

益阳职业技术学院移动商务专业 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

移动商务（630802）

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，通过设置专业基本技能、岗位核心技能2个方面，网络客户服务与管理、移动商务视觉设计、移动商务运营等3个技能模块，测试学生的网络客服、视觉设计、移动商务运营等能力以及学生的团队协作、执行力、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移动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

模块二 移动商务视觉设计

本技能模块主要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、高点击主图设计、促销海报设计、商品详情页设计、以及店铺的整体风格设计（功能区设计、排版

布局、色彩搭配等）。

（1）技能要求

- ①能进行店铺的 Logo 设计与制作；
- ②能制作店铺商品的高点击主图或直通车图；
- ③能根据商品的促销活动以及商品的卖点制作促销海报；
- ④能根据不同类目商品特点制作商品详情页描述；
- ⑤能制作店铺的客服区、收藏区、分类图标等；

⑥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）。

（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。

模块三 移动商务运营

本模块考核内容主要有二方面，一是针对企业新媒体运营项目，通过运用平台工具，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、客单价提升以及微信公众号的基础搭建、基本图文回复设置，以达到项目盈利最大化、公众号基本运营的目的，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；二是利用微

博、抖音、直播等新媒体平台，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能够熟悉微信、微博、抖音、直播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；推广公司的品牌、产品和策划营销活动；开展微博、微信、抖音、直播互动活动，带动粉丝数量增长，维护推广公司品牌；跟踪各类移动新媒体推广效果，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；

③能够对微信公众号功能进行描述；能够进行关注回复与图文回复设置；能够进行图文回复分类设置；能够进行节假日促销图文回复设置，对节假日促销方案有总体把握；能够进行新品推广图文回复，能提炼产品卖点；能够搭建公众号底部菜单；会建立企业相册

④能够对给定的商品关键词进行认真、细致的分析，从基础数据中找出有用的信息并加以利用；

⑤能够通过优化商品关键词，可以提升商品曝光率和搜索排名；能够进行竞价总费用的预算；能够确定活动名称、优惠条件、优惠内容、活动商品；能够设置优惠券的标题、优惠券颜色、优惠条件、优惠内容、适用的商品；能够进行活动告知、上新通知、付款提醒、节日问候；

⑥能够对APP账户进行合理的预算充值，上传APP模块；能根据APP的推广运营总的费用进行合理的广告投放，并且确定好每次广告

投放费用；能够根据推广具体情况在运营监测工具中查看APP被浏览、点击、分享次数；

⑦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有一定网络文案创新能力；

⑤运营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。

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 移动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	移动商务视觉设计	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； ③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； ④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； ⑤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； ⑥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； ⑦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； ⑧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。
---	--------	----------	---

	移动商务运营	①添加企业名称，图片尺寸大小合适，并包含企业功能介绍；关注回复与图文回复设置并进行图文回复分类设置；进行图文回复分类设置； ②进行节假日促销图文回复设置，能对节假日促销方案有总体把握；标题能表达促销主题，突出“双十一”或者“双十二”或“618”；对新品推广文案进行卖点提炼； ③微信、微博、抖音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；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；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； 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；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； ⑤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； ⑥对直播岗位有明确认知，能对直播脚本进行较好的设计，各直播环节内容有创意，信息完整，直播主题明确；能够对直播数据进行分析，并提出改进策略，有较强地可操作性； ⑦形成业务定位或选品的可行性报告；在对项目进行运营时，能具备布局规划、图片美工、元素设计、活动策划、文案编辑等能力；在具体运营时能够采用合适的定价策略和促销手段； ⑧在客户服务环节，能够掌握在线沟通工具使用方法及问题回复技巧；在选择渠道时，能够判断并选择恰当的社交渠道进行精准化的移动营销； ⑨在进行数据分析时，能够掌握常见数据分析工具，能够有效解读各项运营数据，诊断问题、优化决策；在资金运用方面，能够看懂财务报表； 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，体现了移动商务运营人员项目策划、项目执行、数据敏感度等职业素养
--	--------	---

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“移动视觉设计”模块，40%考生参考岗位核心技能模块中的“移动商务运营”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

(3) 《电子商务法》（中华人民共和国主席令第七号）

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 引用技术标准 and 规范

序号	中文标准名称	引用标准来源或链接网址
1	淘宝/天猫平台规则	https://rule.taobao.com/index.htm?spm=a21bo.50862.201865-nav.2.jENjB6
2	阿里巴巴平台规则	https://rule.1688.com/?spm=a260k.635.1998256244.4.nJfuRS&tracelog=aliguize_sy
3	百度推广规范标准	http://e.baidu.com/

4	微信使用规范	https://mp.weixin.qq.com/
5	微博使用规范	http://weibo.com/