

传智播客

《淘宝天猫店 产品、物流、 客服》教学设计



课程名称：《淘宝天猫店 产品、物流、客服》

授课年级：_____

授课学期：_____

教师姓名：_____

20XX年X月X日

| | | | |
|-------|---|------|-----|
| 课题名称 | 第5章 电子商务物流体系 | 计划课时 | 6课时 |
| 内容分析 | <p>本章内容主要讲解了电子商务物流体系，包括电子商务采购、电子商务物流仓储、电子商务物流配送、电子商务物流运输。</p> <p>通过本章的学习，学生应该掌握电子商务物流体系的重要组成模块，能够深入的了解电子商务物流。</p> | | |
| 教学目标 | <ol style="list-style-type: none"> 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应用流程及优化方法 8、掌握电子商务物流运输网络 | | |
| 重点及措施 | <p>教学重点：电子商务采购的实施</p> <p>措施：通过加强基础知识的理解和相关案例讲解进行巩固。</p> | | |
| 难点及措施 | <p>教学难点：电子商务物流仓储的规划</p> <p>措施：通过加强基础知识的理解和相关案例讲解进行巩固。</p> | | |
| 教学方式 | 教学采用教师课堂讲授为主，使用教学 PPT 讲解。 | | |
| 教学过程 | <p style="text-align: center;">第一课时</p> <p style="text-align: center;">（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）</p> <p> 复习上节课内容</p> <p>在讲解本节内容前，抛出以下问题让学生回答，以复习上节课内容。</p> <p>1. 选择物流模式时主要参考哪些方面？</p> <p>答案：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 主要参考企业实力、企业战略、物流管理能力这三方面。 <p>说明：教师可根据学生对上述问题的回答情况，对以上问题进行简单讲解或直接进入本课时新内容的学习。</p> <p> 本课时内容学习</p> <p>◇ 分组讨论</p> <p>对新课进行讲解前，先让学生分组讨论以下问题：</p> <p>1. 如果你自己要开一个淘宝店，如何找到自己的货源。</p> <p>请小组代表对以上问题发表见解。</p> <p>教师对上述问题进行解释：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 一般分为线下跑工厂进货或者线上进货（自由讨论，答案贴切即可）。 <p>◇ 知识点讲解</p> <p>➤ 讲解“认识电子商务采购”</p> <p>（1）、教师展示 PPT，介绍电子商务采购的概念。</p> | | |

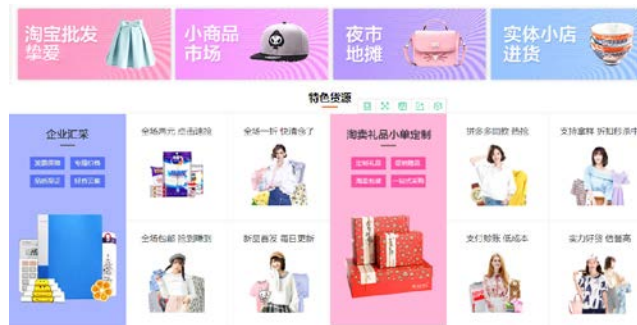
(2)、教师展示 PPT，介绍电子商务采购可以降低采购成本、提高采购效率、采购活动透明化、采购活动规范化的四点优势。

➤ **讲解“电子商务采购流程”**

(1)、教师展示 PPT，讲解电子商务采购的流程，包括准备工作、双方磋商、合同制定与执行、结算工作。

➤ **讲解“电子商务采购的实施”**

(1)、教师展示 PPT，讲解个人及小型电子商务企业对于电子商务采购的实施方法。



(2)、教师展示 PPT，讲解大型电子商务企业对于电子商务采购的实施方法。

◇ **阶段小结**

➤ **小结**

重点：掌握电子商务采购的实施方法。

➤ **答疑**

教师询问学生对于知识点还有什么不理解的地方，针对学生不理解的知识点给与解释。

◇ **巩固练习**

➤ **巩固本课时知识点**

学完本课时后，学生应当了解电子商务采购的概念和优势，掌握电子商务采购的流程及大小型企业采购的具体方法。

➤ **通过“测试题”加强学习**

教师分发测试题目给学生，帮助学生对相关知识点进行巩固。

第二课时

(电子商务物流仓储的概念、电子商务物流仓储与传统物流仓储的区别)

🔗 **复习上节课内容**

在讲解本节内容前，**抛出**以下**问题**让学生回答，以**复习上节课内容**。

1. **电子商务采购流程主要包括哪些环节？**

答案：

- 电子商务采购流程主要包括准备工作、双方磋商、合同制定与执行、结算工作等环节。

说明：教师可根据学生对上述问题的回答情况，对以上问题进行简单讲解或直接进入本课时新内容的学习。

🔗 **本课时内容学习**

◇ **分组讨论**

对新课进行讲解前，先让学生**分组讨论**以下**问题**：

1. 你认为电子商务仓储具有什么样的作用。

请小组代表对以上问题发表见解。

教师对上述问题进行解释：

- 最直接的作用就是进行产品的存储（自由讨论，答案贴切即可）。

◇ 知识点讲解

➤ 讲解“电子商务物流仓储的概念”

(1)、教师展示 PPT，讲解电子商务物流仓储的概念及在仓储内进行的物流活动。

(2)、教师展示 PPT，讲解在电子商务物流仓储中进行产品的进出库和库存管理、分拣和包装、信息处理的物流活动。

➤ 讲解“电子商务物流仓储与传统物流仓储的区别”

(1)、教师展示 PPT，讲解电子商务物流仓储与传统物流仓储的区别。

◇ 阶段小结

➤ 小结

重点：了解电子商务物流仓储的概念。

➤ 答疑

教师询问学生对于知识点还有什么不理解的地方，针对学生不理解的知识点给与解释。

◇ 巩固练习

➤ 巩固本课时知识点

学完本课时后，学生应当理解电子商务物流仓储的概念以及与传统物流仓储的区别。

➤ 通过“测试题”加强学习

教师分发测试题目给学生，帮助学生对相关知识点进行巩固。

第三课时

（电子商务物流仓储的规划）

🔗 复习上节课内容

在讲解本节内容前，抛出以下问题让学生回答，以复习上节课内容。

1. 电子商务物流仓储与传统物流仓储的区别？

答案：

- 客户方面、订单方面、操作方面、售后方面（结合知识点答出）。

说明：教师可根据学生对上述问题的回答情况，对以上问题进行简单讲解或直接进入本课时新内容的学习。

🔗 本课时内容学习

◇ 分组讨论

对新课进行讲解前，先让学生分组讨论以下问题：

1. 规划建造一座房子，要考虑哪些因素。

请小组代表对以上问题发表见解。

教师对上述问题进行解释：

- 建造房子时，要考虑在哪儿建设、面积大小、有几间房、房子的作

用等（自由讨论，答案贴切即可）。

◇ 知识点讲解

➤ 讲解“电子商务物流仓储的规划”

- (1)、教师展示 PPT，讲解电子商务物流仓储规划的库址选择。
- (2)、教师展示 PPT，讲解电子商务物流仓储规划的整体布局。
- (3)、教师展示 PPT，讲解电子商务物流仓储规划的局部布局。
- (4)、教师展示 PPT，讲解电子商务物流仓储规划的作业流程。
- (5)、教师展示 PPT，讲解颂雅女装建设电子商务物流仓储的案例。

◇ 阶段小结

➤ 小结

重点：掌握电子商务物流仓储的规划的四个方面。

➤ 答疑

教师询问学生对于知识点还有什么不理解的地方，针对学生不理解的知识给与解释。

◇ 巩固练习

➤ 巩固本课时知识点

学完本课时后，学生应当掌握企业在规划电子商务物流仓储的库址选择、整体布局、局部布局、作业流程。

➤ 通过“测试题”加强学习

教师分发测试题目给学生，帮助学生对相关知识点进行巩固。

第四课时

（认识电子商务物流配送、电子商务物流配送流程）

🔧 复习上节课内容

在讲解本节内容前，抛出以下问题让学生回答，以复习上节课内容。

1. 电子商务物流仓储规划主要包括哪些方面？

答案：

- 电子商务物流仓储规划主要包括库址选择、整体布局、局部布局、作业流程四个方面。

说明：教师可根据学生对上述问题的回答情况，对以上问题进行简单讲解或直接进入本课时新内容的学习。

🔧 本课时内容学习

◇ 分组讨论

对新课进行讲解前，先让学生分组讨论以下问题：

1. 你认为是怎样的电子商务物流配送流程？

请小组代表对以上问题发表见解。

教师对上述问题进行解释：

- 没有学习过电子商务物流的人认为，在网上下单之后，即开始发出快递，其实远远不止这些（自由讨论，答案贴切即可）。

◇ 知识点讲解

➤ 讲解“认识电子商务物流配送”

- (1)、教师展示 PPT，介绍电子商务物流配送的概念。

(2)、教师展示 PPT，介绍电子商务物流配送的特征。

➤ **讲解“电子商务物流配送流程”**

(1)、教师展示 PPT，讲解电子商务物流配送的备货流程。

(2)、教师展示 PPT，讲解电子商务物流配送的储存流程。

(3)、教师展示 PPT，讲解电子商务物流配送的分拣流程。

(4)、教师展示 PPT，讲解电子商务物流配送的配装流程。

(5)、教师展示 PPT，讲解电子商务物流配送的配送运输流程。

◇ **阶段小结**

➤ **小结**

重点：掌握电子商务物流配送流程。

➤ **答疑**

教师询问学生对于知识点还有什么不理解的地方，针对学生不理解的知识点给与解释。

◇ **巩固练习**

➤ **巩固本课时知识点**


学完本课时后，学生应当掌握电子商务物流配送的概念、特征和流程。

➤ **通过“测试题”加强学习**

教师分发测试题目给学生，帮助学生对相关知识点进行巩固。

第五课时

(电子商务物流配送流程优化)

 **复习上节课内容**

在讲解本节内容前，**抛出**以下**问题**让学生回答，以**复习上节课内容**。

1. **电子商务物流配送流程包括哪些？**

答案：

- 电子商务配送流程主要分为备货、储存、分拣、配装、配送运输。

说明：教师可根据学生对上述问题的回答情况，对以上问题进行简单讲解或直接进入本课时新内容的学习。

 **本课时内容学习**

◇ **分组讨论**

对新课进行讲解前，先让学生**分组讨论以下问题：**

1. **在电子商务配送流程中，哪些流程是和消费者直接接触的？**

请**小组代表**对以上问题**发表见解**。

教师对上述问题进行**解释：**

- 配送运输是与消费者直接接触的步骤。

◇ **知识点讲解**

➤ **讲解“电子商务物流配送流程优化”**

(1)、教师展示 PPT，讲解电子商务物流配送流程的间接服务设备优化。

(2)、教师展示 PPT，讲解电子商务物流配送流程的间接服务设备优化。

(3)、教师展示 PPT，介绍导致配送运输中各种问题出现的原因。

(4)、教师展示 PPT，讲解配送运输中各种问题的优化方法，包括门店代收、快递柜、专业快递超市、快递小盒模式。

◇ 阶段小结

➤ 小结

重点：掌握电子商务物流配送流程的直接服务优化。

➤ 答疑

教师询问学生对于知识点还有什么不理解的地方，针对学生不理解的知识给与解释。

◇ 巩固练习

➤ 巩固本课时知识点

学完本课时后，学生应当掌握电子商务物流配送流程的服务优化的方法。

➤ 通过“测试题”加强学习

教师分发测试题目给学生，帮助学生对相关知识点进行巩固。

第六课时

(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)

✚ 复习上节课内容

在讲解本节内容前，抛出以下问题让学生回答，以复习上节课内容。

1. 电子商务物流配送流程的直接服务优化包括哪些优化的方法

答案：

- 优化方法主要包括门店代收、快递柜、专业快递超市、快递小盒模式，通过这些方式来提高消费者的服务体验。

说明：教师可根据学生对上述问题的回答情况，对以上问题进行简单讲解或直接进入本课时新内容的学习。

✚ 本课时内容学习

◇ 分组讨论

对新课进行讲解前，先让学生分组讨论以下问题：

1. 小王从淘宝平台上购买了一件羽绒服，他家在秦皇岛，发货地在深圳，商家可以通过哪些方式送到小王手中呢？

请小组代表对以上问题发表见解。

教师对上述问题进行解释：

- 商家可以通过多种方式进行运输，包括飞机、货船、汽车、火车、货船+汽车、飞机+汽车等（自由讨论，答案贴切即可）。

◇ 知识点讲解

➤ 讲解“认识电子商务物流运输”

- (1)、教师展示 PPT，讲解电子商务物流运输的概念。
- (2)、教师展示 PPT，讲解电子商务物流运输的原则。

➤ 讲解“电子商务物流运输线路”

- (1)、教师展示 PPT，讲解公路运输的特点和工具。



(2)、教师展示 PPT，讲解铁路运输的特点和工具。



(3)、教师展示 PPT，讲解水路运输的特点和工具。



(4)、教师展示 PPT，讲解航空运输的特点和工具。



(5)、教师展示 PPT，讲解运输线路的选择。

➤ 讲解“电子商务物流运输节点”

- (1)、教师展示 PPT，讲解转运型节点。
- (2)、教师展示 PPT，讲解储存型节点。
- (3)、教师展示 PPT，讲解配送型节点。
- (4)、教师展示 PPT，讲解复合型节点。

◇ 阶段小结

➤ 小结

重点：掌握电子商务物流运输网络的组成部分。

➤ 答疑

| | |
|--------------|--|
| | <p>教师询问学生对于知识点还有什么不理解的地方，针对学生不理解的知识点给与解释。</p> <p>◇ 巩固练习</p> <p>➤ 巩固本课时知识点 学完本课时后，学生应当掌握电子商务物流运输的线路和主要节点。</p> <p>➤ 通过“测试题”加强学习 教师分发测试题目给学生，帮助学生对相关知识点进行巩固。</p> |
| 教学 后 记 | |