

广东省中等职业教育教学质量与教学改革工程
在线精品课程项目

《跨境电商实务》

教学案例册



2024年11月

目录

《初识跨境电子商务》教学案例	1
一、案例主题	1
二、学情分析	1
三、教学设计	1
四、案例描述	1
五、教学反思	2
《入驻跨境电商平台》教学案例	3
一、案例主题	3
二、学情分析	3
三、教学设计	3
四、案例描述	3
五、教学反思	4
《站内选品》教学案例	5
一、案例主题	5
二、学情分析	5
三、教学设计	5
四、案例描述	5
五、教学反思	6
《站外选品》教学案例	7
一、案例主题	7
二、学情分析	7
三、教学设计	7
四、案例描述	7
五、教学反思	8
《掌握常用的跨境物流方式与运费计算》教学案例	9
一、案例主题	9
二、学情分析	9
三、教学设计	9
四、案例描述	9
五、教学反思	10
《设置运费模板》教学案例	11
一、案例主题	11
二、学情分析	11
三、教学设计	11
四、案例描述	11
五、教学反思	11
《了解产品价格构成和定价方法》教学案例	12
一、案例主题	12
二、学情分析	12
三、教学设计	12
四、案例描述	12
五、教学反思	12
《利用常用定价法定价》教学案例	13

一、案例主题	13
二、学情分析	13
三、教学设计	13
四、案例描述	13
五、教学反思	13
《编辑与发布产品信息》教学案例	14
一、案例主题	14
二、学情分析	14
三、教学设计	14
四、案例描述	14
五、教学反思	15
《熟悉产品的日常管理》教学案例	17
一、案例主题	17
二、学情分析	17
三、教学设计	17
四、案例描述	17
五、教学反思	18
《开展店铺自主营销》教学案例	19
一、案例主题	19
二、学情分析	19
三、教学设计	19
四、案例描述	19
五、教学反思	19
《参与平台活动》教学案例	20
一、案例主题	20
二、学情分析	20
三、教学设计	20
四、案例描述	20
五、教学反思	20
《处理订单》教学案例	21
一、案例主题	21
二、学情分析	21
三、教学设计	21
四、案例描述	21
五、教学反思	21
《掌握发货流程》教学案例	22
一、案例主题	22
二、学情分析	22
三、教学设计	22
四、案例描述	22
五、教学反思	23
《做好售前服务沟通》教学案例	24
一、案例主题	24
二、学情分析	24

三、教学设计	24
四、案例描述	24
五、教学反思	24
《做好售后服务沟通》教学案例	26
一、案例主题	26
二、学情分析	26
三、教学设计	26
四、案例描述	26
五、教学反思	26

《初识跨境电子商务》教学案例

一、案例主题

本任务的教学内容包括：活动一，领会跨境电商的概念与特点；活动二，了解跨境电商的主要模式；活动三，认识常用的跨境电商平台。通过这三项活动，能帮助学生掌握跨境电商入门基础知识。该任务的教学重点是让学生了解当前主流的 B2C 和 B2C 跨境电商平台的特点及其代表平台，难点是让学生能辨析典型的跨境电商模式，能分析各跨境电商平台的特点与优势。

二、学情分析

中职跨境电子商务专业一年级学生，刚刚接触跨境电商，对这一新的知识领域不太了解，但有较大兴趣，学习积极性相对较高。

三、教学设计

1.知识目标：

- (1) 理解跨境电商的概念及特点
- (2) 认识跨境电商的主要模式
- (3) 了解常用的跨境电商平台

2.能力目标：

- (1) 能辨析典型的跨境电商模式
- (2) 能分析各跨境电商平台的特点与优势
- (3) 能选择合适的跨境电商平台

3.情感目标：

- (1) 意识到跨境电商在中国进出口贸易中的重要意义
- (2) 形成良好的思政意识和跨境贸易职业素养

四、案例描述

(一) 第一课时：跨境电商概念，跨境电商特点

1.新课导入

教师：展示本项目初识跨境电子商务的任务导图，介绍学习任务及学习目标。

学生：边听边看任务导图，了解任务一的学习任务和学习目标

2.新课讲授

教师：展示新知识，布置网上查阅跨境电商概念任务，巡堂指导；

学生：通过上网查阅了解跨境电商的概念；

教师：提问学生，引导学生归纳总结跨境电商的概念；

学生：回答教师问题；

教师：布置小组讨论任务：跨境电商特点；

学生：通过小组讨论了解跨境电商的特点；

教师：邀请小组汇报；

学生：向全班汇报讨论结果，对新知识总结、归纳

3. 总结

教师：小结所学内容，布置在智慧职教 MOOC 平台完成该任务课外作业和讨论。

学生：在线上平台回顾所学内容，了解课外作业。

(二) 第二课时：跨境电商的主要模式，B2B 与 B2C 模式的特点与差异

1.新课导入

教师：提问学生，引导学生回答上节课所学内容；

学生：回答问题，复习已学知识；

教师：创设情景，导入本课主题：跨境电商的主要模式；

学生：阅读活动描述，感知情景任务。

2.新课讲授

教师：讲授新知识：跨境电商的主要模式；

学生：听课、了解跨境电商的主要模式；

教师：布置在线学习任务：访问 B2B 与 B2C 代表平台——阿里巴巴国际站和速卖通，完成学习单；

学生：浏览 B2B 和 B2C 平台)，了解跨境电商的主要模式，填写学习单；

教师：布置小组讨论，B2B 与 B2C 模式的差异；

学生：小组讨论，归纳总结 B2B、B2C 模式的特点；

教师：检查或巡堂指导，邀请准备好的小组分享；

学生：小组代表在全班汇报讨论结果。

3. 总结

教师：小结所学内容，布置在智慧职教 MOOC 平台完成该任务课外作业和讨论。

学生：在线上平台回顾所学内容，了解课外作业。

（三）第三课时：常用的跨境电商平台

1.新课导入

教师：提问学生，引导学生回答上节课所学内容；

学生：回答问题，复习已学知识；

教师：创设情景，导入本课主题：学习常用的跨境电商平台；

学生：阅读活动描述，感知情景任务。

2.新课讲授

教师：布置在线学习任务：上网查阅各大跨境电商平台，完成学习单；

学生：上网查阅，了解常用的跨境电商平台，将学习单信息补充完整；

教师：布置小组任务：如何选择合适的跨境电商平台；

学生：小组讨论：如何选择合适的跨境电商平台；

教师：检查或巡堂指导，提问学生，对新知识进行归纳；

学生：回答问题，归纳总结。

3. 总结

教师：小结所学内容，布置在智慧职教 MOOC 平台完成该任务课外作业和讨论。

学生：在线上平台回顾所学内容，了解课外作业。

五、教学反思

第一课时，以导图方式呈现任务，使学生明确所学内容和学习目标，第二第三课时，均会通过复习旧知，帮助学生巩固记忆，这对于理论性知识学习非常重要。

该任务的教学过程体现了在“做中学，学中做”，落实理实一体化的职业教育理念。通过小组合作学习，发挥学生的优势互补作用、充分调动学生的学习主动性和积极性，使学生在互动中获取知识。

利用智慧职教 MOOC 上该任务的学习资源，学生能够在课后按照需要进行复习巩固，拓展延伸，教师能够实时获得学生的掌握情况，补充对该任务学习的不足，以及更好的设计下一任务的教学。

《入驻跨境电商平台》教学案例

一、案例主题

在本任务中，教学内容包括：活动一，了解跨境电商平台的入驻要求；活动二，掌握平台注册、认证及店铺开通流程；活动三，熟悉跨境电商平台后台系统。掌握这些知识将对学生后续在平台上开展跨境电商业务有重要意义。该任务的教学重点是熟悉跨境电商平台后台系统，难点是让学生掌握平台注册、认证及店铺开通流程。

二、学情分析

中职跨境电子商务专业一年级学生，刚刚接触跨境电商，对这一新的知识领域不太了解，但有较大兴趣，学习积极性相对较高。

三、教学设计

1.知识目标：

- (1) 了解跨境电商平台的入驻要求
- (2) 了解平台注册、认证及店铺开通流程
- (3) 了解平台后台常用模块的主要功能

2.能力目标：

- (1) 能完成账号注册
- (2) 能完成身份认证
- (3) 能根据跨境电商的具体工作任务选择恰当的后台模块

3.情感目标：

- (1) 意识到掌握平台操作对于日后跨境电商工作的重要意义
- (2) 形成良好的思政意识和跨境贸易职业素养

四、案例描述

(一) 第一课时：跨境电商平台的入驻要求

1.新课导入

教师：展示项目二、任务二的任务导图，介绍学习任务及学习目标；

学生：边听边看任务导图，了解项目二、任务二的学习任务和学习目标。

2.新课讲授

教师：展示新知识，布置学生访问速卖通平台,完成学习单任务；

学生：访问速卖通平台，了解跨境电商平台入驻要求,完成学习单任务；

教师：巡视、指导，提问学生，，学生汇报查阅结果；

学生：回答教师问题；

教师：布置小组讨论任务，根据【知识链接】，分析各大跨境电商平台的入驻要求的异同之处；

学生：通过小组讨论找出各大跨境电商平台的入驻要求的异同之处；

教师：邀请小组汇报；

学生：向全班汇报讨论结果，对新知识总结、归纳

3. 总结

教师：小结所学内容，布置在智慧职教 MOOC 平台完成该任务课外作业和讨论。

学生：在线上平台回顾所学内容，了解课外作业。

(二) 第二课时：速卖通平台注册，账号创建，速卖通账号的身份认证及店铺开通流程

1.新课导入

教师：分析课前任务完成情况，对存在问题以练习方式进行巩固；

学生：观看课前任务反馈，完成复习练习；

教师：创设情景，导入本课主题：掌握平台注册、认证及店铺开通流程；

学生：阅读活动描述，感知情景任务。

2.新课讲授

教师：示范速卖通平台中注册的操作；

学生：观看教师操作，了解速卖通平台中注册步骤；

教师：布置学生完成速卖通创建账号任务；

学生：登录平台，创建自己的账号；

教师：检查、巡堂指导，布置学生阅读【知识链接】，完成速卖通账号的身份认证及店铺开通流程学习单任务；

学生：自主学习，阅读【知识链接】，了解速卖通账号的身份认证及店铺开通流程，完成学习单任务；

教师：布置小组讨论，核对答案，抽点小组，汇报练习答案；

学生：小组讨论，交流练习存在的问题，在班里汇报。

3. 总结

教师：小结所学内容，布置在智慧职教 MOOC 平台完成该任务课外作业和讨论。

学生：在线上平台回顾所学内容，了解课外作业。

（三）第三课时：跨境电商平台后台系统

1.新课导入

教师：分析课前任务完成情况，对存在问题以练习方式进行巩固；

学生：观看课前任务反馈，完成复习练习；

教师：创设情景，导入本课主题：熟悉跨境电商平台后台系统；

学生：阅读活动描述，感知情景任务。

2.新课讲授

教师：示范后台操作步骤，讲解新知识；

学生：观看教师操作，记录跨境电商平台后台操作步骤；

教师：布置在线学习任务：访问 B2B 与 B2C 代表平台——阿里巴巴国际站和速卖通，完成学习单；

学生：浏览 B2B 和 B2C 平台)，了解跨境电商的主要模式，填写学习单；

教师：布置学生登录后台，熟悉后台操作；

学生：登录后台，熟悉后台操作；

教师：检查或巡堂指导，布置学生阅读【知识链接】，完成有关跨境电商日常工作与后台模块操作的学习单任务；

学生：阅读【知识链接】，完成学习单任务，回答问题，归纳总结。

五、教学反思

以图文结合方式呈现，使学生明确所学内容和学习目标，使学生明确所学内容和学习目标，根据平台反馈学习掌握情况，有针对性地进行复习，帮助学生巩固已学知识，这对于理论知识学习非常重要。

该任务的教学过程体现了在“做中学，学中做”，落实理实一体化的职业教育理念。在小组合作中，进行探究性学习，让学生用自己的思维方式，来积极主动地获取知识，发挥学生的优势互补作用、充分调动学生的学习主动性和积极性，使学生在互动中获取知识。

利用智慧职教 MOOC 上该任务的学习资源，学生能够在课后按照需要进行复习巩固，拓展延伸，教师能够实时获得学生的掌握情况，补充对该任务学习的不足，以及更好的设计下一任务的教学。

《站内选品》教学案例

一、案例主题

在本任务中，教学内容包括：活动一，通过“行业情报”选品；活动二，通过“选品专家”选品。学生通过学习速卖通平台“数据纵横”模块中的“行业情报”和“选品专家”数据分析工具，了解目前市场上站内选品常见的两种方法。该任务的教学重点是懂得运用“行业情报”选品和懂得运用“选品专家”选品，难点是能利用数据分析工具确定目标市场和买家和能够利用站内市场数据进行产品规划。

二、学情分析

中职跨境电子商务专业一年级学生，刚刚接触跨境电商，对这一新的知识领域不太了解，但有较大兴趣，学习积极性相对较高。

三、教学设计

1.知识目标：

- (1) 了解站内选品的常用方法
- (2) 了解“行业情报”的选品技巧
- (3) 了解“选品专家”的选品技巧

2.能力目标：

- (1) 懂得运用“行业情报”选品
- (2) 懂得运用“选品专家”选品
- (3) 能够利用站内市场数据进行产品规划

3.情感目标：

- (1) 意识到市场调研和产品开发对于跨境电商店铺运营的重要意义
- (2) 形成良好的思政意识和跨境贸易职业素养

四、案例描述

(一) 第一课时：行业选品法，行业选品操作技巧

1.新课导入

教师：展示项目二的任务一“站内选品”的任务导图，介绍学习任务和目标；

学生：边听边看“站内选品”任务导图，了解项目二任务一的学习任务和学习目标。

2.新课讲授

教师：介绍行业选品法；

学生：听教师讲解新知识；

教师：示范行业选品的操作技巧，布置学生学习和熟悉行业选品操作，完成学习单任务；

学生：观看教师操作，了解行业选品的操作技巧，完成学习单任务，访问速卖通平台，进行行业选品的操作实训；

教师：全班巡视、指导，提问学生，对新知识进行归纳；

学生：回答问题，归纳总结。

3.总结

教师：小结所学内容，布置在智慧职教 MOOC 平台完成该任务课外作业和讨论。

学生：在线上平台回顾所学内容，了解课外作业。

(二) 第二课时：产品市场调研分析

1.新课导入

教师：布置学生登录速卖通，复习“行业选品”的操作；

学生：登录速卖通，复习“行业选品”的操作；

教师：全班巡视指导，抽点学生用教师机操作演示；

学生：观看同学演示，分析存在问题。

2.新课讲授

教师：布置学生阅读【知识链接】速卖通平台“行业情报”选品技巧；

学生：阅读【知识链接】，了解速卖通平台“行业情报”选品技巧；

教师：布置小组产品市场调研任务；

学生：了解产品市场调研任务，小组合作完成“行业产品”产品；

教师：检查、巡堂指导，抽点小组汇报任务成果；

学生：小组在班里汇报。

3. 总结

教师：小结所学内容，布置在智慧职教 MOOC 平台完成该任务课外作业和讨论。

学生：在线上平台回顾所学内容，了解课外作业。

（三）第三课时：“选品专家”操作技巧

1.新课导入

教师：提问学生，引导学生回答所学内容；

学生：回答问题，复习已学知识；

教师：创设情景，导入本课主题“选品专家”选品；

学生：阅读活动描述，感知本课任务“选品专家”选品。

2.新课讲授

教师：示范操作步骤，讲解“选品专家”的操作技巧；

学生：观看教师操作，记录“选品专家”操作步骤；

教师：布置学生登录后台，熟悉“选品专家”的操作，完成学习单任务；

学生：登录后台，熟悉“选品专家”操作,完成学习单任务；

教师：检查或巡堂指导，提问学生，对新知识进行归纳；

学生：回答问题，归纳总结。

（四）第四课时：基于平台数据的产品规划

1.新课导入

教师：布置学生登录速卖通，复习“选品专家”的操作；

学生：登录速卖通，复习“选品专家”的操作；

教师：全班巡视指导，抽点学生用教师机操作演示；

学生：观看同学演示，分析存在问题。

2.新课讲授

教师：讲解基于平台数据的产品规划；

学生：了解基于平台数据的产品规划；

教师：布置小组产品规划任务；

学生：小组合作完成基于平台数据的产品规划任务；

教师：巡视指导，个别辅导，抽点小组汇报任务成果；

学生：小组全班汇报。

五、教学反思

用图文解说的方式,使学生明确所学内容和学习目标,使学生明确所学内容和学习目标,让学生习得新知后及时操作实训,教师能够在学生的操作过程中发现问题,对普遍出现的错误进行统一纠正,对个别学生出现的问题进行个别指导。

该任务的教学过程体现了在“做中学,学中做”,落实理实一体化的职业教育理念。在小组合作中,进行探究性学习,让学生用自己的思维方式,来积极主动地获取知识,发挥学生的优势互补作用、充分调动学生的学习主动性和积极性,使学生在互动中获取知识。

利用智慧职教 MOOC 上该任务的学习资源,学生能够在课后按照需要进行复习巩固。

《站外选品》教学案例

一、案例主题

在本任务中，教学内容包括：活动一，通过“海鹰数据”选品；活动二，通过 1688 批发网选品。学生通过两个活动的学习，了解站外选品的常用工具，掌握更多选品的方法。该任务的教学重点是懂得运用“海鹰数据”选品和懂得运用 1688 批发网选品，难点是让学生能够利用通过站外平台的市场分析数据进行产品分析。

二、学情分析

中职跨境电子商务专业一年级学生，刚刚接触跨境电商，对这一新的知识领域不太了解，但有较大兴趣，学习积极性相对较高。

三、教学设计

1.知识目标：

- (1) 了解站外选品的常用方法
- (2) 了解“海鹰数据”的选品技巧
- (3) 了解 1688 批发网的选品技巧
- (4) 了解线上线下选品的优缺点

2.能力目标：

- (1) 懂得运用“海鹰数据”选品
- (2) 懂得运用 1688 批发网选品
- (3) 能利用线下、线上渠道寻找稳定货源

3.情感目标：

- (1) 意识到站外平台选品对于走好开店第一步的重要意义
- (2) 形成良好的思政意识和跨境贸易职业素养

四、案例描述

(一) 第一课时：“海鹰数据”平台和“海鹰数据”选品操作技巧

1.新课导入

教师：展示项目二的任务二“站外选品”的任务导图，介绍学习任务和目标。

学生：边听边看“站外选品”任务导图，了解项目二任务二的学习任务和学习目标。

2.新课讲授

教师：介绍“海鹰数据”平台；

学生：听教师讲解新知识；

教师：示范“海鹰数据”选品的操作技巧；

学生：观看教师操作，了解“海鹰数据”选品的操作技巧；

教师：布置学生进行“海鹰数据”选品操作，完成学习单任务；

学生：访问“海鹰数据”平台，进行选品的操作实训，完成学习单任务；

教师：全班巡视、指导，提问学生，对新知识进行归纳；

学生：回答问题，归纳总结。

3. 总结

教师：小结所学内容，布置在智慧职教 MOOC 平台完成该任务课外作业和讨论。

学生：在线上平台回顾所学内容，了解课外作业。

(二) 第二课时：基于“海鹰数据”的产品市场调研

1.新课导入

教师：布置学生登录“海鹰数据”平台，复习选品操作；

学生：登录“海鹰数据”平台，复习“海鹰数据”的操作；

教师：全班巡视，抽点学生用教师机操作演示；

学生：观看同学演示，分析存在问题。

2.新课讲授

教师：以小组为单位，布置“海鹰数据”产品市场调研任务；

学生：了解“海鹰数据”产品市场调研任务，小组合作完成“海鹰数据”产品市场调研任务；

教师：巡视指导，个别辅导，抽点小组汇报任务成果；

学生：小组代表在全班汇报讨论结果。

3. 总结

教师：小结所学内容，布置在智慧职教 MOOC 平台完成该任务课外作业和讨论。

学生：在线上平台回顾所学内容，了解课外作业。

（三）第三课时：1688 批发网操作技巧

1.新课导入

教师：布置学生登录 1688 批发网，复习选品操作；

学生：登录 1688 批发网，复习选品的基本操作；

教师：全班巡视，抽点学生用教师机操作演示；

学生：观看同学演示，分析存在问题。

2.新课讲授

教师：布置小组基于 1688 批发网的市场调研与选品任务；

学生：了解基于 1688 批发网的市场调研与选品任务，小组合作，通过在 1688 批发网上市场调研，完成选品任务；

教师：巡视指导，个别辅导，抽点小组汇报任务成果；

学生：小组代表在全班汇报讨论结果。

3. 总结

教师：小结所学内容，布置在智慧职教 MOOC 平台完成该任务课外作业和讨论。

学生：在线上平台回顾所学内容，了解课外作业。

五、教学反思

通过问题导入新课，调动学生的探究兴趣。

通过任务驱动，在学、做中掌握知识，“做中学，学中做”，落实理实一体化的职业教育理念。通过小组合作学习，发挥学生的优势互补作用、充分调动学生的学习主动性和积极性，使学生在互动中获取知识。

利用智慧职教 MOOC 上该任务的学习资源，学生能够在课后按照需要进行复习巩固，拓展延伸，教师能够实时获得学生的掌握情况，补充对该任务学习的不足，以及更好的设计下一任务的教学。

《掌握常用的跨境物流方式与运费计算》教学案例

一、案例主题

在本任务中，教学内容包括：活动一，了解常用的跨境物流方式；活动二，查询及计算中国邮政小包运费；活动三，查询及计算商业快递运费。学生通过三个活动的学习，了解常用的跨境物流方式，掌握查询及计算小包和商业快递运费的方法。该任务的教学重点是能根据订单的特点选择合适的物流方式，难点是能根据订单的特点选择合适的物流方式。

二、学情分析

中职跨境电子商务专业一年级学生，刚刚接触跨境电商，对这一新的知识领域不太了解，但有较大兴趣，学习积极性相对较高。

三、教学设计

1.知识目标：

- (1) 了解常用的跨境物流方式
- (2) 了解常用的跨境物流方式的优缺点

2.能力目标：

能根据订单的特点选择合适的物流方式

3.情感目标：

- (1) 意识到跨境物流对买卖双方的重要意义
- (2) 形成良好的思政意识和跨境贸易职业素养

四、案例描述

(一) 第一课时：“海鹰数据”平台和“海鹰数据”选品操作技巧

1.新课导入

教师：展示项目三的任务一“掌握常用的跨境物流方式与运费计算”的任务导图，介绍学习任务和目标；

学生：边听边看“站外选品”任务导图，了解项目三任务一的学习任务和学习目标。

2.新课讲授

教师：介绍速卖通平台上可供选择的物流方式；

学生：听教师讲解新知识；

教师：示范速卖通平台实操选择物流方式操作步骤；

学生：观看教师操作，了解速卖通平台实操选择物流方式操作步骤；

教师：布置学生选择速卖通物流方式操作，完成学习单任务，根据订单的特点选择合适的物流方式；

学生：访问速卖通平台，选择物流方式的操作实训，完成学习单任务；

教师：全班巡视、指导，提问学生，对新知识进行归纳；

学生：回答问题，归纳总结。

3.总结

教师：小结所学内容，布置在智慧职教 MOOC 平台完成该任务课外作业和讨论。

学生：在线上平台回顾所学内容，了解课外作业。

(二) 第二课时：查询及计算中国邮政小包运费，查询及计算商业快递运费

1.新课导入

教师：布置学生登录速卖通平台，复习选择跨境物流方式操作；

学生：登录速卖通平台，复习选择跨境物流方式的操作；

教师：全班巡视，抽点学生用教师机操作演示；

学生：观看同学演示，分析存在问题。

2.新课讲授

教师：示范在中国邮政官方网站查询运费报价；

学生：观看教师示范如何到官网查询运费；

教师：讲解依据货代公司提供的邮费报价，计算运费；

学生：听教师讲解；

教师：示范在 DHL 官网查询运费报价；

学生：观看教师示范如何到官网查询运费；

教师：讲解依据货代公司提供的运费报价，计算运费；

学生：听教师讲解；

教师：布置运费查询的任务和运费计算的练习题；

学生：完成运费查询和计算的相关任务和练习题；

教师：巡视指导，个别辅导。

3. 总结

教师：小结所学内容，布置在智慧职教 MOOC 平台完成该任务课外作业和讨论。

学生：在线上平台回顾所学内容，了解课外作业。

五、教学反思

通过问题导入新课，调动学生的探究兴趣。

通过任务驱动，在学、做中掌握知识，“做中学，学中做”，落实理实一体化的职业教育理念。通过小组合作学习，发挥学生的优势互补作用、充分调动学生的学习主动性和积极性，使学生在互动中获取知识。

利用智慧职教 MOOC 上该任务的学习资源，学生能够在课后按照需要进行复习巩固，拓展延伸，教师能够实时获得学生的掌握情况，补充对该任务学习的不足，以及更好的设计下一任务的教学。

《设置运费模板》教学案例

一、案例主题

在本任务中，教学内容包括：活动一，设置邮政物流运费模板；活动二，设置商业快递运费模板。学生通过两个活动的学习，了解运费模板设置的步骤，掌握设置运费模板的技巧。该任务的教学重点能设置邮政物流运费模板，能设置商业快递运费模板，难点是能设置邮政物流运费模板。

二、学情分析

中职跨境电子商务专业一年级学生，刚刚接触跨境电商，对这一新的知识领域不太了解，但有较大兴趣，学习积极性相对较高。

三、教学设计

1.知识目标：

- (1) 了解设置邮政物流运费模板的步骤
- (2) 了解设置商业快递运费模板的步骤

2.能力目标：

- (1) 能设置邮政物流运费模板
- (2) 能设置商业快递运费模板

3.情感目标：

- (1) 意识到物流模板设置对于产品发布的重要意义
- (2) 形成良好的思政意识和跨境贸易职业素养

四、案例描述

设置邮政物流运费模板，设置商业快递运费模板

1.新课导入

教师：展示项目三的任务二“设置运费模板”的任务导图，介绍学习任务和目标；

学生：边听边看“设置运费模板”任务导图，了解项目三任务二的学习任务和学习目标。

2.新课讲授

教师：介绍“运费模板；

学生：听教师讲解新知识；

教师：示范设置邮政物流运费模板的操作步骤；

学生：观看教师操作，了解设置邮政物流运费模板的操作步骤；

教师：示范设置商业快递运费模板完成学习单任务；

学生：观看教师操作，了解设置商业快递运费模板的操作步骤，完成学习单任务；

教师：全班巡视、指导，提问学生，对新知识进行归纳；

学生：回答问题，归纳总结。

3.总结

教师：小结所学内容，布置在智慧职教 MOOC 平台完成该任务课外作业和讨论。

学生：在线上平台回顾所学内容，了解课外作业。

五、教学反思

以图文结合方式介绍本项目任务，使学生明确所学内容和学习目标。

通过任务驱动，在学、做中掌握知识，“做中学，学中做”，落实理实一体化的职业教育理念。通过小组合作学习，发挥学生的优势互补作用、充分调动学生的学习主动性和积极性，使学生在互动中获取知识。

利用智慧职教 MOOC 上该任务的学习资源，学生能够在课后按照需要进行复习巩固，拓展延伸，教师能够实时获得学生的掌握情况，补充对该任务学习的不足，以及更好的设计下一任务的教学。

《了解产品价格构成和定价方法》教学案例

一、案例主题

在本任务中，教学内容是了解产品价格构成和定价方法。该任务的教学重点是分析产品价格构成，难点是如何正确用常用的产品定价法给产品定价。

二、学情分析

通过前三个项目学习，对跨境电商有一定的理论了解，但对于跨境平台实操的认知和操作知识薄弱。在学习完项目三中的跨境物流及运费核算后，再来学习产品价格构成和定价方法，能更好的理解价格构成，对本节课的学习起到促进作用

三、教学设计

1.知识目标：

掌握产品价格构成和定价方法

2.能力目标：

能正确分析产品价格的构成，能正确运用常用的产品定价法给产品定价

3.情感目标：

意识到定价对产品的重要性；思考如何定价才能使产品的价格既有价格优势又能合理盈利，形成良好的价格成本思维和跨境电商职业素养。

四、案例描述

分析产品价格构成，掌握常用的产品定价法

1.新课导入

教师：导入新课：如何分析产品的价格构成；

学生：思考给产品定价应该考虑哪些方面的问题？产品的价格由哪些方面决定？。

2.新课讲授

教师：讲授新知识；

学生：听教师讲解新知识；

教师：布置随堂实操练习；

学生：在跨境电商平台找到跨境专供产品页面，了解靠前地同款产品的不同价格，分析找到的这些产品的价格是怎么构成的，完成学习单；

教师：布置随堂实操练习；

学生：完成成本导向定价法和竞争导向定价法的分析评价学习单；

教师：巡堂指导学生完成练习；

学生：回答问题，归纳总结。

3. 总结

教师：小结所学内容，布置在智慧职教 MOOC 平台完成该任务课外作业和讨论。

学生：在线上平台回顾所学内容，了解课外作业。

五、教学反思

在创设的情境中让学生思考产品价格应该考虑哪些方面，在实操平台上的定价价格是如何确定的？让学生带着问题去学习分析价格构成。让学生在学中做，做中学，并且学习完之后直接从学生完成任务情况去评判学生的学习情况，在完成实操和学习任务单过程中，培养学生独立自主思考、小组讨论的能力。利用智慧职教 MOOC 上该任务的学习资源，学生能够在课后按照需要进行复习巩固，拓展延伸，教师能够实时获得学生的掌握情况，补充对该任务学习的不足，以及更好的设计下一任务的教学。

《利用常用定价法定价》教学案例

一、案例主题

在本任务中，教学内容是利用常用定价法定价。该任务的教学重点是掌握竞争导向定价法和成本定价法，难点是根据不同产品给产品正确的定价。

二、学情分析

通过前三个项目学习，对跨境电商有一定的理论了解，但对于跨境平台实操的认知和操作知识薄弱。在学习完项目四中任务一产品价格构成和定价方法，能更好的理解完成如何利用定价法定价，对本节课的学习起到事半功倍的作用。

三、教学设计

1.知识目标：

掌握竞争导向定价法和成本定价法

2.能力目标：

能正确用竞价法给产品定价，能正确用成本定价法给产品定价

3.情感目标：

意识到竞价法和成本定价法的区别和作用；思考不同的定价法对产品应该采用哪种定价法，形成价格成本思维和跨境电商职业素养。

四、案例描述

分析产品价格构成，掌握常用的产品定价法

1.新课导入

教师：复习旧知，导入新课；

学生：复习已学过的竞价法定价和成本法定价，思考竞争导向定价法的过程是如何给产品定价的？。

2.新课讲授

教师：讲授新知识；

学生：听教师讲解新知识；

教师：布置随堂实操练习；

学生：在跨境电商平台中搜索“魔方”，按照订单量排序，将排名前十的店铺该魔方的销量和价格范围填入表 4-2-1 中，确定竞价定价范围；

教师：布置随堂实操练习；

学生：利用所给出的成本公式，完成 4-2-3 的产品成本价，确定成本定价法；

教师：巡堂指导学生完成练习；

教师：指导学生阅读知识链接；

学生：阅读知识链接；

教师：对本节课的重点知识进行提问；

学生：回答问题，归纳总结。

3. 总结

教师：小结所学内容，布置在智慧职教 MOOC 平台完成该任务课外作业和讨论。

学生：在线上平台回顾所学内容，了解课外作业。

五、教学反思

在创设的情境中让学生思考用竞争导向定价法的步骤是怎样的？让学生带着问题去学习如何正确用竞争定价法给产品定价。让学生在学中做，做中学，并且学习完之后直接从学生完成的任务情况去评判学生的学习情况，在完成实操和学习任务单过程中，培养学生独立自主思考、小组讨论的能力。利用智慧职教 MOOC 上该任务的学习资源，学生能够在课后按照需要进行复习巩固，拓展延伸。

《编辑与发布产品信息》教学案例

一、案例主题

在本任务中，教学内容包括：活动一，准备产品图片与详情资料；活动二，编写产品标题；活动三，掌握产品发布操作。学生通过三个活动的学习，将掌握产品信息发布的基本操作与技巧。该任务的教学重点是掌握发布产品的操作流程，难点是掌握产品标题撰写要领。

二、学情分析

中职跨境电子商务专业一年级学生，刚刚接触跨境电商，对这一新的知识领域不太了解，但有较大兴趣，学习积极性相对较高。

三、教学设计

1.知识目标：

- (1) 了解产品图片设置格式及详情资料准备的要求
- (2) 了解产品标题撰写要领
- (3) 了解速卖通平台发布产品信息的基本操作步骤

2.能力目标：

- (1) 能制作规范详尽的产品详情页
- (2) 能编写产品标题
- (3) 能运用图片处理软件修整产品图片
- (4) 能在速卖通平台发布产品

3.情感目标：

- (1) 意识到产品发布对于跨境电商平台运营的重要意义
- (2) 形成良好的思政意识和跨境贸易职业素养

四、案例描述

(一) 第一课时：产品详情资料准备，产品图片获取与修整

1.新课导入

教师：展示项目五的任务一“编辑与发布产品信息”的任务导图，介绍学习任务和目标；

学生：边听边看“编辑与发布产品信息”任务导图，了解项目五任务一的学习任务和学习目标。

2.新课讲授

教师：介绍准备产品图片与详情资料的相关知识；

学生：听教师讲解新知识；

教师：示范详情资料与产品图片资料准备的操作技巧；

学生：观看教师操作，了解详情资料与产品图片资料准备的操作技巧；

教师：布置学生访问 1688 批发网，进行产品图片与资料收集操作；

学生：访问 1688 批发网，进行详情资料与产品图片收集的实训；

教师：全班巡视、指导，提问学生，对新知识进行归纳；

学生：回答问题，归纳总结。

3. 总结

教师：小结所学内容，布置在智慧职教 MOOC 平台完成该任务课外作业和讨论。

学生：在线上平台回顾所学内容，了解课外作业。

(二) 第二课时：实训：选品，详情资料与产品图片资料收集

1.新课导入

教师：布置学生访问 1688 批发网，复习产品搜索与资料收集操作；

学生：访问 1688 批发网，复习详情资料与产品图片资料准备的操作；

教师：全班巡视指导，抽点学生用教师机操作演示；

学生：观看同学演示，分析存在问题。

2.新课讲授

教师：以小组为单位，布置选品、详情资料与产品图片资料收集任务；

学生：了解选品、详情资料与产品图片资料收集任务，小组合作完成任务；

教师：检查、巡堂指导，抽点小组汇报任务成果；

学生：小组在班里汇报。

3.总结

教师：小结所学内容，布置在智慧职教 MOOC 平台完成该任务课外作业和讨论。

学生：在线上平台回顾所学内容，了解课外作业。

（三）第三课时：产品标题构成，产品标题编写技巧

1.新课导入

教师：创设情景，导入本课主题：编写产品标题；

学生：阅读活动描述，感知情景任务。

2.新课讲授

教师：布置学生浏览和了解热销产品的标题；

学生：浏览和了解热销产品的标题；

教师：布置小组讨论：说说产品标题是怎样构成的？；

学生：小组讨论产品标题的构成；

教师：抽点小组汇报，对新知识总结、归纳；

学生：小组汇报；

教师：示范“数据纵横”搜索产品热搜词的操作步骤；

学生：观看教师操作，记录编写产品标题的操作步骤；

教师：布置学生登录速卖通，熟悉以上操作步骤,完成学习单任务；

学生：登录速卖通平台，熟悉“数据纵横”搜索产品热搜词的操作步骤,完成学习单任务；

教师：检查、巡堂指导，提问学生，核对答案，对新知识进行归纳；

学生：回答问题，核对答案，归纳总结。

（四）第四课时：产品标题编写实训

1.新课导入

教师：布置学生登录速卖通平台，复习“数据纵横”搜索产品热搜词的操作步骤；

学生：登录速卖通平台，复习“数据纵横”搜索产品热搜词的操作步骤；

教师：全班巡视指导，抽点学生用教师机操作演示；

学生：观看同学演示，分析存在问题。

2.新课讲授

教师：布置学生阅读【知识链接】了解产品标题撰写的注意事项；

学生：阅读【知识链接】，产品标题撰写的注意事项；

教师：布置小组任务：给产品编写标题；

学生：小组合作，完成产品编写标题任务；

教师：巡视指导，个别辅导，抽点小组汇报任务成果；

学生：小组全班汇报。

五、教学反思

用图文解说的方式,使学生明确所学内容和学习目标,让学生习得新知后及时操作实训,教师能够在学生的操作过程中发现问题,对普遍出现的错误进行统一纠正,对个别学生出现的问题进行个别指导。

该任务的教学过程体现了在“做中学，学中做”，落实理实一体化的职业教育理念。在小组合作中，进行探究性学习，让学生用自己的思维方式，来积极主动地获取知识，发挥学生的优势互补作用、充分调动学生的学习主动性和积极性，使学生在互动中获取知识。

利用智慧职教 MOOC 上该任务的学习资源，学生能够在课后按照需要进行复习巩固，拓展延伸。

《熟悉产品的日常管理》教学案例

一、案例主题

在本任务中，教学内容包括：活动一，创建和管理产品组；活动二，管理产品信息状态；活动三，设置关联产品模块。学生通过三个活动的学习，了解和掌握平台产品管理的有效手段与基本操作。该任务的教学重点是对产品信息进行日常管理和维护，难点是掌握关联产品模块的设置。

二、学情分析

中职跨境电子商务专业一年级学生，刚刚接触跨境电商，对这一新的知识领域不太了解，但有较大兴趣，学习积极性相对较高。

三、教学设计

1.知识目标：

- (1) 了解产品组管理的方法
- (2) 了解产品信息状态管理的方法
- (3) 了解创建关联产品模块的方法

2.能力目标：

- (1) 能熟练管理产品组
- (2) 能对产品状态进行管理（修改、删除、上下架）
- (3) 能够设置关联产品模块

3.情感目标：

- (1) 意识到对产品信息进行日常管理和维护在跨境电商平台运营中具有重要意义
- (2) 形成良好的思政意识和跨境贸易职业素养

四、案例描述

（一）第一课时：产品分组技巧，创建和管理产品组

1.新课导入

教师：展示项目五的任务二“熟悉产品的日常管理”的任务导图，介绍学习任务和目标；

学生：边听边看“熟悉产品的日常管理”任务导图，了解项目五任务二的学习任务和学习目标。

2.新课讲授

教师：介绍产品分组技巧；

学生：听教师讲解新知识；

教师：示范创建和管理产品组的操作技巧；

学生：观看教师操作，了解创建和管理产品组的操作技巧；

教师：布置学生登录速卖通后台，进行产品组创建和管理操作；

学生：访登录速卖通后台，进行产品组创建和管理操作的实训；

教师：全班巡视、指导，提问学生，对新知识进行归纳；

学生：回答问题，归纳总结。

3. 总结

教师：小结所学内容，布置在智慧职教 MOOC 平台完成该任务课外作业和讨论。

学生：在线上平台回顾所学内容，了解课外作业。

（二）第二课时： 实训：产品组创建和管理操作实训

1.新课导入

教师：提问学生，引导学生根据知识链接内容，归纳产品分组技巧；

学生：回答问题，归纳产品分组技巧。

2.新课讲授

教师：布置实训任务：对已发布的产品进行分组管理；
学生：了解实训任务，完成任务：产品组创建和管理操作；
教师：检查、巡堂指导，抽点学生用教师机操作演示；
学生：观看同学演示，分析存在问题。

3. 总结

教师：小结所学内容，布置在智慧职教 MOOC 平台完成该任务课外作业和讨论。
学生：在线上平台回顾所学内容，了解课外作业。

（三）第三课时： 产品信息的删除与修改，产品的上架和下架

1. 新课导入

教师：创设情景，导入本课主题：管理产品信息状态；
学生：阅读活动描述，感知情景任务。

2. 新课讲授

教师：示范速卖通平台对产品信息进行修改、删除、和上下架的操作步骤；
学生：观看教师操作，了解速卖通平台对产品信息进行修改、删除、和上下架的操作步骤；

教师：布置学生实训操作；
学生：登录速卖通平台，进行操作实训；
教师：检查、巡堂指导，抽点学生用教师机操作演示；
学生：观看同学演示，分析存在问题。

3. 总结

教师：小结所学内容，布置在智慧职教 MOOC 平台完成该任务课外作业和讨论。
学生：在线上平台回顾所学内容，了解课外作业。

（四）第四课时： 关联产品的含义与作用，关联产品模块设置的操作

1. 新课导入

教师：布置学生登录速卖通平台，复习产品信息进行修改、删除、和上下架的操作步骤；
学生：登录速卖通平台，复习产品信息进行修改、删除、和上下架的操作步骤；
教师：全班巡视指导，抽点学生用教师机操作演示；
学生：观看同学演示，分析存在问题。

2. 新课讲授

教师：讲解关联产品的含义与作用，示范速卖通平台设置关联产品模块的操作步骤；
学生：观看教师操作，了解设置关联产品模块的操作步骤；
教师：布置学生设置关联产品模块；
学生：登录速卖通平台，进行关联产品模块设置的操作实训；
教师：检查、巡堂指导，抽点学生用教师机操作演示；
学生：观看同学演示，分析存在问题。

3. 总结

教师：小结所学内容，布置在智慧职教 MOOC 平台完成该任务课外作业和讨论。
学生：在线上平台回顾所学内容，了解课外作业。

五、教学反思

用图文解说的方式，使学生明确所学内容和学习目标。该任务的教学过程体现了在“做中学，学中做”，落实理实一体化的职业教育理念。在小组合作中，进行探究性学习，让学生用自己的思维方式，来积极主动地获取知识，发挥学生的优势互补作用、充分调动学生的学习主动性和积极性，使学生在互动中获取知识。利用智慧职教 MOOC 上该任务的学习资源，学生能够在课后按照需要进行复习巩固，拓展延伸。

《开展店铺自主营销》教学案例

一、案例主题

在本任务中，教学内容是开展店铺自主营销。该任务的教学重点是 1.店铺自主营销方式的种类，难点是店铺自主营销方式的辨析和设置。

二、学情分析

通过前三个项目学习，对跨境电商有一定的理论了解，但对于跨境平台实操的认知和操作知识薄弱。前期学习完项目五管理产品-----发布产品和熟悉产品课程后，对于学习营销推广内容有了更好的知识铺垫和平台可操作性，因此本节课承接上节课所学内容，创设情景，设置活动，引导学生开展店铺自主营销活动的学习。

三、教学设计

1.知识目标：

掌握店铺自主营销方式的种类和设置方法

2.能力目标：

能辨析店铺自主营销的 4 种方式（限时限量折扣、全店铺打折、店铺满立减、店铺优惠券）；能正确设置店铺自主促销活动

3.情感目标：

意识到店铺自主营销对店铺推广的重要性；会思考在设置店铺营销过程中如何才能更好地达到促销效果，形成良好的推广思维方式和跨境电商职业素养。

四、案例描述

自主营销的种类，如何辨析这 4 种自主营销方式

1.新课导入

教师：创设情境：了解店铺自主营销的重要性；

学生：思考创设的情境中店铺自主营销可以起到什么作用，认知店铺自主营销重要性。

2.新课讲授

教师：讲授新知识；

学生：听教师讲解新知识；

教师：布置随堂实操练习；

学生：在跨境实操平台查阅 4 种店铺自主营销的规则和注意事项，完成 6-1-1 中表格任务；

教师：布置随堂实操练习；

学生：成功设置好四种店铺自主营销；

教师：巡堂指导学生完成练习，指导学生阅读知识链接；

学生：阅读知识链接；

教师：对本节课的重点知识进行提问；

学生：回答问题，归纳总结。

3. 总结

教师：小结所学内容，布置在智慧职教 MOOC 平台完成该任务课外作业和讨论。

学生：在线上平台回顾所学内容，了解课外作业。

五、教学反思

在创设情境中让学生思考“为何要进行店铺自主营销”“他的重要性体现在哪里”，“对产品的推广作用有哪些？”从而诱发学生学习的兴趣和带着问题去学习新课程。让学生在学中做，做中学，并且学习完之后直接从学生完成任务情况去评判学生的学习情况，在完成实操和学习任务单过程中，培养学生独立自主思考、小组讨论的能力。利用智慧职教 MOOC 上该任务的学习资源，学生能够在课后按照需要进行复习巩固，拓展延伸。

《参与平台活动》教学案例

一、案例主题

在本任务中，教学内容是参与平台活动。该任务的教学重点是参与平台活动的方法，难点是如何正确筛选合适的平台活动。

二、学情分析

通过前三个项目学习，对跨境电商有一定的理论了解，但对于跨境平台实操的认知和操作知识薄弱。在学习完项目六中的任务一店铺的自主营销方式以及实操后，学生对营销推广有了一定的认识和实操经验，这个时候给学生进一步学习平台活动对学生知识迁移起到非常好的作用。

三、教学设计

1.知识目标：

掌握平台活动的参与方法

2.能力目标：

能正确筛选合适自己产品的平台活动，并能正确参与 2-3 个平台活动

3.情感目标：

意识到参与平台活动的作用和重要性；思考如何参与平台活动能为店铺产品带来更多的流量更好的促销效果，形成良好的营销推广思维和跨境电商职业素养。

四、案例描述

辨析平台中的各种活动，掌握平台活动的报名操作

1.新课导入

教师：复习旧知识，导入新课：参与平台活动；

学生：跟随老师复习。

2.新课讲授

教师：讲授新知识；

学生：听教师讲解新知识；

教师：布置随堂实操练习；

学生：. 在跨境电商平台找到平台活动页面，了解不同的活动规则和对卖家的要求，完成 6-2-1 中表格任务；

教师：布置随堂实操练习；

学生：经过筛选后，确定要参加的平台活动，报名参加活动；

教师：巡堂指导学生完成练习，指导学生阅读知识链接；

学生：阅读知识链接；

教师：对本节课的重点知识进行提问；

学生：回答问题，归纳总结。

3. 总结

教师：小结所学内容，布置在智慧职教 MOOC 平台完成该任务课外作业和讨论。

学生：在线上平台回顾所学内容，了解课外作业。

五、教学反思

温故知新，通过旧知复习，帮助学生巩固已学知识，同时便于学生对平台活动有选择的进行知识迁移。在创设的情境中让学生思考平台活动的重要性和作业，诱发学生学习的兴趣让学生在学中做，做中学，并且学习完之后直接从学生完成的任务情况去评判学生的学习情况，在完成实操和学习任务单过程中，培养学生独立自主思考、小组讨论的能力。利用智慧职教 MOOC 上该任务的学习资源，学生能够在课后按照需要进行复习巩固，拓展延伸。

《处理订单》教学案例

一、案例主题

在本任务中，教学内容包括：活动一，查看订单状态；活动二，掌握订单处理方法。学生通过两个活动的学习，了解订单的种类，掌握查询订单的方法。该任务的教学重点是 1. 能查询订单的状态，难点是能针对不同类别的订单进行处理。

二、学情分析

中职跨境电子商务专业一年级学生，刚刚接触跨境电商，对这一新的知识领域不太了解，但有较大兴趣，学习积极性相对较高。

三、教学设计

1.知识目标：

了解订单的种类，了解不同类别订单的常见处理办法；

2.能力目标：

能查询订单的状态，能针对不同类别的订单进行处理

3.情感目标：

意识到正确处理订单对店铺的重要意义；思考如何参与平台活动能为店铺产品带来更多的流量更好的促销效果，形成良好的营销推广思维和跨境电商职业素养。

四、案例描述

通过速卖通平台查询店铺订单状态，处理不同类别的订单

1.新课导入

教师：展示项目七的任务一“处理订单”的任务导图，介绍学习任务和目标；

学生：边听边看“管理订单”任务导图，了解项目七任务一的学习任务和学习目标。

2.新课讲授

教师：示范通过速卖通平台查询店铺订单状态；

学生：观看教师操作，了解查询店铺订单状态的操作步骤；

教师：讲解订单种类，处理订单的方法；

学生：听教师讲解；

教师：布置学生分小组讨论如何进行处理订单的操作，完成学习单任务；

学生：分小组讨论，根据教师提供的资料，小组讨论出合理的订单处理方法，完成学习单任务；

教师：巡堂指导学生，提问学生，对新知识进行归纳；

学生：回答问题，归纳总结。

3. 总结

教师：小结所学内容，布置在智慧职教 MOOC 平台完成该任务课外作业和讨论。

学生：在线上平台回顾所学内容，了解课外作业。

五、教学反思

以图文结合方式介绍本项目任务，使学生明确所学内容和学习目标。让学生在学中做，做中学，并且学习完之后直接从学生完成的任务情况去评判学生的学习情况，在完成实操和学习任务单过程中，培养学生独立自主思考、小组讨论的能力。利用智慧职教 MOOC 上该任务的学习资源，学生能够在课后按照需要进行复习巩固，拓展延伸。

《掌握发货流程》教学案例

一、案例主题

在本任务中，教学内容包括：活动一，选择发货方式；活动二，包装货物；活动三，线上发货；活动四，查询并跟踪物流。学生通过四个活动的学习，了解发货方式，学会如何包装货物，通过线上发货，并掌握查询并跟踪订单的物流情况。该任务的教学重点是能合理的打包货物和能通过线上完成发货操作，难点是能合理的打包货物。

二、学情分析

中职跨境电子商务专业一年级学生，刚刚接触跨境电商，对这一新的知识领域不太了解，但有较大兴趣，学习积极性相对较高。

三、教学设计

1.知识目标：

- (1) 了解发货的物流方式
- (2) 了解包装货物的步骤
- (3) 了解线上发货步骤
- (4) 了解查询订单物流状态的方法

2.能力目标：

- (1) 能选择合适的物流方式
- (2) 能合理的打包货物
- (3) 能通过线上完成发货操作
- (4) 能查询订单物流状态

3.情感目标：

- (1) 意识到掌握发货流程对店铺的重要意义
- (2) 形成良好的思政意识和跨境贸易职业素养

四、案例描述

(一) 第一课时：通过货代选择合适的物流方式，包装货物

1.新课导入

教师：展示项目七的任务二“掌握发货流程”的任务导图，介绍学习任务和目标；

学生：边听边看“掌握发货流程”任务导图，了解项目七任务二的学习任务和学习目标。

2.新课讲授

教师：示范通过货代选择合适的物流方式的操作步骤；

学生：观看教师操作，了解通过货代选择合适的物流方式的操作步骤；

教师：讲解常见的包装材料的种类；

学生：听教师讲解新知识；

教师：示范包装货物的步骤，布置学生完成货物打包操作，完成学习单任务；

学生：观看教师操作，完成货物打包任务，完成学习单任务；

教师：全班巡视、指导，提问学生，对新知识进行归纳；

学生：回答问题，归纳总结。

3. 总结

教师：小结所学内容，布置在智慧职教 MOOC 平台完成该任务课外作业和讨论。

学生：在线上平台回顾所学内容，了解课外作业。

(二) 第二课时：线上发货，查询并跟踪物流

1.新课导入

教师：提问包装货物的步骤及注意事项；

学生：回答教师提问。

2.新课讲授

教师：示范在速卖通线上发货的步骤；

学生：观看教师操作，了解在速卖通线上发货的步骤；

教师：示范登陆物流公司官网查询物流订单状态的步骤；

学生：观看教师操作，了解登陆物流公司官网查询物流订单状态的步骤；

教师：布置学生完成线上发货及查询物流订单的任务，完成学习单任务

学生：完成实操任务，完成学习单任务；

教师：全班巡视、指导，提问学生，对新知识进行归纳；

学生：回答问题，归纳总结。

3. 总结

教师：小结所学内容，布置在智慧职教 MOOC 平台完成该任务课外作业和讨论。

学生：在线上平台回顾所学内容，了解课外作业。

五、教学反思

用图文解说的方式，使学生明确所学内容和学习目标。该任务的教学过程体现了在“做中学，学中做”，落实理实一体化的职业教育理念。在小组合作中，进行探究性学习，让学生用自己的思维方式，来积极主动地获取知识，发挥学生的优势互补作用、充分调动学生的学习主动性和积极性，使学生在互动中获取知识。利用智慧职教 MOOC 上该任务的学习资源，学生能够在课后按照需要进行复习巩固，拓展延伸。

《做好售前服务沟通》教学案例

一、案例主题

在本任务中，教学内容是学习做好售前服务沟通。该任务的教学重点是售前服务沟通包含的主要三方面：回复询盘、撰写营销邮件、提醒买家付款，难点是如何利用平台完成售前服务沟通。

二、学情分析

该项目的学习主要涉及到英语，中职跨境电子商务专业的学生具有一定的英语基础，但是英语水平参差不齐，信息获取和处理能力强，主动学习意识不够。

三、教学设计

1.知识目标：

- (1) 了解与客户沟通的工具“买家会话”与“站内信”；
- (2) 学习回复询盘、撰写营销邮件、提醒买家付款的英语表达

2.能力目标：

- (1) 能够正确理解客户的询问信息
- (2) 掌握回复询盘的写作技巧
- (3) 掌握发送营销邮件的写作方法
- (4) 掌握催付款的方法与技巧

3.情感目标：

意识到“客户至上”的原则，贯彻“爱岗敬业”的社会主义核心价值观。

四、案例描述

回复售前询盘，撰写与发送营销邮件，提醒买家付款

1.新课导入

教师：复习旧知，导入新课：售前服务沟通；

学生：复习旧知：订单管理，预习新课：查看速卖通卖家后台收到的新咨询，了解客户的疑问。

2.新课讲授

教师：展示多份询盘信息，播放微课《回复售前询盘》，讲授沟通工具“买家会话”与“站内信”的使用步骤与功能，学习多份回复询盘的模板；

学生：听教师讲解；

教师：布置完成实训练习；

学生：登陆智慧职教 MOOC 账号，完成随堂实训练习；

教师：展示多份速卖通网站上的促销海报，讲授“发送营销邮件”使用步骤与功能，学习营销邮件的模板；

学生：听教师讲解；

教师：布置完成实训练习；

学生：登陆智慧职教 MOOC 账号，完成随堂实训练习；

教师：讲授“一键催付”与“站内信催付”使用步骤与功能，学习一件催付邮件的模板；

学生：听教师讲解；

教师：布置完成实训练习；

学生：登陆智慧职教 MOOC 账号，完成随堂实训练习；

3. 总结

教师：小结所学内容，布置在智慧职教 MOOC 平台完成该任务课外作业和讨论。

学生：在线上平台回顾所学内容，了解课外作业。

五、教学反思

温故知新,通过旧知复习,帮助学生巩固记忆订单管理的方法学生登陆速卖通卖家中心,查看收到的买家咨询问题,引发学生思考“如何回复询盘”等问题。让学生在学中做,做中学,并且学习完之后直接从学生完成的任务情况去评判学生的学习情况,在完成实操和学习任务单过程中,培养学生独立自主思考、小组讨论的能力。利用智慧职教 MOOC 上该任务的学习资源,学生能够在课后按照需要进行复习巩固,拓展延伸。

《做好售后服务沟通》教学案例

一、案例主题

在本任务中，教学内容是学习做好售后服务沟通。该任务的教学重点是 1.售后服务沟通包含的主要两大方面：处理纠纷与管理买家评论，难点是如何利用平台完成售后服务沟通。

二、学情分析

该项目的学习主要涉及到英语，中职跨境电子商务专业的学生具有一定的英语基础，但是英语水平参差不齐，信息获取和处理能力强，主动学习意识不够。

三、教学设计

1.知识目标：

- (1) 了解处理买家纠纷、管理买家评价的方式与方法；
- (2) 学习与买家沟通协商纠纷的英语表达；
- (3) 理解感谢买家好评与邀请买家给予好评的英语表达

2.能力目标：

- (1) 能够正确读懂买家的纠纷
- (2) 掌握与买家协商纠纷的技巧
- (3) 掌握管理买家评论的技巧

3.情感目标：

意识到“客户至上”的原则，贯彻“爱岗敬业”的社会主义核心价值观。

四、案例描述

处理纠纷，管理买家评论

1.新课导入

教师：复习旧知，导入新课：售后服务沟通 ；

学生：准备学习新课：查看速卖通后台收到的纠纷订单与买家的留言，思考解决纠纷的方法。

2.新课讲授

教师：展示多份纠纷订单信息，播放微课《做好售后服务沟通》；

学生：听教师讲解；

教师：示范速卖通平台处理纠纷的使用步骤，学习多份处理纠纷的模板；

学生：观看教师示范和讲解；

教师：布置完成实训练习；

学生：登陆智慧职教 MOOC 账号，完成随堂实训练习；

教师：展示速卖通后台收到的买家评论；

学生：听教师讲解；

教师：示范速卖通平台买家评论的使用步骤与功能，学习回复买家评论的模板；

学生：观看教师示范和讲解；

教师：布置完成实训练习；

学生：登陆智慧职教 MOOC 账号，完成随堂实训练习；

3. 总结

教师：小结所学内容，布置在智慧职教 MOOC 平台完成该任务课外作业和讨论。

学生：在线上平台回顾所学内容，了解课外作业。

五、教学反思

温故知新，通过旧知复习，帮助学生巩固售前服务沟通的方法。然后引发学生思考“如何处理纠纷”等问题。让学生在学中做，做中学，并且学习完之后直接从学生完成的任务情况去评判学生的学习情况，在完成实操和学习任务单过程中，培养学生独立自主思考、小组

讨论的能力。利用智慧职教 MOOC 上该任务的学习资源，学生能够在课后按照需要进行复习巩固，拓展延伸。