

《助理跨境电子商务师》考试大纲

第一部 说明

一、本大纲依据《助理跨境电子商务师》标准编制，是助理跨境电子商务师考试的依据。

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础知识，掌握相关技能操作。

第二部 基础知识

一、商品学知识

（一）商品的基本概念

（二）商品质量

（三）商品标准

（四）商品分类

（五）商品保管

（六）商品包装

二、电子商务相关法律法规

（一）电子商务交易安全的法律保护

（二）电子商务参与各方的法律关系

（三）电子商务主要法律机制的构建与完善

（四）合同法

（五）广告法

第三部 操作技能

一、网店搭建与管理

(一) 理论教学内容

1、网店搭建基础知识

(1) 电子商务网站知识

(2) 网店建立

2、网店日常管理

(1) 网站信息安全管理

(2) 网站数据库管理

(3) 网站经营数据分析

3、顾客消费心理

(1) 消费心理学基础知识

(2) 消费动机

(3) 消费者态度

(4) 消费者行为

(5) 网络消费者特征

4、库存控制与配送

(1) 库存控制

(2) 配送管理

5、客户服务

(1) 客户服务基础知识

(2)客户服务工作的内容

(3)客户服务人员的职责

(4)客户服务数据

(5)客户投诉处理

(二) 技能实训内容

1、店铺管理

(1)使用网上商店生成工具开设网上商店

(2)网店信息内容的撰写和维护

(3)网店信息的存储和管理

(4)网站经营数据的统计

2、商品信息管理

(1)编辑商品信息

(2)配置商品的属性、类别及附加信息

(3)使用商品发布模板进行商品陈列

3、配送管理

(1)在库商品信息查询

(2)商品出入库、电子配货、电子检货、发货、交付操作

4、客户服务管理

(1)处理客户投诉反馈

(2)异常订单（退换货等）的处理

(3)整理客户常见问题解答

(4)客户服务信息数据的统计整理

二、网络营销

(一) 理论教学内容

1、网络市场调研

(1)网络市场调研知识

(2)用 EXCEL 统计调研问卷

(3)统计分析知识

(4)统计指标

(5)统计调查的方法

2、网络广告

(1)网络广告知识

(2)网络广告类别

3、网站推广

(1)网站推广基础知识

(2)网站推广的基本方法

(3)交换链接

(4)搜索引擎优化 (SEO) 基础

4、站内营销

(1)站内营销基础知识

(2)网络促销

(3)电子邮件群发

(4)短信群发

(5)软文推广

(6)新闻及广告的撰写

(二) 技能实训内容

1、网络市场调研

(1)制作、发布、回收网络调研问卷

(2)回收问卷的统计整理

2、网络广告的发布与管理

(1)在目标网站、网站联盟上发布网络广告

(2)交换链接

(3)将网站或商品信息登录到搜索引擎上

(4)跟踪和统计网络推广给网站带来的流量和销量

3、网络促销

(1)设置赠品和礼品

(2)组合捆绑销售的商品

(3)设置限时优惠活动

(4)发起团购优惠活动

(5)配置积分规则

4、群发推广

(1)群发电子邮件

(2)群发短信

(3)客户数据的基本处理

5、网络软文推广

(1)撰写简单的软文

(2)在论坛、博客和 SNS 等上发布、管理软文

(3)及时回复访客留言

三、网上交易

(一) 理论教学内容

1、网络采购

(1)网络采购知识

(2)采购合同知识

(3)招投标知识

(4)网络商务沟通

2、电子合同

(1)电子合同知识

(2)电子合同的操作

3、电子签名及身份认证

(1)身份认证

(2)电子签名基础知识

4、电子支付

(1)电子支付工具知识

(2)电子支付操作

(二) 技能实训内容

1、网上采购

- (1)在网上收集商品信息
- (2)在网上发布商品采购信息
- (3)对采购信息进行分类处理
- (4)编制网上采购合同的主要条款

2、电子合同处理

- (1)按照电子合同操作流程进行操作
- (2)电子合同的身份认证和电子签名的操作

3、网上支付

- (1)网上支付工具
- (2)网上支付

四、跨境作业运营

(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



- 2、一般进出口货物的报关操作
- 3、出入境货物检验检疫报检操作
- 4、出口退税知识操作

