

益阳职业技术学院学生专业技能考核标准

一、专业名称及适用对象

1、专业名称

电子商务（630801）。

2、适用对象

高职全日制在籍毕业年级学生。

二、考核目标

本专业技能考核，通过设置网络客户服务与管理、网站(店)美工、电商平台运营、企业网络推广等4个技能模块，测试学生的网络客服、美工设计、网店运营、网络推广能力以及学生从事电子商务工作的团队协作、执行力强、创新思维、成本控制、质量效益、安全规范等职业素养。引导学校加强教学基本条件建设，深化课程教学改革，强化实践教学环节，增强学生创新创业能力，促进学生个性化发展，提高专业教学质量，培养适应信息时代发展需要的电子商务高素质技术技能人才。

三、考核内容

（一）专业基本技能

模块一 网络客户服务与管理

“网络客户服务与管理”是电子商务从业人员的最基本技能，本技能模块包括售前客户服务与管理、售后客户服务与管理 2 个抽考项目。本模块主要考核内容为：分析和提炼企业产品或服务特色及优势，分析目标客户，为企业有效规划客户服务前的准备工作；通过网络沟通客户的需求，引导客户消费；对客户进行客户价值分析、客户分级管理；处理客户异议与投诉，实施客户关怀等。

1.售前客户服务与管理

(1) 技能要求

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。

(2) 素养要求

①有良好的协调、沟通能力和团队精神；

②有乐观向上的工作热情和良好的服务意识；

③有较强的市场分析能力和客户需求的分析引导能力；

④遵纪守法、认真负责、踏实、有耐心；

⑤有良好文字组织、语言表达、快速打字能力；

⑥立足本职岗位、明确工作目标、较强的执行能力；

⑦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。

2.售后客户服务于管理

(1) 技能要求

- 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。

(2) 素养要求

- ①有良好的协调、沟通能力和团队精神；
- ②有乐观向上工作热情和良好的服务意识；
- ③有较强的市场分析能力和客户关系维护能力；
- ④遵纪守法、认真负责、踏实、有耐心；
- ⑤有良好文字组织、语言表达、快速打字能力；
- ⑥立足本职岗位、明确工作目标、较强的执行能力；
- ⑦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。

(二) 岗位核心技能

模块一 网店美工设计

本技能模块是以视觉营销为目标，完成企业的店铺设计，主要运用图像处理工具，完成店铺的Logo 设计、Banner 设计、高点击主图

设计、促销海报设计、商品详情页设计。

(1) 技能要求

- 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；
- ④能根据商品的促销活动以及商品的卖点制作促销海报；
- ⑤能根据不同类目商品特点制作商品详情页描述；

(2) 素养要求

- ①有良好的协调、沟通能力和团队精神；
- ②在进行商品主图设计、促销广告制作、商品详情页设计过程中能注重内容的合法性（不能盗图、发布违法违规信息等）、规范性；
- ③具有细致的工作作风；
- ④具有一定的视觉审美、视觉营销能力、创新设计理念；
- ⑤有高度的敬业精神及工作激情，工作态度积极乐观；
- ⑥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。

模块二 电商平台运营

本技能模块以 B2C/C2C 平台运营为抽考项目。本模块考核内容为以企业运营项目为背景，主要运用平台工具，完成平台运营中的市场选品、商品定价、店铺引流、转化率提高、客单价提升，以达到项目盈利最大化为目的。基本涵盖了运营岗位所需求的平台操作、数据统计、分析决策等技能。

(1) 技能要求

- 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 B2C/C2C 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能够全面深入认识店铺的 DSR 动态评分，及时分析店铺 DSR

动态评分走势，并采用合适方法提升 DSR 动态评分；

⑩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 and 反馈；

⑪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。

（2）素养要求

①具备良好的自学能力，及时关注互联网新知识、新技术，有一定创新意识；

②热爱互联网电子商务行业，有较强的团队精神和工作激情，

善于沟通，踏实肯干；

③具备良好的策划推广能力和项目执行能力；

④心思细腻，能换位思考，对数字敏感，具有较强的数据分析能力；

⑤推广活动的实施能遵循中国互联网管理条例，注重活动合法性、规范性；

⑥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。

模块三 企业网络推广

本技能模块以搜索引擎推广为抽考项目。本模块主要用于考核学生根据企业电子商务的需要、推广目标的特点，利用常用推广平台、推广工具为其进行推广方案制定、推广活动实施、数据统计分析、推广效果评估与优化等技能。

（1）技能要求

①能熟练地把目标推广网站提交给常见搜索引擎，并能检查搜索引擎是否将公司网站搜录成功；

②能使用站长工具等统计工具对目标网站进行搜索引擎收录基本情况的调查；

③能熟练使用搜索引擎优化（SEO）的主要方法，对公司现有网站提出搜索引擎优化诊断方案；

④能熟练通过 Google 网站管理员工具和百度推广助手来了解潜在用户的搜索习惯；

⑤能根据公司的宗旨、市场定位、产品的卖点、用户的搜索习惯正确设计、选择网站（网页）的标题、关键词、描述等；

⑥能利用搜索引擎技巧（高级搜索、布尔操作符等）快速找到

所要的资源，分析竞争对手网站优化和推广情况；

⑦了解搜索引擎分类目录、外部链接和内部链接、关键词链接、交换链接等方法，要求掌握各种链接策略的实现方法；能选择、整合合适的网络媒体和形式来开展网站推广；

⑧了解搜索引擎相关收费推广项目（如关键词竞价、关键词广告等）的基本规则和基本方法，要求能够为竞价推广实施制定计划、设定预算、选择关键词、撰写创意等；

⑨能使用搜索引擎的统计工具（如百度统计、google 统计）对推广情况进行数据统计、效果分析，并提出优化措施，以提高网站的转换率和网络推广效果。

（2）素养要求

①具备良好的自学能力，及时关注互联网新知识、新技术，有一定创新意识；

②遵纪守法、认真负责、踏实执着的工作态度；

③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；

④推广活动的实施能遵循中国互联网管理条例，注重活动合法性、规范性；

⑤心思细腻，能换位思考，对数字敏感，具有较强数据分析能力；

⑥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。

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。

四、评价标准

1.评价方式:本专业技能考核采取过程考核与结果考核相结合,技能考核与职业素养考核相结合。根据考生考试过程操作的规范性、工作任务完成质量、提交文档质量等因素评价最终成绩。

2.分值分配:本专业技能考核各模块试题均实行 100 分制,其中专业技能占 95 分,职业素养占 5 分。最终成绩 60 分以上为合格,85 分以上为优秀。

3.技能评价要点:重点考核学生对该项目所必须掌握的技能和要求。各模块和项目的技能评价要点内容如表 1 所示:

表 1 电子商务专业技能考核评价要点

序号	类型	模块	项目	评价要点
1	专业基本技能	网络客户服务与管理	售前客户服务与管理	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； 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； 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； 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； 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； 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； 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； 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。
			售后客户服务与管理	①分析和判断客户异议的类型正确； 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； 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； 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； ⑤处理客户投诉的基本流程正确，方法采用恰当； 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； 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； 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； 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。
2	岗位核心技能	网站或网店美工	网店美工设计	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； 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营销导向； 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；

	工	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； 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； 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； 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； 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； 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； 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，文档文件夹中去除了不相关的的文档，PSD 文件中各图层有规范的命名和分组，体现了网店美工人员的细致、规范、追求美的职业素养。
--	---	--

		电商平台运营	B2 B/ B2 C 平台运营 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； ②编写的软文很好地把推广信息传递给潜在消费者，让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； 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； 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； ⑤PV、点击量、点击率等流量指标计算正确，流量结构、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； 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； 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； ⑧DSR 动态评分含义回答正确，动态评分影响因素分析正确、全面，选用的提升 DSR 动态评分方法正确、合理； ⑨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。 ⑩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。
--	--	--------	---

		企业网络推广	搜索引擎推广	①常用的搜索引擎入口地址回答正确，将推广目标网站提交给某搜索引擎的操作正确，检查搜索引擎是否收录公司网站的操作正确； ②使用站长工具等统计工具对目标网站进行搜索引擎收录基本情况调查的操作过程正确，提交的截图和数据清晰、正确； ③对公司网站的 Title、Keyword、Description、关键词密度的查询正确，根据查询结果进行的诊断正确，优化思路清晰、正确； ④根据公司的宗旨、市场定位、产品卖点、用户搜索习惯设计的标题、关键词、描述等正确、有创意、可执行； ⑤通过 Google 网站管理员工具和百度推广助手分析的潜在用户搜索习惯，分析正确； ⑥在搜索引擎使用过程中能够使用高级搜索、布尔操作符等搜索技巧快速找到资源，分析竞争对手情况，搜索技巧使用正确，搜索的结果符合要求； ⑦搜索引擎关键词竞价、关键词广告等基本规则和基本方法回答正确，创意内容设计主题鲜明、简明扼要、新颖吸引人、契合网络文化与 SEO，字数和格式都达到相关要求； ⑧针对搜索引擎的点击率、转换率等数据指标的涵义回答正确，数值计算正确，数据分析正确，改进建议和优化措施具体、正确、有可操作性； ⑨项目实施过程注重场所 6S 管理、遵守操作规程，操作过程规范、提交的文档工整、美观。
--	--	--------	--------	---

五、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：

1. 学生参考模块确定：参考学生按规定比例随机抽取考试模块，其中，30%考生参考专业基本技能模块中的“网络客户服务与管理”模块，30%考生参考岗位核心技能模块中的“网站（店）美工”模块，20%考生参考岗位核心技能模块中的“电商平台运营”模块，20%考生参考岗位核心技能模块中的“企业网络推广”模块。各模块考生人数按四舍五入计算，剩余的尾数考生随机在核心技能模块中的抽取应试模块。

2. 试题抽取方式：学生在相应模块题库中随机抽取 1 道试题考核。

六、附录

1. 相关法律法规

(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

本专业标准主要依据的电子商务行业相关规范与标准如表 1 所示。

表 1 引用技术技术标准和规范

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.50862.201865-nav.2.jENjB6
3	阿里巴巴平台规则	https://rule.1688.com/?spm=a260k.635.1998256244.4.nJfuRS&tracelog=aliguize_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/