

电子商务师职业技能等级证书 (三级) 报考指南

中教畅享(北京)科技有限公司

目录

一、报考条件.....	1
二、填报资料.....	2
三、报名流程.....	23
四、考试科目.....	34
五、考试大纲.....	35

一、报考条件

满足以下条件之一者即可报名：

- (1) 在本职业连续工作 6 年以上。
- (2) 具有以高级技能为培养目标的高级技工学校、技师学院和职业技术学院本专业毕业证书。
- (3) 取得本职业电子商务员职业资格证书后，连续从事本职业工作 4 年以上。
- (4) 取得本职业电子商务员职业资格证书后，连续从事本职业工作 3 年以上，经本职业助理电子商务师正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。
- (5) 具有本专业大学专科及以上毕业证书。
- (6) 具有非本专业大学专科及以上毕业证书，连续从事本职业工作 1 年以上。
- (7) 具有非本专业大学专科及以上毕业证书，经本职业助理电子商务师正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。

二、填报资料

(一) 符合第一条“在本职业连续工作 6 年以上”，需准备以下资料：

- 1、身份证正反面照片
- 2、白底个人一寸照片（JPG 格式，40k-80k）
- 3、个人工作经历承诺书
- 4、职业技能认定申报表

个人工作经历承诺书

本人姓名：_____，身份证号：_____，现申请参加电子商务师（职业/工种）三级职业技能等级认定，本人自____年____月至____年____月累计从事本职业（相关职业）工作共____年。

本人承诺上述填报的信息真实、准确，如有虚假本人愿承担由此造成的一切后果。

承诺人签名（手写）：_____

联系电话（手机）：_____

附件

北京市职业技能认定申报表

姓名	李四	身份证号	110101200001010001
现有职业资格证书	职业(工种)名称		
	级别		
	编号		
申报职业名称	电子商务师	申报级别	二级
学历	专科及以上学历需提供学信网验证码:		
个人承诺内容 (根据报名条件对应填写)	工作经历	x年x月-x年x月, 工作单位. 职务或从事岗位, 共计从事x年 本人签名: 李四 2021年 月 日	
	培训经历	本人签名: 年 月 日	
	技工院校、职业院校学历	本人签名: 年 月 日	

(二)符合第二条“具有以高级技能为培养目标的高级技工学校、技师学院和职业技术学院本专业毕业证书”，需准备以下资料：

- 1、身份证正反面照片
- 2、白底个人一寸照片（JPG 格式，40k-80k）
- 3、毕业证书照片
- 4、个人承诺书
- 5、职业技能认定申报表

个人承诺书

本人姓名：_____，身份证号：_____，现申请参加
电子商务师（职业/工种）三级职业技能等级认定，本人学历_____。

本人承诺上述填报的信息真实、准确，符合职业技能等级认定申报条件。如有虚假本人愿承担由此造成的一切后果。

承诺人签名（手写）：_____

联系电话（手机）：_____

符合条件②

附件

北京市职业技能认定申报表

姓名	李四	身份证号	110101200001010001
现有职业资格 证书	职业(工种)名称		
	级别		
	编号		
申报职业 名称	电子商务师	申报级别	三级
学历	专科及以上学历需提供学信网验证码: 专科及以上学历需填写		
个人承诺 内容 (根据报 名条件对 应填写)	工作经历	本人签名: _____ 年 月 日	
	培训 经历	本人签名: _____ 年 月 日	
	技工院 校、职业 院校学 历	X年X月—X年X月, 院校名称. 电子商务 专业. 本人签名: 李四 _____ 年 月 日	

(三)符合第三条“取得本职业电子商务员职业资格证书后，连续从事本职业工作4年以上”，需准备以下资料：

- 1、身份证正反面照片
- 2、白底个人一寸照片（JPG格式，40k-80k）
- 3、职业资格证书照片
- 4、个人工作经历承诺书
- 5、职业技能认定申报表

个人工作经历承诺书

本人姓名：_____，身份证号：_____，现申请参加电子商务师（职业/工种）三级职业技能等级认定，本人自____年____月至____年____月累计从事本职业（相关职业）工作共____年。

本人承诺上述填报的信息真实、准确，如有虚假本人愿承担由此造成的一切后果。

承诺人签名（手写）：_____

联系电话（手机）：_____

符合条件③

附件

北京市职业技能认定申报表

姓名	李四	身份证号	110101200001010001
现有职业资格证书	职业(工种)名称	电子商务师	
	级别	四级	
	编号	50041108000120400000 (举例)	
申报职业名称	电子商务师	申报级别	三级
学历	专科及以上学历需提供学信网验证码:		
个人承诺内容 (根据报名条件对应填写)	工作经历	x年x月-x年x月, 以单位服务或从事岗位, 共计从事x年 本人签名: 李四 年 月 日	
	培训经历	本人签名: 年 月 日	
	技工院校、职业院校学历	本人签名: 年 月 日	

(四)符合第四条“取得本职业电子商务员职业资格证书后，连续从事本职业工作3年以上，经本职业助理电子商务师正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书”，需准备以下资料：

- 1、身份证正反面照片
- 2、白底个人一寸照片（JPG格式，40k-80k）
- 3、职业资格证书照片
- 4、个人培训经历承诺书
- 5、个人工作经历承诺书
- 6、职业技能认定申报表

个人工作经历承诺书

本人姓名：_____，身份证号：_____，现申请参加电子商务师（职业/工种）三级职业技能等级认定，本人自____年____月至____年____月累计从事本职业（相关职业）工作共____年。

本人承诺上述填报的信息真实、准确，如有虚假本人愿承担由此造成的一切后果。

承诺人签名（手写）：_____

联系电话（手机）：_____

个人培训经历承诺书

本人姓名：_____，身份证号：_____，现申请参加电子商务师（职业/工种）三级职业技能等级认定。本人经本职业助理电子商务师正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。

本人承诺上述填报的信息真实、准确，如有虚假本人愿承担由此造成的一切后果。

承诺人签名（手写）：_____

联系电话（手机）：_____

符合条件④

附件

北京市职业技能认定申报表

姓名	李四	身份证号	110101200001010001
现有职业资格证书	职业(工种)名称	电子商务师	
	级别	四级	
	编号	S00411080001704000000(举例)	
申报职业名称	电子商务师	申报级别	三级
学历	专科及以上学历需提供学信网验证码:		
个人承诺内容 (根据报名条件对应填写)	工作经历	x年x月-x年x月, 工作单位, 职务或从事岗位. 共计从事x年. 本人签名: 李四 年 月 日	
	培训经历	x年x月-x年x月, 中教畅享教育科技有限公司, 电子商务师三级, 共计220学时, 培训合格. 本人签名: 李四 年 月 日	
	技工院校、职业院校学历	本人签名: 年 月 日	

(五)符合第五条“具有本专业大学专科及以上毕业证书”，需准备以下资料：

- 1、身份证正反面照片
- 2、白底个人一寸照片（JPG 格式，40k-80k）
- 3、毕业证书照片
- 4、个人承诺书
- 5、职业技能认定申报表

个人承诺书

本人姓名：_____，身份证号：_____，现申请参加
电子商务师（职业/工种）三级职业技能等级认定，本人学历_____。

本人承诺上述填报的信息真实、准确，符合职业技能等级认定申报条件。如有虚假本人愿承担由此造成的一切后果。

承诺人签名（手写）：_____

联系电话（手机）：_____

符合条件⑤

附件

北京市职业技能认定申报表

姓名	李田	身份证号	110101200001010001
现有职业资格证书	职业(工种)名称		
	级别		
	编号		
申报职业名称	电子商务师	申报级别	三级
学历	专科及以上学历需提供学信网验证码: <input checked="" type="checkbox"/> (按实际填写)		
个人承诺内容 (根据报名条件对应填写)	工作经历	本人签名: _____ 年 月 日	
	培训经历	本人签名: _____ 年 月 日	
	技工院校、职业院校学历	本人签名: _____ 年 月 日	

(六)符合第六条“具有非本专业大学专科及以上毕业证书，连续从事本职业工作1年以上”，需准备以下资料：

- 1、身份证正反面照片
- 2、白底个人一寸照片（JPG 格式，40k-80k）
- 3、毕业证书照片
- 4、个人承诺书
- 5、个人工作经历承诺书
- 6、职业技能认定申报表

个人承诺书

本人姓名：_____，身份证号：_____，现申请参加
电子商务师（职业/工种）三级职业技能等级认定，本人学历_____。

本人承诺上述填报的信息真实、准确，符合职业技能等级认定申报条件。如有虚假本人愿承担由此造成的一切后果。

承诺人签名（手写）：_____

联系电话（手机）：_____

个人工作经历承诺书

本人姓名：_____，身份证号：_____，现申请参加电子商务师（职业/工种）三级职业技能等级认定，本人自____年____月至____年____月累计从事本职业（相关职业）工作共____年。

本人承诺上述填报的信息真实、准确，如有虚假本人愿承担由此造成的一切后果。

承诺人签名（手写）：_____

联系电话（手机）：_____

符合条件⑥

附件

北京市职业技能认定申报表

姓名	李四	身份证号	110101200001010001
现有职业资格 证书	职业(工种)名称		
	级别		
	编号		
申报职业 名称	电子商务师	申报级别	三级
学历	专科及以上学历需提供学信网验证码: <input checked="" type="checkbox"/> (按实际填写)		
个人承诺 内容 (根据报 名条件对 应填写)	工作经历	x年x月 - x年x月, 在单位, 积 务或从事岗位. 总计从事x年.	
	培训 经历	本人签名: 李四 年 月 日	
	技工院 校、职业 院校学 历	本人签名: 年 月 日	

(七)符合第七条“具有非本专业大学专科及以上毕业证书，经本职业助理电子商务师正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书”，需准备以下资料：

- 1、身份证正反面照片
- 2、白底个人一寸照片（JPG 格式，40k-80k）
- 3、毕业证书照片
- 4、个人承诺书
- 5、个人培训经历承诺书
- 6、职业技能认定申报表

个人承诺书

本人姓名：_____，身份证号：_____，现申请参加
电子商务师（职业/工种）三级职业技能等级认定，本人学历_____。

本人承诺上述填报的信息真实、准确，符合职业技能等级认定申报条件。如有虚假本人愿承担由此造成的一切后果。

承诺人签名（手写）：_____

联系电话（手机）：_____

个人培训经历承诺书

本人姓名：_____，身份证号：_____，现申请参加电子商务师（职业/工种）四级职业技能等级认定。本人经本职业电子商务员正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。

本人承诺上述填报的信息真实、准确，如有虚假本人愿承担由此造成的一切后果。

承诺人签名（手写）：_____↓

联系电话（手机）：_____↓

↓

↓

符合条件①

附件

北京市职业技能认定申报表

姓名	李四	身份证号	110101200001010001
现有职业资格 证书	职业(工种)名称		
	级别		
	编号		
申报职业 名称	电子商务师	申报级别	三级
学历	专科及以上学历需提供学信网验证码: <input checked="" type="checkbox"/> (按实际填写)		
个人承诺 内容 (根据报 名条件对 应填写)	工作经历	本人签名: _____ 年 月 日	
	培训 经历	年 月 日 - 年 月 日, 中教畅享(北京) 科技有限公司. 电子商务师三级. 共 计20学时. 培训合格. 本人签名: 李四 _____ 年 月 日	
	技工院 校、职业 院校学 历	本人签名: _____ 年 月 日	

附：学信网验证码获取流程

1、百度搜索“学信网”，点击“官网”。或直接输入 www.chsi.com.cn 进入网站。



2、点击“学籍学历查询”，点击“本人查询”的查询按钮。





- 3、a. 首次登录学信网需注册学信网账号，点击“注册学信网账号”；
- b. 已注册学信网账号，直接点击“登录学信档案”登录即可



- a. 首次登录，注册账号。按照要求填写信息(带*属于必填项)，点击“立即注册”。

***学信网账号*可用于登录学信网各服务平台**

支持的平台有：学籍档案（含学籍核对、学籍信息核对等）、中国研究生招生信息网、高考和特殊类型招生平台、全国征兵网、学信就业、内地（祖国大陆）高校面向港澳台招生信息网、学历平台、录取查询、全国大学生创业孵化网等。如果您在使用这些网站前注册过账号，则用此账号使用其他服务，例如：如您曾进行过学籍核对，则用此账号进行“学籍网上前台”、“兵役登记”、“应征入伍”等，而无需再次注册账号。

* 手机号 请输入11位手机号码，仅大陆地区手机号。

* 短信验证码

* 密码 密码由4-30位的英文字母、数字和特殊字符组成，请使用强度较高的密码。

* 密码确认 请再次填写一遍密码，以帮助检测密码输入是否正确。

* 姓名 按本人有效身份证件填写。

* 证件类型 中国大陆地区用户选择居民身份证。

* 证件号码 请认真核对您的证件号码，证件号码一位提交不能修改。

安全邮箱 请设定一个安全邮箱，忘记密码时可借此邮箱找回密码。

请牢记您设置的密保问题及答案，以便于忘记密码时通过此“密保问题”答案找回密码。

密保问题1

密保问题2

密保问题3

我已阅读并同意“服务协议”

[找回密码](#) [找回密码](#)

学信网 帮助中心 联系我们 Copyright © 2003-2019 学信网 All Rights Reserved [简体中文](#)

学信档案 首页 | 帮助中心 | 联系我们

登录

请使用学信网账号进行登录

[找回密码](#) [找回密码](#) [注册](#)

学信机器人

注册完成后，退回登录页面，点击“登录学信档案”，输入手机号码以及密码，点击“登录”。

4、点击“高等教育信息”中的“学历”，即可查看学历信息，点击“查看该学历的电子注册备案表”即可获取在线验证码。

学信档案 首页 高等教育信息 在线验证报告 学历认证与成绩验证 国际合作申请 调查/投票 职业测评 就业 个人中心

高校毕业生跟踪调查问卷



高等教育信息
学籍 学历



在线验证报告
查看 申请



学历认证与成绩验证
查看



留学报告传输
查看 发送报告 翻译件



毕业证书图像校对
校对



Other
就业 求职招聘



学校满意度
参与投票



个人测评
进入



信息核确认
查看



你的兴趣是怎样?

点击进入职业兴趣测评

你想求职吗? 这里有适合你的职位 换一批 | 更多

您一共有 1 个学历 还有学历没有显示出来? 尝试绑定学历 | 学历查询范围



姓名: [Redacted] 性别: [Redacted]

出生日期: [Redacted] 入学日期: [Redacted]

毕(结)业日期: [Redacted] 学校名称: [Redacted]

专业: [Redacted] 学历类别: [Redacted]

学制: [Redacted] 学习形式: [Redacted]

层次: [Redacted] 毕(结)业: 毕业

校(院)长姓名: [Redacted] 证书编号: [Redacted]

[查看该学历的电子注册备案表](#)

专业推荐 累计投票 976
您尚未推荐专业
[我要推荐](#)

专业满意度 累计投票 116
综合 4.8 办学条件 4.8
就业 4.8 教学质量 4.7
[我要评价](#)

院校满意度 累计投票 2838
综合 3.7 环境 3.7 生活 3.6
[我要评价](#)

毕业论文查重

首页 高等学籍 高等学历

高校毕业生跟踪调查问卷

已申请的报告

在线验证码	语种	有效期	状态	操作
[Redacted]	中文	2021-08-29	有效	查看 延长验证有效期 关闭

有效期需要在2个月以上

学信网 | 帮助中心 | Copyright © 2003-2021 学信网 All Rights Reserved

22

三、报名流程

1. 打开电子商务师职业技能等级认定管理平台 (<http://dskw.itmc.cn/>), 点击“注册”后按要求登录。真实姓名需填写真实姓名, 用户角色根据实际情况填写。



用户注册

1 手机号验证
2 完善信息
3 完成



* 密码

用户邮箱

真实姓名

身份证号

* 用户角色 学生 教师 职工

下一步



2. 核对认定计划名称，选择**正确的认定计划**，并点击“报名”。（图中考核计划为举例说明）

电子商务师职业技能等级认定管理平台

[首页](#)
[报名信息](#)
[考试成绩](#)
[我的证书](#)
[意见反馈](#)
[前往考试](#)

 王工
  通知

电子商务师职业技能等级认定管理平台考试报名平台

EXAMINATION REGISTRATION PLATFORM

筛选条件: 一级 二级 三级 四级 五级

三级


20210529电子商务师（三级）

🕒 报名时间: 2021-04-28 10:00 - 2021-05-14 12:00

🕒 考试时间: **2021-05-29 13:30**

报名进行中...

报名

查看详情

上一页 | 1 | 下一页

3. 如实填写个人信息，标“*”为必填项。填写完整无误后，点击“下一步”。（图中考核计划为举例说明）

电子商务师职业技能等级认定管理平台 首页 报名信息 考试成绩 我的证书 意见反馈 前往考试 王 通知

考试报名

Registration for examination

1 基础信息 2 身份选择 3 报名信息 4 证件信息上传

20210529电子商务师（三级）
 报名时间: 2021-04-28 10:00:00 - 2021-05-14 12:00:00
 考试时间: 2021-05-29 13:30:00-2021-05-29 16:30:00

*姓名: 王雪梅

*出生日期: 1996-06-29

党派: 请选择

*性别: 男 女

*民族: 汉族

*文化程度: 本科

*手机号: 13800000000

*邮箱: 1380000000@qq.com

联系电话: 请输入联系电话

邮政编码: 请输入邮政编码

鉴定分类: 考核鉴定

*考生来源: 社会人员

下一步

4. 身份选择阶段，院校教师选择“教师”，学生选择“学生”，其他人员选择“职工”

电子商务师职业技能等级认定管理平台 首页 报名信息 考试成绩 我的证书 意见反馈 前往考试 王 通知

考试报名

Registration for examination

1 基础信息 2 身份选择 3 报名信息 4 证件信息上传

教师身份

学生身份

职工身份

上一步 下一步

Copyright © 2020 ITMC. All Rights Reserved.

5. 教师与职工身份的个人信息填写：需如实填写个人信息，标“*”为必填项。
填写完整无误后，点击“下一步”。



电子商务师职业技能等级认定管理平台 首页 报名信息 考试成绩 我的证书 意见反馈 前往考试 王... 通知

考试报名

Registration for examination

① 基础信息 ② 身份选择 ③ 报名信息 ④ 证件信息上传

证件类型: 居民身份证 *证件号: 370705400606020525

*报名单位: 填写所在单位名称 工作年限: 请输入工作年限 年

学校类型: 中专 *所在单位: 填写所在单位名称

*户籍: 请输入户籍地 户口所在省: 请选择省份

户口所在市: 请选择城市 户口所在区县: 请选择区县

*现居地所在省: 北京市 *现居地所在市: 北京市

*现居地所在区县: 东城区 *现居地所在地址: XX小区

学校所在省: 请选择省份 学校所在市: 请选择城市

学校所在区县: 请选择区县 学校详细地址: 请输入学校详细地址

上一步 下一步

6. 学生身份的个人信息举报: 需如实填写个人信息, 标“*”为必填项。填写完整无误后, 点击“下一步”。

电子商务师职业技能等级认定管理平台 首页 报名信息 考试成绩 我的证书 意见反馈 前往考试 王... 通知

考试报名

Registration for examination

① 基础信息 ② 身份选择 ③ 报名信息 ④ 证件信息上传

教师身份 ✓

学生身份 ✓

职工身份 ✓

上一步 下一步

Copyright © 2020 ITMC. All Rights Reserved.

考试报名

Registration for examination

① 基础信息

② 身份选择

③ 报名信息

④ 证件信息上传

证件类型: 居民身份证

学校类型: 专科学校

毕业时间: 请选择

*户籍: 北京市

户口所在市: 请选择城市

*学校所在省: 北京市

*学校所在区县: 东城区

*证件号: 370

*所在单位: 就读学校名称

所学专业: 请输入所学专业

户口所在省: 请选择省份

户口所在区县: 请选择区县

*学校所在市: 北京市

*学校详细地址: XX小区

上一步

下一步

7. 证件信息的上传。请按图上所示要求上传。

需注意：**身份证需拍摄清晰，证件上无杂物、污渍，且在有效期内**；个人照片需上传**电子版一寸白底证件照**，不得有拍摄身份证上照片、美颜过度或比例错误的自拍照等充数行为。其他纸质材料需下载压缩包，**打印并填写后拍照上传**，要求字迹工整、无明显涂改痕迹。填写完整无误后，点击“报名”。

电子商务师职业技能等级认定管理平台 首页 报名信息 考试成绩 我的证书 意见反馈 前往考试 王 通知

考试报名

Registration for examination

① 基础信息 ② 身份选择 ③ 报名信息 ④ 证件信息上传

***上传身份证照片：**

身份证人像面照片

身份证国徽面照片

***上传个人照片：**
(请上传JPG格式一寸照片,大小为40k-80k,白底)

***申报表**

***工作经历承诺书**

示例

姓名: _____ 性别: _____ 民族: _____ 出生: _____ 学历: _____ 身份证号: _____

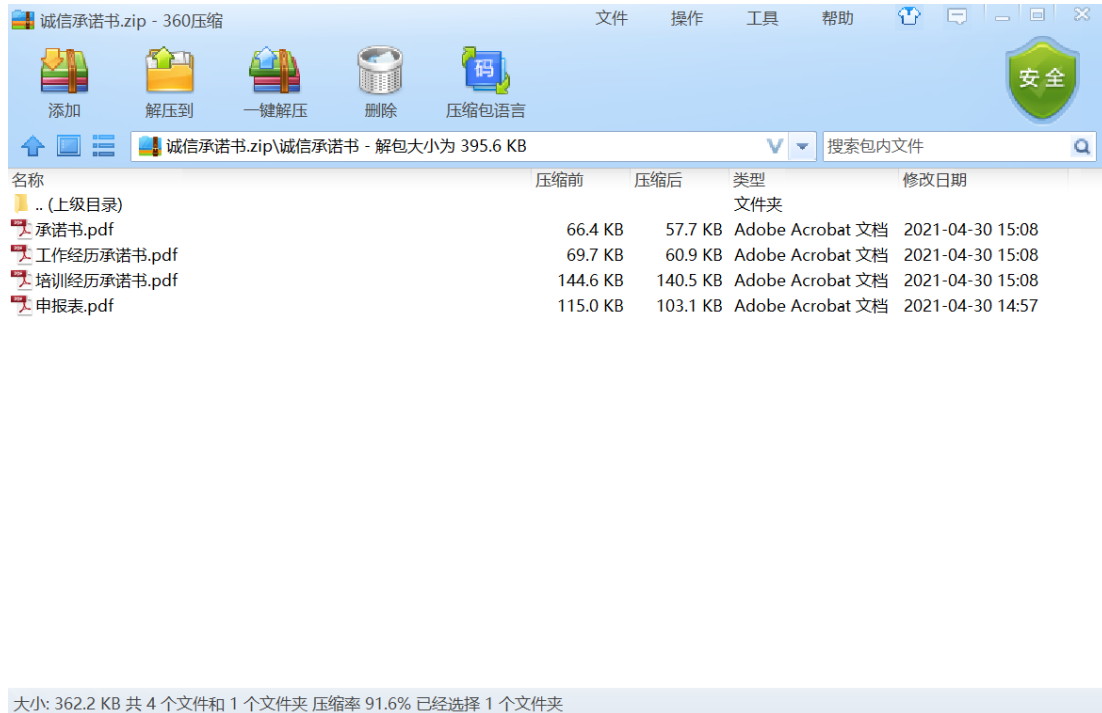
中华人民共和国
居民身份证

*** 具备以下条件之一者可申报电子商务师三级：**

- ① 在本职业连续工作6年以上。需提供“申报表”+“工作经历承诺书”。
- ② 具有以高级技能为培养目标的高级技工学校、技师学院和职业技术学院本专业毕业证书。需提供“申报表”+“毕业证书”+“承诺书”。
- ③ 取得本职业电子商务员职业资格证书后，连续从事本职业工作4年以上。需提供“申报表”+“职业资格证书”+“工作经历承诺书”。
- ④ 取得本职业电子商务员职业资格证书后，连续从事本职业工作3年以上，经本职业助理电子商务师正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。需提供“申报表”+“职业资格证书”+“工作经历承诺书”+“培训经历承诺书”。
- ⑤ 具有本专业大学专科及以上学历。需提供“申报表”+“毕业证书”+“承诺书”。
- ⑥ 具有非本专业大学专科及以上学历，连续从事本职业工作1年以上。需提供“申报表”+“毕业证书”+“承诺书”+“工作经历承诺书”。
- ⑦ 具有非本专业大学专科及以上学历，经本职业助理电子商务师正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。需提供“申报表”+“毕业证书”+“承诺书”+“培训经历承诺书”。

诚信承诺书: [下载模板](#)

上一步 报名



其中资质材料需先点选下方相应条件后，根据系统显示所需材料按需上传。



8. 报名成功之后，在“报名信息”一栏中可以看到报名状态，此时为审核中，意为等待审核，大约需要 1~2 个工作日，此时发现填写信息有误可自行更改。审核通过或不通过系统会有短信通知，也可以自行查询。



此时为审核不通过，意为某项材料或个人信息填写不合规，需修改后上传。点击“查看原因”后，根据驳回原因修改报名信息后重新提交，并等待审核。





此状态为审核通过，进入到缴费阶段。



9. 点击“待缴费”，微信扫描二维码进行缴费。



10. 此为缴费成功页面，请等待准考证打印即可。



四、考试科目

电子商务师（三级）考试分为理论知识考试和专业技能考核。

理论知识考试：采用机考方式进行，考试时间 90 分钟；

专业技能考核：采用模拟操作、上机考试等方式进行，考试时间 120 分钟。

理论知识考试、技能考核均实行百分制，成绩皆达 60 分（含）以上者为合格。

认定项目 \ 技能等级		三级（%）	
		知识考核 配分比例	技能考核 配分比例
基本要求	职业道德	5%	\
	基础知识	20%	\
相关知识要求	视觉营销设计	15%	20%
	网络推广	15%	25%
	网上交易管理	15%	20%
	网络客户服务	15%	20%
	电子商务数据分析与应用	15%	15%
合计		100%	100%

五、考试大纲

理论知识考试内容

（一）职业道德

1. 职业道德基本知识
2. 职业守则

（二）基础知识

1. 计算机与网络应用基础知识
2. 市场营销基础知识
3. 电子商务基础知识
4. 法律法规基础知识

（三）视觉营销设计

1. PC 端网店视觉设计
2. 移动端用户界面设计

（四）网络推广

1. 信息流推广
2. 搜索引擎推广

（五）网上交易管理

1. 采购管理
2. 销售管理

（六）网络客户服务

1. 社群管理
2. 客户关系管理

（七）电子商务数据分析与应用

1. 商务数据统计与分析
2. 商务数据报表设计与制作

技能考核考试内容

（一）视觉营销设计

1. PC 端网店视觉设计
2. 移动端用户界面设计

（二）网络推广

1. 信息流推广
2. 搜索引擎推广

（三）网上交易管理

1. 采购管理
2. 销售管理

（四）网络客户服务

1. 社群管理
2. 客户关系管理

（五）电子商务数据分析与应用

1. 商务数据统计与分析
2. 商务数据报表设计与制作

考试要求

（一）职业道德

1. 了解职业道德基本知识，熟悉职业道德的特征、职业道德的作用、职业道德的核心思想、职业道德的指导原则、职业道德与其他道德的关系、职业道德的主要范畴等；

2. 了解职业守则的基本内容，熟悉从事电子商务相关工作的各项职业守则。

（二）基础知识

1. 了解计算机与网络应用基础知识。熟悉计算机系统的组成、计算机操作系统应用、办公软件应用、计算机网络应用等基础知识；

2. 了解市场营销基础知识。熟悉市场营销基本概念、市场分析方法、市场营销策略等基础知识；

3. 了解电子商务基础知识。熟悉电子商务的概念及业务流程、物流配送、电子商务安全、电子商务数据分析等基础知识；

4. 了解法律法规基础知识。熟悉《中华人民共和国电子商务法》、《消费者权益保护法》、《中华人民共和国广告法》等基础知识。

（三）视觉营销设计

1. PC 端网店视觉设计，熟悉 PC 端网店首页、详情页、商品图片、促销活动页设计技巧。能够根据营销要求进行 PC 端网店首页、详情页、商品图片、活动页的设计。

2. 移动端用户界面设计，了解 FABE 法则，移动端布局设计。熟悉移动端网店首页、详情页、促销活动页设计技巧。能够根据营销要求进行移动端网店首页、详情页、促销活动页的设计。

（四）网络推广

1. 信息流推广，了解信息流推广的竞价机制，信息流账户搭建，信息流广告排名原理与扣费规则。掌握信息流人群定向与资源位，信息流推广账户数据分析方法。能够根据任务背景和任务目标，完成信息流广告推广计划设置；能够根据推广目标，分析人群画像，完成人群定向与出价的设置；能够通过分析推广数据，提出账户优化方案。

2. 搜索引擎推广，了解竞价广告形态，关键词匹配方式，SEM 推广账户的搭建。掌握关键词挖掘与分类，搜索排名规则，商品标题优化方法，关键词竞价广告排名原理与扣费规则，关键词竞价广告的关键词、创意、人群，关键词竞价广告账户数据分析方法。能够根据产品说明，建立关键词词库，建立关键词词库，再根据搜索排名规则，进行商品标题的优化；能够根据推广目标与预算，设置详细的推广地域与推广时间策略，并对商品进行关键词的添加、匹配方式设置、出价，进行创意的编辑与优化、人群溢价，完成 SEM 推广计划的建立。

（五）网上交易管理

1. 采购管理，了解采购需求的确定。掌握商品补货原则，采购管理的作用，商品补货注意事项。能够根据运营策略、库存及销售情况制定商品补货计划；再根据商品补货计划对商品采购价格和采购量进行管理，完成采购计划的制定。

2. 销售管理，了解用户画像架构。掌握客户信息管理技巧，交易评价处理方法，销售报表制作方法。能够根据网上交易信息，进行客户信息的管理，完成客户画像分析；能够根据客户评价，完成交易评价分析；能根据交易数据，分析销售数据，制作销售报表。

（六）网络客户服务

1. 社群管理，了解马斯洛需求层次理论，社群裂变流程。掌握社群定位方法，

社群推广策略与技巧，社群用户运营策略与技巧。能够根据企业或用户需求，分析社群的定位，并建立不同类型的社群；能够根据用户行为、订单数据等信息进行用户画像分析，邀请用户进入合适的社群；能够制定合理的社群运营策略，提高社群用户活跃度和留存率。

2. 客户关系管理，了解客户数据的收集与分析。掌握客户忠诚概念与意义，客户忠诚度管理方法，客户流失的原因，挽回流失客户的方法。能够根据营销目标，进行客户活动策划，提高客户忠诚度；能够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。

（七）电子商务数据分析与应用

1. 商务数据统计与分析。掌握商务数据统计分析的作用，流量来源数据分析方法，转化率数据分析方法，复购率数据分析方法，客单价数据分析方法，营销活动数据分析方法。能够对流量来源、转化率、复购率、客单价、营销活动的相关数据进行统计与分析，并对网店的日常运营有一定的了解。

2. 商务数据报表设计与制作，掌握数据报表制作方法与技巧，数据可视化图表的类型及制作技巧。能够熟练使用表格处理工具，运用数据报表制作的方法与技巧，制作出符合业务需求的数据报表；能够熟练掌握常见的图表类型，根据不同业务类型，制作合适的数据可视化报告。