

湖南新雷特电子商务有限公司
参与湖南商务职业技术学院高等职业教育
人才培养报告（2023 年度）

企业名称：湖南新雷特电子商务有限公司

合作院校：湖南商务职业技术学院

2024 年 1 月

二、企业参与办学情况

三、企业资源投入

天猫新零售实训基地实训学员及教师名录					
直播基地	指导老师	实训学员	年级	学员所属学院/专业	
天猫校园店	易泽龙、胡琴、肖成香、刘文兰、文彬娥	欧阳永洁	2023级	会计学院	
		杨珍惜	2022级	会计学院	
		龚倩	2022级	会计学院	
		黄婉婷	2022级	会计学院	
		李琪	2022级	电子商务学院	
		陈佳丽	2022级	会计学院	
		张金	2022级	电商学院	
古阳河茶叶直播间	丁建辉 杨柳	吴佳轩	2021级	茶学院	
		周世珍	2022级	茶学院	
		向宇萱	2022级	茶学院	
		彭芳怡	2022级	电子商务学院	
天鹅美田到家直播间		黄芊	2022级	连锁经营与管理	
		贺亿	2023级	电子商务学院	
茶学院的茶直播间		刘奥鑫	2021级	茶学院	
		李靖	2022级	茶学院	
馨		陈怡萱	2022级	茶学院	余
		王婉婷	2022级	茶学院	
	王婉婷	2022级	电子商务学院		
	文红	2023级	电子商务学院	来一口橘子直播间	
	王媛	2022级	电子商务学院		
	廖嘉颖	2022级	电子商务学院		
	罗灵灵	2022级	连锁经营与管理	乡村土特产直播间	
	欧阳晨曦	2023级	电子商务学院		

四、企业参与教育教学及取得成果

天猫新零售—实训课程教学计划安排

教学内容(章节)	学时	类型	参考资料	备注
第1章 直播电商概述与认知				
1.1 直播电商概述	2	讲授		
1.1.1 直播电商的兴起				
1.1.2 直播电商的产业链				
1.1.3 直播电商的商业模式				
1.1.4 直播电商的运营流程				
1.1.5 直播电商的法律法规				
1.1.6 直播电商的职业道德				
1.1.7 直播电商的知识产权保护				
1.1.8 直播电商的消费者权益保护				
1.1.9 直播电商的税务筹划				
1.1.10 直播电商的财务管理				
1.1.11 直播电商的物流管理				
1.1.12 直播电商的售后服务				
1.1.13 直播电商的危机公关				
1.1.14 直播电商的舆情监测				
1.1.15 直播电商的社群运营				
1.1.16 直播电商的粉丝运营				
1.1.17 直播电商的会员运营				
1.1.18 直播电商的供应链管理				
1.1.19 直播电商的仓储管理				
1.1.20 直播电商的配送管理				
1.1.21 直播电商的退换货管理				
1.1.22 直播电商的售后服务体系建设				
1.1.23 直播电商的售后服务流程				
1.1.24 直播电商的售后服务话术				
1.1.25 直播电商的售后服务考核				
1.1.26 直播电商的售后服务改进				
1.1.27 直播电商的售后服务满意度调查				
1.1.28 直播电商的售后服务投诉处理				
1.1.29 直播电商的售后服务纠纷解决				
1.1.30 直播电商的售后服务风险防范				
1.1.31 直播电商的售后服务风险防范措施				
1.1.32 直播电商的售后服务风险防范意识				
1.1.33 直播电商的售后服务风险防范培训				
1.1.34 直播电商的售后服务风险防范考核				
1.1.35 直播电商的售后服务风险防范总结				
1.1.36 直播电商的售后服务风险防范展望				
1.1.37 直播电商的售后服务风险防范案例				
1.1.38 直播电商的售后服务风险防范经验				
1.1.39 直播电商的售后服务风险防范教训				
1.1.40 直播电商的售后服务风险防范启示				
1.1.41 直播电商的售后服务风险防范思考				
1.1.42 直播电商的售后服务风险防范建议				
1.1.43 直播电商的售后服务风险防范展望				
1.1.44 直播电商的售后服务风险防范总结				
1.1.45 直播电商的售后服务风险防范展望				
1.1.46 直播电商的售后服务风险防范展望				
1.1.47 直播电商的售后服务风险防范展望				
1.1.48 直播电商的售后服务风险防范展望				
1.1.49 直播电商的售后服务风险防范展望				
1.1.50 直播电商的售后服务风险防范展望				
1.1.51 直播电商的售后服务风险防范展望				
1.1.52 直播电商的售后服务风险防范展望				
1.1.53 直播电商的售后服务风险防范展望				
1.1.54 直播电商的售后服务风险防范展望				
1.1.55 直播电商的售后服务风险防范展望				
1.1.56 直播电商的售后服务风险防范展望				
1.1.57 直播电商的售后服务风险防范展望				
1.1.58 直播电商的售后服务风险防范展望				
1.1.59 直播电商的售后服务风险防范展望				
1.1.60 直播电商的售后服务风险防范展望				
1.1.61 直播电商的售后服务风险防范展望				
1.1.62 直播电商的售后服务风险防范展望				
1.1.63 直播电商的售后服务风险防范展望				
1.1.64 直播电商的售后服务风险防范展望				
1.1.65 直播电商的售后服务风险防范展望				
1.1.66 直播电商的售后服务风险防范展望				
1.1.67 直播电商的售后服务风险防范展望				
1.1.68 直播电商的售后服务风险防范展望				
1.1.69 直播电商的售后服务风险防范展望				
1.1.70 直播电商的售后服务风险防范展望				
1.1.71 直播电商的售后服务风险防范展望				
1.1.72 直播电商的售后服务风险防范展望				
1.1.73 直播电商的售后服务风险防范展望				
1.1.74 直播电商的售后服务风险防范展望				
1.1.75 直播电商的售后服务风险防范展望				
1.1.76 直播电商的售后服务风险防范展望				
1.1.77 直播电商的售后服务风险防范展望				
1.1.78 直播电商的售后服务风险防范展望				
1.1.79 直播电商的售后服务风险防范展望				
1.1.80 直播电商的售后服务风险防范展望				
1.1.81 直播电商的售后服务风险防范展望				
1.1.82 直播电商的售后服务风险防范展望				
1.1.83 直播电商的售后服务风险防范展望				
1.1.84 直播电商的售后服务风险防范展望				
1.1.85 直播电商的售后服务风险防范展望				
1.1.86 直播电商的售后服务风险防范展望				
1.1.87 直播电商的售后服务风险防范展望				
1.1.88 直播电商的售后服务风险防范展望				
1.1.89 直播电商的售后服务风险防范展望				
1.1.90 直播电商的售后服务风险防范展望				
1.1.91 直播电商的售后服务风险防范展望				
1.1.92 直播电商的售后服务风险防范展望				
1.1.93 直播电商的售后服务风险防范展望				
1.1.94 直播电商的售后服务风险防范展望				
1.1.95 直播电商的售后服务风险防范展望				
1.1.96 直播电商的售后服务风险防范展望				
1.1.97 直播电商的售后服务风险防范展望				
1.1.98 直播电商的售后服务风险防范展望				
1.1.99 直播电商的售后服务风险防范展望				
1.1.100 直播电商的售后服务风险防范展望				

第4章 直播电商的运营与推广				
4.1 直播电商的推广策略				
4.1.1 直播电商的推广渠道				
4.1.2 直播电商的推广内容				
4.1.3 直播电商的推广时间				
4.1.4 直播电商的推广预算				
4.1.5 直播电商的推广效果				
4.1.6 直播电商的推广风险控制				
4.1.7 直播电商的推广案例				
4.1.8 直播电商的推广经验				
4.1.9 直播电商的推广教训				
4.1.10 直播电商的推广启示				
4.1.11 直播电商的推广建议				
4.1.12 直播电商的推广展望				
4.1.13 直播电商的推广总结				
4.1.14 直播电商的推广展望				
4.1.15 直播电商的推广展望				
4.1.16 直播电商的推广展望				
4.1.17 直播电商的推广展望				
4.1.18 直播电商的推广展望				
4.1.19 直播电商的推广展望				
4.1.20 直播电商的推广展望				
4.1.21 直播电商的推广展望				
4.1.22 直播电商的推广展望				
4.1.23 直播电商的推广展望				
4.1.24 直播电商的推广展望				
4.1.25 直播电商的推广展望				
4.1.26 直播电商的推广展望				
4.1.27 直播电商的推广展望				
4.1.28 直播电商的推广展望				
4.1.29 直播电商的推广展望				
4.1.30 直播电商的推广展望				
4.1.31 直播电商的推广展望				
4.1.32 直播电商的推广展望				
4.1.33 直播电商的推广展望				
4.1.34 直播电商的推广展望				
4.1.35 直播电商的推广展望				
4.1.36 直播电商的推广展望				
4.1.37 直播电商的推广展望				
4.1.38 直播电商的推广展望				
4.1.39 直播电商的推广展望				
4.1.40 直播电商的推广展望				
4.1.41 直播电商的推广展望				
4.1.42 直播电商的推广展望				
4.1.43 直播电商的推广展望				
4.1.44 直播电商的推广展望				
4.1.45 直播电商的推广展望				
4.1.46 直播电商的推广展望				
4.1.47 直播电商的推广展望				
4.1.48 直播电商的推广展望				
4.1.49 直播电商的推广展望				
4.1.50 直播电商的推广展望				
4.1.51 直播电商的推广展望				
4.1.52 直播电商的推广展望				
4.1.53 直播电商的推广展望				
4.1.54 直播电商的推广展望				
4.1.55 直播电商的推广展望				
4.1.56 直播电商的推广展望				
4.1.57 直播电商的推广展望				
4.1.58 直播电商的推广展望				
4.1.59 直播电商的推广展望				
4.1.60 直播电商的推广展望				
4.1.61 直播电商的推广展望				
4.1.62 直播电商的推广展望				
4.1.63 直播电商的推广展望				
4.1.64 直播电商的推广展望				
4.1.65 直播电商的推广展望				
4.1.66 直播电商的推广展望				
4.1.67 直播电商的推广展望				
4.1.68 直播电商的推广展望				
4.1.69 直播电商的推广展望				
4.1.70 直播电商的推广展望				
4.1.71 直播电商的推广展望				
4.1.72 直播电商的推广展望				
4.1.73 直播电商的推广展望				
4.1.74 直播电商的推广展望				
4.1.75 直播电商的推广展望				
4.1.76 直播电商的推广展望				
4.1.77 直播电商的推广展望				
4.1.78 直播电商的推广展望				
4.1.79 直播电商的推广展望				
4.1.80 直播电商的推广展望				
4.1.81 直播电商的推广展望				
4.1.82 直播电商的推广展望				
4.1.83 直播电商的推广展望				
4.1.84 直播电商的推广展望				
4.1.85 直播电商的推广展望				
4.1.86 直播电商的推广展望				
4.1.87 直播电商的推广展望				
4.1.88 直播电商的推广展望				
4.1.89 直播电商的推广展望				
4.1.90 直播电商的推广展望				
4.1.91 直播电商的推广展望				
4.1.92 直播电商的推广展望				
4.1.93 直播电商的推广展望				
4.1.94 直播电商的推广展望				
4.1.95 直播电商的推广展望				
4.1.96 直播电商的推广展望				
4.1.97 直播电商的推广展望				
4.1.98 直播电商的推广展望				
4.1.99 直播电商的推广展望				
4.1.100 直播电商的推广展望				

第6章 直播电商相关岗位概述				
6.3 短视频岗位职责与技能				
6.3.1 短视频策划岗位				
6.3.2 短视频制作岗位				
6.3.3 短视频运营岗位				
6.4 直播电商人员胜任力及培养				
6.4.1 胜任力与胜任力模型				
6.4.2 直播电商人员胜任力模型				
6.4.3 直播电商人才培养与考核				
第7章 直播电商的风险与防范				
7.1 直播电商风险概述				
7.1.1 直播电商风险的概念				
7.1.2 直播电商风险的特征				
7.1.3 直播电商风险的类别				
7.2 直播电商的风险管理				
7.2.1 直播电商风险管理的内涵				
7.2.2 直播电商风险管理的流程				
第7章 直播电商的风险与防范				
7.3 直播电商的风险防范措施				
7.3.1 直播电商中消费者的风险防范措施				
7.3.2 直播电商中主播的风险防范措施				
7.3.3 直播电商中其他主体的风险防范措施				
第8章 直播电商典型案例				
8.1 直播电商案例分析				
8.1.1 基于快手直播电商的案例				
8.1.2 基于淘宝直播电商的案例				
8.1.3 基于腾讯直播电商的案例				
8.2 直播电商广告推广案例				
8.2.1 直播电商+广告推广案例				
8.2.2 直播电商+渠道推广案例				
合计	32			

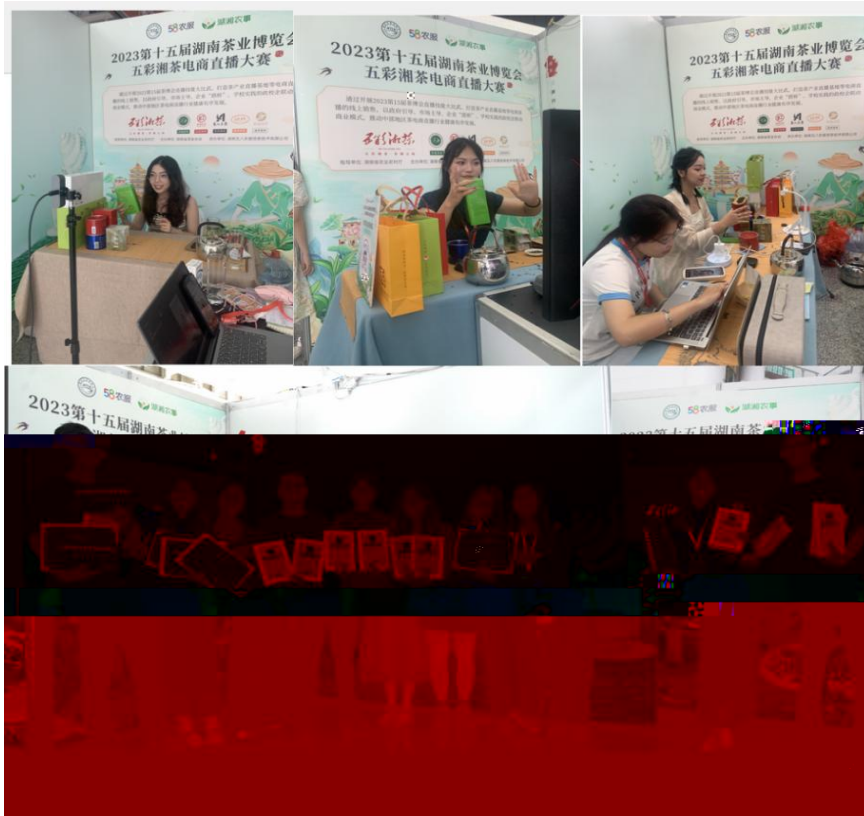
天猫新零售—电商直播实训考核标准			
工作任务	操作规范	相关知识	考核标准
一、开播前准备	1. 检查直播设备是否正常 2. 检查直播网络是否稳定 3. 检查直播内容是否合规 4. 检查直播时间是否合适 5. 检查直播场地是否整洁	1. 直播设备使用技巧 2. 直播网络设置技巧 3. 直播内容审核标准 4. 直播时间选择技巧 5. 直播场地布置要求	5%
二、直播中操作	1. 主播自我介绍 2. 产品展示与讲解 3. 互动答疑 4. 促销话术 5. 直播结束话术	1. 直播话术设计 2. 直播产品展示技巧 3. 直播互动技巧 4. 直播促销技巧 5. 直播结束话术设计	20%
三、直播后总结	1. 直播数据复盘 2. 直播内容复盘 3. 直播互动复盘 4. 直播促销复盘 5. 直播结束复盘	1. 直播数据解读 2. 直播内容优化 3. 直播互动优化 4. 直播促销优化 5. 直播结束优化	40%
四、直播中其他事项	1. 直播中突发情况处理 2. 直播中违规处理 3. 直播中投诉处理 4. 直播中退货处理 5. 直播中售后处理	1. 直播中突发情况处理 2. 直播中违规处理 3. 直播中投诉处理 4. 直播中退货处理 5. 直播中售后处理	35%





1





3 "

"

"

"

首届湖南省职业院校乡村振兴公益直播大赛-湖南商务职业技术学院校赛成绩表 ☆

发件人: 1204844489 <1204844489@qq.com>

时间: 2023年12月26日 (星期二) 下午8:41

收件人: 乡村振兴比赛赛事服务 <550782013@qq.com>; 346407660 <346407660@qq.com>



您好, 这是湖南商务职业技术学院校赛成绩, 请查收。
推荐进入省赛名单: 田园梦想队。

湖南省职业院校乡村振兴公益直播大赛校赛成绩 (湖南商务)

序号	参赛单位	作品名称	初赛成绩	复赛成绩	决赛成绩	总成绩	备注
1	湖南商务职业技术学院	田园梦想队	95.00	98.00	99.00	97.33	推荐进入省赛
2	湖南商务职业技术学院	乡村振兴队	88.00	90.00	92.00	90.00	
3	湖南商务职业技术学院	绿色农业队	85.00	88.00	90.00	87.67	
4	湖南商务职业技术学院	智慧农业队	82.00	85.00	88.00	85.00	
5	湖南商务职业技术学院	数字农业队	80.00	82.00	85.00	82.33	
6	湖南商务职业技术学院	现代农业队	78.00	80.00	82.00	80.00	
7	湖南商务职业技术学院	农村电商队	75.00	78.00	80.00	77.67	
8	湖南商务职业技术学院	农村金融队	72.00	75.00	78.00	75.00	
9	湖南商务职业技术学院	农村物流队	70.00	72.00	75.00	72.33	
10	湖南商务职业技术学院	农村养老队	68.00	70.00	72.00	70.00	



EPH 2:10-11

P' Fà 2010 Qh"IFA5@8i

BOOK



