

ICS

A



团 体 标 准

T/CCPITCSCXXX—2020

外贸业务职业技能等级标准

Professional skill level standard of foreign trade business

(征求意见稿)

2020-XX-XX 发布

2020-XX-XX 实施

中国国际贸易促进委员会商业行业委员会 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 术语和定义	1
3 职业技能等级划分与要求	1
4 基本要求	2
5 技术条件	2
6 职业技能等级要求描述	3

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。
本标准由中国国际贸易促进委员会商业行业委员会提出并归口。
本标准起草单位：
本标准主要起草人：

外贸业务职业技能等级标准

1 范围

本标准规定了外贸业务职业技能的等级、工作要求及职业技能要求。

本标准适用于各类企事业单位中的外贸业务职业技能等级的培训、考核与评价，外贸业务从业人员的聘用、教育和职业培训可参考使用。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

2.1

外贸业务 foreign trade business

围绕传统贸易和跨境电商等相关的工作。

3 职业技能等级划分与要求

3.1 职业技能等级划分

外贸业务职业技能等级划分为三个等级 初级、中级、高级，一般应依次递进，高级别涵盖低级别要求。

3.2 面向对象

3.2.1 初级

国际贸易、国际商务、跨境电子商务、商务英语、电子商务、物流管理等专业中职在校生、高中及以上学历从业人员，经初级培训考试合格者。

3.2.2 中级

国际经济与贸易、国际贸易实务、国际商务、跨境电子商务、商务英语、电子商务、物流管理、报关与国际货运等专业专科在校生，经中级培训考试合格者。

3.2.3 高级

应用型本科国际经济与贸易、国际贸易、国际商务、跨境电子商务、商务英语、电子商务、物流管理、贸易经济等专业在校生、大专学历以上从业人员，高级培训考试合格者。

3.3 面向工作岗位（群）

3.3.1 初级

从事进出口业务工作的初级人员。主要面向外向型生产性企业、跨境电子商务企业及国际货运企业等，职位包括但不限于：外贸业务、跨境电商（含B2B和B2C）业务相关工作服务与执行助理，如传统贸易中的业务助理、跟单助理、单证助理、货代助理、报关助理等，以及跨境电商中的跨境电商运营助理、跨境电商营销助理、跨境电商客服助理、跨境电商物流助理和跨境电商采购助理等。

3.3.2 中级

从事进出口业务工作的中级人员。主要面向外向型生产性企业、跨境电子商务企业及国际货运企业等，职位包括但不限于：外贸业务、跨境电商（含B2B和B2C）业务相关工作具体执行人员，如传统贸易中的业务员、跟单员、单证员、货代员、报关员等，以及跨境电商运营专员、跨境电商营销专员、跨境电商客服专员、跨境电商物流专员和跨境电商采购专员等。

3.3.3 高级

从事进出口业务工作的高级人员。主要面向外向型生产性企业、跨境电子商务企业及国际货运企业等，职位包括但不限于：与外贸业务、跨境电商（含B2B和B2C）业务相关活动有密切联系的企业管理人员和执行主管，如业务经理、跟单经理、单证经理、货代主管、报关主管等，以及跨境电商运营主管、跨境电商营销主管、跨境电商客服主管、跨境电商物流主管和跨境电商采购主管等。

4 基本要求

4.1 职业道德和素养

4.1.1 遵纪守法，诚实守信，敬业爱岗，严守保密制度。

4.1.2 实事求是，工作认真，精研业务，尽职尽责，具有团队和创新精神。

4.2 专业基础知识

国际贸易理论、国际贸易实务、外贸单证实务、外贸跟单实务、外贸英语函电、国际市场营销、报关实务、国际货代、电子商务基础与应用、跨境电商B2B、跨境电商B2C、跨境电商营销与策划、跨境电商客户服务、图片拍摄及处理、跨境电商数据分析、采购与供应链管理、经济学基础、会计基础、企业经营管理、跨文化礼仪、商务谈判等相关知识；外贸口语 跨境金融 外贸会计；国际商务相关法律、法规及标准知识。

4.3 通用能力

4.3.1 具有计划能力、组织能力、运营能力、应变与适应能力、学习能力、谈判能力和公共关系能力。

4.3.2 有较强的创新能力、策划能力，对进出口业务的履行、企业进出口营销战略的实施有重要贡献。

4.3.3 能够通过各种管理手段，合理有效地组织货物的进出口活动；有很强的执行能力、营销策划能力和风险管理能力，能够指导业务部门和运营团队完成业务；熟悉客户管理。

4.3.4 掌握现代企业管理基本方法，善于培训、激励、团结、凝聚及调动员工工作积极性，善于组建项目团队。

5 技术条件

5.1 专业能力

对外贸易专业知识、外语表达和写作、商务谈判、计算机信息技术、数据处理、图片视频拍摄和处理等和线上线下的对外销售能力以及对外贸易开拓能力，这些能力主要表现为具有娴熟的业务能力，懂得经商之道，从容谈判接单，签署合同，能使得老客户留下，并发展新客户，不断发现商品购销新方法。

5.2 发展能力

需要具备由创造能力和反应能力等构成的跨职业能力，能从各个角度观察市场，发展和壮大市场。

6 职业技能等级要求描述

6.1 外贸业务包括传统贸易和跨境电商（含 B2B 和 B2C），三个项目内容差异明显。因此，以下从传统贸易、跨境电商 B2B、跨境电商 B2C 三方面阐述对应的职业技能等级要求。

6.2 传统贸易项目职业技能等级标准以外贸业务中的市场调研与准备、交易磋商与合同签订、合同履行、信息管理四个通用领域职业技能模块，其中市场调研与准备、合同履行两个模块又从出口、进口两个不同的角度，按照基础业务技能、操作技术以及综合管理业务的层级划分初级、中级、高级三个技能等，按照相应的工作领域、典型工作任务和职业技能要求三个层次，规范制定。

6.3 跨境电商 B2B 项目职业技能等级标准以跨境电商 B2B 业务在线操作流程，即前期准备、跨境电商运营、跨境电商交易磋商、跨境电商交易管理、跨境交易客户管理五个通用领域职业技能模块，主要根据实际业务特征，从进口和出口的角度，按照基础业务技能、操作技术以及综合管理业务的层级划分初级、中级、高级三个技能等，按照相应的工作领域、典型工作任务和职业技能要求三个层次，规范制定。

6.4 跨境电商 B2C 业务项目职业技能等级标准以跨境电商 B2C 业务中的跨境平台产品刊登发布、跨境电商营销推广、跨境平台订单管理、跨境电商客户服务、跨境电商数据分析五个通用领域职业技能模块，及跨境电商平台入驻准备、跨境电商市场调研与选品、跨境电商风险防范三个可选领域职业技能模块，主要根据实际业务特征，从出口的角度，按照基础业务技能、操作技术以及综合管理业务的层级划分初级、中级、高级三个技能等级，按照相应的工作领域、典型工作任务和职业技能要求三个层次，规范制定。具体要求如下表：

表1 外贸业务（初级）

工作领域			工作任务	工作技能
传统贸易	市场调研与准备	出口	国内外市场调研	1) 能借助各种信息资源，完成国内外市场调研任务的资料收集 2) 能充分理解每种调查方法的操作形式并综合应用，获取调查工作所需的一手资料 3) 能合理安排并实施对指定对象的调查 4) 能快速有效完成国内外市场调研资料的整理 5) 能对调研资料进行统计，形成统计表、统计图 6) 能书写流畅准确的资信调查函，及通过各种渠道进行资信调查
			国外客户开发	1) 能通过各种渠道获得国外客户基本信息，建立客户档案 2) 能分析国外客户信息，区分目标客户、非目标客户与潜在客户

工作领域		工作任务	工作技能
			3) 能准确选择国外目标客户, 并书写流畅准确的建交函及发送 4) 能做好国外客户初访资料的准备工作
		出口经营方案制订	1) 能根据调研方案, 进行简单项目的国际市场营销调研
		商标及专利注册	1) 能根据不同国家的商标注册要求, 商标注册专利申请
		广告宣传	1) 能掌握广告发布流程 2) 能根据广告创意表现与表现方法进行媒体选择 3) 能根据各大媒体特点, 制作 PPT 并汇报 4) 能根据前期提炼的广告主题, 进行广告创意信息收集与整理 5) 能根据广告心理理论, 对广告主题及广告创意进行初步设想
		出口许可审批	1) 能填写出口许可证申请表 2) 能备齐材料到发证机关办理出口许可证
	进口	国外市场(客户)调研	1) 能借助各种信息资源, 完成国外市场(客户)调研工作的资料收集 2) 能充分理解每种调查方法的操作形式并综合应用, 从而获取调查所需的一手资料 3) 能合理安排并实施对指定对象的调查 4) 能快速有效地完成国外市场(客户)调研资料的整理 5) 能对调研资料进行统计, 形成统计表、统计图
		进口许可审批	1) 能填写进口许可证申请表 2) 能备齐材料到发证机关办理进口许可证
	交易磋商与合同签订	交易磋商	1) 能与客户进行有效沟通 2) 能根据双方出席人员, 合理安排商务谈判座次 3) 能书写准确流畅的询盘函 4) 能书写交易条件完整的发盘函 5) 能根据对方的发盘函, 书写意思明确的还盘函 6) 能书写准确流畅的接受函 7) 能对往来函电进行整理归档
		合同签订	1) 能掌握进出口合同订立的基本环节、合同成立的要件 2) 能正确填写合同的品质条款, 合理规定数量条款, 准确掌握合同的包装条款、运输条款、保险条款、支付条款 3) 能准确无误地填写订单, 书写准确流畅的订单通知函/订单确认函 4) 能根据交易磋商达成的结果草拟合同, 书写准确流畅的合同函/会签函 5) 能做好合同、订单资料的整理归档

工作领域		工作任务	工作技能
合同 履行	出口	信用证管理	1) 能理解信用证结算方式的含义、特点,掌握信用证的当事人、分类和流程 2) 能根据实际业务情况,敦促买方及时开立信用证 3) 能填制信用证分析单 4) 能协助审核信用证条款 5) 能及时与买方沟通修改意见 6) 能根据信用证规定协助办理交货和结汇
		备货管理	1) 能制作联系单,并向生产部门或仓储部门发送 2) 能掌握订单货物的生产/采购进度 3) 能及时处理、上报生产/采购过程中的问题 4) 能协助安排订单样品生产、寄送并跟踪,核实确认样品信息,做好存档管理 5) 能对订单货物进行清点,核实应交货物品质、规格,并进行筛选、加工和整理 6) 能检查、核实订单货物包装和运输标志 7) 能对订单货物刷制运输标志 8) 能协助接待客户验厂,答复客户关注问题 9) 能整理、归档备货资料,并将相关信息录入外贸管理信息系统
		报检	1) 能知道检验检疫流程,熟知合同货物检验检疫要求 2) 能填制出口报关单检验检疫栏目 3) 能备好报检所需相关资料和单证,并在规定时效内报检 4) 能配合检验检疫人员的工作,协助处理查验中的问题 5) 能整理、归档报检资料
		租船订舱 (CIF/CIP、CFR/CPT 项下)	1) 能知道租船订舱的流程 2) 能备好租船订舱的资料,如发票、装箱单等 3) 能填制相关货运单据,如订舱委托书等 4) 能计算相关运费 5) 能与相关部门有效沟通,及时发出租船通知,做好办理保险和船货衔接工作 6) 能整理、归档货物运输资料
		投保 (CIF/CIP项下)	1) 能协助确定出口货物投保险别 2) 能计算出口货物保险金额与保险费 3) 能填制投保单、保险单 4) 能联系保险公司,协助办理投保手续 5) 能整理、归档货物保险资料

工作领域		工作任务	工作技能
		通关	<ol style="list-style-type: none"> 1) 能遵守出口报关行为规则, 熟悉海关法律法规, 掌握海关监管场所出口报关规章制度 2) 能备好出口报关单证资料, 做好接单、理单、制单等工作 3) 能完成出口货物申报前作业, 按规定向海关传输舱单及相关电子数据 4) 能登录中国国际贸易“单一窗口”, 进行货物出口申报的简单操作 5) 能配合海关工作人员完成现场查验工作 6) 能掌握出口商品 H. S. 编码归类方法 7) 能填制一般货物出口报关单 8) 能协助完成一般出口货物报关流程 9) 能整理、归档货物通关资料
		装运	<ol style="list-style-type: none"> 1) 能与货代、船方、买方进行沟通, 做好船货衔接, 与相关部门良好协作 2) 能按照合同或信用证规定安排装运 3) 能做好装运货物的清点、交接工作 4) 能做好装运单据的制作、签收等工作, 如海运提单、航空运单、铁路货运单等 5) 能制作并及时发送装船通知 6) 能协助处理一般纠纷和突发事件
		制单结汇	<ol style="list-style-type: none"> 1) 能根据合同或信用证, 制作商业发票、装箱单, 申请原产地证书, 申办检验证书, 准备保险单据、运输单据, 制作装运通知, 填制汇票, 制作或办理其他单据 2) 能协助办理收汇核销和出口退税 3) 能整理、归档结汇资料
		交易善后	<ol style="list-style-type: none"> 1) 能在出现异议或无法履行合同时, 及时与客户沟通协商, 协助提出解决方案 2) 能在客户违约时及时沟通, 协助提出合理的救济方案 3) 能进行不可抗力事件的通知和收集证明 4) 能及时采取措施减轻货物损失 5) 能通过调查分析, 查清货物损失环节、原因, 并协助确定货物损失责任范围 6) 能收集和整理索赔依据, 在索赔时效内向责任人提出索赔 7) 能协助确定货物损失程度、计算损失金额和拟订赔付办法 8) 能配合仲裁机构对争议案件的审理, 或配合法院对争议案件的诉讼 9) 能协助处理突发事件 10) 能与相关方维系好合作关系

工作领域		工作任务	工作技能
进 口		信用证管理	1) 能根据外贸合同填制信用证开证申请书 2) 能根据实际情况或卖方要求, 制作信用证修改申请书 3) 能协助审核信用证项下单据 3) 能协助办理付款赎单手续 5) 能整理归档信用证资料
		办理运输 (FOB/FCA项下)	1) 能调研运输市场, 收集运输信息, 提供给业务专员进行选择 2) 能准备好租船订舱资料 3) 能掌握租船订舱流程 4) 能填制相关货运单据, 比如订舱委托书等 5) 能计算相关运费 6) 能加强与各相关方沟通, 做好船货衔接 7) 能做好装运货物的清点、交接和签收工作 8) 能制作并及时发送装运通知 9) 能收集、分类整理运输资料
		投保 (FOB/FCA、CFR/CPT项下)	1) 能协助确定进口货物投保类别 2) 能计算进口货物保险费 3) 能联系保险公司, 协助办理投保手续 4) 能整理、归档货物保险资料
		通关	1) 能遵守进口报关行为规则, 熟悉海关法律法规, 掌握海关监管场所进口报关规章制度 2) 能准备好进口报关单证资料, 做好接单、理单、制单等工作 3) 能完成进口货物申报前作业, 按照规定向海关传输舱单及相关电子数据 4) 能登录中国国际贸易“单一窗口”进行货物进口申报的简单操作 5) 能配合海关工作人员完成现场查验工作 6) 能掌握进口商品 H. S. 编码归类方法 7) 能确定进口货物的原产地 8) 能掌握一般进口货物税费的计算方法 9) 能填制一般货物进口报关单 10) 能协助完成一般进口货物报关流程 11) 能整理、归档货物通关资料
		审单付汇	1) 能协助审核商业发票、装箱单、检验证书、保险单据、运输单据等 2) 能协助办理对外付汇业务 3) 能办理付汇核销手续

工作领域		工作任务	工作技能
		验收提货	1) 能及时进行卸货核对, 确认货物数量、品质、规格、包装与合同相符 2) 能填制短缺报告, 并交承运人确认签字 3) 能及时联系保险公司、检验检疫机构处置残损货物 4) 能协助办理货物转交、转运手续 5) 能制作、处理并整理货物验收和拨交的单据资料 6) 能将入库信息录入外贸管理信息系统
		善后处理	1) 能在出现异议或无法履行合同时及时与客户沟通协商, 协助提出解决方案 2) 能在客户违约时及时沟通, 协助提出合理的救济方案 3) 能进行不可抗力事件的通知和收集证明 4) 能及时采取措施减轻货物损失 5) 能通过调查分析, 查清货物损失环节、原因, 并协助确定货物损失责任范围 6) 能收集和整理索赔依据, 在索赔时效内向责任人提出索赔 7) 能协助确定货物损失程度、计算损失金额和拟订赔付办法 8) 能配合仲裁机构对争议案件的审理, 或配合法院对争议案件的诉讼 9) 能协助处理突发事件 10) 能与相关方维系好合作关系
	信息管理	数据收集	1) 能收集市场环境相关数据, 建立市场环境数据库 2) 能采集客户信息, 建立客户信息数据库 3) 能采集货源/供应商信息, 建立货源/供应商信息数据库
		数据分析与维护	1) 能动态更新完善市场环境数据库 2) 能动态更新客户信息数据库数据, 多维度对客户信息进行分类、筛选 3) 能动态更新货源/供应商信息数据库数据, 对货源/供应商信息进行分类、筛选
		数据应用	1) 能依据市场环境数据, 协助进行新业务、新市场开发 2) 能依据客户信息数据分析, 协助对客户进行精准营销推送 3) 能依据货源/供应商信息数据分析, 联系货源/供应商, 建立合作关系
	跨境电商 B2B	前期准备	店铺注册
账户管理			1) 能利用平台功能, 设置账户个人信息 2) 能进行账户安全设置, 修改、注册邮箱、密码、手机和安全问题 3) 能进行资金账户管理, 设置在线收款账户、线下 T/T 收款账户等 4) 能进行移动端跨境电商 B2B 平台设置, 安全管理账户

工作领域		工作任务	工作技能
		产品资料整理	1) 能建立产品资料包, 包含产品说明、产品图片、产品视频等 2) 能根据企业管理流程, 对产品照片和视频进行筛选、命名及分类 3) 能创建店铺的图片库和视频库 4) 能收集、整理产品详情页布局模板 5) 能甄别产品信息的正确性、合理性, 避免侵权和违规信息展示
		基础建站	1) 能选择合适的行业模板, 识别店铺的背景、配色、组件等主要功能模块 2) 能完成店铺的轮播店招、主营类目、产品模块、公司信息、企业客服等设置 3) 能完成店铺的整体配色方案和背景设置 4) 能将店铺同步至移动端 5) 能检查 PC 端及移动端用户体验 6) 能查询平台旺铺质量评分, 并依据此评分, 确定店铺优化方向
跨境电商 B2B 平台基础 运营		产品上传及管理	1) 能掌握后台布局, 准确快速找到相关功能入口 2) 能在关键词表和标题已确定的情况下, 在店铺中发布产品 3) 能在后台进行产品分组和管理 4) 能根据平台的产品信息质量分, 采集相应的产品内容优化的建议
		数据分析	1) 能做好店铺曝光量、访问量、询盘量、访客数等数据的周期性记录, 并标注数据在国际站、移动端、多语言的比例 2) 能做好产品来源、询盘数量、询盘转化率, 曝光量、访问量、访客数、访问转化率等数据的周期性记录 3) 能做好目标市场及行业热搜词的数据记录 4) 能做好产品关键词的排名、搜索热度、覆盖程度的数据记录 5) 能做好移动端产品相关数据记录
		客户基础管理	1) 能查询客户名片及其来源, 并对客户名片进行分类汇总 2) 能在查询访客详情, 并对访客进行分类汇总 3) 能正确填写营销表单 4) 能按计划完成邮件群发工作, 并确认邮件发送成功 5) 能识别客户的重要程度, 进行分类管理
跨境电商 B2B 交易 管理		交易基础管理	1) 能根据业务情况, 启用店铺信用保障服务 2) 能完成平台交易信用保障服务申请操作 3) 能针对分配到的询盘进行回复 4) 能根据订单情况, 起草卖家信保订单 5) 能在平台上完成出口流程操作

工作领域		工作任务	工作技能
		单证制作	1) 能根据商品价格情况, 准确填写商业发票 2) 能根据商品运输情况, 制作装箱单 3) 能根据物流情况, 正确填写托运委托书 4) 能准确制作原产地证明申请书和产地证 5) 能依据海关要求, 提供出口报关资料
		物流选择	1) 能根据商品种类和数量, 合理选择国际物流方式 2) 能根据货物到达国家和物流公司情况, 选择合适的物流公司 3) 能根据商品情况, 正确填写出口货物投保单或保险单 4) 能按照物流流程, 根据船期表完成跨境物流在线下单作业 5) 了解主流电商平台物流规则
		收付款	1) 能准确掌握收付款方式
跨境电商 B2C	跨境电商 B2C 平台入驻准备	账号注册及平台入驻	1) 能熟悉账号注册与平台入驻的规定和要求 2) 能为账号注册与平台入驻准备相关材料和基本信息 3) 能完成平台账号注册 4) 能进行企业身份实名认证操作 5) 能顺利通过卖家开店考试 6) 能完成品牌、类目权限申请等入驻流程 7) 能开通双币visa信用卡及平台绑定工作, 能完成平台缴费 8) 能采用主流收款方式, 在店铺后台绑定收款账户进行收款
		平台规则学习及应用	1) 能认识平台规则的重要性 2) 能在平台中查找并熟悉相关规则 3) 能在实际操作中遵守平台规则 4) 能熟练调用卖家后台基本功能模块, 如商品模块、交易模块、营销模块、消息中心等 5) 能浏览平台, 自学相关知识
	跨境电商 B2C 平台产品刊登发布	产品标题和关键词的制作和选择	1) 能使用平台数据分析工具寻找关键词 2) 能掌握产品标题的构成 3) 能判断产品标题是否符合平台要求 4) 能判断产品标题的优劣 5) 能制作符合平台要求的产品标题

工作领域		工作任务	工作技能
		产品定价	1) 能了解产品价格构成要素（成本、费用、利润等基本概念） 2) 能进行简单价格核算 3) 能准确填写价格及销售方式
		物流选择及设置	1) 能在平台查找、了解物流信息及物流方案 2) 能了解跨境电商常用物流方式（中邮小包、e邮宝等）的含义、特点、寄送限制、优劣势、操作流程等 3) 能设置运费模板 4) 能准确填写包装与物流信息
		产品刊登发布	1) 能准确选择产品类目 2) 能准确填写产品属性 3) 能准确上传产品图片 4) 能制作基本的产品详情页 5) 能设计制作产品尺码表、设置尺码模板 6) 能发布、编辑、修改产品信息
跨境电商 营销推广	店铺自主营销	1) 能掌握店铺自主营销规则与要求，种类与设置方法 2) 能设置店铺自主营销活动 3) 能制定简单的店铺自主营销方案	
	平台活动报名	1) 能掌握平台活动的种类与设置方法 2) 能查看平台活动报名条件 3) 能报名参加平台活动	
跨境平台 订单管理	产品包装及发货	1) 能及时查看店铺订单情况 2) 能掌握产品包装的种类和包装方法 3) 能根据产品特性选择合适的包装方式 4) 能掌握发货操作流程 5) 能完成线上发货、线下载货 6) 能根据物流单号查询货物通关和物流情况	
跨境电商 客户服务	客户服务	1) 能熟练掌握跨境电商售前、售中、售后的常用英文函电表达方式及写作技巧，与不同国家的买家进行线上沟通 2) 能借鉴或编制客服沟通模板，并灵活运用	
跨境电商 数据分析	数据分析	1) 能掌握曝光量、浏览量、访客数、订单数、客单价、点击率、转化率等数据指标的含义 2) 能对后台数据进行记录	

表2 外贸业务（中级）

工作领域		工作任务	工作技能
传统贸易	市场调研与准备	国内外市场调研	1) 能根据调查任务进行国内外市场调查点分析,并形成具体的国内外市场调研内容 2) 能设计规范、实用且有价值的国内外市场调研问卷 3) 能有效组织、实施调研活动 4) 能根据统计图表的数据,完成数据分析,并根据分析结果完成国内外市场调研报告
		国外客户开发	1) 能选择国外目标客户,并制定目标客户拜访计划 2) 能按照国际商务礼仪要求,拜访客户 3) 能识别国外客户的成交信号 4) 能有效说服国外目标顾客,促成交易 5) 能组织参加相关行业国际展会
		出口经营方案制订	1) 能撰写国际市场调研方案
		商标注册 品牌维护	1) 能分析具体产品品牌形象、品牌文化 2) 能持续进行品牌维护
		广告宣传	1) 能根据前期提炼的广告主题,进行广告创意,提出创意思路 2) 能将提炼的广告创意撰写广告文案 3) 能确定广告调研的内容 4) 能运用市场调研方法,调研并撰写广告调研报告 5) 成本控制
		出口许可报批	1) 能提交出口许可证申请表 2) 能提交许可证申领材料 3) 能办理出口许可证更改、延期、挂失等手续
		进口	国外市场(客户)调研
	进口许可审批		1) 能审核进口许可证申请表 2) 能审核许可证申领材料 3) 能办理进口许可证更改、延期、挂失等手续
	交易磋商与合同签订	交易磋商	1) 能运用沟通技巧,恰当地表达见解、协调关系 2) 能运用开局策略创造良好的开局 3) 能运用谈判的报价和还价技巧进行磋商,合理选用贸易术语、确定最适当

工作领域		工作任务	工作技能
合同 履行			<p>的付款方式、考虑运输方式的适用性</p> <p>4) 能把握交易磋商节奏, 选择合适的接受时机达成交易</p> <p>5) 能制作函电书写模板</p> <p>6) 能审核并发送询盘函</p> <p>7) 能审核并发送发盘函</p> <p>8) 能根据对方的发盘, 综合分析各项交易条件, 进行有效还盘, 并发送还盘函</p> <p>9) 能审核并发送接受函</p>
		合同签订	<p>1) 能明确约定合同的检验条款、违约责任、仲裁条款</p> <p>2) 能审读合同</p>
	出口	备货管理	<p>1) 能与生产部门或仓储部门沟通协调, 确认生产/采购工作进度</p> <p>2) 能做好订单货物的生产/采购、交接、调拨工作</p> <p>3) 能准确掌握货物的库存情况</p> <p>4) 能做好订单样品寄收和管理工作的</p> <p>5) 能合理选择、设计运输包装</p> <p>6) 能设计运输标志</p> <p>7) 能根据信用证和船期做好货物出仓计划</p> <p>8) 能安排、接待客户验厂, 准确答复客户关注问题</p>
		报检	<p>1) 能制定报检计划</p> <p>2) 能审核出口报关单中的检验检疫栏目</p> <p>3) 能提前做好法检商品的检验检疫准备工作</p> <p>4) 能配合检验检疫人员的工作, 处理查验中的问题</p> <p>5) 能准确把握客户对货物检验证书的要求</p> <p>6) 能根据合同或信用证规定, 向海关检验检疫处提出检验证书签发要求</p> <p>7) 能查验代理报检机构资信, 选择代理报检机构</p>
		租船订舱 (CIF/CIP、 CFR/CPT项下)	<p>1) 能掌握国际货运代理法律法规</p> <p>2) 能选择合适的国际货代公司</p> <p>3) 能选择合理的运输方式</p> <p>4) 能审核各种货运单据</p> <p>5) 能分析和核算运输相关费用</p> <p>6) 能安排普通物品、危险品的国际货运工作</p> <p>7) 能及时沟通、处理租船订舱中的问题</p> <p>8) 能制订普通货物、危险品的国际运输应急处理预案</p> <p>9) 能妥善处理一般纠纷和突发事件</p>

工作领域		工作任务	工作技能
		通关	1) 能掌握国家对外贸易出口的法律、法规及管制制度 2) 能掌握出口企业信用和资质的认定标准和程序 3) 能复核出口报关单证准备资料 4) 能无差错完成货物出口申报前作业 5) 能通过中国国际贸易“单一窗口”完成货物出口通关现场作业申报,配合海关对报关单作出综合处置 6) 能掌握海关特殊监管场所的出口报关流程 7) 能进行出口商品要素申报 8) 能确定出口商品 H. S. 编码 9) 能确定出口货物是否需要缴纳出口关税 10) 能确定出口货物完税价格及出口税率 11) 能计算相关出口税费 12) 能进行出口税收征管作业 13) 能进行出口税费减免退操作 14) 能准确填制一般货物、保税加工货物、其他海关监管方式货物出口报关单 15) 能填写出口报关单关联申报项目 16) 能排查出口报关单填制错误 17) 能独立完成一般出口货物、保税加工货物、其他海关监管方式货物出口报关
		装运	1) 能加强与货代、船方、买方的沟通,做好船货衔接 2) 能确认和审核运输单据 3) 能妥善处理一般纠纷和突发事件 4) 能具备风险意识,加强装运过程风险防控 5) 能及时采取措施,避免货物损失扩大 6) 能采取提高装运质量的措施
		投保 (CIF/CIP项下)	1) 能合理选择出口货物投保类别 2) 能准确核算出口货物保险金额、保险费 3) 能审核投保单、保险单 4) 能全面负责办理投保手续 5) 能进行出口运输风险评估,并制订处理预案
		制单结汇及信用证管理	1) 能审核商业发票,处理信用证对商业发票的特殊要求 2) 能审核装箱单、原产地证书、检验证书、保险单据、运输单据、装运通知、汇票及其他单据 3) 能处理交单过程各种意外情况

工作领域		工作任务	工作技能
			4) 能办理收汇核销和出口退税 5) 熟悉信用证业务的方式、性质及操作模式 6) 能全面审核信用证, 提出审证意见 7) 能识别信用证风险, 提出合理防范措施 8) 能根据信用证规定, 安排交货与结汇 9) 根据信用证, 做融资考虑
		交易善后	1) 能协调和维系好客户关系 2) 能在客户违约时, 制订合理的救济方案 3) 能在我方无法履约时, 及时制订解决方案 4) 能及时回复并处理客户的不可抗力事件免责要求 5) 能在我方存在违约情形时, 制订善后处理方案, 合理承担损害赔偿责任 6) 在争议发生后积极与客户协商, 提出解决方案 7) 能制定危机处理预案 8) 能妥善处理突发事件
		通关	1) 能准确把握国家对外贸易进口各种法律、法规及管制制度 2) 能掌握进口企业信用和资质的认定标准和程序 3) 能复核进口报关单证准备资料 4) 能无差错完成货物进口申报前作业 5) 能通过中国国际贸易“单一窗口”进行货物进口通关现场作业申报, 配合海关对报关单作出综合处置 6) 能掌握海关特殊监管场所的进口报关流程 7) 能进行进口商品要素申报 8) 能确定进口商品 HS 编码 9) 能审核进口货物的原产地证书 10) 能确定进口货物应征税费类别(关税、进口代征税及其他) 11) 能确定进口货物完税价格 12) 能确定进口货物税率及选择税率方法 13) 能计算相关进口税费(关税、进口代征税及其他) 14) 能计算滞纳金 15) 能进行进口税收征管作业 16) 能进行进口税费减免退操作 17) 能准确填制一般货物和保税加工货物进口报关单 18) 能填制其他海关监管方式货物进口报关单 19) 能填写进口报关单关联申报项目 20) 能排查进口报关单错误

工作领域		工作任务	工作技能
			21) 能独立完成一般进口货物、保税加工货物进口报关 22) 能独立完成其他海关监管方式货物进口报关
		办理运输 (FOB/FCA项下)	<ol style="list-style-type: none"> 1) 能掌握国际货运代理法律法规 2) 能选择合适的国际货代公司 3) 能选择合理的运输方式 4) 能审核相关货运单据 5) 能分析、核算、优化相关货物运输费用 6) 能熟悉普通物品、危险品的运输规范 7) 能预判运输风险, 拟订防范措施 8) 能制订普通货物、危险品的运输应急处理预案 9) 能妥善处理一般纠纷和突发事件
		投保 (FOB/FCA、CFR/CIF项下)	<ol style="list-style-type: none"> 1) 能合理选择进口货物投保险别 2) 能准确核算进口货物保险费 3) 能全面负责办理投保手续 4) 能进行进口运输风险评估并制订处理预案
		审单付汇及信用证管理	<ol style="list-style-type: none"> 1) 能协助审核商业发票、装箱单、检验证书、保险单据、运输单据等 2) 能协助办理付汇业务 3) 能整理、归档付汇资料 4) 能审核开证申请书、信用证修改申请书 5) 能把合同特殊要求, 转化为信用证单据要求 6) 能审核信用证项下的单据 7) 能处理信用证项下单据不符情况 8) 能办理付款赎单手续 9) 信用证资金运用
		验收提货	<ol style="list-style-type: none"> 1) 能审核货物验收和拨交的单据资料 2) 能查明货物短缺原因, 确定责任归属 3) 能取得货物验残报告, 查明残损原因 4) 能收集、准备索赔资料 5) 能参与和责任方进行损失补偿协商或谈判 6) 能统筹安排货物进仓计划 7) 能协调安排货物转交、转运手续
		善后处理	<ol style="list-style-type: none"> 1) 能协调和维护好客户关系 2) 能在客户违约时, 制订合理的救济方案 3) 能在我方无法履约时, 及时制订解决方案 4) 能及时回复并处理客户的不可抗力事件免责要求

工作领域		工作任务	工作技能
	信息管理		5) 能在我方存在违约情形时, 制订善后处理方案, 合理承担损害赔偿赔偿责任 6) 在争议发生后积极与客户协商, 提出解决方案 7) 能制定危机处理预案 8) 能妥善处理突发事件
		数据收集	1) 能多渠道收集市场环境数据, 完善市场环境数据库 2) 能多渠道采集客户信息, 完善客户信息数据库 3) 能多渠道采集货源/供应商信息, 完善货源/供应商信息数据 4) 能多渠道收集竞争对手信息, 建立竞争情报监测系统
		数据分析与维护	1) 能预测市场前景 2) 能分析客户需求与偏好, 进行客户价值评估 3) 能分析货源/供应商产品、交易特点与交易可行性 4) 能分析竞争情报, 拟订竞争策略 5) 能对信息资源进行整合, 形成数据分析报告
		数据应用	1) 能依据市场环境数据, 制订新业务、新市场开发方案 2) 能依据客户信息数据, 分析并制订个性化营销、谈判方案 3) 能依据货源/供应商信息数据, 分析并制定合作、谈判方案 4) 能依据竞争情报, 制订进出口经营方案
跨境电商 B2B	跨境电商 B2B 平台运营	旺铺装修	1) 能根据平台运营策划方案, 结合企业和商品情况, 制定店铺装修方案 2) 能根据店铺装修方案, 制作以目标市场客户为对象、主题明确、体现公司和产品特色的店铺首页 3) 能根据企业和产品特点, 制作考虑到海外客户购买习惯、风格统一、体现产品卖点的商品详情页 4) 能依据公司不同阶段市场策略, 制作广告页 5) 能根据不同国外市场情况, 设计不同文化风格的推广页, 实现千人千面
		发布及优化产品	1) 能根据产品特点, 多渠道收集关键词并制作关键词库, 组合标题, 完成产品发布流程 2) 能发布多语言产品, 并利用模板提升产品发布效率和质量 3) 能结合产品特点及营销方案撰写详情页软文提升转化率 4) 能根据运营计划完成产品分配、分组管理和橱窗产品设置 5) 能对低质产品, 问题产品和零效果产品进行优化 6) 能确保橱窗产品的效果, 及时优化更换橱窗产品 7) 能根据横向数据分析及买家市场分析, 发掘机会商品, 优化选品
		营销推广	1) 能参与店铺营销策划, 根据策划方案, 撰写英文版公司介绍、商品详情文案 2) 能根据店铺营销方案, 撰写营销活动文案, 并按计划执行和总结

工作领域	工作任务	工作技能
		3) 能根据店铺营销方案, 制定并执行橱窗、顶展推广计划 4) 能制定并执行平台内搜索引擎推广计划, 及时提升推广评分和调整关键词出价控制成本 5) 能根据店铺营销方案, 参加平台行业活动 6) 能利用在 PC 端及 APP 端发布粉丝通内容, 并做好粉丝定向推广 7) 能根据店铺营销方案, 做好访客营销 8) 能利用邮件营销开发新客户 9) 能利用客户分组进行 EDM 群发邮件营销 10) 能在海外社交媒体建立企业主页, 执行软文营销, 分发促销活动 11) 能利用海外社交媒体的关注、好友等功能, 开发新客户
	数据分析	1) 能收集汇总店铺曝光、点击、询盘等数据, 结合广告投放额度, 进行投入成效分析 2) 能汇总具体商品运营数据, 对特定周期内的客户来源和营销效果进行分析 3) 能基于单个产品运营数据分析, 知晓与标杆产品的差距并提出优化建议 4) 能基于交易金额国家及搜索量国家数据进行分析处理, 对精准买家市场、精准广告投放时间提出建议 5) 能对从站内站外多渠道收集的关键词进行分析, 优化关键词 6) 能搜集全平台同类目竞品数据, 进行横向数据分析对比, 对优化选品提出建议 7) 能基于多维度数据分析, 对爆款产品和主打产品提出运营优化建议 8) 能基于现有店铺等级数据分析, 对提升店铺等级提出优化建议 9) 能计算海外社交媒体付费营销的投资回报率, 并能持续优化海外社交媒体的付费广告效果
	客户管理	1) 能按照询盘客户、样单客户、成交客户、复购客户等类型, 进行客户分组 2) 能做客户一对一跟进记录, 提高询盘回复率 3) 能建立动态或固定客户分群, 提高批量营销效果 4) 能利用海外社媒收集潜在客户信息
跨境交易磋商	商机获取与管理	1) 能及时回复客户初次询盘, 准确回答客户问题 2) 能及时获取和回复平台发布的客户公开需求, 筛选意向客户 3) 能用邮件完成日常访客营销 4) 能利用工具系统管理商机, 跟进客户开发进程 5) 能对询盘国家及地区进行分类管理 6) 能识别钓鱼邮件, 防止诈骗

工作领域		工作任务	工作技能
	跨境电商交易管理	交易管理	1) 能依据价格标准, 完成报价核算并制作报价单 2) 能填写制式合同, 完成合同签订流程 3) 能正确使用信用保障服务, 起草信保合同 4) 能使用跨境电商平台外贸综合服务功能, 提高订单处理效率
		订单跟进	1) 能根据外贸合同制作相关单据, 含发票、包装单据、汇票、产地证及其他单据 2) 能按合同执行委托生产和采购任务, 并验收产品 3) 能选择合适的国际物流, 完成产品交付 4) 能通过外贸综合服务平台跟进国际结算、结汇, 办理退税业务
跨境电商 B 2 C	跨境电商市场调研与选品	跨境电商目标市场、客户、平台调研	1) 能编制市场、客户、平台及产品调研计划 2) 能利用搜索引擎、邮件发放、互联网访问、买家论坛等互联网工具, 开展调研活动 3) 能进行实地调研 4) 能发放和回收调查问卷 5) 能掌握市场和客户调查要素 6) 能录入市场、客户、平台及产品资料信息到数据库 7) 能分类整理收集的市场、客户、平台及产品资料
		跨境店铺选品	1) 能了解中国跨境电商出口优势行业 2) 能利用平台数据分析工具等进行店铺选品 3) 能结合市场调查及数据分析结果, 确定商品并形成书面报告
	跨境电商平台产品刊登发布	产品拍摄及图片处理	1) 能根据平台要求, 拍摄产品图片 2) 能根据平台要求, 运用 Photoshop 或其他软件处理图片 3) 能根据平台要求, 拍摄并制作视频
产品标题、详情页优化		1) 能通过店铺运营情况, 诊断产品标题存在的问题 2) 能运用平台数据分析工具, 优化产品标题 3) 能通过店铺运营情况, 诊断产品详情页存在的问题 4) 能通过以下方法优化产品详情页: 统一图片、文案、店铺风格; 细节展示; 关联营销; 增加设置问候语等形式; 增加关于物流、关于支付、关于售后、关于评价等模块 5) 能完成 PC 端及移动端店铺装修	
产品定价		1) 能掌握平台佣金扣点和银行卡等的手续费扣款 2) 能根据产品定价方法和策略, 进行产品定价 3) 能根据利润率对店铺产品分组 4) 能设置产品区域定价 5) 能设置产品批发价	

工作领域	工作任务	工作技能
	物流选择及方案设计	1) 能知晓海外仓的优劣势、海外仓的运营风险 2) 能设置海外仓发货 3) 能选择恰当的物流方式 4) 能根据产品特性、国家, 设置物流组合方案 5) 能根据实际情况及突发事件灵活调整物流方案
	产品发布	1) 能对产品进行分组及分配 2) 能审核产品的发布信息
跨境电商营销推广	站内推广	1) 能掌握主要目的国的节假日、商业习惯和消费习惯 2) 能根据各国家节假日, 灵活应用店铺自主营销方案 3) 能掌握平台增值产品及服务(如外贸直通车、联盟营销、帮助推、视觉精灵、流量快车、骆驼套餐等)的作用与设置方法 4) 能灵活使用平台增值产品及服务 5) 能分析平台增值产品及服务数据, 进行效果追踪, 并调整推广计划
	站外推广	1) 能进行 SEM 营销 2) 能在主流社交平台进行 SNS 营销 3) 能对客户进行 EDM 营销
跨境平台订单管理	平台收款及提现	1) 能绑定银行卡(美元、人民币) 2) 能绑定支付宝 3) 能开通美元结汇 4) 能完成提现操作
跨境电商客户服务	客户管理及维护	1) 能搜集整理客户信息 2) 能对店铺客户进行分组管理及营销 3) 能利用 EDM 站内维护客户
	纠纷处理	1) 能熟悉平台纠纷处理规则 2) 能安抚客户情绪 3) 能留存和搜集证据 4) 能进行纠纷处理的成本核算 5) 能有效避免、妥善处理平台纠纷 6) 能查看和处理店铺违规行为
跨境电商数据分析	数据分析	1) 能利用平台数据分析工具、搜索引擎、谷歌趋势等多种方式搜集数据 2) 能运用平台数据分析工具, 分析数据, 进行选品 3) 能根据平台数据, 优化产品标题、详情页等

表3 外贸业务(高级)

工作领域	工作任务	工作技能
------	------	------

工作领域		工作任务	工作技能	
传统贸易	市场调研与准备	出口	国内外市场调研	1) 能分析并提出国内外市场调研需求 2) 能规范编制有实操价值的国内外市场调研方案 3) 能合理组织、安排调研人员 4) 能有效控制调研过程中可能出现的问题 5) 能合理、有效完成国内外市场调研费用预算 6) 能有效组建国内外市场调研团队，并完成团队培训
			国外客户开发	1) 能提出国外客户开发、服务和管理的改进建议 2) 能进行国外客户分级，并根据客户分级情况，制定适宜的客户管理计划 3) 能准确掌握国外客户心理，并妥善处理客户各种方式的投诉
			出口经营方案制订	1) 能撰写、审阅出口经营方案策划书
			商标注册 品牌管理	1) 能准确地进行品牌形象塑造 2) 能进行品牌整合，传递清晰一致的品牌文化，提升品牌价值 3) 能运用品牌创新理论，分析品牌经营过程中出现的问题
			广告宣传	1) 能独立分析并提炼广告预算营销因素，并据此分配广告预算 2) 能根据前期不同阶段工作内容，撰写广告策划书 3) 能独立分析并修改广告策划书 4) 能用 PPT 汇报企业形象策划方案 5) 能独立完成广告效果测评，并据此提出修改意见
			出口许可审批	1) 能掌握出口商品管制的法令和规定 2) 能协调处理许可证办理事务
	进口	国外市场（客户） 调研	1) 能分析并提出国外市场（客户）调研需求 2) 能规范编制有实操价值的国外市场（客户）调研方案 3) 能合理组织、安排调查人员 4) 能有效控制调查过程中可能出现的问题 5) 能合理、有效完成国外市场（客户）调研费用预算 6) 能有效组建国外市场（客户）调研团队，并完成团队培训	
		进口许可审批	1) 能掌握进口商品管制的法令和规定 2) 能协调处理许可证办理事务	
	交易磋商与合同签订	交易磋商	1) 能运用谈判理论，制定谈判计划和方案，合理确定谈判目标 2) 能熟练运用谈判策略，识别谈判陷阱 3) 能把握谈判成交的时机与技巧 4) 能规避贸易合规方面常见风险	
		合同签订	1) 能识别合同软条款 2) 能建立合同风险防范机制	

工作领域		工作任务	工作技能
合同 履行	出口		3) 能合理保障己方利益 4) 能做好客户的日常维护, 跟踪订单的执行情况
		信用证管理	1) 能熟悉SWIFT信用证业务特点和操作 2) 能建立信用证风险管理机制 3) 能协调信用证催证、审证、改证等操作 4) 能处理银行拒付、退单等非常规情况 5) 能根据UCP和ISBP的相关规则与银行有效沟通 6) 能运用国际惯例及法规处理信用证纠纷争议
		备货管理	1) 能制订订单货物的生产/采购计划 2) 能全面掌握货物的生产、库存情况 3) 能统筹安排制订货物的进出仓计划 4) 能优化设计运输包装、运输标志 5) 能联系协调订单客户、生产部门或供货商, 解决生产/采购过程中的问题
		报检	1) 能审核检疫证书是否符合合同和信用证要求 2) 能根据以往检验检疫经验, 优化检验检疫准备工作 3) 能熟悉目的国相关货物查验要求, 优化检验检疫方案 4) 能关注检验检疫政策变动, 及时更新检验检疫方案 5) 能建立报检工作流程, 制订操作规范 6) 能总结检验检疫出现的问题, 对产品质量、包装等提出建议
		租船订舱 (CIF/CIP、CFR/CPT 项下)	1) 能精通国际货代法律法规 2) 能审核运输单据 3) 能合理设计运输方案, 优化运输路线, 降低运费成本 4) 能统筹安排危险品运输 5) 能运用各种方式解决纠纷和争议 6) 能制订普通货物、危险品货物运输应急处理预案 7) 能积极与货代沟通, 协助货代解决问题 8) 能与相关部门建立良好的关系, 提高货物运输工作效率 9) 能评价货运代理机构服务质量, 并存档信息
		投保 (CIF/CIP项下)	1) 能审定出口货物投保险别 2) 能审核保险费 3) 能及时协调、联系保险公司, 解决投保问题 4) 能建立运输风险管理协调机制, 加强风险辨识、评估与管控
		通关	1) 能及时关注国家对外贸易出口政策变化 2) 能准确把握海关改革发展方向 3) 能熟悉出口企业信用和资质的认定标准和程序

工作领域		工作任务	工作技能
			4) 能管控货物出口申报前、申报现场的作业风险 5) 能准确进行海关特殊监管场所的出口申报 6) 能准确确定出口商品 H. S. 编码 7) 能管控货物出口税费征收作业风险 8) 能准确填制各类海关监管货物出口报关单 9) 能进行出口报关单质量监控 10) 能优化中国国际贸易“单一窗口”平台申报操作（出口报关单申报和自报自缴税费确认） 11) 能合理设计各类海关监管货物出口通关方案，优化出口货物关务流程 12) 能进行出口通关作业及相关活动的前期、后续管理工作 13) 能根据各种海关法律制度，对出口报关工作流程中出现的突发事件和法律问题进行分析、处理和解决
		装运	1) 能制订装运业务流程，并优化装运方案，提高装运效率 2) 能处理突发事件和应对重大事故 3) 能运用各种方式解决运输合同纠纷 4) 能妥善处理装运中各种风险，减少损失 5) 能制订装运问题应急处理预案 6) 能评价与监控货物装运质量
		制单结汇	1) 熟悉本国外汇管理政策法规及外贸业务中各惯例和法律法规 2) 能建立制单结汇管理体系，并监督执行 3) 能制作、审核各项结汇单据 4) 能对公司结汇环节进行成本管理 5) 能运用 UCP 及 ISBP 的规则处理单据不符等问题 6) 能利用外贸惯例和法律法规处理结汇中的纠纷争议
		交易善后	1) 能建立合同风险管理机制 2) 能制订危机处理预案，并组建危机处理组织机构 3) 能制订和监督合同执行危机预警与处理制度 4) 能妥善处理重大合同履行危机，进行危机公关 5) 能进行企业形象策划与 CIS 管理 6) 出口退税
	进口	信用证管理	1) 能精通跟单信用证相关国际惯例和法律法规 2) 能制订信用证业务处理流程，提高信用证操作效率 3) 能建立信用证付款风险、外汇风险管理机制 4) 能做好信用证付款方式成本管理 5) 能把合同特殊要求转化为信用证单据要求

工作领域		工作任务	工作技能
			6) 能根据 UCP 和 ISBP 处理信用证项下单据不符的情况
		办理运输 (FOB/FCA项下)	<ol style="list-style-type: none"> 1) 能精通普通物品和危险品运输规范 2) 能确认运输单据的准确性 3) 能设计货物运输方案、优化运输路线 4) 能通过与货代协商谈判, 降低运输成本 5) 能设计危险品运输方案 6) 能制订普通物品和危险品运输应处理急预案 7) 能主动协助货代解决问题 8) 能运用各种方式解决运输纠纷和争议 9) 能与各部门建立良好的关系, 提高工作效率 10) 能评价货运代理机构服务质量, 并存档信息
		投保 (FOB/FCA、CFR/CPT 项下)	<ol style="list-style-type: none"> 1) 能及时联系协调保险公司, 解决投保问题 2) 能审定进口货物投保险别 3) 能审核保险费 4) 能建立运输风险管理协调机制, 加强风险辨识、评估与管控
		通关	<ol style="list-style-type: none"> 1) 能及时关注国家对外贸易进口政策变化 2) 能准确把握海关改革发展方向 3) 能熟悉进口企业信用和资质的认定标准和程序 4) 能管控货物进口申报前、申报现场的作业风险 5) 能准确进行海关特殊监管场所的进口申报 6) 能确定进口商品 H. S. 编码 7) 能管控货物进口税费征收作业风险 8) 能填制各类海关监管货物进口报关单 9) 能进行进口报关单质量监控 10) 能优化中国国际贸易“单一窗口”平台申报操作(进口报关单申报和自报自缴税费确认) 11) 能合理设计各类海关监管货物进口通关方案, 优化进口货物关务流程 12) 能进行进口通关作业及相关活动的前期、后续管理工作 13) 能根据海关法律制度, 对进口报关工作流程中的突发事件和 legal 问题进行分析、处理和解决
		审单付汇	<ol style="list-style-type: none"> 1) 能制订审单付汇处理流程 2) 能精通本国的外汇管理要求 3) 能精通结汇相关国际惯例和法律法规

工作领域		工作任务	工作技能	
			4) 能根据 UCP 及 ISBP 等规则处理审单付汇中的纠纷 5) 能及时准确处理不符交单情形 6) 能及时安排不同支付方式的付汇操作	
		验收提货	1) 能制订货物验收标准、验收流程 2) 能制订货物验收问题处理预案 3) 能负责与责任方进行协商或谈判 4) 能全面统筹进口货物的调度管理	
		善后处理	1) 能建立合同风险管理机制 2) 能制订危机处理预案和建立危机处理组织机构 3) 能制订和监督合同执行危机预警与处理制度 4) 能妥善处理重大合同履行危机, 进行危机公关 5) 能进行企业形象策划与 CIS 管理	
	信息管理	数据收集	1) 能收集并整理宏观产业、宏观政策环境数据	
		数据分析与维护	1) 能分析宏观产业、宏观政策环境数据, 并形成报告	
		数据应用	1) 能依据市场环境数据进行新业务、新市场拓展规划 2) 能依据客户信息数据分析, 制订客户开发与服务规划 3) 能依据货源/供应商信息数据分析, 制订货源/供应商合作开发规划 4) 能依据竞争情报制订企业竞争战略 5) 能依据宏观产业环境和宏观政策数据分析, 制订企业进出口发展战略规划	
	跨境电商 B2B	跨境电商平台运营	店铺管理	1) 能根据经营目标和现状, 优化店铺装修方案, 持续优化视觉营销效果 2) 能根据业务目标, 制定店铺运营方案, 并随时分析店铺运营数据, 及时调整运营方案 3) 能够准确把握平台各类商机, 主导重点客户询盘处理, 促成订单。 4) 能及时识别店铺运营风险, 有效规避 5) 能根据产品或市场特点, 分配询盘给业务员 6) 能多平台多帐号综合运营, 打造爆款, 提高综合出货量 7) 能根据国际市场调查结果, 针对不同市场考虑选择不同特点的运营平台 8) 能利用不同平台提供的数据分析工具, 提前发掘产品商机, 并综合考虑各个市场产品的差异性 9) 能根据客户反馈意见, 与工厂沟通开发新品或提升定制化水平 10) 能根据出货量与货代沟通协商运费折扣 11) 能根据产品特点, 开发新市场

工作领域	工作任务	工作技能
	营销策划方案制定	1) 能根据企业业务特点和国际市场情况, 制定电商平台品牌推广计划 2) 能通过监控并分析行业动态和竞争对手市场行为, 有针对性地制定运营策略 3) 能根据不同跨境电商平台特点选定平台, 制定平台运营策划方案 4) 能分析平台相关免费及付费广告资源, 制定店铺营销方案
	数据分析	1) 能够搭建业务数据报表体系, 建立和完善数据采集、处理、分析、报告等各个流程和方法 2) 能监控业务指标运行情况, 定期提供运营分析数据图表, 提供预测预警和针对性策略建议 3) 能够对网上店铺的 IP、PV、人均访问页数、销量、跳出率、地域分布、转化率等做出专业的数据分析 4) 能进行平台用户行为习惯分析, 分析客户属性和消费行为, 优化平台产品 5) 能进行广告数据分析, 对广告投入的数据进行分析, 提高性价比 6) 能完成类目专题促销活动策划、跟进相关数据及目标达成情况
跨境电商 全网营销	海外社交媒体营销	1) 能根据经营目标制定社交媒体营销计划 2) 能根据需要制定和分配社交媒体广告预算, 并计算 ROI 3) 能利用海外社交媒体收集潜在客户信息, 有针对性地执行软文营销、促销和交易磋商 4) 能利用海外社交平台吸引粉丝, 或用付费软件推广 5) 能根据社交媒体营销数据报表, 持续优化社交媒体营销方案 6) 直播带货
	国际搜索引擎优化 及营销	1) 能熟练使用网站管理工具、流量分析工具, 监控和分析网站数据 2) 能制定并持续执行网站内容优化, 提升软文营销效果 3) 能优化网站结构和流程, 编制网站地图, 提升网站自然搜索排名 4) 能合理构建网站的外链, 提升外链数量和质量 5) 能策划并执行搜索营销策略, 持续优化关键字, 提升 ROI 6) 能根据需要选择购物广告、展示广告和再营销广告, 并计算 ROI 7) 能利用数据分析, 制定、评估和优化广告投放计划 8) 能合理利用工具, 有效提升搜索引擎营销效率和效益
跨境交易 客户管理	海外客户开发	1) 能利用海关、电商平台、搜索引擎、社媒等数据源获取潜在客户, 进行潜在客户数据汇总 2) 能对潜在客户进行合理分类, 并用工具进行系统管理 3) 能通过适当途径与潜在客户线上交流与磋商, 逐步建立商业合作关系 4) 能计算各种渠道获取的潜在客户转化率, 有针对性地进行客户开发, 降低获客成本

工作领域		工作任务	工作技能
		签约及履约	1) 能起草商务合同, 并完成贸易谈判 2) 能准确把握客户需求, 协调样品研发生产, 及时送达客户 3) 能安排和接待客户验厂, 准确答复客户关注问题 4) 能依据平台规定, 完成线上合同签署全流程 5) 能实现供应链管理, 全球采购, 降低采购成本
		客户服务	1) 能按协议组织供应商生产、验收, 并执行供应商管理 2) 能线上或线下按交期完成报关报检、国际物流相关委托事宜 3) 能跟进客户付款进程, 敦促及时回款 4) 能对客户进行数据分析, 制定客户预测性销售计划和定期维护计划
	品牌管理	知识产权维护	能准确掌握知识产权的概念以及维护方式
	跨境支付管理	跨境电子商务支付	1) 能准确掌握境外收单及外卡收单 2) 能掌握第三方支付流程
跨境电商 B 2 C	跨境电商市场调研与选品	跨境电商目标市场、客户、平台调研	1) 能分析并提出国际市场调研需求 2) 能设计市场、客户、平台及产品调研计划、调查问卷 3) 能合理组织调查人员 4) 能有效控制调查过程中可能出现的问题 5) 能分析调研数据, 并完成调研报告
		跨境店铺选品	1) 能分析中国跨境电商出口优势行业 2) 能分析蓝海市场和红海市场 3) 能掌握市场动态, 快速响应热点 4) 能快速测款及库存控制 5) 能筹划和管理产品供应链
	跨境平台产品刊登发布	产品拍摄及图片处理	1) 能在图片、视频拍摄处理中, 突出品牌特色及文化 2) 能根据目标消费者心理, 提高图片吸引力
		产品详情页优化	1) 能找到产品销售卖点 (USP), 突出产品独特性 2) 能在详情页的设计中, 突出品牌特色及文化 3) 能对官方店进行品牌故事页装修
		产品定价	1) 能根据海外市场需求量与趋势, 监控与调整价格 2) 能根据竞争对手动态及销售活动, 监控与调整价格
		物流选择及方案设计	1) 能合理布局海外仓 2) 能合理决策海外仓库存

工作领域		工作任务	工作技能
跨境电商 营销推广	营销推广		1) 能灵活运用各种站内外营销方式，如店铺自主营销、SEM 营销、SNS 营销、EDM 营销方式等 2) 能设计、撰写营销策划方案 3) 能根据店铺运营情况，灵活调整营销策略 4) 能进行多店铺、多账号、多平台综合运营 5) 能学习和分析跨境电商营销新模式和新方法
	品牌策划		1) 能认识到品牌对跨境电商企业发展的重要性 2) 能掌握建立品牌的要素及步骤 3) 能通过第三方多平台运营，打造企业品牌 4) 能通过自建平台，打造企业品牌
跨境平台 订单管理	订单管理		1) 能建立订单跟踪机制 2) 能建立订单风险管理机制 3) 能协调各部门，处理问题订单
跨境电商 客户服务	客户管理及维护		1) 能开发新客户，拓展海外市场 2) 能多方位维护老客户
	纠纷处理		1) 能协调各部门，妥善处理纠纷 2) 能有效降低差评率
跨境电商 数据分析	数据分析		1) 能多方面查询数据 2) 能定期整理分析运营的各项数据 3) 能运用数据，诊断店铺 4) 能运用数据分析，对店铺商品结构进行调整 5) 能撰写运营分析报告，并提出合理化建议
跨境电商 风险防范	风险防范		1) 能安全管理账号，发现账号异常时能及时决策 2) 能警惕并防范不良买家的恶意行为 3) 能防范汇率风险、物流风险等 4) 能灵活应对不可控因素 5) 能培训并提高整体员工的风险意识 6) 知识产权维护