

# 《淘宝天猫店 产品、物流、客服》课程教学 大纲

(课程英文名称)

**课程编号：**

学 分：5 学分

学 时：44 学时（其中：讲课学时：44 学时）

**先修课程：**计算机基础、网络营销推广、新媒体营销教程、网络营销文案策划、淘宝天猫店运营、淘宝天猫店美工设计实操

**后续课程：**跨境电商

**适用专业：**信息技术、市场营销、电子商务、网络营销相关专业

**开课部门：**网络营销系、电子商务系、市场营销系

## 一、课程的性质与目标

《淘宝天猫店 产品、物流、客服》系统讲解了电子商务模式下的产品、物流、客服的相关内容，本书以淘宝平台为例，结合相关案例，详细介绍了电子商务模式下的产品规划、物流建设和客服管理，主要包括产品规划的理论基础、产品规划流程详解、产品的营销策略、电子商务物流的概念、电子商务物流体系建设、客服基础知识、客服技能、客服管理等内容。

《淘宝天猫店 产品、物流、客服》适合作为大专院校相关专业的教材使用，亦可被电子商务从业人员参考学习。

## 二、课程设计理念与思路

**课程设计理念：**通过对本书的学习，让学生们了解并掌握电子商务从业者所需技能。了解电子商务从业者的对于产品规划、物流体系建设、客服管理的基本理念，掌握产品规划流程实操、产品营销、物流体系建设实战、客服工作技能、客服管理办法等内容。结合相关案例，以图、表、文的形式讲解实操技能，使得学生更容易掌握实操技术，避免了假、大、空的知识体系，使学生真正的应用到实际工作中。

课程设计思路：本书针对的人群较为广泛，无论是有一定电子商务基础知识的人群，还是对于丝毫没有电子商务基础知识的人群，都可以进行阅读学习。以既定的编写体例（理论+案例式）巩固对理论知识点的学习。通过大量的案例展示，帮助学生快速理解掌握书中的知识点。在内容编排上，本书分为理论篇、实操篇两个部分，按照由浅入深的学习过程，讲解了产品、物流、客服三个模块的基础、技巧和案例，让读者能更深入地了解电子商务的三大重要板块。在内容选择、结构安排上更加符合从业人员职业技能水平的提高，从而达到老师易教、学生易学的目的。

### 三、课程的主要内容及基本要求

#### 第1章 产品规划基础

学习单元	第1章 产品规划基础	学时	2 学时		
学习目标	1、了解产品规划的定义和作用 2、了解产品规划的流程 3、了解产品规划部门组织架构 4、掌握企业愿景 5、掌握企业战略目标				
学习内容	知识点	了解	掌握	重点	难点
	产品规划的定义	✓			
	产品规划的作用	✓			
	企业愿景		✓		
	战略目标		✓		
	产品规划的流程	✓			
	部门组织架构	✓			

#### 第2章 产品规划流程详解

学习单元	第2章 产品规划流程详解	学时	7 学时		
学习目标	1、了解市场细分的作用和原则 2、了解各个电子商务平台 3、掌握行业分析的方法 4、掌握竞争力分析的方法 5、掌握市场细分的流程 6、掌握产品和产品线的规划内容 7、掌握电子商务平台的选择方法				
学习内容	知识点	了解	掌握	重点	难点
	行业分析			✓	
	企业竞争力分析			✓	✓
	产品竞争力分析		✓		

	市场细分作用	✓			
	市场细分原则	✓			
	市场细分的依据		✓		
	市场细分的流程		✓		
	规划产品线			✓	
	规划产品		✓		
	电子商务平台简介	✓			
	电子商务平台选择			✓	

### 第3章 产品营销

学习单元	第3章 产品营销	学时	7 学时		
学习目标	1、了解新零售 2、掌握产品策略营销方法 3、掌握视觉策略营销方法 4、掌握新零售策略营销				
学习内容	知识点	了解	掌握	重点	难点
	新产品定价			✓	
	产品价格调整		✓		
	广告渠道		✓		
	广告类型		✓		
	广告策划			✓	
	活动分类	✓			
	活动要素		✓		
	活动流程			✓	
	产品图片拍摄流程	✓			
	产品图片制作要点		✓		
	产品图片展示位置		✓		
	电商文案分类	✓			
	电商文案写作技巧		✓		
	短视频分类		✓		
	短视频内容			✓	
	新零售概述	✓			
体验式策略		✓			

### 第4章 电子商务物流基础

学习单元	第4章 电子商务物流基础	学时	2 学时		
学习目标	1、了解电子商务物流的基本概念及特点 2、了解电子商务物流的发展趋势 3、了解电子商务物流的政策 4、掌握电子商务物流的主要模式及选择方法				

学习内容	知识点	了解	掌握	重点	难点
	电子商务物流概述	√			
	自营物流		√		
	第三方物流		√		
	物流联盟		√		
	电商物流模式的选择		√		
	电子商务物流政策	√			

## 第5章 电子商务物流体系

学习单元	第5章 电子商务物流体系	学时	6 学时		
学习目标	1、 了解电子商务采购基础知识 2、 了解电子商务物流仓储基础知识 3、 了解电子商务物流配送基础知识 4、 了解电子商务物流运输基础知识 5、 掌握电子商务采购的应用 6、 掌握电子商务物流仓储的规划方法 7、 掌握电子商务物流配送的流程及优化方法 8、 掌握电子商务物流运输网络				
学习内容	知识点	了解	掌握	重点	难点
	认识电子商务采购	√			
	电子商务采购流程		√		
	电子商务采购的实施			√	
	电子商务物流仓储的概念	√			
	电子商务物流仓储与传统 电子商务物流仓储的区别	√			
	电子商务物流仓储的规划			√	√
	认识电子商务物流配送	√			
	电子商务物流配送流程		√		
	电子商务物流配送流程优化		√		
	认识电子商务物流运输	√			
	电子商务物流运输线路		√		
电子商务物流运输节点		√			

## 第6章 客服概述

学习单元	第6章 客服概述	学时	4 学时		
学习目标	1、 了解客服的概念 2、 掌握客服的具体职责 3、 掌握客服的必备基础知识				
学习内容	知识点	了解	掌握	重点	难点
	客服的定义	√			

	客服的分类	✓			
	客服的作用	✓			
	客服的售前工作		✓		
	客服的售中工作		✓		
	客服的售后工作		✓		
	企业产品知识			✓	
	企业服务文化			✓	
	电子商务平台规则			✓	✓

## 第7章 客服技能

学习单元	第7章 客服技能	学时	8 学时		
学习目标	1、掌握淘宝平台操作 2、掌握千牛工作台操作 3、掌握接待消费者流程 4、掌握接待消费者技巧 5、掌握销售产品技巧 6、掌握售后问题的处理方法				
学习内容	知识点	了解	掌握	重点	难点
	订单操作		✓		
	优惠券建立		✓		
	千牛工作台界面		✓		
	消费者接待流程		✓		
	消费者接待技巧			✓	
	分析消费者			✓	
	推荐产品		✓		
	合理催付			✓	
	一般售后			✓	
	纠纷处理		✓		

## 第8章 客服管理

学习单元	第8章 客服管理	学时	8 学时		
学习目标	1、了解客服团队的部门架构 2、了解人员的招聘方式 3、了解客服绩效考核的重要性 4、掌握客服人员数据分析内容 5、掌握客服人员的培训形式和培训内容 6、掌握客服绩效考核方案 7、掌握客服的激励机制				
学习内容	知识点	了解	掌握	重点	难点
	客服部门架构	✓			
	组织岗位招聘	✓			

	客服的数据分析		✓		
	客服的培训		✓		
	绩效考核的重要性	✓			
	客服的绩效考核内容			✓	
	客服的绩效考核制定			✓	
	客服晋升原则		✓		
	客服晋升方式			✓	
	客服的精神激励		✓		

#### 四、学时分配

章目	讲课
第 1 章 产品规划基础	2 学时
第 2 章 产品规划流程详解	7 学时
第 3 章 产品营销	7 学时
第 4 章 电子商务物流基础	2 学时
第 5 章 电子商务物流体系	6 学时
第 6 章 客服概述	4 学时
第 7 章 客服技能	8 学时
第 8 章 客服管理	8 学时
合计	44 学时

#### 五、考核模式与成绩评定办法

本课程为考试课程，期末考试采用百分制的闭卷考试模式。学生的考试成绩由平时成绩（30%）和期末考试（70%）组成，其中，平时成绩包括出勤（15%）、作业（15%）。

#### 六、大纲说明

本课程的授课模式为：机房授课，其中课堂主要采用多媒体的方式进行授课，并且会通过测试题阶段测试学生的掌握程度；授课过程中会要求学生按上机操作，学生动手完成指定的实战任务。

撰写人：

审定人：

批准人：

执行时间：