**《市场营销综合实训》（课程）标准**

课程编号：111212002115

适用专业：市场营销

课程类别：专业技能课

修课方式：必修

教学时数：108

1. 课程的性质和任务
2. **课程定位**

《市场营销综合实训》课程属于市场营销专业的综合实训课程，融合市场营销专业理论知识与实际技能锻炼和培养于一体的，坚持立德树人，面向现代服务业，培养从事市场推广、商品销售、客户服务等工作的营销高素质技能型人才，特别突出对广西特色产品销售能力的培养，以培养市场营销综合职业能力为目标的实训课程。本课程根据专业人才培养方案制定的目标与职业岗位的要求，注重理论与实践的有机结合。本课程通过采取理论教学、真实企业营销实训、情境模拟相结合的形式，重点培养学生的营销综合职业能力，包括产品销售技能、售后服务能力、营销沟通能力。同时，注重培养学生优秀的营销职业素养，为顶岗实习和日后工作中提升水平打下坚实基础。

《市场营销综合实训》课程一共为108课时，6学分，全部为实践课时。

1. 课程内容标准
2. **教学单元划分及学时分配**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **教学单元** | | **教学时数** | |
| **单元内容** | **教学任务** | **线上教学时数** | **线下教学时数** |
| 1．汽车营销 | 1.1汽车整体构造 | 2 | 4 |
| 1.3汽车维修与保养 | 4 | 4 |
| 1.4汽车销售流程 | 6 | 10 |
| 1.4汽车营销综合训练 | 4 | 4 |
| 2.服饰营销 | 2.1辨别布料 | 1 | 4 |
| 2.2服饰搭配 | 1 | 2 |
| 2.3服饰保养 | 1 | 2 |
| 2.4服饰陈列 | 1 | 2 |
| 2.5服饰销售流程 | 1 | 8 |
| 2.6服饰营销综合实训 | 1 | 4 |
| 3．房地产营销 | 3.1售楼前准备 | 2 | 2 |
| 3.2.1顾客接待 | 1 | 2 |
| 3.2.2探寻顾客需求 | 1 | 2 |
| 3.2.3沙盘介绍 | 1 | 2 |
| 3.2.4户型介绍 | 1 | 4 |
| 3.2.5处理客户异议 | 1 | 2 |
| 3.2.6置业计划书的制定 | 1 | 2 |
| 3.2.7合同签署 | 1 | 2 |
| 3.3房地产营销综合训练 | 1 | 4 |
| 4．化妆品营销 | 4.1化妆品类型和皮肤类型 | 1 | 2 |
| 4.2化妆基础教程——底妆 | 1 | 4 |
| 4.3化妆基础教程——眼妆 | 1 | 4 |
| 4.4化妆基础教程——眉妆 | 1 | 4 |
| 4.5化妆基础教程——颊妆、唇妆 | 1 | 2 |
| 4.6现场销售六部曲 | 1 | 4 |
| 5.茶叶营销 | 5.1 中国茶文化 | 4 | 6 |
| 5.2 茶叶的营销技巧 | 4 | 6 |
| 5.3 茶叶营销综合实训 | 1 | 2 |
| 6.广西特色产品营销 | 6.1 芒果 | 1 | 2 |
| 6.2 螺蛳粉 | 1 | 2 |
| 6.3 绣球 | 1 | 2 |
| 6.4 壮族铜鼓 | 1 | 2 |

**（二）教学任务描述**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 教学任务一 | 房地产营销 | | 教学时数 | 22 |
| 教学目标 | 1.初步了解房地产概况，熟悉商品房销售流程；  2.掌握楼盘介绍方法，学会看懂户型图，学会制定置业计划书，了解商品房按揭流程，理解认识商品房税收；  3.能够根据所学知识进行楼盘介绍、接待客户、楼盘推荐、以及异议处理等；  4.感受家国情怀，培养职业道德，激发学生对置业顾问的工作兴趣。 | | | |
| 教学内容 | 〖知识点〗 | 〖技能点〗 | | |
| 置业计划书、沙盘简介、本地楼市概况、户型图、销售流程 | 户型介绍、沙盘讲解、客户接待、异议处理 | | |
| 教学方法 | 讲授、示范、案例教学、师生互动、任务驱动法 | | | |
| 教学条件 | 房地产综合实训室 | | | |
| 考核评价 | 考核形式：  成绩评定=（平台自动考核数据+课堂教学表现）\*60%+期考试卷测验成绩\*40%  评分方法：  主要考察学习态度、课堂发言、情境模拟训练、作业等方面 | | | |
| 学生的知识和  能力要求 | 具备推销技巧、商务礼仪、商务沟通、营销策划能力 | | | |
| 教师的知识和  能力要求 | 1.具备较熟练的指导能力  2.具备实地实践或楼盘踩盘经验 | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 教学任务二 | 服饰营销 | | 教学时数 | 22 |
| 教学目标 | 1.能够辨别出不同面料，并明确服装各面料的优缺点；  2.明确服饰搭配宗旨；  3.掌握色系搭配、肤色搭配及体型搭配技巧；  4.懂得如何进行叠装陈列和挂装陈列；  5.掌握服饰销售流程的相关技巧，能够严格按照规范要求完成销售流程训练  6.具有良好的职业道德，能自觉遵守行业法规和企业规章制度；  7.提高自信心，激发学生对服饰导购员的工作兴趣；  8.具备团队合作精神、良好的人际沟通能力、较强的心理承受与抗挫能力 | | | |
| 教学内容 | 〖知识点〗 | 〖技能点〗 | | |
| 常见六大类服饰面料的介绍及各自的优缺点；服饰色系搭配、肤色搭配及体型搭配技巧；服饰销售流程介绍； | 能够辨别出布料种类并讲述布料的优缺点；  能够根据不同客户的肤色和体型推荐合适搭配的服饰；  掌握服饰销售流程每一步的操作技巧和规范。 | | |
| 教学方法 | 自主学习法、直观演示法、练习法 | | | |
| 教学条件 | 各类布料、多媒体和实训室 | | | |
| 考核评价 | 考核形式：  成绩评定=（平台自动考核数据+课堂教学表现）\*60%+期考试卷测验成绩\*40%  评分方法：  主要考察学习态度、课堂发言、情境模拟训练、作业等方面 | | | |
| 学生的知识和  能力要求 | 学生对市场营销知识有了一定的认知，具备较强的观察能力，语言组织和表达能力 | | | |
| 教师的知识和  能力要求 | 具备较熟练的讲授能力和较敏捷的应变能力，以及对服饰行业有较深入的了解 | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 教学任务三 | 汽车营销 | | 教学时数 | 22 |
| 教学目标 | 1.认识汽车品牌、构造；  2.学会车辆的介绍方法，基本掌握整车销售技能；  3.能够进行初步的客户需求分析，异议处理及促成交易  4.树立民族自信心，树立良好的职业道德；  5.通过情境模拟、企业导师授课等方式，激发学生对营销工作的兴趣 | | | |
| 教学内容 | 〖知识点〗 | 〖技能点〗 | | |
| 整车销售流程、客户需求内容、常见异议、汽车构造、汽车品牌 | 运用六位介绍法介绍汽车、整车销售技巧 | | |
| 教学方法 | 讲授、示范、师生互动 | | | |
| 教学条件 | 齐全的教学工具、多媒体和实训室 | | | |
| 考核评价 | 考核形式：  成绩评定=（平台自动考核数据+课堂教学表现）\*60%+期考试卷测验成绩\*40%  评分方法：  主要考察学习态度、课堂发言、情境模拟训练、作业等方面 | | | |
| 学生的知识和  能力要求 | 具备较强的观察能力，推销技巧、商品知识、消费心理学 | | | |
| 教师的知识和  能力要求 | 具备较熟练的讲授能力和较敏捷的应变能力，以及对汽车行业教深入的了解 | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 教学任务四 | 化妆品营销 | | 教学时数 | 20 |
| 教学目标 | 1.知晓化妆品类型和皮肤类型；  2.学会基础底妆、眼妆、眉妆、颊妆、唇妆的化妆技巧；  3.掌握现场销售六部曲，能够根据客户的情况进行产品推荐和销售；  4.引导学生对美的向往，树立自信心，激发兴趣；  5.具有良好的职业道德，能自觉遵守行业法规和企业规章制度； | | | |
| 教学内容 | 〖知识点〗 | 〖技能点〗 | | |
| 化妆品类型、化妆步骤、色彩基础、皮肤脸型基础 | 化妆方法、化妆品推销技巧 | | |
| 教学方法 | 讲授、示范、课堂作业讲解、师生互动 | | | |
| 教学条件 | 百度互联网搜索营销实训室 | | | |
| 考核评价 | 考核形式：  成绩评定=（平台自动考核数据+课堂教学表现）\*60%+期考试卷测验成绩\*40%  评分方法：  主要考察学习态度、课堂发言、情境模拟训练、作业等方面 | | | |
| 学生的知识和能力要求 | 商品知识、消费心理学、推销技巧等 | | | |
| 教师的知识和  能力要求 | 1.具备较熟练的化妆能力和较敏捷的应变能力  2.具备丰富行业实践经验 | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 教学任务五 | 茶叶营销 | | 教学时数 | 14 |
| 教学目标 | 1.了解中国的茶文化，认识各个品类茶叶的制作工艺、分类及品质特征；  2.学会各类茶叶的冲泡方法，能够为客户提供给泡茶服务；  3.基本掌握茶叶营销的话术和销售技巧，能够根据客户需求推荐和介绍合适的茶叶，并达成销售；  4.弘扬传统文化，树立民族自信心；  5.具有良好的职业道德，能自觉遵守行业法规和企业规章制度； | | | |
| 教学内容 | 〖知识点〗 | 〖技能点〗 | | |
| 中国茶文化，各类茶叶的制作工艺、品质特征；  茶叶销售的话术、销售技巧 | 各类茶叶的冲泡技巧，茶叶的销售话术模拟 | | |
| 教学方法 | 讲授、示范、案例教学、师生互动、任务驱动法 | | | |
| 教学条件 | 齐全的教学工具、多媒体和实训室 | | | |
| 考核评价 | 考核形式：  成绩评定=（平台自动考核数据+课堂教学表现）\*60%+期考试卷测验成绩\*40%  评分方法：  主要考察学习态度、课堂发言、情境模拟训练、作业等方面 | | | |
| 学生的知识和  能力要求 | 具备较强的观察能力，推销技巧、商品知识、消费心理学 | | | |
| 教师的知识和  能力要求 | 具备较熟练的讲授能力和较敏捷的应变能力，以及对茶叶种类教深入的了解 | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 教学任务六 | 广西特色产品 | | 教学时数 | 8 |
| 教学目标 | 1.了解广西特色产品芒果、螺蛳粉、绣球、壮族铜鼓的历史文化；  2.懂得广西特色产品的营销方式及销售流程；  3.能够向客户进行广西特色产品芒果、螺蛳粉、绣球、壮族铜鼓的介绍；  4.传递广西民族文化，树立民族自信心； | | | |
| 教学内容 | 〖知识点〗 | 〖技能点〗 | | |
| 广西特色产品的芒果历史渊源，品种；螺蛳粉制作工艺和螺蛳粉营销成功关键；绣球的历史和制作手法；壮族铜鼓的类型文化艺术 | 懂得广西特色产品的历史文化、制作工艺和广西特色产品营销方式及销售流程 | | |
| 教学方法 | 自主学习法、直观演示法、练习法、行动导向法 | | | |
| 教学条件 | 服饰若干、多媒体和实训室 | | | |
| 考核评价 | 考核形式：  成绩评定=（平台自动考核数据+课堂教学表现）\*60%+期考试卷测验成绩\*40%  评分方法：  主要考察学习态度、课堂发言、情境模拟训练、作业等方面 | | | |
| 学生的知识和  能力要求 | 学生对茶文化知识有了一定的认知，具备较强的观察能力，语言组织和表达能力 | | | |
| 教师的知识和  能力要求 | 具备较熟练的讲授能力和较敏捷的应变能力，以及对茶叶行业有较深入的了解 | | | |

1. 课程实施建议
2. **课程教学模式**

以教师教学和学生自学为主。

教师教学的模式为：复习旧课——激发学习动机——讲授新课——巩固练习——检查评价——间隔性复习。在教学过程中，讲究深入浅出、讲究专业性和趣味性。

学生自学的模式为：自学——讨论——启发——总结——练习巩固。教师布置任务或情境，引导学生自主探讨，充分发挥学生的学习自主性和主体性。

1. **教学方法**

在教学方法上，课程组积极开展改革与创新，通过教、学、做合一的参与式教学、模块式教学、体验式教学、情境式教学，使学生成为教学活动的主体。教师的作用从以课堂讲授为主转向以教学设计与组织、创设情境、引导问题、指导控制、评价学生的学习活动为主。

主要使用的教学方法有：

1.问题导入法。以问题为中心，解决教学难点，精心设计每节课的教学过程通过“引例——引入问题——围绕问题提出知识点——解决问题——总结提高”，激发学生学习兴趣，培养学生对理论知识的理解与应用能力。

2.案例互动法。精选案例，以团队讨论的方式激发学生的创新思维和竞争意识，通过团队代表上台讲，教师和听的学生提问、点评等明晰知识要点。

3.网络教学延伸法。网络教学是课程教学的一个有力补充。本课程已建成内容完善的用友在线学习系统，为学生提供教学课件、案例库等拓展学习资料。教学博客、QQ、教师邮箱和微博用于在线交流，这为学生课后学习、网上辅导提供了平台。

**（三）教学条件**

1.标准与规范

教学标准

（1）坚持以学生适应营销基础岗位的教学思想，在分重点、基本完整讲授“必需、够用”的理论知识的同时，强化实践环节，充分体现任务引领、工作过程导向的课程设计思想，多设计一些结合岗位任务、有吸引力的课堂教学活动，寓教于乐，充分体现在“做”中“学”的教学方法。

（2）坚持“德育”培养，结合课程教学内容，对学生进行营销职业道德教育，着力培养学生诚实、守信、爱岗敬业、善于沟通和团队合作等良好的思想道德素质。

（3）教学中应充分发挥教师的主导性作用和学生的主体性作用，注重“教”与“学”之间的平等交流的教学模式与氛围。

（4）教学中应注重职业情景的创设，以多媒体课件、案例分析、小组活动等丰富多彩的形式，提高课堂的趣味性，培养和提高学生的整体素质和营销综合职业能力。

（5）教学中教师要不断更新教学观念，结合社会上对营销人才的需求，研究市场营销人才特点，不断完善教学方式。

（6）本课程标准为参考性教学标准，教师可根据教学对象的实际和营销实践的发展调整课程教学标准，丰富教学内容。增加案例教学的力度，并且力争课堂理论学习与企业现场参观学习相结合以增强课程的实用性。

教学规范

1. 课前准备工作规范

任课教师在上课之前必须认真熟悉最新市场资讯，把握教学内容，准确解读综合营销实训以及相关岗位重难点，设计教学过程，写好规范教案。合理地选择信息化教学手段辅助教学。

1. 讲课规范

认真对待上课，精心组织课堂，不得随意调课、补课、停课。

每堂课必须提前到达教室作好上课准备，保证课程内容充实，不得随意安排学生自习。定期与学生交流，及时了解学生对教师任课的反馈情况，不断改进提高教学水平和教学质量。

课堂教学过程不得接打电话，收发短信，不得无故拖堂，不得无故离开教室。

1. 组织实训规范

在进行相关实训项目前，教师必须详细拟定实训课题，实训目的，实训任务要求，实训步骤等，让学生充分明白实训课堂的内容，保证学生人人都参与。

（4）作业批改规范

课后认真批改学生作业，及时登记学生的作业完成情况，并做好反馈。同时，根据学生的作业情况，也可以对自己的教学情况进行反思和调整。

2.教学设施

本课程的教学主要是在多媒体教室、营销实训室进行，理实一体化教学环境有助于激发学生的学习兴趣，增大教学信息量，提高教学效率。运用形式多样的课件教学，也可以活跃课堂氛围。

3.实训条件

（1）房地产综合实训室

该实训室建于2015年，占地面积约140㎡，是房地产营销专业课实训室。主要承担学校房地产综合营销课程的实训教学通过房地产专业的综合实训，可以让学生掌握房地产楼盘的构成及规划设计的内容，并对楼盘的各个经济技术指标进行分析与评价；掌握房地产销售的策略和技巧、租售楼技巧与实务训练；掌握房地产登记模拟实务操作；熟悉房屋转让与租赁模拟实务操作；掌握房地产中介实务模拟演练。

房地产销售模拟实训室由房地产销售流程模拟实训、销售沙盘讲解实训、二手房销售和租赁开设有多个实训项目，可同时容纳50名学生进行实习实训。

（2）百度互联网搜索营销实验室

该实训室主要让学生掌握在一个真实完整具体的营销环境中，老师通过上课区域讲解推销知识和传授技能，学生掌握营销知识技能并在实战区域通过模拟确定营销计划实施方案并实施营销计划的一个持续的营销管理过程，体验完整真实的市场营销实践。学生体验营销综合技能，营销实战体验，营销思维，客户管理以及营销课程等方面，对学生进行全方位的市场营销强化实训。能够系统全面锻炼学生的思考能力、分析能力、判断能力、归纳能力、总结能力、应变能力、团队精神、创新意识、创新能力等，并真实体验和运营营销哲学与营销方法。 角色扮演、情景模拟、小组讨论、主题辩论、主题演讲、现场推销实训、营销策划实训、商务礼仪实训等等各营销实训项目。

（3）市场营销沙盘云实战平台

市场营销沙盘云实战平台是以实训为目的，以营销人员为第一视角的实训平台，主要功能模块包括汽车营销礼仪、汽车营销场景、汽配管理、库存管理、客户管理、汽修管理等。能够真实地模拟现实中顾客的动作、语言，并与4S店中的场景进行搭配，利用计算机或投影屏幕，形成交互仿真的训练环境。同时，该平台可以实现操作演练展示的功能，实现学生之间相互点评，增强课堂的互动性。

通过模块学习，让学生熟悉汽车行业的工作流程，将所学的营销理论知识运用到汽车营销实践中。汽车模拟实训平台的操作，既可以锻炼学生的计算机操作能力，补充汽车行业的相关知识，也可以让学生在操作过程中，发现自身营销中存在的问题，不断进行调整，完善汽车营销相关技能。

市场营销综合实训教学利于理论知识的巩固和延伸；利于学生综合素质的提高；有助于训练学生团队意识；发挥学生主动性。

1. **课程考评方法**

成绩评定=（平台自动考核数据+课堂教学表现）\*60%+期考试卷测验成绩\*40%

1.体现学生在评价中的主体地位，注重引导学生自我学习、自我实践、自我管理、自我评价；

2.把学生的职业道德、职业情感、职业责任纳入考核范围，以引导学生注重综合职业素质、特别是思想道德品质素质的培养。

3.理论考核与实训考核相结合的方式，积极引导学生重视广告实务对于市场营销职业能力的培养。

4.注重过程考核，平时考核与期末考核相结合。结合学生的课堂表现、案例分析、课后作业、模拟实践等环节的表现与成果进行评价。

四、参考教材

1.校本教材《现代商贸综合实训》中国财富出版社，2021

2.范志德，《售楼高手这样说，这样做》北京理工大学出版社，2013

3.王梅、常兴华，《汽车营销》北京理工大学出版社出版社，2010