**电子商务师（三级）培训大纲**

一、编制说明

本大纲依据《电子商务师S国家职业技能标准》编制，适用于电子商务师(三级)职业技能培训。

二、培训目标

1.总体目标

培养具备以下条件的人员：能够进行简单网页制作，并通过框架和布局进行网页定位； 能熟练使用网络商务信息收集与交换工具，能够开展基本的网络营销活动，进行电子交易， 掌握电子商务安全管理的基本操作。

2.理论知识培训目标

依据 《电子商务师国家职业标准》 中对电子商务员的理论知识要求， 通过培训， 是培训 对象掌握网页制作中超链接、图像图形、表格、框架等相关知识，掌握浏览器、电子邮件、 BBS、文件压缩等知识，掌握邮件列表、群发邮件、网络交流礼仪、网络广告等知识，掌握 网上注册、网上单证、网上购物、电子货币、电子支付、网上银行等知识，掌握密码管理、 信息存储、数字证书、安全电子邮件、病毒防范、防火墙等知识。

3.操作技能培训目标

依据 《电子商务师国家职业标准》 中对电子商务员的操作技能要求， 通过培训， 使培训 对象能够正确使用常规网页制作工具进行简单网页制作， 能够使用网络检索工具采集信息并 进行分类， 能够使用邮件列表等工具开展网络营销活动， 能够进行网上注册与电子支付， 能 够利用软件实施电子商务安全管理。

三、培训要求与培训内容

（一）基本要求

1. 职业道德

1.1 职业道德基本知识

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. 基础知识

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 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

2.3 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。

2.4 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。

2.5 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。

2.6 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。

2.7 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。

2.8 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。

2.9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。

2.10 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。

2.11 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监管的指导意见》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。

（二）技能要求：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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产品及服务品类信息管理 | 1.1.1根据品类规划设置产品及服务品类信息1.1.2根据品类调整修改产品及服务品类信息 | 1.1.1产品及服务品类1.1.2产品及服务品类规划1.1.3产品及服务品类调整 |
| 1.2产品及服务组合信息管理 | 1.2.1根据组合规划设置产品及服务组合信息1.2.2根据组合优化修改产品及服务组合信息 | 1.2.1产品及服务组合1.2.2产品及服务组合规划1.2.3产品及服务组合优化 |
| 1.3产品及服务的价格信息管理 | 1.3.1能进行产品及服务的成本计算1.3.2能进行产品及服务的价格调整 | 1.3.1产品及服务的成本计算方法1.3.2产品及服务的价格调整方法 |
| 2.线上店铺设计与装修 | 网商 | 2.1整体风格设计 | 2.1.1能根据视觉营销需求进行网店风格定位2.1.2能根据视觉营销需求设计网店配色方案 | 2.1.1视觉营销的内涵与价值2.1.2网店视觉营销实施原则2.1.3网店视觉的构成要素2.1.4网店配色基本法则 |
| 2.2装修元素设计 | 2.2.1能根据视觉营销需求设计网店文案样式2.2.2能根据视觉营销需求，进行网店图片装修元素设计制作2.2.3能根据视觉营销需求，进行网店视频装修元素设计制作 | 2.2.1文案字体常见类型2.2.2文案字体风格设计的一般规则2.2.3商品图片类型及设计原则2.2.4宣传图片类型及设计原则2.2.5网店视频设计技巧 |
| 2.3用户页面设计 | 2.3.1能根据视觉营销需求进行网店首页设计2.3.2能根据视觉营销需求进行商品详情页设计2.3.3能根据视觉营销需求进行网店自定义页设计 | 2.3.1首页设计吸睛法则2.3.2营销型分类引导设计2.3.3详情页营销助力设计技巧2.3.4营销宣传页设计思路 |
| 跨境电子商务师 | 2.4跨境电商店铺整体风格设计 | 2.4.1能根据店铺定位，结合商品特点，确定店铺风格2.4.2能根据店铺风格，结合视觉营销需求，制作店铺配色方案2.4.3能据店铺风格，结合视觉营销需求，设计店铺使用字体 | 2.4.1风格定位的方法2.4.2色彩搭配的原则2.4.3字体使用原则 |
| 2.5跨境电商店铺布局设计与优化 | 2.5.1能根据店铺风格，结合海外消费者需求及浏览习惯，设计店铺首页布局2.5.2能根据商品特性，结合海外消费者购物心理，设计商品详情页布局2.5.3能通过详情页数据分析，结合海外消费者行为路径，优化商品详情页布局2.5.4能通过店铺首页数据分析，结合海外消费者需求，优化店铺首页布局 | 2.5.1首页布局构成2.5.2详情页布局构成2.5.3详情页分析指标2.5.4首页分析指标 |
| 2.6跨文化装修元素设计 | 2.6.1能根据目标地文化特点，结合店铺定位，提取文化元素2.6.2能根据提取的文化元素，结合商品特性，挖掘表现形式2.6.3能根据表现形式，结合营销需求，制定设计方案 | 2.6.1文化元素提取方式2.6.2设计表现方式2.6.3设计方案撰写技巧 |
| 3.营销推广 | 网商 | 3.1搜索引擎推广 | 3.1.1能进行网店推广商品的关键词挖掘，建立关键词词库3.1.2能根据搜索排名规则，进行商品标题的优化3.1.3能根据推广目标与推广预算，制定关键词竞价推广策略3.1.4能根据推广效果数据，优化关键词质量分与出价、创意及人群设置 | 3.1.1关键词挖掘与分类方法3.1.2搜索排名规则3.1.3商品标题优化方法3.1.4关键词竞价广告排名原理与扣费规则3.1.5关键词竞价广告的关键词、创意、人群优化技巧3.1.6关键词竞价广告账户数据分析方法 |
| 3.2信息流推广 | 3.2.1能根据任务背景，制定网店、商品、直播、短视频、图文等信息流广告推广策略3.2.2能根据推广策略进行推广计划搭建3.2.3能根据推广策略，制定推广计划、推广组、推广创意、落地页等执行策略 | 3.2.1信息流广告排名原理与扣费规则3.2.2信息流人群定向与资源位3.2.3信息流推广账户数据分析方法 |
| 跨境电子商务师 | 3.3国际搜索引擎推广 | 3.3.1能通过多种渠道挖掘与整理商品外语关键词，建立关键词词库3.3.2能根据国际平台搜索排名规则，结合商品表现，优化商品详情页3.3.3能根据推广目标，结合推广预算，制定竞价推广计划3.3.4能根据竞价推广计划，制定选词和出价策略，完成关键词竞价推广 | 3.3.1关键词挖掘的方法3.3.2平台搜索排名规则3.3.3关键词优化的技巧3.3.4竞价推广原理 |
| 3.4海外社交媒体推广 | 3.4.1能根据海外社交媒体推广方案，开发KOL和网络红人资源，拓展海外推广渠道3.4.2能根据海外社交媒体特性，结合品牌定位和商品特点，撰写并发布推广内容3.4.3能根据海外媒体推广方案，制做创意内容，进行海外媒体广告投放 | 3.4.1海外推广渠道开发方法3.4.2社交媒体文案撰写技巧3.4.3社交媒体广告投放技巧 |
| 3.5跨境电商直播推广 | 3.5.1能根据直播活动内容，选择渠道进行直播引流3.5.2能根据直播商品特点，结合粉丝特征，撰写直播脚本3.5.3能在直播中使用外语准确传达商品卖点和介绍直播间活动，3.5.4能在直播中使用外语与粉丝进行及时互动，引导粉丝购买 | 3.5.1直播前引流方法3.5.2直播脚本撰写技巧3.5.3直播间活动类型3.5.4引导粉丝关注直播间方法 |
| 4.业务处理 | 网商 | 4.1采购管理 | 4.1.1能根据运营策略、库存及销售情况制定商品补货计划4.1.2能根据商品补货计划对商品采购价格和采购量进行管理 | 4.1.1商品补货原则4.1.2商品补货注意事项4.1.3采购价格管理方法 |
| 4.2销售管理 | 4.2.1能根据网上交易信息，进行客户信息的管理4.2.2能根据交易明细，完成交易评价处理4.2.3能根据交易数据，分析销售数据，制作销售报表 | 4.2.1客户信息管理技巧4.2.2交易评价处理方法4.2.3销售报表制作方法 |
| 跨境电子商务师 | 4.3跨境交易促成 | 4.3.1能通过多种渠道，挖掘并整理目标客户信息，分析目标客户需求4.3.2能根据境外目标客户需求，结合商品特性，撰写外文开发信4.3.3通过邮件或线上交流工具等形式与客户沟通交流，完成交易磋商4.3.4根据磋商结果，生成订单，以交易合同、商业发票等形式确认订单 | 4.3.1客户信息挖掘渠道4.3.2客户需求分析方法4.3.3外文开发信撰写技巧4.3.4商务谈判的技巧4.3.5商务合同基础、商业发票制作知识 |
| 4.4跨境电商店铺交易管理 | 4.4.1能利用订单管理工具，结合跨境电商交易状态，进行订单管理4.4.2能根据订单评价状态，结合评价内容，进行交易评价管理4.4.3能根据跨境电商店铺营销计划，结合商品销售表现，进行商品管理 | 4.4.1订单管理技巧4.4.2评价管理方法4.4.3商品定价方法 |
| 4.5跨境物流管理 | 4.5.1能根据国际物流运输要求，结合商品特点，设计物流包装4.5.2能根据物流需求，结合不同渠道特点，进行物流渠道开发4.5.3能利用海外仓管理系统，结合海外仓模式和服务内容，进行海外仓管理 | 4.5.1商品包装技巧4.5.2物流渠道管理策略4.5.3海外仓管理技巧 |
| 4.6跨境电商综合服务 | 4.6.1能根据跨境电商进出口监管政策，结合跨境电商监管方式，办理跨境电商进出口通关4.6.2能根据跨境电商税收政策，准备退税资料，办理跨境电商出口退税4.6.3能根据跨境电商税收政策，核算缴税金额，办理跨境电商进口缴税4.6.4能根据跨境电商外汇政策，准备结汇资料，办理跨境电商结汇 | 4.6.1跨境电商通关政策4.6.2跨境电商税收政策4.6.3跨境综合税计算方法4.6.4跨境电商外汇政策 |
| 5.客户服务 | 网商 | 5.1社群管理 | 5.1.1能根据企业需求，进行社群的定位，并建立社群5.1.2能通过推广渠道，吸引用户加入社群，提高社群用户数5.1.3能制定社群运营策略，提高社群用户活跃度和留存率 | 5.1.1社群定位方法5.1.2社群推广策略与技巧5.1.3社群用户运营策略与技巧 |
| 5.2客户关系管理 | 5.2.1能设计并管理客户忠诚度计划,提高客户忠诚度5.2.2能分析客户流失的原因，制定挽回客户的策略，提高客户挽回率 | 5.2.1客户忠诚概念与意义5.2.2客户忠诚度管理方法5.2.3客户流失的原因5.2.4挽回流失客户的方法 |
| 跨境电子商务师 | 5.3售后纠纷与投诉处理 | 5.3.1能根据店铺纠纷处理原则，处理买家因未收到货产生的纠纷5.3.2能根据店铺纠纷处理原则，处理买家因货物描述不符产生的纠纷5.3.3能根据店铺纠纷处理原则，处理买家因物流问题产生的纠纷5.3.4能根据店铺纠纷处理原则，处理买家因海关扣留产生的纠纷 | 5.3.1未收到货纠纷处理原则5.3.2货不对板纠纷处理原则5.3.3物流纠纷处理技巧5.3.4海关纠纷产生原因 |
| 5.4跨境客户关系管理 | 5.4.1能根据客户信息收集原则，通过不同的渠道，收集目标地区客户信息5.4.2能根据收集到的客户信息，按照店铺客户分类原则，对境外客户进行分类5.4.3能根据不同类型客户特征，结合营销目标，制定差异化营销策略 | 5.4.1客户信息收集渠道5.4.2客户分类方法5.4.3差异化营销策略 |
| 6.商务数据分析 | 6.1电子商务数据加载 | 6.1.1能根据电子商务数据分析的要求，进行数据分析工具选择6.1.2能将电子商务相关数据加载到数据分析工具中6.1.3能根据数据分析内容的要求，在数据分析工具中设置数据模型 | 6.1.1商务数据分析工具的选择方法6.1.2数据分析工具的数据加载方法6.1.3数据分析工具中数据模型设置方法 |
| 6.2电子商务数据报表设计制作 | 6.2.1能根据业务需求，设计电子商务数据报表的整体结构6.2.2能根据业务需求，选择电子商务数据报表中需展示的业务指标及相应的可视化图表类型6.2.3能使用报表制作工具制作各项指标的可视化图表6.2.4能按照整体结构要求完成电子商务数据报表制作 | 6.2.1电子商务数据报表的设计原则6.2.2电子商务数据报表中的业务指标6.2.3数据可视化图表的类型及特点6.2.4电子商务数据报表的制作方法 |
| 6.3电子商务数据统计分析 | 6.3.1能对交易相关数据进行统计分析6.3.2能对营销活动相关数据进行统计分析 | 6.3.1商务数据统计分析的作用6.3.2交易数据分析方法6.3.3营销活动数据分析方法 |

四、权重表

（一）理论知识

|  |  |
| --- | --- |
| 技能等级项目 | 三级/高级工（%） |
| 网商 | 跨境电子商务师 |
| 基本要求 | 职业道德 | 5 |
| 基础知识 | 20 |
| 相关知识要求 | 产品及服务信息管理 | 10 |
| 线上店铺设计与装修 | 10 | 10 |
| 营销推广 | 15 | 15 |
| 业务处理 | 10 | 15 |
| 客户服务 | 15 | 15 |
| 商务数据分析 | 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 |

（二）技能操作

|  |  |
| --- | --- |
| 技能等级项目 | 三级/高级工（%） |
| 网商 | 跨境电子商务师 |
| 技能要求 | 产品及服务信息管理 | 15 |
| 线上店铺设计与装修 | 15 | 10 |
| 营销推广 | 20 | 25 |
| 业务处理 | 15 | 20 |
| 客户服务 | 15 | 15 |
| 商务数据分析 | 20 | 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 |