

湖南信息职业技术学院电子商务专业

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

电子商务（专业代码： 530701）

2. 适应对象

电子商务专业 21 级在籍毕业年级学生

二、考核内容

本专业技能考核，根据电子商务专业人才培养目标、电子商务专业职业岗位和典型工作任务，设置职业基本素养、网络客户服务与管理、网站页面编辑与视觉设计、商务运营推广等4个技能模块。其中网络客户服务与管理包括售前客户服务与管理和售后客户服务与管理。网站页面编辑与美工包括网站页面编辑美化和视觉设计。商务运营推广包括电商平台运营和商务运营推广。

职业岗位	典型工作任务	对应模块 (项目)
网络客服	分析和提炼企业产品或服务特色及优势，分析目标客户，为企业有效规划客服前的准备工作；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. 职业基本素养 2. 网络客户服务与管理
视觉设计	以完成企业的网站内容编辑为背景，主要运用图像处理工具、网页编辑工具，完成企业网站所需图片的修饰美化、网站页面的排版布局、网站页面内容的编辑、页面元素基本动态设计等。	1. 职业基本素养 2. 网站页面编辑与视觉设计（网站页面编辑美化）
	以视觉营销为目标，完成企业的 PC 端与移动端店铺设计，主要运用图像处理工具完成店铺的 Logo 设计、Banner 设计、主图与直通车主图设计、促销海报设计、商品详情页设计，以及店铺的整体风格与装修设计（功能区设计、排版布局、	1. 职业基本素养 2. 网站页面编辑与视觉设计（视觉设计）

	色彩搭配等)。	
电商运营	以各类电商平台运营项目为背景，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。	1. 职业基本素养 2. 商务运营推广 (电商平台运营)
数字营销	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。	1. 职业基本素养 2. 企业网络推广

(一) 专业基本技能

模块一 职业基本素养

项目1. 职业素养

职业基本素养模块主要考查学生的职业信念、职业道德、职业行为习惯等内容。电子商务工作人员应具备以下几点职业素养：

- ①敬业爱岗，能够坚持职业道德；
- ②谦虚谨慎，吃苦耐劳；
- ③工作认真，勇于创新；
- ④具有良好的团队协作精神、沟通能力和决断能力；
- ⑤具备良好的营销意识和互联网思维。

根据给出的工作场景，分析判断相关人员应该遵守或没有遵守哪些职业基本素养，分析或判断可能造成的后果。

模块二 网络客户服务与管理

项目 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。

项目 2. 售后客户服务与管理

(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,了解消费者保护法、电子商务基本法律;

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有乐观向上工作热情和良好的服务意识;

②有较强的市场分析能力和客户关系维护能力;

③有良好的协调能力,能与相关部门协调解决客户投诉;

- ⑤有良好的沟通能力，能快速了解和解决客户异议；
- ④遵纪守法、认真负责、踏实、有耐心；
- 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

模块三 网站页面编辑与视觉设计

项目 1. 网站页面的编辑美化

（1）技能要求

- 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能够利用 CSS 进行网页内容的美化。

（2）素养要求

- ①有良好的协调、沟通能力和团队精神；
- ②在进行页面内容美化过程中能注重内容的合法性、规范性；
- ③具有细致的工作作风；
- ④具有一定的视觉审美能力、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。

项目 2. 视觉设计

（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、风格等进行店铺的店招设计与制作；
- ③能制作店铺商品的高点击主图或直通车主图；
- ④能制作 PC 端与移动端店铺的优惠券区、分类区、区块分隔标识、客服区、收藏区等；
- ⑤能根据商品的促销活动以及商品的卖点制作 PC 端与移动端促销海报；
- ⑥能根据不同类目商品特点制作 PC 端与移动端商品详情页描述；
- ⑦能够根据店铺经营商品、目标用户、经营理念等进行 PC 端与移动端店铺的整体风格设计与整体装修（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。

模块四 商务运营推广

项目1. 电商平台运营

（1）技能要求

- ①能利用生意参谋等数据平台分析市场趋势，进行市场选品；
- ②熟悉各种货源方式，能掌握 1688 平台、天猫供销平台、淘工厂等平台的进货技巧，能为店铺选取合适的货源；
- ③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为商品制定价格；
- ④熟悉 B2C/C2C 平台及微商运营推广常用规则，能灵活使用直通车、淘宝客等推广运营工具，以及其推广规则；
- ⑤熟悉 B2C/C2C 平台及移动端店铺常用营销工具的操作，能根据移动端及店铺的实际情况，制定合适的营销策略进行引流；

⑥能掌握电商平台站内论坛的内容建设、互动和推广方法，会软文帖子的构思、编写、发布、论坛推广等；

⑦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；

⑧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；

⑨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；

⑩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；

⑪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。

（2）素养要求

①能够自主学习和触类旁通，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，较强的集体意识和团队合作精神，能够进行有效的人际沟通和协作；

③具备根据具体项目任务完成信息搜集、原创、编辑、发布并分析等信息处理工作的能力；

④心思细腻，能换位思考，对数字敏感，具有运营及营销数据的跟踪与分析的能力；

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。

项目2. 企业网络推广

（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收录成功；

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；

⑤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；

⑥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；

⑦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管理，遵守操作规程、操作纪律。

三、 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. 时间和分值分配：

本专业技能考核各模块考核时长：职业基本素养模块为20分钟，网络客户服务与管理、网站页面编辑与视觉设计、商务运营推广等三个模块均为60分钟。

本专业技能考核各模块试题均实行100分制，其中专业基本技能为2个模块，职业基本素养与网络客户服务与管理模块，满分均为100分。

岗位核心技能部分参加考试学生按一定比例抽取一套试题参加考试，满分为100分。

总评成绩采用 100 制，实际得分按以下方式计算：

总评成绩=专业基本技能（职业基本素养）*20%+专业基本技能（网络客户服务与管理）*40%+岗位核心技能*40%

其分值分配如下表：

表 1 专业技能考核分值分配表

模块名称			总评成绩占比
专业基本技能	1	职业基本素养	20%
	2	网络客户服务与管理	40%
岗位核心技能	3	网站页面编辑与视觉设计	40%
	4	商务运营推广	
合计			100%

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附每套试题后。

表 2 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	职业基本素养	职业素养	①敬业爱岗，能够坚持职业道德； ②谦虚谨慎，吃苦耐劳； ③工作认真，勇于创新； ④具有良好的团队协作精神、沟通能力和决断能力； ⑤具备良好的营销意识和互联网思维。
		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况和描述； 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给客户介绍平台某交易流程、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；

			<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、注意措辞，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； 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、注意措辞，体现了售后客服人员的职业素养。</p>
2	岗位核心技能	<p>网站页面编辑与视觉设计</p> <p>网站页面编辑美化</p> <p>视觉设计</p>	<p>①网站页面中的图像格式转换正确，选用的格式正确； 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； 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； 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； ⑤网页基本属性以及 Keyword、description 等设置正确； 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； 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； 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； 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>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向导； 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； 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；</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，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，体现了视觉设计人员的细致、规范、追求美的职业素养。</p>
		<p>商务运营推广</p>	<p>①淘宝 SEO、直通车、淘宝客、天天特价、聚划算等推广引流工具理解正确、相关规则回答正确；</p> <p>②编写的软文很好地把握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>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；</p> <p>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。</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>
		<p>企业网络推广</p>	<p>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；</p> <p>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；</p> <p>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；</p> <p>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；</p> <p>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；</p> <p>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</p>

				<p>结果符合要求；</p> <p>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；</p> <p>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；</p> <p>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。</p>
--	--	--	--	--

四、 组考方式

（一）模块抽取

本专业技能考核标准的职业基本素养、网络客户服务与管理两个模块均为必考模块。网站页面编辑与视觉设计、商务运营推广两个模块均为抽考模块。参考学生按规定比例随机抽取抽考模块。各模块考生人数按四舍五入计算，剩余的尾数考生随机在两个抽考模块中抽取应试模块。

（二）项目抽取

每个考核模块均设若干考核项目。考生根据抽取的考核模块，随机从对应模块中随机抽取考核项目。

（三）试题抽取

学生在相应项目题库中随机抽取1套试题进行测试。