

电子商务专业

技能考核标准

一、专业名称及适用对象

1. 专业名称

电子商务（专业代码：530701）

2. 适用对象

高职全日制在籍毕业年级学生

二、考核内容

模块一：售前（后）客户服务与管理

基本要求：

1、售前客户服务与管理

①能分析竞争对手发展状况，并对自身企业产品或服务的特点进行合理分析，提炼企业产品服务特色及优势，并能识别和描述企业的目标客户群体；

②能根据产品性能或服务特点，行业发展动态，有效规划客户接待前的准备工作；

③能使用 QQ、旺旺、Email、微信等工具与顾客有效沟通，能根据实际情况选择合适的沟通方式，掌握与客户交流技巧；

④能正确介绍电商平台基本交易流程，平台基本交易规则；

⑤能正确理解客户需求，了解客户的期望，有针对性地推荐企业产品和服务，能将产品特点转化为客户利益；

⑥能对客户价值进行评估，正确测算客户价值，对客户价值进行动态分析；

⑦能掌握重点客户识别的基本方法和技术，并能对客户进行分级管理。

⑧有良好的协调能力、沟通能力和团队合作能力，具有积极的工作态度、良好的服务意识，具有较强的工作责任感，较强的执行能力，自觉遵守6S管理。

2、售后客户服务与管理

①能准确判断客户异议的类型；

- ②能分析判断异议产生的原因；
- ③能掌握异议处理的步骤和方法；
- ④能掌握异议处理的原则，灵活运用异议处理技巧；
- ⑤能分析客户投诉产生的原因，准确判断客户投诉的类型；
- ⑥能科学制定处理投诉的基本流程，掌握一般投诉处理方法；
- ⑦能合理利用投诉处理的基本技巧，来化解异议并维系客户；
- ⑧能为客户正确介绍基本的法律常识、提供维权帮助；
- ⑨能定期回访维护新老客户，倾听顾客的建议与意见，及时向公司反馈信息并提供改善方案。
- ⑩有良好的协调能力、沟通能力和团队合作能力，具有积极的工作态度、良好的服务意识，具有较强的工作责任感，较强的执行能力，自觉遵守6S管理。

模块二：网站页面的编辑美化

基本要求：

- ①能正确识别和选用网站图像的基本格式，并能进行格式转换；
- ②能根据网页图像大小以及图像像素要求对图像进行处理；
- ③能够处理修饰网站图片，包括网站图片方向调整、明暗度调整、颜色调整；
- ④能够在图像中设置相应的文字效果、水印处理、边框等；
- ⑤能够设置网页基本属性以及 Keyword 关键字、description 标签等；
- ⑥能够用表格、层、框架、表单、CSS+div 来进行网页内容布局设置；
- ⑦能够在网页中正确使用文字、表格、图像、多媒体、页面链接等元素；
- ⑧能够对页面元素进行基本的动态设计，包括页面中滚动文字设计、鼠标经过图像设计、图片放大特效制作、广告图片自动轮换制作、浮动广告制作等；

⑨有良好的协调能力、沟通能力和团队合作能力，具有积极的工作态度、良好的服务意识，具有较强的工作责任感，较强的执行能力，自觉遵守6S管理。

模块三：网店美工设计

基本要求：

- ①能进行店铺的 Logo 设计与制作；
- ②能根据店铺经营产品和经营理念、风格等进行店铺的 Banner设计与制作；
- ③能制作店铺商品的高点击主图或直通车主图；
- ④能制作店铺的客服区、收藏区、分类图标等；
- ⑤能根据商品的促销活动以及商品的卖点制作促销海报；
- ⑥能根据不同类目商品特点制作商品详情页描述；
- ⑦能够根据店铺经营商品、目标用户、经营理念等进行店铺的整体风格设计，店铺的整体装修（功能区设计、排版布局、色彩搭配等）。

⑧有良好的协调能力、沟通能力和团队合作能力，具有积极的工作态度、良好的服务意识，具有较强的工作责任感，较强的执行能力，自觉遵守6S管理。

模块四：平台运营

基本要求：

- ①能利用阿里指数、生意参谋等数据平台分析市场趋势，进行市场选品；
- ②能对店铺商品进行全方位价格规划，并能对比分析平台竞争对手的价格，采用合适的定价方法；
- ③熟悉 平台运营推广常用规则，能灵活使用直通车、钻石展位、淘宝客、天天特价、聚划算等推广运营工具；
- ④能掌握电商平台站内论坛、博客、旺旺群等的建设、互动和推广方法，会软文帖子的构思、编写、发布、论坛推广等；

⑤能够分析店铺的流量结构，统计计算 PV、点击量、点击率等指标，能根据店铺的实际情况，采用合适的方法引流；

⑥能够对店铺宝贝成交转化率、跳失率等数据指标进行计算和分析，制定合适策略提高宝贝成交转化率；

⑦能够对店铺客单价进行分析，运用合适的营销策略提升客单价；

⑧能对店铺或店铺商品实施 SEO 优化，如：进行关键字选择，宝贝标题制作与优化，宝贝上下架时间分析与优化等；

⑨能够协助制定店铺客服KPI 考核规则，并能对客服数据进行分析和反馈；

⑩能够分析和计算店铺的成本、利润构成，并能对其影响因素进行分析、预测、制定应对措施。

⑪有良好的协调能力、沟通能力和团队合作能力，具有积极的工作态度、良好的服务意识，具有较强的工作责任感，较强的执行能力，自觉遵守6S管理。

模块五： 网络营销推广

基本要求：

①能够熟悉微信、微博、视频等移动新媒体推广平台的基本规则和操作流程，熟悉工具的传播规律；

②能掌握企业社会化媒体官方账号运营，包括日常内容编辑、发布、维护、管理、互动，提高影响力和关注度；

③利用微信平台，推广公司的品牌、产品和策划营销活动；

④负责微博及微信运营策略、活动、话题的制定及执行；

⑤开展微博、微信互动活动，带动粉丝数量增长，维护推广公司品牌；

⑥跟踪微博及微信推广效果，分析数据并及时反馈，提升公司官方公众平台的影响力与活跃度；

⑦推进微信、微博潜在客户的开发和维护；

素养要求

①有一定网络文案创新能力；

②有较强的洞察力和创新能力，具有一定的新闻敏感性，善于把握最佳的发博时机；

③遵纪守法、认真负责、踏实执着的工作态度；

④立足本职岗位、明确工作目标、具备良好的策划推广能力和项目执行能力；

⑤能注重工作场所的 6S（整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全）管理，遵守操作规程、操作纪律。

三、评价标准

模 块	评分要点
售前（后）客户服务与管理	<p>售前客户服务与管理</p> <p>①分析和提炼企业产品及服务特色正确，能根据字数要求进行很好概括和描述；</p> <p>②根据企业产品性能或服务特点，有效规划客户接待前的准备工作，思路清晰，准备工作正确完整；</p> <p>③在使用旺旺等工具与顾客沟通交流时，能够灵活应用售前营销过程的七步骤：招呼、询问、推荐、议价、核实、道别、跟进，能阐述明确、切中要害、语言合适；</p> <p>④给客户介绍平台交易流程、交易规则时做到正确、熟练、言简意赅；</p> <p>⑤在与客户交流时，做到及时准确理解客户需求和期望，针对客户的期望合理推荐产品和服务，将产品特点与客户利益相结合；</p> <p>⑥客户价值计算正确，针对计算的结果的分析，观点明确、表述清楚、分析深刻；</p> <p>⑦通过数据分析，按照 ABC 客户分类法对客户进行的分类正确，对客户分类管理的意义及管理措施分析正确、全面；</p> <p>⑧项目实施过程注重场所 6S 管理、遵守操作规程，提交的文档工整、美观，沟通模拟中的用语礼貌、注意措词，体现了售前客服人员的职业素养。</p> <p>售后客户服务与管理</p> <p>①分析和判断客户异议的类型正确；</p> <p>②分析判断客户异议产生原因思路清晰、正确、文笔通顺、符合字数要求；</p> <p>③客户异议处理的步骤详尽、话术合理，有技巧、针对性强、恰当的异议处理建议，整个过程礼节性强；</p> <p>④分析客户投诉产生的原因正确，客户投诉的类型归属正确；</p> <p>⑤处理客户投诉的基本流程正确，方法采用恰当；</p> <p>⑥处理客户投诉过程采用的话语恰当，可以化解异议并维系了客户；</p>

	<p>⑦为客户介绍的基本法律常识、提供的维权帮助内容正确，思路清晰；</p> <p>⑧采用电子邮件等方式进行的客户回访，格式正确、内容涵盖了试题情境中要求内容、语言通顺、礼节性强，同时能结合客户的实际情况实时推介了新的产品和服务；</p> <p>⑨项目实施过程注重场所 6S 管理、遵守操作规程，提交的文档工整、美观，沟通模拟中的用语礼貌、注意措词，体现了售后客服人员的职业素养。</p>
<p>网站页面的编辑美化</p>	<p>①网站页面中的图像格式转换正确，选用的格式正确；</p> <p>②网站页面中图像大小设置正确，图像文件字节数达到要求；</p> <p>③对网站页面中的图像按照要求进行了修饰处理，达到预期效果：图片角度调整正确、图片瑕疵修复、明暗度调整合适，颜色调整正确；</p> <p>④对网站页面中的图像按照要求进行了基本的合成处理，如添加文字、水印处理、边框制作等，内容准确、设计美观；</p> <p>⑤网页基本属性以及 Keyword、description 等设置正确；</p> <p>⑥根据页面功能和内容要求灵活选用表格、框架、层、表单等进行了布局，布局合理、美观；</p> <p>⑦网页中文字、表格、图像、多媒体、页面链接等元素添加、修饰正确、美观；</p> <p>⑧页面中元素的动态设计，如滚动文字设计、鼠标经过图像设计、图片放大特效制作、广告图片轮播、浮动广告制作，设计正确、美观；</p> <p>⑨项目实施过程注重场所 6S 管理、遵守操作规程，提交的网页文档命名和内容符合试题要求，文档文件夹中去除了不相关的、无用的文档，整个页面编辑美化体现了网站美工人员的细致、规范、追求美的职业素养。</p>
<p>网店美工设计</p>	<p>①店铺 Logo 尺寸、格式符合要求，Logo 设计有一定独特性、创新性，并且能够反映出店铺销售商品类型；</p> <p>②店铺的 Banner 尺寸、格式符合要求，Banner 设计主题与店铺所经营的商品具有相关性且具有吸引力和</p>

	<p>营销导向；</p> <p>③Banner 中添加了店铺 Logo、店铺名称以及宣传促销标语，且设计美观；</p> <p>④商品主图的尺寸、格式符合要求，对主图图片的大小、角度、颜色、光泽等进行了调整，调整好的图片设计美观、主题突出、有视觉冲击力；</p> <p>⑤在商品的主图中加入了合适的促销元素，如体现产品价格，展现“新店开张优惠价”、“秒杀”、“限时折扣”、“包邮”、“满*送*”等利益点；</p> <p>⑥店铺的客服区、收藏区、分类图标设计合理、醒目、美观、有吸引力；</p> <p>⑦海报的尺寸、格式符合要求，海报内容中有产品的展示、宣传文案、图标元素、引导按钮等，海报设计紧扣活动主题，设计美观，主题突出，有视觉冲击力；</p> <p>⑧详情页的尺寸、格式符合要求，详情页版面布局合理、商品特点及卖点突出、商品细节与相关参数齐全，整体设计简洁直观、美观大方、极好地方便客户了解产品的质量和功能细节；</p> <p>⑨店铺的整体装修中功能区划分设计合理，排版布局美观、色彩搭配合适，突出了店铺的经营商品、目标用户、经营理念；</p> <p>⑩项目实施过程注重场所 6S 管理、遵守操作规程，提交的图片文档命名和格式符合试题要求。</p>
平台运营	<p>①直通车、钻石展位、淘宝客、天天特价、聚划算等推广运营工具理解正确、相关规则回答正确；</p> <p>②编写的软文很好地把推广信息传递给潜在消费者，让潜在客户了解产品的特点和卖点，软文紧扣推广目标，能吸引网民，结构严谨、文笔通顺，软文发布的平台与版块， 选择合适，与产品特点吻合；</p> <p>③利用阿里指数、生意参谋等数据平台分析市场趋势、价格定位等操作正确，趋势分析正确，定价方法选用合适， 定价计算正确；</p> <p>④商品关键字的选择操作正确，选择合理，制作的宝贝标题符合商品标题一般制作要求，优化思路清晰，宝贝上下架时间分析正确，选用的上架安排时点和思路正确；</p> <p>⑤PV、点击量、点击率等流量指标计算正确，流量结</p>

	<p>构、影响因素分析正确，根据店铺实际选用的引流方法合适、具备可操作性；</p> <p>⑥成交转化率、跳失率等数据指标计算正确，对成交转化率影响因素分析，以及数据的分析全面、深入、正确，制定的提升成交转化率的策略正确、条理清晰、具备可操作性；</p> <p>⑦店铺客单价计算正确，客单价影响因素分析全面、正确，根据店铺实际提升客单价的策略运用正确、条理清晰、具备可操作性；</p> <p>⑧根据客服 KPI 考核规则进行的数据分析正确、全面，店铺的陈本、利润计算正确，构成分析正确，影响因素分析正确，制定的应对措施正确、合理；</p> <p>⑨项目实施过程注重场所 6S 管理、遵守操作规程，提交的文档工整、美观，其中的操作过程、数据分析、制定方法、优化措施，体现了电商运营人员项目策划、项目执行、数据敏感度等职业素养。</p>
网络营销推广	<p>①微信、微博、视频等移动新媒体推广平台的特点、传播的规律，平台的基本规则、操作流程等相关问题回答正确；</p> <p>②为企业在移动平台规划和设计的账号类型正确、合理，账号的名称简单、好记、与公司密切相关、有创意；</p> <p>③移动平台中的栏目内容设计符合网站特点和需求，便于粉丝阅读和选择，用户体验好；</p> <p>④策划和发布的活动内容、话题制定有新意，能引起粉丝兴趣，内容结构严谨、文笔通顺、图文并茂、构思新颖，能吸引网民，获得高黏度的粉丝群；</p> <p>⑤规划开展的互动活动，方法可行性强，条理清晰，推送时间把握准确，且符合网站用户对象；</p> <p>⑥对平台推广中产生相关的粉丝数据统计正确，对粉丝类型、粉丝群体性质以及其具体分布情况，分析正确，提出的相关优化改进建议合理正确；</p> <p>⑦项目实施过程注重场所 6S 管理、遵守操作规程，提交的文档工整、美观。</p>

四、抽考方式

本专业技能考核为现场操作考核，成绩评定采用过程考核与结果考核相

结合。具体方式如下：

学生参考模块确定：参考学生按照规定比例随机抽取考试模块，每个模块参考学生比例均为20%，各模块考生人数向下取整数计算，剩余的尾数考生随机在五个模块中抽取应试模块。

测试模块	测试方式	测试时间 (分钟)	备注
售前（后）客户服务与管理	机试	60	每位被测试学生均以随机抽样方式抽取测试题目
网站页面的编辑美化	机试	60	每位被测试学生均以随机抽样方式抽取测试题目
网店美工设计	机试	60	每位被测试学生均以随机抽样方式抽取测试题目
平台运营	机试	60	每位被测试学生均以随机抽样方式抽取测试题目
网络营销推广	机试	60	每位被测试学生均以随机抽样方式抽取测试题目

五、附录

1. 相关法律法规（摘录）

- (1) 《互联网信息服务管理办法》（国务院令 292 号）
- (2) 《商务部关于促进电子商务应用的实施意见》商电函[2013]911 号

2. 相关规范与标准（摘录）

本专业标准主要依据的相关行业国家技术标准和规范如下所示：

序号	中文标准名称	引用标准来源或链接网址
1	国家电子商务师职业资格标准	国家职业资格电子商务师新版教材(2014年版)

2	淘宝/天猫平台规则	https://rule.taobao.com/index.htm?spm=a21bo.50862.201865nav.2.jENjB6
3	阿里巴巴平台规则	https://rule.1688.com/?spm=a260k.635.1998256244.4.nJfuRS&tracelog=align_uize_sy
4	百度推广规范标准	http://e.baidu.com/
5	微信使用规范	https://mp.weixin.qq.com/
6	微博使用规范	http://weibo.com/