

商务英语专业职业能力标准模块化库

课程与能力对接是一个“逆向定制”的过程，通过职业能力分析，了解企业对相应岗位的技能需求，然后以职业能力分析表为参考依据，确定课程，再将这些课程和能力的关系对应起来，从而明确各门课程能够培养哪些能力，这些能力需要哪些课程培养出来。因此，教师在教学过程中可以更清晰地知道需要培养学生的哪些职业能力，让学生在就业后能够真正的学以致用。商务英语专业课程与职业能力对接表如下：

1. 专业群平台课：《国际贸易基础与实务》课程与能力对接表

中职		☒ 专业群平台课 ☐ 专业基础课 ☐ 专业核心课		
课程名称		国际贸易基础与实务		
主要教学内容及要求		本课程属于本专业群平台课，本课程理论模块主要介绍、讲解 WTO 及相关法律法规、国际规则与国际贸易惯例、商品买卖交易条件等内容。其中重点讲解交易磋商、合同签订与履行等国际贸易实践中各环节的操作流程。通过本课程的理论及实务的学习，使学生能够掌握在进出口业务中的贸易准备、业务关系建立、交易磋商、合同签订、生产安排、租船订舱、报关报检、投保、制单结汇及业务善后等流程的基本操作，为接续商贸专业学习打下基础，具备从事进出口业务操作的基本能力和素质。		
对接的职业能力				
工作项目		工作任务	职业能力（技能、工具、方法、要求、知识）	
01	前期准备	01-01	熟悉产品	
			01-01-01	熟悉外贸术语和流程
			01-01-02	能够通过公司培训资料或课程等熟悉产品
		01-01-03	能够针对高潜国家对应推荐，收集产品的关键词	

续上表

01	前期准备	01-01	熟悉产品	01-01-04	能通过公司官网、搜索引擎（如谷歌）各类资源、B2B平台（阿里巴巴、环球资源网、中国制造网、亚马逊、虾皮等）、SEO 全网搜索（facebook、领英、Tiktok）等渠道熟悉产品、发布产品、进行推广和引流
		01-02	资料准备	01-02-01	能够根据需求准备报价单/电子版目录册/产品视频（2分钟以内）
				01-02-02	能够收集客户各类社交账号、网址、联系方式，如电话、email、WhatsApp、微信、line\skype\messenger、领英等
02	开发客户	02-01	被动开发客户	02-01-01	能够熟练使用客户背景调查工具，如小满，Google、Facebook，Instagram，海关数据、领英等
				02-01-02	能够通过背景调查工具熟悉不同国家市场客户的消费水平和习惯
				02-01-03	能及时回复客户咨询（24h 之内）
				02-01-04	能够通过当地网站（Amazon，Zoom 等）熟悉流行款式
				02-01-05	能与运营保持沟通，及时反馈客户喜好、需求
		02-02	自主开发客户	02-02-01	能够熟悉公司背景（规模、关键人、公司成立时间、业务范围等）
				02-02-02	能够写开发信（标题新颖，产品亮点，介绍公司，引导客户回复）
				02-02-03	能够利用平台资源开发客户，如阿里巴巴国际站的RFQ、访客营销、公海客户等
				02-02-04	能够通过地推、国外展会开发客户
				02-02-05	能够通过展会资料，海关数据，google 地图等获取客户资源
				02-02-06	通过付费平台开发客户
03	业务洽谈	03-01	判断需求	03-01-01	能通过询盘的标题，判断需求的针对性
				03-01-02	能通过观察询盘判断客户需求，并提出产品相关问题
				03-01-03	能通过客户的昵称辨别客户的国家来源
		03-02	回复客户	03-02-01	能够有针对性做出产品介绍
				03-02-02	能及时回复客户信息（24h 之内），并主动联系客户
				03-02-03	能根据贸易条款、运费核算、不同国家的付款方式等进行报价
		03-03	客户跟进	03-03-01	能整理并保留客户资料——询盘跟进表
				03-03-02	能提供定制方案给客户
				03-03-03	能向客户展示产品、公司和个人优势
				03-03-04	熟悉公司大客户背书并展示给客户，促成交易
04	跟单	04-01	打样和寄样	04-01-01	熟悉自身产品打样要求
				04-01-02	能根据客户需求进行打样和寄样
				04-01-03	能够准备样品细节资料并随样本寄出
				04-01-04	能够在寄样前视频联系客户介绍样品
		04-02	确认订单	04-02-01	能与客户确认好定制要求、数量和最终的价格、预估立方数和重量、货运方式、付款方式
				04-02-02	能够起草信保合同（阿里巴巴国际站）
				04-02-03	能及时跟进客户付全款或者定金，制作 PI（Proforma

					invoice)
--	--	--	--	--	----------

续上表

04	跟单	04-03	备货	04-03-01	熟悉客户的定制需求，整理客户生产细节（大货规范，例如包装方式、箱唛、颜色、款式等），收到预付款后下生产订单
		04-04	跟进生产	04-04-01	能够协调采购并跟进工厂生产排单和时间；跟进验货质检给客户跟进备货情况
				04-04-02	能及时跟进箱装和打包
		04-05	制单	04-05-01	能与客户确认订单信息，制作装箱单，订舱，准备报关资料
				04-05-02	能与客户确认提单资料，跟进最终的空运或海运提单
		04-06	出货	04-06-01	能及时跟进确认备货物情况，更新最终发票，并及时跟进客户安排尾款
				04-06-02	能在尾款到账后安排发运或者装柜
05	维护客户	05-01	售后服务	05-01-01	能及时跟进货运进展，提前通知客户清关；
				05-01-02	能及时跟进到货情况，确认货物完好无损
				05-01-03	能够邀请客户在平台对订单做出评价（跨境电商平台）
				05-01-04	会分析客诉原因，并反馈给相关部门并提出处理方案
		05-02	客户建档	05-02-01	能建立客户档案表，做好客户分类，跟进流程，如小满app等
				05-03	回访
		05-03-02	能根据不同国家的不同文化做好节假日问候		
06	跟单基础操作	06-01	邮件处理	06-01-01	能进行英语阅读、理解和口语表达
				06-01-02	能进行英文书面表达
				06-01-03	知道中英文邮件（书信）格式要求
				06-01-04	撰写产品或服务说明（名称、功能、颜色、尺寸、材质等）
				06-01-05	能够通过邮件处理客户异议（退换货、退款、产品质量不好、时效超期等）
		06-02	货代流程操作	06-02-01	熟知常用国际贸易术语
				06-02-02	熟悉国际物流（海、陆、空）的基本概念
				06-02-03	熟悉海关与码头基本原则并实时关注相关规则
				06-02-04	熟悉国际贸易地理（各国港口、航线分布）
				06-02-05	熟练使用办公软件进行单证录入、信息录入
				06-02-06	熟练使用 Office 办公软件进行表单制作
				06-02-07	能使用 Excel 等工具进行货运进度管理
				06-02-08	能进行英语阅读、理解和口语表达
				06-02-09	能进行英文书面表达
07	订单处理	07-01	接单审单	07-01-04	确定交货期以及最小起订量
		07-03	订单跟单	07-03-03	能够根据客户订单要求与生产企业签订购销合同
		07-04	运输跟单	07-04-01	核对产品信息（数量、中英名称、型号等）、进出口码头（装运港/目的港）、货柜柜型，并进行出运前订舱资料准备
				07-04-03	知道唛头的基本要素
				07-04-04	能够计算产品的装箱数量，并估算运费
				07-04-06	知道特殊商品（易碎品）的装箱要求
		07-05	报检报关跟	07-05-02	能够根据不同国家要求及产品要求做好报关报检材料，

			单		协助进行检验跟单
				07-05-03	能够做好报关报检前准备,熟悉货物的退税率、报关关口等信息

续上表

07	订单处理	07-07	订单异常处理	07-07-02	熟知订单异常(退换货、发错货、货丢失、时效超期等)的处理流程
09	熟悉平台	09-01	熟悉行业情况	09-01-01	熟悉经营产品在各国的专利
				09-01-02	熟悉各个国家的进出口政策
		09-04	熟悉物流	09-04-01	熟悉平台的线上、线下物流渠道,如 DHL、递四方、云途等物流渠道;
				09-04-02	熟悉物流方式,如海运、空运、陆运等
10	产品开发	10-02	市场与竞品调研	10-02-01	能够针对不同维度进行市场调研,如市场体量、品牌竞争、垄断情况等;
		10-03	选品开发	10-03-04	熟悉产品的体积、重量等各项参数
		10-04	供应商管理	10-04-03	能和供应商进行价格谈判、账期谈判
20	职业素养	20-03	革新创新	20-03-02	改善原有的工作方式(工具、方法等)提高效率
				20-03-05	积极发表改进意见,解决问题思路清晰,有革新意识
		20-04	自主学习	20-04-02	具备通过网络、书籍、会议、培训机构等途径自主学习的能力
				20-04-04	能够通过模仿提升自我
				20-04-05	具备独立思考能力
		20-05	团队合作	20-05-01	能够遵从团队要求,完成团队任务
				20-05-02	要有高度责任心
				20-05-03	要有大局观
		20-06	解决问题	20-06-03	能够主动发现问题
				20-06-04	有分析问题能力
				20-06-08	能将处理的问题及时反馈问题
		20-11	职场执行力	20-11-02	能够及时、高效的完成工作任务
		20-12	责任(安全意识)	20-12-02	严格遵守公司的保密协议
				20-12-03	随时要有危机感,要有安全风险意识和应对措施
				20-12-06	能主动提出合理化建议,解决工作中遇到的问题
				20-12-07	能成为问题的解决者,而不是制造者

2. 专业群平台课:《基础跨境电商》课程与能力对接表

中职	☒ 专业群平台课 ☐ 专业基础课 ☐ 专业核心课				
课程名称	基础跨境电商				
主要教学内容及要求	本课程属于专业群平台课,本课程主要介绍跨境电商基本概念、基本理论、常见主流电商平台及其特点、基本工作流程等,其中重点讲解主流电商平台及其特点。通过本课程的学习,学生能够理解跨境电子商务的基本概念、基本政策,熟悉跨境第三方操作平台规则,熟悉并学会利用电子商务平台开发外贸客户的基本思路和基本方法,掌握跨境电商操作基本工作流程。				
工作项目	工作任务		职业能力(技能、工具、方法、要求、知识)		
01 前期准备	01-02	资料准备	01-02-02	能够收集客户各类社交账号、网址、联系方式,如电话、email、WhatsApp、微信、line\skype\messenger、领英等	
02 开发客户	02-01	被动开发客户	02-01-04	能通过当地网站(Amazon, Zoom 等)熟悉流行款式	
			02-01-05	能与运营保持沟通,及时反馈客户喜好、需求	

		02-02	自主开发客户	02-02-03	能够利用平台资源开发客户，如阿里巴巴国际站的RFQ、访客营销、公海客户等
				02-02-05	能通过展会资料，海关数据，google 地图等获取客户资源

续上表

02	开发客户	02-02	自主开发客户	02-02-06	通过付费平台开发客户
04	跟单	04-02	确认订单	04-02-02	能够起草信保合同（阿里巴巴国际站）
05	维护客户	05-01	售后服务	05-01-01	能及时跟进货运进展，提前通知客户清关；
				05-01-02	能及时跟进到货情况，确认货物完好无损
				05-01-03	能够邀请客户在平台对订单做出评价（跨境电商平台）
				05-01-04	会分析客诉原因，并反馈给相关部门并提出处理方案
		05-02	客户建档	05-02-01	能建立客户档案表，做好客户分类，跟进流程，如小满app 等
		05-03	回访	05-03-01	能及时更新新品、产品优惠和最近爆品给客户
05-03-02	能根据不同国家的不同文化做好节假日问候				
06	跟单基础操作	06-01	邮件处理	06-01-01	能进行英语阅读、理解和口语表达
				06-01-02	能进行英文书面表达
				06-01-03	知道中英文邮件（书信）格式要求
				06-01-04	撰写产品或服务说明（名称、功能、颜色、尺寸、材质等）
				06-01-05	能够通过邮件处理客户异议（退换货、退款、产品质量不好、时效超期等）
		06-02	货代流程操作	06-02-01	熟知常用国际贸易术语
				06-02-02	熟悉国际物流（海、陆、空）的基本概念
				06-02-03	熟悉海关与码头基本原则并实时关注相关规则
				06-02-04	熟悉国际贸易地理（各国港口、航线分布）
				06-02-05	熟练使用办公软件进行单证录入、信息录入
				06-02-06	熟练使用 Office 办公软件进行表单制作
				06-02-07	能使用 Excel 等工具进行货运进度管理
				06-02-08	能进行英语阅读、理解和口语表达
		06-02-09	能进行英文书面表达		
		06-03	运营系统操作	06-03-01	能基本操作 ERP 系统，包括：查看库存量、销售量、出货量、订单等
				06-03-02	能够根据客户信息（成交与否、购买意向、新旧客户等），对客户进行归类、归档
		09	熟悉平台	09-01	熟悉行业情况
09-01-02	熟悉各个国家的进出口政策				
09-01-03	熟悉产品销售周期，如淡旺季等				
09-02	熟悉平台规则			09-02-01	熟悉平台侵权、禁售、品牌授权等规则
				09-02-02	熟悉常见平台的定位，如亚马逊、速卖通、ebay、TiktokShop 等
				09-02-03	熟悉平台搜索规则，如亚马逊的 A9 算法等
09-03	熟悉市场			09-03-01	能知晓平台主营市场的分布
				09-03-02	熟悉平台的消费人群画像，如消费人群的年龄、客单价分布、搜索习惯、购买偏好、文化差异等
				09-03-03	熟悉平台的热销类目
				09-03-04	熟悉运营产品在平台的热卖期
09-04	熟悉物流	09-04-01	熟悉平台的线上、线下物流渠道，如 DHL、递四方、云		

					途等物流渠道；
				09-04-02	熟悉物流方式，如海运、空运、陆运等
				09-04-03	熟悉平台的运费模版
				09-04-04	熟悉物流公司对运输产品的限制情况，如普货、特货等

续上表

09	熟悉平台	09-04	熟悉物流	09-04-05	熟悉平台对物流时效的要求，如快递、标准普货、小包等
		09-05	熟悉后台基础操作	09-05-01	熟悉店铺后台的基础操作，如店铺装修、营销模板、商品管理、订单管理等
10	产品开发	10-01	熟悉公司产品线	10-01-01	熟悉公司主营产品类目
				10-01-02	熟悉公司的固有供应链资源；
		10-02	市场与竞品调研	10-02-01	能够针对不同维度进行市场调研，如市场体量、品牌竞争、垄断情况等；
				10-02-02	能够使用不同调研工具进行市场调研，如 JS、H10、google trend 等
				10-02-03	能够使用数据分析工具进行数据分析，如 excel 等
		10-03	选品开发	10-03-01	能根据市场热卖类目开发相似款或者互补款产品
				10-03-02	能根据供应商的热卖类目进行相似款或者互补款产品开发
				10-03-03	熟悉季节性产品的开发时效
				10-03-04	熟悉产品的体积、重量等各项参数
				10-03-05	掌握产品的卖点以及痛点
		10-04	供应商管理	10-04-01	能针对供应商进行实地的拜访
				10-04-02	掌握供应商生产时效、出货量、规模大小等优劣势
				10-04-03	能和供应商进行价格谈判、账期谈判
				10-04-04	熟悉供应商的开款计划或者新品款式
				10-04-05	能及时、准确地向供应商反馈热销产品的痛点
		10-05	内部团队沟通	10-04-06	能够及时优化供应链
				10-05-01	能及时、准确地向销售端反馈供应链情况
				10-05-02	能及时、准确地向供应商反馈市场情况
				10-05-03	能进行部门内部或者跨部门协作
11	产品运营	11-01	制定销售计划	11-01-01	能确定产品的销售地区、时间、平台等
				11-01-02	能根据产品确定不同的销售方法，如付费广告、跨境社媒引流等
				11-01-03	能够根据市场情况，合理地制定销售目标
		11-02	产品上架	11-02-01	掌握多种刊登工具，如 ERP、店铺后台等
				11-02-02	会寻找流量词、长尾词等热门词语
				11-02-03	能结合后台数据规范产品标题
				11-02-04	能够结合图片、视频等，展示产品的卖点
				11-02-05	能够完整并且准确地描述产品
				11-02-06	能结合竞品的价格、产品成本、市场定位等进行产品定价
		11-03	链接管理	11-03-01	能结合竞品的动态对产品的价格、标题进行调整
				11-03-02	能够利用 ERP 系统或店铺后台进行产品管理
				11-03-03	能优化链接的广告词
				11-03-04	能够针对热销品、潜力品进行定位及分类运营
		11-04	创建营销活动	11-04-01	掌握店铺后台营销活动的创建方法，如设置产品折扣、优惠券

		11-05	分析数据	11-04-02	熟悉平台活动的种类、规则、时长、折扣要求、产品要求、链接要求等
				11-04-03	能向买家发布营销活动的帖子和邮件
				11-05-01	会运用谷歌趋势、牛魔王、卖家精灵等第三方工具或者平台工具进行产品数据的统计分析

续上表

11	产品运营	11-05	分析数据	11-05-02	能记录产品的曝光、点击、转化，并针对性修改标题、主图等
				11-05-03	能够根据数据分析结果进行优化
12	产品推广	12-01	站内推广	12-01-01	会利用折扣、优惠券、付费广告进行产品推广
				12-01-02	能够根据推广情况，进行关键词设置、广告竞价等
		12-02	站外推广	12-02-01	熟悉站外推广渠道，如 facebook、ins、tiktok、谷歌等
				12-02-02	掌握不同站外推广平台的营销规则
13	店铺运营	13-01	店铺指标管理	13-01-01	能维护店铺发货率、好评率、回复率等重要指标
		13-02	订单处理	13-02-01	能够清楚订单在 ERP 的处理流程
				13-02-02	能够根据产品特性选择合适的物流
				13-02-03	能够在处理订单的时候，判断售价是否合理
		13-03	库存管理	13-03-01	熟悉热销产品的库存情况
				13-03-02	能预防产品出现断货或者滞销等情况
		13-04	粉丝管理	13-04-01	能针对新老客户以及粉丝进行营销分类管理
14	售后管理	14-01	问题回复与处理	14-01-01	能及时回复客户的差评或者咨询
				14-01-02	能及时调整问题产品
				14-01-03	能定期查看邮箱并及时处理客户提出的问题
		14-02	退款分析	14-02-01	关注退款率的数据
				14-02-02	能分析退款的原因
				14-02-03	能优化在售产品
		14-03	物流渠道优化	14-03-01	能及时更换异常情况较多的物流渠道
				14-03-02	能记录因为物流情况导致亏损的订单并索要赔偿
				14-03-03	能根据物流渠道的反馈更换产品包装
				14-03-04	能根据物流渠道反馈的报价更改运费模版
15	岗位认知	15-01	掌握平台规则	15-01-01	掌握平台基本规则，如：禁售产品关键词、话语敏感词等
				15-01-02	掌握平台要求标准，如：回复率、产品差评率、服务满意度等
		15-02	明确岗位职责	15-02-01	能熟悉公司规章制度
				15-02-02	能够熟悉客服岗位工作内容，如：客户沟通、客户维护、邮件总结反馈、投诉处理等
		15-03	熟悉工作流程	15-03-01	熟知公司各部门工作分工情况，明确不同项目应对接的部门
				15-03-02	明确岗位工作标准流程，如：售前、售中、售后的工作内容
				15-03-03	能够掌握客服沟通话术及技巧
				15-03-04	能够熟练使用常见办公软件，如 Office 等软件完成客户信息、产品信息等梳理汇总
		15-04	掌握产品信息	15-04-01	熟悉产品特征、优缺点等信息，能够根据客户询盘迅速定位与客户相匹配的产品

16	客户沟通	16-01	售前沟通	16-01-01	掌握产品库存情况
				16-01-02	能够根据客户询盘信息，如：询问价格、颜色、物流方式、运费等判断询盘类型
				16-01-03	能根据询盘类型判断卖家的关注点，如：价格、运费、时效

续上表

16	客户沟通	16-01	售前沟通	16-01-04	能够根据客户的需求点，准确提供解答
				16-01-05	熟练运用邮件推送、图文设计展示等方法引导买家接受新品的推荐
				16-01-06	能够达到英语二级及以上的语言水平，对英语基本语法等有较好基础认知
				16-01-07	熟练掌握多种谈判技巧，如：企业固定还价话术、适度让价或者引导客户增加客单量等方式与客户进行讨价还价
		16-02	售中沟通	16-02-01	能够对特殊订单，如：订单信息更改、取消订单、产品更换等情况进行及时跟进，熟练运用语言技巧回复客户修改订单的要求
				16-02-02	掌握产品物流信息查询的常用工具，如：百度搜索、17TRACK、平台自身物流系统等
				16-02-03	能及时与客户进行订单信息确认并安排物流完成产品出库等安排
				16-02-04	及时与客户反馈产品的出库、包装等情况，联系客户进行订单跟进
		16-03	售后沟通	16-03-01	能够及时查看后台信息并对售后问题类型进行判断分类，如：好中差等分类
				16-03-02	能够在客户签收产品后及时跟进客户进行产品好评引导
				16-03-03	能够在客户反馈售后问题时，及时判断问题类型并进行处理跟进
				16-03-04	针对退货退款的问题，能够及时向上反馈沟通，避免公司的利益损失
17	客户管理	17-01	已成交客户管理	17-01-01	能够主动进行新品推广，提高用户复购率
				17-01-02	能够对已成交客户进行邀评，促进商品复购率
				17-01-03	能够收集客户的使用情况，并反馈到相关部门
		17-02	意向客户管理	17-02-01	能够通过发放优惠券等方式，提高用户转化
				17-02-02	能够根据客户询盘记录，推送营销信息
		17-03	粉丝管理	17-03-01	能针对新老客户以及粉丝进行营销分类管理
19	呼出服务	19-02	传递产品信息	17-04-01	能够通过创建私域空间，提高粉丝粘度，如建群等
				19-02-01	熟悉产品的知识，如：性能、价格、卖点、特色、规格等
				19-02-02	告知产品或者服务的相关信息及获得途径
				19-02-03	收集客户反馈的意见
20	职业素养	20-01	交流表达	19-02-04	记录传递产品信息中的接触状态
				20-01-01	能运用现代多媒体技术演示自己的观点和思想
				20-01-02	会运用行业语言（术语）进行交流
				20-01-03	具备良好的沟通能力，善于发现问题，表达清晰
				20-01-04	能根据情境进行分析判断，及时将信息反馈给相关人员
				20-01-05	能清晰准确地汇报工作或明确地下达工作任务
				20-01-06	具备良好的服务意识

				20-01-07	具备良好的倾听技巧
				20-01-08	能通过询问和积极聆听取得、捕获有效信息
				20-01-09	遇到问题及时反馈
				20-01-10	能通过书面形式交流分享信息
				20-01-11	具备良好的方案、设计、总结、汇报等材料的编写能力

续上表

20	职业素养	20-03	革新创新	20-03-01	关注行业新的发展动态
				20-03-02	改善原有的工作方式（工具、方法等）提高效率
				20-03-03	具有发散性的思维能力
				20-03-04	具备与时俱进多元价值管
				20-03-05	积极发表改进意见，解决问题思路清晰，有革新意识
		20-04	自主学习	20-04-01	学习新技术、新标准、新知识
				20-04-02	具备通过网络、书籍、会议、培训机构等途径自主学习的能力
				20-04-03	养成个人审美和判断力
				20-04-04	能够通过模仿提升自我
				20-04-05	具备独立思考能力
				20-04-06	新软件学习使用，自学能力要强
		20-05	团队合作	20-05-01	能够遵从团队要求，完成团队任务
				20-05-02	要有高度责任心
				20-05-03	要有大局观
				20-05-04	要懂得聆听和理解
				20-05-05	能协调团队内部的工作进度
				20-05-06	具有合作精神和团队意识
				20-05-07	养成在团队中互相配合工作的能力
				20-05-08	懂得履行作为团队成员的职责
		20-06	解决问题	20-06-01	能够识别问题的影响程度
				20-06-02	利用搜索引擎解决问题
				20-06-03	能够主动发现问题
				20-06-04	有分析问题能力
				20-06-05	具有举一反三的能力
				20-06-06	能协调各方资源来解决问题
				20-06-07	具备良好的理解能力
				20-06-08	能将处理的问题及时反馈问题
				20-06-09	形成解决问题的思路
		20-07	信息处理	20-07-01	具备信息推理与分析的能力
				20-07-02	具备从海量数据中归纳总结有用信息的能力
				20-07-03	快速对信息进行甄别和提取
		20-09	时间管理	20-09-01	能够执行时间计划
				20-09-02	尊重他人时间
				20-09-03	能够合理制定工作时间计划
		20-10	吃苦耐劳	20-10-01	耐得住寂寞
				20-10-02	能够接受加班
				20-10-03	任劳任怨、不怕辛劳
				20-10-04	有牺牲精神
		20-11	职场执行力	20-11-01	能够准确、有效的进行任务分解
				20-11-02	能够及时、高效的完成工作任务
		20-12	责任（安全）	20-12-01	具有版权的保护意识

			意识	20-12-02	严格遵守公司的保密协议
				20-12-03	随时要有危机感，要有安全风险意识和应对措施
				20-12-04	要有运用法律来保护自己
				20-12-05	清晰领悟上级指令，及时按质完成任务
				20-12-06	能主动提出合理化建议，解决工作中遇到的问题

续上表

20	职业素养	20-12	责任(安全)意识	20-12-07	能成为问题的解决者，而不是制造者
		20-13	思维与判断	20-13-01	能针对问题进行思考并提出有效解决方案
				20-13-02	能根据某主题需要收集一、二手资料信息
				20-13-03	具有自我评价和自我反思的能力
				20-13-04	具有对事物发展趋势的明辨能力
				20-13-05	能针对意外事件和情况进行有效评估和调整工作计划
				20-13-06	能根据某主题需要整理、归纳、分析相关资料信息
		20-14	职业生涯规划与发展	20-14-01	能根据岗位需要不断完善知识和能力结构
				20-14-02	养成良好的学习习惯和方法
				20-14-03	展示出能履行岗位工作职责的能力和相应体能
				20-14-04	能根据企业或单位的发展趋势适时地调整自己的角色与地位并明确相应的权利、义务和责任
		20-15	其他	20-15-01	身体素质好
				20-15-02	服从公司安排
				20-15-03	具备情绪调控能力
				20-15-04	要热爱行业和工作

3. 专业群平台课：《市场营销》课程与能力对接表

中职		☒ 专业群平台课 ☐ 专业基础课 ☐ 专业核心课			
课程名称		市场营销			
主要教学内容及要求		本课程属于专业群平台课，本课程主要介绍有关国际市场营销的一些基本理论，以及掌握相关的营销操作技能，其中重点讲解现代国际市场营销的基本原理。通过学习本课程培养学生的市场营销实战才干，使学生能运用所学的理论知识，初步具备进行国际市场营销策划的能力和 International 市场研究的能力，并且了解国际经营战略，国际目标市场选择和定位，初步具有国际市场产品决策、定价决策、分销决策、促销决策等方面的能力。			
工作项目		工作任务		职业能力（技能、工具、方法、要求、知识）	
01	前期准备	01-01	熟悉产品	01-01-02	能够通过公司培训资料或课程等熟悉产品
				01-01-03	能够针对高潜国家对应推荐，收集产品的关键词
				01-01-04	能够通过公司官网、搜索引擎（如谷歌）各类资源、B2B平台（阿里巴巴、环球资源网、中国制造网、亚马逊、虾皮等）、SEO 全网搜索（facebook、领英、Tiktok）等渠道熟悉产品、发布产品、进行推广和引流
		01-02	资料准备	01-02-01	能够根据需求准备报价单/电子版目录册/产品视频（2分钟以内）
				01-02-02	能够收集客户各类社交账号、网址、联系方式，如电话、email、WhatsApp、微信、line\skype\messenger、领英等
02	开发客户	02-01	被动开发客户	02-01-01	能够熟练使用客户背景调查工具，如小满，Google、Facebook，Instagram，海关数据、领英等

				02-01-02	能通过背景调查工具熟悉不同国家市场客户的消费水平和习惯
				02-01-03	能及时回复客户咨询（24h 之内）
				02-01-04	能通过当地网站（Amazon, Zoom 等）熟悉流行款式
				02-01-05	能与运营保持沟通，及时反馈客户喜好、需求

续上表

02	开发客户	02-02	自主开发客户	02-02-03	能够利用平台资源开发客户，如阿里巴巴国际站的 RFQ、访客营销、公海客户等
				02-02-04	能够通过地推、国外展会开发客户
				02-02-05	能通过展会资料，海关数据，google 地图等获取客户资源
				02-02-06	通过付费平台开发客户
03	业务洽谈	03-01	判断需求	03-01-01	能通过询盘的标题，判断需求的针对性
				03-01-02	能通过观察询盘判断客户需求，并提出产品相关问题
				03-01-03	能通过客户的昵称辨别客户的国家来源
		03-02	回复客户	03-02-01	能够有针对性做出产品介绍
		03-03	客户跟进	03-03-01	能整理并保留客户资料——询盘跟进表
				03-03-02	能提供定制方案给客户
				03-03-03	能向客户展示产品、公司和个人优势
				03-03-04	熟悉公司大客户背书并展示给客户，促成交易
07	订单处理	07-02	产品开发及样品跟单	07-02-05	熟悉新产品卖点、属性、针对人群等信息
				07-02-06	跟进产品开发进度
				07-02-07	能根据客户需求，调配各方资源，对接工厂制作样品
		07-03	订单跟单	07-03-01	能够明确客户对产品的具体要求（颜色、尺寸、款式等）
				07-03-02	能够综合判断外单要点、跟单重点
				07-03-03	能够根据客户订单要求与生产企业签订购销合同
				07-03-04	能根据客户订单转为生产订单
				07-03-05	能够整理记录产品型号、图片、客人要求文档等相关信息，并整理成文档
09	熟悉平台	09-03	熟悉市场	09-03-02	熟悉平台的消费人群画像，如消费人群的年龄、客单价分布、搜索习惯、购买偏好、文化差异等
10	产品开发	10-02	市场与竞品调研	10-02-01	能够针对不同维度进行市场调研，如市场体量、品牌竞争、垄断情况等；
				10-02-02	能够使用不同调研工具进行市场调研，如 JS、H10、google trend 等
				10-02-03	能够使用数据分析工具进行数据分析，如 excel 等
		10-03	选品开发	10-03-01	能根据市场热卖类目开发相似款或者互补款产品
				10-03-02	能根据供应商的热卖类目进行相似款或者互补款产品开发
				10-03-03	熟悉季节性产品的开发时效
				10-03-04	熟悉产品的体积、重量等各项参数
				10-03-05	掌握产品的卖点以及痛点
		10-04	供应商管理	10-04-04	熟悉供应商的开款计划或者新品款式
				10-04-05	能及时、准确地向供应商反馈热销产品的痛点
		10-05	内部团队沟通	10-05-01	能及时、准确地向销售端反馈供应链情况
				10-05-02	能及时、准确地向供应商反馈市场情况
				10-05-03	能进行部门内部或者跨部门协作
		11-01	制定销售计	11-01-01	能确定产品的销售地区、时间、平台等

11	产品运营		划	11-01-02	能根据产品确定不同的销售方法，如付费广告、跨境社媒引流等
				11-01-03	能够根据市场情况，合理地制定销售目标
		11-02	产品上架	11-02-04	能够结合图片、视频等，展示产品的卖点
		11-02	产品上架	11-02-06	能结合竞品的价格、产品成本、市场定位等进行产品定价
		11-03	链接管理	11-03-04	能够针对热销品、潜力品进行定位及分类运营
		11-04	创建营销活动	11-04-01	掌握店铺后台营销活动的创建方法，如设置产品折扣、优惠券
				11-04-02	熟悉平台活动的种类、规则、时长、折扣要求、产品要求、链接要求等
				11-04-03	能向买家发布营销活动的帖子和邮件
12	产品推广	12-01	站内推广	12-01-01	会利用折扣、优惠券、付费广告进行产品推广
				12-01-02	能够根据推广情况，进行关键词设置、广告竞价等
				12-01-03	能够使用平台自带的推广渠道进行推广，如 feed 等
		12-02	站外推广	12-02-01	熟悉站外推广渠道，如 facebook、ins、tiktok、谷歌等
				12-02-02	掌握不同站外推广平台的营销规则
13	店铺运营	13-01	店铺指标管理	13-01-01	能维护店铺发货率、好评率、回复率等重要指标
		13-04	粉丝管理	13-04-01	能针对新老客户以及粉丝进行营销分类管理
17	客户管理	17-02	意向客户管理	17-02-01	能够通过发放优惠券等方式，提高用户转化
				17-02-02	能够根据客户询盘记录，推送营销信息
		17-03	粉丝管理	17-03-01	能针对新老客户以及粉丝进行营销分类管理
				17-04-01	能够通过创建私域空间，提高粉丝粘度，如建群等
18	呼入服务	18-01	产品咨询	18-01-03	能为客户介绍产品
		18-02	服务咨询	18-02-05	能进行竞品分析，如：价格、卖点、特色等
		18-03	业务办理	18-03-03	能向客户推荐匹配自身条件的产品
19	呼出服务	19-03	产品推广拓展	19-03-01	能运用一定的市场营销知识判断客户对产品或服务的接受度
				19-03-02	能判断客户的兴趣点准确回答客户提出的问题
				19-03-03	熟悉同类产品的优劣势并有侧重点的告诉客户自身产品的优势
				19-03-04	记录客户的反馈并确认目标客户
				19-03-05	能分类目标客户并进行有效跟踪回访
20	职业素养	20-01	交流表达	20-01-01	能运用现代多媒体技术演示自己的观点和思想
				20-01-02	会运用行业语言（术语）进行交流
				20-01-03	具备良好的沟通能力，善于发现问题，表达清晰
				20-01-04	能根据情境进行分析判断，及时将信息反馈给相关人员
				20-01-05	能清晰准确地汇报工作或明确地下达工作任务
				20-01-06	具备良好的服务意识
				20-01-07	具备良好的倾听技巧
				20-01-08	能通过询问和积极聆听取得、捕获有效信息
				20-01-09	遇到问题及时反馈
				20-01-10	能通过书面形式交流分享信息
				20-01-11	具备良好的方案、设计、总结、汇报等材料的编写能力
		20-02	数学应用	20-02-01	具备良好的数字逻辑推理判断
				20-02-02	能使用互联网各种途径搜集信息
		20-03	革新创新	20-03-01	关注行业新的发展动态

				20-03-02	改善原有的工作方式（工具、方法等）提高效率
				20-03-03	具有发散性的思维能力

续上表

20	职业素养	20-03	革新创新	20-03-04	具备与时俱进多元价值管
				20-03-05	积极发表改进意见，解决问题思路清晰，有革新意识
		20-04	自主学习	20-04-01	学习新技术、新标准、新知识
				20-04-02	具备通过网络、书籍、会议、培训机构等途径自主学习 能力
				20-04-03	养成个人审美和判断力
				20-04-04	能够通过模仿提升自我
				20-04-05	具备独立思考能力
				20-04-06	新软件学习使用，自学能力要强
		20-05	团队合作	20-05-01	能够遵从团队要求，完成团队任务
				20-05-02	要有高度责任心
				20-05-03	要有大局观
				20-05-04	要懂得聆听和理解
				20-05-05	能协调团队内部的工作进度
				20-05-06	具有合作精神和团队意识
				20-05-07	养成在团队中互相配合工作的能力
				20-05-08	懂得履行作为团队成员的职责
		20-06	解决问题	20-06-01	能够识别问题的影响程度
				20-06-02	利用搜索引擎解决问题
				20-06-03	能够主动发现问题
				20-06-04	有分析问题能力
				20-06-05	具有举一反三的能力
				20-06-06	能协调各方资源来解决问题
				20-06-07	具备良好的理解能力
				20-06-08	能将处理的问题及时反馈问题
				20-06-09	形成解决问题的思路
		20-07	信息处理	20-07-01	具备信息推理与分析的能力
				20-07-02	具备从海量数据中归纳总结有用信息的能力
				20-07-03	快速对信息进行甄别和提取
		20-09	时间管理	20-09-01	能够执行时间计划
				20-09-02	尊重他人时间
				20-09-03	能够合理制定工作时间计划
		20-10	吃苦耐劳	20-10-01	耐得住寂寞
				20-10-02	能够接受加班
				20-10-03	任劳任怨、不怕辛劳
				20-10-04	有牺牲精神
		20-11	职场执行力	20-11-01	能够准确、有效的进行任务分解
				20-11-02	能够及时、高效的完成工作任务
		20-12	责任（安全） 意识	20-12-01	具有版权的保护意识
				20-12-02	严格遵守公司的保密协议
				20-12-03	随时要有危机感，要有安全风险意识和应对措施
				20-12-04	要有运用法律来保护自己
				20-12-05	清晰领悟上级指令，及时按质完成任务
				20-12-06	能主动提出合理化建议，解决工作中遇到的问题
				20-12-07	能成为问题的解决者，而不是制造者

		20-13	思维与判断	20-13-01	能针对问题进行思考并提出有效解决方案
				20-13-02	能根据某主题需要收集一、二手资料信息

续上表

20	职业素养	20-13	思维与判断	20-13-03	具有自我评价和自我反思的能力
				20-13-04	具有对事物发展趋势的明辨能力
				20-13-05	能针对意外事件和情况进行有效评估和调整工作计划
				20-13-06	能根据某主题需要整理、归纳、分析相关资料信息
		20-14	职业生涯规划与发展	20-14-01	能根据岗位需要不断完善知识和能力结构
				20-14-02	养成良好的学习习惯和方法
				20-14-03	展示出能履行岗位工作职责的能力和相应体能
				20-14-04	能根据企业或单位的发展趋势适时地调整自己的角色与地位并明确相应的权利、义务和责任
		20-15	其他	20-15-01	身体素质好
				20-15-02	服从公司安排
				20-15-03	具备情绪调控能力
				20-15-04	要热爱行业和工作

4. 专业基础课：《商务英语视听说》课程与能力对接表

中职		□专业群平台课 ☒ 专业基础课 □专业核心课			
课程名称		商务英语视听说			
主要教学内容及要求		本课程属于专业基础课。本课程主要讲解不同题材的英文短视频、音频材料、日常口语交际话题，其中重点加强对学生听力、口语方面的技巧、方法等的指导和训练。通过课程的学习，使学生掌握英语听力理解能力、口语表达能力和语言综合运用能力，能用恰当的英语进行日常交际，捕捉会话的主要信息并作出较为准确的回应。			
工作项目		工作任务		职业能力（技能、工具、方法、要求、知识）	
02	开发客户	02-01	被动开发客户	02-01-03	能及时回复客户咨询（24h 之内）
		02-02	自主开发客户	02-02-04	能够通过地推、国外展会开发客户
				02-02-05	能通过展会资料，海关数据，google 地图等获取客户资源
03	业务洽谈	03-01	判断需求	03-01-03	能通过客户的昵称辨别客户的国家来源
		03-02	回复客户	03-02-01	能够有针对性做出产品介绍
				03-02-02	能及时回复客户信息（24h 之内），并主动联系客户
06	跟单基础操作	06-01	邮件处理	06-01-03	知道中英文邮件（书信）格式要求
		06-02	货代流程操作	06-02-08	能进行英语阅读、理解和口语表达
16	客户沟通	16-01	售前沟通	16-01-03	能根据询盘类型判断卖家的关注点，如：价格、运费、时效
				16-01-04	能够根据客户的需求点，准确提供解答
		16-02	售中沟通	16-02-01	能够对特殊订单，如：订单信息更改、取消订单、产品更换等情况进行及时跟进，熟练运用语言技巧回复客户修改订单的要求
				16-02-02	掌握产品物流信息查询的常用工具，如：百度搜索、17TRACK、平台自身物流系统等
				16-02-03	能及时与客户进行订单信息确认并安排物流完成产品出库等安排
				16-02-04	及时与客户反馈产品的出库、包装等情况，联系客户进

					行订单跟进
续上表					
18	呼入服务	18-01	产品咨询	18-01-01	熟练掌握接听话术和步骤
				18-01-02	熟悉产品的知识,如:性能、价格、卖点、特色、规格
				18-01-03	能为客户介绍产品
				18-01-04	熟悉客户需求并有针对性的回复客户
				18-01-06	能够熟练操作客户服务系统
				18-01-07	熟练掌握 Office 等常用办公软件
19	呼出服务	19-01	信息收集	19-01-01	熟悉信息收集的流程及话术
				19-01-02	能向客户告知自己的来电目的
				19-01-03	站在中立的角度按照预先设定的问卷进行询问,完整的完成信息收集
				19-01-04	能运用操作平台快速记录客户反馈信息
				19-01-05	记录信息收集过程中的接触状态
		19-02	传递产品信息	19-02-01	熟悉产品的知识,如:性能、价格、卖点、特色、规格等
				19-02-02	告知产品或者服务的相关信息及获得途径
				19-02-03	收集客户反馈的意见
				19-02-04	记录传递产品信息中的接触状态
20	职业素养	20-05	团队合作	20-05-01	能够遵从团队要求,完成团队任务
				20-05-02	要有高度责任心
				20-05-03	要有大局观
				20-05-04	要懂得聆听和理解
				20-05-05	能协调团队内部的工作进度
				20-05-06	具有合作精神和团队意识
				20-05-07	养成在团队中互相配合工作的能力
				20-05-08	懂得履行作为团队成员的职责
		20-06	解决问题	20-06-04	有分析问题能力
				20-06-05	具有举一反三的能力
				20-06-06	能协调各方资源来解决问题
				20-06-07	具备良好的理解能力

5. 专业基础课:《英语语法基础》课程与能力对接表

中职	□专业群平台课 ☒ 专业基础课 □专业核心课				
课程名称	英语语法基础				
主要教学内容及要求	本课程属于专业基础课,本课程主要介绍、讲解词类、时态、语态等相关基础知识,总结归纳语法规则,并在语言的运用中纠正一些常见语法错误。其中重点讲解句类的常见用法。通过课程的学习,学生掌握组词规则、句子的框架结构,正确表达句式,打好语言基础,能够在涉外商务服务接待和国际商务函电往来中掌握语言的使用,能正确理解英语表述,并能用准确的方式表达想法,促成国际商务活动的达成。				
工作项目	工作任务		职业能力(技能、工具、方法、要求、知识)		
01 前期准备	01-01	熟悉产品	01-01-04	能通过公司官网、搜索引擎(如谷歌)各类资源、B2B平台(阿里巴巴、环球资源网、中国制造网、亚马逊、虾皮等)、SEO 全网搜索(facebook、领英、Tiktok)等渠道熟悉产品、发布产品、进行推广和引流	
02 开发客户	02-01	被动开发客户	02-01-03	能及时回复客户咨询(24h 之内)	

		02-02	自主开发客户	02-02-02	能够写开发信（标题新颖，产品亮点，介绍公司，引导客户回复）
--	--	-------	--------	----------	-------------------------------

续上表

02	开发客户	02-02	自主开发客户	02-02-04	能够通过地推、国外展会开发客户
03	业务洽谈	03-01	判断需求	03-01-02	能通过观察询盘判断客户需求，并提出产品相关问题
		03-02	回复客户	03-02-01	能够有针对性做出产品介绍
				03-02-02	能及时回复客户信息（24h之内），并主动联系客户
		03-03	客户跟进	03-03-02	能提供定制方案给客户
				03-03-03	能向客户展示产品、公司和个人优势
04	跟单	04-01	打样和寄样	04-01-04	能够在寄样前视频联系客户介绍样品
		04-02	确认订单	04-02-01	能与客户确认好定制要求、数量和最终的价格、预估立方数和重量、货运方式、付款方式
				04-02-02	能够起草信保合同（阿里巴巴国际站）
		04-05	制单	04-05-01	能与客户确认订单信息，制作装箱单，订舱，准备报关资料
				04-05-02	能与客户确认提单资料，跟进最终的空运或海运提单
05	维护客户	05-01	售后服务	05-01-03	能够邀请客户在平台对订单做出评价（跨境电商平台）
		05-03	回访	05-03-02	能根据不同国家的不同文化做好节假日问候
06	跟单基础操作	06-01	邮件处理	06-01-01	能进行英语阅读、理解和口语表达
				06-01-02	能进行英文书面表达
				06-01-04	撰写产品或服务说明（名称、功能、颜色、尺寸、材质等）
				06-01-05	能够通过邮件处理客户异议（退换货、退款、产品质量不好、时效超期等）
		06-02	货代流程操作	06-02-08	能进行英语阅读、理解和口语表达
				06-02-09	能进行英文书面表达
07	订单处理	07-06	客户投诉处理	07-06-01	能够通过有效的沟通，使用话术，处理客户异议，维护客户关系
				07-06-02	能使用话术，处理客户异议
		07-08	收款（货款、服务费）	07-08-02	使用英文进行催款
07-08-03	运用催款技巧（由缓到急、由轻到重、人情世故等）				
08	生产订单跟进	08-01	样品确认	08-01-01	核对产品资料（图纸、物料清单、文件资料、颜色等）
11	产品运营	11-02	产品上架	11-02-04	能够结合图片、视频等，展示产品的卖点
				11-02-05	能够完整并且准确地描述产品
		11-03	链接管理	11-03-03	能优化链接的广告词
		11-04	创建营销活动	11-04-03	能向买家发布营销活动的帖子和邮件
14	售后管理	14-01	问题回复与处理	14-01-01	能及时回复客户的差评或者咨询
15	岗位认知	15-03	熟悉工作流程	15-03-03	能够掌握客服沟通话术及技巧
16	客户沟通	16-01	售前沟通	16-01-04	能够根据客户的需求点，准确提供解答
				16-01-05	熟练运用邮件推送、图文设计展示等方法引导买家接受新品的推荐
				16-01-06	能够达到英语二级及以上的语言水平，对英语基本语法等有较好基础认知
				16-01-07	熟练掌握多种谈判技巧，如：企业固定还价话术、适度

					让价或者引导客户增加客单量等方式与客户进行讨价还价
--	--	--	--	--	---------------------------

续上表

16	客户沟通	16-02	售中沟通	16-02-01	能够对特殊订单,如:订单信息更改、取消订单、产品更换等情况进行及时跟进,熟练运用语言技巧回复客户修改订单的要求
				16-02-03	能及时与客户进行订单信息确认并安排物流完成产品出库等安排
				16-02-04	及时与客户反馈产品的出库、包装等情况,联系客户进行订单跟进
17	客户管理	16-03	售后沟通	16-03-02	能够在客户签收产品后及时跟进客户进行产品好评引导
				17-01-01	能够主动进行新品推广,提高用户复购率
				17-01-02	能够对已成交客户进行邀评,促进商品复购率
18	呼入服务	17-01	已成交客户管理	17-01-03	能够收集客户的使用情况,并反馈到相关部门
				17-02-02	能够根据客户询盘记录,推送营销信息
				18-01-03	能够主动进行新品推广,提高用户复购率
19	呼出服务	18-01	产品咨询	18-01-04	熟悉客户需求并有针对性的回复客户
				18-03-02	能够根据客户询盘记录,推送营销信息
				18-03-03	能够根据客户询盘记录,推送营销信息
20	职业素养	18-03	业务办理	18-03-04	指引客户完成办理流程
				18-04-04	在职能范围内能解决的问题指引客户解决
				18-04-05	能够根据客户询盘记录,推送营销信息
21	职业素养	19-01	信息收集	19-01-02	能够根据客户询盘记录,推送营销信息
				19-03-02	能够根据客户询盘记录,推送营销信息
				19-03-03	能够根据客户询盘记录,推送营销信息
22	职业素养	19-03	产品推广拓展	19-03-05	能够根据客户询盘记录,推送营销信息
				19-04-02	告知客户公司对诉求的跟踪处理情况并向客户表示歉意
				19-04-03	提出解决方案并征求客户意见且及时记录
23	职业素养	20-01	交流表达	20-01-01	能运用现代多媒体技术演示自己的观点和思想
				20-01-02	会运用行业语言(术语)进行交流
				20-01-05	能清晰准确地汇报工作或明确地下达工作任务
24	职业素养	20-01	交流表达	20-01-10	能够通过书面形式交流分享信息
				20-08-02	要有基本的英语水平
				20-08-02	要有基本的英语水平

6. 专业核心课:《商务英语》课程与能力对接表

中职	□专业群平台课 □专业基础课 ☒ 专业核心课			
课程名称	商务英语			
主要教学内容及要求	本课程属于专业核心课。本课程主要讲解商务接待、商务约见、商务谈判、电话会议等内容。其中重点讲解商务人际交往的基本原则和技巧。通过课程的学习,使学生可以有效提高商务英语的实际运用能力,增强商务场合的自信心和应变能力。			
工作项目	工作任务	职业能力(技能、工具、方法、要求、知识)		
01 前期准备	01-01 熟悉产品	01-01-02	能够通过公司培训资料或课程等熟悉产品	

		01-02	资料准备	01-02-01	能够根据需求准备报价单/电子版目录册/产品视频（2分钟以内）
03	业务洽谈	03-01	判断需求	03-01-01	能够通过询盘的标题，判断需求的针对性
				03-01-02	能够通过观察询盘判断客户需求，并提出产品相关问题
				03-01-03	能够通过客户的昵称辨别客户的国家来源
		03-02	回复客户	03-02-01	能够有针对性做出产品介绍
				03-02-02	能及时回复客户信息（24h之内），并主动联系客户
				03-02-03	能根据贸易条款、运费核算、不同国家的付款方式等进行报价
		03-03	客户跟进	03-03-01	能整理并保留客户资料——询盘跟进表
				03-03-02	能提供定制方案给客户
				03-03-03	能向客户展示产品、公司和个人优势
06	跟单基础操作	06-01	邮件处理	06-01-01	能进行英语阅读、理解和口语表达
				06-01-02	能进行英文书面表达
				06-01-03	知道中英文邮件（书信）格式要求
				06-01-04	撰写产品或服务说明（名称、功能、颜色、尺寸、材质等）
		06-02	货代流程操作	06-02-08	能进行英语阅读、理解和口语表达
				06-02-09	能进行英文书面表达
07	订单处理	07-06	客户投诉处理	07-06-02	能使用话术，处理客户异议
11	产品运营	11-04	创建营销活动	11-04-03	能向买家发布营销活动的帖子和邮件
14	售后管理	14-01	问题回复与处理	14-01-01	能及时回复客户的差评或者咨询
				14-01-03	能定期查看邮箱并及时处理客户提出的问题
16	客户沟通	16-01	售前沟通	16-01-02	能够根据客户询盘信息，如：询问价格、颜色、物流方式、运费等判断询盘类型
				16-01-03	能够根据询盘类型判断卖家的关注点，如：价格、运费、时效
				16-01-04	能够根据客户的需求点，准确提供解答
				16-01-05	熟练运用邮件推送、图文设计展示等方法引导买家接受新品的推荐
				16-01-06	能够达到英语二级及以上的语言水平，对英语基本语法等有较好基础认知
				16-01-07	熟练掌握多种谈判技巧，如：企业固定还价话术、适度让价或者引导客户增加客单量等方式与客户进行讨价还价
		16-02	售中沟通	16-02-01	能够对特殊订单，如：订单信息更改、取消订单、产品更换等情况进行及时跟进，熟练运用语言技巧回复客户修改订单的要求

续上表

18	呼入服务	18-01	产品咨询	18-01-01	熟练掌握接听话术和步骤
		18-02	服务咨询	18-02-03	能为客户介绍产品的服务
				18-02-04	熟练记录客户需求
19	呼出服务	19-01	信息收集	19-01-02	能向客户告知自己的来电目的
		19-02	传递产品信息	19-02-02	告知产品或服务的相关信息及获得途径
		19-03	产品推广拓展	19-03-02	能判断客户的兴趣点准确回答客户提出的问题

20	职业素养	20-01	交流表达	20-01-01	能运用现代多媒体技术演示自己的观点和思想
				20-01-02	会运用行业语言（术语）进行交流
				20-01-03	具备良好的沟通能力，善于发现问题，表达清晰
				20-01-04	能根据情境进行分析判断，及时将信息反馈给相关人员
				20-01-05	能清晰准确地汇报工作或明确地下达工作任务
				20-01-07	具备良好的倾听技巧
				20-01-08	能通过询问和积极聆听取得、捕获有效信息
				20-01-11	具备良好的方案、设计、总结、汇报等材料的编写能力
		20-03	革新创新	20-03-04	具备与时俱进多元价值管
				20-03-05	积极发表改进意见，解决问题思路清晰，有革新意识
		20-05	团队合作	20-05-04	要懂得聆听和理解
				20-05-06	具有合作精神和团队意识
				20-05-07	养成在团队中互相配合工作的能力
		20-06	解决问题	20-06-07	具备良好的理解能力
		20-08	外语应用	20-08-02	要有基本的英语水平
		20-09	时间管理	20-09-02	尊重他人时间
				20-09-03	能够合理制定工作时间计划
		20-11	职场执行力	20-11-01	能够准确、有效的进行任务分解
				20-11-02	能够及时、高效的完成工作任务
		20-13	思维与判断	20-13-02	能根据某主题需要收集一、二手资料信息
				20-13-03	具有自我评价和自我反思的能力
		20-14	职业生涯规划与发展	20-14-02	养成良好的学习习惯和方法

7. 专业核心课：《外贸单证实务》课程与能力对接表

中职		□专业群平台课 □专业基础课 ☒ 专业核心课			
课程名称		外贸单证实务			
主要教学内容及要求		本课程属于专业核心课程，本课程主要介绍、讲解各种外贸单证及其应用，聚焦于开证、审证、制单、审单四大内容。其中重点讲解制单及审证。通过课程的学习，使学生掌握外贸单证基本技能，能够制作和审核各种外贸单据，能分析和处理各种外贸单证问题。			
工作项目		工作任务		职业能力（技能、工具、方法、要求、知识）	
01	前期准备	01-01	熟悉产品	01-01-01	熟悉外贸术语和流程
				01-01-02	能够通过公司培训资料或课程等熟悉产品
				01-01-03	能够针对高潜国家对应推荐，收集产品的关键词
		01-01	熟悉产品	01-01-04	能够通过公司官网、搜索引擎（如谷歌）各类资源、B2B平台（阿里巴巴、环球资源网、中国制造网、亚马逊、虾皮等）、SEO 全网搜索（facebook、领英、Tiktok）等渠道熟悉产品、发布产品、进行推广和引流
		01-02	资料准备	01-02-01	能够根据需求准备报价单/电子版目录册/产品视频（2分钟以内）
				01-02-02	能够收集客户各类社交账号、网址、联系方式，如电话、email、WhatsApp、微信、line\skype\messenger、领英等
04	跟单	04-01	打样和寄样	04-01-01	熟悉自身产品打样要求
				04-01-02	能够根据客户需求进行打样和寄样
				04-01-03	能够准备样品细节资料并随样本寄出

06	跟单基础操作	04-02	确认订单	04-01-04	能够在寄样前视频联系客户介绍样品
				04-02-01	能与客户确认好定制要求、数量和最终的价格、预估立方数和重量、货运方式、付款方式
				04-02-02	能够起草信保合同（阿里巴巴国际站）
				04-02-03	能及时跟进客户付全款或者定金，制作 PI（Proforma invoice）
		04-03	备货	04-03-01	熟悉客户的定制需求，整理客户生产细节（大货规范，例如包装方式、箱唛、颜色、款式等），收到预付款后下生产订单
				04-04-01	能够协调采购并跟进工厂生产排单和时间；跟进验货质检给客户跟进备货情况
		04-04	跟进生产	04-04-02	能及时跟进箱装和打包
				04-05-01	能与客户确认订单信息，制作装箱单，订舱，准备报关资料
		04-05	制单	04-05-02	能与客户确认提单资料，跟进最终的空运或海运提单
				04-06-01	能及时跟进确认备货物情况，更新最终发票，并及时跟进客户安排尾款
				04-06-02	能在尾款到账后安排发运或者装柜
		04-06	出货	06-01-01	能进行英语阅读、理解和口语表达
				06-01-02	能进行英文书面表达
		06-01	邮件处理	06-01-03	知道中英文邮件（书信）格式要求
				06-01-04	撰写产品或服务说明（名称、功能、颜色、尺寸、材质等）
				06-01-05	能够通过邮件处理客户异议（退换货、退款、产品质量不好、时效超期等）
		06-02	货代流程操作	06-02-01	熟知常用国际贸易术语
				06-02-02	熟悉国际物流（海、陆、空）的基本概念
				06-02-03	熟悉海关与码头基本原则并实时关注相关规则
				06-02-04	熟悉国际贸易地理（各国港口、航线分布）
				06-02-05	熟练使用办公软件进行单证录入、信息录入
				06-02-06	熟练使用 Office 办公软件进行表单制作
				06-02-07	能使用 Excel 等工具进行货运进度管理
		06-03	运营系统操作	06-03-01	能基本操作 ERP 系统，包括：查看库存量、销售量、出货量、订单等
				06-03-02	能够根据客户信息（成交与否、购买意向、新旧客户等），对客户进行归类、归档

续上表

07	订单处理	07-01	接单审单	07-01-01	能够从国外进口方，或者从外贸公司接单
				07-01-02	能审查订单的基本信息和需求
				07-01-03	能协助工厂主管将客户订单转化成生产计划、生产任务书
				07-01-04	确定交货期以及最小起订量
		07-02	产品开发及样品跟单	07-02-01	能够与业务员、工厂、客户确认样品细节（产品外观、性能等）
				07-02-02	能够协调工厂打板、制作所需样品
				07-02-03	制作样品单后及时与客户确认样品设计
				07-02-04	能够准确告知出品时间并与工厂沟通，及时把样品制作情况反馈给业务员
				07-02-05	熟悉新产品卖点、属性、针对人群等信息

				07-02-06	跟进产品开发进度
				07-02-07	能根据客户需求，调配各方资源，对接工厂制作样品
		07-03	订单跟单	07-03-01	能够明确客户对产品的具体要求（颜色、尺寸、款式等）
				07-03-02	能够综合判断外单要点、跟单重点
				07-03-03	能够根据客户订单要求与生产企业签订购销合同
				07-03-04	能够根据客户订单转为生产订单
				07-03-05	能够整理记录产品型号、图片、客人要求文档等相关信息，并整理成文档
		07-04	运输跟单	07-04-01	核对产品信息（数量、中英名称、型号等）、进出口码头（装运港/目的港）、货柜柜型，并进行出运前订舱资料准备
				07-04-02	能够根据订单要求组织生产厂家的交货验收（含客检商检）
				07-04-03	知道唛头的基本要素
				07-04-04	能够计算产品的装箱数量，并估算运费
				07-04-05	提前（7-10 天）发给船务部门订舱或填写订舱单发给船公司或货代公司安排订舱
				07-04-06	知道特殊商品（易碎品）的装箱要求
				07-04-07	能跟进提柜、装柜和货柜返场
		07-05	报检报关跟单	07-05-01	能够在装柜后准确补料（客户信息、封条号、柜号、出货信息等）
				07-05-02	能够根据不同国家要求及产品要求做好报关报检材料，协助进行检验跟单
				07-05-03	能够做好报关报检前准备，熟悉货物的退税率、报关关口等信息
				07-05-04	能够选择合适的报关方式（转关、清关）
				07-05-05	能准确填制报关单据，并识记报关要素
				07-05-06	能够用电子邮件或者快递的方式递交报关资料给报关行
		07-06	客户投诉处理	07-06-01	能够通过有效的沟通，使用话术，处理客户异议，维护客户关系
				07-06-02	能使用话术，处理客户异议
				07-06-03	能够跨部门协调资源，解决问题
				07-06-04	能归类、整理客户投诉、客户满意度调查等信息
		07-07	订单异常处理	07-07-01	善于发现订单问题，并及时反馈

续上表

07	订单处理	07-07	订单异常处理	07-07-02	熟知订单异常（退换货、发错货、货丢失、时效超期等）的处理流程
		07-08	收款（货款、服务费）	07-08-01	运用收款工具的使用方法
				07-08-03	运用催款技巧（由缓到急、由轻到重、人情世故等）
08	生产订单跟进	08-01	样品确认	08-01-01	核对产品资料（图纸、物料清单、文件资料、颜色等）
		08-02	产中跟进	08-02-01	在出现意外情况时，能及时向业务员或主管反馈问题
				08-02-02	关注每日的生产进程，跟踪并及时发现潜在的误单风险
				08-02-03	跟踪生产进程确保按时交货
		08-03	产后跟进	08-03-01	协调品质部门及时跟进产品质量
				08-03-02	如果产品出现质量问题及时上报业务员或主管
				08-03-03	确定产品数量，安排仓储并入仓
15	岗位认知	15-03	熟悉 workflow	15-03-01	熟知公司各部门工作分工情况，明确不同项目应对接的

			程		部门
				15-03-02	明确岗位工作标准流程，如：售前、售中、售后的工作内容
				15-03-03	能够掌握客服沟通话术及技巧
				15-03-04	能够熟练使用常见办公软件，如 Office 等软件完成客户信息、产品信息等梳理汇总
19	呼出服务	19-04	投诉回访	19-04-03	提出解决方案并征求客户意见且及时记录
20	职业素养	20-01	交流表达	20-01-04	能根据情境进行分析判断，及时将信息反馈给相关人员
				20-01-05	能清晰准确地汇报工作或明确地下达工作任务
				20-01-06	具备良好的服务意识
				20-01-07	具备良好的倾听技巧
				20-01-09	遇到问题及时反馈
		20-02	数学应用	20-02-01	具备良好的数字逻辑推理判断
				20-02-02	能使用互联网各种途径搜集信息
		20-03	革新创新	20-03-02	改善原有的工作方式（工具、方法等）提高效率
				20-03-03	具有发散性的思维能力
		20-04	自主学习	20-04-01	学习新技术、新标准、新知识
				20-04-02	具备通过网络、书籍、会议、培训机构等途径自主学习的能力
				20-04-04	能够通过模仿提升自我
				20-04-05	具备独立思考能力
				20-04-06	新软件学习使用，自学能力要强
		20-05	团队合作	20-05-01	能够遵从团队要求，完成团队任务
				20-05-02	要有高度责任心
				20-05-03	要有大局观
				20-05-04	要懂得聆听和理解
				20-05-05	能协调团队内部的工作进度
		20-06	解决问题	20-05-08	懂得履行作为团队成员的职责
				20-06-01	能够识别问题的影响程度
				20-06-03	能够主动发现问题
				20-06-04	有分析问题能力
				20-06-05	具有举一反三的能力
				20-06-06	能协调各方资源来解决问题
				20-06-07	具备良好的理解能力
				20-06-08	能将处理的问题及时反馈问题

续上表

20	职业素养	20-06	解决问题	20-06-09	形成解决问题的思路
		20-07	信息处理	20-07-02	具备从海量数据中归纳总结有用信息的能力
				20-07-03	快速对信息进行甄别和提取
		20-09	时间管理	20-09-01	能够执行时间计划
				20-09-02	尊重他人时间
				20-09-03	能够合理制定工作时间计划
		20-10	吃苦耐劳	20-10-01	耐得住寂寞
				20-10-02	能够接受加班
				20-10-03	任劳任怨、不怕辛劳
				20-10-04	有牺牲精神
		20-11	职场执行力	20-11-01	能够准确、有效的进行任务分解
				20-11-02	能够及时、高效的完成工作任务

		20-12	责任（安全） 意识	20-12-01	具有版权的保护意识
				20-12-02	严格遵守公司的保密协议
				20-12-03	随时要有危机感，要有安全风险意识和应对措施
				20-12-04	要有运用法律来保护自己
				20-12-05	清晰领悟上级指令，及时按质完成任务
				20-12-06	能主动提出合理化建议，解决工作中遇到的问题
				20-12-07	能成为问题的解决者，而不是制造者
		20-13	思维与判断	20-13-01	能针对问题进行思考并提出有效解决方案
				20-13-03	具有自我评价和自我反思的能力
				20-13-05	能针对意外事件和情况进行有效评估和调整工作计划
		20-14	职业生涯规划与发展	20-14-01	能根据岗位需要不断完善知识和能力结构
				20-14-03	展示出能履行岗位工作职责的能力和相应体能
				20-14-04	能根据企业或单位的发展趋势适时地调整自己的角色与地位并明确相应的权利、义务和责任
		20-15	其他	20-15-01	身体素质好
				20-15-02	服从公司安排
				20-15-03	具备情绪调控能力
				20-15-04	要热爱行业和工作

8. 专业核心课：《呼叫实务英语》课程与能力对接表

中职	□专业群平台课 □专业基础课 ☒ 专业核心课			
课程名称	呼叫实务英语			
主要教学内容及要求	本课程属于专业核心课。本课程主要讲解酒店业项目呼叫服务、旅游业项目呼叫服务、美容美发业项目呼叫服务、房地产项目呼叫服务、电讯项目呼叫服务、保险项目呼叫服务、银行项目呼叫服务、市场调研项目呼叫服务等内容。其中重点讲解呼叫中心服务的呼出呼入业务及运营管理、电话营销策略、呼叫中心运营数据分析、呼叫服务质量监控体系，通过课程的学习，使学生能够提前适应呼叫中心客服行业相关岗位。			
工作项目	工作任务		职业能力（技能、工具、方法、要求、知识）	
01 前期准备	01-01	熟悉产品	01-01-01	熟悉外贸术语和流程
02 开发客户	02-01	被动开发客户	02-01-03	能及时回复客户咨询（24h 之内）
03 业务洽谈	03-02	回复客户	03-02-02	能及时回复客户信息（24h 之内），并主动联系客户
05 维护客户	05-02	客户建档	05-02-01	能建立客户档案表，做好客户分类，跟进流程，如小满 app 等

续上表

07 订单处理	07-08	收款（货款、服务费）	07-08-03	运用催款技巧（由缓到急、由轻到重、人情世故等）
14 售后管理	14-01	问题回复与处理	14-01-01	能及时回复客户的差评或者咨询
			14-01-03	能定期查看邮箱并及时处理客户提出的问题
15 岗位认知	15-03	熟悉工作流程	15-03-03	能够掌握客服沟通话术及技巧
16 客户沟通	16-01	售前沟通	16-01-02	能够根据客户询盘信息，如：询问价格、颜色、物流方式、运费等判断询盘类型
			16-01-03	能够根据询盘类型判断卖家的关注点，如：价格、运费、时效
			16-01-04	能够根据客户的需求点，准确提供解答
			16-01-05	熟练运用邮件推送、图文设计展示等方法引导买家接受

					新品的推荐
				16-01-06	能够达到英语二级及以上的语言水平,对英语基本语法等有较好基础认知
				16-01-07	熟练掌握多种谈判技巧,如:企业固定还价话术、适度让价或者引导客户增加客单量等方式与客户进行讨价还价
17	客户管理	17-01	已成交客户管理	17-01-02	能够对已成交客户进行邀评,促进商品复购率
		17-02	意向客户管理	17-02-02	能够根据客户询盘记录,推送营销信息
18	呼入服务	18-01	产品咨询	18-01-01	熟练掌握接听话术和步骤
				18-01-02	熟悉产品的知识,如:性能、价格、卖点、特色、规格
				18-01-03	能为客户介绍产品
				18-01-04	熟悉客户需求并有针对性的回复客户
				18-01-05	能准确记录客户需求信息并向上级反馈
				18-01-06	能够熟练操作客户服务系统
				18-01-07	熟练掌握 Office 等常用办公软件
		18-02	服务咨询	18-02-01	熟悉公司的主营业务
				18-02-02	熟悉公司内部的组织架构
				18-02-03	能为客户介绍产品的服务
				18-02-04	熟练记录客户需求
				18-02-05	能进行竞品分析,如:价格、卖点、特色等
				18-02-06	灵活运用公司内部的语言技巧进行沟通
		18-03	业务办理	18-03-01	确认客户购买意向并辨别客户是否符合目标客户的条件
				18-03-02	能向客户准确告知购买渠道,如:线上、线下、购买地点
				18-03-03	能向客户推荐匹配自身条件的产品
				18-03-04	指引客户完成办理流程
				18-03-05	记录办理流程中出现的问题
				18-03-06	预约客户回访答复时间
		18-04	投诉处理	18-04-01	热情耐心倾听客户的意见
				18-04-02	熟悉投诉处理的流程及话术
				18-04-03	熟悉出现的问题并及时记录
				18-04-04	在职能范围内能解决的问题指引客户解决
				18-04-05	能向客户提供可选择的解决方案

续上表

18	呼入服务	18-04	投诉处理	18-04-06	不在职能范围内解决的问题要记录并分类反馈转交相应职能部门处理
				18-04-07	能熟练操作业务平台
19	呼出服务	19-01	信息收集	19-01-01	熟悉信息收集的流程及话术
				19-01-02	能向客户告知自己的来电目的
				19-01-03	站在中立的角度按照预先设定的问卷进行询问,完整的完成信息收集
				19-01-04	能运用操作平台快速记录客户反馈信息
				19-01-05	记录信息收集过程中的接触状态
		19-02	传递产品信息	19-02-01	熟悉产品的知识,如:性能、价格、卖点、特色、规格等
				19-02-02	告知产品或者服务的相关信息及获得途径

20	职业素养			19-02-03	收集客户反馈的意见
				19-02-04	记录传递产品信息中的接触状态
		19-03	产品推广拓展	19-03-01	能运用一定的市场营销知识判断客户对产品或服务的接受度
				19-03-02	能判断客户的兴趣点准确回答客户提出的问题
				19-03-03	熟悉同类产品的优劣势并有侧重点的告诉客户自身产品的优势
				19-03-04	记录客户的反馈并确认目标客户
				19-03-05	能分类目标客户并进行有效跟踪回访
		19-04	投诉回访	19-04-01	熟悉投诉的具体信息和客户诉求
				19-04-02	告知客户公司对诉求的跟踪处理情况并向客户表示歉意
				19-04-03	提出解决方案并征求客户意见且及时记录
		20-01	交流表达	20-01-01	能运用现代多媒体技术演示自己的观点和思想
				20-01-02	会运用行业语言（术语）进行交流
				20-01-03	具备良好的沟通能力，善于发现问题，表达清晰
				20-01-04	能根据情境进行分析判断，及时将信息反馈给相关人员
				20-01-05	能清晰准确地汇报工作或明确地下达工作任务
				20-01-06	具备良好的服务意识
				20-01-07	具备良好的倾听技巧
				20-01-08	能通过询问和积极聆听取得、捕获有效信息
				20-01-09	遇到问题及时反馈
				20-01-10	能通过书面形式交流分享信息
				20-01-11	具备良好的方案、设计、总结、汇报等材料的编写能力
		20-05	团队合作	20-05-04	要懂得聆听和理解
				20-05-05	能协调团队内部的工作进度
				20-05-06	具有合作精神和团队意识
				20-05-07	养成在团队中互相配合工作的能力
		20-06	解决问题	20-06-01	能够识别问题的影响程度
				20-06-07	具备良好的理解能力
				20-06-08	能将处理的问题及时反馈问题
				20-06-09	形成解决问题的思路
		20-07	信息处理	20-07-01	具备信息推理与分析的能力
				20-07-03	快速对信息进行甄别和提取
		20-09	时间管理	20-09-02	尊重他人时间

续上表

20	职业素养	20-09	时间管理	20-09-03	能够合理制定工作时间计划
		20-10	吃苦耐劳	20-10-03	任劳任怨、不怕辛劳
		20-12	责任（安全）意识	20-12-05	清晰领悟上级指令，及时按质完成任务
				20-12-06	能主动提出合理化建议，解决工作中遇到的问题
				20-12-07	能成为问题的解决者，而不是制造者
		20-14	职业生涯规划与发展	20-14-04	能根据企业或单位的发展趋势适时地调整自己的角色与地位并明确相应的权利、义务和责任
		20-15	其他	20-15-01	身体素质好
				20-15-02	服从公司安排
				20-15-03	具备情绪调控能力
				20-15-04	要热爱行业和工作

9. 专业核心课：《商务英语写作》课程与能力对接表

中职		□专业群平台课 □专业基础课 ☒ 专业核心课			
课程名称		商务英语写作			
主要教学内容及要求		本课程属于专业核心课。本课程主要讲解商务信函、报告、简报、备忘录、邮件和新闻稿撰写等内容。其中重点讲解各种商务写作格式的标准结构、学习书信和报告的形式、语言、标点符号、段落分隔符和单词使用规则，注意用语、用法和纪律的规范性、各种商务场景的写作技巧。通过课程的学习，使学生具备商务场合中基本的英语写作能力			
工作项目		工作任务		职业能力（技能、工具、方法、要求、知识）	
02	开发客户	02-02	自主开发客户	02-02-01	能够熟悉公司背景（规模、关键人、公司成立时间、业务范围等）
				02-02-02	能够写开发信（标题新颖，产品亮点，介绍公司，引导客户回复）
03	业务洽谈	03-02	回复客户	03-02-01	能够有针对性做出产品介绍
		03-03	客户跟进	03-03-03	能向客户展示产品、公司和个人优势
05	维护客户	05-01	售后服务	05-01-03	能够邀请客户在平台对订单做出评价（跨境电商平台）
		05-03	回访	05-03-01	能及时更新新品、产品优惠和最近爆品给客户
				05-03-02	能根据不同国家的不同文化做好节假日问候
06	跟单基础操作	06-01	邮件处理	06-01-02	能进行英文书面表达
				06-01-03	知道中英文邮件（书信）格式要求
				06-01-04	撰写产品或服务说明（名称、功能、颜色、尺寸、材质等）
				06-01-05	能够通过邮件处理客户异议（退换货、退款、产品质量不好、时效超期等）
		06-02	货代流程操作	06-02-09	能进行英文书面表达
07	订单处理	07-01	接单审单	07-01-01	能够从国外进口方，或者从外贸公司接单
				07-01-02	能审查订单的基本信息和需求
				07-01-03	能协助工厂主管将客户订单转化成生产计划、生产任务书
				07-01-04	确定交货期以及最小起订量
		07-06	客户投诉处理	07-06-01	能够通过有效的沟通，使用话术，处理客户异议，维护客户关系
		07-08	收款（货款、服务费）	07-08-02	使用英文进行催款

续上表

11	产品运营	11-04	创建营销活动	11-04-03	能向买家发布营销活动的帖子和邮件
12	产品推广	12-01	站内推广	12-01-03	能够使用平台自带的推广渠道进行推广，如 feed 等
14	售后管理	14-04	评价管理	14-04-01	能针对链接评分进行维护并处理差评
16	客户沟通	16-02	售前沟通	16-02-01	能够对特殊订单，如：订单信息更改、取消订单、产品更换等情况进行及时跟进，熟练运用语言技巧回复客户修改订单的要求
18	呼入服务	18-02	服务咨询	18-02-04	熟练记录客户需求
				18-02-06	灵活运用公司内部的语言技巧进行沟通
		18-03	业务办理	18-03-04	指引客户完成办理流程
				18-03-05	记录办理流程中出现的问题

				18-03-06	预约客户回访答复时间
20	职业素养	20-01	交流表达	20-01-02	会运用行业语言（术语）进行交流
				20-01-10	能通过书面形式交流分享信息
		20-06	解决问题	20-06-02	利用搜索引擎解决问题
				20-06-05	具有举一反三的能力
				20-06-09	形成解决问题的思路
		20-07	信息处理	20-07-01	具备信息推理与分析的能力
				20-07-02	具备从海量数据中归纳总结有用信息的能力
		20-08	外语应用	20-08-01	读懂行业的专业英语术语及缩写
				20-08-02	要有基本的英语水平

10. 专业核心课：《商务英语阅读》课程与能力对接表

中职	□专业群平台课 □专业基础课 ☒ 专业核心课			
课程名称	商务英语阅读			
主要教学内容及要求	本课程属于专业核心课，本课程主要介绍、讲解英语阅读技能、商务英语语言基础知识、商务英语语篇基本分析、国际商务活动的相关知识等内容。其中重点讲解商务英语阅读中的文化知识障碍。通过课程的学习，学生掌握国际商务基础知识，拓宽其职业视野，培养良好英语阅读习惯，从整体上把握商务语篇意义，能够提高一定的阅读速度和商务英语理解能力，并能就一般性国际商务语篇中作者表达的言外之意进行适当推断。			
工作项目	工作任务		职业能力（技能、工具、方法、要求、知识）	
01	前期准备	01-01	熟悉产品	01-01-01 熟悉外贸术语和流程
				01-01-02 能够通过公司培训资料或课程等熟悉产品
				01-01-03 能够针对高潜国家对应推荐，收集产品的关键词
				01-01-04 能通过公司官网、搜索引擎（如谷歌）各类资源、B2B平台（阿里巴巴、环球资源网、中国制造网、亚马逊、虾皮等）、SEO 全网搜索（facebook、领英、Tiktok）等渠道熟悉产品、发布产品、进行推广和引流
02	开发客户	02-01	被动开发客户	02-01-02 能通过背景调查工具熟悉不同国家市场客户的消费水平和习惯
				02-01-03 能及时回复客户咨询（24h 之内）
				02-01-04 能通过当地网站（Amazon, Zoom 等）熟悉流行款式
				02-01-05 能与运营保持沟通，及时反馈客户喜好、需求
	02-02	自主开发客户		02-02-03 能够利用平台资源开发客户，如阿里巴巴国际站的RFQ、访客营销、公海客户等
				02-02-04 能够通过地推、国外展会开发客户

续上表

02	开发客户	02-02	自主开发客户	02-02-05	能通过展会资料，海关数据，google 地图等获取客户资源
03	业务洽谈	03-01	判断需求	03-01-01	能通过询盘标题，判断需求的针对性
				03-01-02	能通过观察询盘判断客户需求，并提出产品相关问题
				03-01-03	能通过客户的昵称辨别客户的国家来源
		03-02	回复客户	03-02-02	能及时回复客户信息（24h 之内），并主动联系客户
		03-03	客户跟进	03-03-01	能整理并保留客户资料——询盘跟进表
				03-03-04	熟悉公司大客户背书并展示给客户，促成交易
04	跟单	04-01	打样和寄样	04-01-02	能根据客户需求进行打样和寄样
		04-03	备货	04-03-01	熟悉客户的定制需求，整理客户生产细节（大货规范，

					例如包装方式、箱唛、颜色、款式等），收到预付款后下生产订单
		04-05	制单	04-05-01	能与客户确认订单信息，制作装箱单，订舱，准备报关资料
				04-05-02	能与客户确认提单资料，跟进最终的空运或海运提单
		04-06	出货	04-06-01	能及时跟进确认备货物情况，更新最终发票，并及时跟进客户安排尾款
05	维护客户	05-01	售后服务	05-01-03	能够邀请客户在平台对订单做出评价（跨境电商平台）
				05-01-04	会分析客诉原因，并反馈给相关部门并提出处理方案
		05-02	客户建档	05-02-01	能建立客户档案表，做好客户分类，跟进流程，如小满app等
		05-03	回访	05-03-01	能及时更新新品、产品优惠和最近爆品给客户
06	跟单基础操作	06-01	邮件处理	06-01-01	能进行英语阅读、理解和口语表达
				06-01-05	能够通过邮件处理客户异议（退换货、退款、产品质量不好、时效超期等）
		06-02	货代流程操作	06-02-01	熟知常用国际贸易术语
				06-02-02	熟悉国际物流（海、陆、空）的基本概念
				06-02-03	熟悉海关与码头基本原则并实时关注相关规则
				06-02-04	熟悉国际贸易地理（各国港口、航线分布）
				06-02-08	能进行英语阅读、理解和口语表达
		06-03	运营系统操作	06-03-02	能够根据客户信息（成交与否、购买意向、新旧客户等），对客户进行归类、归档
07	订单处理	07-01	接单审单	07-01-02	能审查订单的基本信息和需求
				07-01-03	能协助工厂主管将客户订单转化成生产计划、生产任务书
		07-02	产品开发及样品跟单	07-02-03	制作样品单后及时与客户确认样品设计
				07-02-05	熟悉新产品卖点、属性、针对人群等信息
				07-02-07	能根据客户需求，调配各方资源，对接工厂制作样品
		07-03	订单跟单	07-03-01	能够明确客户对产品的具体要求（颜色、尺寸、款式等）
				07-03-02	能够综合判断外单要点、跟单重点
				07-03-03	能够根据客户订单要求与生产企业签订购销合同
				07-03-04	能根据客户订单转为生产订单
				07-03-05	能够整理记录产品型号、图片、客人要求文档等相关信息，并整理成文档
		07-04	运输跟单	07-04-01	核对产品信息（数量、中英名称、型号等）、进出口码头（装运港/目的港）、货柜柜型，并进行出运前订舱资料准备

续上表

07	订单处理	07-05	报检报关跟单	07-05-02	能够根据不同国家要求及产品要求做好报关报检材料，协助进行检验跟单
		07-08	收款（货款、服务费）	07-08-02	使用英文进行催款
08	生产订单跟进	08-01	样品确认	08-01-01	核对产品资料（图纸、物料清单、文件资料、颜色等）
09	熟悉平台	09-01	熟悉行业情况	09-01-01	熟悉经营产品在各国的专利
				09-01-02	熟悉各个国家的进出口政策
		09-02	熟悉平台规则	09-02-03	熟悉平台搜索规则，如亚马逊的 A9 算法等
		09-03	熟悉市场	09-03-01	能知晓平台主营市场的分布

				09-03-02	熟悉平台的消费人群画像，如消费人群的年龄、客单价分布、搜索习惯、购买偏好、文化差异等
				09-03-03	熟悉平台的热销类目
				09-03-04	熟悉运营产品在平台的热卖期
10	产品开发	10-01	熟悉公司产品线	10-01-01	熟悉公司主营产品类目
		10-03	选品开发	10-03-04	熟悉产品的体积、重量等各项参数
				10-03-05	掌握产品的卖点以及痛点
11	产品运营	11-02	产品上架	11-02-06	能结合竞品的价格、产品成本、市场定位等进行产品定价
		11-04	创建营销活动	11-04-03	能向买家发布营销活动的帖子和邮件
		11-05	分析数据	11-05-02	能记录产品的曝光、点击、转化，并针对性修改标题、主图等
14	售后管理	14-01	问题回复与处理	14-01-01	能及时回复客户的差评或者咨询
				14-01-03	能定期查看邮箱并及时处理客户提出的问题
		14-02	退款分析	14-02-01	关注退款率的数据
				14-02-03	能优化在售产品
15	岗位认知	15-03	熟悉工作流程	15-03-03	能够掌握客服沟通话术及技巧
		15-04	掌握产品信息	15-04-01	熟悉产品特征、优缺点等信息，能够根据客户询盘迅速定位与客户相匹配的产品
16	客户沟通	16-01	售前沟通	16-01-02	能够根据客户询盘信息，如：询问价格、颜色、物流方式、运费等判断询盘类型
				16-01-03	能够根据询盘类型判断卖家的关注点，如：价格、运费、时效
				16-01-04	能够根据客户的需求点，准确提供解答
				16-01-05	熟练运用邮件推送、图文设计展示等方法引导买家接受新品的推荐
		16-02	售中沟通	16-02-01	能够对特殊订单，如：订单信息更改、取消订单、产品更换等情况进行及时跟进，熟练运用语言技巧回复客户修改订单的要求
				16-02-03	能及时与客户进行订单信息确认并安排物流完成产品出库等安排
				16-02-04	及时与客户反馈产品的出库、包装等情况，联系客户进行订单跟进

续上表

16	客户沟通	16-03	售后沟通	16-03-01	能够及时查看后台信息并对售后问题类型进行判断分类，如：好中差等分类
				16-03-02	能够在客户签收产品后及时跟进客户进行产品好评引导
				16-03-03	能够在客户反馈售后问题时，及时判断问题类型并进行处理跟进
17	客户管理	17-01	已成交客户管理	17-01-01	能够主动进行新品推广，提高用户复购率
				17-01-02	能够对已成交客户进行邀评，促进商品复购率
		17-02	意向客户管理	17-02-02	能够根据客户询盘记录，推送营销信息
18	呼入服务	18-01	产品咨询	18-01-02	熟悉产品的知识，如：性能、价格、卖点、特色、规格
				18-01-04	熟悉客户需求并有针对性的回复客户

		18-02	服务咨询	18-02-03	能为客户介绍产品的服务
		18-03	业务办理	18-03-01	确认客户购买意向并辨别客户是否符合目标客户的条件
				18-03-02	能向客户准确告知购买渠道,如:线上、线下、购买地点
				18-03-03	能向客户推荐匹配自身条件的产品
		18-04	投诉处理	18-04-01	热情耐心倾听客户的意见
				18-04-02	熟悉投诉处理的流程及话术
				18-04-03	熟悉出现的问题并及时记录
				18-04-04	在职能范围内能解决的问题指引客户解决
				18-04-05	能向客户提供可选的解决方案
				18-04-06	不在职能范围内解决的问题要记录并分类反馈转交相应职能部门处理
				18-04-07	能熟练操作业务平台
19	呼出服务	19-01	信息收集	19-01-01	熟悉信息收集的流程及话术
		19-02	传递产品信息	19-02-01	熟悉产品的知识,如:性能、价格、卖点、特色、规格等
				19-02-03	收集客户反馈的意见
		19-03	产品推广拓展	19-03-02	能判断客户的兴趣点准确回答客户提出的问题
				19-03-03	熟悉同类产品的优劣势并有侧重点的告诉客户自身产品的优势
		19-04	投诉回访	19-04-01	熟悉投诉的具体信息和客户诉求
				19-04-02	告知客户公司对诉求的跟踪处理情况并向客户表示歉意
				19-04-03	提出解决方案并征求客户意见且及时记录
20	职业素养	20-01	交流表达	20-01-08	能通过询问和积极聆听取得、捕获有效信息
		20-03	革新创新	20-03-01	关注行业新的发展动态
				20-04-01	学习新技术、新标准、新知识
		20-04	自主学习	20-04-02	具备通过网络、书籍、会议、培训机构等途径自主学习的能力
				20-06-07	具备良好的理解能力
		20-07	信息处理	20-07-01	具备信息推理与分析的能力
				20-07-02	具备从海量数据中归纳总结有用信息的能力
				20-07-03	快速对信息进行甄别和提取
		20-08	外语应用	20-08-01	读懂行业的专业英语术语及缩写
				20-08-02	要有基本的英语水平

11. 专业核心课:《商务英语会话》课程与能力对接表

中职		□专业群平台课 □专业基础课 ☒ 专业核心课			
课程名称		商务英语会话			
主要教学内容及要求		本课程属于专业核心课。本课程主要讲解自我介绍、问候、电话沟通、会议发言、公司讲介、职场环境、面试、出差、产品描述、谈判、客户关系维护、客户投诉处理、营销方案等职场情境口语交际相关教学内容。其中重点讲解各种商务场景中的基础商务知识、工作流程、沟通技巧。通过课程的学习,使学生掌握用英语进行口头职场活动和工作交流的能力。			
工作项目		工作任务		职业能力(技能、工具、方法、要求、知识)	
02	开发客户	02-01	被动开发客户	02-01-03	能及时回复客户咨询(24h之内)
		02-02	自主开发客	02-02-04	能够通过地推、国外展会开发客户

			户		
03	业务洽谈	03-02	回复客户	03-02-01	能够有针对性做出产品介绍
				03-02-02	能及时回复客户信息（24h之内），并主动联系客户
				03-02-03	能根据贸易条款、运费核算、不同国家的付款方式等进行报价
		03-03	客户跟进	03-03-01	能整理并保留客户资料——询盘跟进表
				03-03-02	能提供定制方案给客户
				03-03-03	能向客户展示产品、公司和个人优势
				03-03-04	熟悉公司大客户背书并展示给客户，促成交易
06	跟单基础操作	06-01	邮件处理	06-01-01	能进行英语阅读、理解和口语表达
		06-02	货代流程操作	06-02-08	能进行英语阅读、理解和口语表达
07	订单处理	07-06	客户投诉处理	07-06-02	能使用话术，处理客户异议
16	客户沟通	16-01	售前沟通	16-01-04	能够根据客户的需求点，准确提供解答
				16-01-07	熟练掌握多种谈判技巧，如：企业固定还价话术、适度让价或者引导客户增加客单量等方式与客户进行讨价还价
		16-02	售中沟通	16-02-03	能及时与客户进行订单信息确认并安排物流完成产品出库等安排
18	呼入服务	18-01	产品咨询	18-01-01	熟练掌握接听话术和步骤
				18-01-03	能为客户介绍产品
				18-01-04	熟悉客户需求并有针对性的回复客户
				18-01-05	能准确记录客户需求信息并向上级反馈
		18-02	服务咨询	18-02-03	能为客户介绍产品的服务
				18-02-04	熟练记录客户需求
19	呼出服务	19-01	信息收集	19-01-02	能向客户告知自己的来电目的
		19-02	传递产品信息	19-02-02	告知产品或者服务的相关信息及获得途径
				19-02-03	收集客户反馈的意见
20	职业素养	20-12	责任（安全意识）	20-12-05	清晰领悟上级指令，及时按质完成任务
				20-12-06	能主动提出合理化建议，解决工作中遇到的问题

12. 专业核心课：《跨境电商实务》课程与能力对接表

中职	□专业群平台课 □专业基础课 ☒ 专业核心课				
课程名称	跨境电商实务				
主要教学内容及要求	本课程属于专业核心课，本课程主要介绍基本理论，跨境电商平台管理，后台运营，推广营销等内容。其中重点讲解 B2B、B2C 平台跨境电商实务平台操作流程。通过本课程的学习，使学生掌握跨境电商选品、货源采购、物流甄选、运费测算、跨境订单业务流程跟进、店铺推广营销等基本操作，能够在跨境电商平台建立店铺、运营店铺、维护和管理店铺，完成平台操作和订单处理等业务，初步具备进行跨境电商实务操作的各项专业基本技能。				
工作项目	工作任务		职业能力（技能、工具、方法、要求、知识）		
01	前期准备	01-01	熟悉产品	01-01-01	熟悉外贸术语和流程
				01-01-02	能够通过公司培训资料或课程等熟悉产品
				01-01-03	能够针对高潜国家对应推荐，收集产品的关键词
				01-01-04	能通过公司官网、搜索引擎（如谷歌）各类资源、B2B 平台（阿里巴巴、环球资源网、中国制造网、亚马逊、虾皮等）、SEO 全网搜索（facebook、领英、Tiktok）等渠道熟悉产品、发布产品、进行推广和引流

		01-02	资料准备	01-02-01	能够根据需求准备报价单/电子版目录册/产品视频（2分钟以内）
				01-02-02	能够收集客户各类社交账号、网址、联系方式，如电话、email、WhatsApp、微信、line\skype\messenger、领英等
02	开发客户	02-01	被动开发客户	02-01-01	能够熟练使用客户背景调查工具，如小满，Google、Facebook，Instagram，海关数据、领英等
				02-01-02	能够通过背景调查工具熟悉不同国家市场客户的消费水平和习惯
				02-01-03	能及时回复客户咨询（24h 之内）
				02-01-04	能够通过当地网站（Amazon，Zoom 等）熟悉流行款式
				02-01-05	能与运营保持沟通，及时反馈客户喜好、需求
		02-02	自主开发客户	02-02-01	能够熟悉公司背景（规模、关键人、公司成立时间、业务范围等）
				02-02-02	能够写开发信（标题新颖，产品亮点，介绍公司，引导客户回复）
				02-02-03	能够利用平台资源开发客户，如阿里巴巴国际站的RFQ、访客营销、公海客户等
				02-02-04	能够通过地推、国外展会开发客户
				02-02-05	能够通过展会资料，海关数据，google 地图等获取客户资源
				02-02-06	通过付费平台开发客户
03	业务洽谈	03-01	判断需求	03-01-01	能够通过询盘标题，判断需求的针对性
				03-01-02	能够通过观察询盘判断客户需求，并提出产品相关问题
				03-01-03	能够通过客户的昵称辨别客户的国家来源
		03-02	回复客户	03-02-01	能够有针对性做出产品介绍
				03-02-02	能及时回复客户信息（24h 之内），并主动联系客户
				03-02-03	能根据贸易条款、运费核算、不同国家的付款方式等进行报价
		03-03	客户跟进	03-03-01	能整理并保留客户资料——询盘跟进表
				03-03-02	能提供定制方案给客户

续上表

03	业务洽谈	03-03	客户跟进	03-03-03	能向客户展示产品、公司和个人优势
				03-03-04	熟悉公司大客户背书并展示给客户，促成交易
04	跟单	04-01	打样和寄样	04-01-01	熟悉自身产品打样要求
				04-01-02	能根据客户需求进行打样和寄样
				04-01-03	能够准备样品细节资料并随样本寄出
				04-01-04	能够在寄样前视频联系客户介绍样品
		04-02	确认订单	04-02-01	能与客户确认好定制要求、数量和最终的价格、预估立方数和重量、货运方式、付款方式
				04-02-02	能够起草信保合同（阿里巴巴国际站）
				04-02-03	能及时跟进客户付全款或者定金，制作 PI（Proforma invoice）
05	维护客户	05-01	售后服务	05-01-01	能及时跟进货运进展，提前通知客户清关；
				05-01-02	能及时跟进到货情况，确认货物完好无损
				05-01-03	能够邀请客户在平台对订单做出评价（跨境电商平台）
				05-01-04	会分析客诉原因，并反馈给相关部门并提出处理方案
		05-02	客户建档	05-02-01	能建立客户档案表，做好客户分类，跟进流程，如小满 app 等

		05-03	回访	05-03-01	能及时更新新品、产品优惠和最近爆品给客户
				05-03-02	能根据不同国家的不同文化做好节假日问候
06	跟单基础操作	06-02	货代流程操作	06-02-06	熟练使用 Office 办公软件进行表单制作
				06-03-01	能基本操作 ERP 系统, 包括: 查看库存量、销售量、出货量、订单等
		06-03	运营系统操作	06-03-02	能够根据客户信息(成交与否、购买意向、新旧客户等), 对客户进行归类、归档
07	订单处理	07-02	产品开发及样品跟单	07-02-05	熟悉新产品卖点、属性、针对人群等信息
		07-03	订单跟单	07-03-05	能够整理记录产品型号、图片、客人要求文档等相关信息, 并整理成文档
		07-06	客户投诉处理	07-06-04	能归类、整理客户投诉、客户满意度调查等信息
		07-07	订单异常处理	07-07-01	善于发现订单问题, 并及时反馈
				07-07-02	熟知订单异常(退换货、发错货、货丢失、时效超期等)的处理流程
		07-08	收款(货款、服务费)	07-08-01	运用收款工具的使用方法
08	生产订单跟进	08-01	样品确认	08-01-01	核对产品资料(图纸、物料清单、文件资料、颜色等)
09	熟悉平台	09-01	熟悉行业情况	09-01-01	熟悉经营产品在各国的专利
				09-01-02	熟悉各个国家的进出口政策
				09-01-03	熟悉产品销售周期, 如淡旺季等
		09-02	熟悉平台规则	09-02-01	熟悉平台侵权、禁售、品牌授权等规则
				09-02-02	熟悉常见平台的定位, 如亚马逊、速卖通、ebay、TiktokShop 等
				09-02-03	熟悉平台搜索规则, 如亚马逊的 A9 算法等
		09-03	熟悉市场	09-03-01	能知晓平台主营市场的分布
				09-03-02	熟悉平台的消费人群画像, 如消费人群的年龄、客单价分布、搜索习惯、购买偏好、文化差异等

续上表

09	熟悉平台	09-03	熟悉市场	09-03-03	熟悉平台的热销类目
				09-03-04	熟悉运营产品在平台的热卖期
		09-04	熟悉物流	09-04-01	熟悉平台的线上、线下物流渠道, 如 DHL、递四方、云途等物流渠道;
				09-04-02	熟悉物流方式, 如海运、空运、陆运等
				09-04-03	熟悉平台的运费模版
				09-04-04	熟悉物流公司对运输产品的限制情况, 如普货、特货等
				09-04-05	熟悉平台对物流时效的要求, 如快递、标准普货、小包等
		09-05	熟悉后台基础操作	09-05-01	熟悉店铺后台的基础操作, 如店铺装修、营销模板、商品管理、订单管理等
10	产品开发	10-01	熟悉公司产品线	10-01-01	熟悉公司主营产品类目
				10-01-02	熟悉公司的固有供应链资源;
		10-02	市场与竞品调研	10-02-01	能够针对不同维度进行市场调研, 如市场体量、品牌竞争、垄断情况等;
				10-02-02	能够使用不同调研工具进行市场调研, 如 JS、H10、google trend 等

11	产品运营	10-03	选品开发	10-02-03	能够使用数据分析工具进行数据分析，如 excel 等
				10-03-01	能根据市场热卖类目开发相似款或者互补款产品
				10-03-02	能根据供应商的热卖类目进行相似款或者互补款产品开发
				10-03-03	熟悉季节性产品的开发时效
				10-03-04	熟悉产品的体积、重量等各项参数
				10-03-05	掌握产品的卖点以及痛点
		10-04	供应商管理	10-04-01	能针对供应商进行实地的拜访
				10-04-02	掌握供应商生产时效、出货量、规模大小等优劣势
				10-04-03	能和供应商进行价格谈判、账期谈判
				10-04-04	熟悉供应商的开款计划或者新品款式
				10-04-05	能及时、准确地向供应商反馈热销产品的痛点
				10-04-06	能够及时优化供应链
		10-05	内部团队沟通	10-05-01	能及时、准确地向销售端反馈供应链情况
				10-05-02	能及时、准确地向供应商反馈市场情况
				10-05-03	能进行部门内部或者跨部门协作
11	产品运营	11-01	制定销售计划	11-01-01	能确定产品的销售地区、时间、平台等
				11-01-02	能根据产品确定不同的销售方法，如付费广告、跨境社媒引流等
				11-01-03	能够根据市场情况，合理地制定销售目标
		11-02	产品上架	11-02-01	掌握多种刊登工具，如 ERP、店铺后台等
				11-02-02	会寻找流量词、长尾词等热门词语
				11-02-03	能结合后台数据规范产品标题
				11-02-04	能够结合图片、视频等，展示产品的卖点
				11-02-05	能够完整并且准确地描述产品
				11-02-06	能结合竞品的价格、产品成本、市场定位等进行产品定价
		11-03	链接管理	11-03-01	能结合竞品的动态对产品的价格、标题进行调整
				11-03-02	能够利用 ERP 系统或店铺后台进行产品管理
				11-03-03	能优化链接的广告词
				11-03-04	能够针对热销品、潜力品进行定位及分类运营

续上表

11	产品运营	11-04	创建营销活动	11-04-01	掌握店铺后台营销活动的创建方法，如设置产品折扣、优惠券
				11-04-02	熟悉平台活动的种类、规则、时长、折扣要求、产品要求、链接要求等
				11-04-03	能向买家发布营销活动的帖子和邮件
		11-05	分析数据	11-05-01	会运用谷歌趋势、牛魔王、卖家精灵等第三方工具或者平台工具进行产品数据的统计分析
				11-05-02	能记录产品的曝光、点击、转化，并针对性修改标题、主图等
				11-05-03	能够根据数据分析结果进行优化
12	产品推广	12-01	站内推广	12-01-01	会利用折扣、优惠券、付费广告进行产品推广
				12-01-02	能够根据推广情况，进行关键词设置、广告竞价等
				12-01-03	能够使用平台自带的推广渠道进行推广，如 feed 等
		12-02	站外推广	12-02-01	熟悉站外推广渠道，如 facebook、ins、tiktok、谷歌等
				12-02-02	掌握不同站外推广平台的营销规则

13	店铺运营	13-01	店铺指标管理	13-01-01	能维护店铺发货率、好评率、回复率等重要指标
		13-02	订单处理	13-02-01	能够清楚订单在 ERP 的处理流程
				13-02-02	能够根据产品特性选择合适的物流
				13-02-03	能够在处理订单的时候,判断售价是否合理
		13-03	库存管理	13-03-01	熟悉热销产品的库存情况
				13-03-02	能预防产品出现断货或者滞销等情况
		13-04	粉丝管理	13-04-01	能针对新老客户以及粉丝进行营销分类管理
14	售后管理	14-01	问题回复与处理	14-01-01	能及时回复客户的差评或者咨询
				14-01-02	能及时调整问题产品
				14-01-03	能定期查看邮箱并及时处理客户提出的问题
		14-02	退款分析	14-02-01	关注退款率的数据
				14-02-02	能分析退款的原因
				14-02-03	能优化在售产品
		14-03	物流渠道优化	14-03-01	能及时更换异常情况较多的物流渠道
				14-03-02	能记录因为物流情况导致亏损的订单并索要赔偿
				14-03-03	能根据物流渠道的反馈更换产品包装
				14-03-04	能根据物流渠道反馈的报价更改运费模版
		14-04	评价管理	14-04-01	能针对链接评分进行维护并处理差评
15	岗位认知	15-01	掌握平台规则	15-01-01	掌握平台基本规则,如:禁售产品关键词、话语敏感词等
				15-01-02	掌握平台要求标准,如:回复率、产品差评率、服务满意度等
		15-02	明确岗位职责	15-02-01	能熟悉公司规章制度
				15-02-02	能够熟悉客服岗位工作内容,如:客户沟通、客户维护、邮件总结反馈、投诉处理等
		15-03	熟悉工作流程	15-03-01	熟知公司各部门工作分工情况,明确不同项目应对接的部门
				15-03-02	明确岗位工作标准流程,如:售前、售中、售后的工作内容
				15-03-03	能够掌握客服沟通话术及技巧

续上表

15	岗位认知	15-03	熟悉工作流程	15-03-04	能够熟练使用常见办公软件,如 Office 等软件完成客户信息、产品信息等梳理汇总
		15-04	掌握产品信息	15-04-01	熟悉产品特征、优缺点等信息,能够根据客户询盘迅速定位与客户相匹配的产品
16	客户沟通	16-01	售前沟通	16-01-01	掌握产品库存情况
				16-01-02	能够根据客户询盘信息,如:询问价格、颜色、物流方式、运费等判断询盘类型
				16-01-03	能根据询盘类型判断卖家的关注点,如:价格、运费、时效
				16-01-04	能够根据客户的需求点,准确提供解答
				16-01-05	熟练运用邮件推送、图文设计展示等方法引导买家接受新品的推荐
				16-01-06	能够达到英语二级及以上的语言水平,对英语基本语法等有较好基础认知
				16-01-07	熟练掌握多种谈判技巧,如:企业固定还价话术、适度让价或者引导客户增加客单量等方式与客户进行讨价还价

		16-02	售前沟通	16-02-01	能够对特殊订单，如：订单信息更改、取消订单、产品更换等情况进行及时跟进，熟练运用语言技巧回复客户修改订单的要求
				16-02-02	掌握产品物流信息查询的常用工具，如：百度搜索、17TRACK、平台自身物流系统等
				16-02-03	能及时与客户进行订单信息确认并安排物流完成产品出库等安排
				16-02-04	及时与客户反馈产品的出库、包装等情况，联系客户进行订单跟进
		16-03	售后沟通	16-03-01	能够及时查看后台信息并对售后问题类型进行判断分类，如：好中差等分类
				16-03-02	能够在客户签收产品后及时跟进客户进行产品好评引导
				16-03-03	能够在客户反馈售后问题时，及时判断问题类型并进行处理跟进
				16-03-04	针对退货退款的问题，能够及时向上反馈沟通，避免公司的利益损失
17	客户管理	17-01	已成交客户管理	17-01-01	能够主动进行新品推广，提高用户复购率
				17-01-02	能够对已成交客户进行邀评，促进商品复购率
				17-01-03	能够收集客户的使用情况，并反馈到相关部门
		17-02	意向客户管理	17-02-01	能够通过发放优惠券等方式，提高用户转化
				17-02-02	能够根据客户询盘记录，推送营销信息
		17-03	粉丝管理	17-03-01	能针对新老客户以及粉丝进行营销分类管理
				17-04-01	能够通过创建私域空间，提高粉丝粘度，如建群等
18	呼入服务	18-01	产品咨询	18-01-01	熟练掌握接听话术和步骤
				18-01-02	熟悉产品的知识，如：性能、价格、卖点、特色、规格
				18-01-03	能为客户介绍产品
				18-01-04	熟悉客户需求并有针对性的回复客户
				18-01-05	能准确记录客户需求信息并向上级反馈
				18-01-06	能够熟练操作客户服务系统
				18-01-07	熟练掌握 Office 等常用办公软件

续上表

18	呼入服务	18-02	服务咨询	18-02-01	熟悉公司的主营业务
				18-02-02	熟悉公司内部的组织架构
				18-02-03	能为客户介绍产品的服务
				18-02-04	熟练记录客户需求
				18-02-05	能进行竞品分析，如：价格、卖点、特色等
				18-02-06	灵活运用公司内部的语言技巧进行沟通
		18-03	业务办理	18-03-01	确认客户购买意向并辨别客户是否符合目标客户的条件
				18-03-02	能向客户准确告知购买渠道，如：线上、线下、购买地点
				18-03-03	能向客户推荐匹配自身条件的产品
				18-03-04	指引客户完成办理流程
				18-03-05	记录办理流程中出现的问题
				18-03-06	预约客户回访答复时间
		18-04	投诉处理	18-04-01	热情耐心倾听客户的意见
				18-04-02	熟悉投诉处理的流程及话术
				18-04-03	熟悉出现的问题并及时记录

				18-04-04	在职能范围内能解决的问题指引客户解决
				18-04-05	能向客户提供可选择的解决方案
				18-04-06	不在职能范围内解决的问题要记录并分类反馈转交相应职能部门处理
				18-04-07	能熟练操作业务平台
19	呼出服务	19-01	信息收集	19-01-01	熟悉信息收集的流程及话术
				19-01-02	能向客户告知自己的来电目的
				19-01-03	站在中立的角度按照预先设定的问卷进行询问,完整的完成信息收集
				19-01-04	能运用操作平台快速记录客户反馈信息
				19-01-05	记录信息收集过程中的接触状态
		19-02	传递产品信息	19-02-01	熟悉产品的知识,如:性能、价格、卖点、特色、规格等
				19-02-02	告知产品或者服务的相关信息及获得途径
				19-02-03	收集客户反馈的意见
				19-02-04	记录传递产品信息中的接触状态
		19-03	产品推广拓展	19-03-01	能运用一定的市场营销知识判断客户对产品或服务的接受度
				19-03-02	能判断客户的兴趣点准确回答客户提出的问题
				19-03-03	熟悉同类产品的优劣势并有侧重点的告诉客户自身产品的优势
				19-03-04	记录客户的反馈并确认目标客户
				19-03-05	能分类目标客户并进行有效跟踪回访
		19-04	投诉回访	19-04-01	熟悉投诉的具体信息和客户诉求
				19-04-02	告知客户公司对诉求的跟踪处理情况并向客户表示歉意
				19-04-03	提出解决方案并征求客户意见且及时记录
20	职业素养	20-01	交流表达	20-01-01	能运用现代多媒体技术演示自己的观点和思想
				20-01-02	会运用行业语言(术语)进行交流
				20-01-03	具备良好的沟通能力,善于发现问题,表达清晰
				20-01-04	能根据情境进行分析判断,及时将信息反馈给相关人员

续上表

20	职业素养	20-01	交流表达	20-01-05	能清晰准确地汇报工作或明确地下达工作任务
				20-01-06	具备良好的服务意识
				20-01-07	具备良好的倾听技巧
				20-01-08	能通过询问和积极聆听取得、捕获有效信息
				20-01-09	遇到问题及时反馈
				20-01-10	能通过书面形式交流分享信息
				20-01-11	具备良好的方案、设计、总结、汇报等材料的编写能力
		20-02	数学应用	20-02-01	具备良好的数字逻辑推理判断
				20-02-02	能使用互联网各种途径搜集信息
		20-03	革新创新	20-03-01	关注行业新的发展动态
				20-03-02	改善原有的工作方式(工具、方法等)提高效率
				20-03-03	具有发散性的思维能力
				20-03-04	具备与时俱进多元价值管
				20-03-05	积极发表改进意见,解决问题思路清晰,有革新意识
		20-04	自主学习	20-04-01	学习新技术、新标准、新知识
				20-04-02	具备通过网络、书籍、会议、培训机构等途径自主学习

					能力
				20-04-03	养成个人审美和判断力
				20-04-04	能够通过模仿提升自我
				20-04-05	具备独立思考能力
				20-04-06	新软件学习使用，自学能力要强
		20-05	团队合作	20-05-01	能够遵从团队要求，完成团队任务
				20-05-02	要有高度责任心
				20-05-03	要有大局观
				20-05-04	要懂得聆听和理解
				20-05-05	能协调团队内部的工作进度
				20-05-06	具有合作精神和团队意识
				20-05-07	养成在团队中互相配合工作的能力
				20-05-08	懂得履行作为团队成员的职责
		20-06	解决问题	20-06-01	能够识别问题的影响程度
				20-06-02	利用搜索引擎解决问题
				20-06-03	能够主动发现问题
				20-06-04	有分析问题能力
				20-06-05	具有举一反三的能力
				20-06-06	能协调各方资源来解决问题
				20-06-07	具备良好的理解能力
				20-06-08	能将处理的问题及时反馈问题
				20-06-09	形成解决问题的思路
		20-07	信息处理	20-07-01	具备信息推理与分析的能力
				20-07-02	具备从海量数据中归纳总结有用信息的能力
				20-07-03	快速对信息进行甄别和提取
		20-08	外语应用	20-08-01	读懂行业的专业英语术语及缩写
				20-08-02	要有基本的英语水平
		20-09	时间管理	20-09-01	能够执行时间计划
				20-09-02	尊重他人时间
				20-09-03	能够合理制定工作时间计划
		20-10	吃苦耐劳	20-10-01	耐得住寂寞

续上表

20	职业素养	20-10	吃苦耐劳	20-10-02	能够接受加班
				20-10-03	任劳任怨、不怕辛劳
				20-10-04	有牺牲精神
		20-11	职场执行力	20-11-01	能够准确、有效的进行任务分解
				20-11-02	能够及时、高效的完成工作任务
		20-12	责任（安全）意识	20-12-01	具有版权的保护意识
				20-12-02	严格遵守公司的保密协议
				20-12-03	随时要有危机感，要有安全风险意识和应对措施
				20-12-04	要有运用法律来保护自己
				20-12-05	清晰领悟上级指令，及时按质完成任务
				20-12-06	能主动提出合理化建议，解决工作中遇到的问题
				20-12-07	能成为问题的解决者，而不是制造者
		20-13	思维与判断	20-13-01	能针对问题进行思考并提出有效解决方案
				20-13-02	能根据某主题需要收集一、二手资料信息
				20-13-03	具有自我评价和自我反思的能力
				20-13-04	具有对事物发展趋势的明辨能力

				20-13-05	能针对意外事件和情况进行有效评估和调整工作计划
				20-13-06	能根据某主题需要整理、归纳、分析相关资料信息
		20-14	职业生涯规划与发展	20-14-01	能根据岗位需要不断完善知识和能力结构
				20-14-02	养成良好的学习习惯和方法
				20-14-03	展示出能履行岗位工作职责的能力和相应体能
				20-14-04	能根据企业或单位的发展趋势适时地调整自己的角色与地位并明确相应的权利、义务和责任
		20-15	其他	20-15-01	身体素质好
				20-15-02	服从公司安排
				20-15-03	具备情绪调控能力
				20-15-04	要热爱行业和工作