

## 《跨境电子商务员》考试大纲

### 第一部 说明

一、本大纲依据《跨境电子商务员》标准编制，是跨境电子商务员考试的依据。

二、本大纲知识点按照考试科目的体例编排，要求考生了解相关基本知识、掌握相关操作技能。

### 第二部 基础知识

#### 一、电子商务基础知识

（一）电子商务定义

（二）电子商务种类

#### 二、网络浏览与搜索

（一）Internet Explorer 浏览器的使用

（二）网络搜索及常用搜索网站

#### 三、网页及编写工具

（一）HTML 语言基础

（二）常用 HTML 和图片编辑软件

#### 四、电子商务的网络安全

电子商务安全管理

#### 五、消费者权益保护

消费者权益法律知识

## 第三部 操作技能

### 一、网店开设与维护

#### （一）理论内容

##### 1、在第三方平台上开设网店

- (1)典型电子商务平台
- (2)开设网店前期准备
- (3)获得图片的存储空间
- (4)店标设计
- (5)网店公告
- (6)店铺类目和商品描述模板

##### 2、网店开设和网店功能

- (1)网店开设的步骤
- (2)网店功能（前台）
- (3)网店功能（后台）

#### （二）技能实训内容

##### 1、在第三方电子商务平台上开设网店

- (1)网店开设申请
- (2)配置网店布局
- (3)配置网店功能模块
- (4)商品和信息录入
- (5)配置支付方式

## 2、网店维护

- (1)调整网店布局
- (2)增删网店功能模块
- (3)修改网店风格

## 二、商务信息处理

### (一) 理论内容

#### 1、商品信息操作

- (1)网络商务信息的采集方法
- (2)网络商务信息的分类整理方法

#### 2、网络广告与网络广告的发布

- (1)网络广告知识
- (2)网络广告发布

#### 3、商品分类

- (1)商品分类知识
- (2)商品分类方法
- (3)商品编码
- (4)商品目录

#### 4、电子邮件列表与群发邮件的应用

- (1)电子邮件列表
- (2)群发邮件的应用

#### 5、网络问答、论坛、RSS、邮件订阅等工具的使用方法

(1)RSS 的运用

(2)博客的运用

## 6、网络营销基本概念

(1)市场营销

(2)网络营销基础知识

(3)网络市场调研

(4)网上销售产品策略

(5)网络成交技巧

## (二) 技能实训内容

### 1、网络信息收集整理

(1)使用网络检索工具采集信息

(2)使用网络问答、论坛、RSS、邮件订阅等信息交流工具搜索信息

(3)搜索符合要求的相关网站、论坛、博客

网络信息分类整理

### 2、商品信息操作

(1)进行商品信息的发布

(2)进行商品信息的撤销

(3)商品信息的更新和维护

### 3、商务信息发布

(1)在网站上发布、维护和撤销商务信息

(2)在外部网站、论坛、博客、SNS 上发布商务信息

### 三、客户服务

#### （一）理论教学内容

##### 1、物流基础知识

(1)物流的基本概念

(2)生产企业物流

(3)商业物流

(4)第三方物流

##### 2、仓储与配送

(1)仓储

(2)配送功能要素

(3)配送合理化的判断标志

##### 3、售前咨询

(1)电话营销

(2)短信营销

(3)即时通讯工具营销

(4)电话咨询服务

(5)售前咨询

##### 4、售后服务

(1)售后服务规范

(2)售后服务技巧

##### 5、订单操作

(1)网上单证知识

(2)订单处理流程

## 6、网上支付

(1)传统支付

(2)网上支付基础知识

(3)常用网上支付工具

(4)网上银行

## (二) 技能实训内容

### 1、售前咨询

(1)商品信息、价格方面的售前咨询

(2)商品交付方面的售前咨询

(3)商品服务保障方面的售前咨询

(4)支付方面的售前咨询

### 2、订单操作

(1)录入和生成订单

(2)订单信息的审核

(3)订单信息的变更

(4)订单状态查询

### 3、支付操作

(1)使用电子支付工具或第三方支付平台完成电子支付

(2)指导客户完成支付

(3)使用网上支付平台、网上银行等进行网店账务查询

#### 4、配送操作

(1)商品配送方式的选择

(2)填写、打印出货单、配货单、快递单等

(3)商品配送状态查询

#### 5、售后服务

(1)在线进行客户常见问题的解答

(2)记录和整理客服相关信息

(3)客户回访

### 四、跨境作业操作

#### (一) 理论教学内容

##### 1、贸易术语

##### (1)有关贸易术语的国际贸易惯例

a) 《国际贸易术语解释通则®2010》

b) 《1932 年华沙—牛津规则》

c) 《1990 年美国对外贸易定义修订本》

##### (2)Incoterms2010 概述

a) 国际贸易术语解释通则 2010 中 11 个术语的分类

b) 国际贸易术语的使用

c) 国内贸易与国际贸易术语的关系

d) 电子信息

e) 链式销售

(3)对各种贸易术语的解释

a) EXW ( EX WORKS 工厂交货 )

b) FCA ( FREE CARRIER 货交承运人 )

c) CPT ( CARRIAGE PAID TO 运费付至 )

d) CIP ( CARRIAGE AND INSURANCE PAID TO 运费和保险费付至 )

e) DAT ( DELIVERED AT TERMINAL 运输终端交货 )

f) DAP ( DELIVERED AT PLACE 目的地交货 )

g) DDP ( DELIVERED DUTY PAID 完税后交货 )

h) FAS ( FREE ALONGSIDE SHIP 船边交货 )

i) FOB ( FREE ON BOARD 船上交货 )

j) CFR ( COST AND FREIGHT 成本加运费 )

k) CIF ( COST INSURANCE AND FREIGHT 成本、保险费加运费 )

2、报关管理及对外贸易管制

(1)报关管理制度

(2)报关作业流程

(3)一般进出口货物的报关

(4)保税货物报关

(5)减免税货物的报关程序

(6)暂准进出境货物的报关程序

(7)过境、转运、通运货物的报关程序

(8)其他进出境货物的报关程序

(9)海关监管货物的特殊申报程序

### 3、出入境货物检验检疫

(1)入境货物报检的一般规定

(2)入境动物及动物产品的报检

(3)入境植物及植物产品的报检

(4)其他有特殊要求入境货物的报检

(5)出境货物报检的一般规定

(6)出境动物及其产品的报检

(7)出境植物及其产品的报检

(8)其他有特殊要求出境货物的报检

### 4、外汇管理

(1)外汇管理基本规定

(2)出口退税知识

## (二) 技能实训内容

### 1、报关作业流程

(1)一般进出口货物的报关操作

(2)出入境货物检验检疫报检操作

(3)出口退税知识操作