



湖南鲸鱼跨境电子商务有限公司
2020 年参与高等职业教育人才培养
年度报告

二〇二一年一月

湖南鲸鱼跨境电子商务有限公司 2020 年参与 高等职业教育人才培养年度报告

一、企业概况与合作历史

湖南鲸鱼跨境电子商务有限公司是湖南省首批跨境电子商务试点企业，是一家以跨境电商产业园运营、创新创业孵化基地、人才培养服务、自营电商、供应链开发为主营业务的新兴跨境电商科技公司，其联合发起人为数位沿海回归的湖南籍跨境电商企业高管。

人才培养
高校跨境人才一体化培训与就业

企业孵化
传统外贸工厂一站式转型与跨境

总部办公
跨境电商回湘集群式商务与配套

鲸鱼跨境成立于 2018 年 8 月 18 日，位于长沙芙蓉区中心五一大道佳兆业广场 15 楼，是中国（长沙）跨境电商综试区企业联合运营中心（产业园）运营单位、长沙综试区人才孵化基地（校企合作项目）建设单位、湖南省“跨境电商第三城”（跨境电商生态产业园）规划设计单位，拥有多年跨境电商项目操作经验和专业运营管理能力。旗下鲸鱼跨境商学院是湖南省商务厅《万企融网闯国际》传统企业转型孵化项目签约培训机构、eBay 湖南官方人才认证机构、长沙学院等多所大学校外实习实训基地。同时，鲸鱼跨境还是粤港澳大湾区跨境湘军联盟的发起单位，与沿海 20 多家头部企业在跨境电商人才、产业、生态服务等层面建

立了长期战略合作。

公司现有员工 30 多人，核心团队均来自跨境电商行业不同领域的拔尖人才，是一个怀揣着梦想，富有激情的年轻团队。我们致力于构建跨境生态服务系统，紧密聚合跨境电商卖家、高等院校、供应链厂家、物流商、金融机构、服务商等各大群体，最终形成一个跨界融合、平台共享、共融共生的跨境生态圈。公司立志以一流的技术和团队，成为跨境电子商务生态服务的领袖企业，帮助广大湖南制造企业及湖南品牌走向世界，让湖南制造、湖南品牌享誉全球。

二、合作内容

（一）企业工程师课堂教学

1、教学内容

深度推进校企合作，为使培养学生更快的适应合作企业岗位要求，从 2020 年 9 月开始按正常课堂进行企业工程师进课程讲课，手把手实训指导教学。具体内容包括三门课程：《亚马逊运营实操》、《eBay 运营实操》、《跨境电商 B2B 运营实务》。3 门课程的内容大纲如下：

课程一：《亚马逊运营实操》课程大纲

课程内容	课程大纲	授课方式	课时
初识 Amazon	1. Amazon 十四大站点介绍	讲授	4
	2. Amazon 中国卖家的优劣势		
	3. Amazon 中国卖家的必备条件		
	4. 如何成为 Amazon 本土卖家		
	5. 专业卖家和个人卖家的优劣势分析		
	6. Amazon 仓储物流服务介绍	讲授+实操	4

		7. Amazon 收款方式详解		
		8. 账号申请实操及应对技巧		
Amazon 新手开店	Amazon 风险控制	1. Amazon 关联风险以及规避方法	讲授+实操	4
		2. 多账户操作注意事项		
		3. 如何建立子账户		
		4. 账户被封及其应对措施		
	Amazon 全球开店项目	1. Amazon 全球开店项目	讲授	2
	2. 全球开店前期准备和注意要点			
实操练习	模拟新账户申请	实操	2	
Amazon 界面详解	Amazon 功能介绍	1. Amazon 前台页面详解	讲授+实操	4
		2. Amazon 后台六大模块详解		
		3. 影响账户 7 个指标介绍及应对方法		
		4. Amazon 收费标准		
		5. 实操练习运费及账号后台设置		
Amazon 物流管理	FBA	1. FBA 的优劣势	讲授+实操	3
		2. 什么样的产品适合 FBA		
		3. FBA 备货技巧及其设置详解		
		4. FBA 收费标准		
		5. FBA 后台实操及注意事项		
	实操练习	FBA 与运费设置	讲授+实操	1
Amazon 销售流程	Amazon 产品上架	1. 产品分类审核详解	讲授+实操	4
		2. 自建 Listing 实操及其技巧讲解		
		3. 如何提高 Listing 曝光量 (标题、关键词等操作技巧)		
		4. 如何正确跟卖及黄金购物车抢夺分享		
		5. 如何防止跟卖技巧分享		
		6. 订单处理实操讲解		
	产品 Review 与 Feedback	1. 产品 Review 与 Feedback 介绍	讲授+实操	4
	2. 初始产品 Review 的积累技巧分享			
实操练习	产品上架及订单处理			
Amazon 推广营销	站内引流	1. 站内四种 promotion 实操演练	讲授+实操	4
		2. 站内 Sponsored 后台实操演练		
		3. Amazon 站内广告介绍及技巧分享		
		4. CPC 点击付费数据详解		
站外引流	主要站外营销方式介绍	讲授+实操	4	
实操练习	站内广告设置实操			
Amazon 客服体系	Amazon 客服	1. 客服邮件技巧应对	讲授+实操	4
		2. 如何去除中差评		
		3. Amazon 退换货注意事项		
课程回顾	课程回顾	互动交流与集中答疑	讲授+互动	4

与复习	考前指导	题库答疑与重点阐释		
-----	------	-----------	--	--

课程二：《eBay 运营实操》课程大纲

课程内容	课程大纲		授课方式	课时
了解 eBay	eBay 平台简介与注册	1. eBay 平台简介	讲授+实操	4
		2. eBay 账号的注册与认证		
		3. Paypal 的注册与认证		
		4. eBay 与 Paypal 账号绑定		
5. 避免账号关联及其风险				
6. 企业入驻通道				
eBay 资费介绍	1. eBay 收费标准	讲授	2	
	2. Paypal 收费标准			
	3. eBay 店铺等级与收费标准			
实操练习	账号注册与资料上传	实操	2	
eBay 后台讲解与平台政策	eBay 后台介绍及使用	1. My eBay 页面各模块浏览	讲授+实操	4
		2. Active 页面		
		3. Sold 页面		
		4. Message 页面		
		5. Account 页面		
		6. 刊登产品页面		
	eBay 平台规则与政策	1. 刊登规则	讲授+实操	4
		1.1 正确的物品分类		
		1.2 正确的物品所在地		
		1.3 使用符合 eBay 标准的链接		
		1.4 图片标准		
		2. 违规行为		
		2.1 知识产权违规		
		2.2 刊登违规		
2.3 交易行为违规				
2.4 用户沟通违规				
3. 禁售商品				
eBay 产品刊登	Listing 优化与制作	1. listing 分类选择技巧	讲授+实操	4
		2. listing 标题 (Title) 的构建与优化		
		3. listing 的物品属性		
		4. listing 详细描述及模版优化		
		5. Listing 主图要点与图片要求		
	刊登技巧	1. 产品定价要素分解与利润核算	讲授	2

		2. listing 运费设置技巧		
		3. 退换货政策要求		
		4. 拍卖与一口价区别		
	实操练习	产品拍摄与上传	讲授+实操	2
物流与客服	eBay 物流方式	1. 经济型直邮物流解决方案	讲授+实操	4
		2. 快递解决方案		
		3. 海外仓服务		
		4. 亚太物流平台介绍		
	eBay 客户服务	1. 订单处理与跟踪	讲授+实操	4
		2. 售前服务, 回复客户咨询与 offer		
		3. 售后服务		
		3.1 物品未收到纠纷处理		
		3.2 物品与描述不符纠纷处理		
		3.3 物品损坏纠纷处理		
3.4 中差评、case 处理				
4. 回访				
5. 账号风险控制				
店铺运营	eBay 销售 技巧	1. Best Match(最佳匹配)考量因素详解	讲授+实操	4
		2. 提高曝光率		
		2.1 拍卖引流		
		2.2 关键词优化		
		2.3 属性优化引流		
	2.4 付费推广			
	eBay 销售 技巧	3. 提升转化率	讲授+实操	4
		3.1 优化产品图片		
		3.2 优化产品描述		
		3.3 关联促销		
3.4 打折、促销活动				
3.5 吸引回头客				
4. 移动端优化				
店铺设计与 功能设置	实操练习	1. 店铺分类设计	讲授+实操	4
		2. 设置店铺休假		
		3. 设置缺货保护		
		4. 设置UPIA 未付款小助手		
		5. 设置需屏蔽的买家和国家		
		6. 设置FAQ		
课程回顾 与复习	课程回顾	互动交流与集中答疑	讲授+互动	2
	考前指导	题库答疑与重点阐释		2

课程三：跨境电商 B2B 运营实务

序号	模块	知识点模块大纲	理论教学		课内实践教学			课时小计
			课时数	授课方式	课时数	教学方式	实验性质	
1	职业素养	跨境电商企业主要岗位及要求	2	讲授	0	实操	综合	2
2		主要国家风俗及商务礼仪	2	讲授	2	实操	综合	4
3	跨境电商 B2B 运营基础	跨境电商概念及发展情况	2	讲授	0	实操	综合	2
4		主流跨境电商平台简介	2	讲授	0	实操	综合	2
5		跨境电商 B2B 前后台认知	0	讲授	2	实操	综合	2
6		跨境电商 B2B 相关术语及单证	2	讲授	2	实操	综合	4
7		国际贸易与跨境电商支付	2	讲授	2	实操	综合	4
8		国际物流	2	讲授	2	实操	综合	4
9		反欺诈，国际贸易常见风险及防控	2	讲授		实操	综合	2
10		跨境电商 B2B 运营实务	产品排序逻辑	2	讲授	2	实操	综合
11	精品发布		2	讲授	2	实操	综合	4
12	跨境电商 B2B 相关规则（知识产权、禁限售、重复铺货）		2	讲授	2	实操	综合	4
13	旺铺装修及练习		2	讲授	2	实操	综合	4
14	产品图片处理，详细页设计		2	讲授	2	实操	综合	4
15	产品优化，多语言市场		2	讲授	2	实操	综合	4
16	店铺建设基础综合实操		2	讲授	2	实操	综合	4
17	店铺活动及营销		2	讲授	4	实操	综合	6
18	SEO 基础操作		0	讲授	2	实操	综合	2
19	国际社交软件及 SNS 营销		2	讲授	2	实操	综合	4
20	数据管家各模块使用		2	讲授	2	实操	综合	4
21	数据挖掘与分析		0	讲授	2	实操	综合	2
22	客户开发（常见方法，开发信，公司介绍，产品宣传）		2	讲授	0	实操	综合	2
23	询盘回复及 RFQ 报价学习及演练		0	讲授	2	实操	综合	2
24	客户跟进及管理		2	讲授	2	实操	综合	4
合计			40	讲授	40	0	0	80

2、合作教学对象与教学计划

(1) 培养对象为电子商务专业、移动商务专业、物流管理专业 18 级学生，班级为电子商务 1831、1832、1833 班，移动商务（营销方向）1831、1832 班，物流管理 1831、1832 班，共 7 个班学生。

(2) 通过课程置换和增补，对 7 个班级进行真实工作岗位的实训教学，时间从 2020 下学期的第 1 周至 10 周。具体教学计划如下：

课程编号	原有课程计划	置换课程名称	教材	周课时	学期课时	授课教师	合作企业	校内跟班教师	班级名称	讲课周次	备注
J0203086	电子商务专业的技能抽查课程《模块二：网络美工》由 6 节改为 4 节，《跨境电商实务》由 6 节改为 4 节，《新媒体运营》课程删除	亚马逊运营实操	校企共同开发校内教材	6	48		鲸鱼跨境电子商务公司	王梦雅	电商 1831 班	2-10	
		亚马逊运营实操	校企共同开发校内教材	6	48		鲸鱼跨境电子商务公司	伍建军	电商 1832 班	2-10	
		亚马逊运营实操	校企共同开发校内教材	6	48		鲸鱼跨境电子商务公司	杨子武	电商 1833 班	2-10	
J0203087	跨境电商实务》由 6 节改为 4 节，《新媒体运营》课程删除	eBay 运营实操	校企共同开发校内教材	6	48		鲸鱼跨境电子商务公司	伍建军	电商 1831 班	2-10	
		eBay 运营实操	校企共同开发校内教材	6	48		鲸鱼跨境电子商务公司	毛俊	电商 1832 班	2-10	
		eBay 运营实操	校企共同开发校内教材	6	48		鲸鱼跨境电子商务公司		电商 1833 班	2-10	

(二) 跨境电商创新创业

2020 年 9 月-2021 年 2 月，由鲸鱼公司等跨境电商的公开讲座，通过双向选择，由企业导师和学校指导教师通过创新创业，

共同组织团队运营跨境电商项目。

（三）顶岗实习

2020年12月-2021年6月，由鲸鱼公司等推荐学生进入企业顶岗实习，校企共同实施管理顶岗实习工作。提供学生顶岗的企业及岗位类型：

1、湖南地区跨境电商企业以中小型跨境电商企业为主，从生产型企业转型、传统外贸企业转型及江浙、深圳等湘商回湘创业型企业为主；岗位为跨境电商店铺运营，跨境电商营销推广、跨境电商客服为主。

2、外省企业以大中型跨境电商企业为主，岗位为跨境电商店铺运营，跨境电商营销推广、跨境电商客服和供应链管理为主。

（四）1+X证书试点

2020年12月，组织学员参加中国（长沙）跨境电子商务综合试验区人才教育联盟的集中认证考试，考试合格者获得跨境电商职业资格证书；与此同时，参加培训的学员，还可通过长沙商贸旅游职业技术学院独立颁发培训证书。

（五）跨境电商大赛指导训练

2020年9月开始选拔参赛团队，由企业导师和校内教师共同指导训练参赛团队。

（六）跨境电商教学资源库建设

校企共同建设、运行跨境电商教学资源库，共同开发《跨境电商B2B运营实务》、《亚马逊运营实操》、《eBay运营实操》

三门课程资源，共同开发相应课程教学大纲、课程标准、课件、教学视频、教学实训项目、案例、习题等。由企业导师和校内专任教师开展教学实施，实地解决实践教学相关问题。

一门课程教学资源建设项目表

序号	项目	明细	数量
1	课程标准	课程标准及教学流程	1份
2	课程设计	课程介绍、教学大纲、教学日历、课程导学、评价指标、教学日志设计。	1套
3	课堂教学设计及课件制作	PPT课件内容整理，各课程应该以典型任务为学习单元进行电子课件的制作，一般按每学时10P左右。	1套
4		课堂教学设计及课件视觉效果设计	1套
5		基于课程的知识点或技能点的详解的图片资料，PS处理。	100张
6	教学视频录制与制作	主讲人素材讲解视频拍摄	20小时
7		各课程章节剪辑	20小时
8	题库建设	每门课程按知识点和技能点出的题和标准答案，每门课程不少于100道题。	1套
9	师资库	积极引进企业级实操培训导师	3人
		根据学校计划培养跨境电商双师型教师	2人
10	实操软件	引进跨境电商平台实操教学软件，支持导师与学员利用真实账号同步实操教学，具有真实账号后台登陆、实操教学、产品上传、客服管理、物流管理、跨境支付、店铺管家、IP管理、团队管理、数据选品等多项功能。	1套
11	实操账号	开发亚马逊、eBay等平台实操账号，一方面配合实操软件，分配IP，进行实操教学；另一方面，有创业导师带领学生进行创业孵化。	10个
12	供应链平台	开放跨境电商供应链平台，实现一键铺货、一件代发的运营模式，带领学生创业孵化项目	1套
13	企业实习实践	带领学生参与企业实践任务，参观体验跨境电商企业，学习企业岗位基本技能，交流心得。	10家
14	创业团队孵化	组建跨境电商大学生创业团队，配备专门导师指导学生创业项目设计，和创业订单孵化。	2个

三、合作成效

1. 已建立长沙市现代服务业人才公共实训基地（跨境电子商务实训中心）管理制度。

2. 由全国电子商务职业教育行指委牵头，学校主持对湖南省跨境电子商务行业企业、普通本科院校、中高职业院校等进行调研，为全国跨境电子商务专业标准建设提供依据；联合湖南嘉德教育科技有限公司、深圳市九叶灵枝电子商务有限公司、湖南鲸鱼跨境电子商务有限公司等对跨境电商领域企业进行调研，专门做了中国（长沙）跨境电子商务综合试验区人才孵化基地 2019 年下半年人才培养实施方案和跨境电子商务专业人才培养方案（高职专科）。

3. 联合京东集团、嘉德集团、湖南鲸鱼跨境电子商务有限公司等企业及国内职业院校共同建设“跨境电商”教学资源库，实施企业工程师进课堂教学活动，2019 年下半年共为 6 个班 209 名学生开展了 528 课时的课堂教学。

4. 校企合作共同开发课程，2018 年跨境电子商务专业的《商务数据分析》课程立项为国家教学资源库电子商务专业建设课程；2020 年 5 月跨境电子商务专业教学资源库立项为校级专业教学资源库；2019 年 9 月跨境电子商务专业的《商务数据分析》课程认定为 2019 年省级精品在线开放课程建设项目。

5. 学校已为全国第一、二批“1+X”证书制度试点职业院校单位，获得电子商务数据分析、网店运营推广证书制度试点。

6. 认真做好孵化基地的生源和招生宣传与进校以后的日常管理工作，举办了 2 次跨境电商人才专场招聘会，由合作企业嘉德集团、鲸鱼跨境电子商务公司等公司协同引进几十家跨境电商湘军企业进入专场招聘会。

7. 2020 年上半年基地培养和输出跨境电商实操应用型人才 300 人左右，留在长沙本地工作和创业的比例达到 30%多，如电子商务 1731 班李苏同学进入鲸鱼跨境企业后成为企业骨干，以优异的成绩成为湖南仅有的 4 名 eBay 官方认证培训讲师之一；电子商务专业程莎莎、邓俏丽等 20 多名同学已成为世界 139 强的京东商城电子商务有限公司业务骨干和团队负责人。

四、校企合作保障体系

与跨境电商企业 4 家签订校企合作协议，建立健全了校企合作程序。校企合作处与学院必须严格按协议履行双方要得与义务，及时了解目标任务的完成情况，权利义务的执行情况，对遇到的问题，由校企合作处和学院向学校汇报并会同合作企业协调解决。二级学院每学期末向校企合作处提交校企合作工作总结。需要增加投入的项目，二级学院在立项申请书中应详细说明项目预算，协议签署后，由学校根据项目进展情况分期分批投入；校企合作项目实施过程中发生的费用支出，均应建立台帐，单独收支和核算。

校企合作项目实施期间，二级学院应明确协议书（合同）所涉及的固定资产的权属，并明列仪器设备清单。属合作企业承诺

或书面约定赠予学校的仪器设备，应办理入帐手续。在校企合作过程中学校的收益部分应严格按财务规定执行。

五、问题与建议

（一）跨境电商专业教学模式改革

1、满足跨境电商专业实践教学需求

基地建设以实践教学和创业实践为核心，涵盖认知实践、验证实践、应用实践几个层次。教学平台是真实的跨境电商交易平台，能满足各类实训教学需求。

2、有利于实现“三个结合”

即课堂教学与实训教学相结合，工作与服务相结合，人才培养与社会服务相结合。三个结合利于在以就业为导向、能力为本位、工学结合为切入点的人才培养模式改革上取得更大成效。

3、为学生大众创业提供良好平台

基地建设将为学生创业提供货源支持、创业指导，为实现工学结合、学生就业 创业提供一个良好的平台。

（二）提供社会服务，扩大社会影响力

1、接企业招聘，提高就业率

基地通过校企合作，与企业签订用人计划，企业提出电商人才需求，学校根据企业的人才需求定向培养电商人才，使得学生的成长符合企业的需求，大大提高了毕业生的就业率。

2、跨境电商配套资源再利用

孵化基地建成以后，除用作教育教学以外，还可为社会企

业、个体以及相关部门提供网络基础设施、培训场地、电商网络平台、管理平台等共享资源，提高资源的利用率。

3、全面开展社会服务的能力培养

一方面可以进行教师的企业挂职锻炼；另一方面进行校企联合项目的开展，通过校企合作既解决了实用性和与市场同步的问题，又使教师具备了实际应用到教学中的经历，也进一步论证了专业建设的方向和培养目标。

（三）其他社会效益和经济效益

1、当前产能过剩的环境下，对长沙地区制造业而言，迫切而影响深远的一大问题是如何实现客户需求导向的精准生产。合作企业鲸鱼跨境完善的供应链体系以及多年对海外市场的深度调研推广，能够提供更多更精准的数据反馈，帮助当地市场更好地适应海外采购需求，实现 C2 小 B，C2M 的供应制造业转型升级，帮助制造业提炼自身产品优势，打响当地制造业品牌，逐步实现带有本地标签的品牌价值。

2、通过人才为本通道建设、政策支持、海外渠道以及城市品牌的打造，国内其他同类型或相关的上下游企业将存在更多的可能集聚湖南长沙，同时带动物流、金融、支付、通关等相关服务行业的蓬勃发展，跨境贸易的体量加大，进而促进本地的 GDP、税收和就业等政府性事项。

3、孵化基地以全国跨境电商卖家最发达的深圳为标杆，计划三年内，孵化跨境电商创业型公司 100 家，孵化本地区产品品

牌 1000 个，同时为企业输送跨境专业人才 10000 名，不断提升造血功能，为本地跨境产业发展和税收创造条件，并为本地区经济和外贸的发展提供源源不断的动力。