

项目一



网店推广学习领域概述

本项目主要帮助读者了解网店推广学习领域的整体定位、工作流程、学习目标等基础知识，并给出了本课程的整体设计方案，即基于 DACUM 职业技能培训的课程设计和基于 BAG 职业行动能力的学习领域设计。

任务一 网店推广职业行动领域描述

为了清楚地描述网店运营的整个工作流程，我们将网店运营的八个步骤全部呈现如下，其中第二步至第四步为网店推广工作流程，也就是网店营销工具使用的职业行动领域。

一、寻找宝贝

商品是运营的第一步，后续的运营工作都是以商品为载体，以挖掘市场潜力商品、帮助提升宝贝效果、优化库存状况、监控热销单品、跟踪竞争对手、打造爆款为运营主要目标。

(1) 行业热销品类、品牌、单品的收集，分析它们热销的原因，总结成功的营销方法。分析热销产品的优缺点，为产品的热销寻找理由和方案。选择对路的产品，而且其要有爆炸力，并属于大众需求品，能顺应市场趋势。

(2) 我们的优势品牌、单品是什么，熟悉产品的生命周期和市场容量。

(3) 竞争对手的产品情况分析，制订相应的营销计划和主推方案，快速抢占流量入口的优势位置。

(4) 产品的定价和比价，制订合理的促销活动计划，有节奏地把握价格的调整。

(5) 市场受众的分析，满足主要客户需求，设计主要客户的体验。

二、寻找流量

吸引更具价值的访客，精准分析流量，提升销售流量，加速业绩飙升，轻松领先同行。快速抢占几个流量入口的优势位置，主要是抢占自然基础流量的优势位置。淘宝网有哪些流量入口，我们先要去了解和统计，并做好抢占计划表，逐个抢占。一般流量的抢占原则是先自然基础流量，再优化商品主图标题和描述页面，做好起点销量和起点价格的必要评价，做好可参考的商品主图点击转化率、页面浏览转化率、询盘转化率，最后开始付费流量的获取。

三、升高转化率

促进店铺访客购买行为，快速分析各项转化率，深度挖掘客服潜力，提升客服效率和店铺销量。主要方向是商品主图和标题，网页描述的视觉化设计。描述中告诉顾客为什么这个商品是他需要购买的，而且要来我们家购买，必须现在马上购买，提高静默转化率。顾客购买以后，我们想让顾客买得更多，那就是单价的问题了。

提升购买订单交易金额，深层分析店铺客单价，提供有效的搭销技巧，帮助提高关联销售。决定因素包括商品结构、页面引导、客服推荐、营销活动。

四、提升销量

提升销量是开网店的主要目的，可以通过各种营销工具和活动来打造爆款，以提升销

量。当然提升销量的方法有很多种，找到适合自己店铺提升销量的方法就行。

五、提高工作效率

提高员工工作效率，降低劳动工作量和强度，降低成本，全面提升实时性、时效性、响应度。要提高效率，除了制定各个岗位的职责说明书和 workflow 手册之外，还需要应用各种专业软件，实现自动化办公。一般淘宝店铺常用的软件工具包括量子恒道、数据魔方、网店管家、CRM 软件、旺旺机器人等。使用专业的软件工具可以使效率变成各种可以统计和考核的指标，会使运营更加精细化，营销更加精准化和数据化，业绩才会更加可控地快速上升。

六、管理会员

开展会员顾客精准营销，多个维度透视会员，摸清会员特质。管理会员是运营过程中一个相对重要而又容易被人忽视的环节，很多时候我们只知道引流，没有开发回头客，让他们进行二次购买。没有忠实客户的店铺是很难健康发展的。我们要通过对会员购买路径的分析，更好地管理客户，实现精准的老客户再营销，避免老客户流失。让引流不仅仅留在第一次购买上，而是把营销做得更加成功和高效。

七、抓好服务

加强各环节的服务品质，全方位提升服务，通过服务质量的提高，来加强店铺的信誉，提升产品的市场占有率，与客户友好沟通和互动，更好地提升客户体验。客户服务主要包括售前和售后服务，发货包裹的专业程度决定着客户的第一次购物体验，对回头率影响非常大。

八、计算利润

核算利润明细，全环节成本管理，对店铺盈利能力、商品盈利潜力进行分析统计，为掌柜决策提供强有力的支持和保障。计算利润，能更好地了解哪个环节做得好，哪个环节做得不好，为什么亏损，为什么盈利，从而优化流程，改善工作。

任务二 网店推广学习领域学习目标

一、学习领域总体目标

本任务以杜乔天猫店的运营为载体，通过直通车、钻石展位等真实项目的训练，使学生知道网店推广工作需要做好大量的实践操作工作，并培养基本的职业素养，才能开始网店推广的项目实战。希望通过本任务的学习，能够使学生获得更多的网商学习专业推广知

识、用最有效的方法进行网店推广，使初入电商职场的推广人员能够循序渐进、从易到难，逐步掌握。

二、学习领域能力目标

- (1) 能够熟练进行阿里旺旺的系统设置。
- (2) 能够对产品进行上下架和管理。
- (3) 能够熟练掌握基础网店推广工具的使用。
- (4) 能够掌握天猫和淘宝后台的操作。
- (5) 熟练掌握打字技巧，能够了解推广工作的基本流程。
- (6) 能够熟练掌握办公软件的使用，并进行报表的制作。

三、学习领域知识目标

- (1) 了解电子商务发展的现状及趋势。
- (2) 了解网店推广的发展现状和趋势。
- (3) 熟悉天猫平台的基本规则。
- (4) 了解网店推广的定义、概念、重要性等基本知识。
- (5) 理解网店推广的工作内容、工作流程、重要性。
- (6) 了解企业文化内涵并熟练掌握网店产品的属性、用途以及延伸价值。
- (7) 了解网店推广的定义、内涵以及方法。
- (8) 学习使用直通车、钻石展位、淘宝客、聚划算等网店营销工具。

四、学习领域素质目标

- (1) 能够在工作中保持积极的工作作风和豁达的心态。
- (2) 具备乐观、开朗和坚韧的性格，有面对挑战的信心。
- (3) 具备高效执行力，认真对待每一项推广工作。
- (4) 有较强的学习能力，接受新挑战、新事物的能力。
- (5) 在进行网店推广时，体现团队精神和合作意识。
- (6) 具有诚信、可靠的良好品质，对工作有责任心。

任务三 网店推广课程设计

一、基于 DACUM 职业技能培训的课程设计

任何职业的工作内容，都能有效而充分地用优秀工作人员工作中所完成的各项任务来描述；任何任务与完成此任务的人员所需的理论知识、工作态度和技能又都有着直接的联系。在上述两条科学结论的前提下，加、美两公司合作开发出了一项分析职业岗位所需能

力的系统方法。由于开发这种方法之初只是为了开发教学培训计划，所以取名为 Developing A Curriculum (DACUM)。但随着其日趋成熟和使用的广泛，实际上这种方法现已成为一种科学、高效、经济的、分析确定职业岗位所需能力的职业分析方法。

根据 DACUM 课程开发方法的要求，经过认真分析网店推广职业岗位所需能力，我们选取了三个项目，项目包括网络营销文化、网店营销、营销工具的使用。

项目二：网络营销文化。做好一名网店推广需要做好一些网络营销文化准备工作，如了解电子商务形式，了解淘宝网，了解淘宝发展趋势，淘宝店铺团队组建的内容。

项目三：网店营销。网店营销包括构建网店营销框架、网店宣传、寻找买家淘宝 SEO 的内容。

项目四：营销工具。常用网店营销工具包括直通车、钻石展位、淘宝客、聚划算、淘金币、淘宝 VIP、SNS 营销等。

二、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为典型职业工作任务分析和实践专家研讨会。BAG 法是 DACUM 的发展，不同的是 BAG 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。因此基于 BAG 方法开发网店推广这一学习领域，网店推广的每一个学习项目都应该是一个完整的工作过程，具体实施如下。

1. 教学内容的选取

（1）基于网店推广典型工作过程选取教学内容。网店推广岗位的工作过程如下：根据需要制订推广方案——收集推广活动的相关资料——了解推广活动的入口——进行推广实施的工作。从网店推广的工作过程分析可以看出，本岗位必须具备的职业能力是网店推广工作的分析策划能力、组织实施能力、检查与评价能力，另外还需要吃苦耐劳、团队协作、严谨细致、态度良好等职业素质，课程的学习领域的内容就是针对网店推广岗位的能力与素质要求，通过完整的网店推广工作过程来培养学生的职业能力和职业素质，以实现教学目标的要求。

（2）教学内容载体的选择。在合作企业的参与和大力支持下，本学习领域得到了大量来自企业的真实的推广工作任务，我们对这些推广任务进行综合分析，结合电子商务推广的特点和学生情况，按照内容选取的针对性与适应性原则，考虑到推广工作的灵活性强、覆盖面广的特点，最终确定以推广工作的不同类型作为教学载体，并基于网店推广的典型工作过程进行提炼和序化，以达到对学生网店推广能力的全面训练。

（3）学习项目的设计。确定好教学内容载体后，本课程就要以常见的营销工具为载体进行组织教学工作了，但常见的营销工具很多，方式方法也相差很大。我们结合行业企业对营销推广的总结，由企业专家与专业教师一起对常见推广类型经过序化、分类、选取，分成三类，我们将这三类营销工具的实验作为三个学习项目（简单营销工具使用、复杂营销工具使用、其他营销工具使用），每个学习项目中又包含若干任务，以完成学生岗位工作基本技能的学习。

2. 教学内容的组织与安排

(1) 基于职业能力培养的三个学习项目的特点。本学习领域的三个学习项目均来自企业真实的工作任务，学习项目一是简单营销工具的使用，是所有网店推广营销中相对简单的部分，包括使用优惠券进行营销和 SNS 营销。在学习项目二和学习项目三，营销工具的复杂性逐渐增大，学习项目一到学习项目三是由简单到复杂、由单一到综合的过程。每个学习项目都是一个完整的网店推广工作过程，由于这个过程包含了资讯、计划、决策、实施、检查和评估六个步骤，所以可系统培养学生的专业能力、方法能力和社会能力。每个学习项目有相同的工作步骤，但内容不同，实现了工作过程的系统化，有利于学生知识的迁移与能力拓展。

(2) 教学组织与实施。网店推广学习领域的教学分组实施，每 5~6 个学生组成一个小组，所有学习项目每个小组都必须独立完成。在学习过程中，学生通过老师指导、小组讨论等方式，完成学习项目的工作任务，培养不同类型营销工具的使用能力，了解营销推广的工作过程，掌握不同营销工具的使用方法。对学生的指导由校内教师和企业兼职教师共同完成，学习项目的任务完成后，成绩由学生自评、指导教师评价、企业专家评价三部分组成，这种教学组织与实施办法使学习过程变成学习性工作过程，不仅培养了学生的职业能力、持续学习能力，也培养了学生的团队写作、耐心细致、严谨务实的职业素质。