

跨境电子商务多平台运营 职业技能等级标准

标准代码：530044

（2021年2.0版）

厦门优优汇联信息科技有限公司 制定

2021年12月 发布

目 次

前言.....	1
1 范围.....	2
2 规范性引用文件.....	2
3 术语和定义.....	2
4 适用院校专业.....	3
5 面向职业岗位（群）.....	4
6 职业技能要求.....	4
参考文献.....	15

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本标准起草单位：厦门优优汇联信息科技有限公司、厦门起课信息科技有限公司、厦门优优汇联教育科技有限公司、全国跨境电子商务综合试验区职业教育集团、上海联合电商研究所跨境电商研究中心、安徽商贸职业技术学院、江西外语外贸职业学院、宁波跨境电商学院、厦门雨课科技有限公司、厦门鹿课教育科技有限公司、佛山市凝聚力网络科技有限公司、汕头市佼佼者科技有限公司、厦门亚佐科技有限公司、厦门多丽梦进出口有限公司、广州市炜予宸电子商务有限公司、深圳市竹芒轻马科技有限公司。

本标准主要起草人：苗春、刘宏、袁江军、王德力、夏名首、宋俊骥、周志丹、张小丽、邱良龙、林雅婷、黄俊杰、詹劭勋、曹莹、李志超、廖思龙、邓超、李葛娟、陈秋月、方学良、刘俊楠，金珂，王新浩，石俊豪，黄盈莹。

声明：本标准的知识产权归属于厦门优优汇联信息科技有限公司，未经厦门优优汇联信息科技有限公司同意，不得印刷、销售。

1 范围

本标准规定了跨境电子商务多平台运营职业技能等级对应的工作领域、工作任务及职业技能要求。

本标准适用于跨境电子商务多平台运营职业技能培训、考核与评价，相关用人单位的人员聘用、培训与考核可参照使用。

2 规范性引用文件

下列文件对于本标准的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本标准。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》

GB/T 36311 电子商务管理体系要求

GB/T 35408 电子商务质量管理术语

《教学用电子商务领域术语》

3 术语和定义

GB/T 36311、GB/T 35408、《教学用电子商务领域术语》界定的以及下列术语和定义适用于本标准。

3.1 跨境电子商务 Cross-border E-commerce

分属不同关税区的交易主体，通过互联网信息技术完成在线交易洽谈和下单行为，达成交易合同，通过支付机构进行跨境支付结算，并通过跨境物流将商品送达、完成交易的一种国际商务活动。

3.2 第三方跨境电子商务平台 Third-party Cross-border E-commerce Platforms

专门为其他企业跨境交易提供咨询、交易、结算、物流及辅助增值等服务的电子商务平台。

3.3 运营 Operation

与产品生产和服务创造密切相关的各项管理工作的总称，包括对其过程的计划、组织、实施与控制。

3.4 选品 Product Selection

选品人员从供应市场中选择适合海外目标市场需求的产品。

3.5 供应链 Supply Chain

生产及流通过程中，涉及将产品或服务提供给最终用户所形成的网链结构。

[GB/T18354-2006，定义 2.5]

3.6 跨境物流 Cross-border Logistics

利用国际化的物流网络、物流设施和物流技术，实现货物在国家间的仓储、流动、配送及其他增值服务。

3.7 跨境电商数据分析 Cross-Border Electronic Commerce Data Analysis

用统计的方法对跨境电商业务中产生的数据进行采集、处理和分析，对运营策略提供精准的指导。

4 适用院校专业

4.1 参照原版专业目录

中等职业学校：跨境电子商务、电子商务、移动商务、网络营销、市场营销、国际商务、商务英语等专业。

高等职业学校：跨境电子商务、电子商务、移动商务、网络营销、商务数据分析与应用、国际贸易实务、国际经济与贸易、国际商务、报关与国际货运、市场营销、商务管理、工商企业管理、商务英语、应用英语、应用韩语、应用俄语、应用日语、应用法语、应用德语、应用西班牙语、应用泰语、应用越南语、应用阿拉伯语、应用外语等专业。

高等职业教育本科学校：跨境电子商务、电子商务、市场营销、国际经济与贸易、商务英语、商务日语、应用韩语、应用俄语、应用泰语等专业。

应用型本科学校：跨境电子商务、电子商务、电子商务及法律、国际经济与贸易、贸易经济、英语、商务英语、市场营销、国际商务等专业。

4.2 参照新版职业教育专业目录

中等职业学校：跨境电子商务、电子商务、直播电商服务、移动商务、国际商务、网络营销、市场营销、商务英语、商务日语、商务德语、商务韩语、商务俄语、商务法语、商务泰语、商务阿拉伯语等专业。

高等职业学校：跨境电子商务、电子商务、移动商务、网络营销与直播电商、市场营销、商务数据分析与应用、农村电子商务、国际经济与贸易、国际商务、国际文化贸易、关务与外贸服务、应用外语、应用韩语、应用俄语、应用日语、应用法语、应用德语、应用西班牙语、应用泰语、应用越南语、应用阿拉伯语、工商企业管理、商务管理、应用英语、商务英语、商务日语等专业。

高等职业教育本科学校：跨境电子商务、电子商务、市场营销、全媒体电商运营、国际经济与贸易、应用英语、应用日语、应用韩语、应用俄语、应用泰语、应用外语、应用西班牙语等专业。

应用型本科学校：跨境电子商务、电子商务、电子商务及法律、国际经济与贸易、贸易经济、市场营销、零售业管理、国际商务、英语、商务英语、俄语、德语、法语、西班牙语、日语等专业。

5 面向职业岗位（群）

【跨境电子商务多平台运营】（初级）：主要面向跨境电子商务平台运营助理、选品助理、视觉设计助理、跨境物流助理、客服专员等岗位（群）。

【跨境电子商务多平台运营】（中级）：主要面向跨境电子商务平台运营专员、选品专员、站外推广专员、数据分析专员、客服主管等岗位（群）。

【跨境电子商务多平台运营】（高级）：主要面向跨境电子商务平台运营主管、产品经理、站外推广主管、数据分析主管等岗位（群）。

6 职业技能要求

6.1 职业技能等级划分

跨境电子商务多平台运营职业技能等级分为三个等级：初级、中级、高级，三个级别依次递进，高级别涵盖低级别职业技能要求。

【跨境电子商务多平台运营】（初级）：主要面向跨境电子商务应用或服务型企业、传统外贸转型跨境电商的应用或服务型企业等的跨境电子商务平台运营助理、选品助理、视觉设计助理、跨境物流助理、客服专员等岗位（群），完成注册与设置、店铺安全维护、店铺物流设置、产品标题撰写、类目分析与设置、产品页面制作、订单处理与报关报检、咨询回复与产品推荐、订单跟踪与反馈、退换货与评价处理等工作任务，具备店铺设置与维护、产品上架、客户服务能力。

【跨境电子商务多平台运营】（中级）：主要面向跨境电子商务应用或服务型企业、传统外贸转型跨境电商的应用或服务型企业等的跨境电子商务平台运营专员、选品专员、站外推广专员、数据分析专员、客服主管等岗位（群），完成产品数据指标采集分析及链接优化、数据化选品、产品链接优化、店铺活动策划、活动方案执行、站内推广执行、站外推广执行、客户信息收集与管理、客户服务信息分析、客户服务异议问题处理、客户服务质量优化等工作任务，具备运营数

据采集分析、营销推广执行、客户服务管理能力。

【跨境电子商务多平台运营】（高级）：主要面向跨境电子商务应用或服务型企业、传统外贸转型跨境电商的应用或服务型企业等的跨境电子商务平台运营主管、产品经理、站外推广主管、数据分析主管等岗位（群），完成店铺定位、产品线规划与选品、利润分析、店铺健康与业绩数据指标值制定、店铺健康与业绩数据诊断、海外客户画像分析、店铺活动方案分析与优化、店铺推广方案分析与优化、营销项目管理等工作任务，具备产品分析与布局、运营数据分析与诊断、店铺营销策划能力。

6.2 职业技能等级要求描述

表 1 跨境电子商务多平台运营职业技能等级要求（初级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 跨境电商店铺设置与维护	1.1 注册与设置	1.1.1 能够根据跨境电商主流平台的店铺开通规则，完成店铺的注册及开通。 1.1.2 能够根据企业及产品信息，完善店铺信息。 1.1.3 具备一定的职业素养，能够对注册信息进行保密。 1.1.4 具备对不同平台规则的学习能力，能够整理和完善店铺注册资料。
	1.2 店铺安全维护	1.2.1 能够了解国际贸易相关法规，能够根据商标、专利、产权等知识产权相关知识，判断店铺侵权风险。 1.2.2 能够根据平台规则，维护店铺安全。 1.2.3 能够根据店铺绩效指标，维护店铺安全。 1.2.4 具备法律意识，能遵守《中华人民共和国电子商务法》、知识产权保护法等相关法律法规和进出口相关条例。
	1.3 店铺物流设置	1.3.1 能够了解大宗贸易物流、国际快递、海外仓等国际物流相关知识，为店铺运营选择匹配的物流方式。 1.3.2 能够根据平台规则，进行物流设置。 1.3.3 具备一定的职业素养，能够对物流模板及货件计划的信息进行保密。 1.3.4 具备对不同平台物流规则的学习能力，能够更新并设置物流模板。
2. 跨境电商产品上架	2.1 产品标题撰写	2.1.1 能够根据平台规则、产品属性、产品卖点及平台热搜词，使用第三方工具初步选定“关键词”。 2.1.2 能够根据目标人群搜索和浏览习惯、平台搜索规则，使用“关键词”组合产品标题。 2.1.3 具备一定的法律意识，能够遵守涉及电子信息、

工作领域	工作任务	职业技能要求
		<p>著作权和知识产权等法律法规，撰写合法产品标题。</p> <p>2.1.4 具备一定的产品标题创新能力，能够撰写符合平台规则的产品标题。</p> <p>2.1.5 具备一定的外语能力，能够借助翻译软件撰写产品标题。</p>
	2.2 类目分析与设置	<p>2.2.1 能够根据产品特性、竞品和平台类目曝光规则，初步确定产品类目。</p> <p>2.2.2 能够根据产品特性、竞品和平台规则，进行产品属性填写。</p> <p>2.2.3 具备一定的产品类目及属性的收集和分析能力，能够正确对产品类目进行分类。</p> <p>2.2.4 具备对不同平台规则的学习能力，掌握类目设置的方法。</p>
	2.3 产品页面制作	<p>2.3.1 能够根据店铺定位及策划团队制定的文案，初步确定配色方案、图文布局。</p> <p>2.3.2 能够根据产品属性、产品特点与提炼的卖点，撰写符合消费特征、具有吸引力的文案。</p> <p>2.3.3 能够根据产品属性、产品特点提炼卖点、图文布局，使用图形图像处理软件，对页面图片进行简单处理，选择与上传符合平台规则的产品图片。</p> <p>2.3.4 具备一定的艺术审美能力和创新意识，能够制作符合平台要求的产品图片。</p> <p>2.3.5 具备一定的外语能力，能够借助翻译软件理解外语文案。</p>
	2.4 订单处理与报关报检	<p>2.4.1 能够根据平台物流规则和买家要求，选择匹配的物流方式，并申请货运单号，完成发货通知。</p> <p>2.4.2 能够根据平台政策和物流规则进行订单审核，处理合并订单、超重物品订单拆分、缺货订单拆分、订单地址错误、通知采购人员采购缺货物品等事项。</p> <p>2.4.3 能够根据国家法律法规要求和平台政策，结合报关报检相关专业知识和平台政策，准确、合规填写订单报关报检对应信息。</p> <p>2.4.4 能够处理物流交运异常订单，与物流公司沟通解决方案，处理重新发货、更换发货物流渠道等事项。</p> <p>2.4.5 能够及时处理退货退款订单，对退回的包裹进行核验，判断能否重新入库上架。</p> <p>2.4.6 具备对不同平台规则的学习能力和有一定的解决问题能力，具备严谨细致的工作态度。</p> <p>2.4.7 具备法律意识，熟悉《中华人民共和国电子商务法》等相关法律法规和进出口相关条例。</p>
3. 跨境电商客户服务	3.1 咨询回复与产品推荐	3.1.1 能够根据企业产品信息、促销活动及物流等信息，熟练应用翻译软件，在平台要求时间内耐心解答

工作领域	工作任务	职业技能要求
		<p>客户咨询。</p> <p>3.1.2 能够根据客户信息，利用客户咨询契机宣传产品卖点、价格优势、促销活动等，为不同类型的客户提供差异化的服务，引导客户下单购买，提高转化率。</p> <p>3.1.3 具备一定的敏感性、洞察力、沟通能力，能够及时回复处理客户问题。</p> <p>3.1.4 具备跨区域文化学习能力，了解当地文化习俗，消费习惯和兴趣爱好。</p> <p>3.1.5 具备良好的职业道德，能够耐心回复客户。</p>
	3.2 订单跟踪与反馈	<p>3.2.1 能够在订单生成后确认发货，处理取消订单、退款订单等问题。</p> <p>3.2.2 能够根据物流渠道知识，跟踪物流运输进程，熟练应用翻译软件，利用平台工具反馈客户关于物流情况的咨询。</p> <p>3.2.3 能够在货物丢失、损坏、物流无法送达时，通过提供正确的物流追踪单号、重发、退款等方式，判定责任归属，与相关人员协商解决方案。</p> <p>3.2.4 具备良好的职业道德，一定的沟通能力，耐心回复客户。</p> <p>3.2.5 具备一定的订单和运输问题的解决能力。</p>
	3.3 退换货与评价处理	<p>3.3.1 能够在客户收到产品后，因产品质量、尺寸等问题，与客户协商解决方案，遇到无法解决的问题及时上报。</p> <p>3.3.2 能够根据跨境电商主流平台的要求进行退换货操作。</p> <p>3.3.3 能够在客户留下中差评后，及时联系客户，了解原因，协商解决，提升店铺好评率。</p> <p>3.3.4 具备熟练应用翻译软件的能力，以及与客户沟通交流的能力。</p> <p>3.3.5 具备良好的职业道德，能够耐心与客户沟通。</p> <p>3.3.6 具备对不同平台规则的学习能力，能够针对客户各类产品问题与其沟通解决。</p>

表 2 跨境电子商务多平台运营职业技能等级要求（中级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 跨境电商运营数据采集分析	1.1 产品数据指标采集分析及链接优化	<p>1.1.1 能够熟练使用第三方数据采集工具，按周期采集平台产品访客数、加购率、转化率等数据，分析产品趋势，为产品定位提供判断依据。</p> <p>1.1.2 能够熟练使用第三方数据采集工具，按周期采集竞品销量、库存量、评价数量与分数等数据，分析</p>

工作领域	工作任务	职业技能要求
		<p>竞品销售趋势，为选品提供参考依据。</p> <p>1.1.3 能够熟练使用第三方数据采集工具，按周期采集关键词搜索量、点击率、转化率、排名等数据，分析客户需求，为产品上架和推广提供参考依据。</p> <p>1.1.4 能够依据所采集的访客数、点击率、转化率等数据指标分析诊断，对产品链接的关键词、标题、图片、视频、文案、类目、属性、评价、定价等进行优化。</p> <p>1.1.5 具备较好的数据敏感性，能够甄别并提取相关有效信息。</p> <p>1.1.6 具备一定的逻辑思维及数据分析能力，熟练应用数据统计类办公软件的能力。</p> <p>1.1.7 具备一定的职业素养，能够对所采集的信息进行保密。</p>
	1.2 数据化选品	<p>1.2.1 能够根据营销策略对产品进行合理定价与利润控制。</p> <p>1.2.2 能够根据平台规则进行选品，并确保所选产品未侵权或违规。</p> <p>1.2.3 能够利用各种选品渠道，分析市场趋势与市场需求，优化选品思路。</p> <p>1.2.4 能够使用第三方插件对关键词排名、类目销量分布、产品上架时间、自发货比例等方面对目标市场进行分析。</p> <p>1.2.5 具备一定的计算能力、数据分析能力和逻辑思维，能够进行数据化选品分析。</p> <p>1.2.6 具备一定的数据敏感性和洞察力，能够甄别并提取相关有效信息。</p>
	1.3 产品链接优化	<p>1.3.1 能够根据平台产品数据，分析产品链接的曝光率、点击率以及转化率的高低。</p> <p>1.3.2 能够根据所收集的平台产品信息，对产品“关键词”进行提炼并优化产品标题。</p> <p>1.3.3 能够根据竞品分析与自身产品功能特色，撰写吸引消费者的产品卖点信息，优化产品描述信息。</p> <p>1.3.4 具备一定的艺术审美能力和创新意识，能够优化符合平台要求的产品图片。</p> <p>1.3.5 具备一定的外语能力，能够借助翻译软件理解外语文案。</p>
2. 跨境电商店铺活动策划与执行	2.1 店铺活动策划	<p>2.1.1 能够根据平台活动规则或店铺活动主题，结合店铺产品线信息、活动周期和时间，估算活动利润，设定店铺活动规则，制定站内日常活动策划方案。</p> <p>2.1.2 能够根据社交平台和站外促销网站的规则，结合店铺产品线，确定活动主题、活动时间和频次，估</p>

工作领域	工作任务	职业技能要求
		算活动利润，制定站外活动策划方案。 2.1.3 能够根据平台大型促销活动主题，把握目标站点活动时间，结合店铺产品线、活动预算和人员安排等情况，制定大型促销活动策划方案。 2.1.4 具备较好的批判性思维及逻辑思维能力，能够确保方案的可行性。 2.1.5 具备一定的创新思维及策划能力，能够制定具备针对性的方案。
	2.2 活动方案执行	2.2.1 能够根据平台活动相关规则及店铺促销活动方案，完成满减、秒杀、限时折扣等促销活动的提报与设置。 2.2.2 能够使用平台和第三方数据采集工具，采集并统计活动期间的销售额、访客数、转化率等数据，提供与活动相关数据报告。 2.2.3 能够根据站外活动策划方案，完成折扣设置、站外网站发布等操作。 2.2.4 能够根据活动目标与实施效果的差异对比，调整推广方案，并根据最终效果，对后续活动方案提出优化建议。 2.2.5 具备对不同平台活动规则的学习能力，能够灵活解决问题。 2.2.6 具备细致的工作态度，能够准确执行平台活动方案。 2.2.7 具备较好的数据敏感性，能够根据活动数据报表调整运营方向。
3. 跨境电商营销推广执行	3.1 站内推广执行	3.1.1 能够根据店铺推广方案，完成选择推广产品、筛选关键词、设置关键词出价等操作。 3.1.2 能够根据店铺推广方案，选择推广产品，设置关联广告。 3.1.3 能够根据店铺推广方案和执行效果的差异对比，提出推广产品选择、关键词和关键词出价优化等相关建议，达到提升产品投放排名和优化广告投入产出比的效果。 3.1.4 具备较好的逻辑思维和数据敏感性，能够分析推广数据。 3.1.5 具备一定的分析和解决问题能力，能够确保推广效果达到预期。 3.1.6 具备法律意识，熟悉《中华人民共和国电子商务法》、《中华人民共和国广告法》等相关法律法规和平台规则。
	3.2 站外推广执行	3.2.1 能够根据店铺推广方案，按照 Facebook、Youtube、Twitter 等社交平台规则，通过设置折扣、

工作领域	工作任务	职业技能要求
		<p>发布与产品相关的视频、外链、软文等信息进行站外推广。</p> <p>3.2.2 能够根据店铺推广方案，按照 Slickdeals、Hotukdeals、Dealsplus 等站外促销网站的规则，通过与红人合作、设置折扣等方式进行推广。</p> <p>3.2.3 能够根据店铺推广方案，按照 Facebook、Youtube、Twitter 等社交平台规则，利用 Facebook Messenger、Whatsapp、Line 等信息沟通工具发布推广活动。</p> <p>3.2.4 能够根据店铺推广方案，按照 TikTok、Facebook、Twitter、YouTube、Instagram 等社交平台的规则，进行跨境直播推广活动。</p> <p>3.2.5 能够根据店铺推广方案和执行的差异对比，提出推广渠道、推广方式等优化建议。</p> <p>3.2.6 具备一定的学习能力，能够掌握不同社交平台的规则。</p> <p>3.2.7 具备一定的文案撰写和目标区域的语言阅读能力。</p> <p>3.2.8 具备法律意识，熟悉《中华人民共和国电子商务法》、《中华人民共和国广告法》等相关法律法规和进出口相关条例。</p>
4. 跨境电商客户服务管理	4.1 客户信息收集与管理	<p>4.1.1 能够根据企业客户信息收集标准和流程，记录客户咨询过程中出现的客户信息，并定期对客户信息进行整理。</p> <p>4.1.2 能够操作店铺后台，通过后台的订单模块整理或导出客户的信息，并进行筛选分类。</p> <p>4.1.3 能够通过服务记录、邮件往来、客服电话以及其他顾客服务系统来收集顾客信息。</p> <p>4.1.4 能够对客户信息进行及时有效的筛选比较，从而挖掘有价值的客户。</p> <p>4.1.5 具备一定的数据洞察力与分析能力，能够甄别并提取相关有效客户信息。</p> <p>4.1.6 具备一定的职业素养，能够对客户信息保密。</p> <p>4.1.7 具备一定的营销意识，增加客户的黏度。</p>
	4.2 客户服务信息分析	<p>4.2.1 能够根据平台规则，对客服人员的咨询回复与产品推荐、订单跟踪与反馈、退换货与评价处理的回复内容进行监督和分析，提出改进建议。</p> <p>4.2.2 能够根据客服接待人数、销售额、询单转化率、响应时间等指标进行监督和分析，提出改进建议。</p> <p>4.2.3 具备一定的团队管理能力，熟悉销售和沟通技巧。</p> <p>4.2.4 具备熟练应用数据统计类办公软件的能力。</p>

工作领域	工作任务	职业技能要求
		<p>4.2.5 具备目标区域语言的阅读理解能力。</p> <p>4.2.6 具备跨区域文化学习能力,了解当地文化习俗、消费习惯和兴趣爱好。</p>
	4.3 客户服务异议问题处理	<p>4.3.1 能够根据客服人员上报的物流时效、退换货、退款等异议问题,帮助客服人员分析并提出更为有效的解决方案。</p> <p>4.3.2 能够根据客服人员所上报的无法处理的有关物流时效、退换货、退款等异议问题,与客户进行有效沟通并解决,避免问题升级。</p> <p>4.3.3 能够针对平台的客户投诉,根据平台交易规则进行有效申诉,提供交易、供应链、知识产权等有效证据,以保证双方权益。</p> <p>4.3.4 能够洞悉用户心理,具备换位思考意识。</p> <p>4.3.5 具备目标区域语言的阅读理解能力。</p> <p>4.3.6 具备跨区域文化学习能力,了解当地文化习俗、消费习惯和兴趣爱好。</p> <p>4.3.7 能够熟悉平台交易规则及国内外保护经营者、消费者权益相关的法律法规。</p>
	4.4 客户服务质量优化	<p>4.4.1 能够根据客服人员的咨询回复与产品推荐、订单跟踪与反馈、退换货与评价处理的回复内容,不断补充完善客户服务手册中的问答案例、销售话术等内容。</p> <p>4.4.2 能够根据客服接待人数、销售额、询单转化率、响应时间等数据指标,不断补充完善客户服务手册中的工作准则和流程。</p> <p>4.4.3 能够根据绩效指标及客户服务手册标准,进行监督并帮助客服人员提高技能。</p> <p>4.4.4 具备一定的团队管理、团队合作及沟通交流能力,熟悉销售技巧。</p> <p>4.4.5 具备一定的批判性思维,能够对客服人员的工作提出改进建议。</p> <p>4.4.6 具备一定的数据敏感性和洞察力,能够根据客户服务数据指标提供优化建议。</p>

表 3 跨境电子商务多平台运营职业技能等级要求（高级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 跨境电商产品分析与布局	1.1 店铺定位	1.1.1 能够根据精品、精铺、广铺、品牌和目标站点,进行竞品分析以及竞争对手销售实力分析,并结合市场容量、产品的生命周期、目标人群和目标区域文化进行市场分析。

		<p>1.1.2 能够根据采购成本、物流成本、平台费用等数据计算产品毛利率；能够定期根据推广费用、退货损耗等数据计算店铺毛利率，为店铺运营提供参考。</p> <p>1.1.3 能够根据店铺定位，分析店铺风格案例，结合当地文化习俗和消费习惯，确定与产品调性及目标人群相匹配的店铺风格。</p> <p>1.1.4 具备一定的计算能力、逻辑思维和批判性思维，能够进行市场分析。</p> <p>1.1.5 具备一定的审美和创新能力，能够确定店铺定位及装修风格。</p> <p>1.1.6 具有法律意识，熟悉《中华人民共和国电子商务法》、知识产权保护法等相关法律法规和进出口相关条例。</p>
	1.2 产品线规划与选品	<p>1.2.1 能够根据店铺定位和目标站点，分析引流款、利润款、形象款的上架数量及占比，设定引流款、利润款、形象款的价格区间，完成产品线综合规划。</p> <p>1.2.2 能够根据市场容量、平台特性、竞品分析和客户画像等进行选品。</p> <p>1.2.3 能够根据产品特性、利润、供应链和销售潜力等进行选品。</p> <p>1.2.4 具备一定的逻辑思维、批判性思维和规划能力，掌握产品线综合规划的方法。</p> <p>1.2.5 具备一定的跨文化理解、审美和创新能力，能够根据不同地区的文化特点，选择合适的产品。</p> <p>1.2.6 具有法律意识，熟悉《中华人民共和国电子商务法》、知识产权保护法等相关法律法规和进出口相关条例。</p>
	1.3 利润分析	<p>1.3.1 能够根据产品销售额，结合产品成本、物流成本、推广成本和平台佣金等分析单一产品利润。</p> <p>1.3.2 能够根据店铺销售额，结合产品成本、物流成本、推广成本和平台费用等分析店铺利润。</p> <p>1.3.3 能够根据产品成本、物流成本、推广成本和平台费用，针对不同的销售阶段调整定价方案。</p> <p>1.3.4 能够根据公司预算，结合产品周期销量、库存量和备货时间，调整产品备货方案，规避产品冗余风险。</p> <p>1.3.5 具备一定的计算能力和逻辑思维，掌握分析及店铺利润的方法。</p> <p>1.3.6 具备职业素养，对供应链、销售额及资金信息进行保密。</p>
2. 跨境电商运营数据分析与诊断	2.1 店铺健康与业绩数据指标值制定	<p>2.1.1 能够根据店铺现有经营数据以及经营目标，制定动销率、销售额增长率和利润增长率等店铺健康数据指标值。</p> <p>2.1.2 能够根据店铺现有经营数据以及经营目标，制</p>

		<p>定访客数、点击率、转化率和客单价等销售额指标值。</p> <p>2.1.3 能够根据店铺现有经营数据以及经营目标，制定曝光量、点击量、点击率、点击单价和投入产出比等活动及推广费用指标值。</p> <p>2.1.4 能够定期根据销售额，结合产品成本、物流成本、推广成本、平台费用等，制定利润率指标值。</p> <p>2.1.5 具备一定的计算能力、数据分析能力和逻辑思维，能够掌握店铺健康与业绩指标值的制定方法。</p> <p>2.1.6 具备一定的数据敏感性和洞察力，能够甄别并判断相关有效数据。</p>
	<p>2.2 店铺健康与业绩数据诊断</p>	<p>2.2.1 能够根据店铺现有经营数据以及经营目标，分析诊断动销率、销售额增长率和利润增长率等店铺健康数据指标值，并提出改进方案。</p> <p>2.2.2 能够分析诊断访客数、点击率、转化率和客单价等销售额指标值，并在关键词、类目、文案、价格、评价、店铺等级和平台打标等方面提出改进方案。</p> <p>2.2.3 能够分析诊断曝光量、点击量、点击率、点击单价和投入产出比等活动和推广费用指标值，并在关键词、橱窗、类目、活动、价格、评价、店铺等级和平台打标等方面提出改进方案。</p> <p>2.2.4 能够分析诊断产品成本、物流成本、推广成本和平台费用等利润率指标值，并在客单价、库存量和退货量等方面提出改进方案。</p> <p>2.2.5 具备较强的数据分析和逻辑思维能力，能够诊断店铺整体数据。</p> <p>2.2.6 具备较强的分析解决问题能力，能够处理店铺健康异常问题。</p> <p>2.2.7 具备一定的数据敏感性和洞察力，能够甄别并判断相关有效数据。</p> <p>2.2.8 具备职业素养，对店铺健康与业绩数据进行保密。</p>
	<p>2.3 海外客户画像分析</p>	<p>2.3.1 能够根据平台提供的数据及第三方数据采集工具所采集的数据，分析区域、人口属性、社会属性、行为习惯、购买力和兴趣偏好等客户数据指标，建立不同类型的客户标签。</p> <p>2.3.2 能够根据不同类型的客户标签，使用可视化工具进行客户画像分析，制定产品线优化及店铺营销方案。</p> <p>2.3.3 能够根据营销数据，调整客户标签，优化客户画像。</p> <p>2.3.4 具备一定的数据分析和逻辑思维能力，能够分析不同类型客户标签的特点。</p> <p>2.3.5 具有法律意识和保密意识，熟悉消费者权益保护相关法律法规。</p>

		2.3.6 能够使用数据分析和可视化工具软件。
3. 跨境店铺营销策划与推广	3.1 店铺活动方案分析与优化	<p>3.1.1 能够根据活动实施后的销售额、利润和投入产出比等关键数据指标，复盘总结，优化现有方案。</p> <p>3.1.2 能够根据活动实施后的销售额、利润和投入产出比等关键数据指标，复盘总结，为后续方案提供参考。</p> <p>3.1.3 能够根据活动实施后的销售额、利润和投入产出比等关键数据指标，复盘总结，找出店铺自身产品的不足并优化。</p> <p>3.1.4 具备较好的批判性思维，能够研判方案合理性及有效性。</p> <p>3.1.5 具备严谨细致的工作态度，能够对实施后的数据指标进行分析总结。</p> <p>3.1.6 具备一定的创新思维及策划能力，能够优化现有方案。</p>
	3.2 店铺推广方案分析与优化	<p>3.2.1 能够根据平台特点、目标人群选择推广渠道，编制预算，对站内外推广使用优劣势分析法（SWOT分析）进行分析，制定店铺整体推广策略。</p> <p>3.2.2 能够根据店铺整体推广策略，通过社交软件、社交网站(SNS)及搜索引擎，制定关键词投放、视频投放、图文推广等持续性的推广方案，达到提升流量、品牌知名度等目标。</p> <p>3.2.3 能够根据店铺产品线及竞品情况，制定推广方案，控制活动利润，进行整体活动的执行调整。</p> <p>3.2.4 具备较好的批判性思维及逻辑思维能力，能够研判方案合理性及有效性。</p> <p>3.2.5 具备严谨细致的工作态度，能够对实施后的数据指标进行分析总结。</p> <p>3.2.6 具备法律意识，熟悉《中华人民共和国电子商务法》、《中华人民共和国广告法》等相关法律法规和平台规则。</p>
	3.3 营销项目管理	<p>3.3.1 能够根据店铺业绩目标和预算，制定店铺活动、推广方案，评估项目风险，安排团队分工，规划产品线布局，设置项目进度及关键时间节点。</p> <p>3.3.2 能够根据店铺活动、推广方案，监控活动、推广的执行质量和关键时间节点的执行成效，在未达成预期效果的情况下调整方案。</p> <p>3.3.3 能够根据店铺活动、推广方案的关键数据指标，复盘总结，为后续方案提出优化改进策略，将项目案例存档。</p> <p>3.3.4 具备一定的创新思维、组织规划能力及项目管理能力，能够确保活动顺利进行。</p> <p>3.3.5 具备一定的沟通能力、分析和解决问题能力，能够灵活解决问题。</p>

参考文献

- [1] GB/T 1.1-2020 《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》
- [2] GB/T 36311 电子商务管理体系要求
- [3] GB/T 35408 电子商务质量管理术语
- [4] 教学用电子商务领域术语. 北京：高等教育出版社，2018.7.
- [5] 中华人民共和国教育部. 高等职业学校电子商务专业教学标准（征求意见稿） [S].2018.
- [6] 中华人民共和国教育部. 中等职业学校电子商务专业教学标准（试行） [S].北京：高等教育出版社，2015.
- [7] 中华人民共和国电子商务法. 北京：法律出版社，2018.
- [8] 中华人民共和国教育部. 电子商务类专业教学质量国家标准[S].北京：高等教育出版社，2018.
- [9] 跨境电子商务人才培养指南. 北京：高等教育出版社，2018.10.
- [10] 浙江省电子商务行业联盟企业标准，T/ZEA 001-2016
- [11] 跨境电商理论与实务：浙江大学出版社，2018.09.
- [12] 教育部关于印发《职业教育专业目录（2021年）》的通知（教职成〔2021〕2号）
- [13] 《教育部关于公布2019年度普通高等学校本科专业备案和审批结果的通知》（教高函〔2020〕2号）
- [14] 《教育部关于公布2020年度普通高等学校本科专业备案和审批结果的通知》（教高函〔2021〕1号）