

电子商务类专业知识考试标准

一、考试范围和要求

知识模块 1. 电子商务基础

1. 电子商务的概念和特点

理解电子商务的概念和特征。

2. 电子商务的分类

掌握电子商务的基本框架和分类。

3. 电子商务的发展趋势

了解电子商务的发展趋势。

4. 电子商务网络基础知识

(1) 理解互联网技术。

(2) 了解电子商务平台建设与运营技术。

5. 电子商务的交易模式

(1) 掌握 B to C 电子商务模式。

(2) 掌握 C to C 电子商务模式。

(3) 掌握 B to B 电子商务模式。

(4) 掌握 O to O 电子商务模式。

(5) 理解移动电子商务交易模式。

(6) 理解跨境电子商务交易模式。

6. 电子商务支付

- (1) 了解网上银行的含义。
- (2) 理解电子商务支付方式。
- (3) 了解网络支付的优势。
- (4) 掌握第三方支付。
- (5) 理解移动支付的含义和特点。

7. 电子商务供应链管理

- (1) 理解电子商务物流的特点。
- (2) 理解电子商务物流与传统物流的区别。
- (3) 理解电子商务物流发展趋势。

8. 网络营销与策划

- (1) 理解网络营销的概念和特征。
- (2) 理解网络营销和电子商务的关系。

9. 电子商务安全知识

- (1) 了解电子商务活动中面临的安全问题。
- (2) 了解电子商务安全技术。

10. 电子商务法律法规

- (1) 了解电子商务立法及相关法律。
- (2) 掌握《电子商务法》的特点。
- (3) 掌握《电子商务法》所呈现的保护权益的特色。

知识模块 2. 网络营销实务

1. 网络营销的涵义

- (1) 了解网络营销相关术语。
- (2) 理解网络营销岗位。

2. 网络消费者购买行为分析

- (1) 了解网络消费者。
- (2) 掌握网络消费者购买动机类型。
- (3) 了解网络消费者的新需求特点和趋势。
- (4) 掌握网络消费者购买行为的特征。
- (5) 掌握影响网络消费者购买行为的因素。

(6) 掌握网络消费者的购买行为过程。

3. 网络营销环境

了解网络营销宏观环境和微观环境。

4. 网络市场调研

(1) 了解网络市场调研的定义和优势。

(2) 理解网络市场调研的类型和目的。

(3) 掌握网络市场调研的方法和步骤。

5. 网络目标市场分析

(1) 理解市场细分的含义。

(2) 掌握网络市场细分。

(3) 理解网络目标用户。

(4) 掌握竞争对手的分析。

(5) 掌握网络目标市场的定位。

6. 搜索引擎营销

(1) 理解搜索引擎优化的含义和目标。

(2) 理解搜索引擎工作流程。

(3) 掌握搜索引擎优化关键词的分类、挖掘、处理和部署。

(4) 了解搜索引擎营销漏斗模型。

7. 自媒体营销

(1) 了解自媒体平台的分类。

(2) 掌握自媒体图文写作。

(3) 掌握自媒体图文推广策划。

(4) 掌握自媒体图文编辑与运营。

8. 社群营销

(1) 理解社群的含义和要素。

(2) 理解社群营销的含义、优势和价值。

(3) 掌握社群营销的特点和商业模式。

(4) 掌握社群的构建和运营。

9. 软文营销

(1) 了解软文的概念和分类。

(2) 理解软文营销的概念。

(3) 掌握软文的撰写。

10. 视频营销

(1) 理解短视频的含义、类型及特征。

(2) 理解短视频营销的概念。

(3) 掌握短视频的推广。

11. 网络广告

(1) 理解网络广告营销的概念、特性。

(2) 理解常见网络广告的付费形式。

12. 网络营销策略

掌握网络营销的 4P 策略。

知识模块 3. 电子商务客户服务与管理

1. 电子商务客户服务的涵义

- (1) 了解客户服务的含义。
- (2) 了解电子商务客户服务的含义。
- (3) 理解电子商务客户服务的分类。

2. 电子商务客户服务基本礼仪

- (1) 掌握客服人员应具备的基本素养。
- (2) 了解服务礼仪的重要性。
- (3) 掌握电子商务客户服务的礼仪。

3. 在线沟通技巧

- (1) 了解沟通的含义与基本行为。
- (2) 掌握电子商务客户服务沟通技巧。

4. 在线售前服务

- (1) 了解网店售前客服的含义。
- (2) 理解网店售前服务的接待流程及内容。
- (3) 掌握网店售前服务的接待原则。

5. 在线售中服务

- (1) 了解网店售中服务的含义。
- (2) 理解网店售中服务的内容。

6. 在线售后服务

(1) 了解网店售后服务的含义。

(2) 理解网店售后服务的内容。

(3) 掌握网店售后服务的原则。

(4) 掌握售后服务方法与技巧。

7. 在线智能客服

了解智能客服的优势。

8. 电子商务客户投诉处理

(1) 掌握顾客反馈应对技巧。

(2) 了解顾客投诉的概念。

(3) 掌握处理客户投诉的方法与技巧。

9. 电子商务客户管理

(1) 了解客户关系的含义与类型。

(2) 掌握电子商务客户关系管理的主要内容和特点。

10. 电子商务客户服务评价

掌握网店客服 KPI 考核。

知识模块 4. 电子商务物流

1. 电子商务物流的含义

(1) 了解电子商务物流的概念。

(2) 理解电子商务与物流的关系。

2. 电子商务企业物流部门的岗位职责

(1) 了解电子商务企业物流部门的岗位设置。

(2) 理解电子商务企业物流部门的岗位职责。

3. 电子商务物流技术

(1) 了解条码技术。

(2) 掌握无线射频识别技术。

(3) 掌握电子订货系统。

(4) 理解仓储管理系统。

(5) 理解全球卫星导航系统。

4. 商品入库

理解商品入库的流程。

5. 商品流通加工

(1) 了解流通加工的概念、意义和作用。

(2) 理解流通加工的合理化。

(3) 理解流通加工的类型。

(4) 掌握流通加工作业。

6. 订单管理

(1) 理解订单处理的基本内容。

(2) 掌握订单处理的基本流程。

7. 商品分拣

(1) 掌握拣货作业流程。

(2) 掌握拣货策略。

(3) 掌握拣货方式。

(4) 掌握拣取技术。

8. 商品包装

(1) 了解外包装与内包装使用的材料。

(2) 掌握网店货物的包装方法。

9. 商品存储与维护

(1) 掌握电子商务仓储作业流程。

(2) 掌握电子商务物流出库拣选作业方法。

10. 商品配送

(1) 了解电子商务物流配送的含义。

(2) 掌握电子商务物流配送的作业流程。

(3) 掌握电子商务物流配送的模式。

(4) 理解电子商务快递。

11. 物流客户服务与管理

(1) 了解物流服务的概念。

(2) 理解物流服务的层次。

(3) 掌握物流服务基本能力。

知识模块 5. 移动商务基础

1. 移动商务的概念和特征

(1) 了解移动商务的概念和特点。

(2) 理解移动商务与电子商务的区别。

2. 移动商务的类型

掌握移动商务的分类。

3. 移动商务技术

(1) 了解移动终端设备。

(2) 理解移动操作设备的技术特征。

(3) 了解移动操作系统。

(4) 掌握二维码、NFC与蓝牙技术。

(5) 掌握基于位置的服务 (LBS) 技术。

(6) 了解云计算、大数据与物联网技术的概念。

4. 移动商务 APP

理解移动APP营销策略。

5. 移动商务经营模式

(1) 掌握平台模式。

(2) 掌握C to B模式。

6. 移动营销

(1) 理解移动营销的特点。

(2) 理解移动营销的运行模式。

(3) 理解移动营销理论与策略。

(4) 了解二维码的商业价值。

(5) 理解二维码移动运营与营销模式。

(6) 理解微信营销。

7. 移动支付

(1) 了解中国的移动支付发展趋势。

(2) 理解移动支付的类型。

(3) 掌握典型的移动支付方式。

8. 移动商务安全知识

(1) 了解移动商务的安全需求。

(2) 理解移动商务的安全技术。

9. 移动商务平台应用

(1) 了解移动商务平台的分类。

(2) 了解移动商务小程序。

知识模块 6. 网店运营

1. 网店的涵义和类型

(1) 了解网上开店的概念和形式。

(2) 了解网店的类型。

2. 网店的定位和规划

(1) 理解市场调研分析的主要内容。

(2) 掌握市场调研的主要指标。

(3) 理解市场调研的重要因素。

(4) 理解网店经营规划的制订。

3. 开店前的准备

(1) 了解网店申请的资质要求。

(2) 了解网店开设平台的选择。

4. 网店开设流程

掌握网店开设流程。

5. 网店装修

(1) 掌握店铺首页的设计。

(2) 掌握店铺详情页的设计。

6. 商品管理

(1) 了解商品上下架处理原则。

(2) 理解商品的优化原则。

(3) 理解商品分类的方式。

7. 网店推广

(1) 理解SEO的含义。

(2) 理解SEM的含义。

(3) 掌握影响商品排名的核心因素。

(4) 掌握标题优化。

8. 商品促销

(1) 理解网店促销活动策划。

(2) 掌握网店促销活动实施。

9. 运营数据分析

掌握网店运营数据分析的方法。

10. 网店运营平台应用

(1) 了解网店运营平台的类型。

(2) 了解常见的网店运营平台。

二、试题题型

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。
。如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/308123057122006055>