



张家界航空工业职业技术学院
ZHANGJIAJIE INSTITUTE OF AERONAUTICAL ENGINEERING

移动商务

专业技能考核标准

专业名称:	移动商务
专业代码:	530703
适用年级:	2021级
所属学院:	航空管理学院
专业负责人:	姜鑫
制(修)订时间:	2022年4月

目 录

一、专业名称及适应对象	2
二、考核目标	2
三、考核内容	2
(一) 专业基本技能	3
(二) 岗位核心技能	5
(三) 跨岗位综合技能	7
四、评价标准	10
五、组考方式	13
六、附录	14

张家界航空工业职业技术学院

移动商务专业技能考核标准

一、专业名称及适应对象

1. 专业名称

移动商务（530703）

2. 适应对象

高职全日制在籍毕业年级学生

二、考核目标

依据本专业人才培养方案，通过设置网络客户服务与管理、移动商务运营推广、移动网店美工设计、移动营销策划、商务数据分析五大考核模块，测试学生网络客户服务与管理、移动商务运营推广、移动网店美工设计、移动营销策划、商务数据分析等职业能力，考察学生在移动商务各岗位工作过程中的团队协作、执行能力、创新思维、成本控制、质量效益、安全规范等职业素养。促进专业不断完善教学基本条件，深化教育教学改革，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，提升专业建设水平，提升课程教学的有效性，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。

二、考核内容

表1 考核内容概述

序号	考核内容	
1	专业基本技能	网络客户服务与管理
2	岗位核心技能	移动商务运营推广
		移动网店美工设计

3	跨岗位综合技能	移动营销策划
		商务数据分析（本次抽考不考）

（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”是移动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. 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，能了解目标客户群，有效规划客户接待前的准备工作，能对客户进行分析，对客户进行分类管理；

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，能进行客户开发，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，能对客户市场群进行划分，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。

⑧能有较强的市场分析能力，具有客户需求的分析引导能力，能运用邮件营销进行网站推广。

(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. 售后客户服务与管理

(1) 技能要求

①能准确判断客户异议的类型，了解处理客户异议的思路；

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，能为客户编写邮件进行投诉处理；

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，能撰写客户投诉的应答话术；

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、移动商务基本法律；

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 移动商务运营推广

本技能模块包括移动商务运营推广1个抽考项目。本模块考核内容为以企业运营项目为背景，完成移动商务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为目的。基本涵盖了移动商务运营推广岗位所需求的店铺及商品管理、店铺推广、店铺引流、数据统计、分析决策等技能。

（1）技能要求

①能对移动端店铺商品进行关键字选择，宝贝标题制作、优化等操作，并熟悉手淘SEO的原理及操作要点和技能；

②熟悉移动端店铺的流量入口及流量的展现形式，掌握进入流量池的要求，并能根据店铺发展的阶段和具体情况，正确选择店铺的推广方式和促销方式；

③具备内容引流，推广工具（直通车、钻石展位、淘宝客）引流、活动（天天特价、聚划算）等引流推广工具的使用；同时能掌握移动端平台站内论坛、博客、旺旺群等的内容运营与建设、互动和推广方法，负责软文帖子的构思、编写、发布、论坛灌水等；

④具备分析移动端店铺流量指标的能力，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；

⑥具备针对移动端店铺的运营推广中生成的各类数据进行计算和分析，并依此制定合适的优化策略提高宝贝成交转化率；

⑦能正确选择店铺宝贝的上下架时间；

（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热爱互联网移动商务行业，具有一定的抗压能力，具有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具有一定的专业敏感度，具备良好的营销意识和市场前瞻意识，具备清晰的逻辑思维和办事认真严谨的素质；

④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；

⑤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和独立的分析、判断能力与总结能力；

⑥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。

模块三 移动网店美工设计

本技能模块包括移动网店美工设计1个抽考项目。“移动网店美工设计”是以视觉营销为目标，完成移动端店铺设计，主要运用图像处理工具完成移动店铺的规划设计、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、色彩搭配等）。

（1）技能要求

- ①能根据移动店铺需求进行移动店铺页面及页面元素的规划；
- 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移动端促销海报；
- ⑥能根据不同类目商品特点制作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。

（三）跨岗位综合技能

模块四 移动营销策划

本技能模块包括移动营销策划 1 个抽考项目。本模块考核内容主要以企业项目为背景，利用微博、微信、短视频等新媒体营销手段为企业进行网络营销与推广策划的相关技能。

（1）技能要求

①能进行网上调查问卷的设计、发布，能利用多种网络搜索方法收集整理数据；

②能对企业或产品的网络消费者进行细分并确认目标顾客和产品定位；

③能通过网络发布企业产品信息；采用合适的定价策略和促销手段；

④能通过微博开展企业营销推广活动，利用博文、抽奖、话题讨论、头条文章等方式为企业开展网络营销策划与推广方案策划；

⑤能通过微信开展企业营销推广活动，利用公众号、朋友圈、抽奖、转发、积攒等方式为企业开展网络营销策划与推广方案策划；

⑥能通过短视频平台开展企业营销推广活动，根据企业目标制定短视频拍摄内容脚本，进行拍摄与剪辑、发布与推广等方案策划；

⑦能通过头条、知乎、问答、H5 等多种网络营销手段，为企业或产品进行宣传和推广策划；

⑧能使用相关的统计工具对推广情况进行数据统计、效果分析，并提出优化措施，以提高网站的转化率和网络推广效果；

⑨能根据企业营销推广目标撰写移动营销策划方案。

（2）素养要求

①具备良好的独立分析与判断力；

②具备良好的总结能力，文字书写能力；

③有良好的协调、沟通能力和团队精神；

④具有统筹规划的运营思维，清晰的逻辑思维，创新思维；

⑤具备良好职业道德，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、合规性；

⑥具备较强的执行实践能力，对优化的工作能够切实执行并认真完成；

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。

模块五 商务数据分析

本技能模块包括商务数据分析1个抽考项目。本模块考核内容主要以相关数据为背景，应用数据采集与处理方案制定、市场数据分析、运营数据分析、产品数据分析、数据监控与报告撰写进行商务数据整理、分析、形成数据报告等相关技能。

（1）技能要求

①能根据要求理解项目分析目标，规划定位、构建指标体系，合理设计分析方案；

②能根据不同需求的数据采集与处理的指标体系，进行数据采集的流程与方法应用；

③能使用内部信息系统、Power BI 和 Excel 等软件进行多数据采集、运用 Excel、Pentaho 等工具进行多源数据抽取、转换与加载；获取分析数据，并对数据进行相应的数据；

④能运用数据采集、处理与分析方法，展开市场分析、客户分析和产品分析；

⑤能分析销售额、销售成本、销售成功率、转化率、响应时间等客服绩效指标；

⑥能对企业整体销售、产品线、价格体系和电商平台的特有指标进行分析和预测；

⑦利用 Excel 公式、函数、数据透视表等功能，分析项目数据，运用数据模型进行趋势性预测分析；

⑧能对库存、销售、仓储、运输、配送等数据进行分析；运用数据模型，进行预测分析，并对采购计划、物流服务等执行情况进行跟踪；

(2) 素养要求

①具有良好的协调、沟通能力和团队精神；

②具有良好的职业道德，在进行数据采集与分析过程中能注重内容的真实性、合法性、规范性；

③具有细致严谨、精益求精的工匠精神；

④具有高度的敬业精神及工作激情，工作态度积极乐观；

⑤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。根据考生考试过程中的规范性、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80~95分，职业素养20~5分。最终成绩60分以上为合格，85分以上为优秀。

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2所示：

表2 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		网	售	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

	专业基本技能	络客户服务与管理	<p>前客户服务与管理</p> <p>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； 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。</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、注意措词，体现了售后客服人员的职业素养。</p>
2	岗位核心技能	移动商务运营推广	<p>移动商务运营推广</p> <p>①能利用生意参谋等数据平台分析市场趋势，并结合 EXCEL 等数据分析工具，进行市场选品、产品线布局；能根据移动端店铺的特点对商品进行全方位价格规划，采用合适的定价方法； 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，能为移动端店铺选取合适的货源； ③能编辑、维护移动端店铺的商品内容，并上传商品，能对店铺的交易订单、交易退款、交易售后、支付等进行管理； ④能对移动端店铺商品进行关键字选择，宝贝标题制作、优化等操作，并熟悉手淘 SEO 的原理及操作要点和技能； ④熟悉移动端店铺的流量入口及流量的展现形式，掌握进入流量池的要求，并能根据店铺发展的阶段和具体情况，正确选择店铺的推广方式和促销方式；具备内容引流，推广工具（直通车、钻石展位、淘宝客）引流、活动（天天特价、聚划算）等引流推广工具的使用；同时能掌握移动端平台站内论坛、博客、旺旺群等的运营与建设、互动和推广方法，负责软文帖子的构思、编写、发布、论坛灌水等； ⑤ 具备分析移动端店铺流量指标的能力，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； ⑥ 具备针对移动端店铺的运营推广中生成的各类数据进行计算和分析，并依此制定合适的优化策略提高宝贝成交转化率；</p>

			⑦能够对店铺的成本、利润构成、影响因素进行分析、预测，并制定目标、应对措施，完成既定任务。
		移动网店美工设计	<p>①能根据移动店铺需求进行移动店铺页面及页面元素的规划；</p> <p>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；</p> <p>③能制作店铺商品的高点击主图或直通车主图；</p> <p>④能制作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；</p> <p>⑤能根据商品的促销活动以及商品的卖点制作移动端促销海报；</p> <p>⑥能根据不同类目商品特点制作移动端商品详情页描述；</p> <p>⑦能够根据店铺经营商品、目标用户、经营理念等进行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）。</p>
3	跨岗位综合技能	移动营销策划	<p>①能进行网上调查问卷的设计、发布，能利用多种网络搜索方法收集整理数据；</p> <p>②能对企业或产品的网络消费者进行细分并确认目标顾客和产品定位；</p> <p>③能通过网络发布企业产品信息；采用合适的定价策略和促销手段；</p> <p>④能通过微博开展企业营销推广活动，利用博文、抽奖、话题讨论、头条文章等方式为企业开展网络营销策划与推广方案策划；</p> <p>⑤能通过微信开展企业营销推广活动，利用公众号、朋友圈、抽奖、转发、积攒等方式为企业开展网络营销策划与推广方案策划；</p> <p>⑥能通过短视频平台开展企业营销推广活动，根据企业目标制定短视频拍摄内容脚本，进行拍摄与剪辑、发布与推广等方案策划；</p> <p>⑦能通过头条、知乎、问答、H5等多种网络营销手段，为企业或产品进行宣传和推广策划；</p> <p>⑧能使用相关的统计工具对推广情况进行数据统计、效果分析，并提出优化措施，以提高网站的转化率和网络推广效果；</p> <p>⑨能根据企业营销推广目标撰写移动营销策划方案。</p>
		商务数据分析	<p>①能根据要求理解项目分析目标，规划定位、构建指标体系，合理设计分析方案；</p> <p>②能根据不同需求的数据采集与处理的指标体系，进行数据采集的流程与方法应用；</p> <p>③能使用内部信息系统、Power BI 和 Excel 等软件进行多数据采集、运用 Excel、Pentaho 等工具进行多源数据抽取、转换与加载；获取分析数据，并对数据进行相应的数据；</p> <p>④能运用数据采集、处理与分析方法，展开市场分析、客户分析和产品分析；</p> <p>⑤能分析销售额、销售成本、销售成功率、转化率、响应时间等客服绩效指标；</p> <p>⑥能对企业整体销售、产品线、价格体系和电商平台的特有指标进行分析和预测；</p> <p>⑦利用 Excel 公式、函数、数据透视表等功能，分析项目数据，运用数据模型进行趋势性预测分析；</p> <p>⑧能对库存、销售、仓储、运输、配送等数据进行分析；运用数据模</p>

			型，进行预测分析，并对采购计划、物流服务等执行情况进行跟踪； ⑨能进行市场行业数据采集、市场需求调研、产业链价值链分析、细分市场分析、市场生命周期分析、行业竞争分析，应用可视化方案对已分析出的项目数据结果进行展现，并形成数据分析报告。
--	--	--	--

五、组考方式

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.抽考模块：网络客户服务与管理、移动商务运营推广、移动网店美工设计、移动营销策划均为参与抽考模块，采用抽签方式进行模块选考。**21级由于还未开设商务数据分析课程，该模块不参与抽考。**

2.抽考人数：按各校各专业总人数的10%确定，如抽查专业人数不足100人，则抽取学生10人；如抽查专业学生不足10人，则全部参加；如抽查专业学生超过300人，则抽取学生30人，学生按应考人数1:1.1的比例随机抽选，以四舍五入确认抽考人数。

3.学生考试模块确定：

参与考试的学生按规定比例随机抽取考试模块，其中将有50%考生抽到“网店客户服务与管理”模块，20%考生抽到“移动商务运营推广”模块，20%考生抽到“移动网店美工设计”模块，10%考生抽到“移动营销策划”模块，具体表3所示。

假定移商专业人数不足100人，则抽考人数的确定如下：

表3 抽考人数确定

序号	模块名称		参考比例	抽考人数	应考人数
1	专业基本技能	网络客户服务与管理	50%	10	5
2	专业核心技能	移动商务运营推广	20%		2
		移动网店美工设计	20%		2
3	跨岗位综合技能	移动营销策划	10%		1
		商务数据分析	0%		0

六、附录

1. 相关法律法规

(1) 《中华人民共和国电子商务法》

摘录：第九条

本法所称电子商务经营者，是指通过互联网等信息网络从事销售商品或者提供服务的经营活动的自然人、法人和非法人组织，包括电子商务平台经营者、平台内经营者以及通过自建网站、其他网络服务销售商品或者提供服务的电子商务经营者。本法所称电子商务平台经营者，是指在电子商务中为交易双方或者多方提供网络经营场所、交易撮合、信息发布等服务，供交易双方或者多方独立开展交易活动的法人或者非法人组织。本法所称平台内经营者，是指通过电子商务平台销售商品或者提供服务的电子商务经营者。

(2) 《互联网新闻信息服务管理规定》

摘录：第二章 许可

第五条 通过互联网站、应用程序、论坛、博客、微博客、公众

账号、即时通信工具、网络直播等形式向社会公众提供互联网新闻信息服务，应当取得互联网新闻信息服务许可，禁止未经许可或超越许可范围开展互联网新闻信息服务活动。

前款所称互联网新闻信息服务，包括互联网新闻信息采编发布服务、转载服务、传播平台服务。

(3)《网络产品和服务安全审查办法》

摘录：第四条 网络安全审查重点审查网络产品和服务的安全性、可控性，主要包括：

(一)产品和服务自身的安全风险，以及被非法控制、干扰和中断运行的风险；

(二)产品及关键部件生产、测试、交付、技术支持过程中的供应链安全风险；

(三)产品和服务提供者利用提供产品和服务的便利条件非法收集、存储、处理、使用用户相关信息的风险；

(四)产品和服务提供者利用用户对产品和服务的依赖，损害网络安全和用户利益的风险；

(五)其他可能危害国家安全的风险。

(4)《互联网信息服务内容管理行政执法程序规定》

摘录：第二十条 办案人员应当依法收集与案件有关的证据，包括电子数据、视听资料、书证、物证、证人证言、当事人的陈述、鉴定意见、检验报告、勘验笔录、现场笔录、询问笔录等。

电子数据是指案件发生过程中形成的，以数字化形式存储、处理、

传输的，能够证明案件事实的数据，包括但不限于网页、博客、微博客、即时通信工具、论坛、贴吧、网盘、电子邮件、网络后台等方式承载的电子信息或文件。电子数据主要存在于计算机设备、移动通信设备、互联网服务器、移动存储设备、云存储系统等电子设备或存储介质中。

视听资料包括录音资料和影像资料。

存储在电子介质中的录音资料和影像资料，适用电子数据的规定。

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 4 所示。

表 4 引用技术标准和规范

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/