

GZB

国家职业技能标准

职业编码：4-01-02-07

互联网营销师

(2021 年版)

中华人民共和国人力资源和社会保障部
中共中央网络安全和信息化委员会办公室 制定
国家广播电视总局

中国劳动社会保障出版社出版发行
(北京市惠新东街1号 邮政编码:100029)

*

厂印刷装订 新华书店经销

880毫米×1230毫米 32开本 1印张 26千字

2022年6月第1版 2022年6月第1次印刷

统一书号:155167·462

定价:12.00元

读者服务部电话:(010) 64929211/84209101/64921644

营销中心电话:(010) 64962347

出版社网址:<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

如有印装差错,请与本社联系调换:(010) 81211666

我社将与版权执法机关配合,大力打击盗印、销售和使用盗版图书活动,敬请广大读者协助举报,经查实将给予举报者奖励。

举报电话:(010) 64954652

说 明

为规范从业者的从业行为，引导职业教育培训的方向，为职业技能鉴定提供依据，依据《中华人民共和国劳动法》，适应经济社会发展和科技进步的客观需要，立足培育工匠精神和精益求精的敬业风气，人力资源社会保障部联合中央网信办、国家广播电视总局组织有关专家，制定了《互联网营销师国家职业技能标准（2021年版）》（以下简称《标准》）。

一、本《标准》以《中华人民共和国职业分类大典（2015年版）》为依据，严格按照《国家职业技能标准编制技术规程（2018年版）》有关要求，以客观反映现阶段本职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职业影响的基础上，对职业活动范围、工作内容、技能要求和知识水平做了明确规定。本《标准》的制定遵循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“职业活动为导向、职业技能为核心”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、鉴定和就业工作的需要。

二、本《标准》依据有关规定将本职业分为五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师五个等级，包括职业概况、基本要求、工作要求和权重表四个方面的内容。

三、本《标准》主要起草单位有：中国轻工企业投资发展协会、中联轻工（北京）科技有限公司、炫一下（北京）科技有限公司、安徽省竞争力企业管理咨询有限公司、阿里巴巴（中国）有限公司、北京清尚视觉文化创意产业有限公司、上海质族企业管理中心。主要起草人有：贾雅军、袁箐、董红祥、吴雪慧、沈国林、杨宁宁、刘治宇、王瑀、李冠泽。参与编写人员有：姚广辉、谭鑫鑫、项盟。

四、本《标准》主要审定单位有：中国轻工业联合会轻工职业能力评价中心、工业和信息化部教育与考试中心、北京字节跳动科技有限公司、北京易映华夏科技有限责任公司、美腕（上海）网络

科技有限公司、中国兵器工业职业技能鉴定指导中心、浙江盘石信息技术股份有限公司。主要审定人有：周明、李国都、单燕玲、蒋雯、窦威、郭楠、孙伟妮、陈丽平、李大伟、吴月凌、李玉菲。

五、本《标准》在制定过程中，得到了人力资源社会保障部职业技能鉴定中心、中国就业培训技术指导中心、中国轻工业联合会、大国匠心（北京）科技有限公司、中国轻工业出版社、中国新高教集团有限公司、北京群星秀文化有限公司、县学（北京）电子商务技术研究院、北京开拓明天科技股份有限公司、深圳市伍壹叁教育集团有限公司、北京盛世宏色经典文化传播有限公司、农业农村部人力资源开发中心、全美在线（北京）教育科技有限公司、中广新视听（北京）教育科技有限公司、山东鲁商学院、中国传媒大学广告学院、中国中小企业国际合作协会、中华全国供销合作总社职业技能鉴定指导中心、网信办中国网络社会组织联合会、中天人力资源开发服务中心、福建船政交通职业学院、新华播天下（北京）文化传媒有限公司、河北省职业技能鉴定指导中心、河北创盟网络科技有限公司等单位，以及王小兵、杨曙光、浦永详、张天芬、王湛鑫、钟长雪、冯程程、刘慧兰、谭华、张意鑫、张茜、赵云飞、路体坤、张美玉、方政、张珈瑞等专家的大力支持，在此一并感谢。

六、本《标准》业经人力资源社会保障部、中央网信办、国家广播电视总局批准，自公布之日^①起施行。

^① 2021年10月15日，本《标准》以《人力资源社会保障部办公厅 中央网信办秘书局 国家广播电视总局办公厅关于颁布互联网营销师国家职业技能标准的通知》（人社厅发〔2021〕79号）公布。

互联网营销师 国家职业技能标准 (2021 年版)

1. 职业概况

1.1 职业名称

互联网营销师^①

1.2 职业编码

4-01-02-07

1.3 职业定义

在数字化信息平台上，运用网络的交互性与传播公信力，对企业产品进行营销推广的人员。

1.4 职业技能等级

本职业共设五个等级，分别为：五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师。

选品员、直播销售员、视频创推员三个工种设五个等级，分别为：五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师。

平台管理员设三个等级，分别为：五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工。

1.5 职业环境条件

室内、外，具有稳定的网络或移动信号。

^① 本职业分为选品员、直播销售员、视频创推员、平台管理员四个工种。

1.6 职业能力特征

具有较强的学习、理解、分析、计算及判断能力，具有一定的空间感，色觉正常、语言表达正常，手指、手臂灵活，形体动作协调性好。

1.7 普通受教育程度

初中毕业（或相当文化程度）。

1.8 培训参考学时

五级/初级工不少于 120 标准学时，四级/中级工不少于 104 标准学时，三级/高级工不少于 88 标准学时，二级/技师、一级/高级技师不少于 72 标准学时。

1.9 职业技能鉴定要求

1.9.1 申报条件

具备以下条件之一者，可申报五级/初级工：

- (1) 累计从事本职业或相关职业^①1 年（含）以上。
- (2) 经本职业或相关职业五级/初级工正规培训达规定标准学时，并取得结业证书。
- (3) 本职业或相关职业学徒期满。

具备以下条件之一者，可申报四级/中级工：

- (1) 取得本职业或相关职业五级/初级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作 3 年（含）以上。

① 相关职业：电子商务师、营销员、市场营销专业人员、商务策划专业人员、广告设计师、品牌专业人员、文化经纪人、播音员、讲解员、节目主持人、数字媒体艺术专业人员、网络编辑、摊商、经济与代理专业人员、管理咨询专业人员、数据分析处理工程技术人员、装饰美工、印前处理和制作员、制图员、商业摄影师、演出监督、陈列展览设计人员、导游、会展策划专业人员、会展设计师等，下同。

(2) 累计从事本职业或相关职业工作 4 年（含）以上。

(3) 累计从事本职业或相关职业工作 2 年（含）以上，经本职业四级/中级工正规培训达规定标准学时，并取得结业证书。

(4) 取得技工学校本专业或相关专业^①毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）；或取得经评估论证、以中级技能为培养目标的中等及以上职业学校本专业或相关专业毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）。

具备以下条件之一者，可申报三级/高级工：

(1) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作 3 年（含）以上，经本职业三级/高级工正规培训达规定标准学时，并取得结业证书。

(2) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作 4 年（含）以上。

(3) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书（技能等级证书），并具有高级技工学校、技师学院毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）；或取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书（技能等级证书），并具有经评估论证、以高级技能为培养目标的高等职业学校本专业或相关专业毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）。

(4) 具有大专及以上学历本专业或相关专业毕业证书，并取得本职业

① 本专业或相关专业：市场营销、市场营销教育、电子商务、电子商务及法律、跨境电子商务、工商管理、计算机动漫与游戏制作、客户信息服务、网站建设与管理、广播影视节目制作、播音与节目主持、影像与影视技术、戏剧表演、动漫游戏、网页平面设计、数字影像技术、工艺美术、国际贸易实务、国际经济与贸易、国际商务、经济信息管理、商务经济与代理、市场营销、广告策划与营销、移动商务、网络营销、艺术设计、广告设计与制作、产品艺术设计、公共艺术设计、包装艺术设计、工艺美术品设计、动漫设计、游戏设计、人物形象设计、表演艺术、文化创意策划、数字媒体艺术设计、新媒体艺术、广播电视编导、播音与主持艺术、动画、网络与新媒体、戏剧影视导演、时尚传播、广告学、影视技术、影视摄影与制作、摄影、录音艺术、音乐表演、舞蹈表演、戏剧影视文学、表演、戏剧影视美术设计、美术学、绘画、包装设计、产品设计、视觉传达设计、环境设计、数字媒体艺术、艺术设计学、公共艺术、文化产业管理、导游服务、会展服务与管理、会展策划与管理、旅游管理、会展经济与管理等，下同。

业或相关职业四级/中级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作 2 年（含）以上。

具备以下条件之一者，可申报二级/技师：

（1）取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作 3 年（含）以上，经本职业二级/技师正规培训达规定标准学时，并取得结业证书。

（2）取得本职业三级/高级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作 4 年（含）以上。

（3）取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格证书（技能等级证书）的高级技工学校、技师学院毕业生，累计从事本职业或相关职业工作 3 年（含）以上；或取得本职业或相关职业预备技师证书的技师学院毕业生，累计从事本职业或相关职业工作 2 年（含）以上。

具备以下条件之一者，可申报一级/高级技师：

（1）取得本职业或相关职业二级/技师职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作 3 年（含）以上，经本职业一级/高级技师正规培训达规定标准学时，并取得结业证书。

（2）取得本职业或相关职业二级/技师职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作 4 年（含）以上。

1.9.2 鉴定方式

分为理论知识考试、技能考核以及综合评审。理论知识考试以笔试、机考等方式为主，主要考核从业人员从事本职业应掌握的基本要求和相关知识要求；技能考核主要采用现场操作、模拟操作等方式进行，主要考核从业人员从事本职业应具备的技能水平；综合评审主要针对技师和高级技师，采取审阅申报材料、答辩等方式进行全面评议和审查。

理论知识考试、技能考核和综合评审均实行百分制，成绩皆达 60 分（含）以上者为合格。

1.9.3 监考人员、考评人员与考生配比

理论知识考试中的监考人员与考生配比不低于 1 : 15，且每个考场不少于 2 名监考人员；技能操作考核考评员与考生的配比为 1 : 5，考评人员为 3 人（含）以上单数；综合评审委员为 3 人（含）以上单数。

1.9.4 鉴定时间

理论知识考试时间不少于 90 min，技能操作考核时间不少于 90 min，综合评审时间不少于 30 min。

1.9.5 鉴定场所设备

理论知识考试在标准教室或计算机机房进行，技能考核在工作现场或具备网络环境、智能电子设备等考核条件的其他场所进行。

2. 基本要求

2.1 职业道德

2.1.1 职业道德基本知识

2.1.2 职业守则

- (1) 遵纪守法，诚实守信。
- (2) 恪尽职守，勇于创新。
- (3) 钻研业务，团队协作。
- (4) 严控质量，服务热情。

2.2 基础知识

2.2.1 计算机及网络应用知识

- (1) 计算机及移动设备操作相关知识。
- (2) 网络应用相关知识。

2.2.2 营销基础知识

- (1) 营销学基本概念。
- (2) 互联网营销定义和分类。
- (3) 互联网营销传播特点。
- (4) 互联网营销策略及主要方法。

2.2.3 传播内容制作基础知识

- (1) 摄影、录像拍摄基础知识。
- (2) 图片、视频编辑制作基础知识。
- (3) 视听语言表达基础知识。
- (4) 新媒体应用知识。

2.2.4 产品基础知识

- (1) 产品分类知识。
- (2) 产品质量知识。
- (3) 特殊产品宣传知识。

2.2.5 安全基础知识

- (1) 网络信息安全知识。
- (2) 设备操作安全知识。
- (3) 场地环境安全知识。

2.2.6 相关法律、法规知识

- (1) 《中华人民共和国劳动法》相关知识。
- (2) 《中华人民共和国民法典》相关知识。
- (3) 《中华人民共和国劳动合同法》相关知识。
- (4) 《中华人民共和国网络安全法》相关知识。
- (5) 《中华人民共和国广告法》相关知识。
- (6) 《中华人民共和国商标法》相关知识。
- (7) 《中华人民共和国产品质量法》相关知识。
- (8) 《中华人民共和国消费者权益保护法》相关知识。
- (9) 《中华人民共和国反不正当竞争法》相关知识。
- (10) 《中华人民共和国价格法》相关知识。
- (11) 《中华人民共和国电子商务法》相关知识。
- (12) 《中华人民共和国知识产权法》相关知识。
- (13) 《中华人民共和国食品安全法》相关知识。
- (14) 《互联网直播服务管理规定》相关知识。
- (15) 《关于加强网络直播营销活动监管的指导意见》相关知识。
- (16) 《网络交易监督管理办法》相关知识。
- (17) 《互联网信息服务管理办法》相关知识。

职业编码：4-01-02-07

- (18) 《互联网新闻信息服务管理规定》相关知识。
- (19) 《网络信息内容生态治理规定》相关知识。
- (20) 《互联网新闻信息服务单位内容管理从业人员管理办法》
相关知识。
- (21) 《互联网直播营销管理办法》相关知识。
- (22) 《互联网用户公众账号信息服务管理规定》相关知识。

3. 工作要求

本标准对五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师的技能要求和相关知识依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

本职业包含四个职业方向：选品员、直播销售员、视频创推员和平台管理员。分别以 A、B、C、D 标示。各工种单独考核项在表中用 A、B、C、D 标示，未标示的为共同考核项。

3.1 五级/初级工

选品员考核第 1、2、3 项职业功能，直播销售员考核第 1、4、7 项职业功能，视频创推员考核第 1、5、7 项职业功能，平台管理员考核第 1、6、7 项职业功能。

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 工作准备	1.1 宣传准备	1.1.1 能收集产品图文素材（ABC） 1.1.2 能使用网络搜索工具核实、整理产品素材信息 1.1.3 能发布产品图文信息预告 1.1.4 能收集相关网络舆情风险信息	1.1.1 产品图文素材收集方法 1.1.2 网络搜索工具使用方法 1.1.3 产品图文信息发布技巧

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 工作准备	1.2 设备、软件和材料准备	1.2.1 能连接硬件设备（BCD） 1.2.2 能下载安装直播软件（ABD） 1.2.3 能下载安装视频平台软件（C） 1.2.4 能按照直播计划准备直播样品（A） 1.2.5 能根据直播计划选择道具、场地（BD）	1.2.1 硬件安装调试方法 1.2.2 软件下载安装方法 1.2.3 直播样品收集方法 1.2.4 道具、场地选择方法
	1.3 风险评估	1.3.1 能提出断网、断电等故障的解决方法 1.3.2 能判断营销过程中法律、法规风险	1.3.1 断网、断电等故障的解决方法 1.3.2 营销过程中法律、法规风险的判断方法
2. 产品信息收集	2.1 市场调研	2.1.1 能收集和汇总营销产品相关信息 2.1.2 能收集和汇总产品营销方案的相关信息	2.1.1 产品销售信息收集和汇总方法 2.1.2 产品营销方案收集和汇总方法
	2.2 样品收集	2.2.1 能选择销售产品的样品 2.2.2 能跟踪和查询样品寄送进度 2.2.3 能记录样品到达时的状态信息	2.2.1 样品选择方法 2.2.2 物流信息查询方法 2.2.3 样品到达状态的记录方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 产品确定及规划	3.1 样品试用及比对分析	3.1.1 能试用样品 3.1.2 能比对分析产品信息与样品的差异点	3.1.1 样品试用注意事项 3.1.2 产品信息与样品的比对方法
	3.2 营销卖点分析	3.2.1 能汇总产品的优缺点 3.2.2 能根据产品特点编写产品介绍	3.2.1 产品优缺点汇总方法 3.2.2 产品介绍的编写方法
	3.3 商谈合作方式	3.3.1 能商议产品的报价 3.3.2 能与商家签订合作协议	3.3.1 产品报价商议方法 3.3.2 合作协议的主要内容和签订方法
4. 直播营销	4.1 直播预演	4.1.1 能将产品特性整理成直播脚本 4.1.2 能根据脚本和方案进行直播彩排	4.1.1 直播脚本编写方法 4.1.2 直播彩排方案制定方法
	4.2 直播销售	4.2.1 能介绍销售产品的特性及卖点 4.2.2 能对销售产品进行展示 4.2.3 能引导用户下单	4.2.1 产品特性及卖点的介绍技巧 4.2.2 销售产品的展示方法 4.2.3 引导用户下单的技巧

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
5. 视频创作	5.1 视频制作	5.1.1 能根据脚本使用手机软件拍摄产品 5.1.2 能在拍摄过程中呈现产品的特征 5.1.3 能在社交平台上保存拍摄的视频	5.1.1 使用手机软件进行拍摄的方法 5.1.2 产品特征呈现技巧 5.1.3 视频保存方法
	5.2 视频推广	5.2.1 能按照平台要求上传视频 5.2.2 能按照平台要求发布视频 5.2.3 能通过社交工具等方式推广视频	5.2.1 视频上传及发布方法 5.2.2 视频热词设立技巧 5.2.3 社交工具推广功能的使用方法
6. 技术支持与互动管理	6.1 技术支持	6.1.1 能测试网络环境 6.1.2 能测试直播设备 6.1.3 能发布产品链接	6.1.1 网络环境测试方法 6.1.2 直播设备测试方法 6.1.3 产品链接设置与发布方法
	6.2 互动管理	6.2.1 能使用评论、回复等功能与用户进行沟通 6.2.2 能使用后台功能管理评论	6.2.1 与用户沟通的原则及要求 6.2.2 后台管理的操作方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
7. 售后与复盘	7.1 售后	7.1.1 能查询产品的发货进度 7.1.2 能处理用户反馈的问题	7.1.1 发货进度查询方法 7.1.2 投诉问题的处理方法
	7.2 复盘	7.2.1 能采集营销数据 7.2.2 能统计营销数据	7.2.1 数据采集方法 7.2.2 统计软件使用方法

3.2 四级/中级工

选品员考核第 1、2、3 项职业功能，直播销售员考核第 1、4、7 项职业功能，视频创推员考核第 1、5、7 项职业功能，平台管理员考核第 1、6、7 项职业功能。

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 工作准备	1.1 宣传准备	1.1.1 能制订产品素材收集计划（A） 1.1.2 能制作产品专属宣传素材（ABC） 1.1.3 能执行跨平台宣传计划（BCD） 1.1.4 能制定宣传数据监控方案（D） 1.1.5 能运用工具对素材进行转码（D） 1.1.6 能汇总统计相关网络舆情风险信息	1.1.1 素材收集计划的制订方法 1.1.2 数据监控方案的主要内容 1.1.3 音视频转码的方法
	1.2 设备、软件 and 材料准备	1.2.1 能盘点样品库（A） 1.2.2 能制订样品（道具）搭配计划（ABC） 1.2.3 能制定出镜者形象方案（BC） 1.2.4 能根据销售需求选择硬件设备（D） 1.2.5 能完成多种设备的搭建与联调（D）	1.2.1 样品库的盘点方法 1.2.2 样品（道具）的搭配方法 1.2.3 出镜者形象方案的制定方法 1.2.4 硬件设备的选择方法 1.2.5 设备搭建与联调的方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 工作准备	1.3 风险评估	1.3.1 能评估团队协作风险 1.3.2 能制订并执行风险应对计划	1.3.1 团队协作风险的评估方法 1.3.2 风险应对计划的制订方法
2. 产品信息收集	2.1 市场调研	2.1.1 能收集产品的溯源信息 2.1.2 能根据产品进行用户调研 2.1.3 能对竞品进行调研	2.1.1 产品溯源方法 2.1.2 产品及用户调研方法
	2.2 调研结果分析	2.2.1 能对采集到的信息进行分类 2.2.2 能对采集到的信息进行比对	2.2.1 信息分类方法 2.2.2 信息比对的方法
	2.3 样品收集	2.3.1 能根据营销方案提出样品的具体要求 2.3.2 能对收到的样品进行分类管理并制订试用计划	2.3.1 样品要求的提出方法 2.3.2 样品分类管理的方法 2.3.3 样品试用计划的制订方法
3. 产品确定及规划	3.1 样品试用及比对分析	3.1.1 能比对样品试用后效果与产品描述之间的差异 3.1.2 能比对产品在不同平台间的价格并进行分析	3.1.1 样品体验方法 3.1.2 平台搜索技巧

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 产品确定及规划	3.2 确定营销卖点	3.2.1 能结合自身营销定位选择适合的产品 3.2.2 能结合自身营销定位编写产品的营销话术	3.2.1 营销定位的方法 3.2.2 产品营销话术的编写方法
	3.3 确定合作方式	3.3.1 能根据产品特性提出合作建议 3.3.2 能设计合作方式的结算方案	3.3.1 合作建议的主要内容 3.3.2 结算方案的设计方法
4. 直播营销	4.1 直播预演	4.1.1 能编写团队协作的直播脚本 4.1.2 能根据直播脚本测试营销流程	4.1.1 团队协作的直播脚本编写要求 4.1.2 营销流程的测试方法
	4.2 直播销售	4.2.1 能使用营销话术介绍产品特点 4.2.2 能介绍平台优惠及产品折扣信息	4.2.1 营销话术的表达技巧 4.2.2 平台优惠及产品折扣的介绍方法
5. 视频创作	5.1 视频制作	5.1.1 能制定拍摄方案 5.1.2 能对拍摄素材进行分类管理 5.1.3 能对素材进行剪辑并导出	5.1.1 拍摄方案的制定方法 5.1.2 拍摄素材的管理方法 5.1.3 素材剪辑的方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
5. 视频创推	5.2 视频推广	5.2.1 能收集整理互联网推广渠道 5.2.2 能用推广工具增加视频观看、互动等指标	5.2.1 互联网推广渠道的收集方法 5.2.2 推广工具的使用方法
6. 技术支持与互动管理	6.1 技术支持	6.1.1 能根据直播计划整理设备清单 6.1.2 能排除现场设备故障 6.1.3 能在直播界面配置功能 6.1.4 能将企业提供的产品素材上传至直播间	6.1.1 设备选择的要求 6.1.2 设备故障的排除方法 6.1.3 直播间功能配置的方法 6.1.4 产品素材的上传方法
	6.2 互动管理	6.2.1 能制定互动管理规则 6.2.2 能建立互动常见问题库	6.2.1 互动管理规则的制定方法 6.2.2 问题库的建立方法
7. 售后与复盘	7.1 售后	7.1.1 能分析和汇总异常数据 7.1.2 能建立售后标准工作流程	7.1.1 异常数据的分析和汇总方法 7.1.2 售后标准工作流程的主要内容
	7.2 复盘	7.2.1 能对售前预测数据进行复核 7.2.2 能通过复盘提出营销方案的优化建议	7.2.1 数据复核方法 7.2.2 营销方案优化方法

3.3 三级/高级工

选品员考核第1、2、3项职业功能，直播销售员考核第1、4、7项职业功能，视频创推员考核第1、5、7项职业功能，平台管理员考核第1、6、7项职业功能。

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 工作准备	1.1 宣传准备	1.1.1 能建立第三方宣传供应商资源库 1.1.2 能计算预热投入产出比 1.1.3 能协调、引流资源并扩大宣传渠道（ABC） 1.1.4 能分析研判相关网络舆情风险信息	1.1.1 第三方宣传供应商资源库的建立方法 1.1.2 投入产出比的测算方法 1.1.3 网络舆情风险的研判方法
	1.2 设备、软件 and 材料准备	1.2.1 能建立样品出入库管理制度（A） 1.2.2 能根据营销计划采购硬件设备（BCD） 1.2.3 能制订道具采购计划（ABC） 1.2.4 能制定设备状态检测标准（D）	1.2.1 出入库管理制度的建立办法 1.2.2 设备采购要求 1.2.3 道具采购要求 1.2.4 设备状态检测方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 工作准备	1.3 风险评估	1.3.1 能制定风险管理奖惩制度 1.3.2 能评估风险防控方案的时效性	1.3.1 风险管理奖惩制度的主要内容 1.3.2 风险防控方案的评估方法
2. 产品信息收集	2.1 市场信息管理	2.1.1 能定期跟踪并整理产品销售数据 2.1.2 能维护供应商管理系统 2.1.3 能维护产品价格跟踪系统	2.1.1 产品销售数据的整理方法 2.1.2 供应商管理系统维护方法 2.1.3 产品价格跟踪系统维护方法
	2.2 市场信息分析	2.2.1 能依据调研信息做出产品选择 2.2.2 能分析产品价格设置的合理性	2.2.1 产品选择方法 2.2.2 价格分析方法
3. 产品确定及规划	3.1 竞品比对	3.1.1 能比对产品与竞品之间的价格差异 3.1.2 能比对产品与竞品之间的功能差异	3.1.1 产品和竞品价格的比对方法 3.1.2 产品与竞品功能的比对方法
	3.2 确定合作方式	3.2.1 能根据企业需求制定产品营销方案 3.2.2 能判定不同营销方式的合作风险	3.2.1 营销方案的编写方法 3.2.2 风险预判方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 直播营销	4.1 直播预演	4.1.1 能组织团队进行直播预演 4.1.2 能根据预演效果调整营销方案	4.1.1 团队配合技巧 4.1.2 营销方案的调整方法
	4.2 直播销售	4.2.1 能对个人情绪进行控制管理 4.2.2 能调动直播间气氛 4.2.3 能根据用户反馈实时调整直播策略	4.2.1 个人情绪管控技巧 4.2.2 直播间气氛调动技巧 4.2.3 直播策略的调整原则
5. 视频创作推广	5.1 视频制作	5.1.1 能提炼产品的关键标签及卖点 5.1.2 能结合产品卖点设计视频创意方案 5.1.3 能运用多种拍摄手法展示产品特性 5.1.4 能对素材进行包装	5.1.1 产品关键标签提炼的技巧 5.1.2 视频创意方案的设计方法 5.1.3 专业拍摄设备的使用方法 5.1.4 素材包装的方法
	5.2 视频推广	5.2.1 能确定投放对象 5.2.2 能筛选并确认流量资源 5.2.3 能使用数据监控工具实时监控推广效果	5.2.1 投放对象的选择要求 5.2.2 流量资源的筛选要求 5.2.3 数据监控工具的使用方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
6. 技术支持与互动管理	6.1 技术支持	6.1.1 能提供互动特效的制作方案 6.1.2 能查看动态网络舆论监控数据 6.1.3 能提供产品实时数据	6.1.1 互动特效的制作方法 及方案编制方法 6.1.2 舆论数据的查看方法 6.1.3 实时数据的提供方法
	6.2 运维管理	6.2.1 能制定现场设备管理方案 6.2.2 能制定现场技术团队协作规则	6.2.1 设备管理的要求及方案编制方法 6.2.2 协作规则的编写方法
7. 售后与复盘	7.1 售后	7.1.1 能使用智能交互系统回复用户信息 7.1.2 能撰写售后工作报告	7.1.1 智能交互系统的使用方法 7.1.2 售后工作报告主要内容和撰写技巧
	7.2 复盘	7.2.1 能制定数据维度和分析标准 7.2.2 能制定数据采集操作流程	7.2.1 数据维度和分析标准的制定方法 7.2.2 数据采集操作流程的制定方法

3.4 二级/技师

选品员考核第1、4、5项职业功能，直播销售员考核第2、4、5项职业功能，视频创推员考核第3、4、5项职业功能。

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 产品确定及规划	1.1 产品分析	1.1.1 能参照产品标准组织产品检验 1.1.2 能跟踪产品发展趋势 1.1.3 能分析产品转化率的变化因素 1.1.4 能针对相关网络舆情风险信息提出解决方案	1.1.1 产品检验流程知识 1.1.2 产品跟踪方法 1.1.3 产品转化率分析方法 1.1.4 网络舆情风险的解决方法
	1.2 选品策划	1.2.1 能根据主题活动设计选品方案 1.2.2 能监控选品规划的执行进度	1.2.1 选品方案制定方法 1.2.2 选品规划执行监控方法
2. 直播营销	2.1 营销策划	2.1.1 能制定主题直播间搭建方案 2.1.2 能制定个人品牌方案	2.1.1 直播间搭建方法及技巧 2.1.2 个人品牌塑造方法
	2.2 直播规划	2.2.1 能制定直播销售周期目标 2.2.2 能建立规范的直播销售流程	2.2.1 直播销售目标制定方法 2.2.2 直播销售流程

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 视频创推	3.1 视频制作	3.1.1 能制定视频创作规划 3.1.2 能制定视频制作的流程	3.1.1 视频创作规划制定方法 3.1.2 视频制作流程的制定方法
	3.2 视频推广	3.2.1 能制造及传播热点话题 3.2.2 能分析投放效果数据 3.2.3 能编制投放预算	3.2.1 话题制造的技巧 3.2.2 投放效果数据分析方法 3.2.3 预算编制方法
4. 团队管理	4.1 团队架构设置	4.1.1 能制定团队考核标准 4.1.2 能解决跨部门协作的问题	4.1.1 考核标准设计方法 4.1.2 协作沟通技巧
	4.2 团队文化建设	4.2.1 能建立员工的评价体系 4.2.2 能建立员工互评机制	4.2.1 评价体系建立方法 4.2.2 互评机制建立方法
5. 培训指导	5.1 培训	5.1.1 能制订培训计划 5.1.2 能编写培训讲义 5.1.3 能讲授专业基础知识和技能要求	5.1.1 培训计划的编写方法 5.1.2 培训讲义编写方法 5.1.3 培训教学与组织技巧

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
5. 培训指导	5.2 指导	5.2.1 能指导三级/高级工及以下级别人员工作 5.2.2 能制定培训指导规范	5.2.1 专业技能指导方法 5.2.2 培训指导规范编写方法

3.5 一级/高级技师

选品员考核第1、4、5项职业功能，直播销售员考核第2、4、5项职业功能，视频创推员考核第3、4、5项职业功能。

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 产品确定及规划	1.1 产品分析	1.1.1 能预判热销产品 1.1.2 能根据复购率预判产品销量 1.1.3 能建立产品信息数据库 1.1.4 能组织实施相关网络舆情风险预防工作	1.1.1 销售统计方法 1.1.2 复购率的计算方法 1.1.3 产品信息数据库的建立方法 1.1.4 网络舆情风险的预防方法
	1.2 选品策划	1.2.1 能建立自有供应链渠道 1.2.2 能与相关企业共同开发新产品	1.2.1 供应链渠道的建立方法 1.2.2 产品开发的相关要求
2. 直播营销	2.1 营销计划	2.1.1 能制订多媒介传播计划 2.1.2 能对营销效果进行评估	2.1.1 多媒介传播的方法 2.1.2 营销效果的评估方法
	2.2 直播规划	2.2.1 能制定直播用户管理方案 2.2.2 能制订提升用户购买率的计划	2.2.1 用户管理的方法 2.2.2 提升购买率的方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 视频创推	3.1 视频内容	3.1.1 能建立视频矩阵 3.1.2 能孵化视频账号	3.1.1 视频矩阵的建立方法 3.1.2 视频账号孵化方法
	3.2 视频推广	3.2.1 能依据数据变化情况监控传播路径 3.2.2 能制订视频推广计划	3.2.1 传播路径监控的方法 3.2.2 视频推广计划的制订方法
4. 团队管理	4.1 团队架构设置	4.1.1 能根据业务需求搭建团队 4.1.2 能根据业务方向调整团队分工	4.1.1 团队架构的搭建方法 4.1.2 团队分工的调整方法
	4.2 团队文化建设	4.2.1 能建立团队文化理念 4.2.2 能制定团队管理规范	4.2.1 文化理念建立方法 4.2.2 管理规范制定方法
5. 培训指导	5.1 培训	5.1.1 能组织开展培训教学工作 5.1.2 能建立培训考评体系	5.1.1 开展培训教学工作的要求与技巧 5.1.2 培训考评体系的建立方法
	5.2 指导	5.2.1 能指导二级/技师及以下级别人员工作 5.2.2 能评估培训效果	5.2.1 专业技能指导的考评方法 5.2.2 培训效果评估方法

4. 权重表

4.1 理论知识权重表

项目 \ 技能等级		五级/ 初级工 (%)				四级/ 中级工 (%)				三级/ 高级工 (%)				二级/ 技师 (%)			一级/ 高级技师 (%)			
		A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	A	B	C	
基本要求	职业道德	5				5				5				5			5			
	基础知识	25				15				15				5			5			
相关知识要求	工作准备	10				10				10				—			—			
	产品信息收集	30	—			35	—			35	—			—			—			
	产品确定及规划	30	—			35	—			35	—			40	—		40	—		
	直播营销	—	40	—		—	45	—		—	45	—		—	40	—		40	—	
	视频创推	—		40	—	—		45	—	—		45	—	—		40	—		40	
	技术支持与 互动管理	—			30	—			35	—			35	—			—			
	售后与复盘	—	20	20	30	—	25	25	35	—	25	25	35	—			—			
	团队管理	—				—				—				25			25			
	培训指导	—				—				—				25			25			
合计		100				100				100				100			100			

注：A（选品员）、B（直播销售员）、C（视频创推员）、D（平台管理员）代表四个工种。

4.2 技能要求权重表

技能等级 项目		五级/ 初级工 (%)				四级/ 中级工 (%)				三级/ 高级工 (%)				二级/ 技师 (%)			一级/ 高级技师 (%)		
		A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	A	B	C
技能 要求	工作准备	30				25				20				—			—		
	产品信息收集	30	—			25	—			25	—			—			—		
	产品确定及规划	40	—			50	—			55	—			50	—		50	—	
	直播营销	—	50	—		—	55	—		—	60	—		—	50	—	—	50	—
	视频创推	—	50	—		—	55	—		—	60	—		—	50	—		50	—
	技术支持与 互动管理	—			40	—			50	—			55	—			—		
	售后与复盘	—	20	20	30	—	20	20	25	—	20	20	25	—			—		
	团队管理	—				—				—				25			25		
	培训指导	—				—				—				25			25		
合计		100				100				100				100			100		

注：A（选品员）、B（直播销售员）、C（视频创推员）、D（平台管理员）代表四个工种。