

“十二五”职业教育国家规划教材

《店铺运营》

教法、学法指南

目 录

项目一 店铺开设

任务 1 开店准备·····	3
任务 2 开设淘宝店·····	4
任务 3 开设速卖通店·····	5

项目二 店铺管理

任务 1 商品管理·····	6
任务 2 店铺装修·····	7
任务 3 安全管理·····	8

项目三 数据营销

任务 1 卖出商品·····	9
任务 2 提高销量·····	10
任务 3 打造爆款商品·····	11
任务 4 建立品牌·····	12

项目四 客户服务

任务 1 智能客服·····	13
任务 2 制作客服工作手册·····	14
任务 3 会员管理·····	15

教法、学法指南

项目名称	项目一 店铺开设		
任务名称	任务 1 开店准备	课时	4
教法、学法、思政融入			
教法	本任务建议采用案例教学法进行教学。 围绕教材中“大码女装店的定位”的案例，组织学生进行案例讨论，分析出店铺的客户群定位、细分市场定位、理念定位、核心价值观定位的策略，在案例分析过程中逐步引导学生学会四种定位的策略。		
学法	建议学生采用头脑风暴法、合作探究法等方法进行学习。 学生在定位店铺的人群、市场、理念、核心价值时，小组成员之间使用思维导图工具进行头脑风暴，开放式的讨论氛围，高涨的情绪使学生的灵感层出不穷，思维奔逸，最终形成自身店铺定位方案。		
思政	思政元素	创新精神、团队合作精神	
	融入知识、技能点	1. 案例讲解过程 2. 小组讨论店铺定位	
	融入方式	1. 经典案例 2. 提问、讨论	
	融入方案	1. 在大码女装店经典案例讲解中强调店铺之所以成功，核心点是店铺有创新，引导学生要有创新精神。 2. 在小组讨论店铺定位环节中，通过问题引导学生要具备团队合作精神。	

教法、学法指南

项目名称	项目一 店铺开设		
任务名称	任务 2 开设淘宝店	课时	6
教法、学法、思政融入			
教法	本任务建议采用引导文法进行教学。 根据教材中提到的开设淘宝店铺的每个具体步骤，设计好引导文（工作任务书）、引导资料等。学生根据预先设计的引导文等教学文件，分组合作学习，一步步完成操作，最终完成总任务，成功开设淘宝店。		
学法	建议学生采用合作探究法等方法进行学习。 学生在根据引导文学习的过程中，由于学生的接受能力不一致，可采用小组形式的合作探究来完成任务。让学生习惯小组合作的学习模式，从而培养学生团队合作的意识。		
思政	思政元素	具备法律意识，尊重知识产权、诚实守信	
	融入知识、技能点	1. 开店过程 2. 资料上传操作过程	
	融入方式	1. 讲述规则 2. 反面案例讲解	
	融入方案	1. 在开店过程中通过讲解规则让学生遵守相关电子商务平台规则，合法开设店铺，具备法律意识。 2. 在资料上传与设置时，通过一个反面的案例：某卖家店主上传虚假资料被封店案例，引导学生做到诚实守信，上传的资料要真实，不弄虚作假。	

教法、学法指南

项目名称	项目一 店铺管理		
任务名称	任务 3 开设速卖通店	课时	8
教法、学法、思政融入			
教法	本任务建议采用演示法进行教学。 教师通过演示速卖通开店流程，让学生一目了然熟悉操作流程。把操作流程制作成微课视频，学生可以利用手机反复观看，针对不理解的部分反复观看。		
学法	建议学生采用小组合作法进行学习。 采用异质分组方式进行强弱搭配，学生通过小组合作的方式实践，学会开设店铺，突破教学难点。通过分组让学生习惯小组合作的工作模式，从而培养学生团队合作的意识，明确任务能让小组成员之间更好地开展工作。		
思政	思政元素	坚守职业道德、匠心精神、家国情怀	
	融入知识、技能点	1. 开设店铺要符合电商平台规则 2. 合法开设店铺，具备法律意识	
	融入方式	案例学习与实践全过程	
	融入方案	1. 介绍速卖通平台时，通过马云当年融资创建阿里巴巴的故事，融入家国情怀的思政元素； 2. 介绍速卖通店铺案例时，通过一些失败案例，融入电商平台规则，法律法规意识的内容。	

教法、学法指南

项目名称	项目二 店铺管理		
任务名称	任务1 商品管理	课时	4
教法、学法、思政融入			
教法	本章节建议使用项目教学法和任务驱动教学法。 项目准备阶段首先学生获取商品管理的知识点；第二步根据已获取知识点，结合店铺销售商品类别设计本小组商品分类类目名称；然后通过小组讨论确定分类并进行操作；项目实施阶段教师通过提问及督促任务单完成保障教学顺利进行，最后进行项目评价，通过评价检验学生的掌握情况。 项目实施过程中分解的若干子任务可采用任务驱动教学法，学生根据教师提供的工作任务单完成各项作业。		
学法	建议学生采用合作探究法、学练结合法等方法进行学习。 合作探究法：学生以小组为单位，结合店铺实际情况进行探究研究，确定店铺的分类名称； 学练结合法：在教师的演示中，学生边学习边进行练习，运用学练结合法加深技能的掌握。		
思政	思政元素	实事求是、良好的国际视野、尊重各国文化	
	融入知识、技能点	案例学习及平台拓展	
	融入方式	教师讲解、技能操作	
	融入方案	1. 在案例学习环节通过教师的讲解“商品日常管理阿里指数获取数据”时，引导学生认识到数据时代求实的重要性，并养成实事求是的习惯； 2. 在平台拓展教学环节，针对速卖通平台进行商品管理操作内容，引导学生了解并尊重各国文化、培养良好的国际视野。	

教法、学法指南

项目名称	项目二 店铺管理		
任务名称	任务 2 店铺装修	课时	20
教法、学法、思政融入			
教法	本任务建议采用项目教学法进行教学。 在店铺装修的过程中，教师把 PC 端店铺装修项目、无线端店铺装修项目分成若干个课堂任务，指导学生进行整体项目的规划和设计；收集项目素材、文案，学生根据规划进行项目实施及最终评价。全程由学生自主负责，学生通过项目的实施，了解并把握整个过程及每一个环节中的基本要求，教学过程中，以项目为主线、教师为引导、学生为主体，注重理论与实践相结合。		
学法	建议学生采用学练结合法、合作探究法等方法进行学习。 学练结合：学生学习新知后，学生在淘宝平台进行店铺装修，边学边练，记忆知识点以及巩固技能。 合作探究：全班分成若干个小组，教师对指定的店铺案例提出问题学生，小组进行讨论得出答案，学生经过独立思考对所提问题得出结论，从而获得新知。实训过程中，学生小组讨论整个店铺的规划和设计，分工合作进行素材收集以及店铺装修，有效性的合作学习，提高了学生学习能力和积极性。		
思政	思政元素	坚守职业道德、工匠精神、民族自豪感、家国情怀	
	融入知识、技能点	案例学习与平台拓展	
	融入方式	经典案例、提问、讨论等引导	
	融入方案	1. 在案例学习的“店铺风格与配色”，教师通过国潮风的经典店铺装修案例，提问学生包含了哪些中国元素？学生小组进行讨论，同时教师引导学生项目实施时，选择店铺装修风格与配色，可以时尚元素与文化经典元素结合，传承民族文化，如原创国潮风、古典中国风等，增强学生民族自豪感； 2. 在实战应用的“店铺装修”，引导学生查找店铺素材以及文案，要坚守职业道德，不抄袭以及盗用；作图细心有品质，追求工匠精神；学生小组分析销售商品的源头产地，融入当地人文情怀故事，展示家乡民族传承的文化与技艺，真实地记录产品安全生产的过程、历经的工艺等，体现家国情怀。	

教法、学法指南

项目名称	项目二 店铺管理		
任务名称	任务 3 安全管理	课时	2
教法、学法、思政融入			
教法	本任务建议采用角色扮演法进行教学。 根据教材中提到的 3 个淘宝卖家常见骗局及 3 个速卖通卖家常见骗局，挑选一部分学生分为 6 个小组，每个小组由一名“卖家”及一名“骗子”组成，再挑选一名同学为主持人，其余同学为观察评分人员。 教学过程中演员逐个演绎骗局过程，观察员需注意在每个骗局表演完成后进行评判，并提出应对策略。		
学法	建议学生采用观察法、讨论法等方法进行学习。 教师在案例讲解过程中采用角色扮演法促使学生进入情景，身临其境沉浸在教学内容中，并通过仔细观察“剧情”、分组讨论应对骗局的策略等方式将学习内容潜移默化融入学生认知。		
思政	思政元素	法治意识、科学思考与防范骗局的意识	
	融入知识、技能点	案例学习、平台拓展等教学环节中淘宝、速卖通等网络平台常见骗局及应对策略	
	融入方式	在案例学习与平台拓展环节采用讲案例小故事的方式融入	
	融入方案	1. 在案例学习教学环节，讲述小故事“淘宝新手卖家遭遇骗局”引入课程，然后依次通过讲述“假冒淘宝官方客服、卖家账户未授权骗局、专业差评师、同城交易骗局”等 4 个淘宝卖家遭遇骗局的例子，潜移默化引导学生作为卖家首先自己要诚实守信，其次要具备法治意识，科学思考分辨骗局、提高防范骗局的意识。 2. 在平台拓展环节，依次讲述“代运营骗局、第三方账户诈骗、PayPal 钓鱼诈骗”等 3 个速卖通卖家遭遇骗局的例子，进一步引导卖家法治意识及防范骗局意识，并让学生科学思考，意识到区分不同平台可能存在的不同安全隐患。	

教法、学法指南

项目名称	项目三 数据营销		
任务名称	任务 1 卖出商品	课时	8
教法、学法、思政融入			
教法	本任务建议采用项目教学法与引导文教学法进行教学。 项目内容：找出正在运营的店铺的引流商品并进行优化。学生根据引导文（工作手册）通过店铺基础数据读取与分析找出引流商品，然后进行引流商品优化，最终完成项目。		
学法	建议学生采用合作探究法等方法进行学习。 学生小组根据项目要求进行分工，探究项目完成路径，合作完成“找出引流商品并进行优化”项目。		
思政	思政元素	合作意识、协调能力、高效的执行力意识	
	融入知识、技能点	找出引流商品并进行优化	
	融入方式	案例学习与实践全过程	
	融入方案	1. 在布置项目时要求学生进行按小组完成；并要求学生做好分工安排表，帮助学生建立合作意识，提供给学生提高协调能力的方法； 2. 在学生开展项目过程中，帮助组长严格按照分工表进行合作并及时检验，提高学生高效执行力意识。	

教法、学法指南

项目名称	项目三 数据营销		
任务名称	任务 2 提高销量	课时	8
教法、学法、思政融入			
教法	本任务建议采用项目教学法与引导文教学法进行教学。 项目内容：利用直通车提高销量。学生根据引导文（工作手册）认识直通车各板块功能、设置推广计划、进行数据监控与维护，最终完成项目。		
学法	建议学生采用合作探究法等方法进行学习。 学生小组根据项目要求进行分工，探究项目完成路径，合作完成“利用直通车提高销量”项目。		
思政	思政元素	合作意识、协调能力、制定计划意识、高效的执行力意识	
	融入知识、技能点	设置推广计划、进行数据监控与维护	
	融入方式	案例学习与实践全过程	
	融入方案	1. 在布置项目时要求学生进行按小组完成；并要求学生做好分工安排表，帮助学生建立合作意识，提供给学生提高协调能力的方法； 2. 在学生设置直通车计划时提醒学生要有制定计划的意识； 3. 在学生开展项目过程中，帮助组长严格按照分工表进行合作并及时检验，提高学生高效执行力意识。	

教法、学法指南

项目名称	项目三 数据营销		
任务名称	任务 3 打造爆款商品	课时	10
教法、学法、思政融入			
教法	本任务建议采用项目教学法进行教学。 将学生分组，并根据教材的要求，以完成一次店铺爆款商品的打造为项目，教师引导各组学生完成前期知识点的梳理，中期自己店铺商品的选择、测试、优化和推广，后期市场结果的分析总结。 教学过程中，对于难点和困境，鼓励学生多发散思维，勇于尝试，以市场的数据为标准，检测学生对于知识点的理解和应对市场变化的反应能力。		
学法	建议学生采用学练结合法、讨论法等方法进行学习。 学生在项目的完成过程中边参照案例的方法，边模拟制定自己组内的方案，在方案执行的过程中以小组讨论逐个突破重难点问题。		
思政	思政元素	诚信经营、遵纪守法、团队合作精神	
	融入知识、技能点	商品的推广、详情页的优化、多平台的宣传、活动策划	
	融入方式	实践的全过程	
	融入方案	1. 解读电子商务法律法规、电商平台规则，让学生了解什么是违规操作，如刷单、抄袭和盗用他人图片、文案等，避免在商品推广和多平台宣传时违法违规； 2. 优化产品标题和详情页时，着重挖掘产品自身卖点，实事求是； 3. 整个项目的开展中，引导学生积极参与，协调合作，尤其在商讨商品选择、详情页布局和活动策划时，群策群力。	

教法、学法指南

项目名称	项目 3 数据营销		
任务名称	任务 4 建立品牌	课时	2
教法、学法、思政融入			
教法	本任务建议采用案例教学法进行教学。 通过案例分析品牌的形成及发展，使学生加深对品牌的理解，树立品牌意识，增强品牌精神。		
学法	建议学生采用学思结合法、讨论法等方法进行学习。 在案例的学习中，让学生思考为什么淘宝要建立“淘品牌”。以小组讨论的方式，阐述品牌的作用和重要性。		
思政	思政元素	诚信经营、创新精神	
	融入知识、技能点	淘品牌、国内外商标注册	
	融入方式	案例分析的全过程	
	融入方案	通过讲故事的方式，以经济全球化的趋势为立足点，分析我国低端制造、低成本竞争、低附加值出口的经济模式对国家市场经济的制约。把企业在发展中遇到的困境和遭遇的阻击作为案例，让学生们分析企业能提高影响力、长久发展的方法。树立良好的品牌意识，增强创新精神。	

教法、学法指南

项目名称	项目四 客户服务		
任务名称	任务 1 智能客服	课时	4
教法、学法、思政融入			
教法	本任务建议采用任务驱动法和演示法进行教学。 教师布置实战课堂任务：学生完成开通并设置“店小蜜”的主任务，学生根据任务单逐步完成主任务中的各项分任务，最终顺利完成主任务； 通过演示“店小蜜”开通设置流程，让学生一目了然熟悉操作流程。把操作流程制作成微课视频，学生可以利用手机反复观看，针对不理解的部分反复观看。		
学法	建议学生采用小组合作法进行学习。 学生通过小组合作的方式实践，分工完成智能客服“店小蜜”后台的大量问答设置，突破教学难点。通过分组让学生习惯小组合作的工作模式，从而培养学生团队合作的意识，明确任务能让小组成员之间更好地开展工作。		
思政	思政元素	遵纪守法、坚守职业道德、匠心精神、社会主义核心价值观	
	融入知识、技能点	1.客服工作过程受电子商务法律法规、电商平台规则制约和监督； 2.不断提升客户服务水平，追求匠心精神； 3.践行社会主义核心价值观中的诚信，诚信经营、诚信待客。	
	融入方式	在案例学习与实践过程中通过提问、讨论方式融入	
	融入方案	1. 介绍“店小蜜”的过程中，提出一些网店客服失误的案例，融入匠心精神，遵守法律法规职业道德的思政元素； 2. 课堂中提出一些网店客服违规操作的案例，组织学生小组讨论，让学生明白诚信的重要性。	

教法、学法指南

项目名称	项目四 客户服务		
任务名称	任务 2 制作客服工作手册	课时	4
教法、学法、思政融入			
教法	本任务建议采用任务驱动教学法进行教学。 教师设定客服工作手册的内容框架，提出任务要求，学生根据任务要求制作符合本组淘宝店铺实际的客服工作手册。通过制定客服工作手册的任务，让学生们了解客服工作流程、规范、技巧等。 教学过程中学生分组进行，任务评价环节各小组进行展示，并进行组内、组间和教师三方评价，评选最优作品给予奖励。		
学法	建议学生采用合作探究法等方法进行学习。 学生分组自行查阅筛选资料，合作探究、共同讨论讨论完成任务，通过任务实操将学习内容潜移默化融入学生认知和技能中。		
思政	思政元素	遵纪守法、坚守职业道德、匠心精神	
	融入知识、技能点	1. 客服工作过程受电子商务法律法规、电商平台规则制约和监督； 2. 与客户沟通过程中要坚守职业道德，不能随意辱骂客户、泄露客户信息； 3. 不断提升客户服务水平，追求匠心精神。	
	融入方式	1. 课前引导学生熟读相关电子商务法律法规； 2. 通过讨论、讲述方式引导学生熟读电商平台规则，理解什么是违规操作； 3. 多学习优秀店铺的客服内容，不断打磨自己的客服心态和客服服务水平。	
	融入方案	1. 在案例学习阶段通过“网店客服私下联系客户修改差评，双方产生纠纷对簿公堂”案例，教会学生客服工作需要遵守法律法规及平台规则； 2. 在讲解知识点如“为什么客服不能辱骂客户？会造成什么后果、当新员工不明白退货流程时怎么办、当客户要投诉你时，客服应该怎样应对”等内容时，组织学生使用自己制作的客服工作手册解答该问题，如此往复不断打磨自制手册，以此引导学生精益求精的匠心精神。	

教法、学法指南

项目名称	项目四 客户服务		
任务名称	任务 3 会员管理	课时	4
教法、学法、思政融入			
教法	本任务建议采用案例教学法进行教学。 教师通过三只松鼠天猫店会员管理案例，组织学生讨论案例中店铺进行会员管理前后，在销售量等方面的数据提升，从而体会做好会员管理的重要性必要性，然后组织学生自行归纳出影响店铺销量的会员管理及会员关怀措施。 教学过程中学生通过学习及探讨案例自行归纳出更好的做法。		
学法	建议学生采用学思结合法、发现法等方法进行学习。 教师在案例讲解过程中采用学思结合法，通过提问促使学生在案例学习过程中不断思考；采用发现法，通过提示引导学生自行发现案例中会员管理方面的优秀做法，并模仿制定会员管理措施。		
思政	思政元素	遵纪守法、坚守职业道德、匠心精神、诚信经营	
	融入知识、技能点	1. 会员管理中收集客户资料时要符合电商法律法规及平台规则； 2. 整理客户资料时通过案例讲解过程融入坚守职业道德。	
	融入方式	1. 课前引导学生熟读相关电子商务法律法规及电商平台规则； 2. 通过讨论优秀店铺会员管理服务内容融入； 3. 通过案例讨论融入。	
	融入方案	1. 组织学生背诵《电子商务法》中关于泄露客户隐私的条款及违法行为处罚条例，教会学生客服工作需要接受法律法规和平台规则的制约和监督； 2. 在案例学习讲述某网店不诚实经营、欺骗会员、卷款跑路并收到平台和市场监管部门严厉处罚的故事，围绕网店客服违规操作的相关问题，强调诚信经营的重要性，植入遵纪守法等职业道德意识。 3. 在案例学习中让学生讲述自身网购经历，阐述客服做得比较好的措施，并通过思维导图呈现，引导学生融会贯通反复修订本组店铺的会员管理内容，在训练中让学生不知不觉追求精益求精，成就匠心精神。	