

直播电商综合实训

刘冬美 余 涛 主 编
王红蕾 谷 鹏 副主编

清华大学出版社

北 京

内 容 简 介

为贯彻《国家职业教育改革实施方案》等文件精神,满足电商或新媒体等相关专业产教融合的要求,编者结合自身与行业企业实际合作经验编写了本书。本书与《新媒体直播电商创业实务》相配套,融入新技术、新要求、新模式、新规范,通过深化理论实务的实训内容,搭建具有“工作过程导向”特征的“实训+实操”双模教材。

本书全面介绍了新媒体运营直播电商的相关业务流程、方法和工具。通过对本书的学习,学习者能够以电商店铺运营的视角,结合理论与实际,依靠真实智慧供应链平台“好生意”管理商品订单业务,结合新媒体运营设置创建线上店铺及直播带货形式,从而全面掌握新技术、新方法、新平台下的技术技能要求。本书分为五个模块,分别为搭建直播电商管理平台、店铺业务管理、店铺运营、直播带货实战、后端数据管控分析。本书利用讲授法和直观演示法,全面介绍直播电商供应链的平台与基础业务操作,同时利用任务驱动法和自我学习法,促进学生对电商运营实训、实战环节的全面学习与应用。

本书结构清晰,逻辑严密,配合多种行业类目案例,拓展教学实训及实操,具有较高的行业实用价值。本书配有在线课程、课件、电商平台等数字资源,选取典型且实用的案例资源,依靠专业平台进行操作流程的讲解,便于使用者配套学习。

本书可以作为各类职业院校电子商务、跨境电子商务、网络营销与直播电商、移动商务、市场营销、连锁经营与管理等相关专业的教材,还可供电商新媒体相关从业者参考使用。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。举报:010-62782989, beiqinquan@tup.tsinghua.edu.cn。

图书在版编目(CIP)数据

直播电商综合实训 / 刘冬美, 余涛主编. —北京: 清华大学出版社, 2023.1

ISBN 978-7-302-62104-1

I. ①直… II. ①刘… ②余… III. ①网络营销 IV. ①F713.365.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2022)第 198316 号

责任编辑: 刘金喜

封面设计: 周晓亮

版式设计: 孔祥峰

责任校对: 马遥遥

责任印制: 丛怀宇

出版发行: 清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址: 北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编: 100084

社 总 机: 010-83470000 邮 购: 010-62786544

投稿与读者服务: 010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈: 010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者: 三河市铭诚印务有限公司

经 销: 全国新华书店

开 本: 185mm×260mm 印 张: 17.5 字 数: 437 千字

版 次: 2023 年 2 月第 1 版 印 次: 2023 年 2 月第 1 次印刷

定 价: 79.00 元

产品编号: 093224-01

编委会

主任：王红蕾

副主任：刘冬美

委员：余涛 谷鹏 刘金 崔成飞

陈以雪 周荣 陈美荣 胡渤

张叔阳 张杰 郭琼 魏奇慧

付强 郑爽 陈江北 许山珊

张世博 李中生

《国家职业教育改革实施方案》(职教 20 条)在“三教”改革的基础上,进一步针对教育教学标准、校企合作、工学结合等提出具体要求,为我国职业教育专业建设、课程改革奠定了坚实的宏观基础与发展方向。我国各级各类特色职业院校,需在教育教学各方面落实立德树人根本任务,通过健全德技并修、工学结合的育人机制,完善评价机制,规范人才培养的全过程。

为贯彻《国家职业教育改革实施方案》,积极配合推动职业教育人才培养框架的完善,为职业教育人才提供包括产教融合、校企合作、育训结合的办学格局,北京市商业学校根据当前相关行业发展的实际情况,通过行业、企业、院校,组织相关专家开发了“新媒体直播电商”系列教材。

本书为配套《新媒体直播电商创业实务》教材而开发,通过分布式的任务框架,结合全局的任务实操,使学习者感受新媒体直播电商工作“完整意义上的职业工作整体”,并提高学习的目的性、积极性。本书在编写过程中,通过调研电子商务行业、企业对新媒体职业的技能要求,辅以企业运营平台岗位的技能要求,形成了以下鲜明特点。

1. 组织建立理论知识与职业工作平台之间的技能要求联系

本书根据配套理论课程“新媒体直播电商创业实务”教学内容而编写,学习者通过学习本书内容,可以真正将电商平台、新媒体运营工具和方法有机结合起来,深化与巩固理论学习效果与实践任务成果,从而获得对本职业的专业理解。

2. 建立职业技能要求与教学内容的关系

本书通过采集众多企业对新媒体运营相关岗位的聘用要求与技能要求,设计各工作领域的任务目标、任务背景,由单项单人任务剖析任务目标与要求,逐步转化为行业任务目标及要求,实现团队合作分工参与新媒体行业实践操作,让学习者逐渐通过新媒体的工作实训与实操,实现实务与实训教学环节的技能掌握。

3. 案例丰富,聚焦职业关键工作领域

本书借助活页式教材方式,通过多个行业类目案例,利用课件、微课、视频、配套素材文件等资源,将“任务思考”“拓展阅读”等内容融合至实训实践教学之中,使学习者的整个行业知识体系更全面、更立体。

4. 强调工学结合的育人机制

本书的实训与实践环节,应用真实线上资源,给予学习者潜移默化的学习体验,通过任务布置,逐渐由理论学习转变为单项职业能力学习与实践,再通过工作任务转变为团队真实工作实践,通过真实企业新媒体运营及直播工作,实现“工学结合”的人才培养机制。

5. 立足实际需求，学训结合

为编写本教材，编者调研了多家新媒体直播运营企业及院校，了解其新媒体运营及教学实践情况，力求使本教材达到一定的社会企业认可度及教学实践水平。《新媒体直播电商创业实务》与《直播电商综合实训》两本教材相辅相成，可以为新媒体相关专业学生及社会相关从业者提供参考。

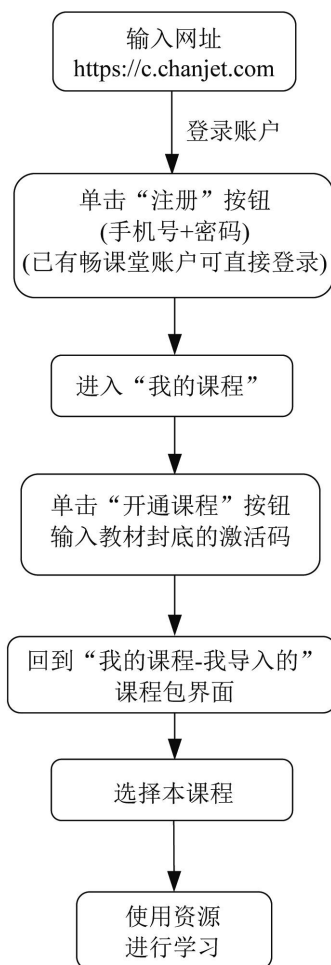
本书由刘冬美、余涛任主编，王红蕾、谷鹏任副主编，并得到了畅捷通信息技术股份有限公司的大力支持，在此，对众多专家、老师的辛勤工作与帮助，表示衷心的感谢！

由于互联网新媒体运营的内容、工具、方法具有很强的时效性，书中难免会存在不足之处，恳请广大读者批评指正，以使本书日趋完善。

编委会
2022年12月

教学资源获取方式

本书可配合畅课堂平台(<https://c.chanjet.com>)使用,教学资源可从畅课堂 PC 端获取,具体应用流程如下图所示。注意:教材封底激活码自激活之日起,有效期 365 天。



目录

工作领域 1	搭建直播电商管理平台	1
任务 1.1	登录平台并创建企业账套	2
任务目标		2
任务准备		2
任务操作		2
任务思考		5
考核标准		6
拓展阅读		6
任务 1.2	平台初始设置	6
任务目标		6
任务准备		6
任务操作		6
任务思考		14
考核标准		14
拓展阅读		15
任务 1.3	搭建线上店铺及微信小程序店铺	15
任务目标		15
任务准备		15
任务操作		16
任务思考		37
考核标准		37
拓展阅读		37
工作领域 2	店铺业务管理	39
任务 2.1	销售业务管理	40
任务目标		40
任务准备		40
任务操作		40
任务思考		45
考核标准		45
拓展阅读		45

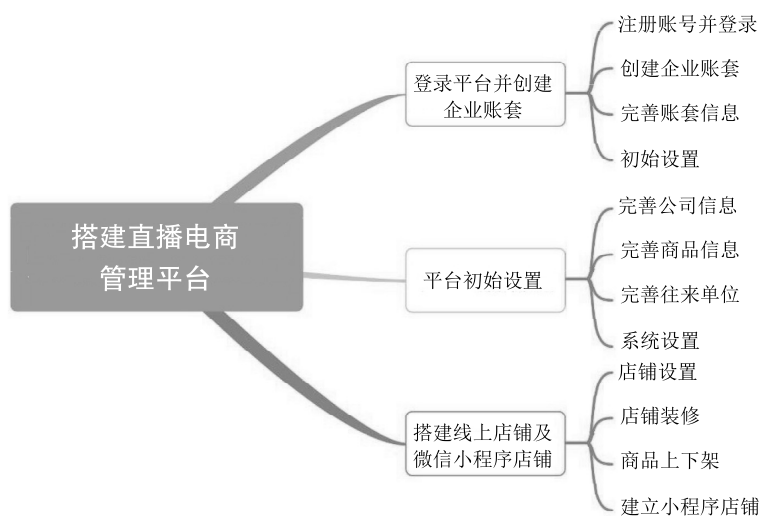
任务 2.2	库存业务管理	45
	任务目标	45
	任务准备	45
	任务操作	46
	任务思考	46
	考核标准	47
	拓展阅读	47
任务 2.3	采购业务管理	47
	任务目标	47
	任务准备	47
	任务操作	48
	任务思考	50
	考核标准	50
	拓展阅读	50
工作领域 3	店铺运营	51
任务 3.1	商品推广	52
	任务目标	52
	任务准备	52
	任务操作	52
	任务思考	63
	考核标准	63
	拓展阅读	63
任务 3.2	店铺推广	64
	任务目标	64
	任务准备	64
	任务操作	64
	任务思考	65
	考核标准	66
任务 3.3	直播推广	66
	任务目标	66
	任务准备	66
	任务操作	66
	任务思考	82
	考核标准	83
任务 3.4	其他行业直播商品维护	83
	任务目标	83
	任务准备	83
	任务操作	83

任务思考	100
考核标准	100
工作领域 4 直播带货实战	101
任务 4.1 直播选品	102
任务目标	102
技能要求	102
任务分析	102
任务准备	102
任务操作	106
任务思考	109
拓展阅读	109
任务 4.2 广宣设计	109
任务目标	109
技能要求	109
任务要求	110
任务分析	110
任务准备	110
任务操作	113
任务思考	123
任务 4.3 私域流量运营	123
任务目标	123
技能要求	123
任务要求	124
任务分析	124
任务准备	124
任务操作	128
任务思考	131
拓展阅读	131
任务 4.4 直播前运营策划	132
任务目标	132
技能要求	132
任务要求	132
任务分析	132
任务准备	133
任务操作	134
任务思考	136
拓展阅读	137
任务 4.5 打造直播间	137

	任务目标	137
	技能要求	137
	任务要求	137
	任务分析	137
	任务准备	138
	任务操作	140
	任务思考	143
	拓展阅读	143
任务 4.6	直播带货	143
	任务目标	143
	技能要求	143
	任务要求	144
	任务分析	144
	任务准备	144
	任务操作	145
	任务思考	147
	拓展阅读	148
任务 4.7	直播配送及售后	148
	任务目标	148
	任务要求	148
	任务分析	148
	任务准备	148
	任务操作	149
	任务思考	150
	拓展阅读	150
任务 4.8	饰品类目直播实战	150
	任务背景	150
	任务目标	151
	任务分析	151
	任务准备	163
	任务评价	163
	任务操作	163
	任务实践评价	167
任务 4.9	生活洗护品类直播实战	168
	任务背景	168
	任务目标	168
	任务分析	169
	任务准备	183
	任务实践评价	184

任务操作	184
任务实践评价	188
任务 4.10 3C 数码家电品类直播实战	189
任务背景	189
任务目标	189
任务分析	189
任务准备	202
任务评价	202
任务操作	203
任务实践评价	206
任务 4.11 运动类目直播实战	207
任务背景	207
任务目标	208
任务分析	208
任务准备	224
任务评价	225
任务操作	225
任务实践评价	229
工作领域 5 后端数据管控分析	231
任务 5.1 直播复盘数据分析	232
任务背景	232
任务目标	232
任务分析	232
任务准备	243
任务评价	243
任务操作	244
任务实践评价	246
任务 5.2 发货及售后管控	247
任务背景	247
任务目标	248
任务分析	248
任务评价	260
任务操作	260
任务实践评价	263

思维导图



任务目标

- (1) 能够完成电商管理平台账号注册。
- (2) 能够创建企业账套。
- (3) 能够完成平台初始化信息采集及输入。
- (4) 能够根据业务设置相关营销选项。
- (5) 能够搭建网上店铺，并设置商品配套信息。

任务背景

你是一名电子商务专业学生，毕业后进入北京尚尚电子商务有限公司(以下简称“尚尚公司”)从事电子商务运营工作。

因公司业务发展的需要，计划通过智慧商业运营平台“好生意”，进行新媒体直播销售。接到任务后，你开始学习“好生意”平台的搭建与使用，完成企业运营数据的输入，并根据业务内容完成供应链管理，搭建线上店铺，实现新零售运营。

任务1.1 登录平台并创建企业账套

任务目标

结合新媒体电商行业有关“智慧商业”的理论知识，在“好生意”平台上创建企业账套，并完成企业基础信息设置。

任务准备

了解平台：“好生意”平台是用友集团旗下畅捷通信息技术股份有限公司为各品牌的分销商、代理商、经销商打造的一款智能商业平台，通过商品及客户的数据驱动，轻松管商品、管库存、算清账，开启线上卖货新通路，统一管理线上线下多渠道营销，智慧做生意。

开通“好生意”平台：使用手机号注册账号，登录后可首先选择“老板”角色，该角色拥有最高权限。完成设置后，可逐步分配其他账号的角色权限。

任务操作

1. 注册账号并登录

1) 通过“畅课堂”官网登录实训平台

使用浏览器访问 <https://c.chanjet.com>，进入“畅课堂”官网。使用手机号注册并登录后，单击界面左侧“我的班级”菜单，再单击右上角的“加入班级”按钮，填写老师提供的班级邀请码加入班级，如图 1-1-1 所示。



图1-1-1 填写邀请码加入班级

进入班级后，在“作业测试”栏目，单击如图 1-1-2 所示的按钮，即可进入“好生意”平台。



图1-1-2 “作业测试”栏目

2) 通过“好生意”官网登录实训平台

“畅课堂”账号和密码也可以用于登录“好生意”官网(<https://hsy.chanjet.com>)。登录后，可单击“免费试用”或“实例演示”按钮，进入平台进行体验，如图 1-1-3 所示。其中，“实例演示”中已经准备好数据，可以直接操作。



图1-1-3 “好生意”官网

使用账号成功登录后，可单击“进入应用”按钮，进入“好生意”平台，如图 1-1-4 所示。

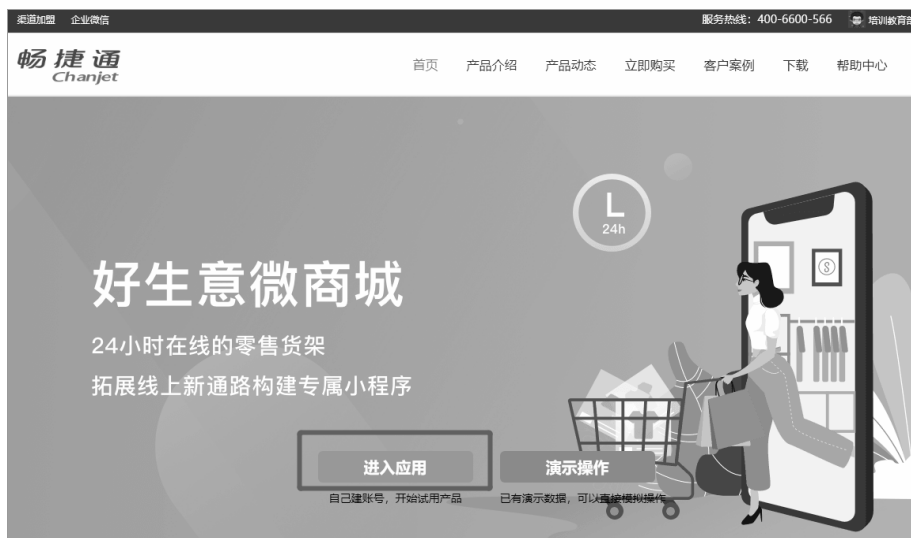


图1-1-4 进入“好生意”平台

2. 创建企业账套

按图 1-1-5 所示内容，填写企业基础信息(带*项为必填项)，创建企业账套。

账套名称/所属企业：北京尚尚电子商务有限公司。

纳税性质：一般纳税人。

建账期间：2021 年 01 月。

新增账套

* 账套名称 北京尚尚电子商务有限公司

* 建账期间 2021 年 01 月

* 所属企业 北京尚尚电子商务有限公司

* 纳税性质 一般纳税人

纳税人识别号

报税地区

取消 保存

图1-1-5 新增账套

3. 完善账套信息

首次进入账套，需要完善公司信息。

1) 选择公司类型

推荐选择“商贸公司”，如图 1-1-6 所示。

您的公司是什么类型?

选择后将影响首页显示内容

专业市场, 批零兼营
门店有少量零售

贸易公司
全部业务开增值税发票

商贸公司
批发, 经销

产销一体
有生产加工业务

图1-1-6 公司类型

2) 选择公司行业

推荐选择“通用行业”，如图 1-1-7 所示。



图1-1-7 行业分类

4. 初始设置

进入“初始设置”界面，设置开账日期为“2021年1月1日”，如图1-1-8所示。“初始设置”界面中的其他设置将在以后的业务中逐渐完善。



图1-1-8 初始设置

任务思考

通过对“好生意”平台的初步了解，结合新媒体电商行业的理论知识，你觉得平台需要具备哪些功能？

考核标准

1. 账套建立

企业账套的建立，是整个管理平台使用的基础，要求能够准确采集并录入企业账套名称、启用期间、纳税性质等信息。

2. 开账日期设置

理解开账日期设置要求及用途。

拓展阅读

电子商务平台是企业或个人提供的用于进行网上交易洽谈的平台。电子商务平台可以为企业提供商服务的门户，实现现实商户到网络商户的转变。

企业建立自己的电子商务平台，不仅是为了交易，更多的是为了有效地在 Internet 上建立安全和易于扩展的业务框架体系，实现企业自己的供应链管理、运营管理、物流管理，以及财务和税务管理。

任务1.2 平台初始设置

任务目标

成功登录平台后，需要录入企业基础信息、存货信息，并根据行业属性设置相关营销选项。

任务准备

进入“好生意”平台的“初始设置”界面，根据流程引导，录入企业部门、员工、权限等信息，完善商品分类、商品明细、库存、往来供应商等资料。

对于营销、销售、库存等功能也需按业务属性进行调整设置。

任务操作

1. 完善公司信息

做实训小组任务时，可在员工列表中添加小组成员信息并赋予对应角色权限。

1) 完善“部门/员工”信息

- 执行“新手引导-初始设置-完善公司信息-部门/员工”命令，单击“去维护”按钮，进入“部门员工”界面，如图1-2-1所示。



图1-2-1 部门员工界面

- 单击“全部部门”右侧的“编辑”按钮，进入“部门编辑”界面，可以添加一级部门或下级部门。
- 单击右上角“新增员工”按钮，可以新增员工(带*项为必填项，其中，手机号与邮箱不能同时为空)。

2) 修改“配置权限”

执行“新手引导-初始设置-完善公司信息-配置权限”命令，单击“去维护”按钮，可以对用户进行角色授权，修改对应角色的功能权限，如图 1-2-2 所示。



图1-2-2 权限设置界面

角色授权说明：平台默认对每个角色预置了权限，若希望调整每个角色的详细授权设置，可在“角色管理”界面，单击某个角色栏目的“编辑”按钮，进入“角色授权”界面，调整功能模块与敏感数据的查看或修改权限，如图 1-2-3 所示。



图1-2-3 角色授权界面

2. 完善商品信息

1) 添加商品分类

- 执行“新手引导-初始设置-完善商品-商品”命令，单击“去导入”按钮，进入“商品”界面，左侧为商品分类栏目，右侧为商品档案。
- 单击“全部分类”栏目右侧的“编辑”按钮，如图1-2-4所示。



图1-2-4 编辑商品分类

- 新增“0001办公用品”商品分类，然后单击“完成编辑”按钮，退出分类编辑界面，如图1-2-5所示。

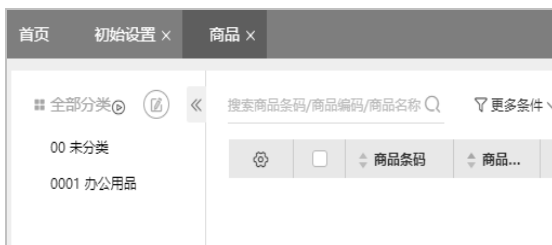


图1-2-5 新增商品分类

2) 导入商品

在“商品”界面的右侧，执行“导入-导入商品”命令，选择“新媒体直播实训配套资料(办公用品).zip”中的文件“导入模板-商品信息(办公用品).xlsx”，导入商品基本信息，共 15 条数据，如图 1-2-6 所示。



图1-2-6 导入商品

3) 上传商品图片

在“商品”界面，编辑每件商品的“基本信息”，上传“商品图片”，如图 1-2-7 所示。商品图片或商品视频，用于线上店铺以多媒体形式展现(商品图片文件在实训配套资料文件“新媒体直播实训配套资料(办公用品).zip”中，解压即可获取)。



图1-2-7 上传商品图片

4) 录入库存期初

执行“新手引导-初始设置-完善商品-库存期初”命令，单击“去导入”按钮。

选择“新媒体直播实训配套资料(办公用品).zip”中的“导入模板-库存期初(办公用品).xlsx”文件完成库存数据的导入，如图1-2-8所示。



图1-2-8 导入库存期初

3. 完善往来单位

1) 新增往来单位

- 例如：添加供应商。执行“新手引导-初始设置-完善往来-往来单位”命令，单击“去导入”按钮，进入“往来单位”界面，如图1-2-9所示。



图1-2-9 往来单位列表

- 在暂不添加往来单位分类的前提下，根据表1-2-1的内容，新增往来单位，如图1-2-10所示。

表1-2-1 供应商档案表

单位类型	单位编码	单位名称	收款条件	其他信息
供应商	000001	康百文具公司	月结	默认

- 填写完成，单击“保存”按钮。

提示：“账期设置”要求以实践当月的真实年月进行设置。



图1-2-10 新增往来单位

2) 修改供应商

因后期商品展示可能会按供应商分类，所以有必要对商品的供应商进行调整。

- 在“商品”界面的右侧，执行“批量操作-批量编辑”命令，如图1-2-11所示。
- 进入“批量编辑(商品)”界面，设置修改项为“主要供应商”，将其修改为“康百文具公司”，如图1-2-12所示。
- 单击“确定”按钮，即可完成所有商品供应商的批量修改，如图1-2-13所示。



图1-2-11 批量编辑



图1-2-12 批量编辑(商品)界面



图1-2-13 完成修改

批量编辑小技巧：如果只需修改部分商品的供应商，则可以先在商品信息列表中，勾选需要编辑的商品，再执行“批量操作-批量编辑”命令进行调整。

4. 系统设置

1) 营销设置

执行“新手引导-初始设置-系统设置-选项设置”命令，单击“去维护”按钮，进入“选项设置”界面，对“营销设置”页签进行调整。

- 将新品标准设置为10天，滞销标准设置为60天，如图1-2-14所示。

- 设置完成后，单击“保存”按钮。



图1-2-14 营销设置

2) 销售设置

进入“选项设置”界面，对“销售设置”页签进行调整。

- 在销售填单审单时，对于“最低售价”与“低于成本”严格管控，当售价低于最低售价或成本时，无法保存，如图1-2-15所示。
- 设置完成后，单击“保存”按钮。



图1-2-15 销售设置

3) 库存设置

进入“选项设置”界面，对“库存设置”页签进行调整。

- 将按“可用量”管控设置为“严格管控，可用量不足时，无法保存”，如图1-2-16所示。
- 点选“启用商品属性”选项，管理商品档案；开单时，使用“独立属性”显示相关列，如图1-2-17所示。
- 设置完成后，单击“保存”按钮。

选项设置

营销设置
销售设置
库存设置
资金设置
通用设置

⚠ 设置成功后,须按“F5”键刷新页面或重新登录才会生效。

您如何进行库存管控呢? (随时可修改)

按“现存量”管控
 不需要管控 严格管控, 现存量不足时, 无法保存

按“可用量”管控
 不需要管控 仅提示 严格管控, 可用量不足时, 无法保存

可用量计算公式 (调整公式因子后, 系统会重新计算所有商品的可用量)
 可用量 = 现存量 + 预计入库量 - 预计出库量

预计入库量 采购在途量 进货待入量 产成品待入量 其他在途量 调拨在途量
 要货在途量

预计出库量 订单占用量 销售待发量 材料待发量 其他待发量 调拨待发量
 要货待发量

您在哪个环节确认销售出库? (随时可修改)

业务员录入并审核销货单后, 即可确认出库并扣减现存量。
 仓库完成发货出库后, 由仓管员确认后扣减现存量。

图1-2-16 库存设置1

您需要启用商品属性来管理商品档案吗? [多规格相关视频](#)
 例如: 衣服需要通过颜色、尺寸进行管理

启用商品属性 不启用商品属性

开单时, 表体属性相关列显示
 组合属性 独立属性

开单时, 单据明细是否启用“二维”显示 (随时可修改)
 注: 一般适用于服装行业

启用二维显示 请在“基础信息”中创建属性后, 再启用此选项

图1-2-17 库存设置2

4) 通用设置

进入“选项设置”界面，对“通用设置”页签进行调整。

- 将表格字体大小设置为“特大字号”，如图1-2-18所示。
- 设置完成后，单击“保存”按钮。



图1-2-18 通用设置

任务思考

“营销设置”页签中的参数会影响网店的哪些要素？结合本案例中的通用行业，你觉得如何设置参数更利于营销？

考核标准

1. 完善公司信息

- (1) 能正确新增或编辑员工档案。
- (2) 能合理设置员工的角色权限。

2. 完善商品信息

- (1) 能对商品进行正确分类。
- (2) 能正确新增或编辑商品信息。