

T/OTOP-2024XX

团 体 标 准

渝北区电商直播人才培养通用标准

General standards for E-commerce live streaming talent training in

Yubei district

(征求意见稿)

2024-XX-XX 发布

2024-XX-XX 实施

中国民族贸易促进会 发布

目 次

前言.....	1
1 范围.....	2
2 规范性引用文件.....	2
3 术语和定义.....	2
4 基本要求.....	3
5 培训要求.....	5
6 直播电商专业知识基本内容.....	6
7 直播电商人才测评.....	10
8 档案管理.....	12

前 言

本文件依据 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由一乡一品（重庆）数字经济技术有限公司、重庆市渝北区电子信息产业商会提出。

本文件由中国民族贸易促进会归口。

本文件起草单位：。

本文件主要起草人：。

本文件首次发布。

渝北区电商直播人才培养通用标准

1 范围

本文件规定了直播电商人才的技能层级、专业知识基本内容、技能培训与实训、人才测评认证。

本文件适用于重庆市渝北区内教育机构、培训机构、实训基地等对直播电商从业人员的培训与管理。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 18811 电子商务基本术语

《中华人民共和国职业分类大典》

3 术语和定义

GB/T 18811 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

直播 live-streaming

借助数字化场景进行实时音讯、视讯的播出方式。

3.2

直播销售 live-streaming sell

通过直播平台进行产品售卖的销售方式。

3.3

直播销售人员 live-streaming sales

采用直播方式从事商品与服务策划推广、销售、客户管理等工作的专业人员，也被称为主播。

3.4

直播电商 live streaming e-commerce

当前最新的电子商务业态，主要由主播向消费者展示商品和服务，其主要特点为直观、体验性强，形式包括电商卖货、代理招商、知识付费、实体店导流、品牌品宣等。

3.5

直播电商带货 live streaming e-commerce sales

通过直播电商方式售卖产品并最终成交的销售手段。

3.6

直播电商代理招商 live streaming e-commerce agency investment promotion

通过直播平台拓宽招商引资渠道，创新招商引资方式。

3.7

直播电商知识付费 live streaming e-commerce knowledge payment

通过直播的方式将知识转化为产品或服务，以实现商业价值。这有助于人们高效筛选信息，并通过付费激励优质内容的生产。

3.8

直播电商实体导流 live streaming e-commerce entity diversion

商家通过主播和达人在直播平台宣传，将线上流量引入线上或线下实体店铺。

3.9

直播电商品牌品宣 live streaming e-commerce brand promotion

直播电商品牌品宣是商家通过主播或达人在直播平台或短视频平台上告知消费者品牌信息、引导购买以及维持品牌记忆的各种直接及间接的方法。

3.10

互联网营销师 internet marketer

在数字化信息平台上，利用网络的交互性与传播公信力，对企业产品进行多平台营销推广的专业人员。

3.11

直播销售职业能力等级 professional competence level for live streaming sales

本职业共设三个能力等级：高级职业能力、中级职业能力、低级职业能力。

3.12

直播销售职业环境 live streaming sales professional environment

本职业的工作环境可为室内或室外。

3.13

直播销售职业能力特征 characteristics of professional competence in live streaming sales

要求具有良好的语言表达能力、临场应变能力、控场能力，能够根据产品卖点进行直播推广、促单，最终达成产品直播销售的目的。

注：在《中华人民共和国职业分类大典》中，销售人员的职业分类为中类，编码为 4-01-02（GBM 40102）。

4 基本要求

4.1 职业道德基本知识

直播销售人员应具备以下职业道德基本知识：

严格遵守国家法律法规，遵从行业行为规范。

坚持信息传播正确导向，弘扬优秀传统文化。

引导正确的社会责任观，爱岗敬业，诚实守信。

4.2 职业守则

直播销售人员应遵守以下职业守则：

熟悉业务，提供优质服务。

信息真实，诚信无欺。

规范引导消费，保护消费者权益。

遵从商业伦理，保守商业秘密。

履行节约，注重环保。

4.3 基础知识要求

直播销售人员应了解并掌握以下基础知识：

选品、直播销售策划、直播销售运营。

直播数据分析、客户关系管理。

团队建设及相关知识。

4.4 直播销售人员职业能力要求

4.4.1 产品知识和销售技巧

直播销售人员需要充分了解所销售产品的特点、功能、使用方法等，以便能够准确地介绍和推荐给观众。同时，他们需要掌握一定的销售技巧，利用直播平台的互动功能与观众沟通交流，提高销售转化率。

4.4.2 沟通能力和表达能力

直播销售人员需要具备良好的沟通能力和表达能力，能够清晰传达产品信息和优势，解答观众的疑问，并与观众建立互动关系，引导观众对产品感兴趣并进行购买。

4.4.3 直播技术和操作能力

直播销售人员需要熟悉直播平台的技术和操作，能够熟练使用直播工具和功能，包括开启、关闭直播、添加特效、调整画面等，确保直播过程的流畅和精彩。

4.4.4 营销策划和创新意识

直播销售人员需要具备营销策划能力，能够制定并执行有效的直播销售方案，包括确定直播内容、设计互动环节、制定促销活动等。同时，他们需要具备创新意识，开展独特的直播推广活动，吸引观众关注。

4.4.5 团队协作和应变能力

直播销售人员通常与团队成员紧密合作，共同完成销售任务。在直播过程中，可能遇到各种突发情况，如技术故障、观众提问等，直播销售人员需具备应变能力，迅速解决问题，确保直播顺利进行。

4.4.6 数据分析和销售策略调整能力

直播销售人员需要关注观众反馈和销售数据，进行数据分析，从中找到改进销售策略的要点。他们还需根据观众需求和市场变化，调整销售策略和推广方案，提高销售效果。

直播销售人员的职业能力要求涵盖了产品知识和销售技巧、沟通和表达能力、直播技术和操作能力、营销策划和创新意识、团队协作和应变能力、以及数据分析和销售策略调整能力。具备这些能力，才能在直播销售领域中取得良好业绩。

5 培训要求

5.1 直播电商从业技能等级

直播电商从业技能等级标准将行业从业者的资历划分为若干级别，技能指的是从业者掌握并能运用专门技术的能力。电商人才的标准划分依据是从业者所掌握的技能，各类招聘要求所列的项目就是这些技能的具体体现。直播电商从业人员的技能分为初级、中级和高级三种层次。

5.1.1 初级技能

一般电商经营员工所需具备的能力，例如产品描述、直播工具的使用、商品拍摄与美化、脚本撰写等。

5.1.2 中级技能

电商经营活动骨干员工所需具备的能力，如营销方案的制定、仓储规划、粉丝管理维护、运营等。

5.1.3 高级技能

电商经营活动的领军人员所需具备的能力，如营销渠道的开发、供应链管理、模式创新等。

5.2 直播电商从业技能组成

直播电商从业人员通常从事复合性工作，具备某一行业的知识背景，又掌握具体直播电商平台某一环节的软件操作。直播电商从业人员的技能组成包括业务知识、业务操作和创新思维。

5.2.1 业务知识

业务知识包括行业知识背景和直播电商相关理论知识。

5.2.2 业务操作

业务操作涉及具体平台和操作环节，包含软件操作流程和相关规则。

5.2.3 创新思维

创新思维表现为结合时下流行元素，灵活创新地运用各种手段更好地完成业务。这种思维的培养需要积累一定的从业经验，深刻理解直播电商活动的本质，掌握相应技巧，并能够提出创造性的解决方案。

技能等级与技能组成要素有一定的关联：初级技能偏重业务操作，中级技能偏重业务知识与业务操作的整合，高级技能注重创新思维。

5.3 直播电商从业技能培养过程

初级和中级直播电商从业技能的获取和成长包括认知、实习、熟练、专业四个阶段。

5.3.1 认知

理解业务知识的相关概念和基本原理，对具体软件操作有初步感知，并了解该技能与其他技能的关联性。

5.3.2 实习

在认知的基础上，基本掌握软件操作流程，能够在模拟或实际环境下完成技能相关的工作流程。

5.3.3 熟练

经过一定时间的实际操作，熟悉软件操作的细节，了解相关规则和注意事项，并能够有效解决常见问题。

5.3.4 专业

此阶段要求深刻理解业务知识，能够整合其他技能，在日常工作中展现创新思维，并承担技能指导和相应的管理工作。

高级直播电商从业技能的学习与成长并无明显的阶段划分，通常依赖于教育背景、高端培训、自我学习总结、工作经验积累和个人领悟。

6 直播电商专业知识基本内容

直播电商的知识体系划分为四大知识结构：

- a) 与经济学科相关的直播电商经济知识结构；
- b) 与管理学科相关的直播电商管理知识结构；
- c) 与计算机与信息技术相关的直播电商技术知识结构；
- d) 以及包括直播电商基本概念、法律法规、标准体系、发展战略等在内的直播电商综合知识结构。

6.1 直播电商综合知识结构

6.1.1 直播电商基础

- a) 基本概念
- b) 支撑环境
- c) 应用模型

6.1.2 直播电商法规

- a) 直播电商立法
- b) 直播电子签名法与电子认证
- c) 直播电商相关法律法规

6.1.3 直播电商标准与规范

- a) 直播电商技术标准与规范
- b) 直播电商管理标准与规范

6.1.4 直播电商服务

- a) 直播电商服务概述
- b) 直播电商服务质量管理
- c) 直播电商服务信任与信誉

6.2 直播电商经济知识结构

6.2.1 信息经济

- a) 信息经济概念与研究方法
- b) 不确定性、风险与信息
- c) 委托代理与激励机制
- d) 逆向选择与道德风险
- e) 信号发送与信息甄别
- f) 搜寻与最优信息系统选择
- g) 信息市场与信息经济

6.2.2 直播电商经济

- a) 直播电商经济概念与研究方法
- b) 直播电商需求
- c) 直播数字产品供给
- d) 直播电商环境中的市场
- e) 直播电商与政府行为
- f) 直播电商的宏观经济

6.2.3 网络经济

- a) 网络经济概念与研究方法
- b) 网络经济的需求分析
- c) 网络经济的供给分析
- d) 经济运行法则与企业组织的变革
- e) 垄断与竞争
- f) 网络经济的宏观分析
- g) 网络经济与全球化
- h) 网上创业与创业资本
- i) 知识与知识价值

6.2.4 网络金融与财务

- a) 网络金融基础
- b) 网络金融的监管
- c) 电子支付
- d) 网络银行
- e) 网络证券

- f) 网络保险
- g) 网络财务基本架构
- h) 网络会计与财务信息处理
- i) 网络财务管理

6.2.5 网络贸易

- a) 贸易与网络贸易
- b) 网络贸易政策
- c) 网络贸易实务
- d) 网络贸易管理
- e) 网络贸易与跨区域经营

6.3 直播电商管理知识结构

6.3.1 组织管理

- a) 直播电商组织管理的基本原理
- b) 直播电商企业组织管理
- c) 企业直播电商组织管理
- d) 网络企业组织管理

6.3.2 战略管理

- a) 直播电商战略管理概述
- b) 直播电商战略分析
- c) 直播电商战略模式与规划
- d) 直播电商战略实施
- e) 直播电商战略评估与控制
- f) 直播电商战略实践

6.3.3 信息流管理

- a) 信息流管理基础
- b) 直播电商信息流管理的内容
- c) 直播电商信息流运营平台
- d) 直播电商信息流实践
- e) 信息化过程实践

6.3.4 物流管理

- a) 直播电商物流基础
- b) 直播电商物流运作模式

- c) 直播电商物流运营管理
- d) 直播电商信息流实践
- e) 直播电商物流信息系统
- f) 直播电商物流管理实践

6.3.5 运营管理

- a) 直播电商运营管理基本原理
- b) 直播电商企业运营管理
- c) 企业直播电商运营管理
- d) 网络企业运营管理

6.3.6 安全管理

- a) 安全管理原理
- b) 安全管理体系
- c) 安全标准及法律法规
- d) 信用管理
- e) 安全风险管理

6.3.7 营销管理

- a) 网络营销战略
- b) 市场调研
- c) 网络市场与消费者行为
- d) 网络营销策略
- e) 网络品牌管理
- f) 网络营销方法
- g) 电子销售与电子服务
- h) 关系营销管理
- i) 营销的绩效评价
- j) 网络交互沟通
- k) 网络营销实践

6.3.8 项目管理

- a) 直播电商项目策划
- b) 直播电商项目管理过程
- c) 直播电商项目实施管理
- d) 直播电商项目评价

e) 直播电商项目管理实践

7 直播电商人才测评

直播电商人才测评内容包括相应等级的直播电商专业基础理论知识、直播电商实践操作技能和直播电商职业道德操守等几个方面，并要求根据所从事的不同行业、不同岗位，选择不同的知识技能模块进行学习培训，符合岗位“一主多能”的要求。

7.1 初级直播电商师

7.1.1 电商专业基础理论知识

测评内容包括：

- a) 计算机基础知识和应用；
- b) 网络的应用基础知识；
- c) 直播电商基本概念；
- d) 网络营销基础知识和基本方法；
- e) 电子支付基础知识和常用操作；
- f) 电子商务安全基础知识。

7.1.2 实践技能操作业务方向模块

测评内容（三选二）：

- a) 网络客服方向，包括客服心态、在线洽谈及沟通技巧、订单及交易纠纷处理、电商平台操作等
- b) 摄影技巧方向，包括图片拍摄基础知识、图片素材规划、图片处理及美化、细节设计等；
- c) 仓储物流方向，包括电子商务与现代物流、快递基础知识、仓储及库存管理、订单管理等
- d) 主播方向，包括素质素养、表现力、产品描述、直播工具的使用；

7.1.3 电商职业道德

测评内容包括：关于基本的商业伦理、服务信用、防止商业欺诈等知识。

7.2 中级直播电商师

7.2.1 电商专业基础理论知识

主要测评内容包括：

- a) 直播电商概论；
- b) 直播电商网络与营销；
- c) 直播电商与物流；
- d) 直播电子支付与安全交易；
- e) 直播电商的数据仓库技术；
- f) 直播电商的业务流程重组技术；

- g)直播电商的智能代理技术;
- h)直播电商的 Web 技术;
- i)直播电商与供应链的集成应用;
- j)直播电商法律与法规;
- k)直播电商案例分析。

7.2.2 电商实践技能业务方向模块

测评内容（四选二）：

- a)运营推广方向，包括搜索引擎优化、电商平台运营推广等；
- b)平台建设方向，包括电子商务网站规划、数据库基础、网站运营及推广等；
- c)物流管理方向，包括电子商务物流信息技术、电子商务物流模式、电子商务物流服务管理、电子商务物流成本管理等；
- d)主播方向主要课程为带货力、文化素养、才艺展示等。

7.2.3 电商职业道德

测评内容：包括商业伦理、服务信用、防止商业欺诈、数据保密及防止隐私泄露等方面的知识。

7.3 高级直播电商师

7.3.1 直播电商专业理论知识

主要测评内容包括：

- a)直播电商模式创新与传统企业转型策略；
- b)直播电商营销策略与数据分析；
- c)直播物流与供应链管理；
- d)直播电商团队建设与管理；
- e)直播电商框架与模式；
- f)直播电商物流；
- g)直播电商法律规范；
- h)直播电商工具；
- i)直播绩效管理；
- j)直播财务预算的编制；
- k)直播项目资金管理；
- l)直播数据驱动及改善。

7.3.2 实践技能测评

包括内容：业绩评估报告：要求学员提交企业经营业绩案例，组织专家以案例分析方式进行评估打分。

7.3.3 电商职业道德测评内容

包括商业伦理、服务信用、防止商业欺诈、数据保密及防止隐私泄露等方面的知识。

8 档案管理

8.1 建档要求

主管培训单位应建立从业人员电商直播人才培养档案,如实记录电商直播培训的时间、内容、参加人员以及考核结果等情况。

8.2 档案内容

8.2.1 电商直播培训管理档案应包括以下内容:

- a) 电商直播单位年度培训工作计划;
- b) 电商直播单位年度培训办班计划 ;
- c) 新上岗人员电商直播培训考核记录;
- d) 其他。

8.2.2 电商直播培训办班档案应包括以下内容:

- a) 培训教学实施计划表;
- b) 培训课件或讲义;
- c) 学员名册;
- d) 学员考勤表;
- e) 学员考核成绩汇总表;
- f) 考场记录表;
- g) 试卷;
- h) 其他 。

8.3 档案保管

电商直播培训档案应分类归档,培训办班档案一期一档,保存不少于 3 年。
