

梅州农业学校电子商务职业技能标准

电子商务师

(2022 年版)

梅州农业学校电子商务专业组 制定

电子商务师岗位职业技能标准

(2022 年版)

1. 职业概况

1.1 职业名称

电子商务^①。

1.2 职业定义

在互联网及现代信息技术平台上，从事商务活动的人员。

1.3 职业技能等级

本职业共设两个等级，分别为：五级/初级工、四级/中级工

1.4 职业环境条件

室内、室外。

1.5 职业能力特征

具有一定的学习能力、动手能力、计算能力、语言表达能力和

^① 本职业标准仅适用于网商、跨境电子商务师两个工种。

人际沟通能力，身心健康。

1.6 普通受教育程度

初中毕业（或相当文化程度）。

1.7 培训参考学时

五级/初级工 96 标准学时，四级/中级工 80 标准学时

1.8 职业技能鉴定要求

1.8.1 申报条件

具备以下条件之一者，可申报五级/初级工：

- (1) 累计从事本职业^①或相关职业^②工作 1 年（含）以上。
- (2) 本职业或相关职业学徒期满。

具备以下条件之一者，可申报四级/中级工：

- (1) 取得本职业或相关职业五级/初级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作 4 年（含）以上。
- (2) 累计从事本职业或相关职业工作 6 年（含）以上。
- (3) 取得技工学校本专业或相关专业^③毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）；或取得经评估论证、以中级技能为培

① 本职业：电子商务师，下同。

② 相关职业：营销员、商品营业员、摊商、互联网营销师、连锁经营管理师、采购员、市场营销专业人员、商务策划专业人员、全媒体运营师、数字化管理师、物流服务员、广告设计师、商业摄影师、客户服务管理员、呼叫中心服务员、网约配送员、易货师等，下同。

③ 技工学校本专业或相关专业：电子商务、跨境电子商务、市场营销、网络营销、连锁经营与管理、国际贸易、工商企业管理等。

养目标的中等及以上职业学校本专业或相关专业^①毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）。

1.8.2 鉴定方式

分为理论知识考试、技能考核以及综合评审。理论知识考试主要采用笔试、机考等方式进行，主要考核从业人员从事本职业应掌握的基本要求和相关知识要求；技能考核主要采用现场操作、模拟操作、机考等方式进行，主要考核从业人员从事本职业应具备的技能水平；综合评审主要针对技师和高级技师，通常采取审阅申报材料、答辩等方式进行全面评议和审查。

理论知识考试、技能考核和综合评审均实行百分制，成绩皆达60分（含）以上者为合格。

1.8.3 监考人员、考评人员与考生配比

理论知识考试中的监考人员与考生配比不低于1：15，且每个考场不少于2名监考人员；技能考核中的考评人员与考生配比不低于1：15，且考评人员为3人（含）以上单数；综合评审委员为3人（含）以上单数。

1.8.4 鉴定时间

理论知识考试时间不少于90 min，技能考核时间不少于90 min，综合评审时间不少于15 min。

1.8.5 鉴定场所设备

理论知识考试在标准教室或计算机教室进行；技能考核根据工作要求，在可接入计算机局域网及互联网的教学设备和软件的教室进行；综合评审在标准教室或会议室进行。

2. 基本要求

2.1 职业道德

2.1.1 职业道德基本知识

2.1.2 职业守则

- (1) 遵纪守法，爱岗敬业。
- (2) 诚信为本，热情服务。
- (3) 保守秘密，注重安全。
- (4) 勇于开拓，积极创新。

2.2 基础知识

2.2.1 网络应用基础

- (1) 网络基础知识。
- (2) Web 浏览技术知识。
- (3) 网络安全知识。
- (4) 数据库基础知识。
- (5) 互联网应用知识。
- (6) 网上银行基础知识。
- (7) 网上商店基础知识。
- (8) 电子政务知识。

2.2.2 电子商务基本概念

- (1) 电子商务框架知识。
- (2) 电子商务模型知识。
- (3) 电子交易行业应用知识。

2.2.3 网络营销基础

- (1) 网络营销基本概念。
- (2) 网络营销基本方法。
- (3) 网络营销基础操作。
- (4) 网络营销特点与优势。

2.2.4 商品基础

- (1) 商品流通基础知识。
- (2) 商品流通环节知识。
- (3) 商品流通分类知识。
- (4) 商品流通渠道知识。
- (5) 商品编码知识。
- (6) 商品编码管理知识。

2.2.5 物流基础

- (1) 物流基本概念。
- (2) 物流管理基础知识。
- (3) 物流操作方法。
- (4) 物流流程控制。

2.2.6 网络客户服务基础

- (1) 网络客户服务基本概念。
- (2) 网络客户服务主要方法。
- (3) 网络客户服务基本原则。
- (4) 网络客户服务注意事项。

2.2.7 网上支付知识

- (1) 网上支付基本概念。
- (2) 第三方支付平台知识。

- (3) 第三方支付平台分类。
- (4) 第三方支付平台特点。

2.2.8 电子商务安全基础知识

- (1) 交易安全基础知识。
- (2) 交易注意事项。
- (3) 交易管理办法。
- (4) 文件加密与解密知识。
- (5) 数字证书管理基础知识。
- (6) 安全防护基础知识。

2.2.9 数据分析基础知识

- (1) 商务数据分析基本概念。
- (2) 商务数据分析基本方法。
- (3) 商务数据分析指标体系。

2.2.10 财务分析及投资方案基础

- (1) 财务数据分析基本概念。
- (2) 投融资方案设计基本方法。

2.2.11 相关法律、法规基础知识

- (1) 《中华人民共和国民法典》相关知识。
- (2) 《中华人民共和国劳动法》相关知识。
- (3) 《中华人民共和国合同法》相关知识。
- (4) 《中华人民共和国劳动合同法》相关知识。
- (5) 《中华人民共和国网络安全法》相关知识。
- (6) 《中华人民共和国广告法》相关知识。
- (7) 《中华人民共和国商标法》相关知识。
- (8) 《中华人民共和国产品质量法》相关知识。
- (9) 《中华人民共和国消费者权益保护法》相关知识。

- (10) 《中华人民共和国反不正当竞争法》相关知识。
- (11) 《中华人民共和国价格法》相关知识。
- (12) 《中华人民共和国电子商务法》相关知识。
- (13) 《中华人民共和国数据安全法》相关知识。
- (14) 《中华人民共和国个人信息保护法》相关知识。
- (15) 《互联网直播服务管理规定》相关知识。
- (16) 《关于加强网络直播营销活动的指导意见》相关知识。
- (17) 《网络交易监督管理办法》相关知识。
- (18) 《网络直播营销管理办法（试行）》相关知识。

3. 工作要求

本标准对五级/初级工、四级/中级工的技能要求和相关知识要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

3.1 五级/初级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 产品及服务信息管理	1.1 文字资料采编	1.1.1 能根据发布要求进行产品及服务文字信息录入 1.1.2 能根据电子商务平台要求整理产品及服务文字信息	1.1.1 电子商务平台产品及服务文字信息发布要求 1.1.2 产品及服务文字信息录入注意事项 1.1.3 产品及服务文字信息整理方法
	1.2 图片拍摄与处理	1.2.1 能根据电子商务平台对图片的要求，使用拍摄器材进行产品及服务图片拍摄 1.2.2 能根据电子商务平台对图片的要求，使用图片快捷处理工具进行产品及服务图片处理	1.2.1 电子商务平台对产品及服务图片的要求 1.2.2 产品及服务图片拍摄基本技巧 1.2.3 产品及服务图片快捷处理工具 1.2.4 产品及服务图片处理基本技巧
	1.3 视频拍摄与处理	1.3.1 能按照电子商务平台对视频内容和格式的要求，使用拍摄器材进行产品及服务视频拍摄 1.3.2 能按照电子商务平台对视频内容和格式的要求，使用视频快捷处理工具进行产品及服务视频处理	1.3.1 电子商务平台对产品及服务视频的要求 1.3.2 产品及服务视频拍摄基本技巧 1.3.3 产品及服务视频快捷处理工具 1.3.4 产品及服务视频处理基本技巧

续表

职业功能	工作内容		技能要求	相关知识要求
2. 线上店铺设计与装修	网商	2.1 店铺注册及认证	2.1.1 能根据电子商务平台要求, 完成店铺注册 2.1.2 能根据电子商务平台要求, 完成店铺认证 2.1.3 能根据电子商务平台要求, 完成店铺基本信息设置	2.1.1 店铺注册流程及注意事项 2.1.2 店铺认证流程及注意事项 2.1.3 店铺基本信息设置要求
		2.2 商品信息设置及发布	2.2.1 能根据商品资料, 录入商品销售信息并发布 2.2.2 能根据商品资料, 录入图文描述信息并发布 2.2.3 能根据店铺要求, 录入物流信息并发布 2.2.4 能根据店铺要求, 录入售后服务信息并发布	2.2.1 商品销售信息的填写要点 2.2.2 图文描述信息发布要求 2.2.3 物流信息模板设置方法 2.2.4 售后服务信息设置及注意事项
	跨境电商电子商务师	2.3 跨境电商网店信息设置	2.3.1 能根据账户资料, 结合跨境电商平台要求, 设置店铺账户信息 2.3.2 能根据店铺资料, 结合跨境电商平台要求, 设置店铺信息 2.3.3 能根据商品分类信息, 设置店铺商品分类栏目 2.3.4 能根据运费组合方案, 设置店铺运费模板	2.3.1 店铺账户信息设置内容 2.3.2 店铺信息撰写技巧 2.3.3 商品分类创建方法 2.3.4 运费模板设置及注意事项

续表

职业功能	工作内容		技能要求	相关知识要求
2. 线上店铺设计与装修	跨境电商电子商务师	2.4 跨境电商商品发布	<p>2.4.1 能根据跨境电商平台商品标题撰写规则, 结合商品信息, 发布商品标题</p> <p>2.4.2 能根据平台属性填写规范, 结合商品信息, 发布商品属性</p> <p>2.4.3 能根据平台图片发布规则, 上传商品图片</p> <p>2.4.4 能根据跨境电商平台详情描述设置规则, 发布商品详情描述</p>	<p>2.4.1 跨境电商地域及文化基础知识</p> <p>2.4.2 标题撰写规则</p> <p>2.4.3 属性填写规范</p> <p>2.4.4 图片发布规则</p> <p>2.4.5 详情描述设置规则</p>
3. 营销推广	网商	3.1 图文、短视频内容推广	<p>3.1.1 能根据图文的呈现形式和受众群体, 选择合适的图文发布渠道, 完成图文发布</p> <p>3.1.2 能根据短视频的呈现形式和受众群体, 选择合适的短视频发布渠道, 完成短视频发布</p>	<p>3.1.1 图文发布渠道及其特性</p> <p>3.1.2 短视频发布渠道及其特性</p>
		3.2 直播推广	<p>3.2.1 能根据直播平台要求注册网络直播账号</p> <p>3.2.2 能根据直播活动内容进行直播前引流</p> <p>3.2.3 能通过商品介绍和直播活动引导观众购买</p> <p>3.2.4 能在直播中与观众进行互动, 提高观众活跃度, 引导观众关注直播间和分享直播间</p>	<p>3.2.1 直播平台类型及特点</p> <p>3.2.2 直播前引流方法及技巧</p> <p>3.2.3 商品直播的展示及介绍方法</p> <p>3.2.4 引导观众关注和分享直播间的方法及技巧</p>

续表

职业功能	工作内容		技能要求	相关知识要求
4. 业务处理	网商	4.1 订单操作	4.1.1 能根据电子商务平台规则进行网络商品订单查询 4.1.2 能根据电子商务平台规则进行网络商品订单确认	4.1.1 网络商品订单内容 4.1.2 网络商品订单处理流程 4.1.3 网络商品订单处理及注意事项
		4.2 物流操作	4.2.1 能根据网店订单进行商品库存查询 4.2.2 能根据网店订单进行商品发货处理	4.2.1 商品安全库存 4.2.2 第三方物流选择标准 4.2.3 第三方物流联络技巧
	跨境电子商务师	4.3 跨境电商订单基础操作	4.3.1 能根据跨境电商订单状态，完成不同类型订单的筛选 4.3.2 能根据海外客户要求，结合订单内容，修改已生成订单信息 4.3.3 能根据海外客户要求，结合订单状态，延长订单收货时间	4.3.1 国际贸易相关知识 4.3.2 订单类型 4.3.3 订单的基本内容 4.3.4 平台订单管理规则
		4.4 跨境电商商品发货处理	4.4.1 能根据跨境电商订单要求和商品特点，选择合适的物流方式，及时完成线下发货 4.4.2 能根据跨境电商订单要求，通过跨境电商平台，及时完成线上发货 4.4.3 能根据跨境电商订单要求，按照合同约定时间，准时完成信保订单发货	4.4.1 物流方式的选择依据 4.4.2 发货规则及流程 4.4.3 商品发货注意事项

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
5. 客户服务	5.1 客户接待与沟通	5.1.1 能根据客户服务原则，接待来访的网络客户 5.1.2 能根据客户服务话术规范，与网络客户进行沟通	5.1.1 网络客户服务原则 5.1.2 网络客户服务话术规范 5.1.3 网络客户接待要求 5.1.4 网络客户沟通方法
	5.2 客户交易促成	5.2.1 能根据与客户的交谈情况进行商品推荐 5.2.2 能根据客户需求对未付款订单进行催付 5.2.3 能根据客户需求进行商品关联销售	5.2.1 商品推荐原则 5.2.2 商品推荐策略 5.2.3 订单催付技巧 5.2.4 关联销售技巧
	5.3 客户问题处理	5.3.1 能根据客户需求对客户提出的商品相关问题进行处理 5.3.2 能根据客户需求对客户提出的物流相关问题进行处理	5.3.1 商品问题类型 5.3.2 物流问题类型 5.3.3 商品问题处理的方法和技巧 5.3.4 物流问题处理的方法和技巧
6. 商务数据分析	6.1 电子商务数据获取	6.1.1 能使用网店后台获取网店的基础数据 6.1.2 能通过访问第三方数据平台获取电子商务行业的基础数据 6.1.3 能通过公开数据渠道获取竞争对手的电子商务基础数据	6.1.1 网店后台使用方法 6.1.2 第三方数据平台访问方法 6.1.3 商务网站访问方法 6.1.4 电子商务的基础数据内容

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
6. 商务数据分析	6.2 电子商务数据整理	6.2.1 能使用电子表格整理网店电子商务的基础数据 6.2.2 能使用电子表格整理行业电子商务的基础数据 6.2.3 能使用电子表格整理竞争对手电子商务的基础数据	6.2.1 电子表格使用方法 6.2.2 电子商务基础数据整理方法

3.2 四级/中级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 产品及服务信息管理	1.1 文字资料采编	1.1.1 能根据电子商务平台发布要求进行产品及服务文字信息采集 1.1.2 能根据电子商务平台要求撰写产品及服务文字信息	1.1.1 产品及服务文字信息采集途径 1.1.2 产品及服务文字信息采集方法 1.1.3 产品及服务文字信息撰写注意事项 1.1.4 产品及服务文字信息撰写技巧
	1.2 图片拍摄与处理	1.2.1 能根据电子商务平台对图片的要求, 进行产品及服务图片拍摄方式、拍摄器材、处理软件的选择 1.2.2 能根据电子商务平台对图片的要求, 协调产品及服务图片的委托拍摄和处理工作	1.2.1 产品及服务图片拍摄方式选择规则 1.2.2 产品及服务拍摄器材的种类与特点 1.2.3 产品及服务图片拍摄原则 1.2.4 产品及服务图片处理原则
	1.3 视频拍摄与处理	1.3.1 能根据电子商务平台对视频的要求, 进行产品及服务视频拍摄方式、拍摄器材、处理软件的选择 1.3.2 能按照电子商务平台对视频的要求, 协调产品及服务视频的委托拍摄和处理工作	1.3.1 产品及服务视频拍摄方式选择原则 1.3.2 视频拍摄器材的种类与特点 1.3.3 产品及服务视频拍摄原则 1.3.4 产品及服务视频处理原则

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 线上店铺设计与装修	网商 2.1 装修元素制作	2.1.1 能根据网店文案要求设计制作网店文案 2.1.2 能根据网店图片要求设计制作网店图片 2.1.3 能根据网店视频要求设计制作网店视频	2.1.1 网店文案制作技巧 2.1.2 网店图片制作技巧 2.1.3 网店视频制作技巧
	2.2 用户页面装修	2.2.1 能根据首页设计进行网店首页装修 2.2.2 能根据详情页设计进行商品详情页装修 2.2.3 能根据自定义页设计进行网店自定义页装修	2.2.1 网店首页装修方法 2.2.2 网店详情页装修方法 2.2.3 网店自定义页装修方法
	跨境电商电子商务师 2.3 跨境电商网店首页设计与制作	2.3.1 能根据跨境电商网店 logo 设计规范, 结合店铺海外市场定位, 设计并制作网店 logo 2.3.2 能根据网店首页 banner 设计规范, 结合商品推荐主题, 设计并制作跨境电商网店首页 banner 2.3.3 能根据网店首页店招设计规范, 结合跨境电商网店首页风格, 设计并制作网店首页店招	2.3.1 网店 logo 的类型 2.3.2 网店 logo 设计技巧 2.3.3 网店首页 banner 设计规范 2.3.4 网店首页店招设计规范

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 线上店铺设计与装修	2.4 跨境电商商品详情页设计与制作	2.4.1 能根据商品主图设计规范, 设计与制作商品主图 2.4.2 能根据商品辅图设计规范, 设计与制作商品辅图 2.4.3 能根据商品详情描述图片设计规范, 设计与制作商品详情描述图片 2.4.4 能根据商品详情页设计规范, 完成商品详情页图文混排	2.4.1 商品详情页构成 2.4.2 商品主图设计规范 2.4.3 商品辅图设计规范 2.4.4 商品详情描述图片设计规范 2.4.5 商品详情页设计规范
	2.5 营销活动页设计与制作	2.5.1 能根据节日主题, 设计与制作节日营销活动页 2.5.2 能根据促销活动主题, 结合促销活动商品, 设计与制作促销活动页 2.5.3 能根据店铺会员活动规则, 设计与制作会员活动页	2.5.1 节日活动主题类型 2.5.2 促销活动页设计技巧 2.5.3 会员活动页设计方法
	2.6 跨文化装修元素的制作	2.6.1 能根据设计方案, 结合文化元素, 制作文字样式 2.6.2 能根据设计方案, 结合文化元素, 制作图片样式 2.6.3 能根据设计方案, 结合文化元素, 制作视频样式	2.6.1 各国文化元素特点 2.6.2 文化元素设计方法 2.6.3 文化元素运用技巧

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 营销推广	3.1 网店促销	3.1.1 能根据节假日设定网络促销规则 3.1.2 能进行主题活动促销策划与实施 3.1.3 能收集和整理促销效果信息	3.1.1 常用节假日促销技巧 3.1.2 常用店铺主题活动促销技巧 3.1.3 网络促销信息收集和整理方法及技巧
	3.2 电商平台活动实施	3.2.1 能根据产品特性选择合适的平台活动 3.2.2 能解读平台活动报名规则, 选择平台活动进行报名 3.2.3 能根据平台活动规则, 通过营销管理工具设置活动	3.2.1 营销活动分类、规则 3.2.2 平台活动报名技巧 3.2.3 营销活动设置流程及注意事项
	3.3 网络直播推广	3.3.1 能根据直播受众的兴趣, 策划直播活动主题 3.3.2 能在直播主题框架下挖掘产品卖点, 形成大致的直播方案 3.3.3 能撰写与直播策划方案相对应的直播活动脚本	3.3.1 直播主题策划的策划思路、方法和技巧 3.3.2 产品卖点挖掘和内容呈现技巧 3.3.3 直播活动脚本的常用类型撰写技巧
	3.4 店铺与产品推广	3.4.1 能根据店铺营销方案, 应用相关产品营销工具, 执行产品推广 3.4.2 能根据店铺营销方案, 应用相关品牌营销工具, 执行平台内品牌与店铺推广计划 3.4.3 能根据需要, 设置智能营销推广, 并读懂推广数据	3.4.1 产品营销工具的种类和作用 3.4.2 品牌营销工具的种类和作用 3.4.3 智能营销工具的种类和作用

续表

职业功能	工作内容		技能要求	相关知识要求
3. 营销推广	跨境电商电子商务师	3.5 跨境电商平台活动实施	<p>3.5.1 能根据平台活动报名条件,选择合适的平台活动</p> <p>3.5.2 能根据平台活动报名要求,准备平台活动报名所需资料</p> <p>3.5.3 能根据平台活动报名流程,结合店铺及商品资料,完成平台活动报名</p> <p>3.5.4 能根据平台活动规则,利用营销工具设置活动</p>	<p>3.5.1 平台活动类型</p> <p>3.5.2 平台活动报名流程</p> <p>3.5.3 店铺营销活动类型</p> <p>3.5.4 店铺营销活动设置方法</p>
4. 业务处理	网商	4.1 商品管理	<p>4.1.1 能根据电商平台规则进行商品上架处理</p> <p>4.1.2 能根据电商平台规则进行商品下架处理</p>	<p>4.1.1 商品上下架原则</p> <p>4.1.2 商品上下架技巧</p>
		4.2 订单管理	<p>4.2.1 能结合客户需求、库存情况等信息,安排订单发货</p> <p>4.2.2 能根据客户退货请求,进行退货处理</p> <p>4.2.3 能根据客户换货要求,进行换货处理</p>	<p>4.2.1 订单类型</p> <p>4.2.2 发货注意事项</p> <p>4.2.3 退货处理流程及技巧</p> <p>4.2.4 换货处理流程及技巧</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 业务处理	跨境电子商务师 4.3 网店账户维护	4.3.1 能根据平台政策和规则变动，及时完善店铺的账户信息 4.3.2 能根据账号关联原因排查账号关联要素，防止账号发生关联 4.3.3 能根据公司制度和人员变动，设置和维护店铺子账号 4.3.4 能根据卖家账户表现，及时避免和预判账户中存在的风险	4.3.1 账户信息完善的内容 4.3.2 账号关联的因素 4.3.3 防止账号关联的技巧 4.3.4 子账号设置的方法 4.3.5 衡量账户表现的指标
	4.4 跨境电商选品	4.4.1 能利用跨境电商平台，选出热销商品和潜力商品 4.4.2 能使用第三方选品工具，选出热销商品和潜力商品 4.4.3 能利用社交媒体，选出热销商品和潜力商品	4.4.1 平台选品的方法 4.4.2 第三方选品工具 4.4.3 社交媒体选品的技巧

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 业务处理	跨境电子商务师 4.5 日常订单处理	4.5.1 能根据店铺退货制度，结合客户退货要求，进行订单退货处理 4.5.2 能根据店铺换货制度，结合客户换货要求，进行订单换货处理 4.5.3 能根据订单状态，结合客户要求，进行异常订单处理 4.5.4 能根据信保订单起草要求，结合合同内容，起草信保订单 4.5.5 能根据信保订单退款处理规则，结合客户退款请求，进行信保订单退款处理	4.5.1 平台退换货政策 4.5.2 退换货处理技巧 4.5.3 异常订单类型 4.5.4 异常订单处理方法 4.5.5 信保订单起草流程 4.5.6 信保订单退款处理方法
	4.6 国际物流选择	4.6.1 能利用国际运价查询工具，结合出运时间和地点，查询运价信息 4.6.2 能根据不同物流公司报价，结合商品情况，核算国际运费 4.6.3 能根据客户要求，结合物流成本和时效，选择合适的国际物流方式	4.6.1 国际运价查询工具 4.6.2 国际运费核算方法 4.6.3 国际物流选择方法

续表

职业功能	工作内容		技能要求	相关知识要求
5. 客户服务	网商	5.1 智能客服训练	5.1.1 能根据智能客服配置规则，搭建智能客服问答知识库 5.1.2 能对配置好的智能客服问答知识库进行应答测试	5.1.1 问题场景分类 5.1.2 智能客服配置规则 5.1.3 知识库配置技巧 5.1.4 应答测试方法
		5.2 客户关系维护	5.2.1 能通过与客户沟通，收集客户信息 5.2.2 能按照客户分类标准，完成客户分类 5.2.3 能根据不同类别客户需求，提供差异化营销服务	5.2.1 客户信息收集内容及方法 5.2.2 客户分类标准及分析方法 5.2.3 影响客户满意度和忠诚度的因素 5.2.4 差异化营销方法
	跨境电子商务师	5.3 售前咨询交流	5.3.1 能根据商品资料，结合客户地域及文化特点，使用外语回复客户与商品基本信息相关的问题 5.3.2 能根据商品报价单，使用外语回复客户与商品价格相关的问题 5.3.3 能根据店铺物流方案，使用外语与客户进行物流相关问题的交流	5.3.1 商品问题 5.3.2 询盘回复技巧 5.3.3 物流问题类型

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
5. 客户服务	5.4 售后问题处理	5.4.1 能根据物流信息, 使用外语回复客户与物流相关的问题 5.4.2 能根据退换货要求, 使用外语回复客户与退换货相关的问题 5.4.3 能根据目的地清关要求, 使用外语回复客户与清关相关的问题 5.4.4 能根据客户要求, 结合订单信息, 使用外语回复订单信息修改相关问题	5.4.1 包裹查询方法 5.4.2 退换货回复技巧 5.4.3 清关注意事项 5.4.4 订单确认内容
	5.5 网店FAQ设置	5.5.1 能根据客户物流方面的高频问题, 结合店铺物流方案, 设置物流相关问题及回复 5.5.2 能根据客户支付方面的高频问题, 结合店铺支付条款, 设置支付相关问题及回复 5.5.3 能根据客户退换货方面的高频问题, 结合店铺退换货政策, 设置退换货相关问题及回复	5.5.1 常见物流问题 5.5.2 常见支付问题 5.5.3 退换货政策

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
6. 商务数据分析	6.1 电子商务数据采集	6.1.1 能使用电子商务数据采集工具采集网店运营相关数据 6.1.2 能使用电子商务数据采集工具采集行业相关数据 6.1.3 能使用电子商务数据采集工具采集竞争对手相关数据	6.1.1 电子商务数据主要来源 6.1.2 电子商务数据采集工具 6.1.3 电子商务数据采集方法
	6.2 电子商务数据清洗	6.2.1 能对电子商务数据中的空值和缺失值进行处理 6.2.2 能对电子商务数据中的重复值进行处理 6.2.3 能对电子商务数据中的异常值进行处理 6.2.4 能对电子商务数据的数据类型进行修改	6.2.1 电子商务数据清洗工具 6.2.2 电子商务数据清洗方法

4. 权重表

4.1 理论知识权重表

技能等级		五级/ 初级工 (%)		四级/ 中级工 (%)	
		网商	跨境 电子商务 师	网商	跨境 电子商务 师
项目					
基本 要求	职业道德	5		5	
	基础知识	30		25	
相关 知识 要求	产品及服务信息管理	10		10	
	线上店铺设计与装修	15	20	10	15
	营销推广	10	—	15	10
	业务处理	10	20	10	15
	客户服务	10	—	10	
	商务数据分析	10	15	15	10
	电子商务战略规划	—		—	
	电子商务模式设计	—		—	
	技术管理与培训	—		—	
合计		100		100	

4.2 技能要求权重表

技能等级		五级/ 初级工 (%)		四级/ 中级工 (%)	
		网商	跨境 电子 商务师	网商	跨境 电子 商务师
项目					
技能 要求	产品及服务信息管理	20		20	
	线上店铺设计与装修	15	35	15	
	营销推广	20	—	20	15
	业务处理	15	30	15	20
	客户服务	15	—	15	
	商务数据分析	15		15	
	电子商务战略规划				
	电子商务模式设计	—		—	
	技术管理与培训	—		—	
合计		100		100	