



### 跨境电子商务客户服务

所属项目: 跨境电子商务 (山东外贸) 项目来源: 其他

所属分类: 财经商贸大类 > 电子商务类 > 跨境电子商务

课程性质: 专业核心课 学时: 72

通过本课程的学习, 能够掌握跨境电商客服工作的业务范围、跨境电商客服工作的常用沟通技巧, 掌握亚马逊、eBay等主流跨境电商平台的客户服务体系, 能够进行跨境售前、售中、售后客服与沟通, 具备跨境电商店铺客户服务和网店运营相关业务能力。

2021/5/16

616

参加学习

课程收藏

课程分享

教学大纲

课程简介

课程评价



课程评价 ★★★★★ 0.0 (0人评价)

课程打开次数: 103471

#### 目录

- 课程介绍
- 授课计划
- 教案
- 授课任务书
- 学习任务单
- 课程评价
- 教学资源
- 课程章节

#### 课程章节

1

项目一 跨境电商简介

1.1 跨境电商简介

2

项目二 速卖通操作

2.1 任务一 认识速卖通平台

2.2 任务二 速卖通店铺注册流程

2.3 任务三 速卖通选品

2.4 任务四 定价发布

2.5 任务五 营销活动

2.6 任务六 订单处理与售后

2.7 综合实训 (一)

3

项目三 敦煌网操作

3.1 任务一 认识敦煌网平台

3.2 任务二 注册认证

3.3 任务三 选择产品



## 商务礼仪

课程评价 ★★★★★ 0.0 (0人评价)  
课程打开次数: 12635

**目录**

- 课程介绍
- 课程评价
- 教学资源
- 课程章节

### 课程章节

- 1

项目一 认知商务礼仪

  - 1.1 任务一 认知商务礼仪
- 2

项目二 塑造商务人员形象

  - 2.1 任务一 商务仪容礼仪
  - 2.2 任务二 商务服饰礼仪
  - 2.3 任务三 商务仪态礼仪
- 3

项目三 商务交往礼仪

  - 3.1 任务一 见面礼仪
  - 3.2 任务二 言谈礼仪
  - 3.3 任务三 接待、拜访与馈赠礼仪
  - 3.4 任务四 宴请礼仪
  - 3.5 任务五 通信礼仪
  - 3.6 任务六 行进间礼仪

指导大赛:

# 荣誉证书

CERTIFICATE OF HONOR

山东轻工职业学院一队：  
在第七届OCALE全国跨境电商创新创业能力大赛（春季赛）  
中荣获高职组团体一等奖。

参赛选手：徐怡宁、郭国志、韩明越  
指导教师：宋世琳、韩鑫玮



中国国际贸易促进会



全国外经贸职业  
教育教学指导委员会  
2021年4月

证书编号：SDUC202069-3-0135

# 荣誉证书

李明慧、葛红波、丁力 同学：

在第十二届山东省大学生科技节——2020年山东省大学生“敏学杯”  
跨境电商创新实践大赛总决赛中，荣获（专科组）**三**等奖。

参赛院校：山东轻工职业学院

指导老师：宋世琳、胡恒



二〇二〇年十月

证书编号：SDUC202037-3-0292

# 荣誉证书

第十二届山东省大学生科技节——“赛冠杯”第七届山东省大学生电子与信息技术应用大赛  
**三**等奖

参赛学校：山东轻工职业学院

参赛作品：社区020“惠清洁”网络卫生平台

团队成员：李传勇、张楠、刘仰臣

优秀指导教师：宋世琳、庄明星



二〇二〇年十月

证书编号：SDUC202069-1-0138

# 荣誉证书

解希玉、王月瑶、田文 同学：

在第十二届山东省大学生科技节——2020年山东省大学生“敏学杯”  
跨境电商创新实践大赛总决赛中，荣获（专科组）一等奖。

参赛院校：山东轻工职业学院

指导老师：宋世琳、迟广宇



二〇二〇年十月

证书编号：SDUC202069-3-0136

# 荣誉证书

刘秀忠、张盼盼、王鑫雨 同学：

在第十二届山东省大学生科技节——2020年山东省大学生“敏学杯”  
跨境电商创新实践大赛总决赛中，荣获（专科组）三等奖。

参赛院校：山东轻工职业学院

指导老师：迟广宇、宋世琳



二〇二〇年十月

# 证书

山东轻工职业学院：

在中国国际贸易促进委员会商业行业委员会、中国国际商会商业行业商会、商业国际交流合作培训中心、中国商业经济学会共同主办的2021年全国高校商业精英挑战赛创新创业竞赛山东省总决赛暨山东省第十五届电子商务专业大赛总决赛 高职高专创业组 中，荣获 二 等奖。

作品名称：名扬传统 最美淄博-淄博名优特产创意营销方案

参赛选手：郑茂星 刘文哲 张延泽

指导老师：李新艳 宋世琳

中国国际贸易促进委员会 商业行业委员会 中国国际商会 商业行业商会 商业国际交流合作培训中心 中国商业经济学会

二〇二一年六月二十日

# 全国高校商业精英挑战赛组委会

赛组字（2020）18号

## 关于2020年全国高校商业精英挑战赛 “颜值立方杯”创新创业竞赛山东省总决赛 暨山东省第十四届电子商务专业竞赛总决赛结果的公告

各参赛院校：

由中国国际贸易促进委员会商业行业委员会、中国国际商会商业行业商会、商业国际交流合作培训中心主办，商业国际交流合作培训中心承办的2020年全国高校商业精英挑战赛“颜值立方杯”创新创业竞赛山东省总决赛暨山东省第十四届电子商务专业竞赛总决赛于2020年7月4日至8日采用在线匿名评审方式进行。此次山东省总决赛共吸引了来自全省47所院校的315支队伍参赛。经大赛组委会评审，共评选出一等奖92项、二等奖109项、三等奖114项、最佳组织院校奖24项，现予以公布。

附件：1. 2020年全国高校商业精英挑战赛“颜值立方杯”创新创业竞赛山东省总决赛暨山东省第十四届电子商务专业竞赛总决赛获奖名单

2. 2020年全国高校商业精英挑战赛“颜值立方杯”创新创业竞赛山东省总决赛暨山东省第十四届电子商务专业竞赛总决赛最佳院校组织奖获奖名单

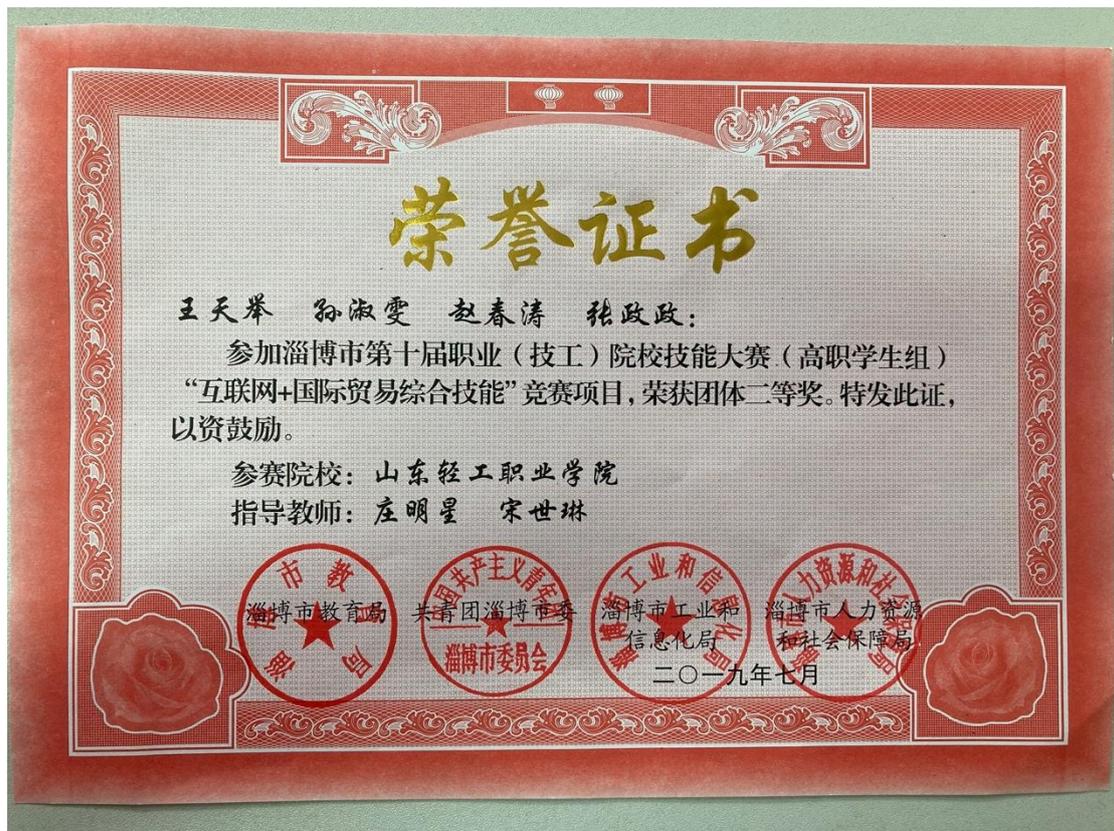
全国高校商业精英挑战赛组委会  
2020年7月13日



序号	院校名称	作品名称	团队成员	指导教师	奖项	组别
2	山东信息职业技术学院	智能调节眼镜“Z远”	朱龙文 陆彦旭 郑学磊 房美宏 张文涛 孟祥龙	齐春杨 张圆圆	一等奖	创客组
3	山东电子职业技术学院	《超级实习生》App—为章丘大学生	王梦琪 李慧洁 戚涵 周林景 张志国 张忠响	陈威 刘建超	一等奖	创客组
4	济南幼儿师范高等专科学校	怡家养老	马亚菲 高云鹤 张田慧 李昊洁	马丽 宋春蕾	一等奖	创客组
5	山东轻工职业学院	社区O2O“惠清洁”网络卫生平台	李传勇 张楠 刘仰臣	庄明星 宋世琳	一等奖	创客组
6	潍坊职业学院	快乐小农电子商务 助力乡村振兴	孙维豪 邵卫顺 单宝锐 宋亭亭	吴磊 刘凯	一等奖	创客组

(八) 高职高专创客组二等奖获奖名单

序号	院校名称	作品名称	团队成员	指导教师	奖项	组别
1	山东轻工职业学院	“博山文化 醉美琉璃”网络零售创新设计	于文华 赵鑫玉 刘菲	王蕾 李新艳	二等奖	创客组
2	潍坊职业学院	与伴智旅	李荣 刘荣喆 刘秀 秦显金 杨爽	王永霞 褚志梅	二等奖	创客组
3	济南幼儿师范高等专科学校	暖七卫生巾	李小桐 李慧 董飞 李超	马丽 王桂东	二等奖	创客组



论文 1:

新疆县域教师培训体系建构策略	董志芳(106)	关于高职商务礼仪课程改革的探索与研究	——以山东轻工职业学院电子商务专业为例	宋世琳(138)
职业学校教学团队建设的策略分析	余永胜 范次猛(108)	翻转课堂在高职大学语文教学改革中的影响与创新	徐翔(140)	
新媒体视域下共青团思想引领青年的矩阵体系构建	李悦 葛祥(110)	信息化视阈下的高职英语混合式教学	裴琳(142)	
现代学徒制模式下高职学生管理的研究	——以汽车专业为例	陈季云(112)	ESP 教学在艺术类高职大学英语中的探索研究	马丽娜(144)
应用型高校校企联合培养模式的研究与探索	——以涉农专业为例	杨建波 曾小彪 欧阳秋飞 马博 李荣峰 冯邦朝 苏仕林 农艳丰 牛俊乐(114)	在分层教学中运用蓝墨云班课平台的实践探究	陈淑爱(146)
基于企业角色情景的“虚拟工厂”实训模式研究与实践	易海燕 胡慢华(116)	“翻转课堂”实施存在问题及解决策略研究	张有山(148)	
高职院校校史馆建设的探索与实践	徐怀虎 万丹(118)	创业教学模式的实施效果调查分析	——以功能食品加工技术创业式教学为例	程天德 吴国虹 皮晓娟 徐吉祥 郑正(150)
<b>研讨◆课程◆创新</b>		超星泛雅平台支持下高职院校校助产专业的混合教学模式探讨	——以助产技术课程为例	姚慧娇 徐小萍 杨晶 梅一宁 吴晓琴(152)
“互联网+”时代下高职院校的教学变革	谭新兰(120)	<b>探析◆教法◆教学</b>		
论梁启超先生的《为学与做人》对我国大学教育的影响	焦海丽(122)	基于教育信息化理论的高职公共英语教学评价	体系改革探究	吴信凌(154)
高等职业教育商务英语专业的发展研究	刘雪亚(124)	高职学生素质教育内涵目标与实践路径探索	张涛(156)	
高职院校创新创业教育现状研究	冯艳阳(126)	医学类院校五年制高职三二分段中段数学课程模块化体系建设初探	杨艳志 安建平 武爱萍(158)	
简析民办高职院校中的课程思政建设	李小女(128)	高职院校专业群建设的实践探索	——以常州刘国钧高等职业技术学校为例	管仲华 高亿平 李鸣楼(160)
第二课堂成绩单下学生社团评价指标	黄佳瑜(130)	高职学生参加设计大赛的指导策略与方法探究	刘森晶(163)	
发挥职业教育产学研功能 助推地方产业转型升级	升级发展	“互联网+”时代提升高职院校毕业设计质量的研究与探索	夏淑丽 权茂军(166)	
——以昆山登云科技职业学院为例	单明 葛杨 丁亚(132)			
某高职院校节能减排情况调查与分析	倪蓉蓉 杨彪(134)			
高职院校建筑工程技术专业课程体系改革初探	刘可定(135)			
机械 CAD 绘图课程教学改革的探索	曾宪荣 吴晖辉 丁红珍(136)			

论文 2:

沟通艺术在小学班主任管理工作中的应用..... 徐建伟 39	信息化环境下高校学业预警保障体系的构建及应用研究 ——以西安欧亚学院为例..... 75
细节决定成败——班主任话细节..... 陆水江 40	..... 张娜, 任嘉祥, 芦思聪, 马强, 麻俊芳 75
独立学院学生安全问题及对策分析..... 张河斌 41	贵州义务教育地方课程研究新探..... 刘玉 78
利用网络促进高校学生管理与思政教育工作的融合发展..... 宋月强 42	地方本科院校学生课程助理实践特点——以广东D大学 为例..... 许磊, 曹童, 苏翰 79
高校辅导员角色职能分析..... 张龙娟 44	高校贫困大学生资助工作体系构建探索..... 董佳佳 80
加强民办高校汉语国际教育专业教师队伍建设的思考..... 李晨阳 45	创新高校教育内容, 培养创新型人才..... 江金春, 王欢 81
大数据时代高校学生管理工作的挑战与对策分析 刘江英 46	社会主义核心价值观引领下的当代大学生网络道德培育 ..... 刘霞 82
中职学校社团建设创新与管理策略的浅析..... 黄小燕 47	“互联网+”背景下大学生心理健康教育模式构建分析 ..... 刘艺妮 83
如何做好高职院校校班主任工作..... 宋世琳 48	独立学院消防安全教育问题及对策分析..... 陆凡华 84
高职院校开放式实训室管理过程中处理突发问题的对策 及建设..... 梁奕亮 49	多媒体数据库关键技术分析与研究..... 王永琦 85
高职院校学生人性化管理的负面效应及其对策..... 王小雷 50	发挥哲学原理教学中“扣好人生第一粒扣子”功能的实 例分析..... 吴晓丹 86
创新高职教育管理体制的思考..... 陈艳艳 51	STEM在中国的实施工况研究——以浙江省为例.....
信息化背景下的高职教育管理模式创新研究..... 李显艳 52	..... 许发洋, 朱靖雨, 陈雨洁, 余李思丰, 曾俊杰 87
新媒体环境下的高职院校学生管理工作创新研究 于小五 54	互联网时代背景下大学课堂教学改革的几点思考 高玲 88
新时期技工院校班级管理工作的创新方法..... 马晓蓉 55	基于米德符号互动理论的高校乒乓球课堂教学模式初探 ..... 裴春燕 89
江苏省高校图书馆阅读推广服务的理论与实践探析..... 姚琛, 赵晓庆 56	宁夏地区日语教育发展存在的问题及对策研究..... 宋刚杰 90
高中生职业生涯规划策略研究..... 林亮亮 57	功能交际法在高校德语教学中的实践思考..... 刘益东 92
论大学生创业风险分析与防范..... 景文波, 赵淑月 58	高校美术教育中学生创新能力培养问题分析..... 王小梅 93
浅谈新媒体环境下高校创新创业教育途径..... 袁心怡 59	钢琴教学中如何培养学生的综合能力..... 尹新越 94
“双创”背景下高职院校创新创业教育课程建设研究..... 王楠楠 61	论钢琴演奏技术中手腕运用的重要性..... 顾洁 95
大学生就业困难分析及高校就业工作对策研究..... 刘伟桥 62	“三全育人”视域下高校德育模式运作机制研究.....
分析“医养结合”养老模式下中职护理专业的机遇与挑 战..... 时健华 63	..... 葛冠耀, 苏智 96
试论工作室在中职学校平面设计专业教学中的作用..... 武苗 64	小程序平台融入人物形象设计专业课程教学创新的研究 ..... 任悦均 97
试论中职财会教学中会计实训的重要性..... 许欣 65	普通高校武术教学制约因素及发展策略分析..... 张丽娜 98
基于“三全育人”培养方式的物联网专业人才培养研究..... 张琰 66	大学英语四级考试题型辅导的策略分析与实践探讨.....
大学生恋爱观存在问题及引导研究..... 马璐 67	..... 付敬荣 99
大学生恋爱观现状调查分析..... 王麓雅 68	军校大学英语“后进学员”学习负动机研究..... 刘璐璐 100
<b>青研学人</b>	BEC与商务英语教学..... 王亚平 101
现代学徒制模式下高职物流管理专业人才培养途径研究..... 李承东, 孟华 69	高速铁路服务英语教学现状及对策探析 刘霞, 崔艺琳 102
提升高职动漫专业中外合作办学质量的思考..... 施丽娜 70	就业导向下高职幼儿教育专业教学改革与实践.....
新媒体发展趋势下的高校校园文化建设探析..... 沈楠 71	..... 陈舒, 周雅如 103
浅谈高职报关专业英语教学效果的提升..... 赵季化 73	项目导向化在税费计算与申报教学改革中应用研究.....
探究过程辨识与自适应控制的教学过程..... 李伯群, 李琦, 姜冠杰 74	..... 李艳辉 104
	高职室内设计课程的开发与实践——以商业空间设计为 例..... 潘永宜 105
	基于信息化的G71指令教学设计..... 周峰 107
	“起承转合”建构高职语文美感课堂..... 叶婧 108

课题:

# 山东软科学研究会文件

山东软科学研究会（2020）2号

## 关于公布 2020 年度山东软科学研究会“产 教融合研究智库专项”课题立项结果的通知

9	高职院校人工智能专业多主体协同育人研究	李津婧	SDREX-01-2020019	学院
10	产教融合背景下职业学校学生心理健康教育的思考	肖静	SDREX-01-2020020	东营市教育局
11	医教结合模式在诊断和干预儿童注意缺陷多动障碍中的探索	张一兵	SDREX-01-2020021	东营市人民医院
12	“培、运、孵、创、服”五位一体跨境电商实训基地产教融合运营模式研究与实践	庄明星	SDREX-01-2020022	山东轻工职业学院
13	基于产教融合背景下的“京东特产·淄博馆”电子商务专业“2133”人才培养模式创新研究与实践	巩内坤	SDREX-01-2020023	山东轻工职业学院

山东软科学研究会

2020 年度“产教融合研究智库专项”

课题申请书

项目名称 “培、运、孵、创、服”五位一体跨境电商实

训基地产教融合运营模式研究与实践

项目负责人 庄明星

工作单位 山东轻工职业学院

填表日期 2020.5.8

山东软科学研究会 印制

### 一、课题组成员基本情况

负责人姓名	庄明星		性别	女	出生年月	1985.03
学历	研究生	专业职称	讲师	研究专长	跨境电子商务	
工作单位	山东轻工职业学院		行政职务	商务教研室主任		
通讯地址	山东省淄博市周村区米山路30号			邮政编码	255300	
学会任职			联系电话			
E-mail	277684866@QQ.COM					
<b>课题组成员(不超过8人)</b>						
<b>姓名</b>	<b>性别</b>	<b>年龄</b>	<b>行政职务或职称</b>	<b>研究专长</b>	<b>工作单位</b>	
巩向玮	女	35	商务贸易系主任/讲师	跨境电商、物流管理	山东轻工职业学院	
杨新月	女	41	教务处处长/副教授	高职教育管理、跨境电商	山东轻工职业学院	
宋世琳	女	32	商务贸易系教师/讲师	跨境电商、国际商务	山东轻工职业学院	
张亚男	女	37	外贸科科长	跨境电商	淄博市商务厅	
李新艳	女	38	商务贸易系教师/讲师	跨境电商、跨境电子商务	山东轻工职业学院	
韩鑫玮	女	38	商务贸易系教学副主任/讲师	跨境电商、国际商务	山东轻工职业学院	
王蕾	女	38	商务贸易系教师/副教授	跨境电商、跨境电子商务	山东轻工职业学院	