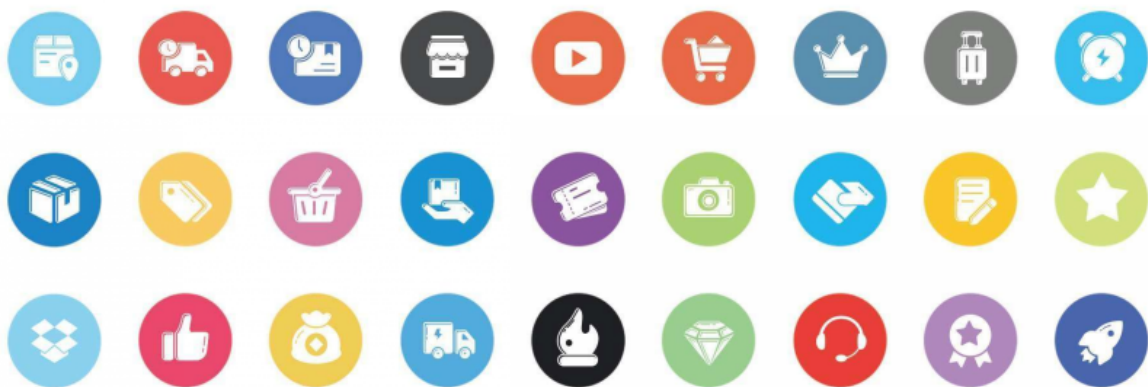




职业教育电子商务专业系列教材  
 ZHIYE JIAOYU DIANZI SHANGWU ZHUANYE XILIE JIAOCAI

# 直播运营实务

主 编 / 彭翔英  
 副主编 / 王杜鑫 欧德先  
 主 审 / 田中宝



重庆大学出版社



2015年10月1日起  
 实施《中华人民共和国网络安全法》

## 网络运营者义务

- 1. 网络安全等级保护
- 2. 实名制
- 3. 个人信息保护
- 4. 数据本地化



## 内容提要

本书依据电商直播运营实际工作过程,结合职业资格标准要求,融合职业技能等级证书和技能竞赛内容,构建学习情境,通过分析实际工作过程,提炼典型工作任务设计学习型任务。主要内容包括5个工作领域:直播运营认知、直播运营调研、直播运营策划、直播运营实施和直播运营复盘。以“工作领域→工作任务”的呈现形式,强化学生职业素养养成和专业技术积累,培养能够践行社会主义核心价值观的直播电商技术技能人才。为了更好地辅助教学,本书还配套了二维码电子学习资源。

本书适合作为职业院校电子商务、直播电商服务、市场营销等商贸类专业相关课程的教材,也可作为相关技术人员自学用书及岗位培训教材。

### 图书在版编目(CIP)数据

直播运营实务 / 彭翔英主编. -- 重庆: 重庆大学出版社, 2023.1

职业教育电子商务专业系列教材

ISBN 978-7-5689-3782-5

I. ①直… II. ①彭… III. ①网络营销—职业教育—教材 IV. ①F713.365.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2023)第 043653 号

职业教育电子商务专业系列教材

### 直播运营实务

ZHIBO YUNYING SHIWU

主 编 彭翔英

副主编 王杜鑫 欧德先

策划编辑:王海琼

责任编辑:王海琼 版式设计:王海琼

责任校对:谢 芳 责任印制:赵 晟

\*

重庆大学出版社出版发行

出版人:饶帮华

社址:重庆市沙坪坝区大学城西路 21 号

邮编:401331

电话:(023) 88617190 88617185(中小学)

传真:(023) 88617186 88617166

网址:<http://www.cqup.com.cn>

邮箱:fxk@cqup.com.cn(营销中心)

全国新华书店经销

印刷:重庆紫石东南印务有限公司

\*

开本:787mm×1092mm 1/16 印张:11.75 字数:266 千

2023 年 1 月第 1 版 2023 年 1 月第 1 次印刷

印数:1—3 000

ISBN 978-7-5689-3782-5 定价:49.00 元

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换

版权所有,请勿擅自翻印和用本书

制作各类出版物及配套用书,违者必究

## 编写人员名单

**主 编** 彭翔英 佛山市南海区信息技术学校

**副主编** 王杜鑫 佛山市南海区信息技术学校

欧德先 榕江县中等职业学校

**参 编** (排名不分先后)

冷凌云 佛山市南海区信息技术学校

李梅芬 东莞市理工学校

梁肖霞 佛山市南海区信息技术学校

谢小娟 中山市现代职业技术学校

徐苑平 广州市旅游商务职业学校

余起凤 东莞市电子科技学校



# F 前言 Foreword

党的二十大报告指出：“加快发展数字经济，促进数字经济和实体经济深度融合，打造具有国际竞争力的数字产业集群。”新一代数字技术的突破创新、消费者需求和行为模式的变化，推动电子商务行业新业态新模式不断涌现，技术层面的广泛渗透和应用层面的深度融合，直播电商、共享经济、反向定制等新模式带来了巨大的发展机遇。尤其是直播电商行业快速发展，对人才的需求也更加迫切。

佛山市南海区信息技术学校作为广东省高水平中职学校建设单位，深入推进高水平专业群新型活页式教材开发工作，贯彻落实东西部教育对口扶黔协作工作，组织编写了本书。本书是广东省教育科学“十四五”规划 2022 年度重点课题：高水平中职学校创建背景下物流专业群人才培养模式的研究与实践，编号 2022ZQJK041 的成果。

本书对接直播电商行业发展的新知识、新技术、新工艺、新方法，打破以知识体系为线索的传统编写模式，融入创新创业教育、互联网+工具，以及理想信念、团队精神等课程思政元素，强化学生职业素养养成和专业技术积累，引导学生树立正确的人生观、价值观，落实立德树人。本书以电商直播运营为主线，依据课程标准，分为 5 个工作领域：直播运营认知、直播运营调研、直播运营策划、直播运营实施和直播运营复盘。强调各环节对直播运营操作能力的训练。本书体系设计合理、层次简洁，体现了任务驱动、工学一体的思想，通过“工作领域→工作任务”的呈现形式，设置情境，安排任务，切入典型案例分析，针对关键知识与技能点设置练习与训练，加深理解与掌握，使读者对直播运营有全面的认识与学习。

本书由彭翔英担任主编，并负责全书统筹、定稿，由王杜鑫、欧德先担任副主编。具体分工如下：工作领域一由彭翔英编写，工作领域二由王杜鑫、冷凌云编写，工作领域三由梁肖霞、徐苑平编写，工作领域四由梁肖霞、欧德先、谢小娟、余起凤编写，工作领域五由李梅芬编写。

本书共 72 学时，具体分配建议如下：

序号	工作领域	参考学时
1	直播运营认知	6
2	直播运营调研	10
3	直播运营策划	20
4	直播运营实施	28
5	直播运营复盘	8
合计		72

本书在编写过程中得到了广东省职业教育“双师型”田中宝名师工作室、佛山市南海区信息技术学校、榕江县中等职业学校、东莞市理工学校、中山市现代职业技术学校、广州市旅游商务职业学校、东莞市电子科技大学的无私帮助。产教融合企业佛山市津天联媒科技有限公司总经理王素、广州市德懿信息技术有限公司总经理殷学祖为本书的编写提供了丰富的素材。广东省职业教育“双师型”田中宝名师工作室主持人田中宝老师提供了宝贵的意见并参与了全书内容的审修,在此一并表示衷心的感谢!

为了更好地辅助教学,本书配套有电子教案、教学大纲、电子课件、习题参考答案、试卷等教学资料,可在重庆大学出版社的资源网站([www.cqup.com.cn](http://www.cqup.com.cn))上下载。

由于作者水平所限,加之直播电商是一个快速发展的行业,不足之处在所难免,敬请广大读者批评指正。

编者

2022年10月

# 目录 Contents

## 工作领域一 直播运营认知

工作任务一 明确直播运营流程 .....	001
工作任务二 组建直播团队 .....	010

## 工作领域二 直播运营调研

工作任务一 调研直播市场 .....	021
工作任务二 分析用户行为 .....	031
工作任务三 开展直播选品 .....	039

## 工作领域三 直播运营策划

工作任务一 策划直播运营方案 .....	049
工作任务二 策划直播内容方案 .....	064
工作任务三 策划直播引流方案 .....	075
工作任务四 设计直播风险预案 .....	086

## 工作领域四 直播运营实施

工作任务一	使用直播设备	095
工作任务二	直播间的布置	106
工作任务三	调试直播软件	115
工作任务四	提升主播能力	130
工作任务五	实施直播宣传	146

## 工作领域五 直播运营复盘

工作任务一	开展直播复盘	159
工作任务二	完成直播优化	169

# 工作领域一

## 直播运营认知

NO.1

工作任务一

### 明确直播运营流程

#### 任务情境

某直播电商公司的运营实习生小兰在她的工作日记中写道:一般人觉得主播是最稀缺的,实际上主播背后的直播团队才是最难招聘的。不仅是直播运营,包括流量投放、副播场控等都很难招聘。直播运营是一个直播团队里的灵魂人物,是随着直播行业,尤其是直播电商行业的火爆而产生的。因为这个岗位新,做过的人少,所以职业缺口大,直播运营的薪酬提升是整个行业最快的。初级的直播运营每天要做的事包括产品上下架、改价格、改库存、拉黑、禁言等,以及开播前的检查工作,包括检查网络是否通畅、灯光是否合适、产品是否准备齐全等。高级的直播运营每天要做的事就更多了,在不同的直播团队里,直播运营的工作内容会有所不同,包括内容运营、短视频脚本、主播定位、数据监控等。

#### 任务目标

通过本任务的学习与训练,应达到的具体目标如下:

##### 素质目标

- 提高学生团体的合作意识。
- 培养学生的创新精神、敬业精神。

##### 知识目标

- 能够明确直播运营的流程。
- 熟知直播基本流程的阶段性工作内容。

##### 能力目标

- 能熟练利用互联网搜集资料。
- 能够设计完整的直播运营流程。

## 任务书



直播基本流程包括直播前、直播中和直播后,如图 1-1-1—图 1-1-3 所示。请完成下列判断题。

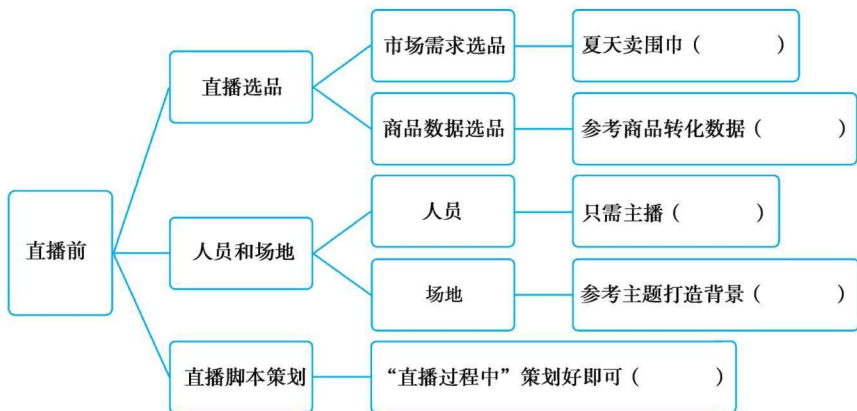


图 1-1-1 直播前基本流程

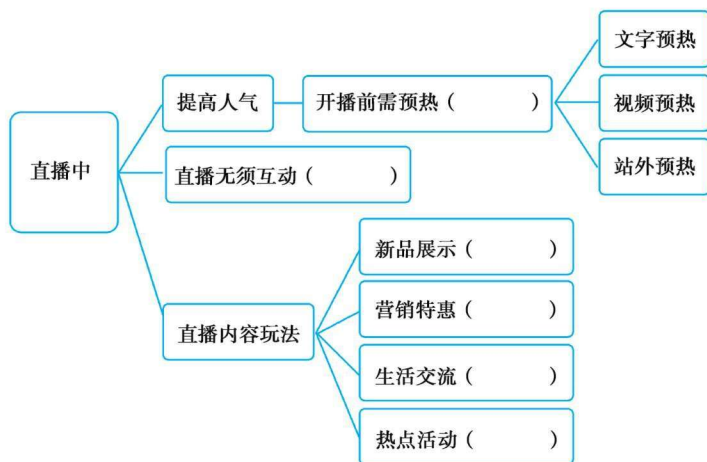


图 1-1-2 直播中基本流程

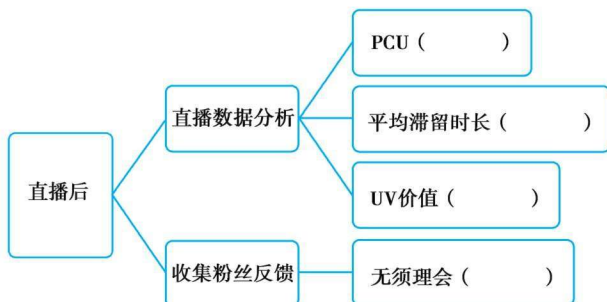


图 1-1-3 直播后基本流程

## 任务分组



教师须根据本任务内容对学生进行任务分配,针对图 1-1-1—图 1-1-3 完成直播前、中、后的直播流程设计任务分配。如 A 同学负责直播选品,让每位学生填写任务分配表,见表 1-1-1。

表 1-1-1 学生任务分配表

班级		组名		组长	
序号	组员	职能	任务分工明细		
1					
2					
3					
4					
5					

## 获取信息



### 引导问题 1

了解电商运营的基础知识。

### 引导问题 2

请在下面方框中画出直播运营的简单流程图。



传统电商  
运营的概念

## 知识窗



### 1. 直播电商的概念

中国电商直播起始于2016年,从最初以内容建设与流量变现为目的起步尝试,产业链至今逐步完整化、多元化。2020年,电商直播在疫情、政策等多重因素的刺激下爆发式发展,头部平台持续向直播倾斜资源,直播带货几乎成为各大平台的标配。

电商直播(见图1-1-4)是一种购物方式,在法律上属于商业广告活动。直播+电商模式是一种新的推销手段:以直播为工具,以电商为基础,通过直播为电商店家带来流量,从而达到为电商销售的目的。

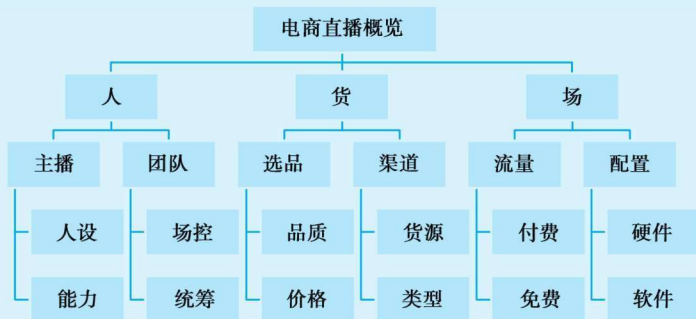


图 1-1-4 电商直播概览图

### 2. 直播电商运营的主要工作内容

- (1) 负责直播内容策划,直播利益点、直播形式的创意策划等。
- (2) 负责主播控场,把控直播节奏,协助主播进行直播间气氛活跃等工作。
- (3) 负责直播后台操控,对直播数据进行统计与分析,通过数据发现问题,并持续改进与完善直播流程。

## ▶ 数据名词解释

- **GMV**(Gross Merchandise Volume, 商品交易总额),实际指的是拍下订单金额,包含付款和未付款的部分。
- **PCU**(Peak Concurrent Users):最高同时在线用户数。
- **ACU**(Average Concurrent Users):平均同时在线用户人数。
- **平均停留时长**:指访客浏览某一页面时所花费的平均时长,页面的停留时长=进入下一个页面的时间-进入本页面的时间。
- **转粉率**:是指直播期间转化新粉的能力,体现的是直播间人货场对陌生用户的吸引力。 $\text{转粉率} = \text{新增粉丝} \div \text{观众总数}$ 。
- **CTR**(Click-Through-Rate, 点击率或点曝比):对于直播来说,指直播间投放广告的实际点击次数或广告的展现量。点击率越高,代表直播间内容或产品对用户的吸引力越高。
- **UV 价值**: $\text{UV 价值} = \text{转化率} \times \text{客单价}$ 。UV 值越高,说明店铺的转化越好。UV 价值高的直播间平台会优先给予大量流量。

## 工作计划



查阅资料,浏览相关网页,根据不同直播规模,完成符合客户要求的直播运营流程设计,见表 1-1-2。

表 1-1-2 直播运营流程设计图

直播规模	直播运营流程设计图
小型直播间	
全景直播间	
户外直播	

## 讨论决策



小组内讨论每个同学的配置清单,分析优劣,综合每位同学的意见,确定小组的组中配置方案,完成表 1-1-3 的内容。

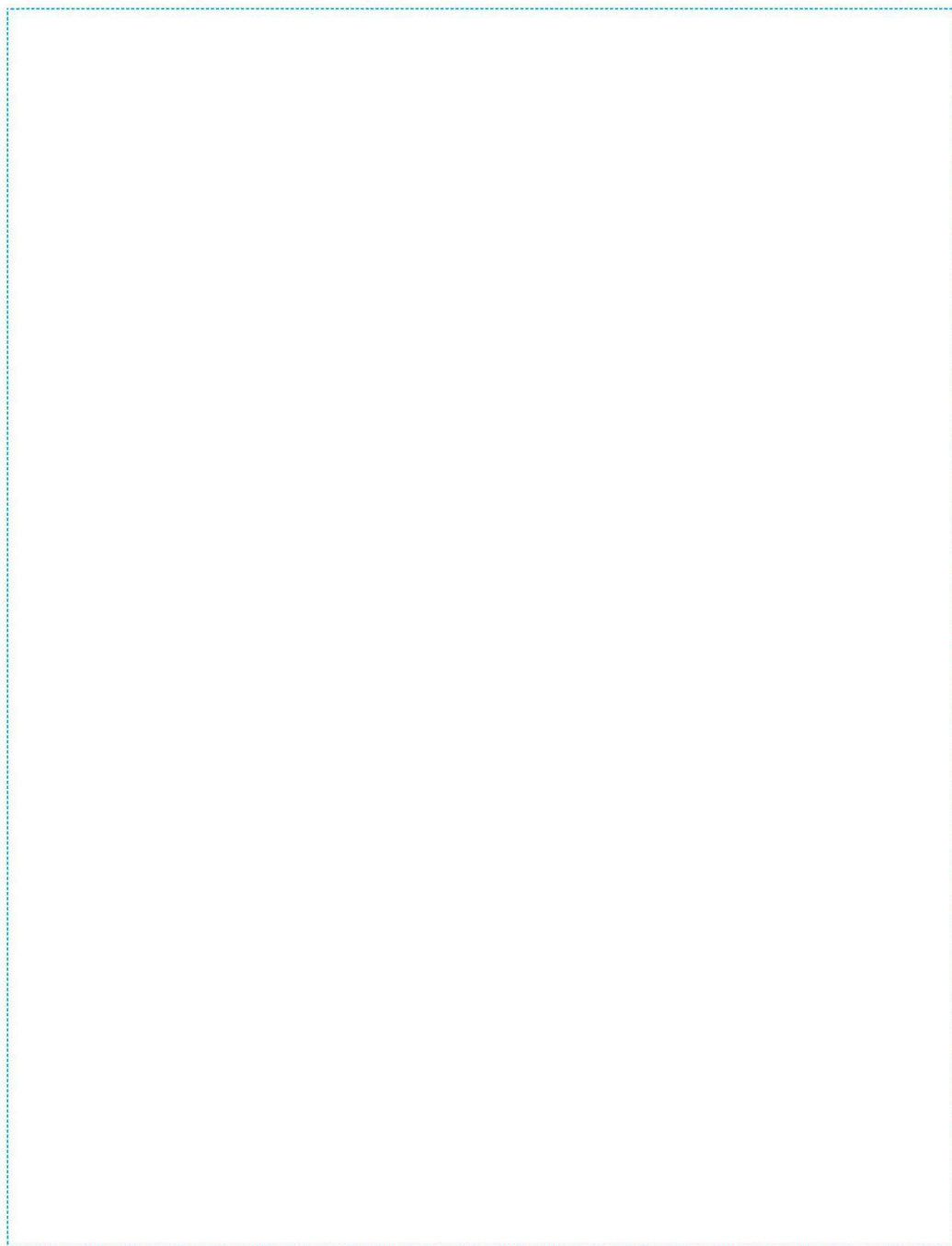
表 1-1-3 优化设计方案表

组内成员	遇到的难点及解决方法	优化设计方案

## 工作实施



HR 小新要求小兰根据对直播运营岗位的了解,写一个直播运营计划,不仅需要安排每天的直播工作流程,还要制订当周工作计划。根据知识窗的内容将直播运营计划写在下面的方框中。



### 知识窗



小兰将这几天在公司看到的直播运营流程进行了梳理,绘制出思维导图,如图1-1-5、图1-1-6所示。



图 1-1-5 直播运营日流程

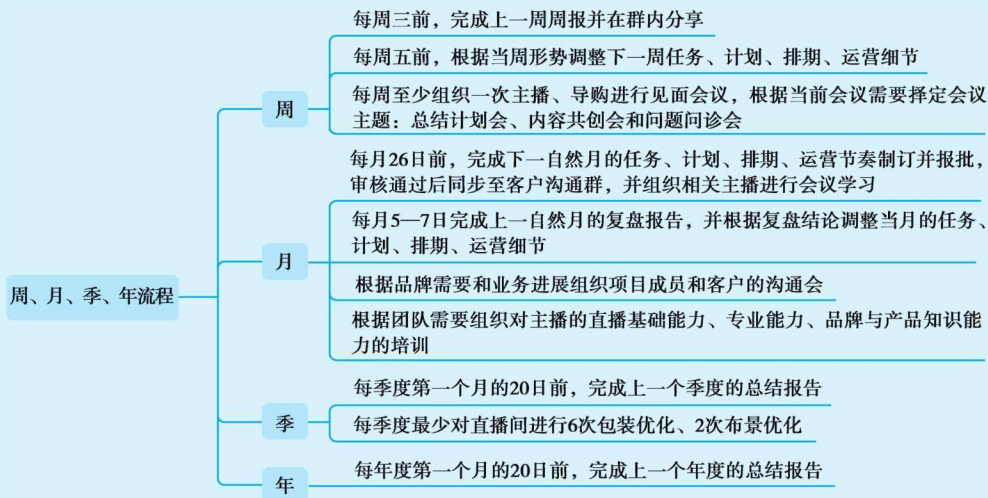


图 1-1-6 直播运营周、月、季、年流程

## 评价反馈



序号	评价项目	分值	自我评价(30%)		教师评价(70%)	
			小结	评分	点评	评分
1	任务完成情况	10				
2	团队合作情况	10				
3	能说出电商直播运营概念和流程	30				
4	区别电商直播运营和其他直播的不同	50				
合计		100				

## 任务拓展



通过本次任务的实施,同学们基本掌握了直播运营基本流程。请同学们总结和反思自己在任务实施过程中的优缺点,以及日后在优化直播运营流程时可以在哪些方面做得更好,写下自己的任务总结。

## 职场赋能



小丽是一个很有文采的女孩,她大学毕业后顺利地应聘到一家直播电商公司上班。虽然是试用期,但凭着出色的文笔和才能,小丽马上就被确立为公司文案部门的重点培养对象。但此时的小丽却没有认识到责任对工作的价值,她对公司提供的学习资料视而不见,只凭兴趣偶尔翻翻,根本不把这些事放在心上。当公司把一个直播服装展的形象包装与宣传项目交给她后,她的方案竟然是抄袭业内广为流传的一个著名作品。为此,老板严肃地批评她,说她拿公司的声誉当儿戏,她也承认了错误。没过多久,又有一个运动鞋的广告交由小丽负责,然而,这次她交上来的广告语居然又是早已经在各种媒体上耳熟能详的另一品牌运动鞋的广告口号。公司再也不能接受这样敷衍了事、对工作不负责任的员工了。于是,试用期结束后,小丽永远地离开了这家公司。

新时代的伟大成就是党和人民一起拼出来、干出来、奋斗出来的。同样在职场中,敬业精神是责任的一种延续,一个对工作有敬业精神的人,会把职业当作自己的使命,这样的员工是真正有责任感的员工,也会大受优秀企业的欢迎。