

编者按

自贸港浪潮奔涌,跨境电商风生水起。跨境电商主播田洁华从传统外贸转身,以直播间为桥、用亲和力链接全球消费者;跨境电商运营师朱静波以数据为刃、于流量间运筹帷幄。他们乘政策东风,在“买全球、卖全球”的赛道上奋力奔跑。本期《新360行》,我们走进这两位从业者的奋斗故事。他们的个人画卷,亦是海南跨境电商产业奔涌向前的生动缩影。

新360行

跨境电商主播田洁华:在自贸港链接世界

■ 海南日报全媒体记者 刘宁玥

人物: 田洁华
职业: 跨境电商主播
理念: 职业理念: 做个好玩的外贸人



田洁华在直播中。
本版图片均由受访者提供

“你的养生茶是什么成分?”“有什么样的功效?”手机直播间里,田洁华端着一杯淡黄色茶汤,笑容亲切自然,用流利的英文回应着屏幕上滚动的提问。

随着跨境电商产业的兴起,2024年,原本是传统外贸业务员的田洁华在海口找到一份跨境电商主播的工作,逐步开始摸索跨境电商主播的话术和镜头前的表现方式。“虽然形式变了,但外贸人的核心能力是相通的。”田洁华说,凭借多年积累的外语功底、对海外市场的了解,她的转型之路较为顺利。

跨境电商涉及多项业务板块。田洁华所在的公司主要负责在电商平台开展产品推广、销售。她负责面向北美健康产品市场展开养生茶直播,每天固定直播4小时。

不同于国内直播间“上链接、秒下单”的快节奏,海外直播更注重信任建立。为了拉近和客户的心理距离,她会花更多时间回答直播间里观众的问题。

“你住哪个州?那里是不是气候干燥?”田洁华的直播间有种闲话家常的亲切感。凭借多年从事外贸行业的经验,她擅长从细节处打开话匣子,了解到对方是哪个地区的人,立刻答出那里的天气、时差、文化等。“干我们这一行,外语能力是基础,销售思维是刚需,需要知识储备和临时应变能力。”

和传统外贸业务的区别是,跨境电商销售需要有“场景化表达”。直播时,她从不生硬推销,而是一边泡茶一边聊天,让产品自然融入生活场景。端起杯子喝一口,大家就会对产品产生好奇心,这时再展示冲泡过程,针对现代人普遍存在的失眠、脱发、精神焦虑等健康痛点,逐一拆解养生茶的成分与功效,就会有客户下单。

各种各样的营销形式万变不离其宗——能把货卖出去就行。田洁华说,干主播最大的压力就是业绩,业绩不好的主播会被劝退,业绩稳定才能坚持下来。

在海南,跨境电商主播已成为备受追捧的职业。田洁华说,这一行的底薪普遍在每月6000元~8000元,随着订单量提升,还会有额外的提成。几乎每一天都有留学生、外籍人士、跨界从业者毛遂自荐,公司采取“批量招聘+竞赛式筛选”的模式,试用期内通过业绩排名决定去留。

田洁华凭借传统外贸积累的客户心理分析能力和灵活的沟通技巧,在数十名竞争者中脱颖而出,成为留任者之一。“这是一个不设限的赛道,但门槛并不低。”田洁华建议,“跨境电商是系统性工作,需要整个团队的支撑,建议新人先在成熟公司积累经验,熟悉全流程运作后再考虑自主创业,降低风险。”

近年来,跨境电商在海南得到了顶层设计与政策赋能的强力支撑。2025年4月,国务院发布批复,同意在海南全岛建立跨境电子商务综合试验区。2025年9月,我省印发《中国(海南)跨境电子商务综合试验区实施方案》,支持海口、三亚、澄迈等市县建设跨境电子商务直播选品中心,为海口跨境电商产业高质量发展提供了坚实的制度保障。

田洁华也在规划自己的职业蓝图:“接下来,我想继续深耕跨境电商业务,将外贸技能移植到新的行业和赛道中。”

她相信,在海南自贸港的政策东风下,跨境电商赛道将愈发宽广,越来越多外贸人能在这里找到属于自己的发展机遇,用创新的方式连接国内外市场,让中国好货走向世界,也让自贸港的外贸故事更加精彩。■

1月10日中午12点,朱静波准时走进自己的办公室,等待自己的是各项报表:前一日的直播流量曲线、广告投放ROI明细、各海外仓库库存预警单、平台大数据消费趋势报告……经过4年的积累沉淀,他早已习惯了与数据和资料打交道。

一次偶然的机遇,朱静波走上了一家跨境电商企业的运营岗位,披荆斩棘、过关斩将,成为如今的运营主管。他秉持“数据驱动决策,细节决定成败”的理念,统筹企业跨境营销、直播推广等全板块运营决策。

跨境电商运营,全称为跨境电商运营管理师,从事这一职业需要了解贸易规则,具备资源整合能力。

可以说,运营岗位是行业运转的“超级大脑”。朱静波拿一个直播间举例:主播好比脸面,负责在台前完成客户的交流对接、尽量成交;中控就像肢体,负责配合主播完成产品上架,或者一些临时表演、互动;运营则是在幕后提前根据平台规则敲定直播内容,根据实时数据做出调整策略的“操盘手”。

尽管跨境电商运营分为不同的模式和平台,但有一些工作内容是相似的。比如平台与店铺管理,搭建平台店铺或独立站,优化标题关键词与详情页,制定价格策略,监控评分与纠纷;产品定位与推广,分析欧美、东南亚等市场需求选品,通过社交媒体广告、网红带货打造爆款;数据分析与策略调整,通过核心指标挖掘用户需求,针对性优化产品与营销……

“高责任、高强度、高收益”,朱静波用凝练的“三高”概括这份职业的核心特质。“我们的每一个决策都牵动全链条运转,一次库存预判失误就可能造成数万元损失,海外用户的作息、平台政策的更新,都需要我们随时待命。”他笑着说,当数据转化为纷至沓来的订单时,所有付出都值得。

“上手不难,精通难,天赋和努力缺一不可。”朱静波的这句话,道清了运营岗的入行关键。适合做运营师的人,需具备综合能力:要有流畅的表达、高效的执行力与敏锐的信息搜集能力,更得有应急处置力和适配行业变化的活力;还要有商业嗅觉,能从繁杂数据中找规律,精准判断市场需求。

这份专业背后,是常人难以想象的付出。“跨境运营没有真正的‘下班时间’,想比其他人‘站得高、看得远’,长期24小时待命、全年无休是常态。”朱静波说,每天看到平台政策更新,他要第一时间梳理合规要点,调整运营方案;为了紧跟行业趋势,他坚持每天学习平台新规、各国贸易政策与前沿营销技巧,还主动加入行业交流社群,和同行抱团互助,互通市场信息与解题思路。

这份付出对应着广阔前景。在跨境电商行业,优秀的运营晋升路径清晰,可以从基层运营到区域负责人再到高管,也可转型为运营操盘手、品牌出海核心骨干。

“跨境电商虽已是红海,但全球化需求与政策东风下,仍有大量机会。”朱静波回顾自己的从业经历道,“只有坚守数据思维、深耕每一个细节,紧跟市场与政策变化,才能在行业中站稳脚跟。”

他期待更多有活力的年轻人加入。这里不仅能让大家快速实现个人职业价值,更能在见证中国商品漂洋过海、走向全球的过程中,收获满满的自豪感与认同感。■



朱静波。

跨境电商运营师朱静波:做跨境电商的“超级大脑”

■ 海南日报全媒体记者 刘宁玥

人物: 朱静波
职业: 跨境电商运营主管
理念: 数据驱动决策,细节决定成败