互联网营销师（直播销售员）

行业企业评价规范

1 职业概况

* 1. 职业名称

互联网营销师①（直播销售员）

1.2 职业编码

4-01-02-07

1.3 职业定义

互联网营销师：在数字化信息平台上，运用网络的交互性和传播公信力，对企业产品进行营销推广的人员。

直播销售员：通过网络直播平台实时互动的进行产品售卖和服务的人员。

1.4 职业技能等级

本职业共设三个等级,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，常温。

1.6 职业能力特征

具备一定的表达能力、计算能力、形体知觉、色觉，手指、手臂灵活，动作协调，其他（肢体表达能力）。

1.7 普通受教育程度

初中毕业（或相当的文化程度）。

1.8 培训期限要求

 初级培训期限不少于120标准学时，中级培训期限不少于160标准学时，高级培训期限不少于200标准学时。

1.9 职业技能评价要求

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互联网营销师本职业国家职业技能标准目前只包含直播销售员工种。

（1）累计从事本职业或相关职业①工作1年（含）以上。

（2）本职业或相关职业学徒期满。经本职业五级/初级工正规培训达到规定标准学时数，并取得结业证书。

（3）具有中等职业学校本专业（职业）或相关专业毕业证书。

（4）经本职业初级工正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。

 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（技能登记证书）后，累计从事本职业或相关职业工作4年（含）以上。
2. 累计从事本职业或相关职业工作6年（含）以上。
3. 取得技工学校本专业或相关专业②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后，累计从事本职业或相关职业工作5年（含）以上。

（2）取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书，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，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）。

（3）具有大专及以上本专业或相关专业毕业证书，并取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书后，累计从事本职业或相关职业工作2年（含）以上。

1.9.2 评价方式

分为理论知识考试、技能考核。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

①相关专业：主持人、播音员、演员等职业。

②本专业或相关专业：电子商务、播音主持、表演、市场营销、工商管理、服装设计等专业。

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。

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。

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；技能考核中的考评人员与考生配比为1：3，且考评人员为3人（含）以上单数。

1.9.4 评价时间

理论知识考试时间不少于90min；技能考核时间不少于120min。

1.9.5 评价场所设备

理论知识考试在标准教室内进行；技能考核在具备直播设备、计算机及投影设备的直播间或教室进行。

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）热爱岗位，遵纪守法。

（2）讲求信誉，公平竞争。

（3）善待顾客，热情服务。

（4）注重调研，善于创新。

（5）促销决策，效益优先。

2.2 基础知识

2.2.1 直播电商基础

（1）直播电商概述。

（2）直播电商发展历程。

（2）直播电商现状。

（3）直播电商发展方向。

2.2.2 直播电商网络营销行为规范

（1）直播电商平台营销规范。

（2）直播人员营销行为规范。

2.2.3 直播电商运营原理

（1）直播电商账号运营管理基本原理。

（2）直播电商企业运营基本原理。

2.2.4 直播电商运营方式

（1) 各直播平台运营基础。

（2）各直播平台运营规范。

（3）各直播平台运营方法。

（4）各直播平台运营工具。

2.2.5 相关法律、法规

（1）《中华人民共和国劳动法》相关知识。

（2）《中华人民共和国广告法》相关知识。

（3）《中华人民共和国知识产权法》相关知识。

（4）《中华人民共和国网络安全法》相关知识。

（5）《中华人民共和国电子商务法》相关知识。

（6）《中华人民共和国产品质量法》相关知识。

（7）《中华人民共和国反不正当竞争法》相关知识。

（8）《中华人民共和国消费者权益保护法》相关知识。

3 工作要求

本标准对五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工的技能要求和相关知识要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

3.1 五级/初级工

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 职业功能 | 工作内容 | 技能要求 | 相关知识要求 |
| 1.市场分析 | 1.1市场调查 | 1.1.1能进行基础市场调查1.1.2能进行市场环境调查 | * + 1. 市场调查的概念
		2. 市场调查的内容
 |
| 1.2消费者定位 | 1.2.1 能初步调查消费者购买力1.2.2 能初步分辨消费者行为特征 | 1.2.1 消费者类别判断知识1.2.2 消费者行为特征知识 |
|  2.场景打造 | 2.1选品展示 | * + 1. 能正确选品
		2. 能正确展示商品
 | 2.1.1 商品知识与消费心理学常识2.1.2商品陈列知识 |
| 2.2场景选择 | 2.2.1 能准确定位直播场景2.2.2 能正确选择直播场景 | 2.2.1 品牌定位营销知识2.2.2 直播场景搭建知识 |
| 3.软硬件使用 | 3.1音频制作 | 3.1.1 能正确选择音频软件3.1.2 能正确选择声卡 | 3.1.1 音频软件品类常识3.1.2 声卡的品类常识 |
| 3.2视频制作 | 3.2.1 能正确选择视频软件3.2.2 能正确选择手机产品3.2.3 能正确选择相机等数码产品 | 3.2.1 视频软件品类常识3.2.2 手机品类常识3.2.3 相机等数码产品品类常识 |
| 3.3图片制作 | 3.3.1 能正确选择图片编辑软件3.3.2 能使用图片编辑软件基础功能 | 3.3.1 图片编辑软件品类常识3.3.2 图片编辑软件基础功能的使用知识 |
| 4.直播技巧 | 4.1直播准备 | 4.1.1 能按照商务礼仪要求进行着装、佩戴饰物4.1.2 能按照商务礼仪要求进行面容修饰4.1.3 能按照商务礼仪要求进行发型和头饰的选择4.1.4 能正确使用直播设备，确保设备正常使用4.1.5 能正确使用直播软件，确保软件正常使用 | 4.1.1 商务礼仪着装、佩戴知识4.1.2 商务礼仪面容修饰知识4.1.3 商务礼仪发型、头饰知识4.1.4直播设备的选用及操作知识4.1.5 直播软件的选用及操作知识 |
| 4.2直播话术 | 4.2.1 能运用直播话术4.2.2 能提高购买转化率4.2.3 能调动直播过程的气氛4.2.4 能使用普通话与敬语 | 4.2.1 直播沟通技巧4.2.2 消费者购买心理需求4.2.3 直播用语知识4.2.4 普通话基本知识 |
| 5.营销策划 | 5.1营销策划准备 | 5.1.1 能了解营销策划的定义5.1.2 能了解营销策划的结构 | 5.1.1营销策划定义知识5.1.2营销策划结构知识 |
| 5.2营销策划作用 | 5.2.1能了解营销策划的分类5.2.2能了解营销策划的特点 | 5.2.1营销策划分类知识5.2.2营销策划特点知识 |
| 6.团队建设 | 6.1人员招聘 | 6.1.1 能选择招聘途径6.1.2能建立校企合作方式招聘 | 6.1.1 人力资源招募知识6.1.2 人力资源识别及任用知识 |
| 6.2应聘人员选拔 | 6.2.1能初步分析应聘人员履历信息6.2.2能安排应聘人员试岗并作出合理安排 | 6.2.1应聘人员简历分析知识6.2.2应聘人员安置流程知识 |

3.2 四级/中级工

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 职业功能 | 工作内容 | 技能要求 | 相关知识要求 |
| 1.市场分析 | 1.1市场调查 | 1.1.1能熟知市场调查的流程1.1.2能调查并收集原始数据 | 1.1.1市场调查的主题流程知识1.1.2市场调查数据收集方法 |
| 1.2消费者定位 | 1.2.1能进行消费者属性分析1.2.2能进行消费者精准定位 | 1.2.1消费者定位方式知识1.2.2消费者定位方法知识 |
| 2.场景打造 | 2.1直播间设计 |  2.1.1 能制定直播间改造方案 2.1.2 能设计直播间布局 | 2.1.1 直播间改造方案知识2.1.2 直播间布局知识 |
| 2.2场景选择 |  2.2.1能制定室内场景建设方案 2.2.2 能制定室外场景建设方案 | 2.2.1 室内场景建设方案知识2.2.2 室外场景建设方案知识 |
| 3.软硬件使用 | 3.1音频制作 | 3.1.1能使用音频软件录音3.1.2能使用软件消除杂音3.1.3能正确使用声卡 | 3.1.1音频软件操作知识3.1.2消除杂音操作方法3.1.3声卡的操作方法 |
| 3.2视频制作 | 3.2.1能使用视频编辑软件剪辑、配音、修饰功能3.2.2 能正确使用手机产品3.2.3 能正确使用相机等数码产品 | 3.2.1视频编辑软件知识3.2.2 手机使用知识3.2.3 相机使用知识 |
| 3.3图片制作 | 3.3.1能正确操作图片编辑软件3.3.2能使用图片编辑软件进行图片精修处理 | 3.3.1 图片编辑软件基础使用方法知识3.3.2 图片编辑软件图片精修处理使用知识 |
| 4.直播技巧 | 4.1直播技能 | 4.1.1能根据不同场景选择适合的音乐或特效4.1.2能介绍商品固有的文化内涵 | 4.1.1特效软件精准使用用途知识4.1.2商品文化内涵相关知识 |
| 4.2客诉处理 | 4.2.1 能根据消费者问题及时给予回复4.2.2 能根据消费者需求及时应答4.2.3 能妥善处理消费者意见或建议4.2.4 能调整心理状态不影响直播效果 | 4.2.1 客服问答专业知识4.2.2 消费者常见问题汇总知识4.2.3 调整心理状态及方法相关知识 |
|  5.营销策划 | 5.1产品策划 | 5.1.1 能精准定位产品5.1.2 能策划产品展示案5.1.3 能根据不同商品属性制定销售策略 | 5.1.1 产品定位知识5.1.2 制定产品展示案相关知识5.1.3 销售策略制定方法知识 |
| 5.2市场推广 | 5.2.1 能策划商品推广活动5.2.2 能根据商品特点总结话术5.2.3 能利用名人和品牌效应制定推广话术 | 5.2.1 商品推广活动策划知识5.2.2 商品话术汇总知识5.2.3 流行元素常识 |
| 6.团队建设 | 6.1组建销售团队 | 6.1.1 能明确销售团队职责6.1.2 能制定销售团队决策6.1.3 能制定销售团队管理方案 | 6.1.1 销售工作分析相关知识6.1.2 销售流程梳理相关知识6.1.3 团队基础管理知识 |
| 6.2组建售后团队 | 6.2.1能明确售后团队职责6.2.2能制定售后团队决策 | 6.2.1售后团队的职责要求6.2.2售后团队的管理方案 |
| 7.供应链管理 | 7.1基础学习 | 7.1.1能了解供应链是如何发展的7.1.2能了解供应链是如何管理的 | 7.1.1供应链发展历程7.1.2供应链的管理方法 |
| 7.2管理实施 | 7.2.1能评估和选择供应链伙伴7.2.2能分析企业的核心竞争力 | 7.2.1供应链评估方法7.2.2企业竞争力分析方法 |

3.3 三级/高级工

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 职业功能 | 工作内容 | 技能要求 | 相关知识要求 |
| 1.市场分析 | 1.1制定策略 | 1.1.1能制定市场分析方法1.1.2能制定市场分析层次 | 1.1.1市场分析方法知识1.1.2市场分析层次知识 |
| 1.2趋势分析 | 1.2.1能分析市场发展方向1.2.2能评估企业资源水平与行业中的竞争环境匹配性 | 1.2.1市场发展方向分析知识1.2.2企业资源与市场竞争知识 |
| 2.直播技巧 | 2.1直播内容 | 2.1.1能制定直播内容主体架构2.1.2 能设计直播各环节脚本 | 2.1.1 直播内容2.1.2 销售促进相关知识2.1.3 订单管理知识 |
| 2.2直播技能 | 2.2.1 能制定直播话术方案2.2.2 能进行直播后复盘2.2.3 能总结热点话题 | 2.2.1直播销售技巧2.2.2直播后的总结方法2.2.3热点内容的分类和特点 |
| 3.营销策划 | 3.1产品策划 | 3.1.1能拟定产品营销目标3.1.2能制定产品营销预算3.1.3能做好产品营销控制3.1.4 能对产品进行定位，制定行动计划 | 3.1.1市场营销目标知识3.1.2市场营销预算知识3.1.3市场营销控制知识3.1.4 市场定位知识 |
| 3.2市场推广 | 3.2.1 能分析市场推广渠道类型3.2.2 能确定市场推广渠道组合设计要点3.2.3 能制定市场推广渠道组合方案 | 3.2.1 渠道规则知识3.2.2 渠道管理知识3.2.3 渠道组合知识 |
| 4.团队建设 | 4.1人员招聘 | 4.1.1 能控制人员招聘成本4.1.2 能创建具体组织架构 | 4.1.1 人员成本控制知识4.1.2 创建组织架构知识 |
| 4.2激励政策 | 4.2.1 能制定团队激励方案4.2.2 能制定销售管理制度 | 4.2.1 基础激励理论4.2.2 薪酬管理相关知识4.2.3 绩效管理相关知识 |
| 4.3团队文化建设 | 4.3.1 能确立团队理念4.3.2 能打造团队凝聚力 | 4.3.1 企业文化相关知识4.3.2 团队凝聚力相关理论 |
| 5.供应链管理 | 5.1管理系统 | 5.1.1 能了解供应链管理系统的价值5.1.2 能整合供应链资源5.1.3 能整合物流资源5.1.4 能处理订退单业务 | 5.1.1 供应链管理系统知识5.1.2 供应链管理系统的价值分析5.1.3 物流资源和条件知识5.1.4 订退单管理知识 |
| 5.2爆款策划 | 5.2.1 能制定明星商品打造预案5.2.2 能制定爆款策略5.2.3 能制作爆款供应链合作方案 | 5.2.1 包装营销知识5.2.2 爆款策略相关知识5.2.3 供应链整合的相关知识 |

4 权重表

4.1 理论知识权重表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  技能等级 项目 | 五级/初级工（%） | 四级/中级工（%） | 三级/高级工（%） |
| 基本要求 | 职业道德 | 5 | 5 | 5 |
| 基础知识 | 20 | 20 | 10 |
| 相关知识要求 | 市场分析 | 15 | 10 | 10 |
| 场景打造 | 15 | 5 | - |
| 软硬件使用 | 15 | 10 | - |
| 直播技巧 | 20 | 25 | 25 |
| 营销策划 | 5 | 10 | 20 |
| 团队建设 | 5 | 10 | 15 |
| 供应链管理 | - | 5 | 15 |
| 合计 | 100 | 100 | 100 |

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（%） |
| 技能要求 | 市场分析 | 25 | 20 | 20 |
| 场景打造 | 20 | 10 | - |
| 软硬件使用 | 20 | 10 | - |
| 直播技巧 | 25 | 30 | 30 |
| 营销策划 | 5 | 10 | 20 |
| 团队建设 | 5 | 10 | 15 |
| 供应链管理 | - | 10 | 15 |
| 合计 | 100 | 100 | 100 |