



**山东轻工职业学院**  
SHANDONG VOCATIONAL COLLEGE OF LIGHT INDUSTRY

# 互联网商贸专业群 2020 年度岗位能 力分析及学习任务分解表

互联网商贸专业群

# 互联网商贸专业群岗位能力分析和学习任务分解

互联网商贸专业群包括电子商务、物流管理、市场营销、国际商务 4 个专业，经过充分调研，互联网商贸专业群的有些岗位能力是共通的，比如需要具有较牢固的谈判、管理和市场营销、网络营销、电子商务运营、电商物流等专业理论知识；能够了解电子商务发展的最新动态、现代物流管理、网络营销、跨境电子商务运营等相关知识；能够适应社会主义市场经济和互联网+时代形式，具有电商运营、电商客服、跨境操作、电商物流、快递服务、营销策划、推销技能等职业能力。依托互联网商贸专业群，4 个专业的岗位能力要求以及学习任务又有差异，具体为：

## 一、电子商务专业岗位能力分析和学习任务分解

通过前期对电子商务、跨境电商行业及相关产业电子商务、电商人才需求的深入调研，明确电子商务专业就业岗位主要为从事网络营销、电子商务运营、在线客服、网站推广与维护等工作。跨境电商岗位的人才需求量有所增多，据统计，全国跨境电商人才缺口 450 万，仅山东省就 50 万，跨境电商岗位主要以专科学历为主，从业人员年轻化、社会经验要求低，最为迫切的跨境电商岗位是以跨境电商运营、跨境电商专员为主的跨境营销类岗位，其次是跨境电商美工以及客服。就业面向的岗位群以及对应的学习任务具体为：

表 1 电子商务专业岗位能力分析表及学习任务分解表

序号	岗位群	就业岗位	岗位能力分析	学习任务
1	电子商务营销运营	电商美工、电商客服、运营助理、文案策划等	1.美化、编辑、处理图片能力 2.在线客户服务能力 3.电子商务策划能力 4.网站运营维护能力 5.文案撰写策划能力	1.掌握企业网络营销、推广，进行网上信息的采集与编辑 2.发布网络广告，进行供求信息发布，完成网上咨询，进行网络交易活动 3.进行店铺创建、装修、维护和管理，回复商品购买询盘 4.根据产品属性，进行以产品为主线或者以活动为主线的文案策划
2	跨境电商运营管理	阿里巴巴操盘手、跨境电商专员、跨境产品开发员等	1.跨境平台运营能力 2.产品数据分析能力 3.跨境市场调研能力	1.负责关注速卖通、Ebay等跨境电商交易平台的政策变更，进行策略调整 2.负责产品文案、广告文案的不断优化，提高产品的曝光量和销量 3.海外仓产品的管理，对产品销售数据进行分析
3	网站管理与服务	1.网站管理与维护 2.网页美化 3.在线客户服务 4.商务信息运作管理	1.网络信息采集与编辑能力 2.收集信息、网络解决客户问题能力 3.网上咨询、信息检索能力 4.网上信息的供求发布、产品推广、网址推广能力	1.企业网络营销、推广，进行网上信息的采集与编辑 2.网络解决客户问题，收集客户信息 3.信息检索、网上咨询 4.选品、发布产品、选择物流、产品运营与推广、网站宣传

## 二、国际商务专业岗位能力分析和学习任务分解

通过前期对国际商务、跨境电商行业及相关产业国际商务人才需求的深入调研，明确国际商务专业就业岗位主要为以外销员、单证员、跟单员为主的国际贸易岗位群，以跨境电子商务操作员、网络营销员、客户信息管理员为主的跨境电商岗位群，2019年10月底教育部公示跨境电子商务专业作为一个单独的专业进

行人才培养前，各高等院校有的在国际商务专业下面，有的在电子商务专业下面开展跨境电商人才培养，我们互联网商贸专业群的情况是国际商务专业以及电子商务专业下面均设有跨境电子商务方向。

表 2 国际商务专业岗位能力及学习任务分解表

序号	岗位群	就业岗位	岗位能力分析	学习任务
1	国际贸易	外销员、单证员、跟单员	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 进出口商品报关报检的能力</li> <li>2. 制作单证和审单的能力</li> <li>3. 签订和履行合同的能力</li> <li>4. 办理国际货运代理的能力</li> <li>5. 单独处理外贸业务各环节各部门的协调沟通能力</li> <li>6. 外贸英语口语及外贸英语函电的交流和处理能力</li> <li>7. 一定的企业管理的能力</li> <li>8. 国际市场营销的能力，敏锐的市场捕捉能力</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 学习与职业能力相适应的专业基础知识</li> <li>2. 学习国际贸易惯例对外贸易政策和国际营销策划等国际贸易理论知识</li> <li>3. 学习海关法规、报关实务、商品归类、报检实务等知识</li> <li>4. 学习单据的开立和处理方面的知识</li> <li>5. 学习货运代理方面的基本知识，了解涉外会计的基础知识</li> </ol>
2	跨境电商	阿里巴巴操盘手、跨境电商电子商务操作员、网络营销员、客户信息管理员	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 良好的计算机应用能力</li> <li>2. 网络营销能力</li> <li>3. 电子商务策划与推广能力</li> <li>4. 网站建设与维护能力</li> <li>5. 电子商务运营管理能力</li> <li>6. 客户服务能力</li> <li>7. 网络信息收集与处理能力</li> <li>8. 网店运营能力</li> <li>9. 创业能力</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 学习 WINDOWS 操作系统的使用方法以及计算机基础知识</li> <li>2. 学习基本的外贸知识</li> <li>3. 学习网络技术基础、网络调研与广告优化投放技巧</li> <li>4. 学习博客营销、新闻营销、论坛营销以及病毒式营销的操作流程与技巧</li> <li>5. 掌握网站推广的几种技巧</li> <li>6. 学习企业管理知识</li> </ol>

### 三、物流管理专业岗位能力分析和学习任务分解

#### (一) 岗位能力分析

经过调研分析，本专业就业岗位定位于立足鲁中、辐射山东省，分公路快运、仓储配送、电商快递三个岗位群，掌握现代物流、智慧物流作业及管理等相关知识，具备货物运输、仓储配送、快递服务等基础作业和管理技能和技术技能，面向交通运输、仓储和邮政业等服务领域，重点服务鲁中及山东省物流企业，培养从事公路快运、仓储配送、电商快递等智慧物流基层作业与管理工作的高素质技术技能人才。具体目标岗位群能力分析情况如下表。

表 3 物流管理专业目标岗位群岗位能力分析

目标岗位群	目标岗位	主要工作任务
公路快运	快运运营主管	运输调度、车辆管理、货物堆载、配载及管理、信息技术及设备管理、分拨配送管理等
	快运经营主管	快运市场预测和营销策划、市场调查与开发、客户维护和管理，产品管理、客户沟通和维护管理、价格管理和成本控制、经营核算
	快运客服主管	快运客户服务关系管理、物流业务往来、顾客投诉处理、问题件处理、客户订单查询、快递等工作正确度调查等
	快运财务主管	快运数据统计与分析、财务处理、成本核算等基础作业和管理
仓储配送	仓储主管	仓储计划、收货、入库、理货、补货、盘点、发货、库存管理、退货等货物出入库管理，仓储设备操作及管理，信息技术应用、成本核算、统计和管理等
	配送主管	配送计划、库存控制、订单处理、补货、拣货、包装复核、车辆调度、配载、发货、配送等作业与管理
	财务主管	仓储配送财务数据统计、分析处理、成本核算等基础作业和管理
	客服主管	仓储配送客户服务、信息统计、供应商管理、客户投诉处理等

电商快递	快递经营主管	市场开发管理、快递定价、产品管理、订单处理、信息管理、业务谈判、合同管理、供应商管理、经营核算、数据统计分析管理
	快递运营主管	电商快件收取、分拨分拣、中转运输、配送、派件，质量管理等
	快递财务主管	财务处理、成本核算、数据统计分析等基础作业和管理
	快递客服主管	客户服务、信息统计、客户管理、客户投诉处理等

## (二) 典型工作任务和学习任务分解

### 1. 典型工作任务

根据企业各类作业、管理和中层管理人员的工作内容、岗位职责、作业规范和技能要求，对相似或相关的岗位合理归类，描述了以下任务领域和典型工作学习任务。

表 4 物流管理专业典型工作任务

序号	具体工作任务	典型工作任务
1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 货物的出入库操作管理</li> <li>2. 货物的在库库存有效控制</li> <li>3. 仓库的安全工作和物料保管</li> <li>4. 配送货物的备货、拣货、理货</li> <li>5. 货物的配装、线路和车辆选择及送达服务</li> <li>6. 仓库设备设施的使用和管理</li> </ol>	仓储、配送作业、管理
2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 信息的收集、录入、查询和整理</li> <li>2. 数据分析处理和信息发布及发送</li> <li>3. 物流各环节软件操作</li> <li>4. 仓储管理信息系统、运输管理信息系统、快递管理信息系统、第三方物流信息系统等软件操作</li> <li>5. 物流企业办公软件操作</li> </ol>	物流信息处理、分析、管理
3	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 运输合同制定和管理</li> <li>2. 物流运输组织、调度与规划</li> <li>3. 货物运输作业及管理</li> <li>4. 物料及货物运输统计和计价</li> <li>5. 运费核算</li> <li>6. 运输合理化</li> <li>7. 运输决策</li> </ol>	运输调度及运营管理

4	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 物流成本的分类、统计和归集</li> <li>2. 各类物流成本的核算</li> <li>3. 物流成本的分析</li> <li>4. 物流成本的控制和管理</li> <li>5. 物流财务分析和管理</li> </ol>	物流成本核算、分析、管理
5	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 收寄作业和管理</li> <li>2. 派件作业和管理</li> <li>3. 快件的接收</li> <li>4. 快件的分拣、包装作业和管理</li> <li>5. 快件的封发</li> <li>6. 快递客户服务与快递信息处理</li> </ol>	物流快递服务实务
6	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 市场的研究与深入分析</li> <li>2. 产品与定价策略的制定</li> <li>3. 渠道选择与促销方案设计</li> <li>4. 服务策略的规划与管理</li> <li>5. 战略的制定与执行</li> </ol>	物流市场营销与管理

## 2. 岗位职业能力和学习任务分解

根据企业各类基层物流管理和中层管理人员的工作任务和技能要求，参照物流行业技能和作业考核标准的要求，结合行业专家、教育专家和毕业生对职业能力和岗位能力的评价考虑职业可持续发展及转岗需要，明确了以下职业能力。

表 5 物流管理专业岗位职业能力和学习任务分解

序号	典型工作任务	岗位职业能力和学习任务
1	仓储、配装作业和管理	基层管理岗位：各项仓储与配送作业的计划、组织、控制、管理和优化改善能力；基本英语应用技能，计算机应用技能；工作认真、细心、负责，吃苦耐劳精神和团队合作能力，交流沟通和公文处理能力。
		中层管理岗位：各项仓储与配送作业的计划、组织、控制、协调、决策、优化改善和绩效考评能力；初级岗位的各项作业和管理技能；团队合作能力，交流沟通和公文处理能力。
2	物流信息处理、分析和 管理	基层管理岗位：各项物流信息处理分析作业的计划、组织、控制、管理和优化改善能力；基本英语应用技能，计算机及网络应用技能，文字处理能力；工作认真、细心、负责，吃苦耐劳精神和团队合作能力，交流沟通和公文处理能力。
		中层管理岗位：各项物流信息处理、分析的计划、组织、控制、协调、决策、优化改善和绩效考评能力；初级岗位的各项作业和管理技能；团队合作能力，交流沟通和公文处理能力。

3	运输调度运营管理	基层管理岗位：各项物流运输等作业的计划、组织、控制、管理和优化改善能力，运输合同的拟定、执行和管理，物流运输的调度和线路优化；基本英语应用技能，计算机及网络应用技能；工作认真、细心、负责，团队合作能力，交流沟通和公文处理能力。
		中层管理岗位：各项物流运输等作业的计划、组织、控制、协调、决策、优化改善和绩效考评能力，运输合同的审定、监督和管理，物流运输的调度和线路优化与规划；初级岗位的各项作业和管理技能；团队合作能力，交流沟通和公文处理能力。
4	物流成本核算、分析和 管理	基层管理岗位：各项物流财务、成本作业的计划、分析、控制、管理和优化改善能力；基本英语应用技能，计算机及网络应用技能；工作认真、细心，吃苦耐劳精神，团队合作能力，交流沟通和公文处理能力。
		中层管理岗位：各项物流财务、成本作业的计划、控制、协调、规划、决策、优化改善和绩效考评能力，财务报表的合并和分析；初级岗位的各项作业和管理技能；团队合作能力，交流沟通和公文处理能力
5	物流快递服务 实务	基层管理岗位：快递收件、分拣、中转运输、配送作业的计划、组织、控制、管理和优化改善能力；基本英语应用技能，计算机及网络应用技能；工作认真、细心，吃苦耐劳精神，团队合作能力，交流沟通和公文处理能力。
		中层管理岗位：快递收件、分拣、中转运输、配送作业的计划、控制、协调、规划、决策、优化改善和绩效考评能力，快递网络运营管理技能；团队合作能力，交流沟通和公文处理能力
6	物流市场营销与管理	基层管理岗位：各项物流市场营销作业的计划、组织、控制、管理和优化改善能力，初级岗位的各项作业技能，合同的拟定、执行监控技能，员工考核和管理技能，大客户、重点产品及市场的管控；基本英语应用技能，计算机及网络应用技能；工作认真、细心，吃苦耐劳精神，团队合作能力，交流沟通和公文处理能力
		中层管理岗位：各项物流市场营销作业的计划、组织、控制、协调、规划、策划、决策、优化改善和绩效考评能力，合同的审定和监控技能，营销战略的拟定和战术的设计及运用；团队合作能力，交流沟通和公文处理能力

## 四、市场营销专业岗位能力分析和学习任务分解

### （一）岗位能力分析

经过调研分析，本专业就业岗位定位于立足鲁中、辐射山东省，分市场推广、营销管理两个岗位群，培养从事市场分析、营销策划、产品销售、客户服务、网络营销等基、中



层管理工作的高素质技术技能营销骨干和基层职业经理。具体目标岗位群能力分析情况如下表。

表 6 市场营销目标岗位群岗位能力分析

岗位群	具体工作岗位	主要工作任务
市场推广	1. 市场专员	<p>1. 能够根据企业要求确定市场调研目标、设计调查方案、组织实地调查、统计分析结果、撰写出书面调查报告；能完成市场环境、市场需求和供给、市场行情、市场销售等方面的调研、分析和预测。</p> <p>2. 能根据产品营销的需要制定合理的营销策略，选择合适的分销渠道分销商；能准确判断顾客的需要，灵活运用各种推销策略和技巧，促成成功交易；能有效管理营销团队，合理进行商品采购，加强供应商、中间商的管理与激励，提高营销绩效。</p> <p>3. 能制定销售人员的任务和效益指标、确定销售人员的报酬、为销售人员制定竞争激励措施，正确实施业绩考核等；具备对销售过程、销售现场管理、销售收入回款和销售费用的初步管理能力；协调产品陈列和补货，对现场服务规范及时督导跟进。</p> <p>4. 能根据区域市场的分析，选择合目标市场，制定市场竞争策略；能根据市场需求，进行产品、价格、促销、渠道等营销策划；能有效管理营销团队，对现有分销渠道进行维护和管理，解决渠道冲突，并进行调整和优化。</p>
	2. 营销专员	
	3. 销售代表（店长）	
	4. 区域经理	
营销管理类	1. 企划师	<p>1. 能为企业或企业具体产品进行目标市场细分并确定市场定位，进而进行市场竞争策划、产品策划、促销策划等活动，为企业形象、公关等内容进行策划。</p> <p>2. 对各家店铺商品的分析、调配制定陈列和销售计划；对陈列方案的制定，实际操作、维护、监督；店铺陈列实操培训；</p> <p>3. 修订及执行与日常运营相关的制度体系、业务流程；策划推进及组织协调公司重大运营计划、进行市场发展跟踪和策略调整；建立规范、高效的运营管理体系并优化完善；制定公司运营标准并监督实施；制定公司运营指标、年度发展计划，推动并确保营业指标的顺利完成；制定运营中心各部门的战略发展和业务计划，协调各部门的工作，建设和发展优秀的运营队伍。</p>
	2. 陈列师	
	3. 运营经理	
	4. 客服专员	

		4. 能准确判断顾客的需要，灵活运用各种推销模式，灵活处理各种异议并应用各种谈判技巧促成交易成功的能力；具备灵活处理与顾客关系的能力；能为企业进行客户关系的建立与维护、客户的分级管理、客户满意度管理、客户忠诚管理。
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## (二) 典型工作和学习任务分解

根据企业各类作业、管理和中层管理人员的工作内容、岗位职责、作业规范和技能要求，对相似或相关的岗位合理归类，描述了以下任务领域和典型工作学习任务。

表 7 市场营销典型工作和学习任务分解

岗位	典型工作任务	具体工作和学习任务内容
市场专员	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 市场调研设计</li> <li>2. 市场调研的实施</li> <li>3. 调查资料的整理</li> <li>4. 市场调研分析和预测</li> <li>5. 撰写调研报告</li> </ol>	能够根据企业要求确定市场调研目标、设计调查方案、组织实地调查、统计分析结果、撰写出书面调查报告；能完成市场环境、市场需求和供给、市场行情、市场销售等方面的调研。
营销专员	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 商品采购</li> <li>2. 营销策划</li> <li>3. 中间商选择、管理与激励</li> <li>4. 市场开拓</li> <li>5. 推销谈判，促成交易</li> <li>6. 营销团队管理</li> </ol>	能准确判断顾客的需要，灵活运用各种推销模式，灵活处理各种异议并应用各种谈判技巧促成交易成功的能力；具备灵活处理与顾客关系的能力。
销售代表 (店长)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 市场调研分析</li> <li>2. 销售管理</li> <li>3. 产品陈列</li> <li>4. 现场管理</li> <li>5. 回款和费用管理</li> <li>6. 客户服务跟进</li> </ol>	协调产品陈列和补货；对现场服务规范及时督导跟进；制定、实施和检查各营业店的销售计划；负责本区店面人员的管理、培训和考核；了解销售情况和库存量；具备对销售过程、销售现场管理、销售收入回款和销售费用的管理能力。
区域经理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 管理驻当地销售人员工作</li> <li>2. 库存及订单管理</li> <li>3. 目标市场管理</li> <li>4. 促销管理</li> <li>5. 新产品销售计划及执行</li> <li>6. 处理投诉，客户管理</li> <li>7. 货款和费用管理</li> </ol>	能根据市场分析，选择目标市场，制定市场策略；能根据市场需求，进行产品、价格、促销、渠道等营销策划；能有效管理营销团队完成目标任务，进行业绩考核；对现有分销渠道和客户进行维护和管理，并进行调整和优化；具备对销售过程、销售现场、回款和销售费用的管理能力。

企划师	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 设计企划目标</li> <li>2. 制订企划计划</li> <li>3. 设计企划内容</li> <li>4. 选择广告媒体和策略</li> <li>5. 企划实施与管理</li> </ol>	能为企业或企业具体产品进行目标市场细分并确定市场定位,进而进行市场竞争策划、产品策划、促销策划等活动,为企业形象、公关等内容进行策划。
陈列师	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 对各家店铺商品的分析、调配制定陈列和销售计划;</li> <li>2. 对陈列方案的制定,实际操作、维护、监督;</li> <li>3. 店铺陈列实操培训。</li> </ol>	对店铺陈列工作进行记录,对店面形象进行检查、监督;分析每家店销售情况,及时做出各家店卖场商品及陈列的调整;熟悉所辖品牌的产品知识、陈列规则及要求,协助更换卖场内的应季宣传画及POP;负责店铺员工陈列实操培训
客服专员	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 顾客开发</li> <li>2. 顾客心理分析和需求激发</li> <li>3. 商品推荐</li> <li>4. 顾客异议处理,交易促成</li> <li>5. 连带销售(交叉销售)</li> <li>6. 售后服务</li> </ol>	能为企业进行客户关系的建立与维护、客户的分级管理、客户满意度管理、客户忠诚管理。
运营经理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 营运策略拟定与呈报;</li> <li>2. 销售管理、物价管理;</li> <li>3. 现场服务及质量管理;</li> <li>4. 部门费用预算计划和控制;</li> <li>5. 营运成果效益评估和改进;</li> <li>6. 部门运营考核管理</li> </ol>	监督处理顾客投诉,监督退换货管理、物价管理、商品陈列;商场销售绩效数据的收集、分析、反馈;监督现场服务质量、环境质量、现场纪律的管理;部门费用预算的计划、控制;工作成果报告,营运成果效益评估、改善报告,运营考核管理;短、中、长期营运策略拟定与呈报;配合策划部组织好各种促销活动。

### (三) 职业能力具体分析

根据企业各类基层市场营销和中层管理人员的工作任务和技能要求,参照物流行业技能和作业考核标准的要求,结合行业专家、教育专家和毕业生对职业能力和岗位能力的评价考虑职业可持续发展及转岗需要,明确了以下职业能力。

**市场调研能力:** 能够根据企业要求确定市场调研目标、设计调查方案、组织实地调查、统计分析结果、撰写出书面

调查报告；能完成市场环境、市场需求和供给、市场行情、市场销售等方面的调研。

产品推销能力：能准确判断顾客的需要，灵活运用各种推销模式，灵活处理各种异议并应用各种谈判技巧促成交易成功的能力；具备灵活处理与顾客关系的能力。

网络营销管理能力：运营信息技术开展网络营销，对现有分销渠道进行维护和管理，解决渠道冲突，能够对现有的渠道进行线上线下新零售、新营销策略和方法调整和优化。

市场营销策划能力：能为企业或企业具体产品进行目标市场细分并确定市场定位，进而进行市场竞争策划、产品策划、促销策划等活动，为企业形象、公关等内容进行策划。

客户关系管理能力：能为企业进行客户关系的建立与维护、客户的分级管理、客户满意度管理、客户忠诚管理。

销售管理能力：能制定销售人员的任务和效益指标、确定销售人员的报酬、为销售人员制定竞争激励措施，正确实施业绩考核等；具备对销售过程、销售现场管理、销售收入回款和销售费用的初步管理能力。

互联网商贸专业群

2020年