



跨境电子商务多平台运营
职业技能等级证书

跨境电子商务多平台运营 职业技能等级证书 培训指导方案 (初级)

厦门优优汇联信息科技股份有限公司

2022 年 4 月 25 日

目录

一. 培训目标.....	2
二. 培训概述.....	2
(一) 培训对象.....	2
(二) 培训内容.....	2
(三) 培训方式.....	2
(四) 培训时长.....	2
三. 培训大纲.....	3
四. 教学方法.....	6
五. 培训师资.....	7
六. 培训环境.....	7
七. 教材选用.....	7

一. 培训目标

通过理论培训,全面提升培训学员对跨境电子商务理论知识理解与实践操作能力,使其具备考取跨境电子商务多平台运营职业技能等级证书的知识储备。同时,配备实操培训,使培训学员能够具备解决跨境电子商务多平台运营实际问题的能力,从而提高跨境电子商务岗位就业竞争力。

二. 培训概述

(一) 培训对象: 全国中职、高职及本科院校符合专业面向的各专业在校生; 从事及拟从事跨境电商运营的社会人员

(二) 培训内容:

《跨境电子商务多平台运营职业技能等级证书》的初级培训, 主要围绕跨境电子商务平台运营助理、选品助理、视觉设计助理、跨境物流助理、客服专员等岗位(群)所需要的技能知识, 使学员具备完成店铺注册与设置、店铺安全维护、产品标题撰写、类目分析与设置、产品页面制作、咨询回复与产品推荐、订单跟踪与反馈、退换货与评价处理等工作任务的相关知识与技能, 能够胜任店铺设置与维护、产品上架、客户服务等工作领域。

(三) 培训方式: 线上+线下结合的方式。线下进行理论讲授及实操演练, 线上通过智慧云平台的数字化资源进行学习。

(四) 培训时长: 总时长 64 课时, 其中, 理论 33 个课时, 实训 31 课时, 具体课时分布如下表所示:

学习项目	总学时	理论课时	实训课时
项目 1：店铺设置与维护 (3 个任务)	12	6	6
项目 2：产品上架 (2 个任务)	16	8	8
项目 3：订单处理 (2 个任务)	14	6	8
项目 4：售前咨询 (2 个任务)	12	7	5
项目 5：售后服务 (2 个任务)	10	6	4
合计	64	33	31

三. 培训大纲

项目	任务	学习要点	课时	实践活动	课时
店铺设置与维护	店铺安全	根据相应平台的店铺开通规则，完成店铺的注册及开通 根据平台规则、企业及产品信息，完善店铺信息	2	查询知识产权	2
	店铺注册	根据商标、专利、产权等知识产权相关知识，判断店铺侵权风险 根据平台规则，维护店铺安全	2	申请亚马逊支持的境外收款账户注册 店铺、账号信息设置	2
		能够根据各平台物流规则，	2	店铺物流	2

	店铺	为店铺选择合适的物流方式		信息设置	
	物流设置	能够根据平台规则，进行物流设置			
产品上架	产品标题	根据平台规则、产品属性、产品卖点及平台热搜词，使用第三方工具初步选定“关键词”	4	完成关键词筛选工作并撰写产品标题	4
	撰写	根据目标人群搜索和浏览习惯、平台搜索规则，使用“关键词”组合产品标题			
	产品页面设置	根据产品属性、产品特点与提炼的卖点，撰写符合消费特征、具有吸引力的文案	4	完成产品主图制作并撰写产品描述	4
		根据产品属性、产品特点产品特点、产品属性与提炼的卖点、图文布局，使用图形图像处理软件，对页面图片进行简单处理，选择与上传符合平台规则的产品图片			
		能够根据平台物流规则和买家要求，选择合适的物流方			

订单处理	订单跟踪	式并完成货运单号申请和发货通知的填写	3	订单确认 退款订单处理 物流进程跟踪	4
		能够熟练处理合并订单、超重货订单拆分、缺货订单拆分、订单地址错误，缺货采购通知等问题			
		能够根据国家法律法规要求和平台政策，合理填写订单报关信息			
	订单反馈	能够处理交运异常订单，与物流商沟通解决问题，重新发货	3	物流进程反馈 物流异常沟通	4
		能够及时处理退货退款订单，对退回包裹进行核验，判断能否重新入库上架			
售前客服	咨询回复	根据企业产品信息、促销活动及物流等信息，熟练应用翻译软件，在平台要求时间内耐心解答客户咨询	3	完成咨询信息查看与回复工作	2
	产品推荐与促	根据客户信息，利用客户咨询契机宣传产品卖点、价格优势、促销活动等，为不同	4	完成关联产品的推荐、引导顾	3

	单	类型的客户提供差异化的服务，引导客户下单购买，提高转化率		客成功下单	
售后 客服	退换货处理	在客户收到产品后，因产品质量、尺寸等问题，与客户协商解决方案，遇到无法解决的问题及时上报	2	完成退换货处理	2
		根据 Amazon(亚马逊)、eBay、AliExpress(速卖通)、Wish、Lazada、Shopee 等平台的要求进行退换货操作	2		
	评价处理	在客户留下中差评后，及时联系客户，了解原因，协商解决，提升店铺好评率	2	处理中差评	2

四. 教学方法

培训实施以理论讲授及实操演练为主，通过理论与实操结合的方式，加深培训学员对于跨境电子商务专业知识的理解吸收掌握。理论讲授需按照循序渐进的原则，由浅入深、由简到繁。可采用案例分析、问题教学的教学方式。实操演练需按照从入门到精通的原则，设置实操课程的难易程度。可采用现场演示教学、角色模拟的教学方式。

五. 培训师资

1. 具备培训师的基本要求，思路清晰，普通话标准，具备顺畅的表达能力；

2. 具备一定的跨境电商专业能力，能够通过跨境电子商务多平台运营职业技能等级初级的技能考核，具备对应的专业技术能力，获得优优汇联颁发的《跨境电子商务多平台运营职业技能等级证书培训师》初级证书。

六. 培训环境

建议在跨境电商电子商务实训室里进行教学，应具备多媒体实训教学的教学条件，能提供 40 个以上实训机位，满足一个班学生进行自主学习和实训。

配备建议：40 台电脑、1 套教学投影设备、1 套跨境电商多平台运营教学平台、Internet 网络及其他教学必备用品等。

七. 教材选用

厦门优优汇联信息科技股份有限公司依据教育部《职业技能标准开发指南》的相关要求开发的跨境电子商务多平台运营 1+X 证书制度系列教材：《跨境电子商务多平台操作》（初级），能够满足培训要求，教材出版 ISBN 号为：978-7-300-30359-8，教材订购方式详见：<https://mp.weixin.qq.com/s/3rzZ02IjDlCG0vkPCJRL0Q>。

此外，本教材配套的数字化资源包含：课件 1 套，微课视频 1 套，实训指导书 1 套，教案 1 套、教学大纲 1 套、教学标准 1 套、习题 1 套、试卷 1 套。