

# 电子商务类专业知识考试标准

## 一、考试范围和要求

### 知识模块 1. 电子商务基础

#### 1. 电子商务的概念和特点

- (1) 理解电子商务的概念和特征。
- (2) 了解电子商务与传统商务的区别。

#### 2. 电子商务的分类

掌握电子商务的基本框架和分类。

#### 3. 电子商务的发展趋势

了解电子商务的发展趋势。

#### 4. 电子商务网络基础知识

- (1) 理解互联网技术。
- (2) 了解电子商务平台建设与运营技术。
- (3) 了解大数据及云计算技术。

#### 5. 电子商务的交易模式

- (1) 掌握 B to C 电子商务模式。
- (2) 掌握 C to C 电子商务模式。
- (3) 掌握 B to B 电子商务模式。
- (4) 掌握 O to O 电子商务模式。
- (5) 理解移动电子商务交易模式。
- (6) 理解跨境电子商务交易模式。

#### 6. 电子商务支付

- (1) 理解电子商务支付方式。
- (2) 理解网络支付的优势。
- (3) 掌握第三方支付。
- (4) 理解移动支付的含义和特点。
- (5) 了解移动支付常用的方式。

#### 7. 电子商务供应链管理

- (1) 理解电子商务物流的特点。

(2) 理解电子商务物流与传统物流的区别。

(3) 理解电子商务物流发展趋势。

(4) 了解供应链管理的概念和特征。

(5) 理解电子商务物流模式。

#### 8. 网络营销与策划

(1) 理解网络营销的概念和特征。

(2) 理解网络营销和电子商务的关系。

(3) 了解网络营销的职能。

#### 9. 电子商务安全知识

(1) 了解电子商务活动中面临的安全问题。

(2) 了解电子商务安全技术。

#### 10. 电子商务法律法规

(1) 了解电子商务立法及相关法律。

(2) 掌握《电子商务法》的特点、意义。

(3) 掌握《电子商务法》所呈现的保护权益的特色。

### **知识模块 2. 网络营销实务**

#### 1. 网络营销的涵义

(1) 了解网络营销相关术语。

(2) 理解网络营销岗位。

#### 2. 网络消费者购买行为分析

(1) 了解网络消费者。

(2) 掌握网络消费者购买动机类型。

(3) 了解网络消费者的新需求特点和趋势。

(4) 掌握网络消费者购买行为的特征。

(5) 掌握影响网络消费者购买行为的因素。

(6) 掌握网络消费者的购买行为过程。

#### 3. 网络营销环境

了解网络营销宏观环境和微观环境。

#### 4. 网络市场调研

(1) 了解网络市场调研的定义和优势。

(2) 理解网络市场调研的类型和目的。

(3) 掌握网络市场调研的方法和步骤。

#### 5. 网络目标市场分析

(1) 理解市场细分的含义。

(2) 掌握网络市场细分。

(3) 理解网络目标用户。

(4) 掌握竞争对手的分析。

(5) 掌握网络目标市场的定位。

#### 6. 搜索引擎营销

(1) 理解搜索引擎优化的含义和目标。

(2) 理解搜索引擎工作流程。

(3) 掌握搜索引擎优化关键词的分类、挖掘、处理和部署。

(4) 理解搜索引擎营销漏斗模型。

#### 7. 自媒体营销

(1) 了解自媒体平台的分类。

(2) 掌握自媒体图文写作。

(3) 掌握自媒体图文推广策划。

(4) 掌握自媒体图文编辑与运营。

#### 8. 社群营销

(1) 理解社群的含义和要素。

(2) 理解社群营销的含义、优势和价值。

(3) 掌握社群营销的特点和商业模式。

(4) 掌握社群的构建和运营。

#### 9. 软文营销

(1) 了解软文的概念和分类。

(2) 理解软文营销的概念。

(3) 掌握软文的撰写。

#### 10. 视频营销

(1) 理解短视频的含义、类型及特征。

(2) 理解短视频营销的概念。

(3) 掌握短视频的推广。

#### 11. 网络广告

(1) 理解网络广告营销的概念、特性。

(2) 理解常见网络广告的付费形式。

#### 12. 网络营销策略

(1) 掌握网络营销的 4P 策略。

(2) 了解网络营销的 4C 策略。

### **知识模块 3. 电子商务客户服务与管理**

#### 1. 电子商务客户服务的涵义

(1) 了解客户服务的含义。

(2) 理解客户服务的分类。

(3) 了解电子商务客户服务的含义。

(4) 理解电子商务客户服务的分类。

#### 2. 电子商务客户服务基本礼仪

(1) 掌握客服人员应具备的基本素养。

(2) 理解服务礼仪的重要性。

(3) 掌握电子商务客户服务的礼仪。

#### 3. 在线沟通技巧

(1) 了解沟通的含义与基本行为。

(2) 掌握电子商务客户服务沟通技巧。

(3) 掌握网店客户服务常用话术。

#### 4. 在线售前服务

(1) 了解网店售前客服的含义。

(2) 理解网店售前服务的接待流程及内容。

(3) 掌握网店售前服务的接待原则。

#### 5. 在线售中服务

(1) 了解网店售中服务的含义。

(2) 理解网店售中服务的内容。

#### 6. 在线售后服务

(1) 了解网店售后服务的含义。

(2) 理解网店售后服务的内容。

(3) 掌握网店售后服务的原则。

(4) 掌握售后服务方法与技巧。

#### 7. 在线智能客服

了解智能客服的优势。

#### 8. 电子商务客户投诉处理

(1) 掌握顾客反馈应对技巧。

(2) 了解顾客投诉的概念。

(3) 掌握处理客户投诉的方法与技巧。

#### 9. 电子商务客户管理

(1) 了解客户关系的含义与类型。

(2) 掌握电子商务客户关系管理的主要内容和特点。

#### 10. 电子商务客户服务评价

掌握网店客服 KPI 考核指标。

### **知识模块 4. 电子商务物流**

#### 1. 电子商务物流的含义

(1) 了解电子商务物流的概念。

(2) 理解电子商务与物流的关系。

#### 2. 电子商务企业物流部门的岗位职责

(1) 了解电子商务企业物流部门的岗位设置。

(2) 理解电子商务企业物流部门的岗位职责。

#### 3. 电子商务物流技术

(1) 了解条码技术。

(2) 掌握无线射频识别技术。

(3) 掌握电子订货系统。

(4) 理解仓储管理系统。

(5) 理解全球卫星导航系统。

#### 4. 商品入库

理解商品入库的流程。

#### 5. 商品流通加工

- (1) 了解流通加工的概念、意义和作用。
- (2) 理解流通加工的合理化。
- (3) 理解流通加工的类型。
- (4) 掌握流通加工作业。

#### 6. 订单管理

- (1) 理解订单处理的基本内容。
- (2) 掌握订单处理的基本流程。

#### 7. 商品分拣

- (1) 掌握拣货作业流程。
- (2) 掌握拣货策略。
- (3) 掌握拣货方式。
- (4) 掌握拣取技术。

#### 8. 商品包装

- (1) 了解外包装与内包装使用的材料。
- (2) 掌握网店货物的包装方法。

#### 9. 商品存储与维护

- (1) 掌握电子商务仓储作业流程。
- (2) 掌握电子商务物流出库拣选作业方法。

#### 10. 商品配送

- (1) 了解电子商务物流配送的含义。
- (2) 掌握电子商务物流配送的作业流程。
- (3) 掌握电子商务物流配送的模式。
- (4) 理解电子商务快递。

#### 11. 物流客户服务与管理

- (1) 了解物流服务的概念。
- (2) 理解物流服务的层次。
- (3) 掌握物流客户服务基本能力。

### **知识模块 5. 移动商务基础**

#### 1. 移动商务的概念和特征

- (1) 了解移动商务的概念和特点。

(2) 理解移动商务与电子商务的区别。

## 2. 移动商务的类型

掌握移动商务的分类。

## 3. 移动商务技术

(1) 了解移动终端设备。

(2) 理解移动操作设备的技术特征。

(3) 了解移动操作系统。

(4) 掌握二维码、NFC与蓝牙技术。

(5) 掌握基于位置的服务（LBS）技术。

(6) 了解云计算、大数据与物联网技术的概念。

## 4. 移动商务 APP

理解移动APP营销策略。

## 5. 移动商务经营模式

(1) 掌握平台模式。

(2) 掌握C to B模式。

## 6. 移动营销

(1) 理解移动营销的特点。

(2) 理解移动营销的运行模式。

(3) 理解移动营销理论与策略。

(4) 了解二维码的商业价值。

(5) 理解二维码移动运营与营销模式。

(6) 理解微信营销。

## 7. 移动支付

(1) 了解中国的移动支付发展趋势。

(2) 理解移动支付的类型。

(3) 掌握典型的移动支付方式。

## 8. 移动商务安全知识

(1) 了解移动商务的安全需求。

(2) 理解移动商务的安全技术。

## 9. 移动商务平台应用

- (1) 了解移动商务平台的分类。
- (2) 了解移动商务小程序。

## **知识模块 6. 网店运营**

### 1. 网店的涵义和类型

- (1) 了解网上开店的概念和形式。
- (2) 了解网店的类型。

### 2. 网店的定位和规划

- (1) 理解市场调研分析的主要内容。
- (2) 掌握市场调研的步骤及主要指标。
- (3) 理解市场调研的重要因素。
- (4) 理解网店经营规划的制订。

### 3. 开店前的准备

- (1) 了解网店申请的资质要求。
- (2) 了解网店开设平台的选择。

### 4. 网店开设流程

掌握网店开设流程。

### 5. 网店装修

- (1) 了解商品图片拍摄。
- (2) 掌握店铺首页的设计。
- (3) 掌握店铺详情页的设计。

### 6. 商品管理

- (1) 了解商品上下架处理原则。
- (2) 理解商品的优化原则。
- (3) 理解商品分类的方式。

### 7. 网店推广

- (1) 理解SEO的含义。
- (2) 理解SEM的含义。
- (3) 掌握影响商品排名的核心因素。
- (4) 掌握标题优化。

### 8. 商品促销



(1) 理解网店促销活动策划。

(2) 掌握网店促销活动实施。

#### 9. 运营数据分析

掌握网店运营数据分析的方法。

#### 10. 网店运营平台应用

(1) 了解网店运营平台的类型。

(2) 了解常见的网店运营平台。

## 二、试题题型

选择题、简答题、综合分析题。

# 电子商务类专业技能考试标准

## 技能模块 1. 商品描述模板设计

### 1. 考试内容及要求

(1) 熟练使用 Photoshop 图像处理软件，对商品照片进行大小、色彩等处理，图片处理要求颜色协调，布局合理，审美视觉好，能突出商品及其属性。

(2) 使用 Photoshop 图像处理软件，设计制作商品描述模板。商品描述模板中，图片与文字描述对应，并能准确展示商品特性，体现模板的创意性与商业性。

(3) 遵守操作规范，具有安全意识。

(4) 具有诚信意识、法律意识。不能虚假宣传，不能出现违反广告法的相关内容。

### 2. 考试形式及要求

(1) 考试形式为上机操作测试。

(2) 考试为考生提供“考试素材”和 A4 白纸一张。考试素材文件夹中包含商品照片与说明文档（含企业信息、商品信息和活动信息等）。

(3) 考生利用提供的素材，使用 Photoshop 图像处理软件设计 1 个商品描述模板，模板内容包括商品促销模块、商品详情展示模块、商品细节展示模块、购物辅助模块。商品描述模板要求：宽为 750 像素，高度不限。

(4) 考生应将作品保存并按规定方式提交，在作品中不得泄露真实的个人考试信息和学校名称等，否则本次考试不得分。

### 3. 技术要求

#### (1) 商品照片处理

按设计需要对照片进行大小和色彩的调整，要求图片清晰、不失真、不变形，并将调整好的照片应用到商品描述模板中。

#### (2) 商品标题

能突出商品的品牌、名称、属性、特点和卖点，不超过 60 个字符。

#### (3) 商品描述模板内容

①商品促销模块：按提供的素材设计商品促销活动，促销可用图片或文字形式展示。

②商品详情展示模块：用 1 张商品的全图展示商品，并配以商品的品牌、名称等参数介绍，以展现商品的整体信息。

③商品细节展示模块：使用 4-6 张图片对商品的细节进行展示，并配以相关的文字描述；要

求展示详细真实，能突出商品的功能、细节、特点、卖点等，图片与文字描述协调统一。

④购物辅助模块：从售后服务、商品产地、购物流程、邮资说明、买家必读、商品的退货流程、换货流程、联系方式、支付方式、商品星级评价等方面进行设计。

⑤水印：根据考试要求，在商品描述模板所用的商品照片上添加水印。

#### 4. 考试环境

每位考生配备一台计算机，考试用计算机之间不能实现文件共享。

##### (1) 硬件设备

①服务器配置：CPU 主频 3GHz 以上；硬盘空间 300GB 以上；内存 8GB 以上。

②客户端配置：CPU 主频 3GHz 以上；硬盘空间 200GB 以上；内存 8GB 以上。

③网络配置：局域网，100Mbps 带宽，计算机之间文件不能互传共享。

④各考点可根据自身实际情况进行相应配置，以便考试顺利进行。

##### (2) 软件环境

Windows 10、Microsoft Office 2010、Adobe Reader XI 11、Chrome 85、Adobe Photoshop CS6、搜狗五笔输入法、搜狗拼音输入法、Win RAR4.0 以上，软件均为中文版，不提供原介质包以外的第三方插件。

## 技能模块 2. 软文营销

### 1. 考试内容及要求

(1) 能根据企业商品信息、活动信息等内容，合理确定软文的目标用户与主题，根据产品和活动特点，撰写具有吸引力的软文标题，撰写能打动客户的软文并发布。

(2) 能合理设计软文格式，做到版面美观、醒目；能运用 Photoshop 软件设计图片，做到图文并茂，商品广告植入自然不突兀，提升软文质量。

(3) 遵守操作规范，具有安全意识。

(4) 具有诚信意识、法律意识。不能虚假宣传，不能出现违反广告法的相关内容。

### 2. 考试形式及要求

(1) 考试形式为上机操作测试。

(2) 考试为考生提供“考试素材”和 A4 白纸一张。考试素材中包含商品照片与说明文档(含企业信息、商品信息和活动信息等)。

(3) 考生利用提供的素材，使用 Photoshop 图像处理软件设计软文中所需图片，将制作完成的商品图片 2-4 张应用到撰写的软文中，软文要求图文并茂，不能有错别字，字数不少于 300 字。

(4) 考生应将作品保存并按规定方式提交，在作品中不得泄露真实的个人考试信息和学校名称等，否则本次考试不得分。

### 3. 技术要求

#### (1) 图片设计

按设计需要对图片进行大小和色彩的调整，要求图片清晰、不失真、不变形，并将调整后的图片应用到软文中。

#### (2) 软文标题

①准确，能体现软文主旨及商品的特点、优势、利益、价值。

②简洁，在通俗明了的前提下尽量简短。

③有特色，生动有趣，能吸引客户的阅读欲。

#### (3) 设计制作软文

①软文格式：能正确设置软文页面布局，合理处理段落、断句、留白、字体、颜色等。

②软文内容：要求图文并茂，有思想、有创意、内容健康；软文要灵活融入商品信息，设置商品链接。

③根据考试要求，将软文保存并提交。

### 4. 考试环境

每位考生配备一台计算机，考试用计算机之间不能实现文件共享。

#### (1) 硬件设备

①服务器配置：CPU 主频 3GHz 以上；硬盘空间 300GB 以上；内存 8GB 以上。

②客户端配置：CPU 主频 3GHz 以上；硬盘空间 200GB 以上；内存 8GB 以上。

③网络配置：局域网，100Mbps 带宽，计算机之间文件不能互传共享。

④各考点可根据自身实际情况进行相应配置，以便考试顺利进行。

#### (2) 软件环境

Windows 10、Microsoft Office 2010、Adobe Reader XI 11、Chrome 85、Adobe Photoshop CS6、搜狗五笔输入法、搜狗拼音输入法、WinRAR4.0 以上，软件均为中文版，不提供原介质包以外的第三方插件。

## 技能模块 3. 网店推广

### 1. 考试内容及要求

(1) 阅读分析考试所提供的相关材料。

(2) 能根据给定的商品信息，识别核心词、属性词、品牌词及营销词等相关的关键词。

- (3) 能根据商品信息中的关键词组合长尾词。
- (4) 能根据商品信息、关键词等内容，组合符合客户搜索习惯的标题。
- (5) 能根据时间流量数据确定推广时间。
- (6) 能根据地域流量数据确定推广地域。
- (7) 能根据给定的词库，筛选符合直通车推广要求的关键词。
- (8) 能根据直通车推广关键词及客户阅读习惯，撰写推广创意。
- (9) 具有较强的创新能力和网店推广能力。
- (10) 具有公平竞争意识，维护良好的市场秩序。
- (11) 设计的网店推广方案科学、合理，可操作性强。
- (12) 熟练使用 Excel 办公软件。

## 2. 考试形式及要求

- (1) 考试形式为上机操作测试。
- (2) 考试为考生提供“考试素材”和 A4 白纸一张。考试素材中包含商品信息的说明文档、关键词库等内容。
- (3) 根据商品信息中的关键词组合长尾词。长尾关键词应与商品信息（类目、标题、属性、描述）具有相关性，填写到指定位置。
- (4) 商品标题突出商品的品牌、名称、属性、特点和卖点等，不超过 60 个字符。
- (5) 选择的推广关键词要和商品具有相关性，符合转化率、点击率、搜索人气及竞争指数等指标要求。
- (6) 推广创意不少于 2 条，添加合适的推广人群。
- (7) 日限额、投放平台、推广时间和推广地域设置合理。
- (8) 考生应将作品保存并按规定方式提交，在作品中不得泄露真实的个人考试信息和学校名称等，否则本次考试不得分。

## 3. 考试环境

每位考生配备一台计算机，考试用计算机之间不能实现文件共享。

### (1) 硬件设备

- ①服务器配置：CPU 主频 3GHz 以上；硬盘空间 300GB 以上；内存 8GB 以上。
- ②客户端配置：CPU 主频 3GHz 以上；硬盘空间 200GB 以上；内存 8GB 以上。
- ③网络配置：局域网，100Mbps 带宽，计算机之间文件不能互传共享。
- ④各考点可根据自身实际情况进行相应配置，以便考试顺利进行。

## (2) 软件环境

Windows 10、Microsoft Office 2010、Adobe Reader XI 11、Chrome 85、Adobe Photoshop CS6、搜狗五笔输入法、搜狗拼音输入法、WinRAR4.0 以上，软件均为中文版，不提供原介质包以外的第三方插件。

## 技能模块 4. 客户服务与管理

### 1. 考试内容及要求

- (1) 阅读分析考试所提供的相关材料。
- (2) 熟练掌握网店客户服务常用话术。
- (3) 根据考试提供的客户问题，分析给定的素材，组织话术，回答客户的问题。
- (4) 具有良好的语言表达能力和客户沟通能力。
- (5) 设计的答案科学、合理。
- (6) 具有诚信意识，不能欺骗客户。
- (7) 具有服务意识，遵守客服礼仪，使用文明用语。

### 2. 考试形式及要求

- (1) 考试形式为上机操作测试。
- (2) 考试为考生提供“考试素材”和 A4 白纸一张。考试素材中包含说明文档（含企业信息、商品信息、活动信息、物流信息、支付信息、发票信息及退换货说明等）。
- (3) 考生根据要求进行售前、售中、售后客户服务。
- (4) 考生应将作品保存并按规定方式提交，在作品中不得泄露真实的个人考试信息和学校名称等，否则本次考试不得分。

### 3. 考试环境

每位考生配备一台计算机，考试用计算机之间不能实现文件共享。

#### (1) 硬件设备

- ①服务器配置：CPU 主频 3GHz 以上；硬盘空间 300GB 以上；内存 8GB 以上。
- ②客户端配置：CPU 主频 3GHz 以上；硬盘空间 200GB 以上；内存 8GB 以上。
- ③网络配置：局域网，100Mbps 带宽，计算机之间文件不能互传共享。
- ④各考点可根据自身实际情况进行相应配置，以便考试顺利进行。

#### (2) 软件环境

Windows 10、Microsoft Office 2010、Chrome 85、爱剪辑等视频编辑软件、搜狗五笔输入法、搜狗拼音输入法、WinRAR4.0 以上，软件均为中文版，不提供原介质包以外的第三方

插件。

## 技能模块 5. 新媒体营销

### 1. 考试内容及要求

- (1) 熟练使用爱剪辑或剪映视频处理软件，对商品视频进行剪辑，要求视频中的文字与场景布局合理，审美视觉好。
- (2) 能根据考试提供的素材进行短视频营销方案设计。
- (3) 能根据提供的素材进行用户分析，合理确定短视频营销活动的目标和主题。
- (4) 能根据营销目标选择合适的营销平台，合理安排营销时间，并进行发布设置。
- (5) 能科学、创新地策划营销活动内容，选择微博、微信等新媒体推广方式。
- (6) 设计的短视频营销活动方案科学、合理，可操作性强。
- (7) 具有较强的创新能力和营销策划能力。
- (8) 具有法律意识，遵守互联网规范。

### 2. 考试形式及要求

- (1) 考试形式为上机操作测试。
- (2) 考试为考生提供“考试素材”和 A4 白纸一张。考试素材中包含视频素材、说明文档（含企业信息、商品信息和活动信息等）。
- (3) 考生利用提供的视频素材，使用视频处理软件剪辑 1 个营销视频，视频内容要展示企业信息、商品信息和活动信息。视频剪辑要求条理有序、文字场景对应。
- (4) 考生根据要求，设计短视频推广方案。
- (5) 考试结束后，要求考生将制作好的视频文件保存并按规定方式提交。
- (6) 考生在考试答案中不得泄露真实的个人考试信息和学校名称等，否则本次考试不得分。

### 3. 考试环境

每位考生配备一台计算机，考试用计算机之间不能实现文件共享。

#### (1) 硬件设备

- ①服务器配置：CPU 主频 3GHz 以上；硬盘空间 300GB 以上；内存 8GB 以上。
- ②客户端配置：CPU 主频 3GHz 以上；硬盘空间 200GB 以上；内存 8GB 以上。
- ③网络配置：局域网，100Mbps 带宽，计算机之间文件不能互传共享。
- ④各考点可根据自身实际情况进行相应配置，以便考试顺利进行。

#### (2) 软件环境

Windows 10、Microsoft Office 2010、Chrome 85、爱剪辑、剪映、搜狗五笔输入法、搜

狗拼音输入法、WinRAR4.0 以上，软件均为中文版，不提供原介质包以外的第三方插件。

## 技能模块 6. 直播营销

### 1. 考试内容及要求

- (1) 阅读分析考试所提供的相关材料。
- (2) 能根据背景资料，科学、合理地策划直播营销活动的开场，包括直播计划、营销活动等。
- (3) 能熟练介绍商品的特点、功效、价格、物流及售后等信息。
- (4) 能合理、正确地回答客户提出的相关问题。
- (5) 能设计话术，对直播营销活动中产生的订单进行处理。
- (6) 能对直播营销活动进行控场，运用相关话术及时收尾。
- (7) 具有较强的沟通能力和语言表达能力。
- (8) 具有较强的创新能力和直播营销能力。
- (9) 具有诚信意识、法律意识、服务意识，杜绝虚假宣传，禁止散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定。
- (10) 设计的直播营销方案科学、合理，可操作性强。

### 2. 考试形式及要求

- (1) 考试形式为现场操作测试。
- (2) 考试为考生提供直播设备和背景资料（含企业信息、商品信息、活动信息、物流信息、支付信息、发票信息及退换货说明等）。
- (3) 考生根据提供的素材，现场撰写直播脚本，体现创意性与商业性。
- (4) 考生应将录制视频按规定方式提交，在视频中不得泄露真实的个人考试信息和学校名称等，否则本次考试不得分。

### 3. 考试环境

每位考生配备一台计算机，考试用计算机之间不能实现文件共享。

#### (1) 硬件设备

- ①服务器配置：CPU 主频 3GHz 以上；硬盘空间 300GB 以上；内存 8GB 以上。
- ②客户端配置：CPU 主频 3GHz 以上；硬盘空间 200GB 以上；内存 8GB 以上。
- ③网络配置：局域网，100Mbps 带宽，计算机之间文件不能互传共享。
- ④各考点可根据自身实际情况进行相应配置，以便考试顺利进行。

#### (2) 软件环境



Windows 10、Microsoft Office 2010、Adobe Reader XI 11、Chrome 85、Adobe Photoshop CS6、搜狗五笔输入法、搜狗拼音输入法、WinRAR4.0 以上，软件均为中文版，不提供原介质包以外的第三方插件。

## **技能模块 7. 网店营销策划方案**

### 1. 考试内容及要求

- (1) 能根据提供的素材资料描述网店的基本情况，包括网店名称、网店类别、网店主营产品等。
- (2) 能根据提供的素材资料进行 SWOT 分析，确定商品的市场定位。
- (3) 能根据提供的素材资料，分析竞品及商品目标群体的年龄、购买力等要素，确定商品的市场潜力。
- (4) 能根据提供的商品，从商品原材料、需求、竞品等方面进行商品定价。
- (5) 能根据商品类目和特点，确定并阐述网店推广方式。
- (6) 能根据网店与商品特点，确定并阐述网店促销方式。
- (7) 能根据策划内容合理确定预算。
- (8) 设计的策划方案科学、合理，可操作性强。
- (9) 具有较强的创新能力和营销策划能力。
- (10) 具有诚信意识、法律意识，切实尊重客户的合法权益，营造明白、放心、满意的消费环境。
- (11) 能根据提供的素材进行网店营销策划方案设计。

### 2. 考试形式及要求

- (1) 考试形式为上机操作测试。
- (2) 考试为考生提供“考试素材”和 A4 白纸一张。考试素材中包含市场信息、企业信息、商品信息和活动信息等。
- (3) 考生在 PPT 模板中设计网店营销策划方案，不得修改 PPT 模板中给定的版式、背景，不得删减网店营销策划方案的框架结构。
- (4) 考试结束后，考生应将作品保存到规定的文件夹里并按规定方式提交，在作品中不得泄露真实的个人考试信息和学校名称等，否则本次考试不得分。

### 3. 考试环境

每位考生配备一台计算机，考试用计算机之间不能实现文件共享。

- (1) 硬件设备

①服务器配置：CPU 主频 3GHz 以上；硬盘空间 300GB 以上；内存 8GB 以上。

②客户端配置：CPU 主频 3GHz 以上；硬盘空间 200GB 以上；内存 8GB 以上。

③网络配置：局域网，100Mbps 带宽，计算机之间文件不能互传共享。

④各考点可根据自身实际情况进行相应配置，以便考试顺利进行。

## （2）软件环境

Windows 10、Microsoft Office 2010、Chrome 85、搜狗五笔输入法、搜狗拼音输入法、WinRAR4.0 以上，软件均为中文版，不提供原介质包以外的第三方插件。