电子商务客户关系管理专项职业能力考核规范

一、定义

处理所有与客户相关事宜，包括售前、售中和售后的各种事务，熟练操作各种电子商务平台以及熟练掌握电子商务平台工具的使用。

二、适用对象

运用或准备运用本项能力求职、就业的人员。

三、能力标准与鉴定内容

|  |
| --- |
| **能力名称：电子商务客户关系管理 职业领域：** |
| **工作任务** | **相关知识** | **考核比重** |
| （一）网络营销实务 | 竞争对手分析搜索引擎优化网络营销广告专业术语 | 10% |
| （二）情绪与压力管理 | 压力的概述压力与疾病从心理学角度看压力压力-惰性：愤怒与恐惧压力易感性与压力耐受性人格 | 10% |
| （三）沟通及销售技巧 | 网络沟通技巧网络客户行为划分客服操作流程 | 15% |
| （四）交易纠纷及客户体验管理 | 售后服务纠纷交易客户维护 | 15% |
| （五）网络零售 | 网货品类管理网络采购网络零售搜索营销工具与应用网络零售的基本规律和原理 | 10% |
| （六）消费者行为心理学 | 消费的社会因素的影响群体影响消费行为心理消费的文化影响与个体因素消费个性心理与心理过程 | 15% |
| （七）客户管理和维护 | 客户精细化管理会员体系与会员忠诚度培养客户细分 | 25% |

四、鉴定要求

（一）申报条件

达到法定劳动年龄，具有相应技能的劳动者均可申报。

（二）考评员构成

考评员应具备一定的电子商务专业知识及实际操作经验；依据每场考试人数及考场数确定至少1名或多名考评人员。

（三）鉴定方式与鉴定时间

技能操作考核采取上机操作考核。

（四）鉴定场地和设备要求

每间考核机房面积约60平方米，至少配备1台服务器、1台管理机和30台考试机，2个摄像头（或1个摄像头，1个录像设备）。还需配备主考室及候考室。

设备最低配置如下：

1.服务器配置及设置：CPU: InteI i3主频2.4GHz双核心4线程或AMD同等性能以上，且均支持虚拟化；内存:8G以上；硬盘400G以上。

2.管理机配置：CPU: InteICore主频1.8GHz双核心或同等性能以上；内存:4G以上；硬盘250G以上。

3.考试机配置及设置：CPU: InteICore主频1.8GHz双核心或同等性能以上；内存:4G以上；硬盘250G以上。

4.摄像头配置：100万像素以上，即插即用。