

## 电子商务运营师（高级）岗位能力评测标准——培训

### 一、基本要求

#### 1. 评测目标

（1）职业素养：秉持高度责任心，严格恪守职业道德规范，对企业商业机密严格保密。能够从容应对电商业务的高强度工作压力，善于在跨部门合作中，与市场、物流、技术等部门高效沟通协作，积极推动项目进展。

（2）专业知识：深度洞悉电子商务运营的底层逻辑，全面掌握电商营销知识，涵盖搜索引擎优化（SEO）在电商平台的应用、电商广告投放（如直通车、钻展等）、社交媒体电商营销、内容电商运营等。熟悉主流电商平台（如淘宝、京东、拼多多等）的运营规则与算法，了解电商产品全生命周期管理，精通电商数据分析与用户行为分析理论。

（3）技能水平：熟练运用各类电商运营工具，如电商数据分析工具（生意参谋、京东商智等）、店铺装修工具（如淘宝旺铺装修后台）、营销推广工具（如电商平台自带的营销插件、第三方营销软件）。能够独立策划并执行复杂的电商运营策略，具备出色的电商项目管理能力，可有效整合资源，保障电商项目顺利推进，达成销售与运营目标。

#### 2. 评测对象

（1）有丰富电商运营经验，渴望进阶为高级运营师的从业者：这类人员在电商运营领域积累了多年实战经验，操作过不同品类

的电商店铺，但期望借助评测，系统梳理知识体系，提升专业技能，获取高级职业认证，拓宽职业上升通道。

（2）担任电商运营管理岗位，负责团队整体运营策略制定与执行的管理人员：他们肩负着引领电商运营团队达成业务目标的重任，希望通过评测，进一步提升战略规划、团队管理、数据分析等核心能力，从而更好地带领团队在激烈的电商市场竞争中脱颖而出，提升企业电商业务的竞争力。

（3）具备相关行业知识或技能基础，打算转型进入电商运营高级岗位的人员：比如传统零售行业从业者，拥有丰富的商品管理与销售经验，期望凭借自身优势，转型成为电商运营高级人才，通过评测检验自己对电商运营新知识、新技能的掌握程度，实现顺利转型。

### 3. 评测介绍

（1）评测目的：本次评测致力于全面、精准、客观地评估评测对象在电子商务运营领域的高级专业能力，为企业筛选出卓越的电商运营人才提供可靠依据，同时为从业者提供清晰的职业技能提升路径与自我评估标准。通过评测，激励从业者不断提升专业素养，推动电子商务运营行业整体水平的提升。

（2）评测方式：采用多样化评测方式，包含理论知识考试、项目案例分析。理论知识考试以笔试形式开展，考查评测对象对电商运营相关理论知识的掌握情况；项目案例分析要求评测对象针对给定的真实电商运营项目案例深入剖析，提出切实可行的解决

方案与优化建议，评估其解决实际问题的能力与思维模式。

## 二、评测内容

### （一）电商战略规划与店铺布局

1. 电商运营战略制定：依据企业发展目标、电商市场环境、行业趋势等因素，制定具有前瞻性与可行性的电商运营战略，明确企业在电商领域的定位、发展方向与长期目标，并细化为年度、季度、月度电商运营计划。
2. 店铺商业模式创新：敏锐捕捉电商行业新趋势、新技术，提出创新的电商店铺商业模式或运营思路，推动企业电商业务转型升级与可持续发展。例如，结合新兴的社交电商模式、直播电商带货玩法等，为电商店铺开拓新的盈利增长点。
3. 电商资源整合与配置：合理调配企业内部人力、物力、财力等资源，以及外部供应商、物流合作伙伴等资源，确保电商运营战略有效实施。能够精准评估各项资源的投入产出比，优化资源配置方案，提高电商运营资源利用效率。

### （二）电商用户运营与流量增长

1. 电商用户洞察与分析：熟练运用电商数据分析工具和方法，深度挖掘电商平台用户行为数据、用户反馈数据等，精准洞察电商用户需求、用户画像特征以及用户生命周期阶段，为电商用户运营策略制定提供有力数据支撑。
2. 电商流量增长策略：制定并执行高效的电商流量增长策略，涵盖拉新、留存、促活、转化等环节。通过多种渠道与手段，如电

商平台搜索优化、社交媒体推广、内容营销引流等，实现电商店铺流量的快速增长与流量质量的提升。

3. 电商用户忠诚度培养：构建完善的电商用户忠诚度体系，通过会员制度、用户关怀活动、个性化服务等方式，提高电商用户的满意度与忠诚度，延长用户生命周期价值，促进用户的重复购买与口碑传播。

### （三）电商内容运营与营销推广

1. 电商内容策略规划：根据电商店铺品牌定位与用户需求，制定全面的电商内容营销策略，明确内容创作方向、内容形式（如产品详情页文案、短视频脚本、直播话术等）、发布渠道以及内容更新计划，确保内容能够吸引用户关注，有效传递品牌价值与产品优势。

2. 电商内容创作与优化：具备优秀的电商内容创作能力，能够撰写高质量、有吸引力的产品文案，制作精美的产品图片、短视频等内容素材。同时，能够依据用户反馈与数据分析结果，对电商内容进行持续优化，提高内容的传播效果与转化率。

3. 电商营销活动策划与执行：策划并组织各类电商平台线上线下营销活动，如店铺周年庆促销活动、节日主题活动、新品发布会等，制定详细的活动方案，包括活动目标、活动流程、宣传推广、预算安排等。在活动执行过程中，能够有效协调各方资源，确保活动顺利进行，并对活动效果进行实时监测与评估，及时调整优化活动策略。

#### （四）电商数据分析与决策

1. 电商数据指标体系构建：根据电商运营目标与业务流程，建立完善的电商数据指标体系，明确关键数据指标（KPI），如店铺流量指标、转化率指标、客单价指标、复购率指标、营收指标等，并确定数据采集、分析和报告的流程与方法。
2. 电商数据分析方法应用：熟练掌握多种电商数据分析方法，如描述性统计分析、相关性分析、漏斗分析、用户行为路径分析等，能够运用电商数据分析工具（如生意参谋、京东商智等）对电商运营数据进行深入分析，挖掘数据背后的规律与问题。
3. 数据驱动电商决策：能够依据电商数据分析结果，为企业电商运营决策提供有力支持。例如，通过分析用户行为数据，优化电商店铺页面布局与产品推荐算法；通过分析营销活动数据，评估活动效果，调整营销策略；通过分析业务数据，发现潜在的业务机会与风险，为企业电商战略规划提供参考依据。

#### （五）电商团队管理与协作

1. 电商团队组建与培训：根据企业电商运营业务需求，合理组建电商运营团队，包括招聘、选拔合适的人才，明确团队成员的职责分工。制定团队培训计划，提升团队成员的专业技能与综合素质，打造高效协作的电商运营团队。
2. 电商团队目标设定与绩效管理：为电商团队设定明确、可衡量、可实现、相关性强、有时限的（SMART）目标，并将团队目标分解到每个成员，建立科学合理的绩效考核体系，对团队成员的工

作表现进行定期评估与反馈，激励团队成员积极工作，达成团队目标。

3. 电商跨部门协作与沟通：具备良好的电商跨部门协作能力，能够与企业内部的产品研发、供应链管理、市场推广、客户服务等部门保持密切沟通与协作，共同推动企业电商业务发展。在跨部门电商项目中，能够有效地协调各方资源，解决协作过程中出现的问题，确保项目顺利进行。

#### （六）电商行业趋势与前沿技术应用

1. 电商行业动态跟踪：持续关注电子商务行业的最新发展动态、政策法规变化以及竞争对手的动态，及时收集和分析相关信息，为企业电商运营决策提供参考依据，使企业能够在激烈的电商市场竞争中保持敏锐的洞察力与应变能力。

2. 前沿技术在电商运营中的应用：了解新兴的互联网技术在电商领域的应用，如人工智能客服、大数据精准营销、区块链溯源、物联网智能仓储物流等，并能够将其应用于电商运营实践中，提升电商运营效率与用户体验。例如，利用人工智能技术实现个性化产品推荐、智能客服自动答疑；利用大数据技术进行精准广告投放、风险预警等。

### 三、评测方式

1. 评测时长：90 分钟。

2. 评测方式：无纸化线上答题和案例分析。

### 3. 考试题型及分值设置

题型为操作题。满分 100 分，60 分及以上合格通过。

#### 考试题型及分值

单选题：5题，2分/题，共10分；

多选题：20题，3分/题，共60分；

案例题：1题，30分/题，共30分；

### 4. 系统及软件环境要求

（1）操作系统：建议使用Windows 7以上电脑操作系统，ios系统可能存在不兼容的问题，若考生答题无法提交，责任自负；

（2）考试全程将采用人脸识别监考模式，请确保您的笔记本电脑自带摄像头，并且运行正常（可在考前提前测试），手机和Ipad平板电脑无法进行实操，不建议使用以上两种设备参与评测考试；

请完成考前环境检测

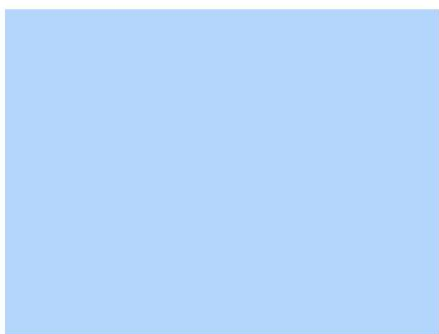
1

阅读考规

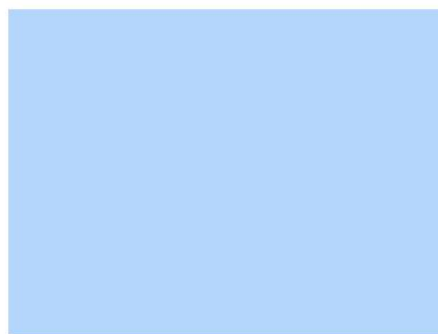
>

2

人脸识别



拍照



确定并上传

(3) 建议使用**谷歌或火狐浏览器**，若因其他浏览器不兼容，考生答题无法提交，责任自负。