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。