

湖南劳动人事职业学院学生专业技能考核标准

一、专业名称及适用对象

1. 专业名称

跨境电子商务（530702）。

2. 适用对象

高职全日制在籍毕业年级学生。

二、考核目标

跨境电子商务行业属于新兴行业，具有融合性、交叉性、复杂性和发展动态性强的特点，目前市场对于高技能、高素质、复合型及实操能力强的人才需求缺口巨大。本专业针对跨境运营专员、跨境产品专员、跨境客服专员三大职业岗位，开设《跨境电商产品开发》、《跨境电商运营推广》、《跨境电商视觉营销》、《商务数据分析与应用》、《跨境电商客户服务》、《跨境电商物流与关务》等专业核心课程。

为检验学生的科学文化水平、人文素质修养、职业道德水平和精益求精的工匠精神，增强学生的就业创业能力和可持续发展的能力；为考核学生对国际贸易实务、国际市场营销、跨文化沟通与服务等专业知识，跨境电商产品开发、跨境电商运营推广、跨境电商视觉营销、跨境电商客户交流沟通等专业技能的掌握程度；为促进院系专业适应跨境电子商务的快速发展，加强教育教学改革，促进学科体系解构和行动体系重构，培养跨境电子商务各岗位所需要的专业技能人才，特设置跨境电子商务专业技能考核。



三、考核内容

(一) 岗位典型工作任务分析

通过调研分析和专业建设委员会研讨，本专业三个主要岗位的典型工作任务和职业能力要求梳理如下。

表 1 典型工作任务与专业能力分析

工作岗位	典型工作任务	职业能力要求
跨境电商运营专员	T1: 店铺注册与开通, 店铺装修与管理。	D1-1: 具备计算机操作能力;
		D1-2: 遵守跨境电商平台政策法规, 遵守跨境平台知识产权以及禁限售规则;
		D1-3: 具备一定图案设计能力, 能够熟练使用 Photo shop 等图片处理软件, 做出的图案既符合平台的规则要求, 同时又符合客户的审美。
	T2: 产品上架与优化。	D2-1: 具备一定的英语读写能力, 产品的英文文案既符合平台的搜索规则, 又符合国外当地客户的语言习惯;
		D2-2: 熟悉主流跨境电商平台规则, 掌握产品上架的流程和步骤, 上架产品的类目、标题等相关信息符合平台相关政策和要求;
		D2-3: 能够有效利用平台的产品排序规则, 对产品的关键词进行有效选取和排序, 实现产品文案里主推的关键词搜索排名靠前, 增加产品的曝光量和产品的权重。
	T3: 跟踪店铺运营数据, 调整运营策略。	D3-1: 能够快速统计和分析店铺运营数据, 能灵活运用 Excel 等办公软件进行数据处理;
		D3-2: 具备综合分析能力, 通过数据分析找出问题, 并根据问题找出解决方案, 包括产品的曝光量, 点击率、询盘转化率、订单转化率等;
		D3-3: 具备运营方案与推广策略的撰写能力。
跨境电商产品专员	T1: 独立把握产品定位, 数据化分析产品。	D1-1: 遵守跨境电商行业和跨境电商平台规则;
		D1-2: 能够分析市场消费者行为, 对市场有很强的敏感度和洞察力;
		D1-3: 能够精准识别产品市场表现曲线的类型, 初步判断产品是否适合在特定的区域和时间段上架;
		D1-4: 能够根据产品在相关平台排行榜的数据, 初步判断该产品在相关平台品牌垄断和销量断层的情况。
	T2: 从八个维度, 全面评估产品的价值。	D2-1: 具备全面分析产品目标客户的能力;
		D2-2: 具备精准把控产品成本、计算产品预售价格和利润的能力;
		D2-3: 能够根据产品本身特性, 分析其订阅性、季节性、实用性、并且能够制定后续营销策略的能力;
		D2-4: 能够根据产品本身特性, 分析出产品在运输过程、进出口过程的

		注意事项;
		D2-5: 具备全面评估和总结产品的能力。
	T3: 综合企业自身定位和产品自身情况, 判定最适合获取产品的渠道, 并完成初步询价。	D3-1: 能够根据企业及产品的定位, 选择合适的产品渠道和供应商;
		D3-2: 针对不同的供应商和产品渠道, 能够进行风险分析和防控;
	D3-3: 具有一定的英文阅读能力, 能够熟悉的完成询价邮件的撰写。	
跨境电商 客服专员	T1: 公司信息撰写, 分析解答客户需求, 规划客户服务方案	D1-1: 能够遵守国际外贸规则与惯例、进出口交易程序与条款等;
		D1-2: 能够区分不同国家地区文化背景和价值观差异;
		D1-3: 能够根据公司背景撰写公司介绍、品牌简介等信息。
	T2: 客户的管理与沟通, 售前、售中、售后的沟通与服务	D2-1: 一定的抗压能力, 出色的沟通能力, 具备责任感;
		D2-2: 能够使用英语解答客户关于产品信息、订单信息相关问题;
		D2-3: 能够妥善的处理客诉和争议事件。
	T3: 发展与维护客户关系	D3-1: 具备一定的英语读写的能力, 能够用流畅的英文回复客户邮件、询盘、信息等;
		D3-2: 熟悉采购、包装、仓储、物流或海关清关环节, 有一定的管理监控能力。

(二) 考核项目

本专业的技能抽查考核项目针对跨境运营专员、跨境产品专员和跨境客服专员三个工作岗位的典型工作任务与专业能力分析, 确定考核项目如下:

模块一 跨境电商运营

1. 店铺注册

(1) 素养要求

①具有规则意识, 遵守跨境电商平台政策法规, 遵守跨境平台知识产权以及禁限售规则;

②认真负责、踏实、有耐心;

③热爱跨境电商行业, 有较强的团队精神和工作激情, 善于沟通, 吃苦耐劳;

④能注重工作场所的 6S 管理，遵守操作规程、操作纪律。

(2) 技能要求

①具备计算机操作能力；

②具备资料收集、整理和填报能力，确保填报资料准确无误；

③具备英语读写能力，对公司名称、公司介绍、主营产品等英文表述准确；

④能够在阿里巴巴国际站开通考试中达到 90 分以上。

2. 商品图片处理

(1) 素养要求

①具有创意设计工作的职业观；

②具有较好的理解力、执行力；

③具有健全的人格修养、行为规范和艺术情操；

④具有耐心细致的品格和高度责任感；

⑤具有良好的审美、活跃的思维。

(2) 技能要求

①具备同色系与不同色系的配色能力；

②具备 Photoshop 软件的基本操作技能及图层应用能力；

③具备使用钢笔工具抠图，灵活使用路径和蒙板的能力；

④能够综合运用软件，完成视觉图片的处理，视觉广告设计；

⑤能够根据平台规则制作跨境电商平台的主图、详情页。

3. 产品上架

（1）素养要求

- ①有良好的协调、沟通能力和团队精神；
- ②利用互联网不断学习新知识、新技术、有一定创新意识；
- ③具有规则意识，遵守跨境电商平台政策法规，遵守跨境平台知识产权以及禁限售规则；
- ④能注重工作场所的6S管理，遵守操作规程、操作纪律。

（2）技能要求

- ①能熟练掌握产品上架的流程和步骤，上架产品的类目、标题等相关信息符合平台相关政策和要求；
- ②具备一定的英语读写能力，产品的英文文案既符合平台的搜索规则，又符合国外当地客户的语言习惯；
- ③能够有效利用平台的产品排序规则，对产品的关键词进行有效选取和排序，实现产品文案里主推的关键词搜索排名靠前，增加产品的曝光量和产品的权重。

4. 店铺装修

（1）素养要求

- ①有良好的协调、沟通能力和团队精神；
- ②在进行页面内容美化过程中能注重内容的合法性、规范性；
- ③具有美工工作者所要求的细致的工作作风，有一定的视觉审美能力；
- ④有高度的敬业精神及工作激情，工作态度积极乐观；

⑤能注重工作场所的 6S 管理，遵守操作规程、操作纪律。

（2）技能要求

①能够熟练使用 **Photo shop** 等图片处理软件，做出的图案既符合平台的规则要求，同时又符合客户的审美

②能够根据店铺经营商品、目标用户、经营理念、平台特色等进行店铺的整体风格设计，店铺的整体装修

③能够制作美观大方具有特色的店铺招牌，并设置主题色和背景图片；

④能根据店铺经营产品和经营理念、风格等设计店铺的 **Banner**；

⑤能完成产品展示、客服、询盘直通车、公司介绍、多语言快链等模块的设置。

5. 数据分析

（1）素养要求

①利用互联网不断学习新知识、新技术、有一定创新意识；

②心思细腻，能换位思考，对数字敏感，具有较强的数据分析能力；

③热爱跨境电商行业，有较强的团队精神和工作激情，善于沟通，踏实肯干；

④能注重工作场所的 6S 管理，遵守操作规程、操作纪律。

（2）技能要求

①能够快速统计和分析店铺运营数据，能灵活运用 **Excel** 等办公软件进行数据处理；

②具备综合分析能力，通过数据分析找出问题，并根据问题找出解决方案，包括产品的曝光量，点击率、询盘转化率、订单转化率等；

③具备运营方案与推广策略的撰写能力。

模块二 跨境电商选品

1. 选品数据化分析

(1) 素养要求

①有良好的协调、沟通能力和团队精神；

②利用互联网不断学习新知识、新技术、有一定创新意识；

③具有规则意识，遵守跨境电商平台政策法规，遵守跨境平台知识产权以及禁限售规则；

④能注重工作场所的6S管理，遵守操作规程、操作纪律。

(2) 技能要求

①遵守跨境电商行业和跨境电商平台规则；

②能够分析市场消费者行为，对市场有很强的敏感度和洞察力；

③能够精准识别产品市场表现曲线的类型，初步判断产品是否适合在特定的区域和时间段上架；

④能够根据产品在相关平台排行榜的数据，初步判断该产品在相关平台品牌垄断和销量断层的情况。

2. 全面评估产品

(1) 素养要求

①利用互联网不断学习新知识、新技术、有一定创新意识；

②具有诚信经营的理念，交强的法律意识；

③有良好的探究精神和团队合作凝聚力。

(2) 技能要求

①具备全面分析产品目标客户的能力；

②具备精准把控产品成本、计算产品预售价格和利润的能力；

③能够根据产品本身特性，分析其订阅性、季节性、实用性、并且能够制定后续营销策略的能力；

④能够根据产品本身特性，分析出产品在运输过程、进出口过程的注意事项；

⑤具备全面评估和总结产品的能力。

3. 产品渠道管理

(1) 素养要求

①培养良好的团队合作意识，主动沟通，积极合作，不断增强团队凝聚力；

②树立诚信为本的经营理念，参与维护好有序的市场环境；

③能注重工作场所的 6S 管理，遵守操作规程、操作纪律。

(2) 技能要求

①能够根据企业及产品的定位，选择合适的产品渠道和供应商；

②针对不同的供应商和产品渠道，能够进行风险分析和防控；

③具有一定的英文阅读能力，能够熟悉的完成询价邮件的撰写。

模块三 跨境电商客服

1. 售前的信息咨询

(1) 素养要求

①具有法律意识，遵守国内外法律、国际公约和国际惯例，诚信守法；

②具备跨文化交际意识；

③具备客户服务意识；

④认真细致、严谨务实；。

(2) 技能要求

①能使用英语与客户进行商务交流；

②能将国际商务礼仪运用于海外客户接待中。

③能根据公司背景信息完善公司的英文简介及品牌描述；

④能准确回复客户商品信息咨询、支付方式等咨询；

2. 售中沟通与服务

(1) 素养要求

①具有法律意识，遵守国内外法律、国际公约和国际惯例，诚信守法；

②具备跨文化交际意识；

③爱岗敬业、诚信友好，善于协调沟通。

④能注重工作场所的 6S 管理，遵守操作规程、操作纪律。

(2) 技能要求

①能针对未付款订单完成订单催付；

- ②能对支付订单进行发货告知等信息跟踪服务；
- ③能掌握样品物流动态查询的方法；
- ④能根据公司产品及服务，回答客户相关问题。

3. 售后沟通与服务

(1) 素养要求

- ①具有法律意识，遵守国内外法律、国际公约和国际惯例，诚信守法；
- ②具备跨文化交际意识；
- ③具备客户服务意识；
- ④认真细致、严谨务实。
- ⑤能注重工作场所的 6S 管理，遵守操作规程、操作纪律。

(3) 技能要求

- ①能针对客户纠纷提出解决方案；
- ②了解常见的物流及产品纠纷情况，能针对商品物流纠纷进行分析；
- ③能针对客户评价进行维护，对客户评价进行回评。

四、评价标准

各模块试题均实行 100 分制，评价内容包括工作任务完成情况、职业素养两个方面，其中，职业素养占该项目总分的 5%，工作任务完成质量占该项目总分的 95%。最终成绩 60 分以上为合格，85 分以上为优秀。各模块项目的评价标准制定参见表 2-表 4，每道试题的详细的评分细则见各试题中的评分卡。

表 2: 跨境电商运营评价标准

评价内容	配分	评分标准	得分	
职业素养 (5分)	5分	注重工作场所的6S管理,遵守操作规程、操作纪律;沟通模拟中的用语礼貌,注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分		
工作任务 (95分)	店铺注册 (20分)	完成提交认证信息 5分	认证信息填完整和符合常识,通过后台审核	
		完成提交公司信息 10分	公司信息填写准确并且完整,通过后台审核	
		书写格式 5分	公司名和地址用英文或拼音描述,并且准确	
	商品图片处理 (15分)	10分	主图、附图数量满足上传要求(主图1张、附图5张),图片尺寸和分辨率设置正确,品牌logo使用规范;主图符合平台要求,附图能够多角度、多方面展示产品卖点。	
		5分	图文排版遵守排版基础原则,整洁、美观、能够突出产品信息。	
	产品上架 (25分)	25分	三个关键词,包含产品相关的核心关键词即认为正确,总计5分	
			标题明确,体现产品优点、特点、特性。标题长度100个字符左右。首字母大写。参考标题公式:营销词+属性/修饰词+关键词+类目词+核心关键词。计10分。	
			完成产品详情页制作,排版合理,没有明显拼写错误和语法错误,计10分。	
	旺铺装修 (15分)	15分	设置背景色并制作上传店招。	3分
			上传三张轮播banner,轮播时间设置为“手动切换”。	5分
添加产品模块,并放在店铺合适位置。			4分	
添加多语言快链,并且放在店铺合适位置。			1分	
添加客服模块,把素材包的图片按照顺序上传,请填写客服姓名和账户名称。			2分	
数据分析 (20分)	20分	正确算出各种正确的指数,每正确一个加0.5分	5分	
		根据数据结果找出存在问题	5分	
		根据存在问题提出合理解决方案	10分	
合计		100分		

表 3: 跨境电商选品评价标准

评价内容		配分	评分标准		得分	
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的6S管理,遵守操作规程、操作纪律;沟通模拟中的用语礼貌,注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分			
工作任务 (95分)	选品数据化分析 (40分)	市场表现曲线类型判断 (4分)	能够根据选品工具的数据化模型分析不同产品的不同市场表现曲线,准确判断所属类型,按判断正确数量0/1/2/3/4分标准评分。			
		产品市场数据分析 (20分)	市场曲线判断依据 (10分)	准确描述判定市场分析曲线的依据,按0/2/4/6/8/10分标准评分,以下是五种市场表现曲线的判定标准: 1. 流行型:市场曲线在某一时期内的市场销售和关注度,呈现快速增长又快速恢复原状的状态,且后续起伏不大; 2. 稳定型:市场曲线表现起伏不大,市场销售和关注度相对稳定,从图形上看趋于成熟稳定,抗机打能力强; 3. 趋势型:市场曲线表现为销售关注度和周期时长时短,且曲线顶峰比较难预测,市场潜力值得开发; 4. 增长型:销售及关注度大致持续增长,而且呈长期或永久的增长趋势; 5. 衰退型:市场曲线显示的市场销售和关注度随着时间的推移,逐渐递减。		
		数据化分析结论 (6分)	准确判断出更具开发潜力的产品,按0/1分标准评分。			
			分析逻辑清晰,解析准确,符合相应要求	3-5分		
		分析逻辑不清晰,解析不准确,不符合相应要求	0-2分			
	平台产品数据分析 (20分)	产品开发潜力判断 (20分)	能够根据素材表格,精准判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象,分析逻辑清晰,解析准确,符合相应要求	12-20分		
			能够根据素材表格,基本判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象,分析逻辑较清晰,解析较准确,较符合相应要求	5-11分		
			不能根据素材表格,判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象,分析逻辑不清晰,解析不准确,不符合相应要求	0-4分		
	全面评估产品 (30分)	产品目标客户 (3分)	是否能够根据题干和所学知识,分析出产品目标用户的类型、年龄阶段、在线购买能力等信息,并合理分析。	0-3分		
		计算利润及预售价格 (3分)	是否能够根据资料包所给数据,按照题目要求,准确计算出该产品等利润率和预售价格,并列计算出过程。	0-3分		

	产品是否可订阅 (3分)	是否能够根据产品本身特性, 准确判断产品可订阅情况, 并合理分析。	0-3分	
	产品运输注意事项分析 (3分)	是否能够根据产品本身特性, 准确判断产品重量、体积、材质及质量等方面在运输过程中, 可能需要注意的事项, 并合理分析。	0-3分	
	分析产品的季节性 (3分)	是否能够根据产品本身特性和材料中的产品市场表现图形, 准确判断产品的季节性, 并合理分析。	0-3分	
	分析产品的实用性 (3分)	是否能够根据产品本身特性, 准确判断产品的实用性, 并合理分析。	0-3分	
	分析产品的复购率 (3分)	是否能够根据产品本身特性, 准确推断产品的复购率, 并合理分析。	0-3分	
	分析产品进出口的注意事项 (3分)	是否能够根据产品本身特性及进出口国家的相关政策, 总结产品进出口注意事项, 并合理分析。	0-3分	
	分析结论 (6分)	分析结论: 是否能完成全面评估产品的总结, 深刻理解全面评估产品对跨境电商选品的重要性, 是否观点明确、表述清楚、分析深刻、见解独到等按 0/2/4/6 分评分。		
产品渠道管理 (25分)	产品渠道选择 (20分)	产品渠道判断正确与否, 按 0/2 分评分。 产品渠道有: 自制/DIY、加工制造、批发、代销等。		
		渠道选择原因	是否能够根据任务情景描述, 准确提炼判定正确产品渠道的相关信息。	0-6分
		优点分析	是否能够从成本、品牌控制、价格控制、质量控制和灵活性等方面, 阐述渠道的优点。	0-3分
		缺点分析	是否能够从耗时、规模性和产品守则受限等方面, 阐述渠道的缺点。	0-3分
		利润及风险	是否能够从高利润、产出效率、市场容量、低库存风险等方向, 阐述渠道的利润和风险。	0-3分
		未来发展趋势	是否能够从解决其缺点和威胁等方向出发, 分析渠道未来发展趋势。	0-3分
	供应商询价 (5分)	是否能够按照要求写一封完整的询价信, 内容是否流畅完整, 是否包含产品最低订单量、样品定价问题、产品定价问题、产品周转时长、付款方式等内容。		
	合计	100分		

表 4: 跨境电商客服评价标准

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的 6S 管理，遵守操作规程、操作纪律；沟通模拟中的用语礼貌，注意措词与技巧体现职业素养。按 0/3/5 分标准评分	
工作任务 (95分)	售前客服 (30分)	完善公司英文介绍 10分	信息要素选择准确，每正确一个加 1 分，错填漏填不得分。	
		产品尺寸咨询回复 10分	准确回答客户关于产品尺寸的咨询，每条回复占 5 分， 内容完整，表达准确 4-5 分 内容较完整，表达基本准确 2-3 分 内容不太完整，表达不够准确 0-1 分 单词错误每个扣 0.5 分	
		价格咨询回复 10分	准确回答客户关于产品尺寸的咨询，每条回复占 5 分， 内容完整，表达准确 4-5 分 内容较完整，表达基本准确 2-3 分 内容不太完整，表达不够准确 0-1 分 单词错误每个扣 0.5 分	
	售中客服 (25分)	订单催付 5分	完成订单催付咨询回复，信息要素选择准确，每正确一个加 1 分，错填漏填不得分。	
		订单情况反馈 10分	准确回答客户关于产品尺寸的咨询，每条回复占 5 分， 内容完整，表达准确 4-5 分 内容较完整，表达基本准确 2-3 分 内容不太完整，表达不够准确 0-1 分 单词错误每个扣 0.5 分	
		物流跟踪回复 10分	准确回答客户关于产品尺寸的咨询，每条回复占 5 分， 能准确说明订单、物流情况，内容完整，表达准确 10-15 分 能基本说明订单、物流情况，内容较完整，表达基本准确 5-10 分 订单、物流等信息内容不太完整，表达不够准确 0-5 分 单词错误每个扣 0.5 分	
	售后客服 (40分)	物流延误问题分析 10分	合理说明物流延误理由，每条理由 2 分	
		纠纷处理 10分	准确说明情况，能针对问题提出解决方案，英文写作正确。 能准确说明订单、物流情况，说明解决方案，内容完整， 表达准确 10-15 分 能基本说明订单、物流情况，内容较完整，表达基本准确 5-10 分 订单、物流等信息内容不太完整，表达不够准确 0-5 分 单词错误每个扣 0.5 分	

		好评回复 10 分	邮件结构正确，服务态度好，内容完整，表达准确 10-15 分 邮件结构正确，服务态度较好，内容较完整，表达基本准确 5-10 分 邮件结构完整，服务态度一般，内容不太完整，表达不够准确 0-5 分 单词错误每个扣 0.5 分	
	合计		100 分	

五、抽考方式

1.抽题规则

跨境电商专业技能考核均采用现场计算机操作考核，各考题设计均是采用过程考核与结果考核相结合，每道试题中都包括职业技能和职业素养测试。

被抽学生只需参加一场考试，考试试卷从“跨境电商运营”、“跨境电商选品”和“跨境电商客服”三个模块中随机抽取一套，具体考试试题在考试日随机选定，需按各模块规定时间内完成作答，模块一答题时间 150 分钟，模块二 120 分钟，模块三 120 分钟。

2.实施条件

跨境电商专业技能各模块试题均是在计算机机房进行，完成技能模块需具备的实施条件。每个考场可容纳 30 人，根据被抽中具体人数按需配备计算机。注：由于考题内容很多都要涉及到互联网的使用，在开放的网络中进行，为防止舞弊行为，在考试中各台机器需要都安装有屏幕录屏软件。

表 5 技能模块实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	考场配置 30 个操作台面和座位，考场明通风良好。	必备
设备	测试室配有 1 台服务器、60 台计算机（能满足常用软件的系统运行）。宽带速度较快，能方便快捷接入互联网。	必备

软件	<ol style="list-style-type: none"> 1. 屏幕录屏软件; 2. 操作系统Windows 7 以上; 3. Microsoft Office2010 以上; 4. Photo shop图片处理软件; 5. Acdsee 图片浏览器; 6. HyperSnap6.0 截图工具软件 7. 大洋阿里国际站实训平台含操作账号。 	必备
测评专家	每 20 名考生配备 1 名考评员。考评员要求具备至少一年以上从事跨境电商的工作经验或两年以上跨境电商专业教学经验。	必备