

商贸服务业技能评价规范

C/ZP030-2022

直播电商内容创意师

(试行)

中国商业联合会 制定

说 明

为进一步完善商贸服务业行业职业标准体系为行业职业教育和行业技能评价提供科学、规范的依据，中国商业联合会制定了《商贸服务业技能评价规范—直播电商内容创意师（试行）》（以下简称《规范》。）

一、本《规范》的制定遵循《国家职业技能标准编制技术规程（2018年版）》的要求，以客观反映现阶段本岗位的水平和对从业人员的要求为目标，在充分考虑经济发展、科技进步、居民消费水平对本岗位影响的基础上，对岗位的活动范围、工作内容、技能要求和知识水平都做了明确规定。

二、本《规范》的制定既保证了《规范》体例的规范化，又体现了以岗位活动为导向、以岗位能力为核心的特点，同时也使其具有根据科技发展进行调整的灵活性和实用性，符合培训和考评的需要。

三、本《规范》依据有关规定分为初级、中级、高级三个等级，包括职业概况、基本要求、工作要求、权重表四个方面的内容。

四、本规范的起草单位有：清北企商管理研究中心、广东省电子商务协会、江南北信息技术有限公司、武汉工程大学、杭州品代电子商务有限公司、集美工业学校、新疆能源职业技术学院、广西经贸职业技术学院、成都爱穆叁壹网络科技有限公司。主要起草人有：杨振荣、王斐玉、谢佩峰、沈齐初、覃海宁、杨松茂、朱湘晖、赵端端、司必成、金宏强、程宗政。

五、本《规范》主要审定人员有：潘炜、潘玉明、崔霖、刘丽欣、魏亚萍、王慧。

六、本《规范》在制定过程中，得到中国商业联合会培训部（商业职业技能鉴定指导中心）的指导和大力支持，在此一并感谢。

七、本《规范》经中国商业联合会批准，自公布之日起试行。

直播电商内容创意师技能评价规范

1 岗位概况

1.1 岗位名称

直播电商内容创意师

1.2 岗位编码

C/ZP030-2022

1.3 岗位定义

基于直播电商平台，从事内容策划、创意、脚本编写、直播话术优化、图片设计及短视频拍摄与剪辑等的专业人员。

1.4 岗位技能等级

本岗位共设三个等级，分为初级、中级、高级。

1.5 岗位环境条件

具有稳定网络信号的室内、外，常温。

1.6 岗位能力特征

具有较强的创新能力以及理解、分析、归纳和判断的能力；计算机操作能力和动手能力强。

1.7 普通受教育程度

高中毕业(或同等学历)。

1.8 培训要求

1.8.1 培训学时

理论学时：初级不少于 32 学时，中级不少于 48 学时，高级不少于 72 学时。
每学时不少于 45 分钟。

实训学时：初级不少于 32 学时，中级不少于 48 学时，高级不少于 72 学时。
每学时不少于 45 分钟。

1.8.2 培训教师

培训教师须为所授课岗位技能等级（含）以上直播电商讲师，或行业、直播电商企业特聘讲师、专家。

1.8.3 培训教室

可容纳 40 名以上学员的规范教室，有必要的教学设备、设施，室内光线、通风、卫生条件良好。

1.9 认证要求

1.9.1 申报条件

具备以下条件之一者，可申报初级：

- (1) 累计从事本岗位或相关岗位工作 1 年（含）以上；
- (2) 经本岗位初级正规培训达到规定规范学时数，并取得结业证书；
- (3) 取得中等职业学校本专业或相关专业^①毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）；
- (4) 取得县级（包含县级）以上直播电商比赛一等奖（包含一等奖）以上。

具备以下条件之一者，可申报中级：

- (1) 取得本岗位或相关岗位初级技能证书后，累计从事本岗位或相关岗位工作 2 年（含）以上；
- (2) 取得本岗位或相关岗位初级技能证书后，并经本岗位中级正规培训达到规定规范学时数，取得结业证书；
- (3) 累计从事本岗位或相关岗位^②工作 3 年（含）以上；
- (4) 取得以中级技能为培养目标的高等职业院校本专业或相关专业毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）；
- (5) 取得地市级（包含地市级）以上直播电商比赛一等奖（包含一等奖）以上。

具备以下条件之一者，可申报高级：

- (1) 取得本岗位或相关岗位中级技能证书后，累计从事本岗位或相关岗位工作 2 年（含）以上；
- (2) 取得本岗位或相关岗位中级技能证书后，并经本岗位高级正规培训达到规定规范学时数，取得结业证书；
- (3) 累计从事本岗位或相关岗位工作 5 年（含）以上；

^① 相关专业：电子商务、工商管理、市场营销等。

^② 相关岗位：主播、运营师、选品员等。

(4) 取得省(部、委)级(包含省、部、委级)以上直播电商比赛一等奖(包含一等奖)以上。

1.9.2 认证方式

分为理论知识考试和专业能力考核,高级还须进行综合评审。理论知识考试采用闭卷考试的方式,专业能力考核采用试讲的方式,综合评审采用述职+答辩方式。所有考试科目均实行百分制,成绩皆达60分(含)以上者为合格。

1.9.3 监考人员、考评人员与考生配比

理论知识考试监考人员与考生配比为1:15,且每个规范考场不少于2名监考人员;技能考核中的考评人员与考生配比为1:5,且考评人员为3人(含)以上单数;综合评审委员为3人(含)以上单数。

1.9.4 认证时间

各等级理论知识考试时间不少于90分钟,技能操作考核时间不少于60分钟,综合评审时间不少于30分钟。

1.9.5 认证场所设备

理论知识考试在标准教室或机房进行;技能考核在工作现场或具备网络环境、智能电子设备等考核条件的其他场所进行;综合评审在条件较好的小型会议室进行。

2 基本要求

2.1 岗位道德

2.1.1 岗位道德基本知识

2.1.2 岗位守则

- (1) 热爱岗位,遵纪守法。
- (2) 讲求信誉,公平竞争。
- (3) 善待顾客,热情服务。
- (4) 注重调研,善于创新。
- (5) 内容策划,效益优先。

2.2 基础知识

2.2.1 直播电商基础

- (1) 直播电商概述。

(2) 直播电商发展历程。

(2) 直播电商现状。

(3) 直播电商发展方向。

2.2.2 直播电商网络营销行为规范

(1) 直播电商平台营销规范。

(2) 直播人员营销行为规范。

2.2.3 直播电商运营原理

(1) 直播电商账号运营管理基本原理。

(2) 直播电商企业运营基本原理。

2.2.4 直播电商运营方式

(1) 各直播平台运营基础。

(2) 各直播平台运营规范。

(3) 各直播平台运营方法。

(4) 各直播平台运营工具。

2.2.5 直播电商内容创意策划

(1) 直播活动策划。

(2) 直播脚本、话术设计。

(3) 图片创意设计的方法。

(4) 短视频创作技巧。

2.2.6 相关法律、法规

(1) 《中华人民共和国劳动法》相关知识。

(2) 《中华人民共和国广告法》相关知识。

(3) 《中华人民共和国知识产权法》相关知识。

(4) 《中华人民共和国网络安全法》相关知识。

(5) 《中华人民共和国电子商务法》相关知识。

(6) 《中华人民共和国产品质量法》相关知识。

(7) 《中华人民共和国反不正当竞争法》相关知识。

(8) 《中华人民共和国消费者权益保护法》相关知识。

3 工作要求

本规范对初级、中级、高级行业技能要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

3.1 初级

| 岗位功能 | 工作内容 | 技能要求 | 相关知识要求 |
|---------|--------------|--|--|
| 1. 市场分析 | 1.1 市场创意需求调查 | 1.1.1 能配合团队完成基础市场创意需求调查表设计和策划 1.1.2 能配合团队完成市场创意环境调查 | 1.1.1 市场创意需求调查的概念 1.1.2 市场创意需求调查的内容 1.1.3 市场创意需求调查表格式与内容 |
| | 1.2 市场创意需求预测 | 1.2.1 能配合团队完成完成市场预测模型建构 1.2.2 能配合团队完成市场创意需求预测分析 | 1.2.1 市场预测模型类别 1.2.2 市场预测模式建构方法和流程 1.2.3 市场创意需求预测分析方法 |
| 2. 营销策划 | 2.1 内容定位 | 2.1.1 能配合团队完成基础内容定位 1.2.2 能初步分辨消费者行为特征 | 1.2.1 消费者类别判断知识 1.2.2 消费者行为特征知识 |
| | 2.2 营销策划准备 | 2.2.1 能配合团队完成基础市场营销策划内容 2.2.2 能配合团队完成营销策划方案编写 | 2.2.1 营销策划定义知识 2.2.2 营销策划结构知识 |
| 3. 内容策划 | 3.1 直播脚本编写 | 3.1.1 能协助团队将产品特性整理成直播脚本 | 3.1.1 直播脚本编写方法 |
| | 3.2 直播话术表达 | 3.2.1 能运用直播话术 3.2.2 能提高购买转化率 3.2.3 能调动直播过程的气氛 3.2.4 能使用普通话与敬语 | 3.2.1 直播沟通技巧 3.2.2 消费者购买心理需求 3.2.3 直播用语知识 3.2.4 普通话基本知识 |

| | | | |
|--|----------|---|--|
| | 3.3 视频制作 | 3.3.1 能根据脚本使用手机软件拍摄产品 3.3.2 能在拍摄过程中呈现产品的特征 3.3.3 能在社交平台上保存拍摄的视频内容 | 3.3.1 手机软件拍摄方法 3.3.2 产品特征呈现技巧 3.3.3 视频保存方法 |
| | 3.4 图片制作 | 3.4.1 能使用图片编辑软件基础功能 3.4.2 能使用图片编辑软件进行图片精修处理 | 3.4.1 图片编辑软件基础功能的使用知识 3.4.2 图片编辑软件图片精修处理使用知识 |

3.2 中级

| 岗位功能 | 工作内容 | 技能要求 | 相关知识要求 |
|---------|------------|---|---|
| 1. 市场分析 | 1.1 市场调查 | 1.1.1 能熟知市场调查的流程 1.1.2 能调查并收集原始数据 1.1.3 能对调查的数据进行挖掘、洞察和分析 | 1.1.1 市场调查的主题流程知识 1.1.2 市场调查数据收集方法 1.1.3 数据分析的方法 |
| | 1.2 消费者定位 | 1.2.1 能进行消费者属性分析 1.2.2 能进行消费者精准定位 | 1.2.1 消费者定位方式知识 1.2.2 消费者定位方法知识 |
| 2. 营销策划 | 2.1 产品策划 | 2.1.1 能精准定位产品 2.1.2 能策划产品展示案 2.1.3 能根据不同商品属性制定销售策略 | 2.1.1 产品定位知识 2.1.2 制定产品创意展示案相关知识 2.1.3 销售策略制定方法知识 |
| | 2.2 市场策划 | 2.2.1 能策划商品推广活动 2.2.2 能根据商品特点总结话术 2.2.3 能利用名人和品牌效应制定推广话术 | 2.2.1 商品推广活动策划知识 2.2.2 商品话术汇总知识 2.2.3 流行创意元素常识 |
| 3. 内 | 3.1 直播脚本编写 | 3.1.1 能制定直播内容主体架构 3.1.2 能设计直播各环节脚本 | 3.1.1 直播内容 3.1.2 销售促进相关知识 3.1.3 订单管理知识 |

| | | | |
|-------------|------------|---|--|
| 容 策 划 | 3.2 直播话术表达 | 3.2.1 能根据消费者问题及时给予回复 3.2.2 能根据消费者需求及时应答 3.2.3 能妥善处理消费者意见或建议 3.2.4 能调整心理状态不影响直播效果 | 3.2.1 客服问答专业知识 3.2.2 消费者常见问题汇总知识 3.2.3 调整心理状态及方法相关知识 |
| | 3.3 视频制作 | 3.3.1 能制定拍摄方案 3.3.2 能对素材进行分类管理 3.3.3 能对素材进行剪辑并导出 | 3.3.1 拍摄方案的制定方法 3.3.2 拍摄素材管理方法 3.3.3 素材剪辑方法 |
| | 3.4 图片制作 | 3.4.1 能根据脚本确定图片主题 3.4.2 图片构图思路 | 3.4.1 图片主题呈现技巧 3.4.2 图片构图思路方法 |

3.3 高级

| 岗位功能 | 工作内容 | 技能要求 | 相关知识要求 |
|------------------------|------------|---|--|
| 1. 市 场 分 析 | 1.1 制定策略 | 1.1.1 能制定市场分析方法 1.1.2 能制定市场分析层次 | 1.1.1 市场分析方法知识 1.1.2 市场分析层次知识 |
| | 1.2 趋势分析 | 1.2.1 能结合数据分析对市场发展方向进行预测和研判 1.2.2 能评估企业资源水平与行业中的竞争环境匹配性 | 1.2.1 市场发展方向预测分析知识 1.2.2 企业资源与市场竞争知识 |
| 2. 营 销 策 划 | 2.1 产品策划 | 2.1.1 能拟定产品营销目标 2.1.2 能制定产品营销预算 2.1.3 能做好产品营销控制 2.1.4 能对产品进行定位, 制定行动计划 | 2.1.1 市场营销目标知识 2.1.2 市场营销预算知识 2.1.3 市场营销控制知识 2.1.4 市场定位知识 |
| | 2.2 市场策划 | 2.2.1 能分析市场推广渠道类型 2.2.2 能确定市场推广渠道组合设计要点 2.2.3 能制定市场推广渠道组合方案 | 2.2.1 渠道规则知识 2.2.2 渠道管理知识 2.2.3 渠道组合知识 |
| 3. 内 容 策 划 | 3.1 直播脚本编写 | 能编写团队协作的直播脚本 | 团队协作的直播脚本编写要求 |
| | 3.2 直播话术编写 | 3.2.1 能制定直播话术方案 3.2.2 能进行直播话术设计 | 3.2.1 直播话术方案框架及要点 3.2.2 直播话术设计技巧 |

| | | | |
|---------|----------|---|---|
| | | | 3.2.3 经典话术常见格式 |
| | 3.3 视频创编 | 3.3.1 能提炼产品的关键标签及卖点 3.3.2 能结合产品卖点设计视频创意方案 3.3.3 能运用多种拍摄手法展示产品特性 3.3.4 能对素材进行包装 | 3.3.1 产品关键词提炼的技巧 3.3.2 视频创意方案的设计方法 3.3.3 专业拍摄设备的使用方法 3.3.4 素材包装的方法 |
| | 3.4 图片创作 | 3.4.1 能结合主题进行图片创意设计 3.4.2 图片设计形式美观 | 3.4.1 图片创意设计的方法 3.4.2 图片设计形式美观的思路和方法 |
| 4. 培训指导 | 4.1 技能培训 | 4.1.1 能组织培训教学实施 4.1.2 能够建立培训考评体系 | 4.1.1 培训组织要求与技巧 4.1.2 培训考评体系要素 |
| | 4.2 业务指导 | 4.2.1 能指导中、初级别开展工作 4.2.2 能评估中、初级业务执行效果 | 4.2.1 专业技能指导的方法 4.2.2 业务执行效果评估方法 |

4 权重表

4.1 理论知识权重表

| 项目 | | 技能等级 | 初级 (%) | 中级 (%) | 高级 (%) |
|--------|------|------|--------|--------|--------|
| | | | | | |
| 基本要求 | 岗位道德 | | 5 | 5 | 5 |
| | 基础知识 | | 40 | 40 | 10 |
| 相关知识要求 | 市场分析 | | 15 | 10 | 10 |
| | 营销策划 | | 15 | 15 | 15 |
| | 内容策划 | | 25 | 30 | 30 |
| | 培训指导 | | -- | -- | 30 |
| 合计 | | | 100 | 100 | 100 |

4.2 技能要求权重表

| 项目 | | 技能等级 | | |
|----------|------|-----------|-----------|-----------|
| | | 初级 (%) | 中级 (%) | 高级 (%) |
| 技能 要求 | 市场分析 | 30 | 25 | 10 |
| | 营销策划 | 30 | 25 | 10 |
| | 内容策划 | 40 | 50 | 40 |
| | 培训指导 | -- | -- | 40 |
| 合计 | | 100 | 100 | 100 |

5. 参考文献

- [1] 《国家职业技能标准编制技术规程（2018年版）》
- [2] 《互联网营销师国家职业技能标准（2021年版）》