

网店运营推广  
职业技能等级标准  
(2019年9月试行)

## 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 面向院校专业.....	3
5 面向工作岗位（群）.....	3
6 职业技能要求.....	4
参考文献.....	11

## 前 言

本标准按照GB/T1.1-2009《标准化工作导则》第1部分：标准的结构和编写给出的规则起草。

本标准起草单位：北京鸿科经纬科技有限公司。

本标准主要起草人：张强林、李孝臣、刘敬敬、刘廷梅、房瑜、吴杰杰、李友强、刘洪顺等。

声明：本标准的知识产权归属于北京鸿科经纬科技有限公司，未经北京鸿科经纬科技有限公司同意，不得印刷、销售。

## 1 范围

本标准提出了网店运营推广职业技能等级对应的工作领域、工作任务及职业技能要求。

本标准适用于网店运营推广职业技能培训、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。

GB/T 1.1-2009《标准化工作导则》 第1部分：标准的结构和编写

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

## 3 术语和定义

国家、行业标准界定的，以及下列术语和定义适用于本标准。

### 3.1 电子商务

电子商务是指通过互联网等信息网络销售商品或者提供服务的经营活动。

### 3.2 互联网平台（简称：平台）

互联网平台是指在互联网上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系统。

### 3.3 网店

网店是指通过互联网平台从事销售商品或者提供服务的店铺。

### 3.4 网店运营推广

网店运营推广是指网店为了完成经营目标，开展网店规划、网店装修、客户服务、搜索引擎推广、信息流推广、数据分析、商品运营、活动运营、内容运营等一系列活动的总称。

### 3.5 视觉营销

视觉营销是指通过用户视觉体验来达到商品营销或品牌推广的目的。

### 3.6 搜索引擎优化（简称：SEO）

搜索引擎优化是指利用搜索引擎的搜索规则，对网页结构、内容、链接等方面进行合理规划和部署，从而使其在搜索引擎结果页面中获得更好的自然排名。

### 3.7 搜索引擎营销（简称：SEM）

搜索引擎营销是指企业网站或商品页面链接通过改变自身在搜索结果页面出现的位置来利用搜索引擎推广商品和服务的营销活动。

### 3.8 信息流广告

信息流广告是依据用户喜好进行广告信息的精准推荐，主要展现形式包括文字链、图片、短视频等。

### 3.9 客户画像

客户画像是指将客户信息标签化，它是抽象出客户信息全貌的有效工具。

### 3.10 人群定向

人群定向是指通过将用户行为进行数据分析，找出潜在目标用户群的共同行为特征，选择适当的媒体将广告投放给具有相同特征的用户的过程。

## 4 面向院校专业

中等职业学校：电子商务、跨境电子商务、网络营销、移动商务、客户服务、市场营销等专业。

高等职业学校：电子商务、移动商务、网络营销、商务数据分析与应用、国际商务、国际贸易实务、市场营销、汽车营销与服务等专业。

应用型本科学校：电子商务、国际商务、市场营销等专业。

## 5 面向工作岗位（群）

【网店运营推广】(初级): 主要面向网络编辑、网店美工、网店客服等岗位(群), 完成商品上传与维护、营销活动设置、日常订单管理、首页设计与制作、详情页设计与制作、自定义页设计与制作、客户问题处理、交易促成以及客户关系维护等工作任务, 具备网店开设与装修、客户服务能力。

【网店运营推广】(中级): 主要面向搜索引擎推广、信息流推广等岗位(群), 完成关键词挖掘与分析、商品标题制作、详情页优化、搜索推广策略制定、搜索推广账户搭建、搜索推广账户优化、信息流推广策略制定、信息流推广账户搭建、信息流推广账户优化等工作任务, 具备网店推广能力。

【网店运营推广】(高级): 主要面向商品运营、活动运营、内容运营、店铺运营等岗位(群), 完成市场数据分析、网店定位、网店运营策略制定、商品品类管理、商品选品及采购、商品价格制定、推广策略制定与实施、推广效果分析与优化、营销转化策略制定与实施、营销转化效果分析与优化、客户服务数据分析、客户画像分析、财务数据分析等工作任务, 具备网店规划、运营能力。

## 6 职业技能要求

### 6.1 职业技能等级划分

网店运营推广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。

### 6.2 职业技能等级要求描述

表 1 网店运营推广(初级)

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 网店基础操作	1.1 商品上传与维护	1.1.1 能根据商品资料, 提取相关信息, 在平台上按要求完成商品基础信息、销售信息的设置。 1.1.2 能根据商品详情页的设计逻辑, 与页面设计成员合作, 完成符合商品特点的图文描述设置。 1.1.3 能根据不同的收货地、商品规格、运

工作领域	工作任务	职业技能要求
		<p>输成本，设置最优的物流模板，提高配送效率，减少运输成本。</p> <p>1.1.4 能根据店铺的运营策略，按运营策略完成售后服务设置，满足客户售后需求。</p>
	1.2 营销活动设置	<p>1.2.1 能根据店铺的营销需求，完成不同类别促销活动的设置，提升网店销售额。</p> <p>1.2.2 能根据店铺的品牌策略，完成品牌推广内容的编辑与发布。</p> <p>1.2.3 能根据平台要求，完成不同类别营销活动的报名，并通过平台活动审核。</p>
	1.3 日常订单管理	<p>1.3.1 能根据订单情况，在承诺的发货有效期内，准确及时地完成线下发货并上传物流单号。</p> <p>1.3.2 能根据订单情况，在承诺的发货有效期内，按要求完成线上发货。</p> <p>1.3.3 能结合商品本身的特性、货值以及收货地，按照平台退换货政策，与买家达成退换货协议，在保证店铺信誉不受影响的前提下完成退换货处理。</p>
2. 网店装修	2.1 首页设计与制作	<p>2.1.1 能根据店铺定位，对网店首页进行视觉营销设计，能够体现网店的风格。</p> <p>2.1.2 能根据网店的经营理念和文化特色，制作具有高辨识度的 Logo。</p> <p>2.1.3 能根据店铺的营销目标、商品卖点，制作主题明确、风格统一的 Banner。</p>
	2.2 详情页设计与制作	<p>2.2.1 能根据目标人群的消费心理和浏览习惯，对商品详情页进行视觉营销设计，能够全面地体现商品的卖点。</p> <p>2.2.2 能够根据商品信息，提炼卖点与特点，并制作完整的文案，文案内容能够激发消费者的购买欲望。</p> <p>2.2.3 能够根据商品定位和目标人群，完成商品主图、商品细节图、商品营销图的设计与制作，图片的设计要风格统一，能够提高商品转化率。</p>
	2.3 自定义页设计与制作	<p>2.3.1 能根据企业文化、品牌故事，对企业品牌宣传页进行有辨别度的视觉营销设计。</p> <p>2.3.2 能根据网店的营销需求，设置能够提升网店人气的自定义活动页。</p>
3. 网店客户服务	3.1 客户问题处理	<p>3.1.1 能够根据业务发展需求，不断完善规范的话术库。</p> <p>3.1.2 能按照客户服务原则，恰当处理客户</p>

工作领域	工作任务	职业技能要求
		提出的与商品相关的问题。 3.1.3 能按照客户服务原则,合理处理客户提出的与物流相关的问题。
	3.2 交易促成	3.2.1 能够根据与客户的交谈情况,适时进行商品推荐,引导客户进行购买。 3.2.2 能够根据不同类型的客户,选择合适的沟通技巧,促使客户下单。 3.2.3 能够根据实际情况,对未支付订单进行恰当的催付,提高订单的付款率。
	3.3 客户关系维护	3.3.1 能够采用客户信息管理工具,对客户的信息进行有条理的收集、整理、分析。 3.3.2 能够根据对客户信息的分析,将客户分类,并为不同类型的客户提供差异化服务。 3.3.3 能够分析客户流失的原因,采取短信问候、活动推送等措施挽回流失的客户。

表2 网店运营推广（中级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. SEO 优化	1.1 关键词挖掘与分析	1.1.1 能根据搜索引擎的工作原理和关键词挖掘方法,通过对商品和用户的分析,拆解关键词词根,准确地完成网店商品关键词的挖掘工作。 1.1.2 能根据关键词分类与整理方法,通过关键词数据分析,对挖掘的关键词进行整理,建立系统的关键词词库。
	1.2 商品标题优化	1.2.1 能根据建立的关键词词库,依据选词和组词方法,制作合适的商品标题,提高商品搜索排名,获得自然搜索流量。 1.2.2 能根据平台规则与关键词词库,通过分析商品排名与流量,完成商品标题优化,有效增加自然搜索流量。
	1.3 详情页优化	1.3.1 能据商品信息,通过用户搜索需求分析,完善商品详情页基础信息,提高商品自然搜索排名。 1.3.2 能根据商品信息和用户画像,提炼商品卖点,完善商品详情页描述信息,增加网店的自然搜索流量。
2. SEM 推广	2.1 搜索推广策略制定	2.1.1 能根据网店信息与推广目标,选择推广计划类型,合理分配推广资金、选择推广地域与日期,制定可行的推广计划与推广组策略。



工作领域	工作任务	职业技能要求
		<p>2.1.2 能根据推广计划与推广组策略,通过商品与关键词数据分析,挖掘合适的关键词,制定可行的关键词策略,提高关键词质量分。</p> <p>2.1.3 能根据制定的推广计划、推广组策略和关键词策略,结合具体的推广目标,制定人群定向策略、推广创意策略,提高网店推广 ROI。</p>
	2.2 搜索推广账户搭建	<p>2.2.1 能根据制定的推广计划与推广组策略,准确完成不同类型推广计划与推广组的搭建。</p> <p>2.2.2 能根据制定的关键词策略,准确完成关键词的添加、出价与匹配类型设置。</p> <p>2.2.3 能根据制定的推广创意策略,准确完成推广创意的制作。</p> <p>2.2.4 能根据制定的人群定向策略,准确完成人群的精准定向。</p>
	2.3 搜索推广账户优化	<p>2.3.1 能根据网店推广反馈数据,优化推广计划与推广组,增加网店整体点击量与转化量。</p> <p>2.3.2 能根据关键词反馈数据,优化推广关键词,提高关键词质量分,降低关键词平均点击单价。</p> <p>2.3.3 能根据反馈数据,优化推广创意和定向人群,提高网店点击率和转化率。</p>
3. 信息流推广	3.1 信息流推广策略制定	<p>3.1.1 能根据网店信息与推广目标,制定可行的店铺、商品、图文、直播、短视频等信息流广告推广策略。</p> <p>3.1.2 能根据商品信息与推广策略,精准分析人群画像,制定人群定向与资源位策略,提高网店整体转化量与转化率。</p> <p>3.1.3 能根据推广策略与人群定向策略,制定创意策略、落地页策略,提高网店推广 ROI。</p>
	3.2 信息流推广账户搭建	<p>3.2.1 能根据制定的推广计划与推广组策略,准确完成不同类型推广计划与推广组的搭建。</p> <p>3.2.2 能根据制定的人群定向策略与资源位,准确完成目标人群的精准定向与出价。</p> <p>3.2.3 能根据制定的推广创意策略与落地页策略,准确完成推广创意与落地页的制作。</p>
	3.3 信息流推广	<p>3.3.1 能根据网店推广反馈数据,优化推广</p>

工作领域	工作任务	职业技能要求
	账户优化	计划与推广组，增加网店整体点击量与转化量。 3.3.2 能根据人群定向推广数据，优化人群定向，提高目标人群精准度和网店点击率。 3.3.3 能根据创意和落地页推广数据，优化推广创意和落地页，提高网店点击率和转化率。

表 3 网店运营推广（高级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 网店规划	1.1 市场数据分析	1.1.1 能根据相关政策、行业大盘、第三方报告等资料，对相关的行业数据进行分析，明确行业的发展现状和趋势。 1.1.2 能够根据平台公开数据，围绕目标市场走势，分析行业热销商品、营销手法、行业消费群体、行业店铺的经营现状，完成目标市场的数据分析。
	1.2 网店定位	1.2.1 能够根据市场数据分析，对市场进行细分，确定适合的网店经营类目。 1.2.2 能够根据市场数据分析，总结归纳行业消费人群的人口特征、使用习惯、需求心理，准确定位网店的消费人群。 1.2.3 能够根据细分市场特点及目标消费人群特征，确定网店的经营风格和品牌形象，提高网店的辨识度。
	1.3 网店运营策略制定	1.3.1 能根据网店定位，并结合不同平台特点，选择合适的平台进行开店。 1.3.2 能够针对不同平台的不同网店，制定适应不同网店的运营策略，实现不同网店的经营目标。
2. 商品运营	2.1 商品品类管理	2.1.1 能根据品类角色定位的方法，对品类进行分工，为不同的品类赋予不同的角色与衡量指标。 2.1.2 能根据品类发展趋势评估指标，对网店内商品品类的发展趋势进行评估并制定符合运营策略的品类目标。 2.1.3 能根据品类角色与目标选择合适的品类策略。 2.1.4 能根据上一级的品类策略，为次品类进一步分解合适的品类策略，实现品类目标。 2.1.5 能根据象限分析法、80/20 集中度分

工作领域	工作任务	职业技能要求
		析法、ABC分析法等方法，对商品结构进行分析并建立淘汰及引进的明确标准。
	2.2 商品选品及采购	2.2.1 能根据商品选品原则，合理使用选品分析工具，筛选并确定目标商品。 2.2.2 能根据采购原则，收集目标商品及相应供应商的信息，合理选择供应商。 2.2.3 能根据经营需求，分析供应商，建立可行的淘汰及新增标准。
	2.3 商品价格制定	2.3.1 能根据定价的基本原理以及企业所处的市场类型（竞争行业、垄断行业），选择合理的商品定价策略。 2.3.2 能够根据选择的商品定价策略和影响商品定价的因素，选择适当的商品定价模型，对具体的商品进行定价，定价要合理。 2.3.3 能根据商品生命周期的不同阶段对商品制定的不同策略，对商品的价格进行优化。
3. 流量获取	3.1 推广策略制定与实施	3.1.1 能根据推广需求，制定并实施平台活动参与策略，提高网店的曝光率，获取平台活动流量。 3.1.2 能根据推广需求，制定并实施可行的站内付费推广策略，提高网店的曝光率，获取站内付费流量。 3.1.3 能根据推广需求，制定并实施可行的站外付费推广策略，提高网店的曝光率，获取站外付费流量。
	3.2 推广效果分析与优化	3.2.1 能对平台活动参与效果进行分析，并根据分析结果优化平台活动参与策略，有效增加网店的平台活动流量。 3.2.2 能对站内付费推广效果进行分析，并根据分析结果优化站内付费推广策略，有效增加网店的站内付费流量。 3.2.3 能对站外付费推广效果进行分析，并根据分析结果优化站外付费推广策略，有效增加网店的站外付费流量。
4. 营销转化	4.1 营销转化策略制定与实施	4.1.1 能根据店铺运营需求，制定并实施可行的店铺内营销活动策略，有效增加网店的转化量。 4.1.2 能根据店铺运营需求，制定并实施可行的视觉营销策略，有效增加网店的转化量。 4.1.3 能根据店铺运营需求，制定并实施可

工作领域	工作任务	职业技能要求
		行的服务策略，有效增加网店的转化量。
	4.2 营销转化效果分析与优化	<p>4.2.1 能对店铺内营销活动策略效果进行分析，并根据分析结果优化店铺内营销活动策略，提高网店的转化率。</p> <p>4.2.2 能对视觉营销策略效果进行分析，并根据分析结果优化视觉营销策略，提高网店的转化率。</p> <p>4.2.3 能对服务策略进行分析，并根据分析结果优化服务策略，提高网店的转化率。</p>
5. 网店运营分析	5.1 供应链数据分析	<p>5.1.1 能够从商品、供应商、采购价格、采购数量、动销率等维度对不同运营周期的采购数据进行分析，并据此提出合理的采购建议。</p> <p>5.1.2 能够从物流方式、运费成本、物流时效等维度对不同运营周期的物流数据进行分析，并据此提出合理的仓库选址、物流方式选择方案。</p>
	5.2 销售数据分析	<p>5.2.1 能够从商品、推广渠道、运营周期、市场占有率等不同的维度来分析销售数据，并对网店的运营进行诊断，找出网店运营过程中的问题。</p> <p>5.2.2 能够针对销售数据分析中诊断出的问题，提出合理的优化建议，进一步增加网店的销售额。</p>
	5.3 客户数据分析	<p>5.3.1 能对不同运营周期的客户相关数据进行分析，明确网店的客户画像。</p> <p>5.3.2 能根据客户画像，优化运营策略，提升客户满意度和黏性。</p>
	5.4 财务数据分析	<p>5.4.1 能够对网店的资金进行分析，着重对资金的来源、使用、结构、利用效果等进行分析，有效提高网店的资金利用率。</p> <p>5.4.2 能够对网店的成本、费用进行分析，着重对商品成本、人员薪资、销售费用等进行分析，有效控制网店的成本。</p> <p>5.4.3 能够对资产负债表、利润表等财务报表进行分析，着重对网店的流动资产变现能力、短期偿债能力以及长期偿债能力进行分析，评价网店的经营成果，据此对网店运营策略提出优化建议。</p>
	5.5 竞争数据分析	<p>5.5.1 能够对竞争对手的网店定位、目标人群进行对比分析，找出差异点，并优化网店的运营策略，提高网店的竞争力。</p> <p>5.5.2 能够对竞争对手的销售额、市场占有率</p>

工作领域	工作任务	职业技能要求
		率、畅销商品等数据进行分析，并据此对网店的运营提出优化建议，提高商品的市场占有率。

### 参考文献

[1] 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 [S]. 2019.

[2] 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.

[3] 中华人民共和国电子商务法. 北京：法律出版社，2018.

[4] 全国电子商务职业教育教学指导委员会. 电子商务类教学质量国家标准 [S]. 2018.