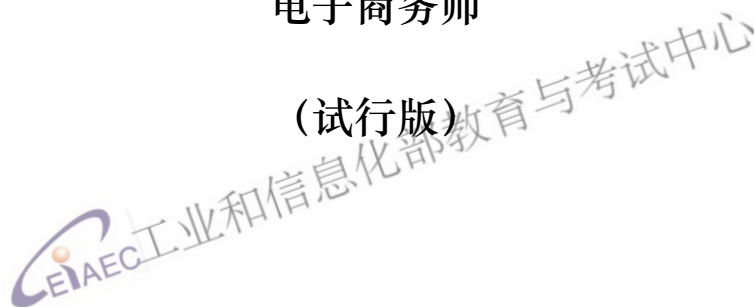


工业和信息化人才培养工程培训课程标准

电子商务师

(试行版)



工业和信息化部教育与考试中心

二〇二一年十二月

说 明

为推动工业和信息化人才培养工程高质量发展，加快培养大批高素质高技术技能人才，工业和信息化部教育与考试中心依据当前软件、制造业行业人才发展实际需要，积极整合行业教育资源优势，组织行业专家、教育专家持续研发《工业和信息化人才培养工程培训课程标准》（以下简称“标准”），用于指导工业和信息化人才培养工程相关培训课程建设。

《标准》以客观反映现阶段行业的水平和对从业人员的要求为目标，在充分考虑经济发展、科技进步和产业结构变化对本课程影响的基础上，对本课程的等级、培训内容要求、技能要求、知识水平和考核权重都作了明确说明。

《标准》的组编遵循了有关技术规程的要求，既保证了《标准》体例的规范化，又体现了以专业活动为导向、以专业技术技能为核心的特点，同时也使其具有根据科技发展进行调整的灵活性和实用性，符合培训工作的需要。

《标准》编制工作由工业和信息化部教育与考试中心具体组织实施。参与标准编制单位有麦德易思（北京）教育科技有限公司、安徽工贸职业技术学院计算机信息工程系、苏州信息职业技术学院。参与编制人有王慧、严冬宇、曹丽、朱静丽、于大为、王德兵。龚玉涵和严冬宇完成汇编与校稿工作。

工业和信息化人才培养工程

培训课程标准

1 课程概况

1.1 课程名称

电子商务师

1.2 课程定义

本课程面向各类商务活动或相关工作的信息技术从业人员，培养其利用计算机和网络技术，通过专业网络商务平台制定网络营销策略的能力，并掌握网上交易原则、支付交流、物流信息系统、数据库基础知识及电子支付等信息安全技术。

1.3 课程技能等级

本课程共设三个等级，分别为：初级、中级、高级。

1.4 课程能力要求

具有较强的学习能力、研究能力；具有一定的理解、判断和表达能力；具有一定的分析解决问题的能力 and 沟通能力。

1.5 普通受教育程度

高中毕业（或同等学历）。

1.6 课程培训要求

1.6.1 培训期限

初级课程不少于线上或线下 80 标准学时；中级课程不少于线上或线下 120 标准学时；高级课程不少于线上或线下 180 标准学时，每学时为 45 至 60 分钟。

1.6.2 培训教师

承担初级、中级理论知识或专业能力培训任务人员，应具有相关课程培训经验 1-3 年。

承担高级理论知识或专业能力培训任务人员，应具有相关课程培训经验 5 年以上，或具有相关职业高级专业技术等级、相关专业高级职称二者之一。

1.6.3 培训场所设备

理论知识培训在标准教室或线上平台进行；专业能力培训在具有相应软、硬件条件的培训场所进行；操作技能培训需提供所需的材料、工具、设备、软件等。

2 基本要求

2.1 专业守则

- (1) 遵纪守法，爱岗敬业
- (2) 精益求精，勇于创新
- (3) 诚实守信，恪守职责
- (4) 遵守规程，安全操作
- (5) 认真严谨，忠于职守

2.2 基础知识

2.2.1 基础理论知识

- (1) 网络应用基础
- (2) 电子商务基础
- (3) 网络营销基础
- (4) 物流基础
- (5) 商品基础
- (6) 客户服务基础
- (7) 网上支付
- (8) 电子商务法律法规
- (9) 电子商务安全

2.2.2 实操能力知识

- (1) 商品信息采集与编辑
- (2) 网店装修与用户界面设计
- (3) 网络营销
- (4) 网上交易管理
- (5) 客户服务
- (6) 物流管理
- (7) 商务数据分析与处理
- (8) 电子商务运营策略
- (9) 电商主播策划与实施

3 课程内容要求

本标准对初级、中级、高级各级别的课程要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

3.1 初级

课程模块	培训内容	专业能力要求	相关知识要求
1. 商品信息采集与处理	1.1 商品信息采集	1.1.1 能根据要求编辑文字信息 1.1.2 能拍摄商品图片并进行处理	1.1.1 商品文字表述规则 1.1.2 图片拍摄方法 1.1.3 商品拍摄要点
	1.2 商品视频拍摄	1.2.1 能按要求完成商品视频拍摄 1.2.2 能进行商品视频处理	1.2.1 视频拍摄注意事项 1.2.2 视频拍摄与制作方法 1.2.3 视频分割及录制伴音
2. 网店装修	2.1 PC 端网店装修	2.1.1 能利用模板制作发布 PC 端网店详情页 2.1.2 能制作发布 PC 端网店列表页 2.1.3 能制作发布促销活动页	2.1.1 页面布局设计技巧 2.1.2 详情页制作方法 2.1.3 列表页制作方法 2.1.4 促销活动页制作方法
	2.2 移动端网店装修	2.2.1 能利用模板制作发布移动端网店详情页 2.2.2 能制作并发布多端同步页	2.2.1 移动端页面设计制作 2.2.2 移动端详情页制作 2.2.3 移动端促销活动页制作
3. 网上交易管理	3.1 销售管理	3.1.1 能发布商品信息 3.1.2 能完成商品状态变更 3.1.3 能进行订单处理 3.1.4 能维护客户信息	3.1.1 订单状态 3.1.2 发布商品信息的方法 3.1.3 变更商品信息的方法 3.1.4 客户信息维护方法 3.1.5 管理交易评价 3.1.6 制作销售统计报表
	3.2 采购管理	3.2.1 能发布采购信息 3.2.2 能维护供应商信息 3.2.3 能执行采购合同	3.2.1 采购信息发布方法 3.2.2 供应商信息管理知识 3.2.3 采购合同执行流程
4. 客户服务	4.1 客户接待	4.1.1 能完成客户接待 4.1.2 能与客户沟通 4.1.3 能处理客户异议	4.1.1 客户服务工具 4.1.2 客户服务规范用语 4.1.3 客户服务沟通技巧
	4.2 商品推荐	4.2.1 能通过提问引导客户需求 4.2.2 能根据客户需求推荐商品	4.2.1 客户服务技巧 4.2.2 成交知识 4.2.3 商品推荐技巧 4.2.4 引导客户需求的技巧

3.2 中级

课程模块	培训内容	专业能力要求	相关知识要求
1. 商品信息采集计划与编辑	1.1 商品信息采集计划	1.1.1 能制定商品图文信息采集方案 1.1.2 能制定商品视频制作方案	1.1.1 商品视频制作方法 1.1.2 采集计划制定过程 1.1.3 采集方案制定
	1.2 商品信息采集环境搭建	1.2.1 能根据商品特点选择拍摄场景 1.2.2 能选择拍摄器材 1.2.3 能根据商品特点进行补光	1.2.1 商品拍摄场景知识 1.2.2 拍摄器材知识 1.2.3 拍摄补光知识
	1.3 后期编辑	1.3.1 能对商品文字信息进行编辑 1.3.2 能对商品图片优化处理 1.3.3 能进行商品视频编辑	1.3.1 后期编辑的方法 1.3.2 文字信息编辑 1.3.3 优化图片和视频
2. 用户界面设计与装修	2.1 PC 端	2.1.1 能设计 PC 端首页布局 2.1.2 能设计详情页商品主图 2.1.3 能设计详情页 2.1.4 能设计店铺活动页	2.1.1 首页布局技巧 2.1.2 详情页设计技巧 2.1.3 列表页设计技巧 2.1.4 促销活动页设计技巧
	2.2 移动端	2.2.1 能设计与优化移动端首页 2.2.2 能设计详情页 2.2.3 能设计店铺活动页 2.2.4 能进行 APP 端导航界面设计与优化 2.2.5 能设计 APP 端促销活动界面	2.2.1 移动端、APP 端页面设计方法 2.2.2 移动端页面布局技巧 2.2.3 移动端活动促销页设计技巧 2.2.4 APP 端导航界面及功能界面设计与优化
3. 网络营销	3.1 网络市场调研	3.1.1 能制定网络市场调研计划 3.1.2 能组织实施市场调研 3.1.3 能撰写市场调研报告	3.1.1 网络市场调研方法 3.1.2 网络问卷调查知识 3.1.3 调研报告书撰写
	3.2 网络营销方案制定	3.2.1 能制定网络推广方案 3.2.2 能制定关键词广告发布方案 3.2.3 能制定网络广告发布方案 3.2.4 能制定社交媒体营销方案 3.2.5 能制定电子邮件广告发布方案	3.2.1 网络推广方法 3.2.2 搜索引擎营销知识 3.2.3 网络广告联盟知识 3.2.4 社交媒体推广知识 3.2.5 电子邮件推广知识
4. 网上交易管理	4.1 网上采购管理	4.1.1 能制定采购计划，选择供应商 4.1.2 能制作采购标书 4.1.3 能审定电子合同 4.1.4 能管理供应商	4.1.1 供应商管理知识 4.1.2 标书制作 4.1.3 电子合同相关知识

	4.2 网上销售 管理	4.2.1 能制作销售统计报表 4.2.2 能管理交易评价 4.2.3 能管理客户信息	4.2.1 销售统计报表知识 4.2.2 交易评价管理方法 4.2.3 客户信息管理方法
	4.3 网上分销 管理	4.3.1 能选择在线渠道成员 4.3.2 能管理渠道成员 4.3.3 能进行多平台订单统计	4.3.1 在线分销渠道知识 4.3.2 在线渠道成员类型 4.3.3 分销渠道管理与权益
5. 客户服务	5.1 FAQ 设计	5.1.1 能归纳分类客户常见问题 5.1.2 能对常见问题做出解答	5.1.1 客户类型及心理 5.1.2 整理客户问题技巧
	5.2 投诉处理 与回访	5.2.1 能处理客户投诉 5.2.2 能进行回访 5.2.3 能处理交易纠纷	5.2.1 处理投诉的技巧 5.2.2 客户回访的技巧 5.2.3 处理纠纷的方法
	5.3 客户管理 和维护	5.3.1 能维护和统计客户信息 5.3.2 能维护客户关系	5.3.1 客户管理和维护的方法 5.3.2 维护客户关系的方法
6. 商务数 据处理	6.1 商务数据 获取	6.1.1 能利用流量监测工具获取 商务数据 6.1.2 能利用网站后台工具获取 商务数据	6.1.1 流量监测工具的使用 6.1.2 网站后台工具的使用
	6.2 商务数据 清洗	6.2.1 能对商务数据空值和缺失 值进行处理 6.2.2 能对重复值进行处理 6.2.3 能对异常数据进行处理	6.2.1 商务数据清洗的定义 6.2.2 商务数据清洗的作用 6.2.3 商务数据清洗的方法

3.3 高级

课程模块	培训内容	专业能力要求	相关知识要求
1. 电子商务 运营策略制 定	1.1 网络营 销策略制定	1.1.1 能确定网络营销目标 1.1.2 能制定网络推广策略 1.1.3 能制定网络促销策略	1.1.1 网络营销的定位及目 标 1.1.2 网络推广策略知识 1.1.3 网络促销策略知识
	1.2 客户服 务策略制定	1.2.1 能进行客户细分 1.2.2 能进行客户引导 1.2.3 能进行客户满意度提升 1.2.4 能制定客户关系策略	1.2.1 客户细分相关知识 1.2.2 客户引导相关知识 1.2.3 客户满意度相关知识 1.2.4 客户关系相关知识
	1.3 运营效 果评价	1.3.1 能建立推广与运营效果 评价体系 1.3.2 能选择推广与运营效果 评价指标	1.3.1 推广与运营效果评价 的相关知识 1.3.2 推广与运营效果的评 价指标

		1.3.3 能对推广与运营数据进行统计分析 1.3.4 能监控推广与运营效果	1.3.3 推广与运营数据的统计分析方法 1.3.4 监控推广与运营效果的方法
	1.4 运营流程优化	1.4.1 能优化网上销售流程 1.4.2 能优化网上采购流程 1.4.3 能优化订单处理流程 1.4.4 能优化客户服务流程	1.4.1 网上交易平台知识 1.4.2 网站运营流程知识 1.4.3 网站运营优化方法
2. 物流管理	2.1 销售物流管理	2.1.1 能规划销售物流流程 2.1.2 能管理销售物流业务 2.1.3 能管理销售物流费用	2.1.1 销售物流管理相关知识 2.1.2 管理物流业务方法 2.1.3 管理物流费用方法
	2.2 采购物流管理	2.2.1 能规划采购物流流程 2.2.2 能管理采购物流业务 2.2.3 能管理采购物流费用	2.2.1 采购物流管理相关知识 2.2.2 规划采购物流流程方法
3. 商务数据分析与应用	3.1 商务数据分析	3.1.1 能实现数据可视化 3.1.2 能进行商品销售预测 3.1.3 能进行用户分类与用户画像	3.1.1 数据可视化相关知识 3.1.2 预测商品销售的方法 3.1.3 用户分类和用户画像的数据分析方法
	3.2 商务数据应用	3.2.1 能根据数据分析结果进行流量来源优化 3.2.2 能根据数据分析结果进行目标市场优化 3.2.3 能根据数据分析结果进行转化率提升	3.2.1 优化流量来源的方法 3.2.2 目标市场优化方法 3.2.3 提升转化率的方法
4. 电商主播	4.1 网络录播	4.1.1 能调试网络录播设备 4.1.2 能根据录播方案搭建录播的背景、道具、灯光等设施 4.1.3 能根据主播的个人定位和内容选题搭配服饰和化妆 4.1.4 能使用网络录播设备录制视频并发布	4.1.1 网络视频录制的基础知识 4.1.2 网络录播背景选择 4.1.3 网络录播环境的基础知识
	4.2 网络直播	4.2.1 能注册网络直播平台 4.2.2 能布置好直播的软硬件环境 4.2.3 能通过直播介绍商品并鼓励受众购买 4.2.4 能根据策划的直播内容带动人气、活跃气氛	4.2.1 网络直播的基础知识 4.2.2 网络直播平台选择 4.2.3 网络直播的软硬件环境

4 考核权重表


4.1 理论知识权重表

课程模块		级别		
		初级 (%)	中级 (%)	高级 (%)
基本要求	职业道德	10	10	10
	基础知识	25	25	20
理论知识要求	商品信息采集与编辑	15	5	-
	网店装修	20	-	-
	用户界面设计	-	10	-
	网络营销	-	15	-
	网上交易管理	15	10	-
	客户服务	15	10	-
	商务数据分析与处理	-	15	15
	物流管理	-	-	20
	电子商务运营策略	-	-	25
	电商主播策划与实施	-	-	10
合计		100	100	100

4.2 实操能力权重表

课程模块		级别		
		初级 (%)	中级 (%)	高级 (%)
实操能力要求	商品信息采集与编辑	25	10	-
	网店装修	25	-	-
	用户界面设计	-	15	-
	网络营销	-	30	-
	网上交易管理	25	15	-
	客户服务	25	15	-
	商务数据分析与处理	-	15	20
	物流管理	-	-	25

	电子商务运营策略	-	-	40
	电商主播策划与实施	-	-	15
	合计	100	100	100

 EIAEC 工业和信息化部教育与考试中心