《直播电商》（课程）标准

课程编号：111211002109

适用专业：电子商务

课程类别：专业核心课程

修课方式：必修课

教学时数：72节

1. 课程的性质和任务
2. **课程定位**

《直播电商》课程面向电子商务及市场营销专业，基于本课程的学习，学生能够对于直播电商有宏观层面的认知，并且获得从事直播间搭建与运维、直播执行、直播后运维与数据整理等工作所需具备的理论知识，具备完成直播间搭建、直播平台操作、直播策划、直播执行和初步数据分析等工作的能力。

1. **课程目标**

通过本课程的学习，学生能够掌握直播电商的基本理论、方法和操作能力，掌握直播电商的策划、运作、实施和评估，了解直播电商岗位和直播电商的规则与存在风险。培养学生团队协作及语言表达能力，使学生能够独立完成由策划、直播间搭建、直播实施到直播数据分析的完整直播工作过程。

**1.能力目标**

●能够完成直播电商平台特点分析，选择适宜的平台

●能够完成直播电商行业趋势分析

●能够根据直播主题、商品类目、活动类型，结合场地大小，划分直播区域，布置直播背景，调整环境灯光，完成线下直播间的搭建

●能够根据直播要求，检查网络信号和推流软件，调试音视频设备

●能够在主流直播平台注册并认证账号，设置基本信息

●能够根据直播平台规则，设置标题、封面、个人主页等内容，完成线上直播间装修

●能够根据商品资料，提取核心信息，设置并修改商品图片、标题、价格、库存等基础信息

●能够根据直播策划和平台要求，上架直播间商品

●能够明确物料的需求来源，并与主播、嘉宾及品牌方进行沟通确认整理出物料清单

●能够制作线上宣传文案物料、海报物料、长图物料和短视频物料

●能够制作图文类型和视频类型的直播预热物料

●能够根据预热物料形式和各预热渠道的特性，选择最合适的预热引流渠道

●能够根据品牌背景、商品详细信息，结合行业热点、主播特点和粉丝特征，整理直播话题素材和商品资料

●能根据话题素材和商品资料，结合直播策划和流程，编写直播脚本初稿

●能根据直播脚本流程和主播讲解实时情况，推送商品链接

●能根据直播策划的节奏与直播促销计划，协助主播进行抽奖、红包、秒杀、设置满减、发放优惠券等互动操作

●能根据直播间评论区反馈，配合主播回复，对粉丝的恶意性评论采用禁言处理，维护评论区秩序

●能够设计战绩海报、撰写推广软文、加工推广短视频

●能够选择渠道发布推广内容

●能够对订单做发货处理

●能够处理常见的售后问题

●能够对直播中的问题整理反馈

●能够对客户进行回访、福利发放以及粉丝群维护。

●能够基于数据分析所需完成各项数据的采集

●能够完成原始数据的整理和预处理工作

●能够应用数据分析方法或者模型，完成数据的初步分析

●能够利用可视化图表呈现数据分析结果

●能够通过数据，完成销售、推广等各项目标的效果分析

●能够基于数据分析结果，提出问题所在并给出优化方向。

**2.知识目标**

●了解直播电商的相关概念及直播电商行业的发展趋势

●熟知直播电商主流的平台概况

●了解直播间搭建及线上直播间装修的重要性

●掌握直播间环境搭建与设备搭建的必备元素

●熟悉直播平台的开通流程及直播规则

●了解线下及线上直播间物料的准备工作

●掌握直播平台的预热的方法

●理解直播脚本的定义和作用

●掌握直播脚本的基本类型及基本框架

●了解淘宝直播间互动活动及评论区的作用

●了解常用推广内容制作的方法

●了解推广内容发布的常用渠道及选择方法

●了解订单发货的流程及常见的售后问题及处理方法

●了解客户关系维护的重要性及客户关系维护的具体内容

●了解直播数据分析的概念及重要性

●熟知直播数据分析中各个指标的含义

●熟知直播数据分析的流程环节及各项数据的采集路径

● 熟知常用的数据分析方法以及数据分析模型

●了解数据可视化的常用工具

●掌握通过数据分析优化运营的思路

**3.其它目标**

●培养学生的创业意识

●培养学生语言表达能力

●培养创新思维和灵活运用知识的能力

●培养具有团队协作精神

●培养具有认真、自主学习的能力

●培养分析问题、解决问题的能力

●培养具有良好的职业素养和勤奋工作的基本素质。

●培养学生的诚信意识

**（三）前导课程**

前导先修课程为电子商务基础、网络营销、网店美工（Photoshop）、市场营销、消费心理学、网店运营、电商客服等课程。

同期学习有短视频拍摄与处理、跨境电商、电子商务数据分析等课程。

本课程的课时设计为：总学时72学时，采用一体化教学方式（其中，知识部分约学24时，实践部分约占48学时），共计4学分。

二、课程内容标准

**（一）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** | **理论**  **教学时数** | **实践教学时数** |
| 1、直播电商基础认知 | 电子商务认知 | 1 | 1 |
| 直播电商认知 | 2 | 2 |
| 2、直播间搭建与开播准备 | 线下直播间搭建 | 2 | 2 |
| 线上直播间搭建 | 2 | 4 |
| 商品发布与设置 | 2 | 4 |
| 直播间物料准备 | 2 | 4 |
| 3、直播执行 | 直播预热引流 | 2 | 4 |
| 脚本初稿编写 | 2 | 6 |
| 直播间系统操作 | 2 | 4 |
| 4、直播后运维 | 直播后推广 | 2 | 2 |
| 订单处理与售后 | 2 | 2 |
| 客户关系维护 | 2 | 2 |
| 5、直播数据处理与初步分析 | 直播数据分析概述 | 2 | 4 |
| 直播数据初步分析 | 2 | 4 |

**（二）教学任务描述**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 教学任务一 | 电子商务认知 | | 教学时数 | 2 |
| 教学目标 | 了解电子商务的基本概念  了解电子商务的发展现状与趋势 | | | |
| 教学内容 | 〖知识点〗 | 〖技能点〗 | | |
| 电子商务的基本概念；电子商务的发展现状与趋势。 | 市场调查、网络信息搜索、信息提炼汇总等能力。 | | |
| 教学方法 | 任务驱动法 | | | |
| 教学条件 | 多媒体教学、互联网环境、分组讨论 | | | |
| 考核评价 | 实训报告、过程评价 | | | |
| 学生的知识和  能力要求 | 了解电子商务的概念  具备网上信息搜集、提炼、汇总的能力 | | | |
| 教师的知识和  能力要求 | 具备电子商务专业知识  具备获取电子商务最新发展动态及分析发展趋势的能力 | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 教学任务二 | 直播电商认知 | | 教学时数 | 4 |
| 教学目标 | 了解直播电商的相关概念及趋势  能够根据平台特点，选择适宜平台 | | | |
| 教学内容 | 〖知识点〗 | 〖技能点〗 | | |
| 直播电商的概念；直播电商主流平台特点；直播电商行业发展趋势 | 能够完成直播电商平台特点分析，选择适宜的平台；  能够完成直播电商行业趋势分析。 | | |
| 教学方法 | 任务驱动法 | | | |
| 教学条件 | 多媒体教学、互联网环境、分组讨论 | | | |
| 考核评价 | 实训报告、过程评价 | | | |
| 学生的知识和  能力要求 | 掌握直播电商的概念  了解直播电商的发展趋势  能够完成直播电商平台特点分析，选择适宜的平台；  能够完成直播电商行业趋势分析。 | | | |
| 教师的知识和  能力要求 | 具备直播电商专业知识  能够分析不同直播电商平台的优劣势 | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 教学任务三 | 线下直播间搭建 | | 教学时数 | 4 |
| 教学目标 | 了解直播间搭建的重要性  掌握直播间环境搭建与设备搭建的必备元素  能够根据直播主题、商品类目、活动类型，结合场地大小，划分直播区域，布置直播背景，调整环境灯光，完成线下直播间的搭建 | | | |
| 教学内容 | 〖知识点〗 | 〖技能点〗 | | |
| 直播间搭建的重要性；直播间环境搭建与设备搭建的必备元素 | 能够根据直播主题、商品类目、活动类型，结合场地大小，划分直播区域，布置直播背景，调整环境灯光，完成线下直播间的搭建 | | |
| 教学方法 | 任务驱动法 | | | |
| 教学条件 | 多媒体教学、互联网环境、分组讨论 | | | |
| 考核评价 | 实训报告、过程评价 | | | |
| 学生的知识和  能力要求 | 了解直播间搭建的重要性  掌握直播间环境搭建与设备搭建的必备元素  能够根据直播主题、商品类目、活动类型，结合场地大小，划分直播区域，布置直播背景，调整环境灯光，完成线下直播间的搭建 | | | |
| 教师的知识和  能力要求 | 具备直播电商专业知识  具备线下直播间搭建的经验。 | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 教学任务四 | 线上直播间搭建 | | 教学时数 | 6 |
| 教学目标 | 熟悉直播平台的开通流程；  了解线上直播间装修的重要性； | | | |
| 教学内容 | 〖知识点〗 | 〖技能点〗 | | |
| 直播平台的开通流程；线上直播间装修的方法 | 能够根据直播要求，检查网络信号和推流软件，调试音视频设备；  能够在主流直播平台注册并认证账号，设置基本信息；  能够根据直播平台规则，设置标题、封面、个人主页等内容，完成线上直播间装修 | | |
| 教学方法 | 任务驱动法 | | | |
| 教学条件 | 多媒体教学、互联网环境、分组讨论 | | | |
| 考核评价 | 实训报告、过程评价 | | | |
| 学生的知识和  能力要求 | 掌握直播平台的开通流程；线上直播间装修的方法；  具备检查网络信号和推流软件，调试音视频设备的能力；  具备独立在主流直播平台注册并认证账号，设置基本信息的能力；  具备线上直播间装修的能力。 | | | |
| 教师的知识和  能力要求 | 具备直播电商专业知识  具备线上直播间搭建的经验。 | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 教学任务五 | 商品发布与设置 | | 教学时数 | 6 |
| 教学目标 | 掌握直播账号添加商品的前提条件； | | | |
| 教学内容 | 〖知识点〗 | 〖技能点〗 | | |
| 直播账号添加商品的前提条件；不同直播平台商品发布的方法与步骤 | 能够根据商品资料，提取核心信息，设置并修改商品图片、标题、价格、库存等基础信息；  能够根据直播策划和平台要求，上架直播间商品； | | |
| 教学方法 | 任务驱动法 | | | |
| 教学条件 | 多媒体教学、互联网环境、分组讨论 | | | |
| 考核评价 | 实训报告、过程评价 | | | |
| 学生的知识和  能力要求 | 了解直播账号添加商品的前提条件；  掌握不同直播平台商品发布的方法与步骤  具备提取商品核心信息的能力；  具体独立上架直播商品的能力。 | | | |
| 教师的知识和能力要求 | 具备直播电商专业知识  具备上架直播间商品的经验。 | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 教学任务六 | 直播间物料准备 | | 教学时数 | 6 |
| 教学目标 | 理解直播间物料的概念；  掌握线下直播间物料准备步骤；  了解线上宣传物料的类型和准备工作。 | | | |
| 教学内容 | 〖知识点〗 | 〖技能点〗 | | |
| 直播间物料的概念；线下直播间物料准备步骤；线上宣传物料的类型和准备工作。 | 能够明确物料的需求来源，并与主播、嘉宾及品牌方进行沟通确认整理出物料清单；  能够制作线上宣传文案物料、海报物料、长图物料和短视频物料。 | | |
| 教学方法 | 任务驱动法 | | | |
| 教学条件 | 多媒体教学、互联网环境、分组讨论 | | | |
| 考核评价 | 实训报告、过程评价 | | | |
| 学生的知识和能力要求 | 理解直播间物料的概念；  掌握线下直播间物料准备步骤；  了解线上宣传物料的类型和准备工作；  具备物料清单的整理能力；  具备制作线上宣传文案物料、海报物料、长图物料和短视频物料的能力。 | | | |
| 教师的知识和能力要求 | 具备直播电商专业知识  具备文案策划、海报制作 、短视频制作的能力  具备直播间物料准备的经验。 | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 教学任务七 | 直播预热引流 | | 教学时数 | 6 |
| 教学目标 | 通过任务使学生掌握直播预热引流的技巧 | | | |
| 教学内容 | 〖知识点〗 | 〖技能点〗 | | |
| 直播预热的概念；直播预热物料制作思路；直播平台的预热引流渠道 | 能够制作图文类型和视频类型的直播预热物料；  能够根据预热物料形式和各预热渠道的特性，选择最合适的预热引流渠道； | | |
| 教学方法 | 任务驱动法 | | | |
| 教学条件 | 多媒体教学、互联网环境、分组讨论、拍摄环境器材 | | | |
| 考核评价 | 实训报告、过程评价 | | | |
| 学生的知识和能力要求 | 了解直播预热的概念；  掌握直播预热物料制作思路；  掌握直播平台的预热引流渠道；  具备制作直播预热物料的能力；  具备选择最合适的预热引流渠道的能力 | | | |
| 教师的知识和能力要求 | 具备直播电商专业知识  具备网络推广的能力  具备直播预热引流的实战经验。 | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 教学任务八 | 脚本初稿编写 | | 教学时数 | 8 |
| 教学目标 | 通过任务使学生能够进行直播脚本的编写 | | | |
| 教学内容 | 〖知识点〗 | 〖技能点〗 | | |
| 直播脚本的定义和作用；直播脚本的基本类型；直播脚本的基本框架 | 能够根据品牌背景、商品详细信息，结合行业热点、主播特点和粉丝特征，整理直播话题素材和商品资料；  能根据话题素材和商品资料，结合直播策划和流程，编写直播脚本初稿； | | |
| 教学方法 | 任务驱动法 | | | |
| 教学条件 | 多媒体教学、互联网环境、分组讨论、拍摄环境器材 | | | |
| 考核评价 | 实训报告、过程评价 | | | |
| 学生的知识和能力要求 | 理解直播脚本的定义和作用；  掌握直播脚本的基本类型；  掌握直播脚本的基本框架；  具备整理直播话题素材和商品资料的能力；  具备编写直播脚本初稿的能力； | | | |
| 教师的知识和能力要求 | 具备直播电商专业知识  具备编写直播脚本的能力  具备直播实战经验。 | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 教学任务九 | 直播间系统操作 | | 教学时数 | 6 |
| 教学目标 | 通过任务使学生掌握直播间系统操作 | | | |
| 教学内容 | 〖知识点〗 | 〖技能点〗 | | |
| 淘宝直播间的互动活动；直播区评论区的作用。 | 能根据直播脚本流程和主播讲解实时情况，推送商品链接；  能根据直播策划的节奏与直播促销计划，协助主播进行抽奖、红包、秒杀、设置满减、发放优惠券等互动操作；  能根据直播间评论区反馈，配合主播回复，对粉丝的恶意性评论采用禁言处理，维护评论区秩序。 | | |
| 教学方法 | 任务驱动法 | | | |
| 教学条件 | 多媒体教学、互联网环境、分组讨论 | | | |
| 考核评价 | 实训报告、过程评价 | | | |
| 学生的知识和能力要求 | 了解淘宝直播间的互动活动；  了解直播区评论区的作用；  具备推送商品链接的能力；  具备抽奖、红包、秒杀、设置满减、发放优惠券等互动操作能力；  具备直播间评论区回复、禁言处理的能力。 | | | |
| 教师的知识和  能力要求 | 具备直播电商专业知识  具备直播间后台操作的实战经验。 | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 教学任务十 | 直播后推广 | | 教学时数 | 4 |
| 教学目标 | 通过任务使学生掌握直播后推广的能力 | | | |
| 教学内容 | 〖知识点〗 | 〖技能点〗 | | |
| 二次传播的概述；常用推广内容制作的方法；推广内容发布的常用渠道及选择方法 | 能够设计战绩海报、撰写推广软文、加工推广短视频；  能够选择渠道发布推广内容 | | |
| 教学方法 | 任务驱动法 | | | |
| 教学条件 | 多媒体教学、互联网环境、分组讨论 | | | |
| 考核评价 | 实训报告、过程评价 | | | |
| 学生的知识和能力要求 | 了解二次传播的概述；  了解常用推广内容制作的方法；  了解推广内容发布的常用渠道及选择方法；  具备设计战绩海报、撰写推广软文、加工推广短视频的能力；  具备选择渠道发布推广内容的能力 | | | |
| 教师的知识和能力要求 | 具备直播电商专业知识  具备PS设计、软文编写、短视频制作的能力  具备直播推广的能力。 | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 教学任务十一 | 订单处理与售后 | | 教学时数 | 4 |
| 教学目标 | 通过任务使学生能够进行直播订单处理与售后管理。 | | | |
| 教学内容 | 〖知识点〗 | 〖技能点〗 | | |
| 订单发货的流程；常见的售后问题及处理方法；直播执行问题及订单跟踪问题的处理方法 | 能够对订单做发货处理；  能够处理常见的售后问题 | | |
| 教学方法 | 任务驱动法 | | | |
| 教学条件 | 多媒体教学、互联网环境、分组讨论 | | | |
| 考核评价 | 实训报告、过程评价 | | | |
| 学生的知识和  能力要求 | 了解订单发货的流程；  了解常见的售后问题及处理方法；  了解直播执行问题及订单跟踪问题的处理方法；  具备订单发货操作能力；  具备处理常见的售后问题的能力； | | | |
| 教师的知识和能力要求 | 具备直播电商专业知识  具备直播订单处理与售后管理的能力。 | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 教学任务十二 | 客户关系维护 | | 教学时数 | 4 |
| 教学目标 | 通过任务使学生掌握在客户关系维护能力。 | | | |
| 教学内容 | 〖知识点〗 | 〖技能点〗 | | |
| 客户关系维护的重要性；客户关系维护的具体内容。 | 能够对直播中的问题整理反馈；  能够对客户进行回访、福利发放以及粉丝群维护。 | | |
| 教学方法 | 任务驱动法 | | | |
| 教学条件 | 多媒体教学、互联网环境、分组讨论 | | | |
| 考核评价 | 实训报告、过程评价 | | | |
| 学生的知识和能力要求 | 了解客户关系维护的重要性；  了解客户关系维护的具体内容。  具备直播问题整理反馈的能力；  具备对客户进行回访、福利发放以及粉丝群维护的能力。 | | | |
| 教师的知识和  能力要求 | 具备直播电商专业知识  具备客户关系维护的能力。 | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 教学任务十三 | 直播数据分析概述 | | 教学时数 | 6 |
| 教学目标 | 通过学习直播数据分析的知识，使学生能够完成各项数据的采集、整理及预处理工作。 | | | |
| 教学内容 | 〖知识点〗 | 〖技能点〗 | | |
| 直播数据分析的概念及重要性；直播数据分析中各个指标的含义；直播数据分析的流程环节；各项数据的采集路径 | 能够基于数据分析所需完成各项数据的采集；  能够完成原始数据的整理和预处理工作 | | |
| 教学方法 | 任务驱动法 | | | |
| 教学条件 | 多媒体教学、互联网环境、分组讨论 | | | |
| 考核评价 | 实训报告、过程评价 | | | |
| 学生的知识和能力要求 | 了解直播数据分析的概念及重要性；  熟知直播数据分析中各个指标的含义；  熟知直播数据分析的流程环节；  熟知各项数据的采集路径；  具备数据的采集的能力；  具备原始数据的整理和预处理能力 | | | |
| 教师的知识和能力要求 | 具备直播电商专业知识  具备直播数据分析的能力。 | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 教学任务十四 | 直播数据初步分析 | | 教学时数 | 6 |
| 教学目标 | 通过任务使学生掌握直播数据分析的技巧，能够基于数据分析结果，提出问题所在并给出优化方向。 | | | |
| 教学内容 | 〖知识点〗 | 〖技能点〗 | | |
| 常用的数据分析方法以及数据分析模型；数据可视化的常用工具；数据分析优化运营的思路。 | 能够应用数据分析方法或者模型，完成数据的初步分析；  能够利用可视化图表呈现数据分析结果；  能够通过数据，完成销售、推广等各项目标的效果分析；  能够基于数据分析结果，提出问题所在并给出优化方向。 | | |
| 教学方法 | 任务驱动法 | | | |
| 教学条件 | 多媒体教学、互联网环境、分组讨论 | | | |
| 考核评价 | 实训报告、过程评价 | | | |
| 学生的知识和能力要求 | 熟知常用的数据分析方法以及数据分析模型；  了解数据可视化的常用工具；  掌握通过数据分析优化运营的思路。  具备数据的初步分析的能力；  具备利用可视化图表呈现数据分析结果的能力；  能够基于数据分析结果，提出问题所在并给出优化方向。 | | | |
| 教师的知识和能力要求 | 具备直播电商专业知识  具备直播数据分析的能力。 | | | |

三、课程实施建议

**（一）课程教学模式**

以课时为单位分解工学单元内容，确定工学单元活动，教师指导学生实施工学单元内容，检查学生成果，工学单元实施负责人分阶段对学生的工学单元实施情况进行检查。教师组成的工学教学团队对工学单元实施的效果进行评价，包括评价的方式、时间和地点。然后按照预先设定的规程对学生提交的工学单元实施成果进行评分，并汇总形成每个学生工学单元成绩表。

**（二）教学方法**

1.教学做一体化教学。

2.任务驱动教学。

3．多运用案例教学。

4．建议该课程的授课地点在实训室，便于现场教学。

5．建议提高学生的动手能力，在实践中使学生掌握所必备的基本知识和技能。

**（三）教学条件**

教学条件：多媒体教室+理实一体实训室

辅助设备：直播补光灯、直播背景背景板、手机、实际货物（产品），Ps软件工具等。

师资条件要求： 该课程师资队伍由专业带头人、行业企业专家、一线骨干教师组成，大多数教师有电商直播经验。

**（四）课程考评方法**

建立职业能力综合评价体系，以目标水平为主，阶段成绩为辅，结合课外作业、学习态度以及本人课程学习中职业技能的提高程度进行综合评价。

强调目标评价和过程评价相结合，注重作业过程、方法步骤的正确性，加强实践性教学环节的考核，注重平时成绩记录。

建议在教学中按课程教学目标分别进行综合评估，按不同的权重计算总成绩、

本课程按百分制考评。

四、参考文献

**（一）教材**

《直播营销与运营》

出版社：人民邮电出版社

《直播电商理论、案例与实训》

出版社：人民邮电出版社

**（二）参考资料**

奥派直播电商基础（初级）课程大纲