

第一篇

导 论

《网店启动》作为电子商务专业网商创业教学企业项目化教学系列教材之一，在电子商务人才培养中扮演着基础性的角色。

导论部分是对全书系统的描述，针对网店启动的学习领域、典型工作任务、学习目标等进行了描述，并分别使用 DACUM 和 BAG 两种职教课程开发的先进方法进行了项目和任务的总体设计。

项目一



网店启动学习领域认知

学习领域，是在面向 21 世纪的德国“双元制”职业教育改革中诞生的一种新的课程方案，或称课程模式。根据德国各州文教部长联席会议的定义，“学习领域”是一个由学习目标描述的主题学习单元。“学习领域”是以项目支撑起来的学习单元，多个学习单元构成一门课程；项目目标描述不仅有任务、内容，而且有计划、监控、评价和反馈等。

学习领域课程开发过程可以概括为“行动领域—学习领域—学习情境”。通过企业调研来分析职业行动领域，在分析和评价后归纳出适合教学的典型工作任务，然后把典型工作任务转化成学习领域，最后按照学习领域中的目标表述和学习内容，把学习领域细化为学习情境。

本项目围绕“网店启动”课程相关的职业行动领域和学习领域，进而完成“网店启动”的课程设计。

任务一 网店启动职业行动领域描述

网上开店是一种在互联网时代背景下产生的新的销售方式，具体来说就是经营者在互联网上注册一个虚拟网上商店并出售商品。经营者将出售商品的信息以图片和文字的形式发布在网页上，对商品感兴趣的浏览者通过网上或网下的支付方式向经营者付款，经营者通过邮寄、快递的方式将商品实物发送给购买者。图 1-1 是网络购物交易的主要流程。



图 1-1 网络购物交易的主要流程

从流程中不难看出，想要从事网上创业，拥有一个网店是首要的工作。网上开店有如下八个步骤。

第一步，行情分析。据分析，目前很多人想在网上开店，却不知道卖什么。可见其对网上开店流程完全没有概念。如果不按照一定的流程来，想必网上开店成功很难。开店之前，就应该想好卖什么商品。

第二步，确定货源。货源是销售的前提，而质量好、价格适当、货源稳定是成功开店的保障。如果是自己生产的产品，可以在质量和价格方面和竞争对手比较，看看是否还有改善的空间。如果是销售别人的产品，那么就要选好稳定优秀的货源。开店之前就必须确定好货源。

第三步，建设网店。在新形势下，要在网上开店取得成功，单单在第三方平台（如淘宝、拍拍）开一个网店已经很难做好做大了。那些平台上的店铺数量已经非常多了，作为一家新开的店，如果没有价格和质量上的绝对优势，是很难竞争过其他店铺的。所以，在新形势下，也可以转战到外部，建设一个独立的销售型的网站，即独立网店。

第四步，发布商品。网店建设好之后，就要发布自己的商品。发布商品之前，需要为商品进行分类。巧妙而又清晰地分类，友好地引导顾客查找网店中的商品。

第五步，人力、物力和时间的投入。从发布商品，管理网店，到销售、运营，最好有一台计算机。在某个时间，有某个人员在专门从事网店工作。只有细心经营，真诚服务，才能保证网店开设取得成功。

第六步，售前售后服务。在新形势下，更应该注重对顾客的服务。顾客前来咨询，应该细心讲解。价格和特色功能的介绍，一定要真诚而清晰。谈成之后，应该尽快发货给客

户，选择好的快递公司。另外，不要觉得顾客付款了，生意就算完成了。也许顾客在收到货之后有疑问，或者在产品使用过程中有问题，都必须真诚地给予帮助。

第七步，网店的推广。不管商品是全国独一无二的还是普通的商品，都需要对网店进行推广，坐在家里等人上门咨询是很难做成功的。推广的方式很多，如 QQ 好友、QQ 群、论坛、博客、电子邮件和广告等，让更多的人知道网店。对于网店本身，网店自身的优化也是很重要的。如果优化得好，顾客在搜索引擎里搜索某个关键词，网店排在前面，其访问量自然就会提升很多，这样会带来很多的生意。

第八步，经验总结与提高。从开店到销售，到运营，慢慢积累经验，让网上开店越来越成功。做到与时俱进，不断学习新知识，不断总结经验，才能提高自己的开店本领。同时别人也在进步，也要多和别人交流经验、分享经验，或者合作。

作为一名网店的掌柜或者店长，典型工作任务主要有注册开通淘宝店铺、店铺开通和认证工作、店铺装修和更新、商品的发布和管理、店铺的优化和管理、店铺的经营和总结等。本书作为网商创业教学企业项目化教学系列教材之一，主要完成店铺的启动，如何运营、如何装修、如何处理商品照片、如何做好客服敬请参考本丛书的其他书籍。

任务二 网店启动学习领域学习目标

一、学习领域总体目标

本学习领域教学过程是以学生为主体，以职业岗位技能培养为核心，引导学生开展“自主—合作—探究”式的学习，重在培养学生的职业能力和职业素养，为学生的就业打下坚实的基础，培养学生的专业能力、方法能力和社会能力。

1. 专业能力

- (1) 通过开店流程的学习实践，学生具备开通淘宝店铺和天猫商城店铺的能力。
- (2) 通过开店相关技能的学习实践，学生具备在电子商务企业从事网店运营、网店美工、网店策划和网店客服的基本能力。
- (3) 通过开店相关市场分析，学生能够运营策划电子商务网店，能够对网店市场进行较为专业性的分析。

2. 方法能力

- (1) 理解分析能力。学生能够从目前互联网和电子商务现状出发，在考虑店铺盈利的基础上，综合利用 SWOT 对网店开设进行分析，理解客服需求和业务关系。
- (2) 动手实践能力。学生能够从事第三方平台网店开设所需要的美工知识和网页制作知识，特别是熟悉互联网开店操作流程。
- (3) 统计分析能力。学生能够在数据收集、整理、统计的基础上，对网络店铺盈利能力、网络店铺定位和网络店铺的竞争对手进行分析，并对网店开设和管理进行综合评估。

3. 社会能力

(1) 商务谈判能力。学生具备商务谈判礼仪、商务谈判沟通、商务谈判策略等知识，并且具备开展供货商谈判能力和网络客户服务能力。

(2) 团队协作能力。学生能够同网店团队成员积极地沟通和有效地交流，能够凝聚美工、客服和运营等职位人员的专业能力，朝着网络店铺成功运营的方向努力，并形成共同成长、共同进步的团队氛围。

二、学习领域能力目标

- (1) 能够熟悉常见的线上进货和网络进货的渠道，合理选择进货渠道和商品。
- (2) 能够熟练区分 B2B、B2C、C2C 电子商务平台的功能和特点，合理选择开店平台。
- (3) 能够了解网店市场和移动化的趋势，把握和分析互联网创业的环境。
- (4) 能够熟练使用移动店铺和移动工具进行网店的基本管理和推广。

三、学习领域知识目标

- (1) 了解淘宝和天猫开店的基本流程和主要环节。
- (2) 能够熟悉网店创业团队的主要架构和人员工作职责。
- (3) 熟悉淘宝平台的基本规则和实名认证的主要流程及意义。
- (4) 了解常用的网店工具，如 Photoshop 和 Dreamweaver。
- (5) 熟悉淘宝网店铺的基本设置和辅助工具的使用。

四、学习领域素质目标

(1) 网店启动是电子商务专业的入门级课程，学生必须养成良好的职业素养，包括坚定的职业信念，热爱电子商务行业，热爱互联网行业。

(2) 网店启动是创业类课程，学生必须具备创业者的良好心态，提升技能，发挥良好的职业素质。

(3) 网店启动是团队合作项目集群，必须养成良好的团队协作能力，良好的沟通交流能力，良好的策划管理能力，为就业和创业打牢基础。

任务三 网店启动课程设计

一、本学习领域定位

本学习领域是针对网上店铺启动过程，包括网络销售商品的选择、优质货源的寻找、

网店创业团队的组建、开店平台的选择、开店软件的熟悉使用、实体商品的数字化处理、网店的注册和认证开通、网店的基本设置、网络店铺的开通启动等，是高等职业院校电子商务专业重要的实践课程。通过本课程的学习，让学生熟悉网上开店的基本流程和操作方法，熟悉网店相关岗位的工作职责和技能需求，为以后的就业和创业做好充分的准备。

二、基于 DACUM 职业技能培训的课程设计

DACUM，即 Developing A Curriculum（教学计划开发），它的本质是一种分析和确定某种职业所需能力的方法，现在已成为一种科学、高效、经济地分析、确定职业岗位所需能力的职业分析方法。20 世纪 60 年代末，加拿大区域经济发展部实验项目分部为了在教学培训过程中找到一种科学有效的教学计划、开发方法，使教学培训满足实际工作的需要，进行了大量的理论研究和实践。结果表明，由优秀工作人员分析、确定与描述的本职业岗位工作所需的能力，更符合实际工作的需要，而且具体、准确。

根据 DACUM 课程开发方法的要求，经过认真分析网店客服职业岗位所需能力，本书选取了三个项目，即分析网商创业环境、注册开通店铺和店铺设置发布，如表 1-1 所示。

表 1-1 本书典型的学习项目和任务描述

学习项目	项目描述	任务	参考学时
项目二：分析网商创业环境	开店前的准备，比如选择商品，选择平台和选择运营模式，熟悉开店工具和软件，为开店做基础工作	任务一：选择网络商品	1
		任务二：寻找优质货源	1
		任务三：组建创业团队	1
		任务四：选择开店平台	1
		任务五：使用开店软件	2
		任务六：选择网店运营模式	1
项目三：注册开通店铺	在电子商务第三方平台开通并注册账号	任务一：注册店铺账号	1
		任务二：开通网上银行	1
		任务三：申请支付宝	1
		任务四：实名网店认证	1
		任务五：平台开店规则认知	1
		任务六：设置店铺基本信息	1
		任务七：开通商品上架店铺	2

续表

学习项目	项目描述	任务	参考学时
项目四：店铺设置发布	上传商品，发布宝贝，开启网店经营之路	任务一：旺铺风格装修选择	2
		任务二：子账号设置管理	1
		任务三：阿里旺旺的安装和使用	1
		任务四：淘宝助理的安装和使用	1
		任务五：千牛的安装和使用	1
		任务六：店铺移动工具的安装和使用	1
		任务七：开通供销平台	1

三、基于 BAG 职业行动能力的学习领域设计

BAG（德文“典型工作任务”Berufliche Arbeitsaufgaben 的缩写）课程开发法的核心内容是“典型职业工作任务分析”和“实践专家研讨会”。BAG 法是 DACUM 法的发展，不同的是将“工作”作为整体看待，更加关注工作过程的整体性和完成工作任务所需的创造能力。

因此，本书采用基于网店启动岗位典型工作过程来选取教学内容和学习项目，而教学内容载体的选择，则充分利用校企合作项目开展实践性教学，部分项目设计来源于企业的真实项目和任务，达到学生实践能力和实战能力的培养。对于教学情境的设计，本书以校企合作实战项目来组织教学工作，进一步提高了学生的动手能力、知识的综合运用能力和创新能力。

本书第三篇共有 3 个教学情境和 18 个子教学情境均来自企业真实的工作任务，具体如下表 1-2 所示。

表 1-2 本书典型实战任务和教学情境

实战项目	项目描述	教学情境	参考学时
项目五：代理型淘宝开店实战	没有物流信息，不用担心储存货物问题，有诸多优势，代理型开店往往是新手开店的首选	任务一：注册开通淘宝店铺	1
		任务二：团队分析网络商品市场	1
		任务三：分工寻找分销供应商	1
		任务四：洽谈撰写合作方案书	1
		任务五：上传数据包发布商品	2

续表

实战项目	项目描述	教学情境	参考学时
项目六：自主运营型 淘宝开店实战	在淘宝上开一家属于自己的网店，是电子商务学生的必备技能	任务一：准备网店货物	1
		任务二：明确团队职责	1
		任务三：商品数字化处理	3
		任务四：编辑发布商品	2
		任务五：寻找第三方物流	1
		任务六：开启淘宝之路	1
项目七：天猫商城开 店实战	网店要做大，传统企业要电商化，天猫为首选，做好电商企业入职的准备，天猫商城店铺启动	任务一：认知企业文化	1
		任务二：挖掘产品卖点	1
		任务三：开通天猫店铺	1
		任务四：设置个性旺铺	2
		任务五：建设店铺团队	1
		任务六：开启天猫之路	1
		任务七：分享开店心得	4

四、本学习领域考核方式建议

在能力本位的课程考核中，依据课程性质可以采用灵活多样的考核方式，并提供具体的成绩评定办法，详见第三篇各任务的学习情境表。

在考核时，要做好几个结合：实践与理论结合，既要有以考核技能为主的操作考核，又要有测试认知水平的知识考核；仿真与现场结合，既要在模拟的职业环境中考核，又要在真实的职业活动中考核；结果与过程结合，既要重视最终工作任务的完成情况，又要重视学生能力形成的整个学习过程。应该保留第三篇涉及的学习情境成绩单及自评、互评、师评、企评等原始考核资料。

第二篇

基于 DACUM 职业技能培训

DACUM，即 Developing A Curriculum（教学计划开发），它的本质是一种分析和确定某种职业所需能力的方法。现在已成为一种科学、高效、经济地分析、确定职业岗位所需能力的职业分析方法。

20 世纪 60 年代末，加拿大区域经济发展部实验项目分部为了在教学培训过程中找到一种科学有效的教学计划、开发方法，使教学培训满足实际工作的需要，进行了大量的理论研究和实践。结果表明，由优秀工作人员分析、确定与描述的本职业岗位工作所需的能力，更符合实际工作的需要，而且具体、准确。

此部分采用 DACUM 方法开发，通过网店从无到有的过程进行网店启动的职业技能培训，能够有针对性地对网店创业者进行技能培养和素质培养。