

互联网营销师（直播销售员）（三级竞赛）

理论知识考试要素细目表

职业（工种）名称		互联网营销师（直播销售员）				等级	三级
序号	细目点代码				名称·内容	分数系数	备注
	章	节	目	点			
	0				基本要求	20	
	0	1			职业道德	5	
	0	1	1		职业道德基本知识	2	
1	0	1	1	1	职业道德概述		
2	0	1	1	2	职业道德的核心思想和指导原则		
3	0	1	1	3	职业道德的性质和特点		
4	0	1	1	4	职业道德的重要性与作用		
5	0	1	1	5	职业道德与法律法规的关系		
6	0	1	1	6	职业道德与其他道德规范的关系		
	0	1	2		职业守则基本知识	3	
7	0	1	2	1	互联网营销师职业的定义		
8	0	1	2	2	遵纪守法相关知识		
9	0	1	2	3	诚实守信相关知识		
10	0	1	2	4	恪尽职守相关知识		
11	0	1	2	5	勇于创新相关知识		
12	0	1	2	6	钻研业务相关知识		
13	0	1	2	7	团队协作相关知识		
14	0	1	2	8	严控质量相关知识		
15	0	1	2	9	服务热情相关知识		
	0	2			基础知识	15	
	0	2	1		计算机及网络应用知识	1	
16	0	2	1	1	计算机及移动设备操作相关知识		
17	0	2	1	2	网络应用相关知识		

职业（工种）名称					互联网营销师（直播销售员）	等级	三级
序号	细目点代码				名称·内容	分数 系数	备注
	章	节	目	点			
18	0	2	1	3	常用办公软件的操作方法		
	0	2	2		营销基础知识	2	
19	0	2	2	1	营销学基本概念		
20	0	2	2	2	互联网营销的定义和分类		
21	0	2	2	3	互联网营销的传播特点		
22	0	2	2	4	互联网营销策略及主要方法		
23	0	2	2	5	内容营销的基本原理与实施方法		
24	0	2	2	6	社交媒体营销的策略与技巧		
	0	2	3		传播内容制作基础知识	2	
25	0	2	3	1	摄影拍摄基础知识		
26	0	2	3	2	图片制作基础知识		
27	0	2	3	3	视频编辑基础知识		
28	0	2	3	4	视听语言表达基础知识		
29	0	2	3	5	新媒体应用的相关知识		
30	0	2	3	6	AIGC 应用的相关知识		
	0	2	4		产品基础知识	2	
31	0	2	4	1	产品分类原则		
32	0	2	4	2	产品质量标准		
33	0	2	4	3	产品标识种类		
34	0	2	4	4	产品选品策略		
35	0	2	4	5	产品定价原则		
36	0	2	4	6	特殊产品宣传要点		
	0	2	5		安全基础知识	1	
37	0	2	5	1	网络信息安全知识		
38	0	2	5	2	设备及操作安全知识		
39	0	2	5	3	场地环境安全知识		

职业（工种）名称					互联网营销师（直播销售员）	等级	三级
序号	细目点代码				名称·内容	分数系数	备注
	章	节	目	点			
	0	2	6		相关法律、法规知识	7	
40	0	2	6	1	《中华人民共和国劳动法》相关知识		
41	0	2	6	2	《中华人民共和国民法典》相关知识		
42	0	2	6	3	《中华人民共和国劳动合同法》相关知识		
43	0	2	6	4	《中华人民共和国网络安全法》相关知识		
44	0	2	6	5	《中华人民共和国广告法》相关知识		
45	0	2	6	6	《中华人民共和国商标法》相关知识		
46	0	2	6	7	《中华人民共和国产品质量法》相关知识		
47	0	2	6	8	《中华人民共和国消费者权益保护法》相关知识		
48	0	2	6	9	《中华人民共和国反不正当竞争法》相关知识		
49	0	2	6	10	《中华人民共和国价格法》相关知识		
50	0	2	6	11	《中华人民共和国电子商务法》相关知识		
51	0	2	6	12	《中华人民共和国知识产权法》相关知识		
52	0	2	6	13	《中华人民共和国食品安全法》相关知识		
53	0	2	6	14	《互联网直播服务管理规定》相关知识		
54	0	2	6	15	《关于加强网络直播营销活动监管的指导意见》相关知识		
55	0	2	6	16	《网络交易监督管理办法》相关知识		
56	0	2	6	17	《互联网信息服务管理办法》相关知识		
57	0	2	6	18	《互联网新闻信息服务管理规定》相关知识		
58	0	2	6	19	《网络信息内容生态治理规定》相关知识		
59	0	2	6	20	《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		
60	0	2	6	21	《互联网直播营销管理办法》相关知识		
61	0	2	6	22	《互联网用户公众账号信息服务管理规定》相关知识		
	1				工作准备	10	
	1	1			宣传准备	3	

职业（工种）名称					互联网营销师（直播销售员）	等级	三级
序号	细目点代码				名称·内容	分数系数	备注
	章	节	目	点			
	1	1	1		第三方宣传供应商资源库的建立方法	2	
62	1	1	1	1	供应商资源库概述		
63	1	1	1	2	供应商开发流程		
64	1	1	1	3	供应商资格预审方法		
65	1	1	1	4	供应商分类管理方法		
66	1	1	1	5	阶段性供应商评审方法		
67	1	1	1	6	供应商评估标准		
	1	1	2		投入产出比的测算方法	1	
68	1	1	2	1	ROI 的定义		
69	1	1	2	2	ROI 的应用		
70	1	1	2	3	ROI 的提高方法		
	1	2			设备、软件 and 材料准备	4	
	1	2	1		出入库管理制度的建立方法	1	
71	1	2	1	1	样品收发管理知识		
72	1	2	1	2	样品入库管理知识		
73	1	2	1	3	样品出库管理知识		
	1	2	2		设备采购要求	1	
74	1	2	2	1	直播间硬件设备采购的基础知识		
75	1	2	2	2	直播间主要硬件设备的采购要求		
76	1	2	2	3	直播间其他配件设备的采购要求		
	1	2	3		道具采购要求	1	
77	1	2	3	1	内容主题相关道具的种类		
78	1	2	3	2	互动与展示道具的采购要求		
79	1	2	3	3	装饰与效果道具的采购要求		
	1	2	4		设备状态检测方法	1	
80	1	2	4	1	直播卡顿、延迟检测与线路切换检查要点		

职业（工种）名称					互联网营销师（直播销售员）	等级	三级
序号	细目点代码				名称·内容	分数系数	备注
	章	节	目	点			
81	1	2	4	2	播放控制与故障排除方法		
82	1	2	4	3	直播卡顿与线路切换的检测方法		
	1	3			风险评估	3	
	1	3	1		风险管理奖惩制度的主要内容	1	
83	1	3	1	1	风险管理的概念		
84	1	3	1	2	风险管理的流程		
85	1	3	1	3	主播风险管理的措施		
86	1	3	1	4	风险管理的奖惩制度		
	1	3	2		风险防控方案的评估方法	2	
87	1	3	2	1	风险防控方案的内容维度		
88	1	3	2	2	直播内容与主播标签等一致性风险的防控方案		
89	1	3	2	3	主播专业度风险的防控方案		
90	1	3	2	4	直播质量风险的防控方案		
91	1	3	2	5	低俗内容风险的防控方案		
92	1	3	2	6	违规内容风险的防控方案		
93	1	3	2	7	营销欺诈场景的防控方案		
	2				直播营销	45	
	2	1			直播预演	19	
	2	1	1		团队配合技巧	14	
94	2	1	1	1	主播岗位职责		
95	2	1	1	2	副播岗位职责		
96	2	1	1	3	助理岗位职责		
97	2	1	1	4	场控岗位职责		
98	2	1	1	5	直播运营岗位职责		
99	2	1	1	6	视频运营岗位指责		
100	2	1	1	7	客服与售后岗位职责		

职业（工种）名称					互联网营销师（直播销售员）	等级	三级
序号	细目点代码				名称·内容	分数 系数	备注
	章	节	目	点			
101	2	1	1	8	直播的原则		
102	2	1	1	9	直播的类型		
103	2	1	1	10	直播的潮流趋势		
104	2	1	1	11	直播的标准		
105	2	1	1	12	品牌定位受众的概念		
106	2	1	1	13	产品定位受众的概念		
107	2	1	1	14	产品定价的方法		
108	2	1	1	15	货品来源选择的方法		
109	2	1	1	16	直播平台规则		
110	2	1	1	17	直播节奏控制要点		
111	2	1	1	18	时间节点安排策略		
112	2	1	1	19	站外预热配合技巧		
113	2	1	1	20	个人简介预热配合技巧		
114	2	1	1	21	短视频植入预热配合技巧		
115	2	1	1	22	社群预热配合技巧		
116	2	1	1	23	预热开场环节配合技巧		
117	2	1	1	24	福利引导配合技巧		
118	2	1	1	25	直播片段引导配合技巧		
119	2	1	1	26	活动说明环节配合技巧		
120	2	1	1	27	产品介绍环节配合技巧		
121	2	1	1	28	促单转化环节配合技巧		
122	2	1	1	29	用户互动环节配合技巧		
123	2	1	1	30	借助道具配合技巧		
124	2	1	1	31	小游戏配合技巧		
125	2	1	1	32	聊天对话配合技巧		
126	2	1	1	33	抽奖活动配合技巧		

职业（工种）名称					互联网营销师（直播销售员）	等级	三级
序号	细目点代码				名称·内容	分数 系数	备注
	章	节	目	点			
127	2	1	1	34	回答弹幕问题配合技巧		
128	2	1	1	35	热点话题配合技巧		
129	2	1	1	36	结束收尾环节配合技巧		
130	2	1	1	37	突发事件处理技巧		
131	2	1	1	38	观众反馈收集方法		
132	2	1	1	39	直播数据分析知识		
133	2	1	1	40	直播结果评估知识		
134	2	1	1	41	直播经验总结知识		
135	2	1	1	42	直播复盘报告撰写知识		
136	2	1	1	43	新场次直播规划知识		
	2	1	2		营销方案的调整方法	5	
137	2	1	2	1	直播对象的调整方法		
138	2	1	2	2	直播商品的调整方法		
139	2	1	2	3	直播团队的调整方法		
140	2	1	2	4	营销预算的调整方法		
141	2	1	2	5	直播产品预算的调整方法		
142	2	1	2	6	直播人员预算的调整方法		
143	2	1	2	7	直播宣传费用的调整方法		
144	2	1	2	8	直播硬件预算的调整方法		
145	2	1	2	9	物流与库存预算的调整方法		
146	2	1	2	10	直播产品优惠券面额的调整方法		
147	2	1	2	11	秒杀活动控制的调整方法		
148	2	1	2	12	直播红包面额的调整方法		
149	2	1	2	13	投放策略的调整方法		
150	2	1	2	14	商品介绍试用策略的调整方法		
151	2	1	2	15	优惠策略的调整方法		

职业（工种）名称					互联网营销师（直播销售员）	等级	三级
序号	细目点代码				名称·内容	分数系数	备注
	章	节	目	点			
	2	2			直播销售	26	
	2	2	1		个人情绪管控技巧	5	
152	2	2	1	1	情绪调节的方法		
153	2	2	1	2	微笑面对的技巧		
154	2	2	1	3	表情管理的技巧		
155	2	2	1	4	保持冷静的技巧		
156	2	2	1	5	音乐舒缓的技巧		
157	2	2	1	6	面对不良弹幕的技巧		
158	2	2	1	7	面对不良私信的技巧		
159	2	2	1	8	适当减低期待的技巧		
160	2	2	1	9	自我接纳的技巧		
161	2	2	1	10	记录情绪日记的技巧		
162	2	2	1	11	暗示调节的技巧		
163	2	2	1	12	转移注意力之关注产品本身的技巧		
164	2	2	1	13	转移注意力之关注客户有效需求的技巧		
165	2	2	1	14	量力而行的概念与应用		
166	2	2	1	15	避免过度思考的技巧		
167	2	2	1	16	适当倾诉的技巧		
	2	2	2		直播间气氛调动技巧	12	
168	2	2	2	1	用户真实需求识别的方法		
169	2	2	2	2	场景体验式展示的性质与特点		
170	2	2	2	3	产品体验式展示的性质与特点		
171	2	2	2	4	情感体验式展示的性质与特点		
172	2	2	2	5	品牌文化体验式展示的性质与特点		
173	2	2	2	6	产品特性创意式展示的性质与特点		
174	2	2	2	7	产品卖点创意式展示的性质与特点		

职业（工种）名称					互联网营销师（直播销售员）	等级	三级
序号	细目点代码				名称·内容	分数 系数	备注
	章	节	目	点			
175	2	2	2	8	产品价格创意式展示的性质与特点		
176	2	2	2	9	场景创意式展示的性质与特点		
177	2	2	2	10	故事情景式展示的性质与特点		
178	2	2	2	11	镜头呈现式展示的性质与特点		
179	2	2	2	12	服务体验式展示的性质与特点		
180	2	2	2	13	直播间优化的技巧		
181	2	2	2	14	直播话术优化的技巧		
182	2	2	2	15	直播场景优化的技巧		
183	2	2	2	16	直播价格优化的技巧		
184	2	2	2	17	直播互动优化的技巧		
185	2	2	2	18	直播商品优化的技巧		
186	2	2	2	19	欢迎话术的性质与特点		
187	2	2	2	20	优惠活动话术的性质与特点		
188	2	2	2	21	引导关注话术的性质与特点		
189	2	2	2	22	带货话术的性质与特点		
190	2	2	2	23	人气话术的性质与特点		
191	2	2	2	24	促单话术的性质与特点		
192	2	2	2	25	道具互动的性质与特点		
193	2	2	2	26	小游戏互动的性质与特点		
194	2	2	2	27	主播视频连麦活动的性质与特点		
195	2	2	2	28	抽奖活动的性质与特点		
196	2	2	2	29	不良弹幕问题的性质与特点		
197	2	2	2	30	投票互动的技巧		
198	2	2	2	31	使用喇叭等工具创造抢购气氛的特点		
199	2	2	2	32	使用限时、限量等字眼创造抢购气氛的特点		
200	2	2	2	33	通过弹幕刷屏创造抢购气氛的特点		

职业（工种）名称					互联网营销师（直播销售员）	等级	三级
序号	细目点代码				名称·内容	分数系数	备注
	章	节	目	点			
201	2	2	2	34	使用情绪文案以及通过色彩搭配创造抢购气氛的特点		
202	2	2	2	35	提升活动刺激性的技巧		
203	2	2	2	36	节奏感强的音乐使用技巧		
	2	2	3		直播策略的调整原则	9	
204	2	2	3	1	直播数据分析调整之粉丝数据		
205	2	2	3	2	直播数据分析调整之观看数据		
206	2	2	3	3	直播数据分析调整之互动数据		
207	2	2	3	4	直播数据分析调整之流量数据		
208	2	2	3	5	直播数据分析调整之转化数据		
209	2	2	3	6	直播数据分析调整之商品点击率		
210	2	2	3	7	直播数据分析调整之粉丝需求		
211	2	2	3	8	状态调整之主播语言技巧		
212	2	2	3	9	状态调整之主播妆容姿态		
213	2	2	3	10	状态调整之主播情绪状态		
214	2	2	3	11	状态调整之直播间状态		
215	2	2	3	12	直播主题调整之购物节庆主题		
216	2	2	3	13	直播主题调整之直播探厂主题		
217	2	2	3	14	直播主题调整之新品发布主题		
218	2	2	3	15	直播主题调整之商品测评主题		
219	2	2	3	16	直播主题调整之娱乐互动主题		
220	2	2	3	17	直播主题调整之生活方式主题		
221	2	2	3	18	直播主题调整之跨界合作主题		
222	2	2	3	19	直播主题调整之公益活动主题		
223	2	2	3	20	场景风格调整之产品和场景关联的概念		
224	2	2	3	21	场景风格调整之数码科技类产品特点		
225	2	2	3	22	场景风格调整之食品类产品特点		

职业（工种）名称					互联网营销师（直播销售员）	等级	三级
序号	细目点代码				名称·内容	分数 系数	备注
	章	节	目	点			
226	2	2	3	23	场景风格调整之化妆品类产品特点		
227	2	2	3	24	场景风格调整之服装类产品特点		
228	2	2	3	25	场景风格调整之日用品类产品特点		
229	2	2	3	26	场景风格调整之家居类产品特点		
230	2	2	3	27	场景风格调整之家电类产品特点		
	3				售后与复盘	25	
	3	1			售后	12	
	3	1	1		智能交互系统的使用方法	7	
231	3	1	1	1	智能人机交互系统的概念		
232	3	1	1	2	自然语言理解的概念与特点		
233	3	1	1	3	知识库与自主学习的概念与特点		
234	3	1	1	4	智能聊天机器人及服务种类		
235	3	1	1	5	分类预测模型与选择的概念与特点		
236	3	1	1	6	智能匹配技术的概念与特点		
237	3	1	1	7	智能交互系统的基础功能		
238	3	1	1	8	智能交互系统的拓展增强功能		
239	3	1	1	9	智能导购的概念与特点		
240	3	1	1	10	索引与品类管理方法		
241	3	1	1	11	知识图谱构建与检索模型的使用方法		
242	3	1	1	12	智能客服机器人的概念与特点		
243	3	1	1	13	智能客服机器人的应用场景		
244	3	1	1	14	智能客服机器人的使用方法		
245	3	1	1	15	自动应答与路由的使用方法		
246	3	1	1	16	自助服务门户的使用流程		
247	3	1	1	17	案例和工单管理的操作要求及规范		
248	3	1	1	18	个性化服务的内容		

职业（工种）名称					互联网营销师（直播销售员）	等级	三级
序号	细目点代码				名称·内容	分数系数	备注
	章	节	目	点			
249	3	1	1	19	人工干预的工作流程		
250	3	1	1	20	智能退换货系统的概念与应用		
251	3	1	1	21	维修及回收服务的概念与应用		
	3	1	2		售后工作报告主要内容和撰写技巧	5	
252	3	1	2	1	客户沟通工作要点		
253	3	1	2	2	订单确认与跟进工作要点		
254	3	1	2	3	售后问题解决工作要点		
255	3	1	2	4	达成协议工作要点		
256	3	1	2	5	售后会话评价工作要点		
257	3	1	2	6	用户关怀工作要点		
258	3	1	2	7	客户投诉处理工作要点		
259	3	1	2	8	退换货工作要点		
260	3	1	2	9	客户反馈跟进与闭环管理要点		
261	3	1	2	10	用户满意度调查工作要点		
262	3	1	2	11	售后工作的主要内容和流程		
263	3	1	2	12	售后服务的改进措施		
264	3	1	2	13	售后常见及主要问题汇总		
265	3	1	2	14	售后工作报告数据引用的方法		
266	3	1	2	15	售后工作报告撰写格式		
	3	2			复盘	13	
	3	2	1		数据维度和分析标准的制定方法	7	
267	3	2	1	1	数据维度的概念		
268	3	2	1	2	数据维度的类型		
269	3	2	1	3	数据维度的作用		
270	3	2	1	4	数据维度的制定方法		
271	3	2	1	5	数据分析标准的概念		

职业（工种）名称					互联网营销师（直播销售员）	等级	三级
序号	细目点代码				名称·内容	分数系数	备注
	章	节	目	点			
272	3	2	1	6	数据分析标准的作用		
273	3	2	1	7	数据分析标准的制定方法		
274	3	2	1	8	数据分析标准的制定流程		
275	3	2	1	9	直播数据分析的种类		
276	3	2	1	10	复盘关键指标的概念与特点		
277	3	2	1	11	粉丝数据分析标准的概念与应用		
278	3	2	1	12	观看数据分析标准的概念与应用		
279	3	2	1	13	互动数据分析标准的概念与应用		
280	3	2	1	14	流量数据分析标准的概念与应用		
281	3	2	1	15	转化数据分析标准的概念与应用		
282	3	2	1	16	商品点击率分析标准的概念与应用		
283	3	2	1	17	销量与销售额分析标准的概念与应用		
284	3	2	1	18	促销活动分析标准的概念与应用		
285	3	2	1	19	物流数据分析标准的概念与应用		
286	3	2	1	20	粉丝需求反馈分析标准的概念与应用		
287	3	2	1	21	售后服务分析标准的概念与应用		
	3	2	2		数据采集操作流程的制定方法	6	
288	3	2	2	1	数据质量与来源		
289	3	2	2	2	数据采集方法		
290	3	2	2	3	直播数据采集工具的种类与特点		
291	3	2	2	4	直播埋点的概念与特点		
292	3	2	2	5	数据与变量的概念与特点		
293	3	2	2	6	数据采集事件的触发时机		
294	3	2	2	7	数据规范命名的方法		
295	3	2	2	8	数据采集的优先级原则		
296	3	2	2	9	数据采集团队协作流程的要点		

职业（工种）名称					互联网营销师（直播销售员）	等级	三级
序号	细目点代码				名称·内容	分数 系数	备注
	章	节	目	点			
297	3	2	2	10	数据场景分析的方法		
298	3	2	2	11	数据校验的方法		
299	3	2	2	12	数据间关系分析的方法		
300	3	2	2	13	数据指标体系搭建的方法		
301	3	2	2	14	数据储存方法		
302	3	2	2	15	数据加密方法		
303	3	2	2	16	数据合规原则		
304	3	2	2	17	数据清洗方法		
305	3	2	2	18	数据监控与优化要点		

互联网营销师（直播销售员）（三级竞赛）

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
序号	细目点代码			名 称 · 内 容		备注
	项目	单元	细目			
	1			工作准备		20
	1	1		宣传准备		10
1	1	1	1	能建立第三方宣传供应商资源库		
2	1	1	2	能计算预热投入产出比		
3	1	1	3	能协调、引流资源并扩大宣传渠道		
4	1	1	4	能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
5	1	2	1	能根据营销计划采购硬件设备		
6	1	2	2	能制订道具采购计划		
7	1	2	3	能按基础流程，设置直播软件功能模块切换顺序		
	1	3		风险评估		5
8	1	3	1	能制定风险管理奖惩制度		
9	1	3	2	能评估风险防控方案的时效性		
10	1	3	3	能制定直播事故应急预案		
	2			直播营销		60
	2	1		直播预演		25
11	2	1	1	能组织团队进行直播预演		
12	2	1	2	能根据预演效果调整营销方案		
13	2	1	3	能记录分析预演各环节问题，形成问题清单		
	2	2		直播销售		35
14	2	2	1	能对个人情绪进行控制管理		
15	2	2	2	能调动直播间气氛		
16	2	2	3	能根据用户反馈实时调整直播策略		
	3			售后与复盘		20
	3	1		售后		10
17	3	1	1	能使用智能交互系统回复用户信息		
18	3	1	2	能撰写售后工作报告		

19	3	1	3	能分析报告中的问题并提出合理化建议	
	3	2		复盘	10
20	3	2	1	能制定数据维度和分析标准	
21	3	2	2	能制定数据采集操作流程	
22	3	2	3	能根据复盘数据提出优化建议	