

高纲 4207

江苏省高等教育自学考试大纲

13949 跨境电子商务实务

南京财经大学编(2024年)

I 课程性质及其设置的目的和要求

一、课程性质、地位和任务

随着国内外电子商务行业的发展与变化,跨境电子商务作为一个新兴的电子商务业务模式,逐渐得到社会各界的关注与重视,在我国进出口交易额中的比重也逐年剧增。跨境电商的发展,激发了市场对跨境电商人才的需求,跨境电商课程的开设与实施,将直接或间接服务于传统外贸的供应链升级,贸易数字化精细化运营,品牌化、数字化、全球化引领,为产业转型提供知识赋能和人才储备。

本课程注重跨境电商理论与跨境电商实践的结合。培养考生踏实肯干、吃苦耐劳的工作作风以及善于沟通和团队合作的工作品质,为考生走上跨境电商相关工作岗位和跨境电商创业打下坚实的基础。

二、本课程的基本要求

通过本课程学习,要求考生:

1.掌握多项基本业务操作能力,包括跨境店铺注册、跨境电商选品、产品定价、产品发布、店铺推广与营销、跨境电商物流、售后服务及客户关系管理等具体业务操作能力。

2.能够根据已知的知识和事实、条件,对跨境电子商务的具体问题进行针对营销展示设计,做出正确的运营规划,并能通过案例把实现过程正确地表达出来。还可运用本课程中的知识点,分析和解决一般跨境电商的应用问题。

3.跨境电子商务是电子商务等相关专业的一门专业必修课。在学习跨境电子商务之前,必须掌握电子商务的相关基础知识,较为全面地了解 and 掌握电子商务的特点、跨境电子商务运行与管理等方面的专业知识。

II 课程内容与考核目标

第一章 走进跨境电商的世界

一、考核的知识点

(一) 初识跨境电商

(二) 认识主流跨境电商平台

二、考核要求

（一）初识跨境电商

识记：①跨境电商；②传统外贸；③国内电商；④跨境电商的发展历程。

领会：①与国内电商的联系和区别。

（二）认识主流跨境电商平台

识记：①亚马逊平台；②速卖通平台；③Wish 平台。

第二章 认识亚马逊

一、考核的知识点

（一）了解亚马逊账号的类型和申请

（二）警惕亚马逊账号风险

（三）掌握亚马逊收款方式

（四）揭秘亚马逊前后台布局

二、考核要求

（一）了解亚马逊账号的类型和申请

识记：①亚马逊账号类型；②亚马逊账号注册。

（二）警惕亚马逊账号风险

识记：①了解账号风险；②规避风险。

（三）掌握亚马逊收款方式

识记：①申请账号和绑定。

领会：①收款方式。

（四）揭秘亚马逊前后台布局

识记：①前台概念；②后台概念。

领会：①布局的概念。

第三章 选择国际物流

一、考核的知识点

（一）认识国际物流

（二）计算国际物流费用

(三) 辨识 FBM 和 FBA

二、考核要求

(一) 认识国际物流

识记：①国际物流方式。

领会：①跨境电商与国际物流关系。

(二) 国际物流费用

识记：①物流费用的含义。

领会：①物流费用的成本构成。

(三) FBM 和 FBA

识记：①FBM 的含义；②FBA 的含义。

应用：①如何在亚马逊平台合理利用 FBM 和 FBA。

第四章 确定上架的商品

一、考核的知识点

(一) 认识产品编码

(二) 探索产品销售考虑的因素

(三) 探究选品方法

二、考核要求

(一) 认识产品编码

识记：①了解产品编码。

领会：①获取产品编码。

(二) 探索产品销售考虑的因素

识记：①宏观因素与微观因素。

领会：①不同地区考虑因素差别。

(三) 探究选品方法

领会：①通过站内榜单选品；②基于用户需求选品；③数据化选品。

应用：①选品方法的相关操作。

第五章 创建 Listing

一、考核的知识点

- (一) 准备图片
- (二) 撰写 Listing
- (三) 确定上架商品的价格

二、考核要求

- (一) 准备图片

识记：①图片要求。

领会：①视觉营销。

- (二) 撰写 Listing

识记：①说明的关键词；②卖点。

应用：①如何寻找关键词；②撰写五行卖点。

- (三) 确定上架商品的价格

识记：①跨境电商商品的价格构成；②定价策略。

应用：①确定定价公式。

第六章 上传及编辑产品

一、考核的知识点

- (一) 上传产品
- (二) 操作跟卖
- (三) 体验亚马逊 FBA 发货

二、考核要求

- (一) 上传产品

识记：①单属性产品；②多属性产品和批量上传。

应用：①各种产品上传方式的具体应用。

- (二) 操作跟卖

识记：①跟卖的定义及意义。

应用：①跟卖的操作。

(三) 体验亚马逊 FBA 发货

识记：①FBA 发货。

应用：①FBA 发货的步骤与操作。

第七章 设置站内广告及促销活动

一、考核的知识点

(一) 设置亚马逊站内广告活动

(二) 创建亚马逊站内促销活动

二、考核要求

(一) 设置亚马逊站内广告活动

识记：①亚马逊站内广告以及站内广告的设置；②自动广告的设置流程；③手动广告的设置；④广告报表的关键指标和参数。

领会：①自动广告报告的阅读方法；②广告关键词的匹配模式；③广告优化的方法。

(二) 创建亚马逊站内促销活动

识记：①常用的站内促销手段，优惠券，秒杀，折扣，买一赠一；②创建各类促销活动的步骤。

领会：①各种站内促销手段的应用条件。

应用：①站内促销活动的创建及比较。

第八章 亚马逊客服及评价管理

一、考核的知识点

(一) 回复客户邮件

(二) 识别 Review 和 Feedback

二、考核要求

(一) 回复客服邮件

领会：①回复售前、售后、物流类邮件具体用词。

应用：①三类客户回复邮件的比较。

(二) 识别 Review 和 Feedback

识记：①认识和区别 Review 和 Feedback：②好评对客户购买的影响：③差评的定义

领会：①Review 和 Feedback 的影响：②创立并配置数据源：③差评如何解决以及正确的处理：④Feedback 的解决思路

III 有关说明与实施要求

为使本大纲的规定在个人自学、社会助学和考试命题中得到贯彻和落实，兹对有关问题作如下说明，并进而提出具体要求。

一、关于考核目标的说明

为使考试内容具体化和考试要求标准化，本大纲在列出考试内容的基础上，对各章规定了考核目标，包括考核知识点和考核要求。明确考核目标，使考生能够进一步明确考试内容和要求，更有目的地系统学习教材；使社会助学者能够更全面地有针对性地进行辅导；使考试命题能够更加明确命题范围，更准确地安排试题的知识能力层次和难易度。

本大纲在考核要求中，按照识记、领会、应用三个层次规定其应达到的能力层次要求。三个能力层次是递进等级关系。各能力层次的含义是：

识记：能知道有关的名词、概念、知识的意义，并能正确认识和表达，是较低层次的要求。

领会：在识记的基础上，能全面把握基本概念、基本原理、基本方法、能掌握有关概念、原理、方法的区别与联系，是较高层次的要求。

应用：在领会的基础上，能运用基本概念、基本原理、基本方法分析和解决有关的理论问题和实际问题。

二、关于自学教材

本课程使用教材为：《跨境电子商务实务》，李晓燕主编，重庆大学出版社，2021 年。

三、自学方法的指导

1. 在全面系统学习的基础上掌握基本理论、基本知识、基本方法。本课程内容涉及跨境电子商务实务的各个方面，知识范围广泛，各章之间既有联系又有很大区别，甚至有的还有相对独立性。考生应首先全面系统地学习各章，记忆应当

识记的基本概念、名词，深入理解基本理论，弄清基本方法的内涵；其次，要认识各章之间的联系，注意区分相近的概念和相类似的问题，并掌握它们之间的联系；再次，在全面系统学习的基础上掌握重点，有目的地深入学习重点章节。

2. 重视理论联系实际，结合我国当前跨境电商的实践进行学习。

四、对社会助学的要求

1. 社会助学者应根据本大纲规定的考核内容和考试目标，认真钻研指定教材，明确本课题与其他课程的不同特点和学习要求，对考生进行切实有效的辅导，引导他们防止自学中的各种偏向，把握社会助学的正确导向。

2. 要正确处理基础知识和应用能力的关系，努力引导考生将识记、领会同应用联系起来，把基础知识和理论转化为应用能力，在全面辅导的基础上，着重培养和提高考生的分析问题和解决问题的能力。

3. 要正确处理重点和一般的关系。课程内容有重点和一般的区别，但考试内容是全面的，而且重点与一般是相互联系的，不是截然分开的。社会助学者应指导考生全面系统地学习教材、掌握全部考试内容和考试知识点，在此基础上再突出重点。总之，要把重点学习同兼顾一般结合起来，切勿孤立地抓重点，把考生引向猜题押题。

五、关于命题和考试的若干规定

1. 本课程的命题考试，应根据本大纲所规定的考试内容和考试目标来确定考试内容和考核要求，不要任意扩大或缩小考试范围，提高或降低考核要求，考试命题是覆盖到各章，并适当突出重点章节，体现本课程的内容重点。

2. 本课程在考试试题中对不同能力层次要求的分数比例，一般为：识记占 20%，领会占 30%，应用占 50%。

3. 试题要合理安排难度结构。试题难易度可分为易、较易、较难、难四个等级。每份试卷中，不同难易度试题的分数比例，一般为易占 20%，较易占 30%，较难占 30%，难占 20%。必须注意，试题的难易度与能力层次不是一个概念，在各能力层次中都会存在不同难度的问题，切勿混淆。

4. 本课程考试试卷中可能采用的题型有：单项选择题、填空题、名词解释题、简答题、论述题以及案例分析题等。

5. 考试方式为闭卷、笔试，考试时间为 150 分钟。评分采用百分制，60 分为及格。考生只准携带 0.5 毫米黑色墨水的签字笔、铅笔、圆规、直尺、三角板、橡皮等必需的文具用品，不可携带计算器。

附录 题型举例

一、单项选择题

1. 关于亚马逊佣金的说法正确的是 ()
- A. 所有产品佣金是相同的 B. 不同品类对应的佣金不同
- C. Kindle 周边产品佣金较低 D. 亚马逊自营品牌佣金最高

参考答案：B

二、填空题

1. 跨境电商缩短了对外贸易的_____，提升了进出口贸易的效率，为小微企业提供了新的机会。

参考答案：中间环节

三、名词解释题

1. 跨境电子商务

参考答案：简称跨境电商是指分属不同关境的交易主体通过电子商务平台达成交易、进行支付结算，并通过跨境物流送达商品，完成交易的一种国际商业活动。

四、简答题

1. 简述目前比较主流的亚马逊收款方式。

参考答案：

目前市面上比较主流的亚马逊收款方式有：（1）美国银行账户和香港银行账户；（2）Payoneer（派安盈）；（3）Worldfirst（万里汇）；（4）PingPong；（5）亚马逊全球收款。

五、论述题

1. 试述非 FBA 卖家要满足哪些条件才能获得亚马逊黄金购物车。

参考答案：

- （1）必须是专业卖家。
- （2）产品必须是有库存，如果脱销的话，黄金购物车就会自动转给另一卖家。
- （3）产品必须是新品，价格要有竞争力。

(4) 卖家的账户表现要合格。

(5) 良好的绩效指标。

六、案例分析题

1. 好的 Review 能提升 listing 的排名, 差的 Review 会降低星级评分, 从而影响 listing 的排名, 因此要重视买家评价。如何获取产品好评和处理差评的技巧至关重要。具体分析一个商品的评论, 然后说明如何获取好评?

参考答案:

- (1) 提供优质的买家体验。
- (2) 电邮邀请评论。
- (3) 通过 Feedback 来引导留评。
- (4) 加入早期评论人计划。
- (5) 利用折扣网站 Snagshout 促销换评价。