

《主播素养》

教学标准

一、课程信息

课程名称：主播素养

课程类别：专业核心课

课程性质：必修

计划学时：36

计划学分：2

先修课程：无

选用教材：《直播销售与主播素养（AIGC+微课版）（第2版）》，刘东风 王红梅主编，2025年；人民邮电出版社出版。

课程负责人：林颖

二、课程简介

本课程紧跟直播时代的发展潮流，从势、道、艺三个方面对直播销售的各个环节和直播主播所需具备的各种职业素养进行了深度诠释。本课程共分为10章，系统地讲解了直播主播的职业认知、心态管理、形象管理、语言表达、商品管理、内容策划、销售话术、灵活应变、复盘分析、风险防范等知识，帮助学生全面提升直播运营和销售能力，解决直播营销中的痛点和难点。

三、课程教学要求

序号	专业毕业要求	课程教学要求
1	工程知识	了解直播行业，熟悉直播主播职业，做好主播的心态管理、形象管理，提升语言表达能力；学会商品管理、内容策划，熟练掌握应用销售话术，能够灵活应变，应对突发情况；掌握直播复盘和数据分析能力；树立直播合规意识，防范直播的法律风险
2	问题分析	存在的问题有：直播时情绪不到位，说话口音不清晰，直播间的人数一直不上涨，直播间互动氛围不足，长时间没人下单购买
3	设计/开发解决方案	针对直播销售的现状分析存在的问题，根据数据分析的结果提出改善对策，例如加强心态管理，提升心理素质；训练说话能力，提升语言表达能力；合理选品和组货；充分开展促销活动和互动活动；根据经营的商品说好销售话术等
4	研究	研究相关案例，学习同类主播及直播间的运营和营销方

		法
5	使用现代工具	淘宝、京东、拼多多等电商平台，抖音、快手等短视频平台，微博、微信公众号等社交媒体平台，手机、相机、灯光设备等直播工具，直播分析工具
6	工程与社会	直播销售是新兴行业，对于促进就业有重要作用。直播销售扩展了商品的销售渠道，降低了成本，而对买家来说，买家可以足不出户了解具体的商品信息和细节，提高了购买效率。电商经济和直播销售的发展促进了商业繁荣，有利于生产资源的分配
7	环境和可持续发展	
8	职业规范	熟练掌握直播的各种能力，培养数据分析时谦虚、谨慎和务实的工作精神
9	个人和团队	
10	沟通	通过小组发言、提交案例报告来互相分析彼此的直播技巧，互相促进直播营销能力
11	项目管理	
12	终身学习	时刻了解、学习直播平台的新规范和新政策；学习平台出的新功能；不断深化自己对商品的理解，提升商品讲解能力；学习各种知识，拓展知识面，丰富自己

四、课程思政融入设计

本课程坚持立德树人根本任务，将思想政治教育贯穿于教学全过程，结合直播行业特点与各章节教学内容，深入挖掘思政元素，引导学生树立正确的世界观、人生观、价值观，增强国家认同、社会责任、法治意识与职业道德，培养德技并修的高素质直播人才。通过将思想政治教育融入《主播素养》课程的各个教学环节，帮助学生在掌握专业技能的同时，树立正确的职业价值观、法治观念和社会责任感，增强文化自信与国家认同，成为“懂业务、守规矩、有担当、善传播”的新时代直播人才。

章节	项目名称	思政融入点	思政教育目标
1	直播销售，直播行业与主播认知	引导学生认识直播经济在国家数字经济中的作用，强调内容传播的正确导向	增强国家认同感，树立正确的行业价值观和社会责任感
2	心态管理，修炼主播强劲内功	通过心理素质训练，引导学生正确面对压力与挫折，树立积极人生态度	培养坚韧不拔、乐观向上的品格，提升心理抗压能力

章节	项目名称	思政融入点	思政教育目标
3	形象管理，塑造主播人设魅力	强调形象塑造应体现中华优秀传统文化，倡导健康、积极、向上的审美观	引导学生树立正确的审美观和文化自信
4	语言表达，掌握高效沟通的基本功	强调语言表达的规范性与正能量传递，反对低俗、媚俗、庸俗表达	提升语言文明素养，增强传播正能量的责任感
5	商品管理，引爆直播销量的制胜点	引导学生在选品、组货中坚持质量第一、诚信经营的理念	强化质量意识与诚信意识，树立正确的商业伦理观
6	内容策划，打造优质直播的关键点	引导学生在策划中融入社会主义核心价值观，传播积极向上的内容	提升内容创作的导向意识，弘扬主旋律，传播正能量
7	销售话术，提高转化率的法宝	强调诚信为本、真实宣传，反对虚假宣传和诱导消费	强化职业道德意识，树立诚信经营的职业操守
8	灵活应变，维护主播良好口碑	强调在危机处理中保持冷静、理性、负责任的态度	培养责任意识与危机处理中的道德判断力
9	复盘分析，深度挖掘数据的价值	引导学生在数据分析中坚持实事求是，反对数据造假	强化求真务实精神，树立科学的数据伦理观
10	风险防范，提升直播合规意识	强调依法直播、合规经营，增强法治意识与风险防范能力	增强法治观念，树立规则意识与责任感

五、课程教学内容

章节	名称	主要内容	重难点关键词	学时	类型
----	----	------	--------	----	----

1	直播销售，直播行业与主播认知	<ul style="list-style-type: none"> •初识直播行业 •初识直播主播职业 	发展概况；推动因素；内容表现形式；变现模式；岗位职责；主播；副播/助理；场控；直播策划运营；运营人员；招商人员；数据分析人员；设备管控和跟播人员；客服；基本流程；主播来源渠道；主播类型；核心能力；薪资类型；成长路径；考核体系；晋升考核方式	2	理论
2	心态管理，修炼主播强劲内功	<ul style="list-style-type: none"> •直播主播的心理素质 •直播主播的压力管理 •直播主播的情绪管理 	心理素质；自信；平和；含蓄；尊重；宽容；乐观；耐心；提升策略；压力来源；外部压力；内部压力；自我诊断；压力管理；情绪管理；认知因素；气质类型；环境刺激；察觉情绪；分析情绪；调整情绪	4	理论+实践
3	形象管理，塑造主播人设魅力	<ul style="list-style-type: none"> •直播主播人设的塑造 •直播主播的形象管理 •直播主播镜头感的培养和提高 •直播画面的构建 	人设；账号昵称；账号头像；账号简介；主播素材；专家人设；达人人设；低价人设；励志人设；人设定位；形象管理；主播妆容；发型设计；着装设计；镜头感；对象感；表演感；新鲜感；场景搭建；场地；背景；构图设计；灯光设置	4	理论+实践
4	语言表达，掌握高效沟通的基本功	<ul style="list-style-type: none"> •直播主播语言表达的原则 •直播主播声音训练 •直播主播口头表达能力训练 •拉近与粉丝之间距离的沟通策略 	吐字；语言；沟通风格；驾驭型；表现型；平易型；分析型；表达内容；语音训练；音量控制；语速控制；气息训练；速读法；复述法；描述法；寻找话题；暗示式提问；封闭式提问；开放式提问；流行语；微笑；表情；动作；倾听；玩笑；赞美	4	理论+实践
5	商品管理，引爆直播销量的制胜点	<ul style="list-style-type: none"> •直播间选品策略 •直播间品控策略 •直播间组货策略 •直播间商品结构规划 •直播间商品定价 	选品原则；二维选品；定位选品；品控环节；商品审核；口碑审核；品控实施；多品类组货；单一品类组货；垂直品类组货；品牌专场组货；平台专场组货；商品结构；印象款；引流款；福利款；利润款；品质款；商品配比；商品组合；价格区间；库存配置；组合定价法；人设定价法；花式定价法	4	理论+实践

6	内容策划，打造优质直播的关键点	<ul style="list-style-type: none"> •直播间商品排布规划 •直播脚本的策划 •直播间互动活动设计 •直播促销活动设计 •直播营销活动策划 	排布原则；“爆品”打造排品法；三品组合法；插花模式；新品折扣类—品牌经典类—品牌清仓类；夹心饼干模式排品法；六段循环排品法；直播脚本；基本要点；单品直播脚本；整场直播脚本；红包；抽奖；名人；连麦；小游戏；领导助播；节假日促销；特定周期促销；借势促销；时令促销；策划要素；特定主题；蓄水期；预售期；预热期；爆发期；售后服务期	4	理论+实践
7	销售话术，提高转化率的法宝	<ul style="list-style-type: none"> •初识直播销售话术 •直播商品讲解关键点 •常见品类商品讲解要点 •直播商品卖点提炼 •直播商品讲解话术设计 	内容；用语；态度；趣味性；开场话术；互动话术；商品介绍话术；刺激下单话术；直播结束话术；话术组合；品牌故事；成分材质；功能功效；商品展示；亲身感受；竞品对比；试用环节；放大优点；使用场景；适时停止；售后服务；讲解要点；卖点提炼；卖点表述；话术模型；FABE法则；五步法；三板斧；报价方式	4	理论+实践
8	灵活应变，维护主播良好口碑	<ul style="list-style-type: none"> •直播间突发状况的处理 •直播“翻车”事故的处理 •直播主播处理突发状况必备的能力与致歉技巧 	技术故障；直播测试；商品问题；负面评价；无理要求；“翻车”原因；处理策略；快速反应；态度真诚；解决方案；媒体澄清；突发状况；临场反应能力；话题掌控能力；心理承受能力；致歉技巧；陈述原因；承认错误；赞美用户；及时道歉；补救措施；给予时间	2	理论+实践
9	复盘分析，深度挖掘数据的价值	<ul style="list-style-type: none"> •直播复盘策略 •直播数据分析 	复盘；复盘维度；结果维度；策略维度；团队维度；复盘步骤；回顾目标；评估结果；分析原因；总结经验；常用指标；用户画像数据指标；流量数据指标；互动数据指标；转化数据指标；分析思路；明确目的；收集数据；统计数据；对比分析法；特殊事件分析法；曲线分析法；问题分析法；逻辑树分析法；分析工具；抖音电商罗盘；直播间概览分析；直播明细分析	2	理论+实践

10	风险防范,提升直播合规意识	<ul style="list-style-type: none"> •直播合规 •直播主播合同风险与防范 •直播主播销售风险与防范 •直播主播税务风险与防范 	合规;直播合规;法律法规;合同风险;违约金风险;关系风险;风险防范;销售风险;商品质量风险;发布虚假广告风险;违规使用广告语风险;违反《反不正当竞争法》风险;价格欺诈风险;广告代言人未经实际使用风险;其他法律风险;所涉税种;税务风险防范	2	理论+实践
----	---------------	---	--	---	-------

六、考核要求及成绩评定

序号	成绩类别	考核方式	考核要求	权重 (%)	备注
1	期末成绩	期末考试	大作业	50	百分制,60分为及格
2	平时成绩	实战训练	10次	40	优、良、中、及格、不及格
3		平时表现	出勤情况	10	两次未参加课程则无法获得学分

注:此表中内容为该课程的全部考核方式及其相关信息。

七、学生学习建议

(一) 学习方法建议

1. 理论配合实战训练进行学习,提高学生在直播过程中的心态管理能力、形象管理能力、语言表达能力、商品管理能力、内容策划能力、销售话术、突发状况应对能力、复盘分析能力,以及风险防范能力等。
2. 开通直播间或者校企合作进行实践学习,磨练学生的直播技能。
3. 教师在学生直播之后指出其不足之处,并进行亲自示范,优化学生的直播质量。

(二) 学生课外阅读参考资料

《直播营销与运营(微课版)》,作者:徐骏骅 陈郁青 宋文正,2020年;人民邮电出版社出版。

《直播电商平台运营(微课版)》,作者:韦亚洲 施颖钰 胡咏雪,2021年;人民邮电出版社出版。

《直播电商与案例分析》,作者:张雨雁 应中迪 黄宏,2022年;人民邮电出版社出版。

八、课程改革与建设

本课程紧跟直播时代的发展潮流,对直播销售的各个环节和直播主播需具备的各种职业素养进行了深度诠释,帮助学生全面提升直播运营和销售能力,解决直播营销中的痛点和难点。本课程所讲解的内容实用而易学,重点放在主播能力提升和直播运营方法上,可谓干货十足。无论是刚接触直播销售的新手,还是直播销售行业中的资深从业人员,都能从本课程中学到一定的实战经验和技巧,并应用到自己的工作实践中。

此外,本课程还提供了丰富的教学资源,包括微课视频、PPT、电子教案、教学大纲、

课程标准、课后习题答案和模拟期末试卷等，使用本教材的教师可以登录人邮教育社区（www.ryjiaoyu.com）下载获取。

平时对学生的考核内容包括出勤情况、在线学习习题完成情况、课堂讨论等方面，占期末总评的 50%。期末考试成绩占期末总评的 50%。