

《网店运营基础》课程

教学标准

课程名称：网店运营基础

课内学时数：48

适用的专业范围及层次：全日制电子商务类专业

课程学分：3

考核方式：考试

编制人：皮兴进

说 明

一、教学目的和要求

1. 教学目标

本课程是移动商务专业的一门必修专业基础课，基于网店运营的工作过程进行设计，从店铺策划、店铺开设、店铺管理、店铺推广的流程设计教学内容，强调实战化，所有教学项目基于淘宝平台开展，要求学生具备一定的分析问题、解决问题的能力。

本课程主要讲述网店经营应具备的素质要求、前期准备和条件、货源选择、买卖流程的操作、图片处理与网店装修、运营推广、数据分析、客户服务、仓储与物流等内容，是以移动商务的应用为主体来构筑的一门综合运用商务与技术的基础课程，是移动商务所有专业课程的大综合。通过对本课程的学习，使学生初具现代管理、信息技术、网络营销的综合思维能力，配套其他专业课程（如图形图像处理、摄影基础、移动商务概论、新媒体运营等课程）的深入学习，形成使用网络进行商务活动的的能力，并通过实践，积累移动商务从业经验，为学生从事现代移动商务管理、电子商务运营等方面的实践打下基础。

本课程主要培养学生掌握网络开店的必备理论知识和基本流程，

培养学生获得与网店经营相关的学习能力、操作能力、营销能力，强化学生的实践，增强学生的创业意识、交流沟通能力，让学生在能完成课程的同时，初步成为一名拥有自己网上店铺的网商。

2. 课程思政育人目标

- 培养学生的创新创业意识
- 培养学生创新思维和灵活运用知识的能力
- 培养学生具备团队协作精神
- 培养学生认真、自主学习的能力
- 培养学生分析问题、解决问题的能力
- 培养学生具备良好的职业素养和勤奋工作的基本素质
- 培养学生的诚信意识

二、课程教学内容与学时分配

1、教学进度安排

根据教学计划规定的学时数，总课时 48 学时，具体学时分配如下表，供参考。

序号	课程内容	实践教学		课时小计	备注
		课时数	教学方式		
1	网上开店和网店运营认知	3	理论+上机	3	
2	网店运营准备工作	3	理论+上机	3	
3	网店视觉营销	6	理论+上机	6	
4	商品发布流程	9	理论+上机	9	
5	网店运营推广	12	理论+上机	12	
6	网店数据运营分析	9	理论+上机	9	
7	网店客户服务	3	理论+上机	3	
8	网店仓储与物流	3	理论+上机	3	
合计		48		48	

2. 思政映射与融入点

教学周次	授课要点	思政映射与融入点	授课形式与教学方法	教学预期成效
1-4	网店开通 店铺基础操作	培养正确的思想观念:通过课程的教学,培养学生克服学习困难的品质。	讲授、 演示、 实践、 个别指导	树立正确的价值观,具备正确的行为准则和吃苦耐劳的品质。端正认真学习的态度。
5-10	网店设计	随着课程的深入开展,引导学生积极参与班级、校园等活动,培养责任感和认真的做事态度。	讲授、 演示、 实践、 个别指导	具备良好的公民素养和社会道德观念。 养成坚持学习的习惯。
11-14	商品管理	培养学生健康、快乐、自信、积极向上的心态。 勤于思考,解决现实问题。	讲授、 演示、 实践、 个别指导	能够主动适应社会发展的需求,具备创新精神和灵活解决问题的能力。
15-18	网店运营	培养创新精神和实践能力:通过课程的设计,培养学生良好的创新意识和实践能力。 发展个性特长和全面素质:通过课程的教学,促进学生个性特长的发展和全面素质的提升。	讲授、 演示、 实践、 个别指导	增强自主学习能力,勇于创新,敢于尝试的精神。

三、教学建议

原则上教师应该遵照教学大纲的要求,以及大纲所确定的基本内容完成教学任务,但对教学内容的顺序安排,教学时数的分配等方面,可根据实际情况灵活处理。

四、教学内容（课时：48）

（一）项目一：网上开店和网店运营认知（课时：3）

教学目标：

- 1、了解网上开店的背景、特点、条件；
- 2、掌握网上开店的流程；
- 3、了解什么是网店运营岗位；
- 4、学习网店运营的岗位职责和应具备的职业能力；
- 5、理解从事网店运营工作者的职业操守。

教学内容：

任务一 网上开店背景

- 1、互联网发展状况
- 2、我国电子商务发展史
- 3、电子商务发展现状

任务二 网上开店的基础知识

- 1、网上开店的含义
- 2、网上开店的特点
- 3、网上开店的流程
- 4、网上开店的条件

任务三 网店运营经理岗位认知

- 1、了解网店运营
- 2、熟悉网店运营经理岗位的工作内容
- 3、确定网店运营目标
- 4、了解网店运营人才发展前景
- 5、关注网店运营要点

任务四 网店运营团队组建

- 1、网店运营团队组织架构确立
- 2、明确网店运营团队成员岗位职责

任务五 熟悉网店运营从业者的职业操守

(二) 项目二：网店运营准备工作（课时：3）

教学目标：

- 1、 掌握行业市场分析的主要内容；
- 2、 掌握各类货源的特点；
- 3、 了解网上开店的各类平台；
- 4、 了解网上开店前的软件和硬件准备；
- 5、 掌握网上开店平台规则。

教学内容：

任务一 行业市场分析

- 1、 行业分析
- 2、 竞争对手分析
- 3、 目标人群分析

任务二 货源选择

- 1、 从批发市场购货
- 2、 从电子商务批发网站购货
- 3、 从产品原产地购货
- 4、 从其他渠道购货

任务三 平台选择

- 1、 C2C 平台
- 2、 B2C 平台
- 3、 全网多渠道销售

任务四 网店开业准备

- 1、 硬件准备
- 2、 软件准备

任务五 店铺规则学习

- 1、 禁售商品规则

- 2、 违规规则
- 3、 评价规则

（三）项目三：网店视觉营销（课时：6）

教学目标：

- 1、 了解网店视觉营销的意义；
- 2、 理解商品信息采编不同岗位的技能要求；
- 3、 了解网店美工与视觉营销流程和方法；
- 4、 掌握网店商品拍摄的方法；
- 5、 掌握使用工具软件进行图片的处理；
- 6、 掌握商品详情页制作的流程和方法；
- 7、 掌握网店店铺装修流程和方法。

教学内容：

任务一 商品图片拍摄

- 1、 拍摄前期准备
- 2、 拍摄实施

任务二 网店商品图片美化

- 1、 软件界面的介绍
- 2、 Photoshop 操作基础

任务三 商品详情页制作

- 1、 认识商品详情页
- 2、 学习商品详情页制作要点
- 3、 掌握商品详情页制作流程

任务四 网店店铺首页装修

- 1、 明确网店店铺装修目的
- 2、 了解网店店铺首页构成
- 3、 掌握网店店铺装修流程

（四）项目四：商品发布流程及活动技巧（课时：9）

教学目标：

- 1、 掌握淘宝商品发布的流程；
- 2、 了解淘宝活动的技巧。

教学内容：

任务一 淘宝商品发布流程

- 1、 商品发布渠道？
- 2、 商品主图要求？
- 3、 商品标题怎么写才能保持高流量？
- 4、 如何设置预售？
- 5、 如何设置运费？
- 6、 商品描述怎么填？
- 7、 商品规格怎么写？

任务二 淘宝活动的技巧

- 1、 为什么要做活动？
- 2、 淘宝排名规则
- 3、 适合做淘宝活动的产品
- 4、 活动有哪些？
- 5、 活动报名流程
- 6、 新品推荐活动规则
- 7、 新品推荐活动
- 8、 活动怎么做？

（五）项目五：网店运营推广（课时：12）

教学目标：

- 1、 理解网店定位与产品规划定位；
- 2、 理解网店差异化运营策略；
- 3、 掌握网店自然流量引入的 SEO 技巧；

- 4、掌握利用 QQ 群、百度贴吧、百度知道、百度文库、豆瓣网、论坛、口袋购物微店、有赞微商城等工具引流的技术；
- 5、会运用论坛、微博、微信、QQ 等方法免费推广网店；
- 6、掌握做好微信朋友圈、微信公众号情感营销的方法。

教学内容：

任务一 网店定位及产品规划定位

- 1、店铺定位
- 2、产品规划定位
- 3、人群定位
- 4、价格定位

任务二 差异化运营

- 1、产品差异化
- 2、品牌定位差异化
- 3、细分市场差异化
- 4、用户体验差异化
- 5、服务及配送差异化

任务三 引流推广：线上工具全方位用户导入

- 1、开展引流推广的作用
- 2、做好引流推广的关键点
- 3、引流推广应遵循的原则
- 4、多种工具全方位吸引客户

任务四 微信朋友圈推广：引流吸粉的重要捷径

- 1、做好朋友圈推广的前提条件
- 2、微信增粉的方法
- 3、利用漂流瓶推广
- 4、做好朋友圈推广定位
- 5、朋友圈好友画像，寻找精准客户

- 6、 朋友圈推广如何做好情感营销
- 7、 调动朋友圈互动性的有效方法
- 8、 如何在朋友圈发广告不让人反感
- 9、 撰写吸引人的朋友圈推广文案
- 10、 做好朋友圈推广的几个关键点
- 11、 做好朋友圈推广要注意的几点禁忌

任务五 微信公众号推广：打造铁粉，提高转化率

- 1、 微信公众号定位
- 2、 微信公众号的命名
- 3、 撰写公众号文章的步骤
- 4、 选择合适的推送时间
- 5、 做好微信公众号推广需注意的问题

任务六 其他免费推广

- 1、 网络论坛精华帖推广
- 2、 微博推广
- 3、 在分类信息平台免费推广
- 4、 QQ 推广

（六）项目六：网店数据运营分析（课时：9）

教学目标：

- 1、 了解数据分析在网店运营中的重要性和作用；
- 2、 形成对网店数据运营基本认知，熟悉运用电商数据分析的基本工具和方法；
- 3、 掌握电商数据运营的核心指标；
- 4、 掌握主要的电商数据运营基本方法；
- 5、 具备电商核心数据指标的分析及应用能力；
- 6、 能通过数据分析，挖掘业务问题，提出优化建议；
- 7、 掌握如何给网店定位选品。

教学内容：

任务一 网店数据运营基本认知

- 1、 了解数据分析对网店运营的重要性
- 2、 熟悉常用网店运营数据分析工具
- 3、 找出网店数据运营的核心指标

任务二 流量分析及优化

- 1、 流量来源分析
- 2、 店铺流量优化

任务三 提升网店转化率

- 1、 视觉营销
- 2、 提高单品转化
- 3、 活动运营

任务四 提高客单价，增强用户黏性

- 1、 提高笔单价
- 2、 添加人均购买笔数

（七）项目七：网店客户服务（课时：3）

教学目标：

- 1、 掌握网店客服的基本素质；
- 2、 学习售前、售中、售后客户服务的技巧；
- 3、 掌握网店客服售前、售中、售后注意事项；
- 4、 理解客户回访的意义；
- 5、 能灵活运用各种客户服务的沟通技巧；
- 6、 能够处理各种客户纠纷；
- 7、 会处理各种订单，尤其是退换货订单。

教学内容：

任务一 售前客服精心准备迎顾客

- 1、 了解产品特性

- 2、 运用快捷短语回复顾客咨询
- 3、 体验出奇制胜的沟通技巧

任务二 售中客服釜底抽薪增订单

- 1、 迎接问好
- 2、 疑问解答
- 3、 产品推荐
- 4、 促成订单
- 5、 确认订单
- 6、 正面评价引导
- 7、 礼貌告别

任务三 售后客服完美善后

- 1、 查单、查件
- 2、 退款、退换货
- 3、 售后和投诉
- 4、 评价管理

（八）项目八：网店仓储与物流（课时：3）

教学目标：

- 1、 了解仓储管理的基本流程；
- 2、 熟悉各种不同的物流方式；
- 3、 掌握不同打包方式；
- 4、 熟悉商品发货的基本流程；
- 5、 能根据货物包装计算运费；
- 6、 能顺利完成发货。

教学内容：

任务一 网店物流发货流程认知

任务二 仓储管理

- 1、 仓储管理的基本流程认知

- 2、 仓储成本管理
- 3、 仓储规划
- 4、 入库及分拣作业
- 5、 网店日常仓储管理

任务三 货物打包

- 1、 分类包装
- 2、 隔离防震
- 3、 打包要点

任务四 物流配送

- 1、 邮局发货
- 2、 快递发货
- 3、 货运发货

五、实践内容

指导学生根据店铺策划、店铺开设、店铺管理、店铺推广的流程，从开店准备工作、货源选择、图片处理与网店装修、运营推广、数据分析、客户服务、仓储与物流等方面着手，以团队形式在淘宝平台开设网店。

通过实践教学将理论知识，应用到实际网店运营的实践中，培养学生掌握网上开店的必备理论知识和基本流程，培养学生获得与网店经营相关的学习能力、操作能力、营销能力，增强学生的创业意识、交流沟通能力，以及团队协作精神。

实践要求：

全班同学以 4-5 人组成团队，分工合理（店长、运营、客服、美工等），进行网上开店。

平台建议：淘宝。

实践内容：

序号	课程内容	实践内容	教学方式	备注
1	网店运营准备工作	<ul style="list-style-type: none"> • 掌握如何行业市场分析； • 掌握如何选择网店货源； • 在淘宝平台开设网店 	上机	
2	网店视觉营销	<ul style="list-style-type: none"> • 掌握产品拍摄的方法，拍摄高质量的产品图片； • 对图片画质进行改善及效果处理，使用 PS、光影魔术手、美图秀秀等软件； • 掌握商品详情页制作的流程和方法； • 掌握店铺装修流程和方法，能设计出美观大方的店铺。 	上机	
3	淘宝商品发布流程及活动技巧	<ul style="list-style-type: none"> • 淘宝平台注册、商品发布； • 了解平台常规活动； • 基本能策划常规活动、大促活动。 	上机	
4	网店运营推广	<ul style="list-style-type: none"> • 能运用好标题、图片、描述三要素店内推广； • 掌握利用 QQ 群、百度贴吧、百度知道、百度文库、豆瓣网、论坛、口袋购物微店、有赞微商城等工具引流的技术； • 会运用论坛、微博、微信、QQ 等方法免费推广网店。 	上机	
5	网店数据运营分析	<ul style="list-style-type: none"> • 能通过数据分析，挖掘业务问题，提出优化建议； • 掌握如何给网店定位选品。 	上机	

6	网店客户服务	<ul style="list-style-type: none"> • 能够处理各种客户纠纷； • 会处理各种订单，尤其是退换货订单。 	上机	
7	网店仓储与物流	<ul style="list-style-type: none"> • 能根据货物包装计算运费； • 能顺利完成发货。 	上机	
合计				

备注：各阶段时间及实践内容由教师灵活控制。

六、建议使用教材及主要参考书

本课程的内容偏向基础，教学的知识点以常用、基础为主，着力点放在引导学生“学和做”上，将教学重难点转化为教学任务，细化为实操练习，充分发挥学生的主观能动性，培养学生自主学习、分析问题和解决问题的能力，培养学生初具现代管理、信息技术、网络营销的综合思维能力，为学生后续移动商务专业课程的深入学习奠定良好基础。另有以下说明：

1、该教学大纲作为本课程的参考资料，各部分的学时分配可结合各学期的具体情况酌情调整。

2、本课程结合国家有关规定、网店运营的前沿资料对课程内容作适当调整，补充新内容。

3、由于本课程的实践性较强，为使学生更好地理解 and 掌握有关理论，课下安排学生多做一些练习或者多读一些相关读物。

教学参考书：

[1] 刘朝林 沈乙军. 从零开始学淘宝开店、装修、运营、推广（第2版）. 清华大学出版社，2020年6月第2版

[2] 王昌云、倪莉莉、范玲俐. 微店运营与推广. 中国工信出版集团、人民邮电出版社, 2017年12月第1版

2025年9月10日