

锤炼主播表达 打磨直播流程

把书面脚本转成镜头前可执行的协作

研判依据 · 完成任务 · 留存证据

任务

明确要解决的问题

行动

按步骤完成岗位操作

证据

用记录解释判断

交接

使下一环节接得住

本课处在开播前哪一步

场景可用之后，仍需验证人和流程

01 输入

场景、设备参数与问题清单

02 工作

走位联练、话术演练、连续彩排

03 输出

复查后的脚本、岗位提示和交接记录

04 本页练习与核对

本课承接任务3前一次课交付的直播场景、设备参数与问题清单，围绕主播走位、产品讲解和全流程预演组织教学。

彩排要解决三类问题

完成脚本不等于能够稳定表达

01 镜头

是否出画或遮住商品

02 信息

讲解是否准确、连贯

03 协作

提示与接续是否被接收

04 本页练习与核对

本课承接任务3前一次课交付的直播场景、设备参数与问题清单，围绕主播走位、产品讲解和全流程预演组织教学。

本课最终交付什么

用可以回看的证据支持开播准备

01 视频

保留整场预演与问题片段

02 文稿

保留修改位置和最终脚本版本

03 工作页

四栏记录形成同一条改进链

04 本页练习与核对

本课承接任务3前一次课交付的直播场景、设备参数与问题清单，围绕主播走位、产品讲解和全流程预演组织教学。

从上课成果走向岗位成果

消费者看到的是直播画面和说明

01 面对镜头

清楚展示商品与用途

02 面对同伴

说清动作、节点与交接对象

03 面对问题

主动查证并复练到位

04 本页练习与核对

本课承接任务3前一次课交付的直播场景、设备参数与问题清单，围绕主播走位、产品讲解和全流程预演组织教学。

彩排工作页怎样贯穿全程

在相应栏目记录发生过的工作

检查或动作	具体要求
联练	脚本段号、走位依据与复练结果
预演	计划实际时长与岗位衔接
整改交接	问题事实、复查与接收确认

进一步解释

本课承接任务3前一次课交付的直播场景、设备参数与问题清单，围绕主播

课前先核对资料 / 先检查一句商品话术

把不确定内容变成待核问题；教学设例：脚本写着“绝对不会掉色”

01 商品

材质、用途、价格与服务条件

02 脚本

版本、商品编号与讲解段号

03 问题

写清缺少什么资料及向谁核实

04 可知

外观和现有资料能支持哪些表述

岗位认领要落到动作

每人都应知道自己的观察任务

检查或动作	具体要求
主播	讲解与展示同步，回应已核信息
助播	准备递物并确认交接
运营场控	核对信息、传递节点提示

进一步解释

对照商品资料检查话术中的材质、用途、价格和服务信息，标注依据；对不

带着一个具体问题开练

从个人卡点切入，逐步连成整场

01 定位

指出脚本段号与具体动作

02 目标

说明希望看到的改善表现

03 证据

决定用回显还是回放来核对

04 本页练习与核对

对照商品资料检查话术中的材质、用途、价格和服务信息，标注依据；对不确定内容先提出核实问题，不自行补写承诺。

站姿自然，商品有空间

镜头前的稳定感来自可重复的动作

01 位置

先看回显中的人物和商品范围

02 姿态

自然站立，避免频繁晃动

03 调整

根据画面效果修正，而非凭感觉

04 本页练习与核对

站姿自然、走位清楚、眼神与手势配合讲解；依据回显画面调整人物位置，保留商品展示空间，避免出画、遮挡或跨越线缆。

认识主播区与展陈区

动线服务讲解和取放，不追求复杂

01 主播区

保持主要讲解位置稳定

02 展陈区

取物后回到可见展示位置

03 安全区

通道与线缆不被动作侵占

04 本页练习与核对

站姿自然、走位清楚、眼神与手势配合讲解；依据回显画面调整人物位置，保留商品展示空间，避免出画、遮挡或跨越线缆。

先看画面再画动线

把移动路线与镜头边界对照起来

起点

确定开始讲解的位置

转移

指出取物与递物路径

终点

检查回到展示位置是否遮挡

主播走位与协作示范



- 主播区**
站姿自然、看向镜头
- 展陈区**
保留商品展示空间
- 助播交接**
避开遮挡与碰撞
- 安全动线**
不跨越线缆

用回显画面检查出画、遮挡和交接。

先看画面再画动线：对照图示完成观察

站姿自然、走位清楚、眼神与手势配合讲解；依据回显画面调整人物位置，保留商品展示空间，避免出画、遮挡或跨越线缆。

眼神与信息同步

让观众知道此刻该看哪里

01 说明时

面向镜头进行简洁说明

02 展示时

手势引向正在讲的细节

03 核对时

短暂查看提示后回到表达

04 本页练习与核对

站姿自然、走位清楚、眼神与手势配合讲解；依据回显画面调整人物位置，保留商品展示空间，避免出画、遮挡或跨越线缆。

手势的任务是指向重点 / 商品朝向要让观众看懂

每个动作都应帮助理解商品；检查正面、细节与使用方向

01 指向

只指正在说明的部位

02 停留

让关键细节有被看清的机会

03 收回

避免手部长期遮住主体

04 正面

先建立商品整体印象

走位时最容易忽略什么

镜头内外都要检查

检查或动作	具体要求
出画	人或商品离开可见范围
遮挡	人物、手部或道具挡住重点
线缆	路径与设备连接线发生交叉

进一步解释

站姿自然、走位清楚、眼神与手势配合讲解；依据回显画面调整人物位置，

递物前先获得回应 / 轮换岗位检验配合

助播和主播需要共同完成交接；换一个角色，发现原来看不见的问题

01 准备

确认样品和接收方向

02 回应

接物人确认后再递送

03 观察

同伴检查是否碰撞或遮挡

04 主播转助播

体验递送时机与朝向

回显画面怎样看

即时画面用于快速发现可见偏差

看人物

占比与位置是否合适

看商品

主体与细节是否清楚

看配合

递接是否影响讲解和视线

走位演练的回显核对

画面位置

人物占比是否合适

商品展示

是否清晰无遮挡

递物配合

相邻岗位是否顺畅

岗位轮换

记录一次配合改进

主播与助播轮换，依据画面修正。

回显画面怎样看：对照图示完成观察

轮换前先查看线缆走向与通道，接物人回应后再递送，避免相互遮挡或碰撞；镜头外成员观察人物占比、商品朝向及眼神手势是否与讲解同步，指出

观察记录要写得具体

把“效果不好”改成可复练的问题

检查或动作	具体要求
对象	哪位岗位、哪个商品或段号
位置	何处出画、何物遮挡
动作	哪一处调整能够直接复练

进一步解释

轮换前先查看线缆走向与通道，接物人回应后再递送，避免相互遮挡或碰撞

教学设例：递物遮住徽章

把问题转成一个小幅可检验的修改

01 原动作

助播从展示正前方横向递入

02 修改

先确认接收，再从约定方向递送

03 核验

重走同一路线观察商品是否可见

04 本页练习与核对

轮换前先查看线缆走向与通道，接物人回应后再递送，避免相互遮挡或碰撞；镜头外成员观察人物占比、商品朝向及眼神手势是否与讲解同步，指出具体偏差。

一次只改清楚一个动作

局部复练帮助比较修改前后

01 保留

同一商品、同一机位与同一段

02 改变

只调整已定位的递物或走位

03 判断

同伴用相同观察点确认改善

04 本页练习与核对

轮换前先查看线缆走向与通道，接物人回应后再递送，避免相互遮挡或碰撞；镜头外成员观察人物占比、商品朝向及眼神手势是否与讲解同步，指出具体偏差。

走位联练工作页示范

教学设例：只示范记录结构

段号角色

商品一细节展示 / 主播与助播

首次问题

递送时遮挡主体，记录像位置

复练结果

调整递送方向，再看是否改善

彩排任务接收与脚本标记

彩排目标 / 本人角色

课前疑问 / 教师反馈

易误解或无依据的话术

核实办法 / 修订位置

先认领职责，再检查本组话术。

走位联练工作页示范：对照图示完成观察

轮换前先查看线缆走向与通道，接物人回应后再递送，避免相互遮挡或碰撞；镜头外成员观察人物占比、商品朝向及眼神手势是否与讲解同步，指出

站位训练检查点

用画面证据回答是否达成

01 自然

姿态稳定，眼神与讲解相合

02 可见

商品朝向清楚，不出画不遮挡

03 安全

通道通畅，递接回应明确

04 本页练习与核对

轮换前先查看线缆走向与通道，接物人回应后再递送，避免相互遮挡或碰撞；镜头外成员观察人物占比、商品朝向及眼神手势是否与讲解同步，指出具体偏差。

话术先有结构再求自然

四步结构帮助观众跟上表达

开场引入

说明主题与当前商品

卖点讲解

连接特征、优势与使用价值

互动收尾

回应问题并说明后续安排

话术演练的四步法



互核资料，记录卡顿、遗漏及无依据表述。

话术先有结构再求自然：对照图示完成观察

讲解产品话术四步结构：开场说明主题与商品，卖点讲解连接特征、优势与使用价值，互动回应观众问题，收尾说明后续安排。

开场引入要说清什么 / 两种开场的差别

让新进入的观众快速知道主题；教学设例：对照信息是否清楚

01 身份主题

简洁介绍专场与讲解内容

02 商品对象

明确正在展示哪款商品

03 后续期待

说明接下来会看哪些细节

04 空泛

反复说“太好看了” 却不说商品

真实案例：故宫雨中直播：让知识可以被看见

先读清事件与证据，再讨论可迁移的方法。

故宫博物院的雨中直播把一次天气变化转化为知识讲解的场景。教育人员面对镜头介绍宫殿建筑如何处理雨水、排水构件在什么位置，以及观众在现场能看到哪些现象。雨景没有取代知识内容，而是提供了让抽象建筑知识变得可观察的线索。

公开页面显示，直播并非只沿一条固定路线介绍。不同线路和讲解者呈现不同角度，讲解时还配合道具演示和手绘插图，帮助观众理解镜头未必能拍清的结构细节。镜头内所见、图示解释和口头讲述共同完成表达。



资料来源：故宫博物院：雨中直播活动报道

案例分析：故宫雨中直播：让知识可以被看见

把报道中的事实与本课岗位动作对应起来。

报道能够证实什么

- 主题连接真实场景活动以雨天故宫为场景，讲解建筑排水知识。
- 由教育人员出境故宫教育人员在镜头前带领观众欣赏并讲解。
- 不同路线交替进行报道明确说明直播设计了多条讲解路线并交替呈现。
- 辅助表达不只靠口述道具演示与手绘插图用于辅助观众理解。

转化为本课判断

迁移到产品直播时，主播可以先指认观众看得到的实物细节，再用图示解释隐藏结构，最后回到用途和限制条件。案例的重点是“证据与表达相互配合”，不是把雨景或故宫的传播热度当作商品销售效果。

资料来源：故宫博物院：雨中直播活动报道

卖点不只是形容词

用商品事实支撑使用价值

特征

可以看到或由资料核实的属性

优势

该特征在具体使用中带来的便利

价值

对相应受众和场景有什么意义

产品讲解结构示意

填写依据、执行动作与复核记录

场景与需求

说明具体使用或赠礼场景
识别受众关注的问题

事实与展示

指出商品细节及依据
与镜头、递物动作配合

互动与过渡

查证后回应疑问
交接后续讲解段落

记录岗位 复核岗位 版本及日期

卖点不只是形容词：对照图示完成观察

讲解产品话术四步结构：开场说明主题与商品，卖点讲解连接特征、优势与使用价值，互动回应观众问题，收尾说明后续安排。

用FAB组织一段讲解

表达结构帮助梳理信息，不能代替验证

01 特性

先说明资料支持的具体特点

02 优势

解释特点如何产生使用上的差别

03 效益

连接用户场景，避免保证性夸大

04 本页练习与核对

讲解产品话术四步结构：开场说明主题与商品，卖点讲解连接特征、优势与使用价值，互动回应观众问题，收尾说明后续安排。

教学设例：徽章怎么讲

以下是练习框架，参数必须用本组实物补齐

01 特征

展示已核定的图案或结构

02 场景

说明真实可行的佩戴或收藏用途

03 边界

没有实测依据就不写耐用保证

04 本页练习与核对

讲解产品话术四步结构：开场说明主题与商品，卖点讲解连接特征、优势与使用价值，互动回应观众问题，收尾说明后续安排。

哪些能看见，哪些要查证

可见外观和不可见属性不能混为一谈

检查或动作	具体要求
可观察	颜色、造型和当前展示状态
需资料	材质、规格、价格与服务条件
需核实	库存变化、优惠期限和额外承诺

进一步解释

讲解产品话术四步结构：开场说明主题与商品，卖点讲解连接特征、优势与

商品事实与表达方法

修辞可以变，事实不能随意变

检查或动作	具体要求
事实	与商品资料对应的客观信息
方法	先整体后细节的讲解顺序
待核	缺少证据的功效或优惠表述

进一步解释

讲解产品话术四步结构：开场说明主题与商品，卖点讲解连接特征、优势与

一句话怎样避免越界

教学设例：从保证结果改为准确说明

01 原句

买了这款就一定成为全场焦点

02 问题

把主观感受写成普遍结果保证

03 改句

描述图案与搭配方式，让用户判断

04 本页练习与核对

讲解产品话术四步结构：开场说明主题与商品，卖点讲解连接特征、优势与使用价值，互动回应观众问题，收尾说明后续安排。

优惠与库存先确认 / 服务承诺不要自行增加

真实信息是促单表达的前提；不确定的售后问题先核实

01 查资料

核对当期活动条件和商品状态

02 问岗位

由负责核验的岗位确认

03 再表达

与已确认内容保持一致

04 识别

观众问的是规则还是个人期望

互动回应从听清问题开始

先理解用户关心的事实，再组织回答

检查或动作	具体要求
重述	用简短语句确认问题对象
核实	查商品信息或请运营核对
回应	用观众容易理解的语言说明

进一步解释 优惠、库存和服务承诺须与企业确认的信息一致，不能自行编造紧迫感。

回答型与提问型互动

选择互动方式要服务当前商品

01 回答型

回应实际疑问，补充说明

02 提问型

围绕主题提出可参与的问题

03 共同点

都不能编造用户反馈或交易

04 本页练习与核对

遇到夸大或待核承诺先停下查证，修改后重讲同一段，由同伴核对是否改到位。

暂时不知道时怎么说

礼貌回应和主动核对可以同时做到

01 先承接

说明已收到问题

02 后核对

请对应岗位查证具体条件

03 再补充

确认后回应并留下记录

04 本页练习与核对

遇到夸大或待核承诺先停下查证，修改后重讲同一段，由同伴核对是否改到位。

遇到紧张或忘词

用结构提示找回讲解方向

01 抓关键词

商品、特点、场景三项提示

02 回到实物

用正在展示的细节继续说明

03 同伴支持

按既定口令给予简短提示

04 本页练习与核对

遇到夸大或待核承诺先停下查证，修改后重讲同一段，由同伴核对是否改到位。

语速与停顿怎样调整 / 把书面语转成口语

让重点信息有理解和观察的空间；自然表达仍要保留必要条件

01 重点处

讲清规格或条件后稍作停顿

02 展示处

动作到位再解释细节

03 转折处

用一句过渡承接下一环节

04 拆长句

一段先说一个核心信息

助播不是站在旁边

熟悉商品和脚本才能支持主播

检查或动作	具体要求
提前准备	确认下一件商品及展示方向
同步展示	与当前卖点说明相配合
反馈问题	把观众疑问传给对应岗位
进一步解释	遇到夸大或待核承诺先停下查证，修改后重讲同一段，由同伴核对是否改到

收尾引导承接下一步 / 从四步结构到完整表达

本段结束要让观众知道接下来做什么；四部分连起来后再检查遗漏

01 回顾

用一句话提炼当前商品重点

02 引导

说明已确认的后续安排

03 转接

向下一商品或互动自然过渡

04 主题

有没有明确当前商品

教学设例：改写一段空泛话术

把夸赞换成观众能够验证的信息

01 原稿

只有“最好、必买、不会后悔”

02 修订

补商品特征、展示动作和场景

03 复练

请同伴指出事实与表达是否一致

04 本页练习与核对

遇到夸大或待核承诺先停下查证，修改后重讲同一段，由同伴核对是否改到位。

同伴互评怎样有用

指出具体语句并说明修改依据

定位

标记哪一句、哪个段号

理由

说明误解风险或结构缺漏

建议

给出保留原意的准确说法

彩排问题与复测记录

填写依据、执行动作与复核记录

发现问题

时间点与脚本位置
话术、动作或接令

确定修改

依据、修改岗位
更新脚本版本

局部复测

复测动作与结果
交付正式直播

记录岗位 复核岗位 版本及日期

同伴互评怎样有用：对照图示完成观察

遇到夸大或待核承诺先停下查证，修改后重讲同一段，由同伴核对是否改到位。

修订后重讲同一段

修改完成需要表达证据

01 查证

解决夸大或待核内容

02 改写

在脚本中留下位置和版本

03 复练

由同伴核对是否真正改到位

04 本页练习与核对

遇到夸大或待核承诺先停下查证，修改后重讲同一段，由同伴核对是否改到位。

分段演练的记录重点

工作页连接首次问题与复练结果

检查或动作	具体要求
首次	记录卡顿、遗漏或信息不一致
修改	写清资料依据和调整语句
复练	写明改善表现及仍待核事项
进一步解释	遇到夸大或待核承诺先停下查证，修改后重讲同一段，由同伴核对是否改到

进入整场预演前的复查

把未解决问题带入连续流程观察

01 已改正

选择一处说明改动与证据

02 仍关注

指出需要整场验证的节点

03 待核实

保留责任岗位和处理状态

04 本页练习与核对

遇到夸大或待核承诺先停下查证，修改后重讲同一段，由同伴核对是否改到位。

为什么要连续预演

分段熟练仍可能在连接处出现问题

环节连接

上一段如何自然进入下一段

岗位连接

提示是否及时且被接收

信息连接

商品和活动条件是否一致

全流程彩排任务单

填写依据、执行动作与复核记录

领取统一版本

整场脚本、岗位分工
核对画面与声音需求

连续预演

开场、讲解、互动、收尾
记录动作和接令断点

问题打磨

定位脚本、修改复测
保存交付版本

记录岗位 复核岗位 版本及日期

为什么要连续预演：对照图示完成观察

明确主播表达、助播交接、运营核对和场控提示的职责；引导学生逐项复述自己的起止时点与交接对象，出现延时及时报告并协同调整

整场流程需要哪些节点

每个节点都有内容与交接动作

检查或动作	具体要求
开场预热	交代主题和观看重点
介绍答疑	商品说明与真实问题回应
促单收尾	核定购买信息与后续安排

进一步解释 明确主播表达、助播交接、运营核对和场控提示的职责；引导学生逐项复述

为流程建立业务时间轴

用计划与实际比较，发现节点偏差并协调岗位

01 计划

明确各脚本节点起止与顺序

02 实际

连续预演时记录实际运行

03 偏差

对比差异并确定修订位置

04 本页练习与核对

明确主播表达、助播交接、运营核对和场控提示的职责；引导学生逐项复述自己的起止时点与交接对象，出现延时及时报告并协同调整

时间轴至少包含什么

用同一张表连接内容与岗位

内容节点

讲哪款商品、做哪项互动

岗位提示

谁发出，谁接收，如何确认

记录证据

实际时长与回放位置

整场彩排的岗位时间轴



各岗位共同填写时间轴与彩排记录。

时间轴至少包含什么：对照图示完成观察

明确主播表达、助播交接、运营核对和场控提示的职责；引导学生逐项复述自己的起止时点与交接对象，出现延时及时报告并协同调整

真实案例：东方甄选双语讲解：内容如何服务商品

先读清事件与证据，再讨论可迁移的方法。

新华社关于东方甄选的报道记录了主播介绍牛排、火腿等商品时，把中文讲解与英文表达结合在一起的做法。主播并非单纯重复一串术语，而是在讲解商品过程中穿插英文词汇，帮助观众把语言知识与眼前物品联系起来。

报道中的小白板是一个可见的辅助工具：主播一边说商品，一边写下英语表达。这让直播间里的解释有了“听到—看到—再看商品”的顺序。报道同时提醒读者，风格形成与团队人员、内容积累有关，不能机械地把一种话术复制到任何商品。

资料来源：新华社：东方甄选双语直播报道

案例分析：东方甄选双语讲解：内容如何服务商品

把报道中的事实与本课岗位动作对应起来。

报道能够证实什么

- 商品仍是讲解对象报道列举了用中英文介绍蔬果、牛排和海鲜等商品的做法。
- 白板支持口头表达报道中的董宇辉一边讲解牛排，一边在小白板上书写英语词语。
- 内容来自既有积累报道描述这次表达将原有英语教学与卖东西结合起来。
- 不能机械复制模式报道引述观点指出各企业资源和人员条件存在差异，不能完全复制。

转化为本课判断

在本课口播训练中，可以学习它的“实物示范 + 可见辅助信息”方法，但每一个专业词都要准确、易懂，并始终服务于商品事实。语言趣味不能替代食品规格、适用条件或价格信息的核实。

资料来源：新华社：东方甄选双语直播报道

交接也需要在流程中出现

不能只为讲解预留安排

01 递物交接

上一商品退场与下一件到位

02 信息交接

活动状态或问题核对完成

03 表达交接

接收方知道从哪句话接续

04 本页练习与核对

明确主播表达、助播交接、运营核对和场控提示的职责；引导学生逐项复述自己的起止时点与交接对象，出现延时及时报告并协同调整

四岗如何各司其职

分工清楚才能减少互相干扰

检查或动作	具体要求
主播助播	表达与递接相互对应
运营	核对商品和活动信息
场控	统一传递节点与节奏提示

进一步解释 明确主播表达、助播交接、运营核对和场控提示的职责；引导学生逐项复述

每人复述自己的职责

口头确认能暴露书面分工的空缺

01 起止

说明何时开始与何时交出

02 对象

说明交给哪个岗位

03 口令

说明如何发出和回应提示

04 本页练习与核对

明确主播表达、助播交接、运营核对和场控提示的职责；引导学生逐项复述自己的起止时点与交接对象，出现延时及时报告并协同调整

提示口令要短而可执行

让接收者知道下一步动作

检查或动作	具体要求
对象明确	指出由哪个岗位处理
动作明确	说明展示、核对或转接
回应明确	接收后确认，再执行
进一步解释	明确主播表达、助播交接、运营核对和场控提示的职责；引导学生逐项复述

教学设例：三人同时提醒

把多头指令整理成单一提示入口

01 现象

主播收到互相冲突的提示

02 处理

先由场控整理已核实信息

03 复练

按同一口令重演转换节点

04 本页练习与核对

明确主播表达、助播交接、运营核对和场控提示的职责；引导学生逐项复述自己的起止时点与交接对象，出现延时及时报告并协同调整

发生延时先报告

协同调整比仓促删掉关键信息更可靠

01 报位置

当前停在哪个脚本节点

02 报影响

下一商品或互动是否受影响

03 协同改

保留必要说明，调整非关键重复

04 本页练习与核对

明确主播表达、助播交接、运营核对和场控提示的职责；引导学生逐项复述自己的起止时点与交接对象，出现延时及时报告并协同调整

流程表怎样写

教学设例：只展示字段逻辑

检查或动作	具体要求
环节计划	商品介绍与互动答疑
实际岗位	记录真实时长和执行人
观察依据	提示是否接收及回放位置
进一步解释	明确主播表达、助播交接、运营核对和场控提示的职责；引导学生逐项复述

观察企业导师示范

把注意力放到可以模仿的动作

衔接

如何从展示转到互动

求证

如何回应不确定商品问题

补位

如何通过岗位配合保持连贯

遇到不确定问题怎么回应

1 先回应

礼貌接住用户问题

2 再核实

交责任岗位查依据

3 后说明

补充准确的事实

4 留记录

保留待核和确认状态

不夸大，不虚假承诺，不以促单代替核实。

观察企业导师示范：对照图示完成观察

明确主播表达、助播交接、运营核对和场控提示的职责；引导学生逐项复述自己的起止时点与交接对象，出现延时及时报告并协同调整

主动纠错也是专业表现 / 连续录制前的准备

准确和礼貌应当一起体现；保证录像能够支持问题复查

01 发现

识别原表达与商品资料的差异

02 纠正

明确补充准确内容

03 记录

保留问题位置与修改结果

04 画面声音

确认关键动作和语句可辨

全流程预演怎么实施

按分工执行，不把演练变成逐句讨论

01 连续完成

围绕既定节点自然推进

02 及时提示

按约定入口处理必要信息

03 保留证据

录制与岗位记录同步进行

04 本页练习与核对

明确主播表达、助播交接、运营核对和场控提示的职责；引导学生逐项复述自己的起止时点与交接对象，出现延时及时报告并协同调整

观察岗关注哪些问题

回放应能找到问题发生的位置

检查或动作	具体要求
节奏	超时、冷场与重复表达
内容	卡顿、遗漏及不准确信息
协作	商品递接、提示和收尾交接

进一步解释

依据回放时间点记录超时、冷场、话术卡顿、衔接或信息表述问题，写明责

回放先定位再判断

把印象评价转为具体事实

定位

找到商品、段号与录像时间点

描述

说出画面或声音中发生了什么

比较

对照原脚本和验收要求

按回放时间点整改

回放时间点 / 问题位置

问题类型 / 责任岗位

修订办法 / 依据

复查结果 / 脚本版本

未核实信息暂不进入正式开播脚本。

回放先定位再判断：对照图示完成观察

依据回放时间点记录超时、冷场、话术卡顿、衔接或信息表述问题，写明责任岗位、修订办法与复查结果；未核实信息暂不进入正式开播脚本。

问题单需要一条完整链

一条记录应能指导下一次复练

检查或动作	具体要求
事实	具体问题及发生位置
处理	核实依据、修订办法与责任岗
结果	复查发现和仍需处理的事项
进一步解释	依据回放时间点记录超时、冷场、话术卡顿、衔接或信息表述问题，写明责

教学设例：卡顿问题分析

不要把所有卡顿都归为“不熟练”

01 可能原因

长句难读或关键词缺失

02 核查方法

看稿件并听同段回放

03 改进方案

拆句、保留关键词后再演练

04 本页练习与核对

依据回放时间点记录超时、冷场、话术卡顿、衔接或信息表述问题，写明责任岗位、修订办法与复查结果；未核实信息暂不进入正式开播脚本。

教学设例：冷场问题分析

先分清互动空缺和真实待核

01 观察事实

问题发出后无人接续

02 可能原因

提示未接收或问题太宽泛

03 复练办法

明确回应岗并调整提问方式

04 本页练习与核对

依据回放时间点记录超时、冷场、话术卡顿、衔接或信息表述问题，写明责任岗位、修订办法与复查结果；未核实信息暂不进入正式开播脚本。

教学设例：信息不一致

脚本和商品资料冲突必须先核实

01 定位差异

指出规格或条件所在字段

02 核实处理

请对应岗位和导师确认

03 修订复练

更新脚本后再讲同一段

04 本页练习与核对

依据回放时间点记录超时、冷场、话术卡顿、衔接或信息表述问题，写明责任岗位、修订办法与复查结果；未核实信息暂不进入正式开播脚本。

教学设例：遗漏场控提示

把接收确认纳入下一轮复练

01 原问题

提示发出但无人回应

02 修订

指定接收者与确认口令

03 复查

从提示前一节点连续演练

04 本页练习与核对

依据回放时间点记录超时、冷场、话术卡顿、衔接或信息表述问题，写明责任岗位、修订办法与复查结果；未核实信息暂不进入正式开播脚本。

从现象到原因要有证据

不要未经比较就认定责任

01 可直接记录

出画、漏词和提示未回应

02 需要核查

资料版本或设备状态的原因

03 审慎判断

把尚未确认的原因保留为假设

04 本页练习与核对

依据回放时间点记录超时、冷场、话术卡顿、衔接或信息表述问题，写明责任岗位、修订办法与复查结果；未核实信息暂不进入正式开播脚本。

整改按问题类别填写

让不同问题找到相应的处理方式

检查或动作	具体要求
表达走位	局部修改并复练
失实承诺	先查证，再改写公开内容
安全协作	暂停受影响环节，处理后复查
进一步解释	依据回放时间点记录超时、冷场、话术卡顿、衔接或信息表述问题，写明责

真实案例：河南博物院：不同角色怎样连成一场直播

先读清事件与证据，再讨论可迁移的方法。

河南博物院2024年的祝福主题直播把文博讲解、文创推荐与现场表演放在同一活动中。官方活动记录中，讲解人员说明文化背景，推介人员衔接产品内容，古乐演奏参与营造情境。不同角色承担不同任务，观众才有机会在一场活动里看到“为什么值得了解”和“具体可以带走什么”。

这种安排考验流程衔接：讲解结束后怎样交给推荐，表演插入后怎样把注意力拉回主题，互动环节如何承接前面讲过的知识。官方报道展示了角色和内容的组合，但没有给出可以直接复制的课堂秒表或销售成果。



资料来源：河南博物院：祝福主题直播活动

案例分析：河南博物院：不同角色怎样连成一场直播

把报道中的事实与本课岗位动作对应起来。

报道能够证实什么

- 直播围绕祝福主题组织2024年国庆节活动将文物展示、文化解读与互动体验结合。
- 人员承担不同表达任务公开报道介绍主持人引导、讲解员介绍与文创推荐官分享新品。
- 现场演奏进入直播内容华夏古乐团乐师以相应情境角色进行现场演奏。
- 流程有针对性优化报道说明团队对整场流程作出调整，强调节奏与创意。

转化为本课判断

学生设计文创直播流程时，可把每个环节的输入与交接词写清楚，让知识讲解、产品展示和互动形成连续链条；同时对文化事实和商品属性分别准备核对材料。

资料来源：河南博物院：祝福主题直播活动

先暂停哪些问题 / 怎样证明整改有效

彩排中的暂停要服务核实与安全；不能只写“已修改”

01 明显失实

停止相关错误表达并查证

02 安全问题

先处理通道、设备或线缆风险

03 恢复条件

问题处理并经复查后再练

04 同段比较

比较修改前后的同一节点

仍未解决的问题怎么交出

待核不等于遗漏，也不等于完成

检查或动作	具体要求
写清	未确定的字段及影响范围
分责	指定后续核实岗位
限制	未核实内容暂不进入开播脚本

进一步解释

依据回放时间点记录超时、冷场、话术卡顿、衔接或信息表述问题，写明责

脚本版本要能够对应视频

同名文件容易造成交接混淆

检查或动作	具体要求
版本	最终稿与旧稿区分清楚
位置	标注改动的段号和语句
关联	记录对应复练视频与时间点

进一步解释

依据回放时间点记录超时、冷场、话术卡顿、衔接或信息表述问题，写明责

互动设计也要同步修改

话术更改可能影响提示与动作

问题变化

新的提问是否仍有核对路径

动作变化

助播是否知道展示顺序

口令变化

场控是否使用新提示

彩排成果进入正式开播

1 归档预演视频

关联回放时间点

2 修订脚本

保留修改及复查

4 现场交接

商品、设备与布景

3 企业确认

核对可用版本

接收岗位签认后，按正式开播要求准备。

互动设计也要同步修改：对照图示完成观察

依据附件1“岗位规范与整改”栏目修订脚本与互动设计，保留修改位置和复查结果，经企业导师确认后交接任务4使用。

开播交接要带齐哪些内容

接收方能够据此继续准备

检查或动作	具体要求
版本	最终脚本与业务时间轴
提示	互动、岗位口令和未决事项
确认	企业复查意见与接收岗位时间

进一步解释

依据附件1“岗位规范与整改”栏目修订脚本与互动设计，保留修改位置和

交接时请接收方复述 / 保留布景也要记录状态

发送文件并不等于完成交接；设备和商品同样属于交接内容

01 指认

说出正在接收的版本

02 确认

复述未决问题和下一步责任

03 记录

留下接收岗位与确认时间

04 商品道具

清点并按约定归位

过程评价看哪些证据

同一量规观察实际工作过程

检查或动作	具体要求
任务准备	脚本核对与岗位准备，共10分
联练彩排	分段联调20分、连续彩排20分
规范协作	如实表达、补位纠错，共10分

进一步解释

依据附件1“岗位规范与整改”栏目修订脚本与互动设计，保留修改位置和

成果评价看哪些证据

每项10分，合计40分

检查或动作	具体要求
信息表达	商品与服务信息准确，10分
镜头展示衔接	走位、递物与展示连贯，10分
整改有效性	定位、修订与再演练结果，10分
开播交付	脚本、互动提示与复查完整，10分

进一步解释

各主体过程60分 + 成果40分 = 100分；总评 = 自评×10% + 小组互

四主体如何形成总评

先各自按同一100分量规评分

检查或动作	具体要求
学生自评	权重10%，提交本人证据
小组互评	权重10%，指出具体表现
双导师	校内教师40%，企业导师40%

进一步解释

各主体过程60分 + 成果40分 = 100分；总评 = 自评×10% + 小组互

计分示例：避免重复加权

教学设例：四主体分数为80、90、85、95

检查或动作	具体要求
计算	$80 \times 10\% + 90 \times 10\% + 85 \times 40\% + 95 \times 40\%$
结果	总评为89分
边界	不再对总评重复乘过程或成果权重

进一步解释 各主体过程60分 + 成果40分 = 100分；总评 = 自评×10% + 小组互

用一张导图复盘方法

从表达动作回到改进闭环

01 走位

看画面、定动线、确认递接

02 话术

有结构、有依据、能回应

03 流程

连续预演、定位整改、复查交接

04 本页练习与核对

各主体过程60分 + 成果40分 = 100分；总评 = 自评×10% + 小组互评×10% + 校内教师×40% + 企业导师×40%。不再次乘60%或40%。

个人复盘不只写感想 / 综合挑战：交付能用的脚本

回答自己改变了什么；用同一商品完成一次可核查改进

01 问题

指出一次具体的卡顿或配合偏差

02 行动

说明采用的查证或修订办法

03 证据

标注复练结果和下一次关注点

04 演练

把走位、讲解与岗位提示连起来

从彩排交接到正式开播 / 结束检查：准备好了吗

充分准备让真实表达更稳定；用三个问题验证本组交付是否完整

01 已确认

带着复查后的脚本与提示进入下一任务

02 待跟进

未决事项保持状态和责任人

03 持续改进

让每次回看都能对应下一次行动

04 讲得清

商品事实与四步表达能否对应

练习资源使用导航

按自己的问题选择补充练习

01 巩固知识

完成配套习题并说明判断依据

02 分析案例

观察真实表达与流程，再做岗位迁移

03 回到工作

使用附件表格记录本组真实彩排

04 本页练习与核对

依据附件1“岗位规范与整改”栏目修订脚本与互动设计，保留修改位置和复查结果，经企业导师确认后交接任务4使用。

把改进留给下一次开播

彩排的价值体现在问题被发现和解决

01 保留证据

视频位置与脚本版本相互对应

02 保留责任

待核问题有接收岗位和跟进安排

03 保留方法

观察、核实、修订、复练形成习惯

04 本页练习与核对

依据附件1“岗位规范与整改”栏目修订脚本与互动设计，保留修改位置和复查结果，经企业导师确认后交接任务4使用。