

《网店运营管理》

课  
程  
标  
准

# 目录

一、课程名称.....	1
二、课程性质.....	1
三、计划学时.....	1
四、适用专业.....	1
五、课程定位 .....	1
六、设计理念与思路.....	1
(一) 设计理念.....	1
(二) 设计思路.....	2
七、课程目标.....	3
(一) 总体目标.....	3
(二) 具体目标 (能力目标、知识目标、素质目标) .....	3
八、课程内容与要求.....	4
模块一：网店准备与规划 (16 课时) .....	5
模块二：网店日常管理 (14 课时) .....	9
模块三：网店推广 (12 课时) .....	11
模块四：网店物流与客服 (14 课时) .....	13
模块五：网店数据分析 (10 课时) .....	15
模块实训内容及要求.....	16
九、学时分配.....	18
十、实施建议.....	19
(一) 教材选用和编写建议.....	19

(二) 教学建议.....	19
(三) 教学考核评价建议.....	20
(四) 课程资源的开发与利用.....	21
(五) 其它说明.....	21

**一、课程名称：**网店运营管理

**二、课程性质：**专业核心课程

**三、计划学时：** 72 学时

**四、适用专业：**电子商务专业

## **五、课程定位**

本课程为电子商务专业核心课程,安排在第一学年第二学期,课程承前启后,先修课程为电子商务基础与应用、商品拍摄与图片处理等,后续课程为电子商务数据分析与应用、网站推广、电商综合实训等。课程涵盖网店运营管理各岗位必备技能,培养学生掌握网络开店的必备理论知识和基本流程。课程的主要功能是:训练和培养学生利用淘宝平台从事网店建设与运营的实践能力。增强学生的创业意识、交流沟通能力,能做到完成课程的同时便初步成为了一名拥有自己网上店铺的网商。为学生今后走向社会,从事与网店经营相关的工作打下坚实的基础。

## **六、设计理念与思路**

### **(一) 设计理念**

课程内容的重构选择是以企业网店经营的实际环节为依据,打破了以原理知识传授为主要特征的课程模式,转变为以工作任务为中心组织课程内容,并让学生在完成具体任务的过程中构建相关理论与实践知识,锻炼技能,发展职业能力。课程内容突出对学生职业能力的训练,理论与实践知识的选取紧紧围绕工作任务

完成的需要进行，同时又充分考虑了高等职业教育对理论知识学习的需要，并融合了相关职业技能证书对知识、技能和态度的要求。

## (二) 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、加实训的考试方法，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。所以高职电子商务专业的《网店运营管理》就应该达到直接为提高学生专业操作技能服务，并最终为学生就业、创业服务的教学效果。因此，本课程的设计突出职业性，着力营造职业氛围，逐渐提高学生网店管理意识，培养学生“网店经营能力”。

2.坚持实践性。以就业创业为导向、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，将电子商务专业需要的动态技能点融汇到教学过程中，提高专业知识与技能紧密结合的力度。

3.奉行开放性。奉行开放的教育观，实行“多方参与，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《网店运营管理》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考核评价体系，加以结果评价与增值性评价，全方位考核学生。《网店运营管理》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，达到良好的教学效果。

## **七、课程目标**

### **(一) 总体目标**

学生能够掌握网络开店的必备理论知识和基本流程，同时获得相应的学习能力、操作能力、营销能力，强化学生的实践，增强创业意识、交流沟通能力，能做到完成课程的同时便初步成为了一名拥有自己网上店铺的网商。能够使用互联网技术或各种商务网络平台帮助电子商务企业完成供求信息发布、企业库存管理、订单处理、款项支付与结算过程以及各种商业票据的签发、传送和接收，确定配送方案并监控配送、售后服务跟踪等过程。通过对备份内容的学习，学生能够比较系统全面地掌握企业电子商务物流、信息流、资金流以及商流的运作过程，培养学生全盘运作企业商业流程的能力，具备大局观和管理能力。

### **(二) 具体目标（能力目标、知识目标、素质目标）**

#### **1.职业能力目标**

- (1) 能够利用相机拍摄商品图片，利用图片处理软件处理产品图片；
- (2) 能够熟练使用产品发布时所用的各类软件；
- (3) 能够在 C2C 环境下熟练进行产品的发布和管理；
- (4) 能够进行初期策划；

- (5) 能够绘制网站开发流程图;
- (6) 能够在 B2B 环境下熟练进行供求信息发布和管理。

## 2.知识目标

- (1) 掌握网络技术基本知识;
- (2) 掌握 Photoshop 和 Fireworks 的基本操作;
- (3) 熟练掌握软件下载和安装方法;
- (4) 熟练掌握 C2C 网站产品发布和交易管理操作方法;
- (5) 掌握客户关系管理技巧;
- (6) 掌握 B2B 网站策划;
- (7) 熟练掌握 B2B 网站开发过程, 绘制网站开发流程图。
- (8) 掌握 B2B 网站企业信息管理、供求信息管理。

## 3.素质目标

- (1) 诚信经营, 遵守法纪。
- (2) 具备突破陈规、诚信创造的意识。
- (3) 拥有良好心态, 能合理调节创业心理压力。
- (4) 具备团队合作意识和领导管理能力。

# 八、课程内容与要求

本课程主要教学内容包括网店平台、进货渠道选择、注册店铺、店铺装修、产品上架、日常管理、店铺运营推广、物流配送、客户服务、数据分析; 分成是一个个项目情境进行组织教学, 共 72 学时。具体模块与项目安排如下:

## 模块一：网店准备与规划（16 课时）

### 项目一：网店开店概述（2 课时）

学习目标	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 了解常见的网店平台及其特点。</li><li>2. 了解开通淘宝网店的流程。</li><li>3. 了解常见的货源渠道及其特点，掌握选择货源的注意事项。</li></ol>
主要内容	<p><b>1.1 网店基础知识</b></p> <p>1.1.1 常见的网店平台</p> <p>1.1.2 淘宝平台简介</p> <p><b>1.2 开通淘宝店铺</b></p> <p>1.2.1 登录/注册淘宝账户</p> <p>1.2.2 支付宝实名认证</p> <p>1.2.3 淘宝开店认证</p> <p><b>1.3 货源的选择</b></p> <p>1.3.1 商品的选择</p> <p>1.3.2 货源渠道的选择</p>
教学重点	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 开通淘宝网店</li><li>2. 淘宝平台的规则</li></ol>
教学难点	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 支付宝的实名认证</li></ol>

	2. 货源的选择
<b>项目二：商品发布（4 课时）</b>	
学习目标	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 学会在淘宝网店中发布商品。</li> <li>2. 学会合理使用关键词设置商品标题、优化商品主图、撰写商品描述。</li> </ol>
主要内容	<ol style="list-style-type: none"> <li>2.1 上传和发布商品 <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1.1 商品发布的流程</li> <li>2.1.2 发布商品的关键要素</li> </ol> </li> <li>2.2 运费模板和运单模板的设置 <ol style="list-style-type: none"> <li>2.2.1 运费模板的设置</li> <li>2.2.2 运单模板的设置</li> </ol> </li> <li>2.3 淘宝助理的使用 <ol style="list-style-type: none"> <li>2.3.1 批量上传商品</li> <li>2.3.2 批量编辑商品</li> <li>2.3.3 批量导出或导入商品</li> </ol> </li> </ol>
教学重点	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 商品的发布技巧</li> <li>2. 设置商品标题、优化商品主图、撰写商品描述。</li> </ol>
教学难点	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 设置商品标题</li> </ol>

	2. 撰写商品描述。
<b>项目三、网店图片的拍摄与处理（4 课时）</b>	
学习目标	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 学会网店商品拍摄的基本方法</li> <li>2. 了解网店图片的常见格式。</li> <li>3. 掌握网店商品图片的基本处理方法。</li> <li>4. 掌握网店商品主图、详情图及海报图的构成要素及制作方法。</li> </ol>
主要内容	<ol style="list-style-type: none"> <li>4.1 商品图片拍摄 <ol style="list-style-type: none"> <li>4.1.1 拍摄器材</li> <li>4.1.2 拍摄基本知识</li> <li>4.1.3 网店商品的拍摄</li> </ol> </li> <li>4.2 图片处理基础操作 <ol style="list-style-type: none"> <li>4.2.1 调整图片的大小和方向</li> <li>4.2.2 美化图片</li> <li>4.2.3 抠图</li> </ol> </li> <li>4.3 制作商品展示图片 <ol style="list-style-type: none"> <li>4.3.1 制作商品主图</li> <li>4.3.2 制作商品详情描述图</li> </ol> </li> <li>4.4 制作海报图 <ol style="list-style-type: none"> <li>4.4.1 海报图制作要求</li> </ol> </li> </ol>

	4.4.2 海报图制作技巧
教学重点	1.网店商品图片的基本处理方法 2.网店商品主图、详情图及海报图的构成要素及制作方法
教学难点	1.对商品图片进行抠图 2.对商品主图进行设计
<b>项目四、网店装修 (4 课时)</b>	
学习目标	1. 了解网店装修的主要内容。 2. 学会手机端网店页面和电脑端网店页面的装修。 3. 学会商品详情的装修。
主要内容	5.1 网店装修基础 5.1.1 网店装修的目标 5.1.2 网店装修的内容 5.1.3 网店装修的方法 5.2 手机端页面装修 5.2.1 页面基础设置 5.2.2 页面装修 5.2.3 模块管理

	<p>5.3 电脑端首页装修</p> <p>5.3.1 首页的风格和布局设计</p> <p>5.3.2 主要模块区域设计</p> <p>5.4 商品详情装修</p> <p>5.4.1 单个商品详情装修</p> <p>5.4.2 商品详情批量投放</p> <p>5.4.3 智能详情装修</p>
教学重点	<p>1.网店装修的布局设计。</p> <p>2.优化宝贝图片和店招的美化</p>
教学难点	<p>1. 商品详情的装修</p> <p>2. 店招的制作</p>
模块一综合实训 (2 课时)	<b>网店开设与装修</b>
<b>模块二：网店日常管理 (14 课时)</b>	
项目五：网店基本管理 (4 课时)	
项目六：商品分类管理 (4 课时)	
项目七：商品交易管理 (4 课时)	
模块二综合实训：店铺日常管理综合实训 (2 课时)	

<p>学习目标</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 学会淘宝网的基本设置、商品的分类管理、子账号管理。</li> <li>2. 熟练掌握商品交易管理。</li> <li>3. 了解客户服务管理。</li> </ol>
<p>主要内容</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3.1 网店基本管理             <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1.1 网店的基本设置</li> <li>3.1.2 商品分类管理</li> <li>3.1.3 子账号管理</li> </ol> </li> <li>3.2 商品交易管理             <ol style="list-style-type: none"> <li>3.2.1 订单管理</li> <li>3.2.2 评价管理</li> </ol> </li> <li>3.3 客户服务管理             <ol style="list-style-type: none"> <li>3.3.1 违规管理</li> <li>3.3.2 举报管理</li> <li>3.3.3 投诉管理</li> <li>3.3.4 申诉管理</li> </ol> </li> </ol>
<p>教学重点</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 网店的基本设置</li> <li>2. 订单管理</li> </ol>
<p>教学难点</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 子账号管理</li> </ol>

	2. 评价管理
模块二综合实训 (2 课时)	店铺日常运营综合实训
<b>模块三：网店推广 (12 课时)</b>	
<b>项目八：网店搜索引擎优化 (4 课时)</b>	
学习目标	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握影响商品排名的因素。</li> <li>2. 学会商品标题的设置与优化。</li> <li>3. 学会淘宝网的类目优化、商品属性优化和商品上下架时间优化。</li> </ol>
主要内容	<p>6.1 淘宝网的自然搜索规律</p> <p style="padding-left: 2em;">6.1.1 淘宝网自然搜索的原理与搜索引擎的工作步骤</p> <p style="padding-left: 2em;">6.1.2 影响商品排名的因素</p> <p>6.2 优化商品标题</p> <p style="padding-left: 2em;">6.2.1 关键词的类型</p> <p style="padding-left: 2em;">6.2.2 关键词的来源</p> <p style="padding-left: 2em;">6.2.3 商品标题的优化</p> <p>6.3 其他类型的优化</p> <p style="padding-left: 2em;">6.3.1 类目优化</p>

	<p>6.3.2 商品属性优化</p> <p>6.3.3 商品上下架时间优化</p>
教学重点	<p>1. 影响商品排名的因素</p> <p>2. 商品标题的设置与优化</p>
教学难点	<p>1. 商品标题的设置</p> <p>2. 商品标题的优化</p>
<b>项目九：营销工具（6 课时）</b>	
学习目标	<p>1. 了解网店站内的营销工具类型。</p> <p>2. 熟悉营销工具的使用。</p> <p>3. 站外推广的工具使用</p>
主要内容	<p>7.1 店内推广工具</p> <p>    7.1.1 店内活动及营销工具</p> <p>    7.1.2 各种营销工具的应用</p> <p>7.2 站内推广活动</p> <p>    7.2.1 站内流量来源</p> <p>    7.2.2 淘宝活动</p> <p>    7.2.3 常见的站内营销推广方式</p> <p>7.3 站外推广</p> <p>    7.3.1 淘宝客推广</p>

	<p>7.3.2 抖音短视频推广</p> <p>7.3.3 “头条号”推广</p> <p>7.3.4 其他站外推广</p>
教学重点	<p>1.店内推广、站外推广工具的应用</p> <p>2.站内推广方法的应用</p>
教学难点	外部推广与营销
模块三综合实训	抖音短视频推广比赛 (2 课时)
<b>模块四：网店物流与客服 (14 课时)</b>	
<b>项目十：网店物流 (4 课时)</b>	
学习目标	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解网店的物流配送方式。</li> <li>2. 掌握选择快递公司的技巧。</li> <li>3. 掌握商品仓储管理的内容。</li> <li>4. 掌握选择商品包装材料及不同类型商品包装的技巧。</li> <li>5. 掌握疑难件处理流程。</li> <li>6. 掌握商品损坏、商品丢失等情况的处理技巧。</li> </ol>
教学内容	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、物流服务分析与选择</li> <li>2、商品仓储管理</li> <li>3、物流包装</li> <li>4、发货后物流跟踪管理</li> </ol>

	5、物流事故处理
教学重点	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 熟练掌握选择商品包装材料及不同类型商品包装的技巧</li> <li>2. 熟练掌握疑难件处理流程</li> <li>3. 熟练掌握商品损坏、商品丢失等情况的处理技巧</li> </ol>
教学难点	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 商品仓储管理</li> <li>2. 物流事故处理</li> </ol>
<b>项目十一：网店客服管理 (6 课时)</b>	
教学目标	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解售前、售中、售后客服的基本服务流程</li> <li>2. 掌握进行客户识别的方法</li> <li>3. 掌握对客户进行分层管理的方法</li> <li>4. 掌握创建会员体系的技巧</li> <li>5. 掌握开展老客户维护的技巧</li> </ol>
教学内容	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、营销过程的客户服务</li> <li>2、客户识别，构建客户精准画像</li> <li>3、创建会员体系，用会员权益刺激客户活跃度</li> <li>4、做好老客户维护，有效促进二次营销</li> </ol>
教学重点	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 熟练掌握进行客户识别的方法。</li> <li>2. 熟练掌握对客户进行分层管理的方法。 教学重点</li> <li>3. 掌握创建会员体系的技巧。</li> <li>4. 灵活使用开展老客户维护的技巧。</li> </ol>

教学难点	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 熟练掌握进行客户识别的方法。</li> <li>2. 熟练掌握对客户进行分层管理的方法。</li> </ol>
模块四综合实训 (2 课堂)	客服及客户关系管理实训
<b>模块五：网店数据分析 (10 课时)</b>	
<b>项目十二：网店运营数据分析 (8 课时)</b>	
教学目标	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解网店运营数据分析的意义和流程。</li> <li>2. 学会对网店运营中的核心数据进行分析。</li> <li>3. 能灵活使用数据分析工具生意参谋对网店运营数据进行分析。</li> </ol>
教学重点	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 店铺运营数据分析的核心数据</li> <li>2. 生意参谋分析店铺</li> </ol>
教学内容	<p>12.1 网店运营数据分析的意义和流程</p> <p>    12.1.1 网店运营数据分析的意义</p> <p>    12.1.2 网店运营数据分析的流程</p> <p>12.2 网店运营数据分析的核心数据</p> <p>    12.2.1 流量数据</p> <p>    12.2.2 网店主要页面数据</p> <p>    12.2.3 客服数据</p> <p>    12.2.4 店铺动态评分数据</p>

	<p>12.2.5 转化率数据</p> <p>12.3 使用生意参谋分析网店数据</p> <p>12.3.1 实时直播</p> <p>12.3.2 流量分析</p> <p>12.3.3 品类分析</p> <p>12.3.4 交易分析</p> <p>12.3.5 营销分析</p>
<b>模块五综合实训 (2 课时)</b>	<b>店铺运营数据分析实训</b>
<b>网店运营期末综合实训 (4 课时)</b>	<b>网店运营综合实训</b>
<b>课程考核 (4 课时)</b>	<b>基于企业导师+任课教师的理论+实训综合性考核</b>

## 模块实训内容及要求

### 1. 模块一实训 淘宝店铺开通与装修

#### 1.1 基本要求

熟悉淘宝开店的流程、开店规则和商品发布的技巧；熟悉如何选择货源。熟悉旺铺的基本功能和手机店铺的设置；掌握宝贝图片和店招的美化；熟练掌握营销型店铺的装修。

#### 1.2 主要内容

- (1) 开通淘宝店铺
- (2) 选择货源
- (3) 商品的发布
- (4) 手机店铺装修：首页基本模块、促销活动页面、无线店铺菜单

## **2. 模块二实训 店铺日常运营综合实训**

### **2.1 基本要求**

掌握店铺管理；熟练操作店铺运营管理工作；了解淘宝的日程运营管理。

### **2.2 主要内容**

- (1) 商品的发布
- (2.) 店铺管理：店铺的基本设置、宝贝的分类管理、图片空间
- (3.) 网店的日常运营管理：宝贝管理、交易管理、子账号管理、在线接待

## **3. 模块三实训：抖音短视频站外推广**

### **3.1 基本要求**

熟悉网店推广的具体方法；掌握店内推广、淘宝站内推广、外部推广的方法；  
熟练掌握店铺抖音短视频推广。

### **3.2 主要内容**

- (1.) 店内推广与营销
- (2.) 抖音短视频制作与发布
- (3.) 引流

## **4. 模块四实训 网店客服与客户关系管理**

### **4.1 基本要求**

熟悉智能客服店小蜜的设置与应用；掌握客户关系管理的方法；掌握店铺客

服的技巧。

#### 4.2 主要内容

- (1) 智能客服店小蜜的设置
- (2) 店铺客户运营工具的应用

#### 5. 模块五实训： 店铺运营数据分析

##### 5.1 基本要求

熟悉店铺运营数据分析的核心概念；运用生意参谋分析店铺的数据。

##### 5.2 主要内容

- (1) 店铺运营核心数据分析
- (2) 生意参谋分析店铺数据

## 九、学时分配

模块	项目	讲授时数	实训时数	小计
模块一：店铺准备与装修（16课时）	项目一 网上开店概述	1	1	2
	项目二 商品发布	2	2	4
	项目三 网店图片的拍摄与处理	2	2	4
	项目四 网店装修	2	2	4
	模块一实训		2	2
模块二：店铺日常管理（14课时）	项目五 网店基本管理	2	2	4
	项目六 商品分类管理	2	2	4
	项目七 商品交易管理	2	2	4
	模块二实训		2	2

模块三：网店推广（12课时）	项目八：网店搜索引擎优化	2	2	4
	项目九：营销工具	2	4	6
	模块三实训		2	2
模块四：网店物流与客服（12课时）	项目十：网店物流	2	2	4
	项目十一：网店客服管理	2	4	6
	模块四实训		2	2
模块五：网店数据分析（10课时）	项目十二：网店运营数据分析	4	4	8
	模块五实训		2	2
网店运营期末综合实训	网店运营综合实训		4	4
课程考核	理论+实训考核	2	2	4
合 计		<b>25</b>	<b>47</b>	<b>72</b>

## 十、实施建议

### （一）教材选用和编写建议

网店运营与管理（视频指导版 第2版）作者：白东蕊 人民邮电出版社，2021年8月出版，ISBN：978-7-115-56508-2

### （二）教学建议

#### 1. 教学方法建议

在重构教学内容的基础上，以课时为单位分解工学单元内容，确定工学单元

活动，教师指导学生实施工学单元内容，检查学生成果，工学单元实施负责人分阶段对学生的工学单元实施情况进行检查。教师组成的工学教学团队对工学单元实施的效果进行评价，包括评价的方式、时间和地点。然后按照预先设定的规程对学生提交的工学单元实施成果（产品、方案、演示等）进行评分，并汇总形成每个学生工学单元成绩表，学生签名确认后由工学单元实施负责人审定。

## 2. 师资条件要求

该课程师资队伍由专业带头人、企业导师、一线骨干教师组成，大多数教师有企业工作经验。

## 3. 教学条件基本要求

多媒体教室+理实一体实训室+直播实训室+新媒体运营实训室+产品视觉营销实训室+企业实践基地

辅助设备：照相机、摄影棚、静物写真台、实际货物（产品），网络银行支付工具等

### **(三) 教学考核评价建议**

(1) 建立职业能力综合评价体系，以目标水平为主，阶段成绩为辅，加上增值必评价以及结合课外企业实训实践项目成果、学习态度以及本人课程学习中职业技能的提高程度进行综合评价。

(2) 强调目标评价和过程评价相结合，注重作业过程、方法步骤的正确性，加强实践性教学环节的考核，注重平时成绩记录。

(3) 建议在教学中按课程教学目标分别进行综合评估，按不同的权重计算总成绩。

(4) 本课程按百分制考评。

#### **(四) 课程资源的开发与利用**

进一步开发课程教案（PPT）、课程案例、课程习题库、课程实训项目。通过校企共同开发上述资源，形成课程教学资源库，实现资源共享，提高课程资源利用效益，进而取得了良好的教学效果。

同学们还将通过网络课程平台上的教学视频、电子书、淘宝大学、橙点同学、随堂练平台等课程资源展开自主学习，如遇到问题，还可以通过网络课程的论坛、腾讯会议聊天群、微信群等寻求帮助。

#### **(五) 其它说明**

(1) 该课程标准中的全部项目适用于三年制高等职业教育层次学生。

(2) 本课程标准所列的总学时及项目学时为建议学时，可以根据具体情况作适