

2021-2022 学年

电子商务专业校企合作实训周实施方案

为了认真贯彻国务院《关于大力发展职业教育的决定》精神，紧紧围绕以服务为宗旨，以就业为导向”的指导思想，深化校企合作，促进技能人才的培养，提高教育教学质量，更好地为经济建设和社会发展服务，为学生就业服务，结合学校每学期开展的“专业实训周”模式，与梅州客来客往生态科技有限公司开展校企合作，让学生与公司员工一起进行完全真实的淘宝店铺销售、店铺推广等工作，培养了学生的客户服务与营销推广技能，具体实施方案如下。

一、 指导思想

以国务院和省政府大力发展职业教育的精神为指针，以市场需求和劳动就业为紧密结合点，借力学校的专业实训周模式，积极探索开展学校与企业间多渠道、多层次、全方位的合作，为企业和社会培养更多的适用性复合型专业技能人才。

二、 合作模式

（一）订单培养模式

根据我院专业综合实力，将继续主动了解本地区和区域内各大企事业单位的用人需求，用心主动地与企事业单位沟通协商，使学生直接学习用人单位所急需的职业岗位（群）知识和技能，到达供需共识，签订半年至三年的订单培养协议书；明确双方职责，学校负

责招生，根据企业用工要求，制定切合培养目标的教学计划和开课计划并与企业共同组织实施教学，对学生进行定向培养。

（二）轮岗实训模式

透过前一年（1-2 学期）在校学习，初步培养学生电子商务专业的理论知识、实践技能及职业基本素质；第 3 学期开始，根据企业需求工种和用工条件，再借助学校每学期中的实训周，让学生在企业实践教师指导下实现轮岗实操，熟悉企业一线相应岗位的实际操作标准与要求，包括网店客服、网店营销推广、物流配送等，提升职业岗位技能，做到与工作岗位“零距离”对接，为未来的顶岗实习奠定坚实基础。

（三）职工培训和研发模式

利用学校教师资源、职业技能鉴定培训点、培训学院、继续教育学院等资源，主动承接企业的职工培训工作及继续教育工作，学校教师参与企业的研发项目和技术服务工作建立良好的双方支援体系，互惠互利，互相支持，获取企业对学校设备设施及实习耗材的支持和帮忙。

（四）校企合作开发课程

课程开发应思考到实现教学与生产同步，实习与就业同步。校企共同制订课程的教学计划、实训标准。学生的基础理论课和专业理论课由学校负责完成，学生的生产实习、顶岗实习在企业完成，课程实施过程以工学结合、顶岗实习为主。

开发的课程具备了如下特点：一是，课程结构模块化，以实际工

作岗位（群）需求分析为基础，其课程体系、课程资料均来自于实际工作任务模块，从而建立了以工作体系为基础的课程资料体系；二是，课程资料综合化，主要体现理论知识与实践知识的综合，职业技能与职业态度、情感的综合；三是，课程实施一体化，主要体现实施主体、教学过程、教学场所等三方面的变化。也就是融“教、学、做”为一体，构建以合作为主题的新型师生、师徒、生生关联，实现教具与工具、耗材与原料相结合，做到教室、实训室或生产车间的三者结合等；四是，课程评价开放化，除了进行校内评价之外，还引入企业及社会的评价。

具体实施后，根据以下实际工作岗位（群）设计开发了以下课程：

职业岗位 类别	目标职业 岗位	能力	
		通用能力	专门技术能力
运营管理	直播运营	1. 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力，分析问题及解决问题能力； 2. 具有探究学习及终身学习能力，信息技术应用及维护能力，	1. 商品选品； 2. 内容策划； 3. 脚本策划； 4. 商品讲解与展示； 5. 直播控场； 6. 粉丝互动转化； 7. 直播数据分析； 8. 宣传物料把控；

		<p>独立思考、逻辑推理、信息提炼加工能力等；</p> <p>3. 职业规划与实施的能力。能对自己的价值观、职业兴趣、</p>	<p>9. 直播引流；</p> <p>10. 直播二次推广；</p> <p>11. 推广效果分析。</p>
	新媒体运营	<p>个人条件做出正确的判断，并在对周围环境状况分析的基础上，结合所学专业和社会现实，做出</p>	<p>1. 新媒体平台选择；</p> <p>2. 新媒体内容规划与内容创作；</p> <p>3. 新媒体平台运营。</p>
	短视频运营	<p>符合自身实际的科学合理的职业规划，并为了实现职业规划，培养相应的综合素质与能力。</p>	<p>1. 短视频平台选择与部署；</p> <p>2. 短视频内容规划；</p> <p>3. 短视频内容制作；</p> <p>4. 短视频引流与变现。</p>
	网店美工		1. Photoshop、AI

		<p>熟练应用 ；</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 商务摄影应用； 3. 网店装修操作； 4. 淘宝、京东等网店产品主图与详情页制作。 .
	<p>商务数据分析</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 商业数据收集、整理等预处理； 2. 现状数据研究与评估 ； 3. 运营数据深度挖掘； 4. 数据分析结果解读与改进建议； 5. 撰写数据分析报告； 6. 辅助领导进行决策。
<p>营销推广</p>	<p>网店运营推广</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 淘宝 SEO 优化； 2. 站内 SEM 推广； 3. 信息流推广； 4. 淘宝 、 京

		<p>东、抖音、拼多多、微信、公众号、微博、头条的营销与推广。</p>
	<p>网络策划</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握产品营销策略； 2. 掌握各大电商平台活动规则； 3. 能分析竞争对手营销策略； 4. 能挖掘产品亮点和卖点； 5. 能开展各种网络促销活动； 6. 掌握关键词等优化策略； 7. 能总结和反思活动得失。
<p>客户服务</p>	<p>网络客服</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握商务沟通的方法与技巧； 2. 能通过在线聊天工具为顾客解答问

		<p>题、回复咨询，引导顾客促成销售；</p> <p>3. 能进行订单确认、跟踪以及客户在订单过程中的疑问解答；</p> <p>4. 能做好售后服务工作，如：客户投诉处理、客户回访、退换货处理、客户满意度调查等；</p> <p>5. 能协助完成商品上下架及商品信息维护，协调仓库发货；</p> <p>6. 掌握公司销售规定和实施细则，并能积极完成公司或部门的销售目标。</p>
--	--	--

（五）校企合作开发教材

教材开发应基于课程开发的基础上实施。教材开发应聘请行业专家与学校专业教师针对专业课程特点，结合学生在相关企业一线的经验

实习实训环境，编写针对性强的教材。教材能够先从讲义入手，然后根据实际使用状况，逐步修正，过渡到校本教材和正式出版教材。

三、 实施机制

1、 培养对象

梅州农业学校——2020 级中职电子商务专业学生。

2、 实训周期

2021 年 10 月 30 日——11 月 12 日，全程约 14 天。

3、 实训班需求

(1) 需求人数：55 人（预计分 4 组）。

(2) 客服岗位要求：

1、具备良好的服务意识和沟通能力，思路清晰，能有效解决问题。

2、能够处理订单退换货，并解决客户和店铺的问题。

3、能够处理电商平台的客户订单，订单物流跟踪，熟悉各平台的操作流程。

4、 校企双方责任及人员组成

(1) 双方责任

1) 校方责任：重点进行项目班前期宣导，加强学生就业意识、职场压力教育；负责实训班运作期间整体把控，实训班期间异常问题的协调落实；与企业共同对后续产教融合方案进行评估及修正，负责与企业的日常对接；提供实训实施场地、设备、网络，确保正

常运转；协助学生管理，及时处理学生异常问题。

2) 企业方责任：参与产教融合精准育人工作，将企业实践经验及沉淀融入实训进程中，帮助学生理论结合实际，提升技能；主导实训班整体实施、过程管控、日常问题的跟进解决；与校方共同对学生情绪疏导，工作热情调动等。

(2) 人员构成

1) 校方人员组成：建议总负责人 1 人、带队老师 1~3 人，带队老师需具备丰富的学生管理经验，对接学校各部门及时应对各项突发问题；

2) 企业方人员：企业对接人 1 人，现场统筹 1 人，导师 2-3 人，培训讲师若干。

5、实训班人才培养方案

实训班采用理论知识+实操的形式对学生进行培养，同时提升学生理论知识及实操应用技能，经过实训班学习与实践，学生基本达到电子商务初级客服水平。

理论知识由校方通过课程进行前置学习，在实践操作上，企业为参加实训的学生分配真实账号，学生在企业导师的安排指导下上线接待实际客户，全流程体验电商客服工作，企业通过服务质量指标、客户留存指标、业务指标、绩效指标等多维度，对学生进行考评，让学生在充分了解电商工作内容的基础上，提升电子商务客户服务以及商品推销的实操技能。

6、实训班管理

(1) 实训时间及安排：实训时间项目班实行早晚班轮班制，6H（小时）/班次；“双11”大促实训期间（2023.10.30-11.12），依实际情况调整实训时间；休假采取轮休制；请假超出可休假天数，可申请事假，学生请假需先经过企业导师同意，再向学校申请，未经企业同意休假将视为旷课/旷训。

(2) 实训奖学金设置：设置学生团队奖学金，实训班学生分4组（品牌）实训，在分组（品牌）实训后依绩效考评结果分享万元奖学金。依组别（品牌）团队客服实训关键指标考核进行团队排名（冠军、亚军、季军、殿军团队奖学金金额设置分别为，冠军团队2000元，亚军团队1500元，季军团队1000元，殿军团队500元）；设置校方带班老师团队教学激励奖金（合计2000元整），2021年10月30日至11月12日期间，校方带训老师团队协助企业完成学生实训期间日常管理、教学辅导、实训成绩评定、突发情况、异常问题协调等任务。

(3) 实训考核机制：绩效考核按照校方、企业方考核各占50%权重，考核结果按得分高低确定奖学金等级，按照考核等级给与奖学金奖励；校方考核关键指标：配合学校各项安排、指令，完成课程学习，课程得分以KPI分值为主，考试合格；企业考核关键指标，实训班出勤、标准工作量完成率、关键指标达成率、导师管理评价。

(4) **淘汰/退出机制**：学生原则上参加实训班，无特殊原因，中途不可退出。如确实需要退出，需提出书面申请，并经过校企双方代表签字同意方可退出。实训实施过程中，如企业方发现学生不适应实训班工作，或其行为影响整个实训班运行，经与学校商量后，可要求学生退出。学校应保证当期实训班流失率低于 5%（不含企业劝退人员）。

7、实训项目进程

时间	阶段	具体事项	学校	企业	关键输出
2021.09	筹备阶段	1、明确“客服实训班”政策、执行细节及注意事项等。 2、企业需求：需求人数、目标专业。 3、费用标准：双方协商费用标准。	1、学校软硬件情况介绍。 2、人才培养方案确定（含学分置换方案）。 3、确定参与项目成员、企业对接人、费用标准沟通确认。	1、明确人员需求、网络设备需求等。 2、项目执行细节方案确定。	项目班实施方案、人才培养方案
2021.09	项目宣讲/人员选拔	校企宣导：双方（校方、企业方共同对目标专业学生进行项目班宣导，让学生自发加入实训班。	1、提前宣导，帮助学生认识到项目班实训机会难得，鼓励学生积极参与，过程中协助企业做好学生对接协调工作。 2、组织学生参加宣讲会，协助面试选拔，及时通知面试结果。 3、对入班学生做统一安排及管理，确保开班前无变动。	1、对学生关切问题做好说明讲解，及时组织面试并反馈结果，并做好入班学生对接工作。 2、选拔面试。按照“宣导—报名—选拔—录用”流程，采取学生自愿报名，公司择优选取进入项目班学员。	实训班学生名单、带班老师名单
2021.10	实训启动	1、筹备并组织召开启动大会。 2、开班准备：设备、人力等。	1、开班前准备好实训室、检查网络、电脑预安装相关软件，安排导师住宿。 2、筹备启动大会：邀请校方领导，预定场地，制定启动大会流程并主持。	1、协助学校做好准备。 2、选拔导师并进行培训，安排导师前往学校驻点。 3、参加启动大会，宣导项目班安排、要求及工作纪律。	导师住宿安排、实训班培安排等
2021.10.16至10.29	培训期	对学生进行理论及实操相关培训	1、协助对学生进行管理，对出现的问题及时进行干预及指导。	1、企业导师对学生进行专业技能培训，用时约1-2周。 2、企业选派各部门资深骨干为学生分享主流电商专业知识，以客服专业实操技能为主，并加以店铺运营的	学生培训考核、出勤等

				主流课程穿插在实践中讲解。	
2021. 10.30至 11.12	实训期 (实操 +考核)	客服实训	1、协助对学生进行管理，对出现的问题及时进行干预及指导。 2、大促期间保障电力及网络稳定。 3、大促期间学生加班延时返寝安排。	1、对学生进行及时的指导及帮助。 2、对学生工作业绩进行考核测评。 3、大促期间不定期提供下午茶及宵夜。	绩效考核评分表
11月底	项目总结表彰	1、项目总结：双方对项目执行情况总结，取精去糙，为下一次合作做准备。 2、表彰大会：对实训班优秀学生进行表彰。	1、项目总结，提出改善方案。 2、参与项目表彰大会。 3、学生结业后续安排。	1、项目总结：提出改善方案。 2、筹备并组织表彰大会，对优秀团队进行奖励，发现奖金及证书。 3、导师撤回。	优秀学生名单 (企业人才池)

8、项目班学生评价考核

由校内专业教师和企业指导教师对学生的职业素养和技能进行考核，根据工作态度、学习能力、团队协作、工作成果等多元化方法进行成绩评价。课程得分以学生 KPI 分值为主。

实训班学生成绩评定表

专业：_____ 学生
班级：_____ 姓名：

实践模块	考核单位	评定项目	分数	学校/企业指导教师
客服	学校	服从管理（10%）		
		学习能力（10%）		
		团队协作（10%）		
		考试考核（20%）		
	梅州客来客往生态科技有限公司	实训班出勤（10%）		
		关键指标达成率（30%）		
		导师管理评价（10%）		
	合计			