

实训 2

1、假设你是一个有着一定经济基础的消费者，在浏览过十大网站之后你会对哪个网站特别感兴趣？根据学过的电子商务知识分析该网站吸引你的地方。

2、假设你是一个自己有着货源并准备开网店的卖家，你会选择哪个平台来开设你的第一家网店？根据学习过知识分析你选择该网站的原因。

（温馨提醒：选择该网站前请务必了解该网站的加入条件）

3、如果你要成为一名网络消费者的话，在浏览了十大网站这么多的商品后你会购买什么商品？说说你购买它的理由是什么？

角色扮演案例分析 你的答案要点：

1、

2、

3、

项目二市场分析能力实训练习题

实训 1 认清自我：（按照自身情况认真完成《资源自我评估表》）

《资源自我评估表》

我的有形资产资源是： 现金、房屋、设备、材料、运输工具、其它：		
我的有形资产的优势是：		
我的有形资产的劣势是：		
我的无形资产资源是：特殊技能、经营权、秘方、口碑、声誉、其它：		
我的无形资产的优势是：		
我的无形资产的劣势是：		
我的社会关系资源是：亲属、朋友、同学、其他：		
我的社会关系的优势是：		
我的社会关系的劣势是：		
我的人际交往资源是：人缘、交际能力、其他：：		
我的人际交往的优势是：		
我的人际交往的劣势是：		
我的体力资源是：力量、速度、耐力、灵活、其他：		
我的体力资源优势是：		
我的体力资源劣势是：		
我的脑力资源是：算术、语言、悟性、记忆、其他：		
我的脑力资源优势是：		
我的脑力资源劣势是：		
我的技术资源是：经营管理、销售、烹饪、修车、养鱼、品茶、其他：		
我的技术资源优势是：		
我的技术资源劣势是：		
我的兴趣资源是：花卉、汽车、其他：		
我的兴趣资源优势是：		
我的兴趣资源劣势是：		
我的经历资源是：读书、务农、做工、参军、其他：		
我的经历资源优势是：		
我的经历资源劣势是：		
我的经验资源是：销售经验、经商经验、管理经验、其他：		
我的经验资源优势是：		
我的经验资源劣势是：		
按重要性排序，我的优势资源是：		
1、	2、	3、
按重要性排序，我的劣势资源是：		
1、	2、	3、

实训 2

扬长避短，整合自己的资源，并转化为自己核心竞争力的战略：

根据《资源自我评估表》，结合对 2020 十大电子商务的了解，分析自己哪些资源能作为自己从事电子商务行业的资本，回答以下问题：

我能做什么（我有什么产品/创意/能力）： _____

我能胜任什么工作： _____

我哪些人可用帮到我： _____

项目五模拟招聘、应聘实训练习题

实训 1

要求：

(1) 在前面的熟悉了解招聘工作后，学生根据自身情况制作书面简历以及电子简历各一份，并至少在三个网络招聘网站上注册个人简历并发出至少 10 个应聘意愿。

(2) 根据此次招聘项目总结出自己身上需要改进或者注意之处，写出书面警醒书并在日常生活中注意改正。

<p>《面试应聘五要五不要》</p>
五要： <u>（如：握手要适度）</u>

五不要： <u>（如：不要浓妆）</u>

其他：

<p>《我需要保持的》</p>
1、 _____
2、 _____
3、 _____
4、 _____
5、 _____
6、 _____
<p>《我需要注意的》</p>
1、 _____
2、 _____
3、 _____
4、 _____
5、 _____
6、 _____

个人小结： _____

附件： 湛江市财经职业技术学校毕业生推荐表

姓名		性别		出生年月		相片
籍贯		民族		政治面貌		
专业		班级		担任职务		
身高		健康状况		联系地址		
联系电话		语言能力			打字速度	
技能证书						
获奖情况						
电脑软件运用						
社会实践经验						
自我评价						
班主任评价	班主任签名：					

项目六供应链的沟通能力实训练习题

实训 1

关于我司购买 Z20 女鞋的谈判方案

一、谈判背景

经我司调查及研究信息的反馈，Z20 品牌的女鞋声誉较好，产品质量优良，款式新颖。为了扩大我司市场规模的需要，现打算通过谈判购买 Z20 公司的相关产品，我司的代表于 2019 年 9 月 30 日应邀去广州洽谈。

二、具体内容

1、谈判主题

以合适的价格谈成购买 Z20 公司的产品。

2、目标设定

品质:凭样品买卖(Z20 产品)

质量要求:

- 1 正常情况下试穿二个月内不得出现断面、掉钻、脱皮、断线、新底等。
- 2 鞋架要提供保护与支撑、轻质透气，鞋套穿着舒适合脚，外底的鞋纹提供最大化的地面牵引力，帮助提高多方向的运动速度。
- 3 鞋子的试用通过率在 98%以上。

材料要求:

着重突出都市女性的时髦和前卫。款式样要突出顶尖时尚、经典名款、平凡新贵。选用的材质要有传统的牛、羊皮外，更有 pu 革、布、马毛、超纤维布、塑料珠子等特殊材质。

女鞋的大底与地面直接接触与各种地面相摩擦，所以大底材料要求耐磨性好、易于弯折、抓地力强等特点。

女鞋的中底处于鞋底的中间位置，要求其具有较多功能性。女鞋的中底也是女鞋在科技含量体现的重要阵地，中底要具有稳定性能、减雪性能、能量回归性能等功能，这些性能就要求女鞋中底材料的硬度不能过大，也不能太小

购买数量:每种款式大约为 3000-4000 双(大约购买 4 种款式)

包装:内包装纸盒包装，并且内袋必须有 Z20 的内袋若干个，外包装要求用瓦楞纸盒包装，每箱 x 双，纸盒尺寸按 380*240*103 立方毫米

指示性标志:一防潮、防热、防摔、(小心轻放)

价格:每双 52 元

商品检验:检验方法. 校验事件和地点. 检验机构. 检验报告等进行规

不可抗力:由于自然力量或社会力量引起的无法预见. 预防和控制的意外事件, 由于发生了不可抗力导致合同不能履行时. 可以免除当事人责任索赔: 合同条款中应对发生违约事件时守约方可以提出索赔的期限, 索赔的依据, 索赔金额计复和违约处理部分进行规定。包括违约。

1. 明确一方如违反合同, 另一方有权提出索赔, 即规定索赔的权利问题
2. 规定索赔时需提供的合同、信用证、运输合同等证件以及出证的机构。“如发现品质或数量与本合同规定不符时, 除属保险人或承运人负责外, 我方可凭中国检验检疫机构出具的检验证书, 在索赔有效期内向卖方提出退货或索赔, ”
3. 明确索赔期限, 包括索赔有效期和品质保证期

(1) 索赔有效期以卸毕日期为准

(2) 品质保证期是指从我方收货后检验、验收、启用之日起计算

4. 赔偿损失的办法和金额

所有退货或索赔所引起的一切费用(包括检验费)及损失均由卖方负担。

一方如未履行合同所规定的义务时, 卖方应支付约定罚金, 以补偿我方的损失, 例如, 卖方延期交货等, 最高索赔为货物总金额的 85%。

三、谈判程序

第一阶段: 就购买 Z20 公司产品展开洽谈。

第二阶段: 商定合同条文。

第三阶段: 价格洽谈。

四、谈判地点: Z20 国际控股有限公司广州分公司

五、谈判小组分工: xxx 是我司项目经理, 同时也是我可谈判总代表: xxx 为技术总监, 负责技术方面问题的讨论: xxx 是法律顾问, 负责法律问题方面的讨论 xxx 为财务主管, 负责成本、利润等核算。

项目七 C2C 电子商务实训练习题

实训 1

申请开设店铺

以淘宝为例，你在淘宝上面开设一个网店至少需要记录的信息如下：

关联的邮箱： _____

邮箱 密码： _____

淘宝 账号： _____

淘宝登陆密码： _____

支付宝账号： _____

支付宝登陆密码： _____

支付宝支付密码： _____

实训 2：熟悉平台上相关术语

以淘宝为例，在淘宝上的以下术语中，你知道多少个呢？

宝贝： _____ 筒子： _____

亲： _____ 荷兰： _____

白菜： _____ 马甲： _____

刀： _____ D D： _____

JMS： _____ （偶、哦、哟、呢）

实训 3: 为商品拍照

要求:

- (1) 为每一个货物拍摄照片，照片要求清晰，每个货物要求从多个方面、多个角度拍照，突出货物的特色之处。
- (2) 照片后期处理：对于照片中的瑕疵用图像处理工具处理（如光线、构图、特效、去污。要求每张照片都打上本店水印以保护个人产权。
- (3) 照片整理并上传到电子相册。

实训 4: 发布商品



浓浓法式风情的 初恋裙

美好甜蜜的初恋味道!

这款初恋裙的准备周期跨越了好几个月
换了很多面料，最后还是自己画图、自己印花

红色款是水蜜桃，蓝色款是橘子

有了这酸酸甜甜的味道，才叫夏天!

清凉爽滑的雪纺面料: 单层不透

复古大方领: 露出迷人锁骨

前中假开扣: 不用担心门襟走光

小泡泡袖: 自然可爱不夸张

面料 FABRIC

100% 涤纶

参数 PARAMETER

薄软指数:	偏硬	适中	柔软	超柔
弹力指数:	无弹	微弹	适中	超弹
版型指数:	宽松	合身	修身	紧身
透感指数:	清透	适中	不透	密实

Details



项目八淘宝店铺运营实操竞赛实训练习题

实训 1:

学生仔细阅读《淘宝规则》感受并体会店铺运作过程以及各项规则。

实训 2:

学生按照规定组成的店铺成员为团队，组建店铺并领取店铺所销售商品的实物、图片等资料，按照要求各就各位。

实训 3: 按照各项规则开展淘宝运营活动并详细记录相应表格

表格 1:

淘宝网店铺评估指标体系表

一级指标	权重	二级指标	评估要点	权重	评估标准	评估方式	评分
1. 用户反馈度	30	店铺评分	描述相符	5	与宝贝描述相符度	人工对比	
			服务态度	5	店铺客服服务态度、店铺合作物流服务态度	人工对比	
			发货速度	5	发货时长、退货周期（退货率也可以作为一个标准）	人工对比	
		信用评价	10	买家可以针对订单中每项买到的宝贝进行好、中、差评，统称为信用评价	人工对比		
		店铺等级	红心黄钻等级	5	黄钻等级级别		
2. 店铺客服度	30	售前客服	客服人数、客服在线率	10	店铺客服人数、分类与否（是否按类目、售前售后等）、在线人数	人工对比	
			客服响应速度	10	不同时间节点（如中午、晚上）反映与否、反映时间间隔、平均响应时间（邮件、电话、短信）	人工调研	

			客服专业知识	5	对本店宝贝熟悉程度、解答是否完备	人工调研	
		售后客服	服务态度	5	售后服务态度、是否受理、响应速度	人工比对	
3. 店铺宝贝度	20		宝贝类目	5	宝贝类目涵盖面、类目数量	人工比对	
			宝贝数量	5	店铺宝贝总数量	人工比对	
			宝贝质量	5	购买用户留言反馈与否、数量、留言（评论内容）等	人工对比	
			成交数量	5	月成交量	人工对比	
4. 店铺运营推广	20	促销形式	促销周期、占比等	10	是否有促销活动、促销周期、促销占比等	人工比对、调研	
		推广渠道	微博、微信、百度知道、QQ群等	10	是否有多形态的推广渠道，如微博、微信、百度知道、QQ群等	人工比对、调研	
总计	100			100			

评价指标的计算方法

按照商务网站类型（如：淘宝店）制定商务网站评价指标的评价标准，现针对企业网站提出以下评价方法：评估级别，分优、良、好、中、差五级；100分制，依次为85-100，75-85，60-75，40-60，0-40分。

表格 2:

电商运营绩效考核表

岗位名称:

岗位在职人员姓名:

职责一	制定本店季度目标，并且分层为月，周，日计划（25%）		部门评价
	工作内容	1. 制定月销售目标，并制定月销售计划（5%）	
		2. 针对目标列出实施方案落实到每周每天（10%）	
		3. 明确当月目标与计划实施过程中所遇到问题，提前做出应策（10%），（如货源，资金周转，其他硬件设施）	
职责二	负责网店整体规划，营销，推广，客户关系管理等系统工作（35%）		
	工作内容	1. 负责网店日常改版策划，上架，推广，销售，售后服务等经营与管理工作（7%）	
		2. 网店日常维护，保证网店正常运作，优化店铺及商品排名（7%）	
		3. 负责执行与配合店铺相关营销活动，策划店铺促销方案。（7%）	
		4. 负责收集市场和行业信息，提供有效应对方案（7%）	
		5. 客户关系维护，处理相关客户投诉及纠纷问题（7%）	
负责整个店铺经营状态，协调和管理各岗位人员（25%）			
职责三	工作内容	1. 每天不定时观察店铺数据，量子，直通车，钻展的消耗，做出适当的调整与对策（8%）	
		2. 监督并指导客服工作行为（6%）	
		3. 配合并指导美工优化店铺形象，广告图制作（5%）	
		4. 整理和分析快递与发货部的交接问题，提出有效意见反馈到客服部主管上面。（6%）	
职责四	负责老客户关系维护促进重复购买机率（15%）		
	工作内容	1. 建立老顾客群，帮派，掌柜说等与客户互动的 SNS。（4%）	
		2. 整出不同级别的老顾客，对不同级别的顾客做出相应的维护。（4%）	
		3. 整理和分析在客户关系处理中的问题和改善方法，提出有效意见反馈到客服部，针对店里贵宾顾客做不定期的回访（3%）	
		4. 逢营销活动或节日（生日）向老顾客发以短信或电话祝贺或通知（2%）	
		5. 老顾客同比增长数据每周要统计并做与调整与相应对策（2%）	

总计评分		
最终得分		

经理签字：

签字日期：

表格 3:

一个月的店铺核算统计表

	第一周	第二周	第三周	第四周	合计
销售数量					
销售额					
成本					
毛利					

任务四：总结：每个学生写出淘宝店铺经营的认识总结

项目九 B2C、B2B 电子商务实训练习题

实训 1:

电子商务从业人员必须掌握的名词

CPM : _____

SEO : _____

ALEXA : _____

软文: _____

链接场: _____

IP 数和 PV 数: _____

网站转化率: _____

SNS : _____

威客: _____

实训 2:

任务一: 以组为单位, 分析讨论回答知识链接中 1-3 的问题。

任务二: 电子商务从业人员最常用的获取流量的方法是通过 QQ、博客、视频、微博、迅雷等常用工具完成每月几十万甚至几百万个 IP 的任务。如果是你, 你能如何通过这些方法为所在店铺服务? 分组讨论这些常用的日常工具对于电子商务从业人员的用处及用法?

任务三: 从上面讨论的方法中挑选 1 中, 为学校的图书馆做相应的宣传推广。

注: 每组会有一个独特的推广代码, 以便统计各组的推广成果并作为本组业绩的考核。

项目十提升店铺信用评分实训练习题

实训 1:

- 1、各个小组开启短暂碰头会，谈判达成互购产品的协议。（注意：在这个过程只能告知对方你有何产品，产品的特色等，带不允许直接告诉对方网络上宝贝的链接网址或者具体的标题名称。
- 2、各小组成员根据达成的协议上网搜索与本店铺达成协议的商品并购买。在这个过程中不允许与对方有任何沟通，如实在需要沟通必须经裁判（老师）许可。
- 3、各组至少完成 5 笔卖出、5 笔买入交易
- 4、各组总结分享在寻找双方商品中遇到的问题已经解决方法，为对方的商品描述修改提出可行意见。
- 5、结合各家意见小结后修改自家商品。

附：碰头交易商品备忘

1、自家商品：

物品名称：_____ 特征：_____ 价格：_____

物品名称：_____ 特征：_____ 价格：_____

2、准备交易商品：

物品名称：_____ 特征：_____ 价格：_____

物品名称：_____ 特征：_____ 价格：_____

物品名称：_____ 特征：_____ 价格：_____

项目十一推广店铺实训练习题

实训 1:

制定营销策略——分别为自己店铺及校园图书馆制定营销策划方案

提示：◆在营销学上，促销的形式主要有五种：广告促销、营业推广促销、公关促销和人员促销、网络宣传

◆促销的常见策略有：打折扣、搞活动、派传单、赞助大型文艺体育活动以便宣传、

◆促销的方法参考：每日一例促销，统一价格促销、折扣、赠送、积分、返点、VIP 卡、免费品尝，其他创意促销、免费派发值得收藏品并在上面附上产品信息

实训 2:

制定校园内宣传方法及计划，提交校园内“广告宣传许可资格”申请书

实训 3:

根据促销方案制作宣传海报（店铺及图书馆各做 1 分）并在校内大范围宣传（注意：每种宣传方案都必须报审，批准后方可进行，否则作为违规广告将给予一定的处罚）

实训 4:

网络营销推广

(1) **域名注册**：为本店铺的网店注册个性域名

(2) **友情链接**：寻找至少 3 个店铺或者网站制作交换链接

(3) **制作宣传版的个性签名以及宣传头像**

(4) **发帖**：利用个性签名及宣传头像至少到 5 个网站上发帖宣传并截图上交

（注意：到处发帖是大多数常用的宣传方式，但是不能直接发广告贴，因为这样有可能会引起别人的反感甚至给自己带来很多麻烦，轻者帖子被删、严重的可能被网络警告、封号甚至被某些网站列入黑名单永久没得登陆。）

(5) **注册搜索引擎**：网海茫茫，想要更多的人找到你，或者找到你的产品，就不可以忽略搜索引擎的作用，90%以上的信息，是通过搜索引擎查找的哟，所以，在各大引擎登陆你的网店，让更多的人搜索到你吧

项目十三店铺装修实训练习题

实训 1:

根据自家店铺的风格进行装修



渔。



FOLLOW US // 店主微博

@Cccomo SEARCH



项目十四物流公司的合理选择实训练习题

实训 1:

任务一：各店铺分组讨论列举选择物流店铺需要考虑的因素

需要考虑因素： _____

任务二：分组找出目前主要的物流店铺以及收费标准

任务三：了解并使用目前物流选择的自动计算器

任务四：根据实际案例选择练习物流店铺并填写物流单据

项目十五防止网络诈骗实训练习题

实训 1:

任务一: 分组讨论找出自己电子商务交易中可能存在的漏洞

任务二: 找出并分享各大网购网上常见的骗局伎俩以及相应的对策。

任务三: 总结网商防骗真言