

跨境电商B2C数据运营 职业技能等级标准

(2021年1.0版)

阿里巴巴（中国）网络技术有限公司
浙江中渤教育科技有限公司

2021年2月 发布

制定

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 适用院校专业	2
5 面向职业岗位（群）	3
6 职业技能要求	3
参考文献	14

前 言

本标准按照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。

本标准起草单位：阿里巴巴（中国）网络技术有限公司、浙江大学、浙江金融职业学院、浙江机电职业技术学院、北京联合大学、浙江中渤教育科技有限公司。

本标准主要起草人：钱震斌、李伟、马述忠、章安平、廖润东、郑春芳、茹宝、戴小红、王婧、王琼、王晴岚、葛永明、包发根、张枝军、李姿、周蜀成、占星星、王敏、辛玉麟、肖旭。

声明：本标准的知识产权归属于阿里巴巴（中国）网络技术有限公司和浙江中渤教育科技有限公司，未经阿里巴巴（中国）网络技术有限公司和浙江中渤教育科技有限公司同意，不得印刷、销售。

1 范围

本标准提出了跨境电商 B2C 数据运营职业技能等级对应的工作领域、工作任务及职业技能要求。

本标准适用于跨境电商 B2C 数据运营职业技能培训、考核与评价，相关用人单位的人员聘用、培训与考核可参照使用。

2 规范性引用文件

下列文件对于本标准的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本标准。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

GB/T 1.1-2009 《标准化工作导则》第1部分：标准的结构和编写

GB/T 31232.1 电子商务统计指标体系 第1部分：总体

GB/T 38652-2020 电子商务业务术语

Q/ZEA 001—2016 浙江省电子商务行业联盟企业标准 术语和定义

3 术语和定义

国家、行业标准界定的，以及下列术语和定义适用于本标准。

3.1 跨境电子商务 Cross-Border Electronic Commerce

为分属不同关境的交易主体，通过国际互联网达成交易、进行支付和结算，并通过跨境物流送达商品、完成交易的经营活动。

3.2 跨境电子商务 B2C B2C Cross-Border Electronic Commerce

跨境企业卖家对跨境个人买家的电子商务模式。

3.3 跨境电商 B2C 数据运营 Data-based Operation in B2C Cross-Border Electronic Commerce

跨境电商 B2C 应用和服务企业运用数据运营和管理业务。

3.4 跨境电商数字营销 Digital Marketing in Cross-border Electronic Commerce

运用数字技术手段在跨境电商 B2C 业务中开展营销活动。

3.5 跨境电商数据分析 Cross-Border Electronic Commerce Data Analysis

用统计的方法对跨境电商 B2C 业务中产生的数据进行采集、处理和分析，对运营策略提供精准的指导。

4 面向院校专业

中等职业学校：跨境电子商务、电子商务、国际商务、网络营销、移动商务、市场营销、客户服务等专业。

高等职业学校：跨境电子商务、国际商务、国际经济与贸易、国际贸易实务、商务英语、商务韩语、商务日语、报关与国际货运、物流管理、市场营销、电子商务、移动商务、网络营销等专业。

应用型本科学校：跨境电子商务、国际经济与贸易、国际商务、国际贸易实务、电子商务、商务英语、物流管理、市场营销等专业。

5 面向职业岗位（群）

主要面向跨境电子商务 B2C 应用和服务企业，涉及工作岗位（群）包括跨境电商运营（如助理、专员和店长等）、跨境电商数据分析（如助理、专员和专家等）和跨境电商数字营销（如助理、专员和专家等）等。

6 职业技能要求

6.1 职业技能等级划分

跨境电商 B2C 数据运营职业技能等级分为三个等级：初级、中级、高级，三个级别依次递进，高级别涵盖低级别职业技能要求。

【跨境电商 B2C 数据运营】（初级）：主要面向跨境电子商务 B2C 应用和服务企业，跨境电商运营、数据分析和数字营销等岗位，根据店铺发展目标，主要完成产品数据采集与整理、产品数据化运营和客户数据化维护等工作。

【跨境电商 B2C 数据运营】（中级）：主要面向跨境电子商务 B2C 应用和服务企业，跨境电商运营、数据分析和数字营销等岗位，除具备完成初级岗位所有工作任务的能力以外，主要完成店铺数据采集与分析、店铺数据化运营和海外流量数据化推广等工作。

【跨境电商 B2C 数据运营】（高级）：主要面向跨境电子商务 B2C 应用和服务企业，跨境电商运营、数据分析和数字营销等岗位，除具备完成中级岗位所有工作任务的能力以外，主要完成数据运营策略制定、数字营销管理和线上交易数据化管理等工作，逐步推进品牌营销。

6.2 职业技能等级要求描述

表 1 跨境电商 B2C 数据运营职业技能等级要求（初级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 产品数据采集与	1.1 热销产品数据采集	1.1.1 能够根据数据采集方案，通过店铺后台采集目标国市场的热销产品数据。

工作领域	工作任务	职业技能要求
整理	与整理	<p>1.1.2 能够根据数据分析方案，通过 excel 等工具对热销产品的成交指数、浏览-支付转化率排名和竞争指数等数据进行整理。</p> <p>1.1.3 能够根据热销产品的分析结果，在店长的指导下，制定热销产品动态变化报表，及时跟踪店铺发展趋势。</p> <p>1.1.4 能够根据热销产品的分析结果，协助店长完成产品选品。</p>
	1.2 产品热销属性采集与整理	<p>1.2.1 能够根据数据采集方案，通过店铺后台采集目标国市场产品的热销属性数据。</p> <p>1.2.2 能够根据数据分析方案，通过 excel 等工具对产品热销属性的属性名、属性值和对应的成交指数等数据进行整理。</p> <p>1.2.3 能够根据热销属性的分析结果，在店长的指导下，制定热销属性监控报表，及时跟踪产品在不同报告期热销属性变化。</p> <p>1.2.4 能够根据产品热销属性分析结果，协助店长完成产品属性的初步优化。</p>
	1.3 热搜产品数据采集与整理	<p>1.3.1 能够根据数据采集方案，通过店铺后台采集目标国市场产品的热搜数据。</p> <p>1.3.2 能够根据数据分析方案，通过 excel 等工具对热搜产品的商品关键词、搜索指数、搜索人气、浏览-支付转化率排名、竞争指数等数据进行整理。</p> <p>1.3.3 能够根据热搜产品的分析结果，在店长的指导下，制定热搜产品动态变化报表，及时跟踪店铺热搜产品变化趋势。</p> <p>1.1.4 能够根据热搜产品的分析结果，初步了解目标国市场消费者对产品的搜索习惯等偏好。</p>
2. 产品数据化运营	2.1 产品数据化企划	<p>2.1.1 能够通过买家画像及选品规则，整理买家性别、年龄、购买时间、购买次数等数据，协助调整产品选品方向。</p> <p>2.1.2 能够运用选品专家等工具，整理热销词、热搜词等数据，初步完成选品。</p> <p>2.1.3 能够根据产品重量体积及产品特性，结合平台物流渠道，初步创建物流模板。</p> <p>2.1.4 能够根据产品特性及发展规划，初步完成产品上新任务。</p>
	2.2 标题数据化撰写	<p>2.2.1 能够在店长的指导下初步分析买家搜索习惯，通过平台热搜词数据分析、搜索栏关键词联想分析等，初步提炼标题关键词。</p> <p>2.2.2 能够掌握产品标题编写要求及注意事项，根据产品特性及卖点，结合关键词初步完成产品标题撰写。</p>
	2.3 产品流	<p>2.3.1 能够根据产品初期发展目标，在店长指导下完成产品流量</p>

工作领域	工作任务	职业技能要求
	量数据化分析	数量、流量来源及占比等数据采集。 2.3.2 能够利用 excel 对采集的数据进行处理，形成分析所需柱状图、饼状图、折线图等。 2.3.3 能够对采集到的数据进行初步分析，了解流量来源及变化趋势，为产品优化及新产品上架提供数据支撑。
3. 客户数据化维护	3.1 目标客户国家分布分析	3.1.1 能够协助店长进行目标客户分析，初步了解目标客户国家分布。 3.1.2 能够根据客户国家分布，协助店长分析店铺在不同国家的优劣势，为产品国际市场开拓提供数据支撑。 3.1.3 能够针对国家分布结果，找出产品重点发展国家及机会国家，并且针对不同国家国情、风俗习惯等对布局店铺产品提出建议
	3.2 产品客户分类	3.2.1 能够根据店铺运营目标和海外市场变化，在店长的指导下，及时更新和维护产品信息，收集客户的反馈，协助店长进行产品升级，丰富店铺产品品类。 3.2.2 能够根据店铺运营目标和产品定位，对店铺内产品进行分组整理。
	3.3 客户维护	3.3.1 能根据海外客户的合理要求，协助店长妥善处理客户提出的跟商品和物流有关的问题。 3.3.2 在店长的指导下，能够收集和整理与顾客交流的有效信息，不断了解顾客需求，对产品的开发升级提出建议。 3.3.3 能够运用店铺客户管理工具，在店长的指导下分析整理客户资料，协助店长维护客户。

表 2 跨境电商 B2C 数据运营职业技能等级要求（中级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 店铺数据采集与分析	1.1 行业数据采集与分析	1.1.1 能够根据店铺运营方案，运用数据采集工具，通过站内渠道采集行业信息，整理平台上不同行业的访客数、搜索指数、供需指数等数据，分析行业结构及行业容量。 1.1.2 能够根据店铺需求，采集同一行业下不同子类目访客数、搜索指数、供需指数、客单价、父类目金额占比等数据，分析子行业容量、需求、占比等，为店铺选品提供数据支撑。 1.1.3 能够通过谷歌趋势、卖家精灵等工具，合法采集不同跨境电商平台行业访客数、浏览量、订单数量、支付金额、供需指数等数据，

工作领域	工作任务	职业技能要求
		<p>并对数据进行整理。</p> <p>1.1.4 能够分析不同跨境电商平台行业发展现状及趋势，为店铺精准选择行业及行业产品提供数据支撑，不断优化和丰富店铺选品。</p>
	1.2 竞品数据采集与分析	<p>1.2.1 能够根据店铺运营方案，运用数据采集工具，合法采集竞争对手上架产品数、客单价、热销产品、成交数量和消费者评价等数据。</p> <p>1.2.2 能够运用 excel 等工具，分析竞争对手产品优势、热销国家和地区、销售数据，不断优化店铺产品，提升店铺产品的市场竞争力。</p> <p>1.2.3 能够根据竞品及竞店数据分析，找出自身产品与竞品之间的差异，取长补短，及时对产品及店铺做出优化。</p> <p>1.2.4 能够根据店铺运营目标，制作竞品及竞店数据追踪动态表格，定期追踪竞品各项重要数据，发现客户需求，根据竞品数据变化及时优化店铺产品。</p>
	1.3 运营数据采集与分析	<p>1.3.1 能够根据店铺运营方案，采集店铺内产品访客数、点击率、浏览量、平均停留时长、加购加收藏人数、转化率等重要指标数据。</p> <p>1.3.2 能够根据店铺运营方案，利用 excel 等工具处理产品访客数、点击率、加购加收藏人数、支付转化率等数据，制定增加产品加购加收藏人数、提升产品支付转化率的方案。</p> <p>1.3.3 能够根据店铺运营要求，完成店铺内访客数、点击率、加购加收藏人数、支付转化率等指标的分析，通过折线图、饼状图等将分析结果可视化。</p> <p>1.3.4 能够根据店铺运营要求，制作数据追踪表格，定期追踪店铺内各项重要指标数据，对店铺运营方向及时做出调整。</p>
2. 店铺数据化运营	2.1 店铺数据化布局	<p>2.1.1 能够分析店铺目标客户产品价格偏好，根据数据了解消费者消费心理。</p> <p>2.1.2 通过产品价格及运费模板的调整优化，对店铺产品价格进行布局。</p> <p>2.1.3 能够根据店铺运营方案、客户产品偏好数据分析，掌握消费者偏好，对产品品类进行布局，提升店铺产品曝光和成交。</p> <p>2.1.4 能够分析平台产品热销属性等指标，根据分析结果，找出产品热销属性，对产品款式进行布局并作出优化。</p>

工作领域	工作任务	职业技能要求
	2.2 商品数据化呈现	<p>2.2.1 能够根据产品定位和规划，确定产品销售目标国和目标群体，制作店铺视觉设计方案。</p> <p>2.2.2 能够根据产品定价公式，结合影响产品价格因素及定价方法，有效完成产品合理定价。</p> <p>2.2.3 能够分析海外目标市场消费者搜索习惯、产品热销属性等数据，完成标题关键词采集，制作产品标题，精准描述产品信息，高质量完成产品发布。</p>
	2.3 产品数据化优化	<p>2.3.1 能够根据店铺运营目标和海外市场变化，不断调整和优化店铺产品布局，及时更新和维护产品信息，完成产品升级，制定店铺整体优化方案。</p> <p>2.3.2 能够根据产品数据分析结果，结合标题拟定要求及技巧，完成产品标题的优化。</p> <p>2.3.3 能够掌握不同行业对产品图片的要求，根据店铺及产品数据分析结果，完成产品主图及营销图的优化。</p> <p>2.3.4 能够根据店铺及产品数据分析结果，完成产品详情页优化，有效降低产品跳失率，提高产品转化率及订单客单价。</p>
	2.4 站内营销活动优化	<p>2.4.1 能够根据店铺数据分析结果，合理设置店铺活动，增强活动效果。</p> <p>2.4.2 能够根据店铺发展目标，结合平台活动特点及产品优势，报名平台活动，追踪活动效果。</p> <p>2.4.3 能够根据平台活动特点，结合店铺发展阶段及产品推广目标，实现平台活动及店铺活动合理搭配，实现活动效果最大化。</p>
	2.5 站内流量数据化分析	<p>2.5.1 能够根据店铺发展目标，正确采集店铺站内流量数据，分析店铺流量来源、各来源流量占比等数据。</p> <p>2.5.2 能够对采集到的站内流量数据进行整理，利用折线图及饼状图分析各来源流量占比、以及上升下降趋势，更加直观展示店铺流量变化。</p> <p>2.5.3 能够根据站内流量来源，确定影响店铺流量的主要因素，制定提升店铺站内流量方案并有效实施。</p> <p>2.5.4 能够根据站内流量来源占比，监控各个渠道店铺流量变化情况，针对流量下降情况及时做出优化。</p>
3. 海外流量数据化推广	3.1 海外流量推广方案制定	<p>3.1.1 能够根据店铺发展目标，结合 SEO 优化工具、SEM 营销方式等，制定海外运营推广方案。</p> <p>3.1.2 能够根据店铺发展目标，结合自身产品特点制定海外社交</p>

工作领域	工作任务	职业技能要求
		<p>媒体数据化推广计划。</p> <p>3.1.3 能够根据店铺营销目标及产品特点，制定海外视频数据化营销推广方案。</p>
	3.2 海外社媒数据化推广	<p>3.2.1 能够针对第三方跨境电商平台特点及产品推广要求，精准选择海外社交媒体，制定营销策略，提升推广效果。</p> <p>3.2.2 能够根据海外社媒推广方案，注册海外社交媒体账号，根据产品特点，持续创造适合不同社交平台的推广内容，吸引粉丝，扩大海外营销影响力。</p> <p>3.2.3 能够根据海外社媒账号表现，分析推广内容的触达人数、点赞数、留言和转发等海外消费者行为数据，调整运营策略，引入社媒广告和海外网红等优质流量，提升店铺转化。</p>
	3.3 海外视频数据化推广	<p>3.3.1 能够根据视频推广方案，把握海外消费者心理，提炼产品卖点，选择合适的视频平台进行产品推广。</p> <p>3.3.2 能够根据视频营销的目标，运用 YouTube 等平台进行视频营销，提升运营效果。</p> <p>3.3.3 能够根据海外视频推广方案，通过海外社交达人进行推广增加店铺粉丝数，提高品牌知名度，提升店铺的运营效果。</p> <p>3.3.4 能够采集和分析视频推广产生的曝光量、互动率、转发量、点赞数、转化率等数据，根据推广效果，及时优化产品及视频推广文案。</p>

表 3 跨境电商 B2C 数据运营职业技能等级要求（高级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 数据运营策略制定	1.1 数据采集方案制定	<p>1.1.1 能够根据店铺选品需求，制定行业及子行业数据采集方案，深入分析行业及子行业容量、发展前景、行业需求等方面信息，为店铺选品提供数据支持。</p> <p>1.1.2 能够根据店铺产品品类及款式布局规划，制定产品热销属性数据采集方案，分析客户偏好，为店铺产品布局提供思路。</p> <p>1.1.3 能够根据店铺发展需要，制定采集店铺及重点产品数据方案，重点采集流量、转化率及客单价等重要指标，为店铺优化提供数据参考。</p> <p>1.1.4 能够根据店铺发展需要，合理制定采集竞争对手产品及</p>

工作领域	工作任务	职业技能要求
		店铺数据方案，为店铺选品及自身产品优化方向提供借鉴。
	1.2 数据分析 方案制定	<p>1.2.1 能够制定平台内店铺数据分析方案，运用 excel 等工具，对店铺类目排名、流量（访客数、产品浏览量、点击率、搜索指数、加收藏夹人数、转化率）和竞争程度等进行系统分析。</p> <p>1.2.2 能够制定行业发展趋势的数据分析方案，运用 excel 等工具，对不同行业的流量、转化和竞争程度等进行深度分析。</p> <p>1.2.3 能够制定竞品及竞店数据分析方案，深入分析竞品及竞店产品销量、客单价、物流模板、买家国家分布、优惠活动、详情页等信息。</p> <p>1.2.4 能够制定产品热销、热搜等数据的分析方案，对产品成交指数、支付转化率、竞争指数、搜索指数、搜索人气、产品关键词等指标进行分析和挖掘。</p>
	1.3 数据运营 方案制定	<p>1.3.1 能够根据企业发展特点和发展阶段，结合电商平台特点，制定品牌运营推广方案。</p> <p>1.3.2 能够根据跨境电商 B2C 店铺付费推广规则，结合自身推广预算，制定付费推广方案。</p> <p>1.3.3 能够根据企业发展规模，制定独立站（自建站）开发及发展策略，制定品牌营销方案和推广计划。</p> <p>1.3.4 能够统筹海外线上营销方案，根据跨境电商第三方平台和独立站要求，制定有效的海外社交媒体图文、视频、直播、社交达人及搜索引擎等不同形式的推广方案，且能够根据推广效果及时优化推广方案。</p>
2. 数字营销 管理	2.1 付费营销	<p>2.1.1 能够根据平台站内付费营销方案，制作并分析 CPC 广告（点击付费）数据报告，优化产品关键词推广设置，有效降低广告运行成本，提升产品排名与店铺运营效果。</p> <p>2.1.2 能够根据平台站内付费营销方案，制作和分析联盟营销数据报告，不断提升联盟营销效果。</p> <p>2.1.3 能够根据店铺发展目标，有效识别社媒付费推广价值，根据成本及效果预期选择合适社媒付费推广方式，并对社媒付费推广效果进行跟踪分析。</p> <p>2.1.4 能够根据店铺推广目标，制定视频付费推广方案，有效选择合作对象，规划推广路径，合理控制视频付费推广成本，不断提升推广效果。</p>
	2.2 海外直播	2.2.1 能够根据海外市场及消费者特点，制定海外直播营销方

工作领域	工作任务	职业技能要求
	数据化营销	<p>案，寻找合适的主播。</p> <p>2.2.2 能够根据平台要求，选择海外直播平台，完成直播申请，正确创建直播，并做好直播推流工作。</p> <p>2.2.3 能够根据海外直播营销方案，撰写直播脚本，实现直播带货，帮助店铺产品快速占领市场。</p> <p>2.2.4 能够根据产品直播表现，分析互动数据，优化直播方案，降低获客成本，提升直播效果。</p>
	2.3 海外独立站数据化营销	<p>2.3.1 能够根据店铺发展阶段，开发并运营企业海外独立站。</p> <p>2.3.2 能够根据独立站流量及转化数据，制定独立站运营优化方案，并通过关键词设置优化和推广文案优化，提升独立站自然搜索流量和排名。</p> <p>2.3.3 能够结合品牌发展要求，运用付费推广手段，在搜索、展示、移动、视频、购物和邮件等渠道提升品牌知名度、流量和转化率，提升营销效果。</p> <p>2.3.4 能够熟练使用网站测速、流量排名、市场调研、广告监测等工具，监测独立站数据变化，及时优化独立站排名。</p>
3. 线上交易数据化管理	3.1 供应链数据化管理	<p>3.1.1 能够根据店铺发展需求，结合跨境电商货源平台，选择合适的供货商，建立优质货源供给库。</p> <p>3.1.2 能够根据店铺发展目标和海外仓发展要求，建立海外仓储系统，调整优化店铺物流模板。</p> <p>3.1.3 能够根据店铺运营目标，制定跨境供应链管理方案，整合海外仓资源，运用ERP管理系统，独立高效完成发货。</p> <p>3.1.4 能够根据海关通关合规要求，合理设计通关方案，采用跨境电商通关新模式，顺利完成通关。</p>
	3.2 客户数据化管理	<p>3.2.1 能够熟练运用店铺客户管理工具，建立客户信息数据库，制定老客户维护方案和开发新客户计划。</p> <p>3.2.2 能够借鉴其他跨境电商平台店铺成功经验，形成店铺内客户循环机制，利用会员制等手段对店铺客户进行数据化管理，提高客户活跃度及复购率。</p> <p>3.2.3 能够对店铺内批发及drop shipping客户进行系统整理，形成批发及drop shipping客户管理表，定期维护及营销，提高店铺客单价。</p> <p>3.3.4 能够根据客户消费行为，建立客户数据模型，分析客户</p>

工作领域	工作任务	职业技能要求
	3.3 服务数据化管理	<p>消费习惯、消费偏好，强化店铺与客户之间关系，提升客户忠诚度。</p> <p>3.3.1 能够根据店铺发展需求，对客服进行赋能，充分发挥客服数据化服务作用，提升店铺转化率及好评率。</p> <p>3.3.2 能够整理店铺内常见售前及售后问题，并分析常见问题，总结服务 SOP，增强客服服务能力及问题解决能力，提高买家满意度。</p> <p>3.3.3 能够根据平台发展及用户需求数据分析，增加店铺特色服务，抓住消费者心理，满足消费预期，提高客户留存率及活跃度。</p> <p>3.3.4 能够根据店铺发展表现，从满意度、解决率等方面对客服工作进行数据化考核，提升客服创造客户价值的的能力。</p>

参考文献

- [1] 《电子商务管理体系要求》，GB/T 36311-2018 中国标准出版社，2018
- [2] 《浙江省电子商务行业联盟企业标准》，Q/ZEA 001—2016
- [3] GB/T 38652-2020 电子商务业务术语
- [4] 《跨境电子商务人才培养指南》，高等教育出版社，2018
- [5] GB/T 31232.1-2018 电子商务统计指标体系 第 1 部分：总体
- [6] GB/T 31232.2-2014 电子商务统计指标体系 第 2 部分：在线营销
- [7] 中华人民共和国电子商务法
- [8] 《跨境电商 SNS 营销与商机》，电子工业出版社，2018
- [9] 《跨境电商视觉呈现》，电子工业出版社，2018
- [10] 《跨境电商数据化管理》，电子工业出版社，2016
- [11] 《跨境电商运营与管理》，电子工业出版社，2017