

农产品电商运营 职业技能等级标准

标准代码：530045

（2021 年 2.0 版）

北京博导前程信息技术股份有限公司 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 | 4 |
| 5 面向职业岗位（群） | 6 |
| 6 职业技能要求 | 6 |
| 参考文献 | 16 |

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：北京博导前程信息技术股份有限公司、杭州有赞科技有限公司、陕西美农网络科技有限公司、浙江赶街电子商务有限公司、厦门醉品春秋网络科技有限公司、上海农享信息技术有限公司、浙江经贸职业技术学院、黑龙江农业经济职业学院、西安航空职业技术学院、广西经贸职业技术学院、苏州经贸职业技术学院、武汉职业技术学院、襄阳职业技术学院、贵州农业职业学院、西安文理学院、北京市商业学校。

本标准主要起草人：段建、闫冬、李春望、陈亮、叶翱、徐亚锋、张红、姜桂娟、韩春梅、罗宁、盛立强、席波、汪博兴、钱其学、胡宏力、侯光。

声明：本标准的知识产权归属于北京博导前程信息技术股份有限公司，未经北京博导前程信息技术股份有限公司同意，不得印刷、销售。

1 范围

本标准规定了农产品电商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。

本标准适用于农产品电商运营职业技能培训、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

下列文件对于本文件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文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本文件。

GB/T 38652-2020 电子商务业务术语

GB/T 18354-2006 物流术语

GB/T 36080-2018 条码技术在农产品冷链物流过程中的应用规范

GB/T 29372-2012 食用农产品保险贮藏管理规范

3 术语和定义

GB/T 38652-2020 界定的以及下列术语适用于本标准。

3.1 农产品 Agricultural Products

动植物及其产品，包括饮料、食品等加工产品，泛指初级农产品和农产品加工品。

3.2 电子商务 Electronic Commerce

通过互联网等信息网络销售商品或提供服务的经营活动。

[GB/T 38652-2020，定义 2.1]

3.3 电子商务平台 E-commerce Platform

为交易的双方或多方提供信息发布、信息推送、数据处理等一项或多项服务，实现交易撮合目的的信息网络系统。

[GB/T 38652-2020，定义 2.2]

GB/T 30763-2014 界定的以及下列术语适用于本标准。

3.4 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活动的上游与下游企业，所形成的网链结构。

[GB/T 18354-2006，定义 2.5]

3.5 供应链管理 Supply Chain Management (SCM)

对供应链涉及的全部活动进行计划、组织、协调与控制。

[GB/T 18354-2006，定义 2.6]

GB/T 36080-2018 界定的以及下列术语适用于本标准。

3.6 冷链物流 Cold Chain Logistics

以冷冻工艺为基础、制冷技术为手段，使冷链物品从生产、流通、销售到消费者的各个环节中始终处于规定的温度环境下，以保证冷链物品的质量，减少冷链物品损耗的物流活动。

[GB/T 36080-2018，定义 3.2]

GB/T 29372-2012 界定的以及下列术语适用于本标准。

3.7 保鲜贮藏 Fresh Storage

根据不同的食用农产品选择适宜的贮藏方式，并按照相应的技术和工艺要求来保持果蔬、肉类、水产品等的鲜。

[GB/T 29372-2012，定义 3.2]

3.8 电商运营 E-commerce operation

为完成经营目标，通过信息网络围绕产品和服务交易开展的各项经营和管理工作的总称。

3.9 农村电商 rural electronic commerce

通过网络平台嫁接各种服务于农村的资源，拓展农村信息服务业务、服务领

域，使之兼而成为遍布县、镇、村的三农信息服务站。

4 适用院校专业

4.1 参照原版专业目录

中等职业学校：电子商务、移动商务、网络营销、跨境电子商务、商品经营、市场营销、客户服务、国际商务、快递运营管理、物流服务与管理、冷链物流服
务与管理、连锁经营与管理、农产品营销与储运、农资连锁经营与管理、农产品
保鲜与加工、农村经济综合管理、家庭农场生产经营、农产品质量检测与管理、
会计、会计电算化、酒店服务与管理、旅游服务与管理、数字媒体技术应用、计
算机应用、计算机网络技术、移动应用技术与服务、网站建设与管理、计算机平
面设计等专业。

高等职业学校：电子商务、移动商务、网络营销、跨境电子商务、商务数据分
析与应用、市场营销、工商企业管理、商务管理、农产品流通与管理、商务经纪
与代理、广告策划与营销、国际商务、冷链物流技术与管理、物流管理、采购与
供应管理、旅游管理、酒店管理、园艺技术、茶艺与茶叶营销连锁经营管理、农
资营销与服务、农村经营管理、现代农业技术、农产品加工与质量检测、市场管
理与服务、畜牧兽医、农村金融、农业经济管理、国际经济与贸易、国际贸易实
务、计算机应用技术、计算机网络技术、电子商务技术、计算机信息管理、物联
网应用技术、计算机系统与维护等专业。

高等职业教育本科学校：电子商务、跨境电子商务、市场营销、国际经济与贸
易、财务管理、会计、金融管理、物流管理、物流工程、旅游管理、酒店管理、
互联网金融、网络与新媒体、计算机应用工程、网络工程、软件工程、数字媒体
技术、大数据技术与应用等专业。

应用型本科学校：电子商务、跨境电子商务、市场营销、零售业管理、贸易经
济、国际商务、国际经济与贸易、工商管理、供应链管理、物流管理、物流工程、

农林经济管理、数字媒体技术、农村区域发展、旅游管理、酒店管理、农学、包装设计、电子商务及法律、财务管理、互联网金融、网络与新媒体、计算机科学与技术、网络工程、软件工程等专业。

4.2 参照新版职业教育专业目录

中等职业学校：电子商务、移动商务、网络营销、直播电商服务、跨境电子商务、市场营销、物流服务与管理、冷链物流服务与管理、连锁经营与管理、农产品营销与储运、农资营销与服务、农产品贮藏与加工、家庭农场生产经营、农产品加工与质量检测、会计事务、旅游服务与管理、国际商务、邮政快递运营、数字媒体技术应用、计算机应用、计算机网络技术、移动应用技术与服务、网站建设与管理、计算机平面设计等专业。

高等职业学校：电子商务、农村电子商务、移动商务、网络营销与直播电商、跨境电子商务、商务数据分析与应用、市场营销、农产品流通与管理、工商企业管理、国际商务、商务管理、国际经济与贸易、采购与供应管理、全媒体广告策划与营销、连锁经营与管理、冷链物流技术与管理、现代物流管理、旅游管理、酒店管理与数字化运营、园艺技术、茶艺与茶文化、农村新型经济组织管理、现代农业技术、农产品加工与质量检测、畜牧兽医、农村金融、现代农业经济管理、计算机应用技术、计算机网络技术、软件技术、大数据技术、物联网应用技术等专业。

高等职业教育本科学校：电子商务、跨境电子商务、市场营销、国际经济与贸易、大数据与财务管理、大数据与会计、金融管理、现代物流管理、物流工程技术、旅游管理、酒店管理、金融科技应用、网络与新媒体、计算机应用工程、网络工程技术、软件工程技术、数字媒体技术、大数据工程技术等专业。

应用型本科学校：电子商务、跨境电子商务、市场营销、零售业管理、贸易经济、国际商务、国际经济与贸易、工商管理、供应链管理、物流管理、物流工程、

农林经济管理、数字媒体技术、农村区域发展、旅游管理、酒店管理、农学、包装设计、电子商务及法律、财务管理、互联网金融、网络与新媒体、计算机科学与技术、网络工程、软件工程等专业。

5 面向职业岗位（群）

【农产品电商运营】（初级）：农产品电商运营助理、农产品客户服务专员、新媒体营销助理、农产品营销助理、农产品直播助理、农产品短视频营销助理。

【农产品电商运营】（中级）：农产品电商运营专员、农产品供应链管理专员、农产品采购专员、农产品营销专员、社交媒体营销专员、新媒体营销专员、农产品直播运营专员。

【农产品电商运营】（高级）：农产品品牌运营主管、农产品电商运营主管、运营店长、农产品渠道运营主管、农村电商公共服务人员。

6 职业技能要求

6.1 职业技能等级划分

农产品电商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。

【农产品电商运营】（初级）：主要面向农产品电商应用企业、农产品电商服务企业、农产品电商领域创业者等，从事农产品电商运营助理、营销助理等岗位，根据业务需求，完成农产品电商日常运营、客户服务、农产品营销执行工作。

【农产品电商运营】（中级）：主要面向农产品电商应用企业、农产品电商服务企业、农产品电商领域创业者等，从事农产品电商运营专员、营销专员等岗位，根据业务需求，完成农产品电商运营、农产品供应链管理、农产品网络营销工作。

【农产品电商运营】（高级）：主要面向农产品电商应用企业、农产品电商服务企业、农产品电商领域相关机构等，从事农产品电商运营主管、运营店长、公共服务人员等岗位，根据业务需求，完成农产品品牌运营、农产品营销策划、农

产品营销渠道管理工作。

6.2 职业技能等级要求描述

表 1 农产品电商运营职业技能等级要求（初级）

| 工作领域 | 工作任务 | 职业技能 |
|--------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 农产品电商日常运营 | 1.1 营销渠道日常维护 | <p>1.1.1 能根据农产品运营规划，开通网店、社交媒体、直播、短视频等账号，进行对应营销渠道信息设置。</p> <p>1.1.2 能根据农产品运营规划，根据不同营销渠道特点、客户特征、业务类别、营销账号定位，开通营销账号，搭建营销矩阵。</p> <p>1.1.3 能运用营销矩阵发布营销信息，实施各渠道账号间互动传播。</p> <p>1.1.4 能遵守相关平台规则，具备积极主动的工作态度、一定的自主学习能力、较强的信息收集整理能力和沟通互动能力。</p> |
| | 1.2 上架与维护 | <p>1.2.1 能根据农产品特点和营销目标，通过网络平台、搜索引擎、社交媒体等渠道搜集、整理农产品相关文字、图片和视频资料。</p> <p>1.2.2 能根据农产品属性和特点，搜集整理关键词，进行农产品标题撰写与优化。</p> <p>1.2.3 能根据各营销渠道规则，结合运营规划，编辑农产品属性、价格、产品详情等信息，进行农产品上架与优化。</p> <p>1.2.4 能够严格遵守《中华人民共和国电子商务法》、《中华人民共和国广告法》等相关法律法规及平台规则，具备较强的素材信息搜集能力和图文编辑能力。</p> |
| | 1.3 订单管理 | <p>1.3.1 能与客户沟通，确认订单信息，利用订单管理相关工具，进行订单修改、确认、发货等管理操作。</p> <p>1.3.2 能及时跟踪订单的发货、运输、签收等状态，及时发现并解决缺货漏货、配送延期、到货拒签等订单执行相关问题。</p> <p>1.3.3 具备良好的职业道德、耐心细致的工作态度、较强的沟通能力和一定的解决问题能力。</p> |
| 2. 农产品客户服务 | 2.1 客户问题解答 | <p>2.1.1 能熟悉农产品信息，利用客户服务相关工具，准确有效地回复农产品配送、包装、存储等物流问题，农产品规格、质量、食用安全等商品问题，农产品活动优惠、预售、认购等营销问题及其他售前、售中和售后问题。</p> <p>2.1.2 能有效收集、整理客户售前、售中和售后等常见问题，制定并及时更新客服话术模板。</p> |

| 工作领域 | 工作任务 | 职业技能 |
|------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | <p>2.1.3 能根据营销规划,向老客户定向推送优惠活动和客户关怀等信息,维护客户关系。</p> <p>2.1.4 具备耐心细致的工作态度、良好的客户服务意识、较强的语言表达能力和沟通能力。</p> |
| | 2.2 交易促成 | <p>2.2.1 能根据客户购买意向、使用需求、客户画像等情况,适时推荐农产品。</p> <p>2.2.2 能选择合适的交易促成方法,促使客户购买。</p> <p>2.2.3 能根据客户订单执行情况,对未支付订单进行催付,对已签收订单邀请好评和分享。</p> <p>2.2.4 具备较好的客户服务与营销意识、耐心细致的工作态度、较强的语言表达能力和沟通能力。</p> |
| | 2.3 订单纠纷处理 | <p>2.3.1 能明确订单纠纷原因,及时、妥善处理服务过程纠纷、产品质量纠纷、物流配送纠纷等常见纠纷。</p> <p>2.3.2 能根据订单纠纷处理相关制度,区分纠纷级别,及时上报并提出解决建议。</p> <p>2.3.3 能根据平台纠纷处理结果,收集整理相关订单资料,协助上级进行纠纷处理。</p> <p>2.3.4 能够严格遵守《中华人民共和国电子商务法》、《中华人民共和国食品安全法》等相关法律法规及平台规则,具备较强的沟通表达能力、解决问题能力和抗压能力。</p> |
| 3. 农产品营销执行 | 3.1 平台营销执行 | <p>3.1.1 能根据农产品营销规划,熟练运用营销工具,进行农产品网店日常营销、专题营销、活动促销等网店营销设置。</p> <p>3.1.2 能根据农产品营销方案,收集平台活动报名所需材料,进行平台活动报名与活动设置。</p> <p>3.1.3 能跟踪营销活动各项数据,及时上报并提出优化建议。</p> <p>3.1.4 能够严格遵守《中华人民共和国电子商务法》、《中华人民共和国广告法》等相关法律法规及平台规则,具备耐心细致的工作态度。</p> |
| | 3.2 社交媒体日常运维 | <p>3.2.1 能根据运营规划,收集农产品相关图文、音频、视频等素材,定期编制图文、音频、视频等内容,选择合适的社交媒体平台进行发布。</p> <p>3.2.2 能根据农产品社交媒体营销方案,结合产品特点、社交媒体平台特点、客户需求等要素,熟练运用营销工具,进行营销活动设置。</p> <p>3.2.3 能根据农产品客户在各社交媒体的特征,进行农产品客户互动,提升客户活跃度,回复客户问题,引导购买。</p> <p>3.2.4 能跟踪社交媒体平台农产品营销活动执行效果,实时掌握营销动态,及时上报并提出优化建议。</p> |

| 工作领域 | 工作任务 | 职业技能 |
|------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | 3.2.5 能够严格遵守《中华人民共和国电子商务法》、《中华人民共和国广告法》等相关法律法规及平台规则，具备一定的数据敏感度、较强的文字表达能力和沟通互动能力。 |
| | 3.3 直播与辅助执行 | <p>3.3.1 能根据农产品直播方案，编辑直播预告和宣传文案，并通过直播、短视频、社交媒体等平台及矩阵账号进行预告发布。</p> <p>3.3.2 能根据农产品直播方案和直播脚本，编写个人直播脚本。</p> <p>3.3.3 能根据客户画像，针对客户需求，进行农产品直播、粉丝互动、营销活动推送。</p> <p>3.3.4 能根据农产品直播方案，熟悉直播平台营销活动规则和客户需求，核对产品价格、包装、库存、食用方法等信息，并运用营销工具，进行直播过程控制，完成直播营销活动。</p> <p>3.3.5 能监控直播客户留言，及时协助主播解答客户关于农产品质量、库存情况、食用方法、使用方法、存储方法等问题，配合主播活跃氛围，协助主播顺利完成直播。</p> <p>3.3.6 能跟踪农产品直播平台营销活动执行效果，实时掌握营销动态，及时上报并提出优化建议。</p> <p>3.3.7 能够严格遵守《中华人民共和国电子商务法》、《中华人民共和国广告法》等相关法律法规及平台规则，具备较强的语言表达能力和临场应变能力。</p> |
| | 3.4 短视频发布与维护 | <p>3.4.1 能根据农产品短视频运营规划，熟悉短视频平台规则和平台客户需求，收集整理农产品短视频营销相关素材。</p> <p>3.4.2 能根据农产品短视频营销方案，进行农产品特点提炼、创意脚本编辑、口播文案编辑。</p> <p>3.4.3 能了解短视频热点和趋势，确定创意方向，参与农产品短视频拍摄和后期制作等相关工作。</p> <p>3.4.4 能完成农产品短视频发布，编辑宣传文案，并通过账号矩阵和社交媒体平台等方式进行宣传，吸引客户关注，与粉丝积极互动，提升粉丝粘性。</p> <p>3.4.5 能跟踪农产品短视频效果，实时掌握营销动态，及时上报并提出优化建议。</p> <p>3.4.6 能够严格遵守《中华人民共和国电子商务法》、《中华人民共和国广告法》等相关法律法规及平台规则，具备较强的语言表达能力和沟通互动能力。</p> |

表2 农产品电商运营职业技能等级要求（中级）

| 工作领域 | 工作任务 | 职业技能 |
|------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 农产品电商运营 | 1.1 市场调研 | <p>1.1.1 能根据农产品营销方案和品牌定位，确定农产品市场调研目标和方向，编写调研提纲，制定调研方案。</p> <p>1.1.2 能熟练使用调研问卷设计工具，针对农产品行业趋势、行业结构、行业热点等行业信息和市场需求、竞争品牌、竞争产品等市场信息设计市场调研问卷，并通过网站、通讯工具、社交媒体等渠道和电话、访谈等方式进行调研。</p> <p>1.1.3 能收集整理各类调研数据，运用调研分析工具，对农产品行业趋势、行业结构、行业热点等行业数据，市场需求、竞争品牌、竞争产品等市场数据进行分析，形成调研结论。</p> <p>1.1.4 能够严格遵守《中华人民共和国电子商务法》、《中华人民共和国广告法》等相关法律法规及平台规则，具备较高的数据敏感度。</p> |
| | 1.2 农产品开发 | <p>1.2.1 能根据农产品营销方案、品牌定位和市场调研结论，挖掘梳理产地历史传统、人文风情、地域特色等文化内涵，分析研究产品生产工艺、功能功效、消费体验等亮点特色，收集汇总供应数量、产出季节、存储要求等产品特性，改进提升或开发出符合目标市场需求和营销方案要求的农产品。</p> <p>1.2.2 能依据产品定价基本原理，结合市场情况、产品定位、产品生命周期等因素完成农产品定价并上报核定。</p> <p>1.2.3 能熟悉农产品特点，依据目标市场需求和品牌规划，组织进行农产品规格和包装设计。</p> <p>1.2.4 能够严格遵守《中华人民共和国电子商务法》、《中华人民共和国食品安全法》等相关法律法规及平台规则，具备较高的市场敏感度、产品质量安全意识和较强的审美能力。</p> |
| | 1.3 运营规划 | <p>1.3.1 能根据农产品营销方案，明确运营目标。</p> <p>1.3.2 能根据业务类别、运营现状、资源等情况，对运营目标进行拆解。</p> <p>1.3.3 能够根据运营目标，结合目标客户画像、竞争对手情况、产品特点等信息，确定运营渠道。</p> <p>1.3.4 能够结合各运营渠道特点和资源情况，对人力、资金、物料等资源进行配置，完成季度和月度运营规划。</p> |

| 工作领域 | 工作任务 | 职业技能 |
|-------------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | 1.3.5 能够严格遵守《中华人民共和国电子商务法》、《中华人民共和国食品安全法》等相关法律法规及平台规则，具备较强的统筹规划能力。 |
| 2. 农产品供应链管理 | 2.1 采购管理 | 2.1.1 能根据销售目标，明确所需采购农产品种类、规格、数量等要求，编制采购计划。 2.1.2 能根据采购计划，进行采购价格、品质、渠道对比，主动发起与农户、农产品经纪人、供销合作社等供应商的采购谈判，完成采购业务。 2.1.3 能与农户、农产品经纪人、供销合作社等供应商保持良好沟通，进行采购关系维护与管理。 2.1.4 能够严格遵守《中华人民共和国电子商务法》、《中华人民共和国食品安全法》等相关法律法规及平台规则，具备诚实守信的职业道德、较强的成本核算能力和市场分析研判能力。 |
| | 2.2 库存管理 | 2.2.1 能根据不同品类农产品冷冻、干燥、密封等存储方式要求，温度、湿度、通风、光线等储存环境要求，制定农产品保管条例、仓库安全管理方法和库存管理规定。 2.2.2 能根据农产品采购计划与销售情况，进行农产品出入库管理。 2.2.3 能组织运用农产品现代仓储技术和贮藏保鲜技术，根据农产品属性、存储、配送等要求进行库存管理。 2.2.4 能根据农产品销售情况，对区域性农产品库存合理调拨。 2.2.5 能够严格遵守《中华人民共和国食品安全法》和农产品流通等相关法律法规，具备较好的安全意识和细致的工作态度、较强的分析决策能力和风险应对能力。 |
| | 2.3 配送管理 | 2.3.1 能根据农产品特点和运输方式，选择合适的农产品包装和填充材料。 2.3.2 能根据物流成本、行业评价、客户评价等条件选择合适的农产品物流服务商。 2.3.3 能对物流服务商的服务响应、配送时效、服务保障等服务情况进行综合分析，建立运输资源档案。 2.3.4 能严格遵守物流相关法律法规，具备较好的安全意识、较强的成本核算能力、管控能力和风险应对能力。 |
| 3. 农产品网络营销 | 3.1 平台营销 | 3.1.1 能根据营销目标和品牌定位，制定农产品平台营销方案。 3.1.2 能根据农产品平台营销方案，选择合适的农产品电商平台进行农产品营销。 |

| 工作领域 | 工作任务 | 职业技能 |
|------|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | <p>3.1.3 能根据农产品营销平台活动方式，制定活动营销规划。</p> <p>3.1.4 能对平台营销效果进行分析诊断，调整营销规划，提升营销效果。</p> <p>3.1.5 能够严格遵守《中华人民共和国电子商务法》、《中华人民共和国广告法》等相关法律法规及平台规则，具备较高的市场敏感度和营销意识。</p> |
| | 3.2 社交媒体营销 | <p>3.2.1 能根据营销目标和品牌定位，制定农产品社交媒体营销方案。</p> <p>3.2.2 能根据农产品社交媒体营销方案，选择合适的社交媒体平台进行农产品营销。</p> <p>3.2.3 能根据各社交媒体平台特点，制定营销规划。</p> <p>3.2.4 能对社交媒体营销效果进行分析诊断，调整营销规划，提升营销效果。</p> <p>3.2.5 能够严格遵守《中华人民共和国电子商务法》、《中华人民共和国广告法》等相关法律法规及平台规则，具备较好的营销意识、较高的数据敏感度和较强的沟通表达能力。</p> |
| | 3.3 直播营销 | <p>3.3.1 能根据营销目标和品牌定位，制定农产品直播营销方案。</p> <p>3.3.2 能熟悉直播服务机构合作方式，通过直播服务机构选择合适的农产品类主播进行合作。</p> <p>3.3.3 能熟悉各直播平台特点，统筹各平台直播互动节目安排。</p> <p>3.3.4 能根据运营安排，协调内外部主播进行直播互动现场的调度与控制，保证直播质量。</p> <p>3.3.5 能对直播数据进行分析总结，对直播方案和效果持续监控，总结直播营销效果。</p> <p>3.3.6 能够严格遵守《中华人民共和国电子商务法》、《中华人民共和国广告法》等相关法律法规及平台规则，具备较好的营销意识、较高的数据敏感度和较强的场控能力。</p> |
| | 3.4 短视频营销 | <p>3.4.1 能根据营销目标和品牌定位，制定农产品短视频营销方案。</p> <p>3.4.2 能根据农产品特点进行短视频选题及内容策划。</p> <p>3.4.3 能了解短视频热点和趋势，把控创意方向，参与农产品短视频拍摄和后期制作等相关工作。</p> <p>3.4.4 能实时监控营销过程，收集农产品短视频直播营销相关数据，总结短视频营销效果。</p> <p>3.4.5 能够严格遵守《中华人民共和国电子商务法》、《中华人民共和国广告法》等相关法律法规及平台规</p> |

| 工作领域 | 工作任务 | 职业技能 |
|------|------|-------------------------------|
| | | 则，具备较好的营销意识、较高的数据敏感度和较强的审美能力。 |

表 3 农产品电商运营职业技能等级要求（高级）

| 工作领域 | 工作任务 | 职业技能 |
|------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 农产品品牌运营 | 1.1 品牌定位 | <p>1.1.1 能根据市场调研数据分析结论、农产品产地文化内涵、产品特点等信息，进行市场细分、选择与定位。</p> <p>1.1.2 能根据目标客户画像、农产品产地文化内涵、产品特点等信息，进行农产品规格、包装、价格等产品定位。</p> <p>1.1.3 能根据农产品供应模式、电子商务营销模式、发展规划和农产品特点，组织进行农产品品牌 VI 规范、LOGO 标准、品牌口号等品牌识别系统规划。</p> <p>1.1.4 能够严格遵守《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，具备良好的“三农”服务意识、品牌意识、较强的行业洞察能力和发展眼光。</p> |
| | 1.2 品牌传播 | <p>1.2.1 能指导设计符合农产品品牌定位和文化内涵并易于识别和传播的品牌形象及相应图片、音频、视频等传播素材。</p> <p>1.2.2 能根据营销方案，制定品牌宣传和推广计划，整合营销渠道，进行品牌传播。</p> <p>1.2.3 能根据品牌形象和品牌定位，开展品牌联名和合作，整合营销活动，促进品牌传播。</p> <p>1.2.4 能够严格遵守《中华人民共和国电子商务法》、《中华人民共和国广告法》等相关法律法规及平台规则，具备良好的“三农”服务意识、品牌传播意识和商务合作意识。</p> |
| | 1.3 品牌维护 | <p>1.3.1 能妥善解决客户纠纷，处理突发事件，维护品牌形象。</p> <p>1.3.2 能关注客户相关数据，对品牌进行综合诊断，不断提出客户体验优化方案。</p> <p>1.3.3 能根据整体经营战略，拓展及维护媒体关系，提高产品知名度和美誉度。</p> <p>1.3.4 能够严格遵守《中华人民共和国电子商务法》、《中华人民共和国广告法》等相关法律法规及平台规则，具备良好的“三农”服务意识。</p> |
| 2. 农产品营销策划 | 2.1 营销方案制定 | 2.1.1 能根据市场调研、品牌规划、竞争对手情况等综合分析市场，确定产品目标市场和客户，制定农产品营销目标。 |

| 工作领域 | 工作任务 | 职业技能 |
|--------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | <p>2.1.2 能根据农产品营销目标，分析市场开拓方向和方式，确定农产品营销渠道、渠道结构、营销预算等。</p> <p>2.1.3 能根据年度营销目标，结合年度营销时间节点及各营销渠道特点，设计营销方案框架，并进行跨部门沟通，制定农产品营销方案。</p> <p>2.1.4 具备较强的文字撰写能力、全渠道运营视野和战略化发展眼光。</p> |
| | 2.2 营销方案优化 | <p>2.2.1 能收集客户、营销、物流等运营数据，结合农产品营销方案，综合分析渠道运营效果，制作数据分析图表，撰写营销数据分析报告。</p> <p>2.2.2 能根据营销数据分析报告，总结营销执行中的问题，并提出营销效果优化可行性方案。</p> <p>2.2.3 能持续追踪相关部门对建议的采纳及执行情况，对营销效果进行实时分析，对营销策略进行动态调整。</p> <p>2.2.4 具备较强的文字撰写和较高的数据敏感度。</p> |
| 3. 农产品营销渠道管理 | 3.1 营销渠道规划 | <p>3.1.1 能根据年度营销目标、投入预算、农产品特点及竞争等因素，对各营销渠道进行综合分析与评估，优化营销渠道。</p> <p>3.1.2 能根据年度营销目标和各营销渠道特点，制定各营销渠道营销目标。</p> <p>3.1.3 能根据各营销渠道营销目标，制定营销渠道产品线、产品结构、产品组合等规划。</p> <p>3.1.4 具备良好的成本管控意识、较强的分析能力、全渠道运营视野和战略化发展眼光。</p> |
| | 3.2 营销渠道维护 | <p>3.2.1 能追踪各营销渠道商在客户量、销量、曝光量等信息，建立并维护与各营销渠道商的良好合作关系。</p> <p>3.2.2 能跟踪品牌在各营销渠道的营销执行和结果信息及竞争对手相关信息，及时调整营销渠道策略。</p> <p>3.2.3 能制定营销渠道管理制度和规范，保证营销渠道体系健康高效运行。</p> <p>3.2.4 具备良好的商务礼仪、较强的市场意识、商业判断和商务谈判能力。</p> |
| | 3.3 营销渠道拓展 | <p>3.3.1 能根据经营战略和市场趋势，明确农产品渠道扩展目标，制定营销渠道拓展规划。</p> <p>3.3.2 能根据渠道拓展规划，在目标渠道领域，搜集、寻找潜在渠道商，进行商务洽谈和分析判断，筛选确定目标渠道商。</p> <p>3.3.3 能综合分析确定与目标渠道商的合作内容、方式，促成签约合作，扩展农产品营销渠道。</p> |

| 工作领域 | 工作任务 | 职业技能 |
|------|------|------------------------------------------------------------------------------|
| | | 3.3.4 能进行渠道信息的动态监控，确保和提升渠道合作效果，优化渠道结构。 3.3.5 具备敏锐的市场嗅觉、较强的商务谈判能力和良好的合作意识。 |

参考文献

- [1] GB/T1.1-2020 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 38652-2020 电子商务业务术语
- [3] GB/T 18354-2006 物流术语
- [4] GB/T 36080-2018 条码技术在农产品冷链物流过程中的应用规范
- [5] GB/T 29372-2012 食用农产品保险贮藏管理规范
- [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) 2015.
- [7] 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 2019.
- [8] 《中高职衔接电子商务专业教学指南》2017.
- [9] 商务部办公厅关于印发<农村电子商务服务规范>（试行）和<农村电子商务工作指引>（试行）的通知（商建字〔2016〕17号）
- [10] 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）
- [11] 《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）
- [12] 《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）