，通过对无线端数据分析工具-生意参谋的灵活运用，来辅助指导我们进行店铺的数据诊断和分析。达到人人都能成为网店数据分析运营师的效果。 2.具体任务： 使每一个同学在学习完无线端数据分析课程之后，能够依据实际情况指导网店项目的数据分析与数据化运营；对于一些已经在操作店铺的学生来讲，可以分析自己店铺，从而让店铺运营更加顺利 3.活动设计： 在老师的指导下，使每一个同学在学习完无线端数据分析课程之后，能够依据实际情况指导网店项目的数据分析与数据化运营；对于一些已经在操作店铺的学生来讲，可以分析自己店铺，从而让店铺运营更加顺利		手机端数据分析	
教学方法建议	进行适应的讲授进行讨论、查看相关网站案例、理论与实践一体化项目教学并进行分组实践。			
学习重点与难点	重点：生意参谋-实时直播，生意参谋-经营分析 难点：.生意参谋-市场行情，生意参谋-自助取数，生意参谋-专题工具			
学习场地与设施建议	多媒体，机房，网络通畅，每人配备电脑			
知识与技能准备	生意参谋-自助取数，生意参谋-专题工具			
学习素材准备	ppt			
学习考核与评价	使用生意参谋-专题工具			
学习单元设	拟实现的能力目标	必须掌握的知识内容		学时

知识与技能准备	评估推广效果		
学习素材准备	ppt		
学习考核与评价	三大付费营销工具的特点，评估推广效果		
学习单元设计	拟实现的能力目标 使每一个同学在学习完电商推广养成之道后,能够对常见的网店付费营销工具有充分的了解,并重点理解和掌握淘宝直通车推广专员关心的推广数据,并且能够通过数据来判断自己的推广效果。	必须掌握的知识内容 1.三大付费营销工具的特点 2.推广专员常见 KPI 3.如何评估推广效果	学时 2

学习单元名称	二十八、付费推广——初始投放与计划设置	
工作任务或项目	1.目标: 本节课主要了解淘宝直通车的投放策略,通过对目前众多网店经营者投放直通车策略的总结,根据自己店铺实际情况,来制定实施自己的店铺推广策略,根据后台操作步骤一步步设置投放自己的宝贝投放策略,主要掌握投放平台、投放时间、投放地域的设置来实现精准引流的目的 2.具体任务: 通过对目前众多网店经营者投放直通车策略的总结,根据自己店铺实际情况,来制定实施自己的店铺推广策略,根据后台操作步骤一步步设置投放自己的宝贝投放策略,主要掌握投放平台、投放时间、投放地域的设置来实现精准引流的目的 3.活动设计: 在老师的指导下,了解淘宝直通车的投放策略,通过对目前众多网店经营者投放直通车策略的总结,根据自己店铺实际情况,来制定实施自己的店铺推广策略,根据后台操作步骤一步步设置投放自己的宝贝投放策略,主要掌握投放平台、投放时间、投放地域的设置来实现精准引流的目的	初始投放与计划设置

教学方法建议	进行适应的讲授进行讨论、查看相关网站案例、理论与实践一体化项目教学并进行分组实践。		
学习重点与难点	重点：常见推广策略，初始投放设置 难点：常见误区解答		
学习场地与设施建议	多媒体，机房，网络通畅，每人配备电脑		
知识与技能准备	推广策略		
学习素材准备	ppt		
学习考核与评价	常见误区解答		
学习单元设计	拟实现的能力目标 主要了解淘宝直通车的投放策略,通过对目前众多网店经营者投放直通车策略的总结,根据自己店铺实际情况,来制定实施自己的店铺推广策略,根据后台操作步骤一步步设置投放自己的宝贝投放策略,主要掌握投放平台、投放时间、投放地域的设置来实现精准引流的目的	必须掌握的知识内容 1.常见推广策略 2.初始投放设置 3.常见误区解答	学时 2

学习单元名称	二十九、付费推广——AB 测试与选款	
工作任务或项目	1.目标： 本节课主要通过学习直通车车图的 AB 测试，来找出具有高点击率的直通车主图，点击率是直通车操作的核心，通过数据分析筛选出潜质宝贝，来重点开车推广。让同学们能够掌握 AB 测试的方法，在网店推广的过程中能够独立选款。 2.具体任务： 通过合理有效主图测试，来找到适合宝贝推广的直通车主图图片，并且欣赏部分优秀的直通车创意图片，来达到让每一位同学都能熟练掌握 AB 测试方法与选款。	AB 测试与选款

	3.活动设计： 在老师的指导下，学习淘宝直通车推广中的 AB 测试与选款，通过合理有效主图测试，来找到适合宝贝推广的直通车主图图片，并且欣赏部分优秀的直通车创意图片，来达到让每一位同学都能熟练掌握 AB 测试方法与选款。		
教学方法建议	进行适应的讲授进行讨论、查看相关网站案例、理论与实践一体化项目教学并进行分组实践。		
学习重点与难点	重点：点击率之痛，优秀创意讲解 难点：A/B 测试方法与案例，测款小结		
学习场地与设施建议	多媒体，机房，网络通畅，每人配备电脑		
知识与技能准备	A/B 测试方法与案例		
学习素材准备	ppt		
学习考核与评价	优秀创意讲解		
学习单元设计	拟实现的能力目标	必须掌握的知识内容	学时
AB 测试与选款	本节课主要学习淘宝直通车推广中的 AB 测试与选款，通过合理有效主图测试，来找到适合宝贝推广的直通车主图图片，并且欣赏部分优秀的直通车创意图片，来达到让每一位同学都能熟练掌握 AB 测试方法与选款。	1.点击率之痛	
		2.优秀创意讲解	
		3.A/B 测试方法与案例	
		4.测款小结	
			2

学习单元名称	三十、付费推广——提高直通车质量得分的技巧	
工作任务或项目	1.目标: 本节课主要通过学习直通车车图的 AB 测试, 来找出具有高点击率的直通车主图, 点击率是直通车操作的核心, 通过数据分析筛选出潜质宝贝, 来重点开车推广。让同学们能够掌握 AB 测试的方法, 在网店推广的过程中能够独立选款。	提高直通车质量得分的技巧

	2.具体任务： 本节课主要学习质量分是直通车的灵魂，本节课主要通过学习直通车关键词的工作原理，影响关键词质量得分的因素和提高质量分的技巧，来使同学们掌握如何将一个低分的关键词通过正确的技巧养到高分，从而降低自己的 PPC，提高投入产出比。 3.活动设计： 在老师的指导下，质量分是直通车的灵魂，学习直通车关键词的工作原理，影响关键词质量得分的因素和提高质量分的技巧，来使同学们掌握如何将一个低分的关键词通过正确的技巧养到高分，从而降低自己的 PPC，提高投入产出比。		
教学方法建议	进行适应的讲授进行讨论、查看相关网站案例、理论与实践一体化项目教学并进行分组实践。		
学习重点与难点	重点：质量分的本质，影响质量得分的因素 难点：提高质量得分的技巧		
学习场地与设施建议	多媒体，机房，网络通畅，每人配备电脑		
知识与技能准备	影响质量得分的因素		
学习素材准备	ppt		
学习考核与评价	提高质量得分的技巧		
学习单元设计	拟实现的能力目标	必须掌握的知识内容	学时
提高直通车质量得分的技巧	本节课主要学习质量分是直通车的灵魂，本节课主要通过学习直通车关键词的工作原理，影响关键词质量得分的因素和提高质量分的技巧，来使同学们掌握如何将一个低分的关键词通过正确的技巧养到高分，从而降低自己的 PPC，提高投入产出比。	1.质量分的本质	2
		2.影响质量得分的因素	
		3.提高质量得分的技巧	

学习单元名称	三十一、付费推广——直通车选词思维		
工作任务或项目	1.目标： 本节课主要通过学习直通车关键词的选取，介绍了八种直通车选词的方法，找出那些展现量大，点击率高，转化率高，竞争度小的神词添加到自己的直通车关键词列表，使同学们能够在开车的过程中提高 rol。 2.具体任务： 使同学们能够根据自己实际情况，找出直通车神词，在开车的过程中提高 rol。 3.活动设计： 在老师的指导下，学习直通车关键词的选取，介绍了八种直通车选词的方法，找出那些展现量大，点击率高，转化率高，竞争度小的神词添加到自己的直通车关键词列表，使同学们能够根据自己实际情况,找出直通车神词,在开车的过程中提高 rol。		直通车选词思维
教学方法建议	进行适应的讲授进行讨论、查看相关网站案例、理论与实践一体化项目教学并进行分组实践。		
学习重点与难点	重点：什么是好词 难点：选词的拓展思维		
学习场地与设施建议	多媒体，机房，网络通畅，每人配备电脑		
知识与技能准备	什么是好词		
学习素材准备	ppt		
学习考核与评价	制作好词		
学习单元设计	拟实现的能力目标	必须掌握的知识内容	学时
直通车选词思维	本节课主要通过学习直通车关键词的选取,介绍了八种直通车选词的方法，找出那些展现量大，点击率高，转化率高，竞争度小的神词添加到自己的直通	1.什么是好词	2
		2.选词的拓展思维	

	车关键词列表,使同学们能够根据自己实际情况,找出直通车神词,在开车的过程中提高 roi。		
--	--	--	--

学习单元名称	三十二、付费推广——竞争力分析与报表优化		
工作任务或项目	1.目标: 本节课主要通过学习直通车报表的分析和优化来制定店铺阶段性的投放策略,通过直通车数据报表来判断所推产品的核心竞争力是什么,并且对于一些在开车过程中遇到的问题及时优化解决,使学生们完全掌握直通车报表的数据分析方法。 2.具体任务: 使学生们完全掌握直通车报表的数据分析方法。 3.活动设计: 在老师的指导下,学习直通车报表的分析和优化来制定店铺阶段性的投放策略,通过直通车数据报表来判断所推产品的核心竞争力是什么,并且对于一些在开车过程中遇到的问题及时优化解决,使学生们完全掌握直通车报表的数据分析方法。		竞争力分析与报表优化
教学方法建议	进行适应的讲授进行讨论、查看相关网站案例、理论与实践一体化项目教学并进行分组实践。		
学习重点与难点	重点: 产品竞争力 难点: 报表分析		
学习场地与设施建议	多媒体, 机房, 网络通畅, 每人配备电脑		
知识与技能准备	分析产品竞争力		
学习素材准备	ppt		
学习考核与评价	报表分析		
学习单元设计	拟实现的能力目标	必须掌握的知识内容	学时
竞争力分析与报表优化	本节课主要通过学习直通车关键词的选取,介绍了八种直通车选词的方法,找出那些展现量大,点击率高,转化率高,竞争	1.阶段性投放策略	2
		2.产品竞争力	
		3.报表分析	

	度小的神词添加到自己的直通车关键词列表,使同学们能够根据自己实际情况,找出直通车神词,在开车的过程中提高 rol。		
--	---	--	--

学习单元名称	三十三、付费推广——定向推广和店铺推广		
工作任务或项目	1.目标: 本节课主要通过学习直通车的定向推广和店铺推广,来让学生了解更多直通车的开车策略,帮助锁定潜在买家,实现精准营销,为以后自己从事专业的直通车推广专员打下基础。 2.具体任务: 学习直通车的定向推广和店铺推广,来让学生了解更多直通车的开车策略,帮助锁定潜在买家,实现精准营销 3.活动设计: 在老师的指导下,让学生了解更多直通车的开车策略,帮助锁定潜在买家,实现精准营销	定向推广和店铺推广	
教学方法建议	进行适应的讲授进行讨论、查看相关网站案例、理论与实践一体化项目教学并进行分组实践。		
学习重点与难点	重点: 定向推广 难点: 店铺推广		
学习场地与设施建议	多媒体, 机房, 网络通畅, 每人配备电脑		
知识与技能准备	推广		
学习素材准备	ppt		
学习考核与评价	店铺推广		
学习单元设计	拟实现的能力目标	必须掌握的知识内容	学时
定向推广和店铺推广	本节课主要通过学习直通车的定向推广和店铺推广,来让学生了解更多直通车的开车策略,帮	1.定向推广	2
		2.店铺推广	

	助锁定潜在买家,实现精准营销		
--	----------------	--	--

学习单元名称	三十四、付费推广——初识钻展		
工作任务或项目	1.目标: 本节课主要通过对钻展基础知识的学习和了解,包括钻展常用术语,推广展现位置,了解展现的基本原理;并且通过对投放钻展流程的介绍和操作,让同学们能够掌握如何设置和投放钻展。 2.具体任务: 了解钻展常用术语,推广展现位置,了解展现的基本原理;并且通过对投放钻展流程的介绍和操作,让同学们能够掌握如何设置和投放钻展。 3.活动设计: 在老师的指导下,通过对钻展基础知识的学习和了解,包括钻展常用术语,推广展现位置,了解展现的基本原理;并且通过对投放钻展流程的介绍和操作,让同学们能够掌握如何设置和投放钻展。	初识钻展	
教学方法建议	进行适应的讲授进行讨论、查看相关网站案例、理论与实践一体化项目教学并进行分组实践。		
学习重点与难点	重点: 钻展是什么 难点: 钻展的投放		
学习场地与设施建议	多媒体, 机房, 网络通畅, 每人配备电脑		
知识与技能准备	钻展的投放		
学习素材准备	ppt		
学习考核与评价	钻展的投放		
学习单元设计	拟实现的能力目标	必须掌握的知识内容	学时
初识钻展	本节课主要通过对钻展基础知识的学习和了解,包括钻展常用术语,推广展现位置,了解展现的基本原理;并且通过对投放钻	1.钻展是什么	2
		2.钻展基础原理	
		3.钻展的投放	

	展流程的介绍和操作,让同学们能够掌握如何设置和投放钻展。		
--	------------------------------	--	--

学习单元名称	三十五、付费推广——钻展创意设计要点		
工作任务或项目	1.目标: 本节课主要通过学习钻展的创意设计,设计出一张具有买家关注点的,高点击率的创意图片,并且对一些优秀的钻展图片进行分析,使同学们能够充分掌握到钻展的创意要素,为自己的电子商务运营打定基础。 2.具体任务: 学习钻展的创意设计,设计出一张具有买家关注点的,高点击率的创意图片,并且对一些优秀的钻展图片进行分析,使同学们能够充分掌握到钻展的创意要素,为自己的电子商务运营打定基础。 3.活动设计: 在老师的指导下,通过学习钻展的创意设计,设计出一张具有买家关注点的,高点击率的创意图片,并且对一些优秀的钻展图片进行分析,使同学们能够充分掌握到钻展的创意要素,为自己的电子商务运营打定基础。		钻展创意设计要点
教学方法建议	进行适应的讲授进行讨论、查看相关网站案例、理论与实践一体化项目教学并进行分组实践。		
学习重点与难点	重点:提高点击率 难点:案例分析		
学习场地与设施建议	多媒体,机房,网络通畅,每人配备电脑		
知识与技能准备	提高点击率,找买家关注点		
学习素材准备	ppt		
学习考核与评价	提高点击率		
学习单元设计	拟实现的能力目标	必须掌握的知识内容	学时
钻展创意设计	本节课主要通过对钻展基础知	1.钻展付费形式	2
		2.点击率为王	

计要点	识的学习和了解,包括钻展常用术语,推广展现位置,了解展现的基本原理;并且通过对投放钻展流程的介绍和操作,让同学们能够掌握如何设置和投放钻展。	3.找买家关注点		
		4.创意素材要求		

学习单元名称	三十六、付费推广——初识淘宝客		
工作任务或项目	1.目标: 本节课主要通过学习淘宝客基础知识,使同学们了解到什么淘宝客推广,进入到淘宝客后台系统充分认识淘宝客的工作原理,同时还介绍作为一个网店商家如何找到自己的淘宝客资源和如何辨别假淘客,让同学们充分掌握淘宝客推广的玩法。 2.具体任务: 主要通过学习淘宝客基础知识,使同学们了解到什么淘宝客推广,进入到淘宝客后台系统充分认识淘宝客的工作原理,同时还介绍作为一个网店商家如何找到自己的淘宝客资源和如何辨别假淘客,让同学们充分掌握淘宝客推广的玩法。 3.活动设计: 在老师的指导下,同学们充分掌握淘宝客推广的玩法。		初识淘宝客
教学方法建议	进行适应的讲授进行讨论、查看相关网站案例、理论与实践一体化项目教学并进行分组实践。		
学习重点与难点	重点: 了解淘宝客, 淘客后台讲解 难点: 怎么找淘客, 什么是假淘客		
学习场地与设施建议	多媒体, 机房, 网络通畅, 每人配备电脑		
知识与技能准备	分辨淘宝客		
学习素材准备	ppt		
学习考核与评价	分析淘宝客		
学习单元设计	拟实现的能力目标	必须掌握的知识内容	学时
初识淘宝客	本节课主要通过学习淘宝客基	1.什么是淘宝客	2

	基础知识,使同学们了解到什么淘宝客推广,进入到淘宝客后台系统充分认识淘宝客的工作原理,同时还介绍作为一个网店商家如何找到自己的淘宝客资源和如何辨别假淘客,让同学们充分掌握淘宝客推广的玩法。	2.淘客后台讲解		
		3.怎么找淘客		
		4.什么是假淘客		

学习单元名称	三十七、付费推广——淘宝客运营管理和维护			
工作任务或项目	1.目标: 本节课主要通过学习淘宝客的运营管理和维护,使同学们充分了解如何在店铺后台设置如意投推广,并且掌握如意投推广的排名扣费规则和投放位置以及如何有效维护自己的淘客资源,提高自己的淘宝客运营能力。 2.具体任务: 通过学习淘宝客的运营管理和维护,使同学们充分了解如何在店铺后台设置如意投推广,并且掌握如意投推广的排名扣费规则和投放位置以及如何有效维护自己的淘客资源,提高自己的淘宝客运营能力。 3.活动设计: 在老师的指导下,让同学们了解作为一个网店商家如何找到自己的淘宝客资源和如何辨别假淘客,让同学们充分掌握淘宝客推广的玩法。			淘宝客运营管理和维护
教学方法建议	进行适应的讲授进行讨论、查看相关网站案例、理论与实践一体化项目教学并进行分组实践。			
学习重点与难点	重点:建立定向推广计划 难点:进行淘客维护			
学习场地与设施建议	多媒体,机房,网络通畅,每人配备电脑			
知识与技能准备	淘客维护			
学习素材准备	ppt			
学习考核与	怎么进行淘客维护			

评价			
学习单元设计	拟实现的能力目标	必须掌握的知识内容	学时
淘 宝 客 运 营 管理和维护	本节课主要通过学习淘宝客基础知识,使同学们了解到什么淘宝客推广,进入到淘宝客后台系统充分认识淘宝客的工作原理,同时还介绍作为一个网店商家如何找到自己的淘宝客资源和如何辨别假淘客,让同学们充分掌握淘宝客推广的玩法。	1.如意投推广	2
		2.如何建立定向推广计划	
		3.怎么进行淘客维护	

学习单元名称	三十八、活动营销——天天特价	
工作任务或项目	1.目标: 本节课主要通过学习天天特价活动的报名要求, 报名前商家需要的准备工作,活动进行中和不同情况下的天天特价报名策略,使同学们掌握天天活动的报名技巧, 提高学生们的活动营销能力。 2.具体任务: 使同学们掌握天天活动的报名技巧, 提高学生们的活动营销能力。 3.活动设计: 使同学们掌握天天活动的报名技巧, 提高学生们的活动营销能力。	天天特价
教学方法建议	进行适应的讲授进行讨论、查看相关网站案例、理论与实践一体化项目教学并进行分组实践。	
学习重点与难点	重点: 天天特价活动要求, 策略化运营活动 难点: 报名之前的准备工作, 报名活动进行时,	
学习场地与设施建议	多媒体, 机房, 网络通畅, 每人配备电脑	
知识与技能准备	策略化运营活动, 报名之前的准备工作	

学习素材准备	ppt		
学习考核与评价	策略化运营活动，报名之前的准备工作		
学习单元设计	拟实现的能力目标	必须掌握的知识内容	学时
活动营销	本节课主要通过学习天天特价活动的报名要求，报名前商家需要的准备工作，活动进行中和不同情况下的天天特价报名策略，使同学们掌握天天活动的报名技巧，提高学生们的活动营销能力。	1.天天特价活动要求	2
		2.报名之前的准备工作	
		3.报名活动进行时	
		4.策略化运营活动	

学习单元名称	三十九、活动营销——淘金币	
工作任务或项目	1.目标：淘金币 通过学习无线端标题优化的方法，来找出店铺那些没有搜索也没有成交的关键词，将这部分词进行替换或者删除；从而把有搜索有流量有成交的关键词放进宝贝标题，为店铺带来流量，进而转化成为有效客户，使店铺整体业绩提升，达到标题优化的目的。 2.具体任务： 本节课主要通过学习数据化运营淘金币营销的概述，对淘金币报名条件的介绍使同学们充分了解淘金币的基础工作流程；同时对淘金币常见的运作形式作以清晰讲解，让同学们能够充分掌握淘金币的运用原理，从而提升淘金币营销的能力。 3.活动设计： 通过讲解淘金币常见的运作形式作以清晰讲解，让同学们能够充分掌握淘金币的运用原理，从而提升淘金币营销的能力。	淘金币
教学方法建议	进行适应的讲授进行讨论、查看相关网站案例、理论与实践一体化项目教学并进行分组实践。	
学习重点与难点	重点：淘金币营销概述，淘金币的报名条件 难点：淘金币给商家带来了什么，淘金币的基础运作形式	
学习场地与设施建议	多媒体，机房，网络通畅，每人配备电脑	

	难点：商家为什么报名淘抢购		
学习场地与设施建议	多媒体，机房，网络通畅，每人配备电脑		
知识与技能准备	商家为什么报名淘抢购		
学习素材准备	ppt		
学习考核与评价	商家为什么报名淘抢购		
学习单元设计	拟实现的能力目标	必须掌握的知识内容	学时
活动营销	本节课通过学习淘抢购活动的报名方法和入口、控制活动疲劳度、在活动中出现违规问题的处理情况和活动的基础运营操作，使学生们掌握淘抢购活动营销的实战方法，提升学生的淘抢购活动营销能力。	1.你在淘抢购买过东西吗？	
		2.商家为什么报名淘抢购	
		3.淘抢购的运作方法	2

学习单元名称	四十一、活动营销——聚划算	
工作任务或项目	1.目标： 本节课通过学习聚划算营销的概述，聚划算对商家的作用和基础运作形式，让同学们了解到聚划算营销对于商家重要性，并且掌握到聚划算活动报名和提高报名通过率的技巧，提升自己的聚划算营销能力。 2.具体任务： 本节课通过学习聚划算营销的概述，聚划算对商家的作用和基础运作形式，让同学们了解到聚划算营销对于商家重要性，并且掌握到聚划算活动报名和提高报名通过率的技巧，提升自己的聚划算营销能力。 3.活动设计： 使掌握到聚划算活动报名和提高报名通过率的技巧，提升自己的聚划算营销能力。	聚划算

	在老师的指导下，学习网店客服的职业生涯规划和客服常见工作岗位 KPI 考核方式，对客服行业进行概述描述，合理分析了客服的成长路线，使同学们能够对客服产生浓厚的学习兴趣增强学习意愿。		
教学方法建议	进行适应的讲授进行讨论、查看相关网站案例、理论与实践一体化项目教学并进行分组实践。		
学习重点与难点	重点：客服行业概述客服职责及 KPI 考核 难点：客服成长路线		
学习场地与设施建议	多媒体，机房，网络通畅，每人配备电脑		
知识与技能准备	客服成长路线		
学习素材准备	ppt		
学习考核与评价	客服行业概述客服职责及 KPI 考核		
学习单元设计	拟实现的能力目标 本节课通过学习网店客服的职业生涯规划和客服常见工作岗位 KPI 考核方式，对客服行业进行概述描述,合理分析了客服的成长路线,使同学们能够对客服产生浓厚的学习兴趣增强学习意愿。	必须掌握的知识内容 1.客服行业概述 2.客服职责及 KPI 考核 3.客服成长路线	学时 2

学习单元名称	四十三、四招解决老客户维护	
工作任务或项目	1.目标： 现实的网店运营交易过程中，开发一个新客户的成本远远高于维护一个老客户的成本，通过本节课老客户维护技巧的学习，可以使同学们能够充分掌握在网店运营过程中的老客户维护问题，提高店铺的老客户回购率。 2.具体任务：	四招解决老客户维护

	开发一个新客户的成本远远高于维护一个老客户的成本，通过本节课老客户维护技巧的学习，可以使同学们能够充分掌握在网店运营过程中的老客户维护问题,提高店铺的老客户回购率。		
	3.活动设计： 使同学们能够充分掌握在网店运营过程中的老客户维护问题，提高店铺的老客户回购率。		
教学方法建议	进行适应的讲授进行讨论、查看相关网站案例、理论与实践一体化项目教学并进行分组实践。		
学习重点与难点	重点：如何提高复购率客户关系管理 难点：客户营销方式		
学习场地与设施建议	多媒体，机房，网络通畅，每人配备电脑		
知识与技能准备	客户营销方式		
学习素材准备	ppt		
学习考核与评价	如何提高复购率客户关系管理		
学习单元设计	拟实现的能力目标	必须掌握的知识内容	学时
四招解决老客户维护	开发一个新客户的成本远远高于维护一个老客户的成本,通过本节课老客户维护技巧的学习,可以使同学们能够充分掌握在网店运营过程中的老客户维护问题，提高店铺的老客户回购率。	1.如何提高复购率	
		2.客户关系管理	
		3.客户营销方式	
			2

学习单元名称	四十四、客服不得不知的类目专业知识	
工作任务或	1.目标：	客服不得不知的类目

项目	本节课通过对网店客服类目专业知识的系统培训，快速培训客服，使客服的产品知识系统化，提高客服客单价，客服询单转化率，客服售后能力，有效应对议价，最终提高业绩目标。让同学们在客服领域更加专业，对客服认知欲和学习欲更强。 2.具体任务： 使客服的产品知识系统化，提高客服客单价，客服询单转化率，客服售后能力，有效应对议价，最终提高业绩目标。让同学们在客服领域更加专业，对客服认知欲和学习欲更强。 3.活动设计： 在老师的指导下，通过对网店客服类目专业知识的系统培训，快速培训客服，使客服的产品知识系统化，提高客服客单价，客服询单转化率，客服售后能力，有效应对议价，最终提高业绩目标。		专业知识
教学方法建议	进行适应的讲授进行讨论、查看相关网站案例、理论与实践一体化项目教学并进行分组实践。		
学习重点与难点	重点：产品培训的目的和意义产品知识整理 难点：产品收集产品知识点		
学习场地与设施建议	多媒体，机房，网络通畅，每人配备电脑		
知识与技能准备	产品收集产品知识点		
学习素材准备	ppt		
学习考核与评价	产品培训的目的和意义产品知识整理		
学习单元设计	拟实现的能力目标	必须掌握的知识内容	学时
客服不得不知的类目专业知识	本节课通过对网店客服类目专业知识的系统培训,快速培训客服,使客服的产品知识系统化,提高客服客单价,客服询单转化率,客服售后能力,有效应对议价,最终提高业绩目标。让同学们在客服领域更加专业,对客服	1.产品收集产品知识点	2
		2.产品培训的目的和意义	
		3.产品知识整理	

	认知欲和学习欲更强。			
--	------------	--	--	--

学习单元名称	四十五、淘宝客服必须懂得淘宝规则		
工作任务或项目	1.目标： 本节课通过对淘宝、天猫规则的系统培训和学习，让同学们能够充分认识到淘宝、天猫规则的重要性，并通过案例的方式分析违规规则的案例，让同学生充分全面掌握规则，为自己以后从事网店客服岗位打下坚实基础 2.具体任务： 让同学们能够充分认识到淘宝、天猫规则的重要性，并通过案例的方式分析违规规则的案例，让同学生充分全面掌握规则。 3.活动设计： 在老师的指导下了解对淘宝、天猫规则的系统培训和学习，让同学们能够充分认识到淘宝、天猫规则的重要性，并通过案例的方式分析违规规则的案例，让同学生充分全面掌握规则。		淘宝客服必须懂得淘宝规则
教学方法建议	进行适应的讲授进行讨论、查看相关网站案例、理论与实践一体化项目教学并进行分组实践。		
学习重点与难点	重点：淘宝与天猫规则违规处罚结果 难点：违规案例分析		
学习场地与设施建议	多媒体，机房，网络通畅，每人配备电脑		
知识与技能准备	违规案例分析		
学习素材准备	ppt		
学习考核与评价	淘宝与天猫规则违规处罚结果		
学习单元设计	拟实现的能力目标	必须掌握的知识内容	学时
淘宝客服必须懂得淘宝规则	本节课通过对淘宝、天猫规则的系统培训和学习,让同学们能够充分认识到淘宝、天猫规则的重要性,并通过案例的方式分析违	1.违规案例分析	2
		2.淘宝与天猫规则	
		3 违规处罚结果	

	规规则的案例,让同学生充分全面掌握规则。		
--	----------------------	--	--

学习单元名称	四十六、中差评处理技巧			
工作任务或项目	1.目标: 本节课通过对一些网店经营卖家在运营店铺过程中遇到的中差评情况做了详细分析,并对中差评案例的电话沟通技巧以及中差评修改步骤做了详细介绍,使同学们充分掌握成功化解店铺遇到中差评之后的处理技巧。 2.具体任务: 使同学们充分掌握中差评的处理技巧。 3.活动设计: 在老师的详细分析下,并对中差评案例的电话沟通技巧以及中差评修改步骤做了详细介绍,使同学们充分掌握中差评的处理技巧。		中差评处理技巧	
教学方法建议	进行适应的讲授进行讨论、查看相关网站案例、理论与实践一体化项目教学并进行分组实践。			
学习重点与难点	重点: 中差评修改步骤中差评案例分析 难点: 中差评电话沟通术			
学习场地与设施建议	多媒体, 机房, 网络通畅, 每人配备电脑			
知识与技能准备	中差评电话沟通术			
学习素材准备	ppt			
学习考核与评价	中差评修改步骤中差评案例分析			
学习单元设计	拟实现的能力目标	必须掌握的知识内容	学时	
中差评处理技巧	本节课通过对一些网店经营卖家在运营店铺过程中遇到的中差评情况做了详细分析,并对中差评案例的电话沟通技巧以及中差评修改步骤做了详细介绍,	1 中差评修改步骤	2	
		2.中差评案例分析		
		3 中差评电话沟通术		

	使同学们充分掌握中差评的处理技巧。		
--	-------------------	--	--

学习单元名称	四十七、买家心理学人群画像		
工作任务或项目	1.目标： 本节课通过对在购物过程中买家人群，买家购物的心理条件支持和买家进入详情页的心理过程进行了个详细分析，从心理的层面充分了解买家购物习惯和特征，使学生们能够对心理学产生浓厚兴趣，同时在客服销售过程中起到重要的作用。 2.具体任务： 使学生们能够对心理学产生浓厚兴趣，同时在客服销售过程中起到重要的作用。 3.活动设计： 从心理的层面充分了解买家购物习惯和特征，使学生们能够对心理学产生浓厚兴趣,同时在客服销售过程中起到重要的作用。		买家心理学人群画像
教学方法建议	进行适应的讲授进行讨论、查看相关网站案例、理论与实践一体化项目教学并进行分组实践。		
学习重点与难点	重点：买家人群的分析买家购物的心理条件支持 难点：买家进入详情页的心理历程		
学习场地与设施建议	多媒体，机房，网络通畅，每人配备电脑		
知识与技能准备	买家进入详情页的心理历程		
学习素材准备	ppt		
学习考核与评价	买家人群的分析买家购物的心理条件支持		
学习单元设计	拟实现的能力目标	必须掌握的知识内容	学时
买家心理学人群画像	本节课通过对在购物过程中买家人群,买家购物的心理条件支持和买家进入详情页的心理过程进行了个详细分析,从心理的	1 买家进入详情页的心理历程	2
		2.买家购物的心理条件支持	
		3 买家人群的分析	

	层面充分了解买家购物习惯和特征,使学生们能够对心理学产生浓厚兴趣,同时在客服销售过程中起到重要的作用。		
--	---	--	--

学习单元名称	四十八、金牌客服销售秘籍		
工作任务或项目	1.目标: 本节课通过对作为一个客服的岗前培训,使学生能够体会到现实网店交易过程中的客服的真实工作,并且通过系统化的产品推荐,差异化营销等经验分享,使学生们能够掌握到作为一个金牌客服所必备的技能。 2.具体任务: 使学生们能够掌握到作为一个金牌客服所必备的技能。 3.活动设计: 通过系统化的产品推荐,差异化营销等经验分享,使学生们能够掌握到作为一个金牌客服所必备的技能。		金牌客服销售秘籍
教学方法建议	进行适应的讲授进行讨论、查看相关网站案例、理论与实践一体化项目教学并进行分组实践。		
学习重点与难点	重点: 产品推荐技巧差异化营销 难点: 转化成交		
学习场地与设施建议	多媒体, 机房, 网络通畅, 每人配备电脑		
知识与技能准备	转化成交		
学习素材准备	ppt		
学习考核与评价	产品推荐技巧差异化营销		
学习单元设计	拟实现的能力目标	必须掌握的知识内容	学时
金牌客服销售秘籍	本节课通过对作为一个客服的岗前培训,使学生能够体会到现实网店交易过程中的客服的真	1 差异化营销	2
		2.产品推荐技巧	
		3 转化成交	

	实工作,并且通过系统化的产品推荐, 差异化营销等经验分享, 使学生们能够掌握到作为一个金牌客服所必备的技能。		
--	--	--	--

学习单元名称	四十九、纠纷订单处理技巧		
工作任务或项目	1.目标: 本节课通过对一些网店经营卖家在运营店铺过程中遇到的纠纷订单案例做详细分析,了解到常见的纠纷类型,纠纷处理流程,纠纷处理要点,使同学们充分掌握纠纷处理的处理技巧,提高自己服务客户的能力。 2.具体任务: 使同学们充分掌握纠纷处理的处理技巧,提高自己服务客户的能力。 3.活动设计: 了解到常见的纠纷类型,纠纷处理流程,纠纷处理要点,使同学们充分掌握纠纷处理的处理技巧,提高自己服务客户的能力。	纠纷订单处理技巧	
教学方法建议	进行适应的讲授进行讨论、查看相关网站案例、理论与实践一体化项目教学并进行分组实践。		
学习重点与难点	重点: 常见售后纠纷类型纠纷处理流程 难点: 纠纷处理要点		
学习场地与设施建议	多媒体, 机房, 网络通畅, 每人配备电脑		
知识与技能准备	纠纷处理要点		
学习素材准备	ppt		
学习考核与评价	常见售后纠纷类型纠纷处理流程		
学习单元设计	拟实现的能力目标	必须掌握的知识内容	学时
纠纷订单处	本节课通过对一些网店经营卖	1 纠纷处理要点	2
		2.常见售后纠纷类型	

理技巧	家在运营店铺过程中遇到的纠纷订单案例做详细分析,了解到常见的纠纷类型, 纠纷处理流程, 纠纷处理要点, 使同学们充分掌握纠纷处理的处理技巧, 提高自己服务客户的能力。	3 纠纷处理流程		
------------	---	----------	--	--

学习单元名称	五十、微信渠道维护老客户		
工作任务或项目	1.目标： 通过本节课对微信维护老顾客技巧的学习，可以使同学们了解到更多老客户维护方式，同时对微信营销有初步了解，能够使同学们掌握更多维护客户的方式，增加自己店铺客户的粘度。 2.具体任务： 使同学们掌握更多维护客户的方式,增加自己店铺客户的粘度。 3.活动设计： 使同学们对微信营销有初步了解，能够使同学们掌握更多维护客户的方式，增加自己店铺客户的粘度。		微信渠道维护老客户
教学方法建议	进行适应的讲授进行讨论、查看相关网站案例、理论与实践一体化项目教学并进行分组实践。		
学习重点与难点	重点：微信基础知识微信粉丝来源朋友圈内容发布 难点：微信实用技巧		
学习场地与设施建议	多媒体，机房，网络通畅，每人配备电脑		
知识与技能准备	微信的实用技巧		
学习素材准备	ppt		
学习考核与评价	微信基础知识微信粉丝来源朋友圈内容发布		
学习单元设计	拟实现的能力目标	必须掌握的知识内容	学时

微信渠道维护老客户	通过本节课对微信维护老顾客技巧的学习,可以使同学们了解到更多老客户维护方式,同时对微信营销有初步了解,能够使同学们掌握更多维护客户的方式,增加自己店铺客户的粘度。	1 微信实用技巧		2
		2.朋友圈内容发布		
		3 微信粉丝来源		

六、实施建议

1.教学场所、硬件设施及配备:70~80 平米的的教室、30~40 个教学工位、30~40 台电脑无线网络或者有限网络、多媒体和教室机端、音响设备齐全。

2.教材的选用:电子商务运营设计在开发过程中,结合现有网店运营、推广网店客服营销教材以及岗位的实操过程中的应用。参考教材如下:《电子商务运营》淘宝大学著作、《视觉不哭——美人心计》淘宝大学著作、《超越平凡的平面设计——版式设计》《配色设计原理》《产品摄影》《构图决定一切》《美工设计学院用书》《商品摄影与后期处理》。

4.教学模式和方法的建议:课堂采用理论与实践操作相结合,同学结合自己店铺发布的产品对产品标题进行优化、用数据软件挖掘关键词,并优化自己产品的关键词,老师指导操作店铺后台页面,数据分析软件,同学们根据老师的演示结合自己的商品在数据软件上进行分析、同时展开翻转课堂,由学生讲解课程知识点,促进同学们对实战教学知识点的融会贯通。

5.教学资源、课件等多媒体教学资源:网店推广运营的课程开发,每堂课都包括完整的教学 PPT 讲课思路、课程设计表,在教学过程部分课程有数据分析软件直接操作,教学欣赏和视频讲解。

七、课程资源的开发与利用

编写要点:课程资源的开发与利用主要包括相关教辅材料,电子教案,PPT,课程包、学设计表、实训指导手册、现代信息技术应用、工学结合、教学资源库和仿真软件等。

八、考核标准与方式

网店运营推广的考核方式分为：过程性评价、结果性评价、第三方评价相结合的方式作为对该课程的全面考核把控。

评价项目		评价内容	评价形式	权 重 (%)	分值
过程性评价	1、网店基础运营作业	1、是否能够正确发布管理宝贝 2、按照正确方式设置运费模板 3、熟练使用千牛工作平台和客户有效沟通，促进客户转化	电子版评价	10%	10
	2、淘宝SEO作业	1、熟练掌握淘宝、天猫排名规则，并且能够合理布局店铺权重和宝贝权重。 2、能够独立制作标题，并且通过标题引爆店铺流量。 3、能够合理布局店铺宝贝的上下架时间，找出落选关键词制定店铺螺旋计划。	电子版评价	10%	10
	3、手机淘宝作业	1、能够运用正确方法进行无线端的选款，选出市场容量大，竞争度小，转化率高的宝贝。 2、运用正确方法制作手机端宝贝标题，并且掌握正确的无线端宝贝标题优化方法 3、熟练使用生意参谋进行全店数据分析，能够运用数据测款，选款和打造爆款	电子版评价	10%	10

	4、付费推广作业	1、认识卖家常用的三种付费营销推广工具，直通车、钻展和淘宝客，熟练掌握各种工具的原理和实战操作方法。 2、重点掌握直通车的扣费公式、提升质量分的技巧、善于运用数据报表进行数据化直通车运营 3、初步了解直通车的定向玩法和店铺推广策略。	电子版评价	10%	10
	5、活动营销作业	1、熟练掌握天天特价活动的报名技巧和规则 2、熟练掌握淘金币营销活动的报名技巧和规则 3、熟练掌握淘抢购营销活动的报名技巧和规则 4、熟练掌握聚划算活动的报名技巧和规则	电子版评价	10%	10
	6、客户服务作业	1、熟练掌握淘宝、天猫规则 2、掌握中差评案例的处理技巧和电话沟通注意事项 3、了解买家在购物过程中的心理变化，利用心理学进行产品销售 4、能够掌握更多产品推荐技巧和客服常用话术，成为金牌营销客服	电子版评价	10%	10
结果性评价	结课设计： 产品店铺的运营策划方案、单	以自身经营的的产品为主做整个店铺的运营计划 店铺运营方案的策划 宝贝单品的螺旋计划方案	已答辩形式为主，学生自带自己设计	30%	30

第三 方评 价	品的螺旋 计划方案、 直通车的 推广引流 方案	直通车的推广引流方案	好的方案，对店铺和产品的运营方案进行讲解，老师点评		
	运营讲师 评价	日常课堂表现 作业自主独立完成情况 翻转课堂活跃度	电子版评价	10%	10
	合计			100	100