

适应“东莞跨境电商”的新媒体运营人才培养策略研究

马清燕

(广东科技学院, 广东 东莞, 523083)

亿邦智库日前发布的《2020 跨境电商发展报告》显示, 受当前国际共同问题影响, 2020 年外贸进出口低迷, 至三季度实现由负转正, 而跨境电商进出口则逆势增长, 前三季度海关跨境电商监管平台进出口 1873.9 亿元, 已超去年全年, 大幅增长 52.8%, 为外贸进出口回稳做出突出贡献。其中跨境电商 B2C 出口占比接近 20%。

受国际共同问题的影响, 世界范围内的隔离政策加速了海外用户消费者需求由线下向线上转移, 大量用户的消费习惯被培养改变。相对于我国接近 40% 的渗透率, 目前全球零售电商零售渗透率仅在 20% 左右, 可开发的潜力巨大。东莞本土跨境电商公司广东尚睿网络技术有限公司, 2020 年线上零售销售额达到 10.5 亿元, 同比增长 60%。期间, 物流通道关闭、货物供应不足、货仓难出货、海运成本等一些列问题都给跨境电商卖家造成不小压力。但消费者的购买力没有减少, 甚至线上购买意愿增强。

经过 20 年的发展, 我国的跨境电商已经从粗放式、同质化运作转为精细化运营, 注重产品的差异化和质量, 走品牌化的营销路线, 注重品牌带来的溢价功能以及培养客户的忠诚度。

一、东莞跨境电商的发展以及人才困境

东莞以世界工厂著称, 各行业门类齐全, 目前全球网购产品中有三分之一产自东莞。《东莞市跨境电子商务发展规划(2019-2025)》提出, 到 2025 年, 东莞将发展成为所有跨境电商中基础设施完善、要素充分集聚、生态环境友好、供应链高度发达、市场主体丰富多元、融入全球市场体系、走在全国跨境电商发展前列的重要城市。东莞在政策支持和财政投入上的力度非常大。目前东莞乃至我国跨境电商正处于快速发展期, 大量传统外贸企业都开始转型从事跨境电商, 因此对跨境电商人才的需求量也越来越大。

全球最大的跨境电商平台亚马逊上聚集了大

量的中国卖家, 在某一个类目任意搜索一个关键词找到 Top Seller, 查看卖家公司信息, 深圳头部卖家占了很大的比例。这些卖家店铺的产品, 比如: 3C、服装、家居、户外运动类等都出自东莞的制造企业。笔者通过走访一些东莞的企业, 了解到有些企业面临不小的经营压力。一部分专注国内业务的企业想转型做国际业务, 开通了一些国际平台比如阿里巴巴国际版、亚马逊等, 想通过这些平台把产品卖给国外的 B 端客户; 另外一部分东莞企业看到跨境电商出口 C 端的良好势头, 长期专注于给亚马逊卖家代工的工厂也非常急切地想发展 C 端的电商业务。对此, 东莞企业急需跨境电商各大平台特别是亚马逊的运营人员和新媒体推广人员。但是企业面临的最大困难也就是缺乏专业的运营人员, 分析原因有以下几点:

第一, 东莞大部分的工厂地处乡镇偏远地区, 工作环境、培训机制、交通环境都不尽人意, 很难吸引到有经验的运营人员甚至大学生。

第二, 东莞企业的薪资水平、行业环境和资源相比周边的粤港澳大湾区里的一线城市还是有较大差距。东莞每年的毕业生, 以广东科技学院为例, 管理学院 2020 年毕业生 70% 以上流向深圳、广州等城市, 极少数选择扎根东莞发展。

如何把东莞制造业的优势发挥出来, 提升东莞工厂的产品附加值, 改变东莞企业在供应链低端的位置, 为东莞的企业输送优质跨境电商人才, 本文就此来研究新媒体人才的培养问题。

二、新媒体对跨境电商的重要性及人才职业技能需求

新媒体是企业实现品牌宣传和维护客户关系的重要阵地, 国外新媒体如 Facebook、Instagram、Twitter、YouTube、LinkedIn、Slickdeals, 都是企业营销的重要平台。企业可以把产品理念和价值通过视频、文字、图片等多种方式传递给客户, 新媒体是实现订单转化、维护客户关系、企业品牌塑造

基金项目: 广东科技学院 2020 年校级科研项目——粤港澳大湾区背景下的东莞跨境电商新媒体营销策略研究(项目代号: GKY-2020KYYBW-12)

的利器。客户在购买决策时，社交媒体是重要的信息来源，同时，对很多跨境电商卖家来说，社媒可以直接跟客户对接，解决他们的问题，了解他们的需求，引导他们的消费。通过社媒运营，品牌可以打造自己私域流量池，提升客户的复购率、客户的粘度和连接性，降低获客成本。对于品牌主页面的建设和运营已经成为很多跨境电商关注的重点，他们设立了跨境电商新媒体运营等职位来满足国外新媒体推广的需求。

东莞地区的跨境电商企业对新媒体运营的需求和具体要求有哪些呢？笔者搜索了 Boos 直聘、智联招聘东莞地区企业投放的招聘信息，可以看出，目前跨境社媒运营具体的招聘职位有海外社媒运营专员、海外市场推广、Amazon 站外推广 / 亚马逊测评专业、海外 SNS 营销专员、海外社媒推广等。经过具体查看和分析，这些职位的具体职责有以下几点（见表 1）：

表 1 东莞跨境电商新媒体运营人才技能需求

工作任务	职业技能要求
基础营销	在海外社媒建立企业官方主页
	在海外社媒发布高质量企业和产品信息
	利用海外社媒收集潜在客户需求和信息
	利用软文营销吸引用户，做引流促销活动，增加粉丝量和活跃度，提高品牌影响力
用户营销	利用关注、好友等互动功能开发新用户和产品测评人。
	利用社媒交互功能，维护老用户，增强客户粘性。
	开发物色海外新媒体红人，建立与海外各大红人以及大咖合作关系。
付费营销	做好全网营销规划，投放海外社媒付费广告。
	解读付费广告数据报表，提出优化策略。

三、目前东莞跨境电商新媒体人才培养的途径及主要问题

那么针对东莞企业对跨境电商新媒体人才的需求，目前培养的途径有哪些呢？

第一，高校可以在国际经济与贸易、电子商务和外语专业中开设跨境电商新媒体方向的课程，培养学生对国外新媒体运营的基础认识。

高校培养的跨境电商人才与企业的实际需求

还有差距。以广东科技学院为例，外语类、电子商务、国际经济与贸易等专业都开设了跨境电商方向的课程，但是这些课程基本上只限于课堂讲解，缺少实际操作训练，学生毕业之后走上实际工作岗位，企业还是要从头开始培训。分析根本原因，是高校的教学资源还不能满足跨境电商这种实操岗位的需要。

第二，跨境电商企业通过派员工参加培训班或者购买深圳一些成熟在线运营课程的形式来培养跨境电商运营人才。例如：Facebook 广告投放的课程代表培训人物顾小北。

企业培养跨境的人才实操能力强，但是稳定性差、数量少。成熟的跨境电商公司已经形成完整的培训模式，比如：深圳的跨境电商公司。这种模式人才的跳槽率相对比较高，时间成本很高，大公司还可以承受，而初创公司则更需要具有一定经验的运营操作人员，可以给公司快速带来业绩和成果，目前东莞跨境电商中能独立培养人才的企业非常少。

第三，社会培训机构培养跨境电商新媒体运营人才，比如：广州的大洋教育集团专注于与各高校联合培训教师，使其能成为跨境电商前沿实操课程专业级别的企业讲师。

社会培训机构是跨境电商新媒体人才培养的重要途径，但是培训质量很难得到保障。阿里巴巴国际站等国际电商平台通过跟一些培训机构、政府、高校合作，为企业培训了跨境电商人才，为高校培训跨境师资队伍。但是总体来说，这些培训也缺乏实操落地，特别是对于新媒体账号的运营，提供实操培训的机构很少。除了知名的社会培训机构，还有一些小型的培训公司，其培训课程的专业度和质量很难保障。

四、东莞跨境电商新媒体运营人才培养策略

通过分析东莞目前跨境电商新媒体人才的培养途径及问题，笔者认为东莞目前的人才缺口应该通过以下途径解决。

（一）高校与企业合作培养

东莞有东莞理工学院、广东科技学院、东莞职业技术学院等几所本科、高职院校，这些院校基本都开设了基本的外语类、市场营销类、电子商务类专业，可以为东莞本土跨境电商企业输送人才。当下广东科技学院已是全国首批七所新设本科跨境电商专业高校中广东省的唯一一所，其在跨境电商人才培养方面进行了积极探索、实践。为保证高校人才能够实现跟企业实际需求的高效对接，可采用

“高校+跨境电商企业”的合作培养模式，与企业共同制定人才培养方案，与企业合作安排实习、账号实训，协同校内外的优势资源，来完成优秀跨境电商实操人才的培养。广东科技学院作为一所应用型的民办高校，其在校企合作方面一直积极探索，电子商务专业的学生可以在大四上学期到校企合作的跨境企业开展实习，实习过程可以置换跨境电商课程的学分，同时学校与企业导师共同完成其他课程的教学工作。

（二）与阿里巴巴等企业联合成立跨境电商研究院

广东科技学院正在与阿里巴巴合作共建跨境电商研究院。阿里巴巴中小企业商学院产教融合项目定位是共育实战人才、服务区域产业。具体模块包括开展教学资源库建设、师资研修、产教融合实践基地孵化、校企人才双选。建设合作方案则包括数字商业产业学院、电子商务校园实践基地、1688人才孵化基地这3个。通过跟阿里巴巴的合作对接可以加快教学资源库共建，完成实战基地建设，提升教师教学水平，从而为企业培养出更多优秀的学生，并给学生提供更多的就业途径，为粤港澳大湾区培养更多创新型应用型人才。

（三）提高教师实战能力，引进外部企业专家讲师授课



（上接第82页）

例如：当地政府部门可执行一些特殊政策，按照企业接收应用型本科院校中的实习生或毕业生的数量来给予一定补贴，或对于积极参与校企合作的企业可以适当减免税收等。另外，政府还可以拿出一些资金，来扶持企业给专业人才实习提供补贴，以减少企业在这方面的支出。

（二）学校要从企业角度出发，给予经济发展的帮助

在校企合作模式中，应用型本科院校要为合作企业提供对口的高素质专业实习生。在培养过程中，学校不仅要深入了解企业的情况，还应积极促成企业管理层和技术骨干参与到应用型会计专业人才的培养中。学校应确立更加合理的培养方案，加入对口的专业课程，拓展适当的企业文化，如此，既可以使企业得到高素质的、实践技能强的毕业生，又

学生的教学工作主要部分还是由校内老师承担，提升高校教师的实战能力和教学水平是关键。不定期选派老师到一些跨境电商企业进行运营操作，可以帮助教师更好地理解跨境电商运营的本质，提高教学水平。同时，高校可以引进企业专业运营人员对专业的内容进行讲解，比如：新媒体运营中国外社媒的注册、文案的写作、Facebook广告投放等都可以进行实操讲解。

（四）政府牵头帮扶一些跨境电商企业参加专业的培训

山东省作为北方大省，在跨境电商企业人才培养上的力度很大。政府出资选择一些跨境电商企业去青岛跨境孵化基地参加培训，针对亚马逊等平台进行有针对性的实操练习。东莞政府也可以考虑筛选一些高质量、专业的培训机构长期合作，选派有特色产品的企业去参加定向培训，从而引导东莞跨境电商企业做大做强。

【作者简介】马清燕（1985-），女，讲师，研究方向为跨境电子商务。

可以解决更多学生就业难问题。在培养过程中，应用型本科院校要能够帮助企业提高专业技术水平，院校要为其优秀的实习生或者毕业生提供进一步学习的机会，通过开展技术培训等，来为企业发展注入新的活力，促进企业发展。

结语

随着市场经济的不断进步，应用型专业人才会有越来越大的市场，有更多的企业需求。应用型本科院校与企业合作，开展深层次校企合作办学模式，可以帮助院校提高自身办学水平，还可以帮助本地经济快速发展，同时为企业所需要的高素质会计人才，提高企业技术水平，进而实现应用型本科院校和企业的双赢。

【作者简介】杨东洁，广东科技学院。