

浙江省高校招生职业技能考试大纲

商业类理论知识

一、考试大纲说明

(一) 考试形式

采用闭卷笔试形式。

(二) 考试时间

90分钟。

(三) 分值分配

满分180分，考试内容分为商品经营管理模块和电子商务模块（根据考生申报专业方向二选一），主要考查学生的专业理论知识。

(1) 商品经营管理模块主要考查商品经营知识，主要为“市场调研”、“营销策划与执行”、“客户拓展与维护”、“商品管理”、“商品销售”，分值为：

- a. 市场调研约30分；
- b. 营销策划与执行约50分；
- c. 客户拓展与维护约30分；
- d. 商品管理约50分；
- e. 商品销售约20分。

(2) 电子商务模块主要考查电子商务知识，主要为“电子商务基础”、“店铺运营”、“直播营销”、“网络营销推广”、“客户服务”、“新媒体营销”，分值为：

- a. 电子商务基础约40分；

- b. 店铺运营约30分；
- c. 直播营销约30分；
- d. 网络营销推广约30分；
- e. 客户服务约30分；
- f. 新媒体营销约20分。

（四）考试题型

考试题型包括单项选择题、多项选择题、判断题、填空题、连线题、排序题、名词解释、问答题、案例分析题、计算题、应用题等。

（五）考试能力要求

包括三个认知能力层次的要求，即了解、理解、掌握。

二、考试内容及范围

（一）商品经营管理模块理论知识考试内容

商品经营管理模块考查商品经营知识，包括市场调研、营销策划与执行、客户拓展与维护、商品管理、商品销售。

市场调研（约 30 分）		
序号	考试内容	考试要点
1	商业环境调研	(1) 了解二手资料的概念与作用、来源和途径 (2) 了解二手资料收集的方法和标准 (3) 理解商圈和商圈分析 (4) 理解二手资料评价的标准 (5) 理解二手资料的整理要点
2	市场需求调研	(1) 了解市场需求调研 (2) 了解资料的表现形式及资料分析的概念 (3) 了解调研报告中的常见错误 (4) 理解在线问卷调查法 (5) 掌握常用的定性分析方法和定量分析方法
3	品牌形象调研	(1) 了解街头拦截访谈调研 (2) 理解品牌调研的目的和内容

		(3) 理解调研报告的表达技巧及其中表格、图形的表现技巧 (4) 掌握街头拦截访谈调研的具体操作及技巧
4	消费者使用情况调研	(1) 了解电话调研提纲设计 (2) 理解电话调研法 (3) 掌握电话调研的基本规范及技巧 (4) 掌握抽样调研
5	市场渠道调研	(1) 了解访谈调研的类型及特点 (2) 理解市场营销渠道的概念及类型
6	竞争者调研	(1) 了解竞争者调研 (2) 了解竞争者调研报告主要内容 (3) 理解观察调研法

营销策划与执行（约 50 分）

序号	考试内容	考试要点
1	策划方案 框架搭建	(1) 了解市场营销观念的演变 (2) 了解营销策划的基本流程 (3) 理解 4P 策略 (4) 掌握营销策划方案的基本结构 (5) 掌握 SWOT 分析法
2	品牌定位策划	(1) 理解品牌的概念与内涵 (2) 理解品牌策略 (3) 理解根据产品特性选择合适的品牌策略 (4) 理解定位的概念及策略 (5) 理解品牌定位的含义 (6) 掌握“定位三角” (7) 掌握品牌定位策划流程
3	营业推广策划	(1) 理解营业推广及其特点 (2) 理解营业推广方式 (3) 理解营业推广的策划与实施流程 (4) 理解营业推广策划方案的基本结构 (5) 理解营业推广实施效果的评估 (6) 掌握营业推广方式的选择 (7) 掌握营业推广策划方案制订 (8) 掌握营业推广实施的要领
4	公关活动策划	(1) 了解公关活动的形式

		<ul style="list-style-type: none"> (2) 理解公关活动 (3) 理解公关主题活动的含义 (4) 理解公关主题活动策划的基本原则 (5) 掌握公关活动策划执行流程
5	联合推广策划	<ul style="list-style-type: none"> (1) 了解联合推广的分类 (2) 了解联合推广的原则 (3) 理解联合推广的内涵 (4) 理解联合推广方案策划所需解决的问题 (5) 掌握品牌联合推广的步骤、条件及原则

客户拓展与维护（约 30 分）

序号	考试内容	考试要点
1	客户选择	<ul style="list-style-type: none"> (1) 理解客户及客户分类 (2) 理解优质客户、劣质客户 (3) 理解市场细分含义 (4) 掌握市场细分标准 (5) 掌握目标市场 (6) 掌握目标客户及选择标准
2	客户开发	<ul style="list-style-type: none"> (1) 了解寻找目标客户的方法 (2) 了解目标客户拜访 (3) 了解潜在需求的类型和特点 (4) 理解现实需求和潜在需求 (5) 理解客户需求层次 (6) 掌握目标客户说服 (7) 掌握开发客户潜在需求的方法
3	客户维护	<ul style="list-style-type: none"> (1) 了解造成客户流失的原因 (2) 了解流失客户回访工作流程 (3) 理解客户满意和客户满意度 (4) 理解客户忠诚和客户忠诚度 (5) 掌握客户回访技巧
4	重要客户管理	<ul style="list-style-type: none"> (1) 了解重要客户及其特征和价值 (2) 理解客户识别 (3) 理解客户分类管理 (4) 理解重要客户管理的概念 (5) 掌握 ABC 分类法 (6) 掌握重要客户识别方法

		(7) 掌握重要客户管理的措施
5	客户信息管理	(1) 了解客户信息收集的内容和方法 (2) 了解客户信息登记形式 (3) 了解客户信息管理系统及其作用 (4) 了解 CRM 功能模块 (5) 理解客户信息与客户信息表 (6) 理解客户信息管理的意义、重要性和原则 (7) 理解客户信息管理系统与传统客户管理的区别

商品管理（约 50 分）		
序号	考试内容	考试要点
1	商品分类	(1) 了解商品分类及原则 (2) 了解商品代码及商品编码方法 (3) 理解商品和商品整体概念
2	商品质量鉴定	(1) 了解纺织品及日用工业品的质量要求 (2) 理解食品商品的质量要求 (3) 掌握感官鉴定法
3	商品包装	(1) 了解商品包装的分类 (2) 了解礼品包装色彩搭配技巧 (3) 理解商品包装个性化 (4) 掌握销售包装标志
4	商品陈列	(1) 了解橱窗陈列及分类 (2) 了解常用的橱窗陈列方法 (3) 了解柜台陈列 (4) 了解货架陈列 (5) 了解专题陈列与专区陈列 (6) 理解商品陈列 (7) 掌握展台陈列的技巧
5	损耗管理	(1) 了解盘点及其目的、流程 (2) 了解盘点损耗 (3) 理解保质期相关概念 (4) 理解商品标价签
6	商品养护	(1) 了解温湿度对商品质量的影响 (2) 了解常见农产品标志 (3) 了解化妆品的共性、功效、分类及管理基本要求 (4) 理解仓虫的生活习性

		(5) 理解农产品的一般特性 (6) 掌握温湿度控制管理的方法及注意事项 (7) 掌握仓虫的防治措施 (8) 掌握农产品的储存方式
--	--	--

商品销售（约 20 分）		
序号	考试内容	考试要点
1	售前准备	(1) 了解基础仪容和妆饰礼仪 (2) 了解仪表的协调 (3) 了解男士、女士仪表礼仪 (4) 了解销售员的要求和职责 (5) 理解礼仪与商务礼仪 (6) 理解推销的概念
2	推介商品	(1) 了解商品推介的基本流程 (2) 了解电话推介流程 (3) 理解常用的网络推介工具 (4) 理解商品推介的方法 (5) 掌握商品推介的技巧
3	售后服务	(1) 了解售后接待的流程和基本要求 (2) 了解“三包”服务规范 (3) 了解顾客投诉的常见内容和原因 (4) 了解顾客信息反馈的流程和方式 (5) 理解售后服务的内容与具体工作 (6) 掌握售后退换货服务工作步骤 (7) 掌握顾客投诉处理的方法和流程

(二) 电子商务模块理论知识考试内容

电子商务模块考查电子商务知识，包括电子商务基础、店铺运营、直播营销、网络营销推广、客户服务、新媒体营销。

电子商务基础（约 40 分）		
序号	考试内容	考试要点
1	商业与零售	(1) 了解商业的产生、发展与转型 (2) 了解零售业的变革和发展及电子商务发展历程 (3) 理解商业类型和零售业态类型 (4) 理解商业、零售业、电子商务和新零售基本概念 (5) 掌握新零售特征和技术
2	零售目标制定与分解	(1) 了解制定零售目标的作用和流程 (2) 理解零售目标的基本概念和零售目标分解的意义 (3) 理解制定零售目标的原则 (4) 掌握零售目标分解的方法
3	零售商品管理	(1) 了解商品管理的目的和内容 (2) 了解商品规划要素 (3) 理解商品规划、商品定位基本概念及商品管理控制策略 (4) 掌握商品结构、商品组合及其应用策略
4	零售商品采购	(1) 了解商品采购的注意事项、准备工作及常见商品采购渠道 (2) 理解商品采购渠道的基本概念及商品采购渠道选择的原则 (3) 掌握商品采购的流程
5	零售商品整合营销	(1) 了解促销的作用 (2) 理解促销和整合营销传播的基本概念 (3) 理解整合营销传播的效果及思路 (4) 掌握常用促销方式和整合营销传播的工具
6	网上商店	(1) 了解电子商务平台、网上商店的页面及功能 (2) 理解网上商店和电子商务模式的基本概念 (3) 理解网上商店的类型和优劣势 (4) 理解电子商务模式分类

7	客户服务	<p>(1) 了解客服人员应具备的素质</p> <p>(2) 理解客户、客户服务、沟通的基本概念</p> <p>(3) 理解客户服务的作用、客服的类型、沟通的作用</p> <p>(4) 掌握客服人员与客户沟通的原则及一般流程与要点</p>
8	电子商务物流	<p>(1) 了解电子商务与物流之间的关系、智慧物流的发展趋势</p> <p>(2) 理解电子商务物流和智慧物流的基本概念</p> <p>(3) 理解智慧物流的特征</p> <p>(4) 掌握电子商务物流包含的主要内容及重要性</p>
9	电子商务支付方式	<p>(1) 了解电子支付和传统支付的区别、电子支付的优势、典型的第三方支付平台</p> <p>(2) 理解电子支付和第三方支付的基本概念</p> <p>(3) 理解电子支付的特点和类型</p> <p>(4) 理解第三方支付的特点和中介模式</p>
10	网络营销	<p>(1) 了解网络营销的发展历程和常见的网络营销形式</p> <p>(2) 理解传统营销和网络营销的基本概念</p> <p>(3) 理解传统营销和网络营销的特点和区别</p> <p>(4) 理解网络营销和电子商务的关联</p>
11	电子商务技术与安全	<p>(1) 了解电子商务新兴技术及其应用场景</p> <p>(2) 理解电子商务技术和电子商务安全的基本概念</p> <p>(3) 掌握关键的电子商务技术类别和电子商务安全相关内容、问题及防范对策</p>
12	电子商务法律法规	<p>(1) 了解电子商务法律体系、不同电子商务法律法规的主要内容、电子商务领域常见的违法行为</p> <p>(2) 理解电子商务法的基本概念</p> <p>(3) 理解《电子商务法》及其立法背景、作用、适用范围</p>

店铺运营（约 30 分）以主流电商平台为准

序号	考试内容	考试要点
1	店铺入驻	<p>(1) 了解市场数据分析工具和不同电子商务平台的模式、特点、规则</p> <p>(2) 理解标品、非标品</p>

		<p>(3) 掌握店铺目标消费群体类型</p> <p>(4) 掌握店铺商品价格定位、常见的货源渠道</p> <p>(5) 掌握店铺入驻流程和相关知识</p>
2	店铺首页装修	<p>(1) 了解店铺页面常用模块、商品分类方法</p> <p>(2) 了解店铺模板配色方案</p> <p>(3) 理解店铺风格的类型和作用</p> <p>(4) 理解店铺首页结构及常见的首页布局形式</p> <p>(5) 理解常见的店招类型和店招设计要点</p> <p>(6) 掌握常见轮播图片排版布局、图片轮播模块规格及编辑窗口内容</p>
3	商品上架	<p>(1) 了解平台价格发布规则</p> <p>(2) 理解运费模板的作用、设置要点和售后服务</p> <p>(3) 理解店铺商品结构、主流电商平台价格相关定义</p> <p>(4) 理解商品标题和导购标题的区别、商品描述的优化技巧</p> <p>(5) 理解通用白底图设计规范与要求、商品标题法则和商品属性</p> <p>(6) 掌握商品定价技巧、商品标题关键词类型和组合、导购标题设置技巧和要求</p> <p>(7) 掌握主流电商平台商品主图的规格和作用、主图要求、商品描述的内容和作用</p>
4	订单管理	<p>(1) 了解主流电商平台七天无理由退货规则</p> <p>(2) 理解订单审核的具体内容</p> <p>(3) 理解退换货的主要原因、主流电商平台商品库存模式</p> <p>(4) 掌握消费者保障服务、中差评产生的主要原因及应对策略</p> <p>(5) 掌握常见的物流方式</p>
5	日常数据分析	<p>(1) 了解图标和图表在数据分析中的功能</p> <p>(2) 理解店铺经营核心数据指标和数据报表</p> <p>(3) 掌握店铺原始数据的整理操作方法</p> <p>(4) 掌握数据关系和图表类型的对应关系和图表类型说明</p>

直播营销（约 30 分）

序号	考试内容	考试要点
----	------	------

1	直播前准备	<p>(1) 了解直播营销的作用和直播环节的设计</p> <p>(2) 理解直播营销、主播、主播风格、人设的基本概念</p> <p>(3) 理解直播策划方案的基本要素与构成</p> <p>(4) 理解直播脚本的基本要素、直播物料的类型和目标受众人群的特点</p> <p>(5) 掌握直播脚本的撰写</p>
2	直播间搭建	<p>(1) 了解直播间的类型与岗位、直播场景的类型与作用、直播网络环境和直播推流软件的检查</p> <p>(2) 理解直播主题与风格和直播间搭建的注意事项</p> <p>(3) 掌握直播间常用设备和调试技巧、直播间常用布光方法</p>
3	直播预热	<p>(1) 了解预热宣传海报、短视频制作的相关工具、发布直播预告的平台</p> <p>(2) 理解直播预告和直播引流的基本概念、直播预告的类型、直播引流的方式</p> <p>(3) 理解预热宣传海报和预热短视频的要素、形式、作用</p> <p>(4) 掌握直播预告的发布技巧</p>
4	直播讲解	<p>(1) 了解直播讲解流程和直播平台的主要规则</p> <p>(2) 理解商品卖点和话术的基本概念</p> <p>(3) 理解直播商品的卖点特点和卖点提炼</p> <p>(4) 理解话术的类型和作用</p> <p>(5) 掌握直播间促单的方法与技巧</p> <p>(6) 掌握商品、活动推荐的方法与技巧</p>
5	直播场控	<p>(1) 了解场控任务要点</p> <p>(2) 理解互动工具的类型与作用</p> <p>(3) 理解商品链接推送注意事项、促单的方式</p> <p>(4) 掌握直播节奏调节的方法与技巧</p> <p>(5) 掌握粉丝的概念、类型、特点</p>
6	直播应急处理	<p>(1) 了解直播 FAQ 的类型、作用、要素</p> <p>(2) 理解直播应答技巧和注意事项</p> <p>(3) 掌握评论区秩序维护的方法、负面言论的类型与处理方法</p>
7	直播复盘	<p>(1) 了解常用的直播数据指标</p> <p>(2) 理解直播数据图表的结构、作用</p> <p>(3) 掌握直播数据分析的方法</p>

		(4) 掌握直播总结、优化的方法与技巧
--	--	---------------------

网络营销推广（约 30 分）		
序号	考试内容	考试要点
1	市场信息获取与分析	(1) 了解数据获取工具、市场信息采集的重要性 (2) 理解市场信息的概念、市场信息过滤、整理与分析 (3) 理解各类工具在获得市场信息中体现的差异性 (4) 掌握市场信息获取的原则、方法及数据的分类
2	客户标签体系搭建	(1) 了解营销自动化工作流程和营销自动化工具 (2) 了解标签体系的作用、建立客户标签的作用 (3) 理解营销自动化、标签体系、客户标签的定义 (4) 理解搭建标签体系的方式、客户标签的类型 (5) 掌握建立客户标签的方法
3	营销活动方案执行	(1) 了解营销活动方案执行的部门及岗位职能 (2) 理解网络营销活动策略和执行计划 (3) 掌握网络营销推广的方法与工具
4	网络市场细分	(1) 了解竞争对手数据收集途径 (2) 理解市场细分的基本概念和竞店、竞品的类型 (3) 掌握差异化营销的分类
5	营销活动监控与反馈	(1) 了解网络营销活动监控意义、监控工具和营销活动监控报表 (2) 理解网络营销活动监控的基本概念 (3) 理解网络营销活动效果、评估方法与指标 (4) 掌握网络营销活动监控的流程、活动数据评估方法和指标
6	付费推广	(1) 了解付费推广的优势 (2) 理解付费推广推广计划、推广策略及相关规则 (3) 掌握付费推广数据的监控、推广效果主要指标

客户服务（约 30 分）		
序号	考试内容	考试要点
1	客服工作准备	(1) 了解客服基本工作流程、分类和作用 (2) 了解平台规则、客服工具 (3) 理解客户服务定义、客服素养及职业价值观

		(4) 掌握客服人员心态问题和调整心态的方法
2	客户咨询回复	(1) 了解客服咨询执行标准与客户咨询问题类型 (2) 理解礼貌用语和商品咨询应答话术 (3) 理解物流订单信息、物流查询和店铺活动应答术语 (4) 掌握订单促成和催付流程
3	异常订单处理	(1) 了解异常订单分类和成因 (2) 理解常见客户异议类型与应对策略 (3) 掌握退换货沟通、异常订单处理流程
4	售后纠纷处理	(1) 了解客户投诉原因和分类 (2) 理解客户投诉的心理和类型 (3) 理解平台投诉纠纷和行政投诉纠纷 (4) 掌握客户投诉的处理流程与技巧
5	客户分类维护	(1) 了解客户分类标准与分类流程 (2) 理解客户等级划分与归类、客户档案信息表 (3) 理解客户关怀、店铺流失客户原因 (4) 掌握客户回访技巧和方法 (5) 掌握客户二次营销方法和技巧
6	评价舆情管理	(1) 了解客户评价、风险管理方案 (2) 了解常见客户社交平台、常见客户评价分类和形式 (3) 理解客户评价监控和收集、中差评处理流程和方法 (4) 掌握客户评价内容收集方法、客户舆情处理原则

新媒体营销（约 20 分）

序号	考试内容	考试要点
1	短视频运营	(1) 了解主流短视频平台的种类、特点、规则、视频拍摄器材 (2) 理解短视频运营定义、短视频脚本内容、拍摄场景的布置技巧 (3) 理解短视频脚本协助撰写、拍摄和后期制作 (4) 掌握短视频账号的定位、开通、包装和维护 (5) 掌握短视频发布流程
2	社群运营	(1) 了解社群运营的目标和规则

		<p>(2) 理解社群运营的概念和特点、社群的定位、社群营销粉丝画像</p> <p>(3) 掌握社群运营账号开通、运营目标的制定</p> <p>(4) 掌握社群活动策划</p>
3	内容运营	<p>(1) 了解内容运营渠道特点、图文排版和处理工具</p> <p>(2) 理解内容运营的基本概念、内容营销活动主题和目标</p> <p>(3) 掌握内容运营目标客户特征、挖掘商品卖点方法</p> <p>(4) 掌握图文编辑、排版、制作、发布的方法和技巧</p> <p>(5) 掌握营销文案的要点和标题的种类</p>
4	新媒体数据收集与分析	<p>(1) 了解数据分析工具的种类</p> <p>(2) 理解短视频运营数据指标、种类</p> <p>(3) 理解社群运营数据指标、种类</p> <p>(4) 理解内容运营数据指标、种类</p> <p>(5) 掌握新媒体数据收集与分析的方法和流程</p>