ICS XX.XXX.XX
A XX

团　　体　　标　　准

T/CCPITCSC XXX—2020

直播销售人员职业能力要求

Requirements for occupational competence of live-streaming sales

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 职业概况 1
4 基本条件 3
5 工作要求 6
6 权重表 13
附录 A（资料性）　直播销售人员职业能力等级与直播销售相关岗位、职位对照表 15

前　言

本文件按照GB/T1.1—2020给出的规则起草。

本文件由中国国际贸易促进委员会商业行业委员会提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

直播销售人员职业能力要求

1 范围

本标准规定了直播销售人员的职业等级划分、基本条件、工作要求及评价权重表。

本标准适用于各类企事业单位中的直播销售人员职业能力等级的培训、考核与评价，直播销售领域从业人员的聘用、职业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文件。

2.1

直播 live-streaming

借助数字化场景进行实时音讯、视讯的播出方式。

2.2

直播销售 live-streaming sell

通过直播平台进行产品售卖的销售方式。

2.3

直播销售人员 live-streaming sales

采用直播的方式，从事商品与服务策划推广、销售、客户管理等工作的专业人员。有时也被称为主播。

注：销售人员在《中华人民共和国职业分类大典》里的职业分类为中类，编码为4-01-02（GBM 40102）。

3 职业概况

3.1 职业能力等级

本职业能力共设五个等级，分别为：五级职业能力、四级职业能力、三级职业能力、二级职业能力、一级职业能力。

3.2 职业环境

本职业的工作环境为室内、室外。

3.3 职业能力特征

具有良好的语言表达能力、临场应变能力、控场能力，能够根据产品卖点进行直播推广、

促单，并最终达成产品直播销售目的。

3.4 普通受教育程度

本职业的普通受教育程度为初中毕业（或相当文化程度）。

3.5 职业能力评价要求

3.5.1 申报条件

3.5.1.1 五级职业能力

申报五级职业能力应满足以下条件之一：

——累计从事本职业或相关职业[1]工作 1 年（含）以上；

——本职业或相关职业[1]学徒期满。

3.5.1.2 四级职业能力

申报四级职业能力应满足以下条件之一：

——累计从事本职业或相关职业[1]工作 2 年（含）以上；

——取得本职业或相关职业[1]五级职业能力等级证书后，累计从事本职业或相关职业[1]工作 1 年（含）以上；

——取得中等职业学校及以上本专业或相关专业[2]毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）。

3.5.1.3 三级职业能力

申报三级职业能力应满足以下条件之一：

——取得本职业或相关职业 1 四级职业能力等级证书后，累计从事本职业或相关职业 1 工作 2 年（含）以上；

——取得本职业或相关职业 1 四级职业能力等级证书，并具有高等职业学校及以上本专业或相关专业 2 毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）；

——取得本科及以上本专业或相关专业 2 毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）。

——在行业内具有影响的人员，可破格申请评定。

3.5.1.4 二级职业能力

取得本职业或相关职业 1 三级职业能力等级证书后，累计从事本职业或相关职业 1 工作 2 年（含）以上。在行业内具有较大影响的人员，可破格申请评定。

3.5.1.5 一级职业能力

取得本职业或相关职业[1]二级职业能力等级证书后，累计从事本职业或相关职业[1]工作 3 年（含）以上。在行业内具有重大影响的人员，可破格申请评定。

3.5.2 评价方式

1) [1]相关职业：营销员、商品营业员、摊商、电子商务师。

2) [2]相关专业：市场营销专业、汽车营销专业、网络营销专业、工商管理类专业等。

该职业的评价方式分为理论知识考试、职业能力考核以及综合评审。理论知识考试、职业能力考核和综合评审均实行百分制，成绩皆达 60 分（含）以上者为合格。职业评价方式要求如下：

——理论知识考试以笔试、机考等方式为主，主要考核从业人员从事本职业应掌握的基本知识和相关知识。

——职业能力考核主要采用现场操作、模拟操作等方式进行，主要考核从业人员从事本职业应具备的职业能力水平。

——综合评审主要针对二级职业能力和一级职业能力，通常采取审阅申报材料、答辩等方式进行全面评议和审查。

3.5.3 监考人员、考评人员与考生配比

3.5.3.1 理论知识考试监考人员与考生配比为 1:15，每个标准教室不少于 2 名监考人员。

3.5.3.2 职业能力考核中的考评人员与考生配比为 1:5，且考评人员为不少于 3 人（含）以上单数。

3.5.3.3 综合评审委员为不少于 3 人（含）以上单数。

3.5.4 评价时间

3.5.4.1 理论知识考试时间不少于 90 分钟。

3.5.4.2 职业能力操作考核时间不少于 30 分钟。

3.5.4.3 综合评审时间不少于 15 分钟。

3.5.5 评价场所设备

理论知识考试在专业教室或按考试系统配备的实训室内进行;职业能力考核在配备能模拟直播销售业务操作所需的终端、相关设备及业务软件的实训场所进行。

4 基本条件

4.1 职业道德基本知识

直播销售人员的职业道德基本知识包括但不限于：

——严格遵守国家法律法规，遵从行业行为规范；

——坚持信息传播正确导向，弘扬优秀传统文化；

——引导正确的社会责任观，爱岗敬业诚实守信。

4.2 职业守则

直播销售人员的职业守则包括但不限于：

——熟悉业务，优质服务；

——信息真实，诚信无欺；

——规范引导消费，保护消费者权益；

——遵从商业伦理，保守商业秘密；

——履行节约，注重环保。

4.3 基础知识要求

应了解并掌握选品、直播销售策划、直播销售运营、直播数据分析、客户关系管理和团队建设等相关的基础知识。

5 工作要求

5.1 职业能力分级要求与相关岗位、职位对照

本标准对五级职业能力、四级职业能力、三级职业能力、二级职业能力、一级职业能力的职业能力要求和相关知识要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求。直播销售人员五级职业能力等级与直播销售相关岗位、职位对照依次为互联网营销（直播销售）专员/直播销售专员、高级互联网营销（直播销售）专员/高级直播销售专员、助理互联网营销（直播销售）师/直播销售经理助理、互联网营销（直播销售）师/直播销售经理、高级互联网营销（直播销售）师/直播销售总监（详见附录 A）。

5.2 五级职业能力

直播销售人员五级职业能力应掌握表 1 所列职业能力要求和相关知识要求。

表 1 直播销售人员职业能力要求（五级职业能力）

职业功能	工作内容	职业能力要求	相关知识要求
1.选品	1.1 产品趋势与转化率分析	1.1.1 能对产品进行分类 1.1.2 收集产品数据 1.1.3 能够计算产品转化率	1.1.1 产品品类划分依据 1.1.2 获取产品数据的途径 1.1.3 产品转化率计算公式
	1.2 产品质量和价格分析	1.2.1 能够初步分析产品特点 1.2.2 能够初步分析产品成本	1.2.1 产品质量分析的内容 1.2.2 产品质量分析的方法 1.2.3 产品成本分析内容
	1.3 竞品分析	1.3.1 了解竞品的种类 1.3.2 能够收集竞品的基本信息	1.3.1 竞品概念 1.3.2 竞品分类
2.直播销售策划	2.1 产品卖点提炼	2.1.1 能够收集产品卖点信息 2.1.2 能够整理产品卖点信息	2.1.1 产品卖点的收集渠道与方法 2.1.2 产品的卖点信息

表 1（第2页/共2页）

职业功能	工作内容	职业能力要求	相关知识要求
3.直播销售运营	3.1 直播平台选择和使用	3.1.1 能够熟悉常见直播平台各项功能 3.1.2 能够协助发起直播活动	3.1.1 常用直播平台主要运营规则 3.1.2 常见直播平台主要功能操作方法
4.团队建设	4.1 团队培训	4.1.1 能够理解直播销售培训的目标和内容 4.1.2 能够提出培训需求	4.1.1 直播销售类培训知识
	4.2 业绩考核	4.2.1 熟悉直播销售业绩考核指标 4.2.2 能根据业绩考评结果改进工作	4.2.1 绩效考核的指标 4.2.2 绩效考核的作用
	4.3 团队激励	4.3.1 能够理解团队激励目标及内容 4.3.2 能够进行自我激励	4.3.1 团队激励的目标 4.3.2 自我激励

5.3 四级职业能力

直播销售人员四级职业能力应掌握表 2 所列职业能力要求和相关知识要求。

表 2 直播销售人员职业能力要求（四级职业能力）

职业功能	工作内容	职业能力要求	相关知识要求
1.选品	1.1 产品趋势与转化率分析	1.1.1 能够分析产品数据 1.1.2 能够开展市场调研 1.1.3 能够分析产品转化率	1.1.1 产品分析的方法 1.1.2 市场调研方法 1.1.3 市场调研的程序 1.1.4 产品转化率的分析工具
	1.2 产品质量和价格分析	1.2.1 能够了解各品类产品相关标准 1.2.2 能够收集影响定价因素	1.2.1 产品标准的类别 1.2.2 产品标准的内容 1.2.3 定价影响因素
	1.3 竞品分析	1.3.1 能够选择合适的竞品 1.3.2 能够收集竞品详细信息	1.3.1 竞品选择方法 1.3.2 竞品信息收集方法

表 2（第2页/共3页）

职业功能	工作内容	职业能力要求	相关知识要求
2.直播销售策划	2.1产品卖点提炼	2.1.1 能够初步提炼产品卖点 2.1.2 能够初步依据产品卖点撰写销售文案	2.1.1 产品卖点提炼的方法和卖点内容 2.1.2 卖点广告文案撰写方法
	2.2 脚本策划	2.2.1 能够根据直播主题收集脚本素材 2.2.2 能够根据直播销售主题提纲初步撰写脚本	2.2.1 脚本素材的构成及收集的方法 2.2.2 脚本撰写的基本内容及写作要求
	2.3 场景策划	2.3.1 能根据直播销售主题营造与之相关的直播氛围2.3.2 能够根据产品特点合理使用道具	2.3.1 直播氛围的营造方法与技巧 2.3.2 直播道具的使用方法与技巧
3.直播销售运营	3.1直播平台选择和使用	3.1.1 能够使用常见直播平台各项功能 3.1.2 能够发起直播活动	3.1.1 直播平台规则 3.1.2 直播平台功能操作方法
	3.2 控场	3.2.1 能够配合完成直播销售过程 3.2.2 能够与直播间观众进行互动	3.2.1 直播活动的实施流程 3.2.2 直播互动基础技巧
	3.3 促单	3.3.1 能够准确介绍产品基本信息 3.3.2 能够引导顾客在直播间下单	3.3.1 产品基础知识 3.3.2 基础销售话术
	3.4直播销售推广（引流）	3.4.1 了解直播销售引流渠道 3.4.2 能够发布直播预告	3.4.1 直播发布规则 3.4.2 直播信息呈现方式
4.直播数据分析	4.1产品数据分析	4.1.1 收集产品直播浏览数据 4.1.2 收集产品退换货数据 4.1.3 收集产品库存数据	4.1.1 收集产品直播浏览数据的方法 4.1.2 收集产品退换货数据统计方法 4.1.3 产品库存数据类型
	4.2 消费者数据分析	4.2.1 收集消费者直播观看行为指标数据 4.2.2 收集消费者直播交易数据	4.2.1 数据收集相关知识 4.2.2 消费者直播观看行为指标的种类 4.2.3 直播交易类型
5.客户关系管理	5.1 建立客户体系	5.1.1 能够将客户进行社群转化 5.1.2 能够与客户有效沟通	5.1.1 客户细分的方法 5.1.2 客户互动技巧
	5.2 客户维护	5.2.1 能够组织实施客户维护活动 5.2.2 能够协助进行客户维护效果评估	5.2.1 有效进行客户维护的方法 5.2.2 客户维护效果评估

表 2（第3页/共3页）

职业功能	工作内容	职业能力要求	相关知识要求
6.团队建设	6.1 团队培训	6.1.1 能够分析培训需求 6.1.2 能够协助实施培训计划	6.1.1 实施培训计划知识
	6.2 业绩考核	6.2.1 能够采集直播销售绩效信息 6.2.2 能够计算直播销售绩效考评结果	6.2.1 绩效信息采集方法 6.2.2 绩效考评结果计算方法
	6.3 团队激励	6.3.1 能够对团队个体成员进行鼓励 6.3.2 能够对团队个体成员进行指导	6.3.1 团队激励的工具 6.3.2 团队激励的手段

5.4 三级职业能力

直播销售人员三级职业能力应掌握表 3 所列职业能力要求和相关知识要求。

表 3 直播销售人员职业能力要求（三级职业能力）

职业功能	工作内容	职业能力要求	相关知识要求
1.选品	1.1 产品趋势与转化率分析	1.1.1 能够跟踪产品发展趋势 1.1.2 能够初步预判产品趋势 1.1.3 能够总结产品转化率变化的原因	1.1.1 产品趋势变化规律 1.1.2 预测产品趋势的依据 1.1.3 产品转化率的影响因素
	1.2 产品质量和价格分析	1.2.1 能够掌握产品相关参数要求 1.2.2 能够初步进行产品定价	1.2.1 产品的技术参数 1.2.2 产品的质量参数 1.2.3 产品定价方法
	1.3 竞品分析	1.3.1 能够分析竞品信息 1.3.2 能够将竞品与自选产品进行对比分析	1.3.1 竞品信息分析方法 1.3.2 竞品对比分析方法
2.直播销售策划	2.1 产品卖点提炼	2.1.1 能够确定产品卖点 2.1.2 能够优化产品卖点销售文案	2.1.1 产品的核心卖点 2.1.2 产品卖点销售文案的优化内容
	2.2 脚本策划	2.2.1 能根据直播销售主题创作直播脚本文案 2.2.2 能够做出直播活动成本核算及费用	2.2.1 直播销售脚本撰写内容及方法。 2.2.2 成本核算等相关财务管理知识
	2.3 场景策划	2.3.1 能够策划互动直播销售场景 2.3.2 能够根据产品特点合理选择道具	2.3.1 营销场景与产品关联的方法与技巧 2.3.2 直播道具的选择方法与技巧

表 3（第2页/共3页）

职业功能	工作内容	职业能力要求	相关知识要求
1.选品	1.1 产品趋势与转化率分析	1.1.1 能够跟踪产品发展趋势 1.1.2 能够初步预判产品趋势 1.1.3 能够总结产品转化率变化的原因	1.1.1 产品趋势变化规律 1.1.2 预测产品趋势的依据 1.1.3 产品转化率的影响因素
	1.2 产品质量和价格分析	1.2.1 能够掌握产品相关参数要求 1.2.2 能够初步进行产品定价	1.2.1 产品的技术参数 1.2.2 产品的质量参数 1.2.3 产品定价方法
	1.3 竞品分析	1.3.1 能够分析竞品信息 1.3.2 能够将竞品与自选产品进行对比分析	1.3.1 竞品信息分析方法 1.3.2 竞品对比分析方法
2.直播销售策划	2.1 产品卖点提炼	2.1.1 能够确定产品卖点 2.1.2 能够优化产品卖点销售文案	2.1.1 产品的核心卖点 2.1.2 产品卖点销售文案的优化内容
	2.2 脚本策划	2.2.1 能根据直播销售主题创作直播脚本文案 2.2.2 能够做出直播活动成本核算及费用	2.2.1 直播销售脚本撰写内容及方法。 2.2.2 成本核算等相关财务管理知识
	2.3 场景策划	2.3.1 能够策划互动直播销售场景 2.3.2 能够根据产品特点合理选择道具	2.3.1 营销场景与产品关联的方法与技巧 2.3.2 直播道具的选择方法与技巧
3.直播销售运营	3.1 直播平台选择和使用	3.1.1 能够熟练使用常见直播平台各项功能 3.1.2 能够选择合适的直播平台 3.1.3 了解常见的直播平台辅助软件	3.1.1 直播平台常用辅助软件的分类 3.1.2 直播辅助软件功能介绍
	3.2 控场	3.2.1 能够独立完成直播销售过程 3.2.3 能够选择合适的方式与直播间观众进行互动 3.2.3 能够进行直播间常规管理	3.2.1 直播互动综合技巧 3.2.2 直播销售行为规范 3.2.3 直播的注意事项
	3.3 促单	3.3.1 能够正确展示产品 3.3.2 能够使用销售话术促使顾客下单	3.3.1 产品卖点分析 3.3.2 消费心理学
	3.4 直播销售推广（引流）	3.4.1 能够根据直播情况引流 3.4.2 能够进行直播销售预热宣传	3.4.1 直播传播形式的分类 3.4.2 直播媒体平台的分类

表 3（第3页/共3页）

职业功能	工作内容	职业能力要求	相关知识要求
4.直播数据分析	4.1 产品数据分析	4.1.1 能够初步分析产品成交转化率 4.1.2 能够初步分析退换货原因	4.1.1 产品成交转化率计算方法 4.1.2 产品退换货处理方法
	4.2 消费者数据分析	4.2.1 能够初步分析消费者直播观看行为指标数据 4.2.2 能够初步分析消费者直播交易数据	4.2.1 数据整合与分析知识 4.2.2 数据分析方法 4.2.3 数据分析软件类别
5.客户关系管理	5.1 建立客户体系	5.1.1 能够区分目标客户和意向客户 5.1.2 能够统计客户活跃度	5.1.1 客户分析的方法 5.1.2 客户活跃度统计方法
	5.2 客户维护	5.2.1 根据客户实际情况编制客户维护方案 5.2.2 能够执行客户开发计划	5.2.1 客户维护方案撰写要求 5.2.2 优化客户关系相关知识
6.团队建设	6.1 团队组建	6.1.1 能够协助进行直播销售人员招聘 6.1.2 能够对岗位职责和要求提出建议	6.1.1 人员招聘相关知识和流程 6.1.2 岗位职责和要求
	6.2 团队培训	6.2.1 能够提出直播培训建议 6.2.2 能够实施直播培训计划	6.2.1 直播培训流程知识
	6.3 业绩考核	6.3.1 能够协助制定绩效考核标准 6.3.2 能够选择绩效考核方法 6.3.3 能够运用相关激励手段	6.3.1 绩效考核标准 6.3.2 绩效考核方法
	6.4 团队激励	6.4.1 能够进行团队鼓励和个体辅导 6.4.2 协助制定团队激励方案 6.4.3 能够运用相关激励手段	6.4.1 团队鼓励和个体辅导知识 6.4.2 激励手段的内容

5.5 二级职业能力

直播销售人员二级职业能力应掌握表 4 所列职业能力要求和相关知识要求。

表 4 直播销售人员职业能力要求（二级职业能力）

职业功能	工作内容	职业能力要求	相关知识要求
1.选品	1.1 产品趋势与转化率分析	1.1.1 能够预测产品变化趋势 1.1.2 能够预判热销产品 1.1.3 能够提升产品转化率	1.1.1 预测产品变化趋势的方法 1.1.2 热销产品的特征 1.1.3 提升产品转换率的方法

表 4（第2页/共3页）

职业功能	工作内容	职业能力要求	相关知识要求
1.选品	1.2 产品质量和价格分析	1.2.1 能够分析产品质量 1.2.2 能够进行产品定价	1.2.1 产品质量分析程序 1.2.2 产品质量分析工具 1.2.3 产品定价策略
	1.3 竞品分析	1.3.1 能够监控竞品信息 1.3.2 能够撰写竞品分析报告	1.3.1 竞品监控渠道 1.3.2 竞品分析报告内容要求
2.直播销售策划	2.1 产品卖点提炼	2.1.1 能够依据产品卖点提出产品优化建议 2.1.2 能够对突出卖点的创意展现形式提出建议	2.1.1 产品优化内容 2.1.2 卖点创意展现形式的建议内容
	2.2 脚本策划	2.2.1 能够提出直播销售主题 2.2.2 能够根据直播销售主题拟定脚本大纲	2.2.1 直播销售的逻辑和玩法、时事热点及动态。 2.2.2 脚本大纲的编制方法 2.2.3 直播销售的时间规划相关知识
	2.3 场景策划	2.3.1 能根据产品卖点构建销售场景 2.3.2 能将产品嵌入直播销售场景	2.3.1 直播销售场景的构建方法与技巧 2.3.2 产品嵌入直播销售场景的方法与技巧
3.直播销售运营	3.1 直播平台选择和使用	3.1.1 能熟练使用常见直播平台引流功能 3.1.2 能够使用直播平台辅助软件	3.1.1 直播平台引流功能使用方法 3.1.2 直播平台辅助软件的使用方法
	3.2 控场	3.2.1 能够出色完成直播销售过程 3.2.2 能够处理直播突发情况 3.2.3 能够根据直播销售实际情况组织话术	3.2.1 直播突发情况处理方法 3.2.2 销售话术组合技巧
	3.3 促单	3.3.1 能够传递产品核心卖点 3.3.2 能够根据产品特点进行组合推荐	3.3.1 主动营销 3.3.2 产品销售策略
	3.4 直播销售推广（引流）	3.4.1 能够根据直播情况选择合适引流方式 3.4.2 能够引导直播间观众推广	3.4.1 直播传播形式的组合使用方法 3.4.2 直播媒体平台的使用方法
4.直播数据分析	4.1 产品数据分析	4.1.1 能够熟悉分析产品成交转化率 4.1.2 能够深入分析产品退换货影响因素	4.1.1 产品成交转化率分析方法 4.1.2 产品退换货影响因素
	4.2 消费者数据分析	4.2.1 能够熟练分析消费者直播观看行为指标数据 4.2.2 能够熟练分析消费者直播交易数据	4.2.1 数据分析框架内容 4.2.2 数据分析软件功能

表 4（第3页/共3页）

职业功能	工作内容	职业能力要求	相关知识要求
5.客户关系管理	5.1 建立客户体系	5.1.1.能够对客户进行分类建群 5.1.2 能够对客户进行分类管理	5.1.1 客户分类建群技巧 5.1.2 客户分类管理知识
	5.2 客户维护	5.2.1 能够制定客户满意度和忠诚度评价指标 5.2.2 能够制定客户开发计划	5.2.1 客户满意度和忠诚度评价指标 5.2.2 客户开发计划
6.团队建设	6.1 团队组建	6.1.1 能够明确制定直播销售人员具体职责及岗位要求 6.1.2 能够选择企业招聘的途径 6.1.3 能够进行招聘、初步选拔直播销售人员	6.1.1 职务规范、职务说明 6.1.2 招聘、解聘工作要点
	6.2 团队培训	6.2.1 能够制定直播培训计划 6.2.2 能够评估直播培训效果	6.2.1 直播销售人员培养的方法 6.2.2 直播培训效果评估标准 6.2.3 直播培训效果评估一般方法
	6.3 业绩考核	6.3.1 能够制定直播销售绩效考核标准 6.3.2 能够组织进行直播销售绩效考核 6.3.3 能够分析指标销售绩效考核结果	6.3.1 制定绩效考核标准相关知识 6.3.2 绩效考核结果分析方法
	6.4 团队激励	6.4.1 能够激发团队工作热情和成就感 6.4.2 能够制定直播销售的薪酬和奖励制度 6.4.3 能够策划和组织直播销售团队的文化建设活动	6.4.1 领导力知识 6.4.2 薪酬管理知识 6.4.3 团队文化建设相关知识

5.6 一级职业能力

直播销售人员一级职业能力应掌握表 5 所列职业能力要求和相关知识要求。

表 5 直播销售人员职业能力要求（一级职业能力）

职业功能	工作内容	职业能力要求	相关知识要求
1.选品	1.1 产品趋势与转化率分析	1.1.1 能够打造热销产品 1.1.2 能够进行热销产品战略规划能预测产品转化率	1.1.1 热销产品的打造方法 1.1.2 热销产品的组合优化程序 1.1.3 产品转化率预测方法 1.1.4 产品转化率预测模型

表 5（第2页/共3页）

职业功能	工作内容	职业能力要求	相关知识要求
1.选品	1.2 产品质量和价格分析	1.2.1 能够制定产品质量控制要求 1.2.2 能够进行系列产品定价	1.2.1 产品质量控制要求的制定依据 1.2.2 产品质量控制要求的制定程序 1.2.3 系列产品定价方法
	1.3 竞品分析	1.3.1 制定产品销售策略 1.3.2 能够优化竞品分析报告	1.3.1 销售策略 1.3.2 竞品分析报告优化方法
2.直播销售策划	2.1 产品卖点提炼	2.1.1 能够依据产品卖点提出新产品开发建议 2.1.2 能够对产品销售策略提出建议	2.1.1 新品开发的建议内容 2.1.2 选品方向的建议内容 2.1.3 产品销售策略优化建议内容
	2.2 脚本策划	2.2.1 能够优创新直播销售主题 2.2.2 能够优化直播销售流程 2.2.3 能够编制直播突发事件应急预案	2.2.1 直播销售主题创意方法与技巧 2.2.2 直播销售的氛围设计、节奏把控等相关知识 2.2.3 直播突发事件处理基本原则
	2.3 场景策划	2.3.1 能够发现直播销售场景存在的问题 2.3.2 能够提出直播销售场景优化方案	2.3.1 直播销售场景效果盘查方法和技巧 2.3.2 直播销售场景的优化方法
3.直播销售运营	3.1 直播平台选择和使用	3.1.1 能够对常见直播平台功能提出优化建议 3.1.2 能够熟练使用直播平台辅助软件	3.1.1 直播平台软件功能的组合使用方法 3.1.2 直播平台辅助软件设计与使用
	3.2 控场	3.2.1 具备独特的直播控场风格 3.2.2 具备独特的人设风格	3.2.1 艺术语言技巧 3.2.2 妆容服饰穿搭技巧
	3.3 促单	3.3.1 能够熟练使用促单技巧 3.3.2 能够创新促单方法	3.3.1 销售心理学知识 3.3.2 内容与精准营销知识
	3.4 直播销售推广（引流）	3.4.1 能综合运用不同的引流方法 3.4.2 能够创新引流方法	3.4.1 直播流量投放渠道分类 3.4.2 流量投放规则及操作方法
4.直播数据分析	4.1 产品数据分析	4.1.1 能够撰写产品数据分析报告 4.1.2 能够根据产品数据分析报告对直播提出优化建议	4.1.1 数据分析报告的写作原则 4.1.2 数据报告的基本结构
	4.2 消费者数据分析	4.2.1 能够撰写消费者数据分析报告 4.2.2 能够根据消费者数据分析报告对直播提出优化建议	4.2.1 提升复购买率方法 4.2.2 客单价相关知识

表 5（第3页/共3页）

职业功能	工作内容	职业能力要求	相关知识要求
5.客户关系管理	5.1 建立客户体系	5.1.1 能够制定客户分类管理策略 5.1.2 能够优化客户体系	5.1.1 客户分类管理策略知识 5.1.2 客户体系优化
	5.2 客户维护	5.2.1 制定客户满意度和忠诚度管理方案 5.2.2 能够制定客户深度开发方案	5.2.1 客户满意度和顾客忠诚度管理知识 5.2.2 客户深度开发知识
6.团队建设	6.1 团队组建	6.1.1 能根据实际制定组织构架岗位体系、晋升制度、运行机制 6.1.2 能够甄选并调配直播销售人员 6.1.3 能够构建团队文化	6.1.1 组织与组织设计 6.1.2 人员甄选 6.1.3 团队文化
	6.2 团队培训	6.2.1 能够制定系统的直播培训框架 6.2.2 能够调动直播培训资源开发直播培训项目	1.直播培训框架制定 2.直播培训资源
	6.3 业绩考核	6.3.1 能够构建直播销售绩效考核体系 6.3.2 能够开展绩效考评审定	6.3.1 绩效管理体系 6.3.2 绩效考评审定
	6.4 团队激励	6.4.1 能够对直播销售的薪酬和奖励制度进行决策 6.4.2 能够指导直播销售团队文化建设	6.4.1 企业文化知识 6.4.2 组织行为学相关知识

6 权重表

6.1 理论知识权重表

直播销售人员五级至一级职业能力理论知识权重如表6所示。

表 6 直播销售人员职业能力要求理论知识权重表

单位为%

项目		职业能力等级				
		五级	四级	三级	二级	一级
基本要求	职业道德	10	10	10	5	5
	基础知识	25	20	15	10	10
相关知识要求	选品	20	15	15	10	5
	直播销售策划	5	10	15	25	25
	直播销售运营	10	15	15	10	5
	直播数据分析	10	15	15	25	30
	客户关系管理	20	15	10	5	5
	团队建设	-	-	5	10	15
合计		100	100	100	100	100

6.2 职业能力要求权重表

直播销售人员五级至一级职业能力要求权重如表7所示。

表 7 直播销售人员职业能力要求权重表

单位为%

项目		职业能力等级				
		五级	四级	三级	二级	一级
职业能力要求	选品	30	25	20	15	10
	直播销售策划	10	10	15	20	25
	直播销售运营	15	20	20	15	10
	直播数据分析	15	20	25	30	35
	客户关系管理	30	25	15	10	5
	团队建设	-	-	5	10	15
合计		100	100	100	100	100

附 录 A
（资料性）
直播销售人员职业能力等级与直播销售相关岗位、职位对照表

表 A 直播销售人员职业能力等级与直播销售相关岗位、职位对照表

直播销售人员职业能力等级	直播销售相关岗位、职位
一级职业能力	高级互联网营销（直播销售）师/直播销售总监
二级职业能力	互联网营销（直播销售）师/直播销售经理
三级职业能力	助理互联网营销（直播销售）师/直播销售经理助理
四级职业能力	高级互联网营销（直播销售）专员/高级直播销售专员
五级职业能力	互联网营销（直播销售）专员/直播销售专员