

任务2 会员管理

【授课名称】店铺运营

【授课教师】

【授课对象】电商专业学生

【使用教材】《店铺运营》 莫海燕主编 高等教育出版社出版

【班级人数】 人

【授课类型】新课教授

【授课时间】 年 月 日

【授课课题】会员管理

【教学目标】

1. 知识目标

(1) 了解会员管理的形式

(2) 了解会员管理的内容

2. 能力目标

(1) 能够制定店铺的会员管理制度；

(2) 能够收集客户信息并建立客户档案；

(3) 能够做到客服关怀。

3. 情感目标

(1) 激发学习兴趣，增强成就感；

(2) 提高为会员、顾客服务的工作意识；

(3) 树立信心，培养团队意识。

【教学重点】

设置会员管理制度，服务好会员

【教学难点】

设置科学的、合适的会员管理制度

【教学方法】任务驱动法；小组讨论法；讲授法

【教 具】教学课件；多媒体机房

【课时安排】4 课时（160 分钟）

【教学内容及过程】

一、导入（5 分钟）

教师提问全班：

大家有什么店铺的会员吗？你拥有的店铺的会员有什么作用吗？可以打折？可以换购？

根据学生回答的情况引出课题。

二、进入课题（140 分钟）

序号	阶段	教学设计		教学目的	时间 (分)
		教	学		
1	案例描述	分享案例	听取案例描述	让学生对本任务有一个完整的认识	10
2	案例分析	根据案例讲解各个步骤： 1. 设置店铺四级会员制度； 2. 收集客户信息：分析客户构成； 3. 建立客户信息档案：后续管理客户信息。	根据老师的思路学习	让学生熟悉任务流程，完成知识目标、技能目标的教学；渗透情感目标	35
3	平台拓展	讲解速卖通平台的操作 1. 速卖通平台收集客户信息； 2. 速卖通平台客户分类； 3. 速卖通平台会员制度。	根据老师的思路学习	帮助学生学会拓展知识与技能	30
5	实战应用	1. 布置实战任务，并进行指导 2. 检查任务完成情况。	1. 开展实操 2. 按时提交任务单。	让学生通过实操掌握相关技能；了解学生是否掌握相关内容	50

7	点评	1. 收集学生任务单 2. 选出 5 份作业进行点评	参与评价	1. 总结完成情况，巩固 所学内容 2. 提供给学生一个相互 评价的平台，提高课堂气 氛	20
---	----	-------------------------------	------	--	----

三、教学小结（5 分钟）

通过本次学习希望同学们学会科学有效的设置会员等级和奖励制度，更好地维护店铺会员的客户忠诚度，提高客户购买体验，激发客户更大的购买欲望。

四、布置课后作业（5 分钟）

- 1.完成教材课后作业；
- 2.把未完成任务完成，设想其他能够激发客户购买欲望的方法。

附件一

任务单

任务1：淘宝店铺之商品引流

要求：登录淘宝店铺，通过分析店铺数据选出引流商品、优化引流商品争取卖出商品。

表 淘宝平台卖出商品实战记录表

序号	实战任务	具体要求	实战记录
1	分析店铺数据 选择引流商品	了解自家店铺流量，全面掌握店铺基础数据	
		对比商品流量排行，选出备用引流商品	
		对比同行优秀店铺数据，确定引流商品	
2	优化引流商品	利用商品标题优化公式优化商品名称	
		利用低价定价法优化商品价格	
		根据平台与店铺实时情况设置商品促销信息	

任务2：速卖通平台之商品引流

要求：登录自己的速卖通店铺，通过分析店铺数据选出引流商品、优化引流商品争取卖出商品。

表 速卖通平台店铺优化实战记录表

序号	实战任务	具体要求	实战记录
1	分析店铺数据 选择引流商品	了解自家店铺流量，全面掌握店铺基础数据	
		根据商品流量排行榜选出备用引流产品	
		利用蓝海行业数据，确定引流产品	
2	优化引流商品	利用商品标题优化公式优化商品名称	
		利用低价定价法优化商品价格	
		根据平台与店铺实时情况设置商品促销信息	