

## 互联网营销师（直播销售员）三级 理论知识鉴定要素细目表

职业（工种）名称					互联网营销师（直播销售员）		等级	三级
职业代码					4-01-02-07			
序号	鉴定点代码				名称·内容	分数系数	备注	
	章	节	目	点				
	1				基本要求	20		
	1	1			职业道德	5		
	1	1	1		职业道德基本知识	3		
1	1	1	1	1	互联网营销师的定义	1		
2	1	1	1	2	互联网营销从业人员的基本素质要求	1		
3	1	1	1	3	了解内容监管及违法行为的严惩	1		
4	1	1	1	4	树立正确的职业目标	1		
5	1	1	1	5	学习相关规定，了解直播平台	1		
	1	1	2		职业守则	2		
6	1	1	2	1	互联网营销师职业道德	1		
7	1	1	2	2	互联网营销师职业守则	1		
	1	2			基础知识	15		
	1	2	1		计算机及网络应用知识	1		
8	1	2	1	1	计算机及移动设备操作相关知识	1		
9	1	2	1	2	网络应用相关知识	1		
	1	2	2		营销基础知识	2		
10	1	2	2	1	营销学基本概念	1		
11	1	2	2	2	互联网营销定义和分类	1		
12	1	2	2	3	互联网营销传播特点	1		
13	1	2	2	4	互联网营销策略及主要方法	1		
	1	2	3		传播内容制作基础知识	2		
14	1	2	3	1	摄影、录像拍摄基础知识	1		
15	1	2	3	2	图片、视频编辑制作基础知识	1		

职业（工种）名称					互联网营销师（直播销售员）		等级	三级
职业代码					4-01-02-07			
序号	鉴定点代码				名称·内容	分数系数	备注	
	章	节	目	点				
16	1	2	3	3	视听语言表达基础知识	1		
17	1	2	3	4	新媒体应用知识	1		
	1	2	4		产品基础知识	1		
18	1	2	4	1	产品分类知识	1		
19	1	2	4	2	产品质量知识	1		
20	1	2	4	3	特殊产品宣传知识	1		
	1	2	5		安全基础知识	1		
21	1	2	5	1	网络信息安全知识	1		
22	1	2	5	2	设备及操作安全知识	1		
23	1	2	5	3	场地环境安全知识	1		
	1	2	6		相关法律、法规知识	4		
24	1	2	6	1	《中华人民共和国劳动法》相关知识	1		
25	1	2	6	2	《中华人民共和国合同法》相关知识	1		
26	1	2	6	3	《中华人民共和国网络安全法》相关知识	1		
27	1	2	6	4	《中华人民共和国广告法》相关知识	1		
28	1	2	6	5	《中华人民共和国商标法》相关知识	1		
29	1	2	6	6	《中华人民共和国消费者权益保护法》相关知识	1		
30	1	2	6	7	《中华人民共和国反不正当竞争法》相关知识	1		
31	1	2	6	8	《中华人民共和国价格法》相关知识	1		
32	1	2	6	9	《中华人民共和国电子商务法》相关知识	1		
33	1	2	6	10	《中华人民共和国知识产权法》相关知识	1		
34	1	2	6	11	《中华人民共和国食品安全法》相关知识	1		
35	1	2	6	12	《关于加强网络直播营销活动监管的指导意见》相关知识	1		
36	1	2	6	13	《网络交易监督管理办法》相关知识	1		
37	1	2	6	14	《互联网信息服务管理办法》相关知识	1		
38	1	2	6	15	《互联网新闻信息服务管理规定》相关知识	1		

职业（工种）名称					互联网营销师（直播销售员）		等级	三级
职业代码					4-01-02-07			
序号	鉴定点代码				名称·内容	分数系数	备注	
	章	节	目	点				
39	1	2	6	16	《互联网新闻信息服务单位内容管理从业人员管理办法》相关知识	1		
40	1	2	6	17	《互联网直播营销管理办法》相关知识	1		
41	1	2	6	18	《互联网用户公众账号信息服务管理规定》相关知识	1		
	1	2	7		《中华人民共和国民法典（节选）》相关知识	1		
42	1	2	7	1	总体要求	1		
43	1	2	7	2	合同法律条文	1		
44	1	2	7	3	侵权责任法律条文	1		
	1	2	8		《中华人民共和国产品质量法》相关知识	1		
45	1	2	8	1	总体要求	1		
46	1	2	8	2	生产者、销售者的产品质量责任和义务	1		
47	1	2	8	3	产品质量监督和损害赔偿	1		
	1	2	9		《互联网直播服务管理规定》相关知识	1		
48	1	2	9	1	总体要求	1		
49	1	2	9	2	规范互联网直播服务行为	1		
	1	2	10		《网络信息内容生态治理规定》相关知识	1		
50	1	2	10	1	总体要求	1		
51	1	2	10	2	规范网络信息内容相关人员行为	1		
	2				工作准备	10		
	2	1			宣传准备	4		
	2	1	1		能建立第三方宣传供应商资源库	1		
52	2	1	1	1	供应商资格预审	1		
53	2	1	1	2	供应商开发流程	1		
54	2	1	1	3	供应商管理与评价	1		
55	2	1	1	4	持续推动阶段性供应商评审	1		
	2	1	2		计算预热投入产出比	1		

职业（工种）名称					互联网营销师（直播销售员）		等级	三级
职业代码					4-01-02-07			
序号	鉴定点代码				名称·内容	分数系数	备注	
	章	节	目	点				
56	2	1	2	1	ROI 计算公式	1		
57	2	1	2	2	提高 ROI 的几种方式	1		
	2	1	3		能协调引流资源并扩大宣传渠道	1		
58	2	1	3	1	销售基本方式	1		
59	2	1	3	2	直播销售方式选择	1		
60	2	1	3	3	直播销售策略组合	1		
61	2	1	3	4	直播销售传播计划	1		
62	2	1	3	5	直播视频传播方式与技巧	1		
	2	1	4		能分析研判相关网络舆情分析信息	1		
63	2	1	4	1	直播相关网络舆情的信息甄别	1		
64	2	1	4	2	直播的舆情分析信息分类与汇总	1		
65	2	1	4	3	直播的网络舆情趋势判断	1		
66	2	1	4	4	直播的网络舆情预警	1		
	2	2			设备、软件 and 材料准备	4		
	2	2	1		能建立样品出入管理库制度	1		
67	2	2	1	1	样品收发	1		
68	2	2	1	2	样品入库	1		
69	2	2	1	3	样品出库	1		
	2	2	2		能根据营销计划选购硬件设备	1		
70	2	2	2	1	直播间整体布置优化	1		
71	2	2	2	2	直播间灯光优化	1		
72	2	2	2	3	直播间设备优化	1		
	2	2	3		能制定道具采购计划	1		
73	2	2	3	1	直播间主题设定	1		
74	2	2	3	2	直播间营销活动策划	1		
75	2	2	3	3	直播间演绎道具技巧	1		

职业（工种）名称					互联网营销师（直播销售员）		等级	三级
职业代码					4-01-02-07			分数系数
序号	鉴定点代码				名称·内容	分数系数	备注	
	章	节	目	点				
	2	2	4		能制定设备检测标准	1		
76	2	2	4	1	直播卡顿、延迟检测、线路切换检查	1		
77	2	2	4	2	播放控制与故障控制	1		
78	2	2	4	3	卡顿与切换的检测流程图	1		
	2	3			风险评估	2		
	2	3	1		能制定风险管理奖惩制度	1		
79	2	3	1	1	风险管理内涵	1		
80	2	3	1	2	风险管理流程	1		
81	2	3	1	3	主播的风险管理措施	1		
82	2	3	1	4	风险管理奖惩制度	1		
	2	3	2		评估风险防控方案的实效性	1		
83	2	3	2	1	风险防控方案的内容维度	1		
84	2	3	2	2	直播内容与主播标签等一致性防控方案	1		
85	2	3	2	3	主播专业度检测的防控方案	1		
86	2	3	2	4	直播质量检测的防控方案	1		
87	2	3	2	5	低俗内容检测的防控方案	1		
88	2	3	2	6	违规内容检测的防控方案	1		
89	2	3	2	7	营销欺诈场景的防控方式	1		
	3				直播营销	45		
	3	1			直播预演-团队配合技巧	15		
	3	1	1		直播团队架构	3		
90	3	1	1	1	主播岗位分工	1		
91	3	1	1	2	副播岗位分工	1		
92	3	1	1	3	助理岗位分工	1		
93	3	1	1	4	场控岗位分工	1		
94	3	1	1	5	直播运营岗位分工	1		

职业（工种）名称					互联网营销师（直播销售员）		等级	三级
职业代码					4-01-02-07			
序号	鉴定点代码				名称·内容	分数系数	备注	
	章	节	目	点				
95	3	1	1	6	视频运营岗位分工	1		
96	3	1	1	7	客服与售后岗位分工	1		
	3	1	2		明确事项	3		
97	3	1	2	1	明确直播原则	1		
98	3	1	2	2	明确直播类型	1		
99	3	1	2	3	明确潮流趋势	1		
100	3	1	2	4	明确直播标准	1		
101	3	1	2	5	明确品牌定位受众	1		
102	3	1	2	6	明确产品定位受众	1		
	3	1	3		直播节奏配合策略	3		
103	3	1	3	1	把握总体节奏	1		
104	3	1	3	2	时间节点安排策略	1		
105	3	1	3	3	预热开场环节配合	1		
106	3	1	3	4	活动说明环节配合	1		
107	3	1	3	5	产品介绍环节配合	1		
108	3	1	3	6	促单转化环节配合	1		
	3	1	4		直播预热配合策略	2		
109	3	1	4	1	站外预热配合	1		
110	3	1	4	2	个人简介预热配合	1		
111	3	1	4	3	短视频植入预热配合	1		
112	3	1	4	4	福利引导配合	1		
113	3	1	4	5	直播片段引导配合	1		
	3	1	5		直播互动配合策略	2		
114	3	1	5	1	借助道具配合	1		
115	3	1	5	2	小游戏配合	1		
116	3	1	5	3	聊天对话配合	1		

职业（工种）名称					互联网营销师（直播销售员）		等级	三级
职业代码					4-01-02-07			
序号	鉴定点代码				名称·内容	分数系数	备注	
	章	节	目	点				
117	3	1	5	4	抽奖活动配合	1		
118	3	1	5	5	回答弹幕问题配合	1		
	3	1	6		直播结束配合策略	2		
119	3	1	6	1	直播数据分析	1		
120	3	1	6	2	直播结果评估	1		
121	3	1	6	3	直播经验总结	1		
122	3	1	6	4	直播复盘报告	1		
	3	2			直播预演-营销方案的调整方法	5		
	3	2	1		营销范围调整	1		
123	3	2	1	1	直播对象调整	1		
124	3	2	1	2	直播商品调整	1		
	3	2	2		营销额度调整	3		
125	3	2	2	1	营销预算调整	1		
126	3	2	2	2	直播产品预算	1		
127	3	2	2	3	直播人员预算	1		
128	3	2	2	4	直播宣传费用	1		
129	3	2	2	5	直播产品优惠券面额	1		
130	3	2	2	6	秒杀活动控制	1		
	3	2	3		营销重点调整	1		
131	3	2	3	1	投放策略	1		
132	3	2	3	2	商品的介绍试用策略	1		
133	3	2	3	3	优惠策略	1		
	3	3			直播销售-个人情绪管控技巧	5		
	3	3	1		改变面部表情	1		
134	3	3	1	1	微笑面对	1		
135	3	3	1	2	表情锻炼	1		

职业（工种）名称					互联网营销师（直播销售员）		等级	三级
职业代码					4-01-02-07			
序号	鉴定点代码				名称·内容	分数系数	备注	
	章	节	目	点				
136	3	3	1	3	保持冷静	1		
137	3	3	1	4	音乐舒缓法	1		
	3	3	2		专注自身	2		
138	3	3	2	1	忽略不良弹幕	1		
139	3	3	2	2	忽略不良私信	1		
140	3	3	2	3	适当减低期待	1		
141	3	3	2	4	自我接纳	1		
142	3	3	2	5	记情绪日记法	1		
143	3	3	2	6	暗示调节法	1		
	3	3	3		转移注意力	2		
144	3	3	3	1	关注产品本身	1		
145	3	3	3	2	关注客户有效需求	1		
146	3	3	3	3	量力而行	1		
147	3	3	3	4	克制过度思考	1		
148	3	3	3	5	适当进行倾诉	1		
	3	4			直播销售-直播间气氛调动技巧	12		
	3	4	1		利用产品展示	4		
149	3	4	1	1	了解用户真实需求	1		
150	3	4	1	2	场景体验式展示	1		
151	3	4	1	3	产品体验式展示	1		
152	3	4	1	4	情感体验式展示	1		
153	3	4	1	5	品牌文化体验式展示	1		
154	3	4	1	6	产品特性创意式展示	1		
155	3	4	1	7	产品卖点创意式展示	1		
156	3	4	1	8	产品价格创意式展示	1		
157	3	4	1	9	场景创意式展示	1		

职业（工种）名称					互联网营销师（直播销售员）		等级	三级
职业代码					4-01-02-07			
序号	鉴定点代码				名称·内容	分数系数	备注	
	章	节	目	点				
	3	4	2		引导关注	2		
158	3	4	2	1	直播间优化	1		
159	3	4	2	2	直播话术优化	1		
160	3	4	2	3	直播场景优化	1		
161	3	4	2	4	直播价格优化	1		
162	3	4	2	5	直播互动优化	1		
	3	4	3		利用直播话术	2		
163	3	4	3	1	欢迎话术	1		
164	3	4	3	2	优惠活动话术	1		
165	3	4	3	3	引导关注话术	1		
166	3	4	3	4	带货话术	1		
167	3	4	3	5	人气话术	1		
	3	4	4		利用直播互动	2		
168	3	4	4	1	搞笑道具互动	1		
169	3	4	4	2	小游戏互动	1		
170	3	4	4	3	主播视频连麦	1		
171	3	4	4	4	抽奖活动	1		
172	3	4	4	5	积极回答弹幕问题	1		
	3	4	5		创造抢购气氛	2		
173	3	4	5	1	使用喇叭等工具	1		
174	3	4	5	2	使用限时、限量等字眼	1		
175	3	4	5	3	弹幕刷屏	1		
176	3	4	5	4	使用情绪文案以及进行色彩搭配	1		
177	3	4	5	5	提升活动刺激性	1		
	3	5			直播销售-直播策略的调整原则	8		
	3	5	1		根据直播数据分析来调整	2		

职业（工种）名称					互联网营销师（直播销售员）	等级	三级
职业代码					4-01-02-07		
序号	鉴定点代码				名称·内容	分数系数	备注
	章	节	目	点			
178	3	5	1	1	粉丝数据分析	1	
179	3	5	1	2	观看数据分析	1	
180	3	5	1	3	互动数据分析	1	
181	3	5	1	4	流量数据分析	1	
182	3	5	1	5	转化数据分析	1	
183	3	5	1	6	商品点击率分析	1	
184	3	5	1	7	粉丝需求分析	1	
	3	5	2		根据主播状态来调整	1	
185	3	5	2	1	语言状态	1	
186	3	5	2	2	妆容姿态	1	
187	3	5	2	3	情绪状态	1	
188	3	5	2	4	直播间状态	1	
	3	5	3		根据直播主题来调整	2	
189	3	5	3	1	直播类型	1	
190	3	5	3	2	实时接待	1	
191	3	5	3	3	直播探厂	1	
192	3	5	3	4	新品发布	1	
193	3	5	3	5	商品测评	1	
	3	5	4		根据场景风格来调整	3	
194	3	5	4	1	明确用户需求	1	
195	3	5	4	2	产品和场景的关联	1	
196	3	5	4	3	数码科技类	1	
197	3	5	4	4	食品类	1	
198	3	5	4	5	化妆品类	1	
199	3	5	4	6	服装类	1	
200	3	5	4	7	日用品类	1	

职业（工种）名称		互联网营销师（直播销售员）				等级	三级
职业代码		4-01-02-07					
序号	鉴定点代码				名称·内容	分数系数	备注
	章	节	目	点			
	4				售后与复盘	25	
	4	1			售后	12	
	4	1	1		智能交互系统的使用方法	7	
201	4	1	1	1	智能人机交互系统	1	
202	4	1	1	2	自然语言理解	1	
203	4	1	1	3	知识库与自主学习	1	
204	4	1	1	4	智能聊天机器人及服务种类	1	
205	4	1	1	5	分类预测模型与选择	1	
206	4	1	1	6	智能匹配技术	1	
207	4	1	1	7	基础功能设置	1	
208	4	1	1	8	拓展增强功运用	1	
209	4	1	1	9	智能导购	1	
210	4	1	1	10	索引与品类管理	1	
211	4	1	1	11	知识图谱构建与检索模型	1	
212	4	1	1	12	智能客服语音服务	1	
213	4	1	1	13	QABot 构建	1	
214	4	1	1	14	QABot 发布与管理	1	
	4	1	2		售后工作报告主要内容和撰写技巧	5	
215	4	1	2	1	客户沟通工作	1	
216	4	1	2	2	订单确认与跟进工作	1	
217	4	1	2	3	售后问题解决工作	1	
218	4	1	2	4	达成协议工作	1	
219	4	1	2	5	售后会话评价工作	1	
220	4	1	2	6	用户关怀工作	1	
221	4	1	2	7	售后常见及主要问题汇总	1	
222	4	1	2	8	售后工作报告数据引用	1	

职业（工种）名称		互联网营销师（直播销售员）				等级	三级
职业代码		4-01-02-07					
序号	鉴定点代码				名称·内容	分数系数	备注
	章	节	目	点			
223	4	1	2	9	售后工作报告撰写格式	1	
	4	2			复盘	13	
	4	2	1		数据维度和分析标准的制定方法	7	
224	4	2	1	1	数据的种类选择与标准	1	
225	4	2	1	2	直播数据采集工具选择与标准	1	
226	4	2	1	3	数据采集工具的选择与标准	1	
227	4	2	1	4	复盘关键指标类型选择与标准	1	
228	4	2	1	5	粉丝数据分析标准制定	1	
229	4	2	1	6	观看数据分析标准制定	1	
230	4	2	1	7	互动数据分析标准制定	1	
231	4	2	1	8	流量数据分析标准制定	1	
232	4	2	1	9	转化数据分析标准制定	1	
233	4	2	1	10	商品点击率分析标准制定	1	
234	4	2	1	11	销量与销售额分析标准制定	1	
235	4	2	1	12	促销分析标准制定	1	
236	4	2	1	13	物流分析标准制定	1	
237	4	2	1	14	粉丝需求反馈分析标准制定	1	
238	4	2	1	15	复核数据标准制定	1	
	4	2	2		制定数据采集操作流程	6	
239	4	2	2	1	数据质量与来源	1	
240	4	2	2	2	数据采集方法	1	
241	4	2	2	3	埋点和无埋点的选择	1	
242	4	2	2	4	数据与变量	1	
243	4	2	2	5	数据采集事件的触发时机	1	
244	4	2	2	6	数据规范命名	1	
245	4	2	2	7	数据采集实施优先级	1	

职业（工种）名称					互联网营销师（直播销售员）		等级	三级
职业代码					4-01-02-07			
序号	鉴定点代码				名称·内容	分数系数	备注	
	章	节	目	点				
246	4	2	2	8	数据采集团队协作流程	1		
247	4	2	2	9	数据场景分析	1		
248	4	2	2	10	数据校验	1		
249	4	2	2	11	数据间关系分析	1		
250	4	2	2	12	数据指标搭建	1		

## 互联网营销师（直播销售员）三级 操作技能考核要素细目表

职业（工种）名称		互联网营销师（直播销售员）		等级	三级
职业代码		4-01-02-07			
序号	考核点代码			名称·内容	备注
	项目	单元	细目		
	1			工作准备	20分
	1	1		宣传准备	10分
1	1	1	1	建立第三方宣传供应商资源库	
2	1	1	2	计算预热投入产出比	
3	1	1	3	协调引流资源并扩大宣传渠道	
4	1	1	4	分析研判相关网络舆情风险信息	
	1	2		设备、软件 and 材料准备	5分
5	1	2	1	根据营销计划选购硬件设备	
6	1	2	2	制定道具采购计划	
	1	3		风险评估	5分
7	1	3	1	制定风险管理奖惩制度	
8	1	3	2	评估风险防控方案的时效性	
	2			直播营销	60分
	2	1		直播预演	25分
9	2	1	1	组织团队进行直播预演	
10	2	1	2	根据预演效果调整营销方案	
	2	2		直播销售	35分
11	2	2	1	个人情绪控制管理	
12	2	2	2	调动直播间气氛	
13	2	2	3	根据用户反馈实时调整直播策略	
	3			售后与复盘	20分
	3	1		售后	10分
14	3	1	1	使用智能交互系统回复用户信息	
15	3	1	2	撰写售后工作报告	
	3	2		复盘	10分
16	3	1	1	制定数据分析维度和标准	
17	3	1	2	制定数据采集操作流程	