附件2

互联网直播营销专项职业能力考核规范

# 一、定义

运用专业的直播营销知识，针对一场直播的前、中、后三大板块进行操作并能顺利开展直播卖货的能力。

# 二、适应对象

运用或准备运用本项能力求职、就业的人员。

# 三、能力标准和鉴定内容

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **能力名称： 互联网直播营销** | | | **职业领域： 互联网营销师** | | |
| **工作任务** | | **操作规范** | | **相关知识** | **考核**  **比重** |
| (一)  开播准备 | 直播  环境  搭建 | 1.根据平台规则开通直播账号和权限，了解平台算法，熟知直播禁忌  2.直播软件选择、安装及操作  3.直播设备采购、布置和安装  4.根据选品要求搭建直播间，确定直播道具，设置直播角度和画面构图 | | 1.直播间场景搭建技巧  2.直播平台对比与选择、平台规则、短视频应用等视频媒体知识 | 5% |
| 选品 | 1.根据直播规范要求、市场调研、产品消费群体分析、供应链日发货量深度、供应链物流实效性、供应链售后等情况进行选品，熟悉产品卖点  2.根据产品卖点与性价比制定直播计划，确定直播优惠活动、直播频率和直播时段。 | | 1.客户分析、渠道分析、销售心理分析、产品定位、营销策略等市场营销知识  2.供应商选择、市场需求、供应链条完整、产品竞争力、售后服务等供应链管理及物流知识 | 20% |
| 文案  编写 | 3.提炼产品卖点并且打造吸引人的直播标题，设置直播间封面  4.直播策划，确定直播流程，产品顺序，打造直播主播形象，确定直播话术，编写直播脚本，确定现场执行分工 | | 3.直播预告设置、产品卖点与组合搭配、主播人设、直播脚本、直播间分工等直播运营知识 | 15% |
| (二)  直播开展 | | 1.运用软件、镜头及设备进行直播操作及产品上下架操作  2.运用引流软件进行账号推流  3.根据选品进行分享讲解，把握产品特点和用户痛点  4.与潜在客户进行互动，把握直播节奏和直播间优惠活动节奏，提高人均有效观看时长和转粉率  5.流畅的开展直播，使用直播话术强调直播重点，体现良好的职业素养  6.将公域流量引流至私域 | | 1.主播镜头、产品拍摄、镜头切换等摄影摄像知识  2.引流目的意义、引流平台及操作等账号引流知识  3.产品优惠力度、活动形式、产品链接操作等电商运营知识  4.直播话术与演讲知识  5.弹幕互动、产品组合推介、限时营销等沟通与促销知识  6.主播直播综合素质、直播要点 | 40% |
| (三)  直播跟进 | | 1.熟悉并能处理后台订单发货、售后等操作工作  2.响应及答复粉丝售后问题  3.管理并开展粉丝互动营销，提升账号粉丝量 | | 1.订单处理（发货、退款、售后）等流程  2.售后话术、处理方式等售后服务基础知识  3.涨粉、固粉、私域转化、粉丝分析等粉丝营销基础知识 | 10% |
| (四)  直播复盘 | | 规范、数据、互动、支出和销售复盘，总结问题，确定解决方案 | | 复盘要点及问题处理技巧 | 10% |

# 四、鉴定要求

## （一）申报条件

达到法定劳动年龄，具有相应技能的劳动者均可申报。

## （二）考评员构成

考评员应具备一定的电商直播运营经验并且熟悉直播流程及平台操作规则和规范，每个考评组要求由3名以上考评员组成。

## （三）鉴定方式与鉴定时间

鉴定方式：采取笔试结合模拟实操的形式；

鉴定时间：不少于60分钟。

## （四）鉴定场地设备要求

考试面积不小于50平方米，有专用考试电脑、桌椅等办公设备软件，采光良好，不足部分照明补充；干净整洁，空气保持流通；网络环境要求能够连接外网，能接入常用的第三方直播平台。