

DB4403

深圳市地方标准

DB4403/T 381—2023

直播销售员人才职业技能要求

Professional skill requirement of live-streaming sales personnel

2023-11-02 发布

2023-12-01 实施

深圳市市场监督管理局 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	1
5 职业技能等级培训	3
6 考评管理	3
附录 A（规范性） 理论知识权重表	5
附录 B（规范性） 操作技能权重表	6
附录 C（规范性） 考评等级表	7
参考文献	14

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由深圳市商务局提出并归口。

本文件起草单位：深圳市商品交易市场联合会、深圳市伍壹叁教育集团有限公司、深圳市福田区质量技术协会、深圳市标准技术研究院、深圳市众信电子商务交易保障促进中心、深圳宜和股份有限公司、深圳市通拓科技有限公司、深圳市升学文化传播有限公司、深圳市快手广告有限公司、深圳市九洲电器有限公司、深圳大学、深圳市质量检验协会、深圳市标准化协会、深圳职业技术学院、深圳市中小企业产业创新协会、深圳华夏基石智库科技有限公司、深圳市伍壹叁数字科技有限公司、深圳三方圆检测监管服务有限公司、深圳市通天地智能产品孵化服务有限公司、深圳红动视界文化传播有限公司、广东新安职业技术学院。

本文件主要起草人：刘鸿强、余树贵、林静、顾磊宏、张喜会、刘斐斐、但丹、曾钦学、欧阳华南、孙忠梅、李丽、周奇新、杨叶飞、王尚、余荣滢、刘小源、严燕、罗爱薪、余鸿山、周翠仁、黄泽锋、胡惠文、罗豪雄、李培楠、张忠燕、朱露清。

直播销售员人才职业技能要求

1 范围

本文件规定了直播销售员的基本要求、职业技能等级培训和考评管理要求等。
本文件适用于深圳市行政区域内（包括深汕特别合作区）直播销售员的培训和管理。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

直播 live-streaming

借助数字化场景进行实时音频、视频的播出方式。

3.2

直播销售 live-streaming sales

通过直播平台进行实时产品售卖的销售方式。

3.3

直播销售人员 live-streaming sales personnel

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。

3.4

职业技能等级 occupational proficiency level

通过对职业的分析与评价，根据职业范围、职业技术复杂程度及从业者掌握的职业技能，合理的设定的职业资格等级结构。

注：直播销售人员技能按能力结构水平可分为五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师。

3.5

职业技能等级考评 occupational proficiency evaluation

依据职业技能标准或职业技能评价规范或直播销售员人才职业技能要求，对劳动者的技能水平进行评价的过程。

4 基本要求

4.1 职业道德和基本守则

职业道德和基本守则的内容如下：

- 严格遵守法律法规，遵从行业规范商业伦理；
- 坚持正向信息传播，弘扬民族优秀传统文化；

- 爱岗敬业，吃苦耐劳，勇于创新；
- 严控质量，恪尽职守，精诚合作。

4.2 基础知识要求

4.2.1 计算机及网络应用知识

计算机及网络应用知识内容如下：

- a) 计算机及移动设备操作相关知识；
- b) 常用工具软件应用相关知识；
- c) 网络应用相关知识。

4.2.2 销售基础知识

销售基础知识内容如下：

- a) 销售学基本概念；
- b) 互联网销售定义和分类；
- c) 互联网销售传播特点；
- d) 互联网销售策略及主要方法。

4.2.3 传播内容制作基础知识

传播内容制作基础知识内容如下：

- a) 摄影、摄像基础知识；
- b) 图片、视频编辑制作基础知识；
- c) 视听语言表达基础知识；
- d) 新媒体应用知识。

4.2.4 电子商务基础知识

电子商务基础知识内容如下：

- a) 电子商务基本理论：概念、特征、发展及主要模式；
- b) 电子商务操作实务：流程、交易、物流、支付、规则及风险等。

4.2.5 安全基础知识

安全基础知识内容如下：

- a) 网络信息安全知识；
- b) 设备及操作安全知识；
- c) 场地环境安全知识。

4.2.6 相关法律、法规基础知识

相关法律、法规基础知识内容如下：

- a) 我国电子商务相关的法律法规；
- b) 我国贸易相关的法律法规和惯例；
- c) 目标交易国家的法律法规；
- d) 电子商务各类平台的管理规则；
- e) 直播相关的法律法规及各类平台的管理规则。

4.3 职业能力要求

了解并掌握直播工作准备、直播引流、直播策划、直播销售、直播复盘、客户关系管理和团队建设等职业相关技能。

5 职业技能培训

5.1 培训目标

直播销售员培养应实现以下目标：

- 在职业素养方面，具备敬业精神和责任心，自觉做好工作的意识；
- 在操作能力方面，掌握完成其职责所需的知识和技能，具备在工作中实际应用能力；
- 在学习能力方面，具备获取外在知识技能实现自我素质的提高的愿望和能力；
- 在团队协作能力方面，具备在工作中团结合作、配合、影响团队成员完成工作任务的愿望和能力；
- 在创新能力方面，具备为提高工作效率和质量，运用知识和技能对直播销售进行变革和创新，并提升产品销售的能力。

5.2 培训要求

各级直播销售员要在直播准备、直播销售、客户关系管理和团队建设等方面达到相应等级要求。

5.3 培训对象

有意成为或已在岗的直播销售人员。

5.4 培训机构

成立直播销售员职业技能等级认定试点考评机构，负责职业技能培训组织、机构认定和培训内容的确定。

5.5 培训内容

5.5.1 培训内容包括但不限于职业道德、基础知识、直播准备、直播销售、客户关系管理、团队建设的理论知识和操作技能要求。

5.5.2 职业道德培训内容包括但不限于遵从行业规范商业伦理；坚持正向信息传播，弘扬优秀传统文化；爱岗敬业诚实守信，团队合作提供优质服务；严格把控产品质量，保护消费者的合法权益。

5.5.3 直播基础知识培训内容包括计算机及网络应用知识、销售基础知识、传播内容制作基础知识、安全基础知识和相关法律法规知识。

5.5.4 直播理论知识和操作技能培训内容包括直播产品、设备、账号、场景准备和风险防控；直播引流、直播策划、直播销售、直播复盘、直播售后、客户体系建立、客户维护、团队组建、团队培训和业绩考核。

6 考评管理

6.1 考评范围

在岗从业的直播销售员。

6.2 考评主体

根据直播销售员人才考评需求和各单位实际，可组建考评人员和督导人员数据库。定期组织考评人员和督导人员培训班，由各单位内部推荐符合条件的考评人员和督导人员参加培训，培训结束后组织考试，考试成绩经评定合格并经审核后纳入数据库管理。

6.3 考评指标

6.3.1 理论知识

理论知识考评指标应符合附录A和附录C的相关规定。

6.3.2 操作技能

操作技能考评指标应符合附录B和附录C的相关规定。

6.4 考评步骤

考评步骤如图1所示。

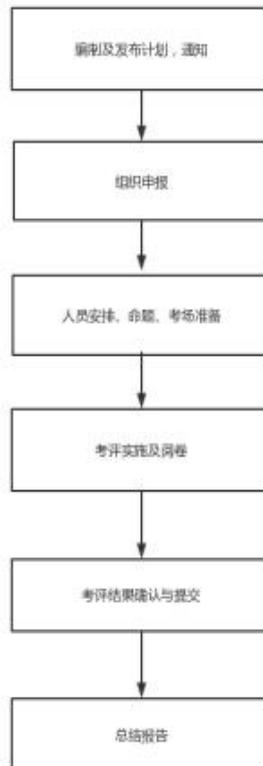


图1 考评步骤

6.5 考评等级

考评等级要求应符合附录C的相关规定。

附 录 A
(规范性)
理论知识权重表

理论知识权重内容见表A。

表 A.1 理论知识权重表

项目		职业技能等级				
		五级	四级	三级	二级	一级
基本要求	职业道德	5	5	5	5	5
	基础知识	20	10	5	0	0
理论知识要求	产品准备	10	5	5	—	—
	设备准备	10	5	—	—	—
	账号准备	5	—	—	—	—
	场景搭建	—	—	5	—	—
	风险防控	—	5	5	—	—
	直播引流	5	10	15	10	—
	直播策划	15	20	15	20	25
	直播销售	15	20	10	20	—
	直播复盘	5	10	10	10	15
	客户服务	5	5	5	—	—
	客户管理	—	10	10	15	20
	团队组建	—	—	5	10	10
	团队培训	—	—	5	5	10
	业绩考核	—	—	—	5	10
团队文化	—	—	—	—	5	
合计		100	100	100	100	100

附 录 B

(规范性)
操作技能权重表

操作技能权重表见B。

表 B.1 操作技能权重表

项目		职业技能等级				
		五级	四级	三级	二级	一级
操作技能要求	产品准备	10	5	5	—	—
	设备准备	10	5	—	—	—
	账号准备	10	—	—	—	—
	场景搭建	—	—	5	—	—
	风险防控	—	5	5	—	—
	直播引流	5	10	20	10	—
	直播策划	20	20	15	20	30
	直播销售	20	20	15	20	—
	直播复盘	10	15	10	10	15
	客户服务	10	10	5	—	—
	客户管理	—	15	10	15	20
	团队组建	—	—	5	10	10
	团队培训	—	—	5	10	10
	业绩考核	—	—	—	5	10
团队文化	—	—	—	—	5	
合计		100	100	100	100	100

附 录 C

(规范性)
考评等级表

C.1 初级工/五级

初级工/五级考评要求表见表C.1。

表 C.1 初级工/五级考评要求表

职业功能	工作内容	操作技能要求	理论知识要求
1. 工作准备	1.1 产品准备	1.1.1 能收集直播销售样品 1.1.2 能够对直播产品分类 1.1.3 能陈列直播销售产品	1.1.1 样品搜集方法途径 1.1.2 产品品类划分依据 1.1.3 直播产品陈列方法
	1.2 设备准备	1.2.1 能熟练使用硬件设施 1.2.2 能下载安装直播软件 1.2.3 能安装视频平台软件	1.2.1 硬件设备安装调试方法 1.2.2 直播软件下载安装方法 1.2.3 视频平台软件安装方法
	1.3 账号准备	1.3.1 能选择直播带货平台 1.3.2 能开通直播平台账号 1.3.3 能发起常见直播活动	1.3.1 常见直播平台运营规则 1.3.2 直播平台账号开通要求 1.3.3 直播平台功能操作方法
2. 直播销售	2.1 直播引流	2.1.1 能搜集产品图文素材 2.1.2 能核对产品素材信息 2.1.3 能发布产品图文预告	2.1.1 产品图文素材搜集方法 2.1.2 网络搜索工具使用方法 2.1.3 产品图文信息发布技巧
	2.2 直播策划	2.2.1 能收集直播产品信息 2.2.2 能收集竞品基本信息 2.2.3 能提炼直播产品卖点 2.2.4 能撰写单品直播脚本 2.2.5 能预演直播销售过程	2.2.1 产品信息收集渠道 2.2.2 竞品的概念和分类 2.2.3 产品卖点分析方法 2.2.4 单品脚本撰写要求 2.2.5 直播销售预演方法

表 C.1 初级工/五级考评要求表（续）

职业功能	工作内容	操作技能要求	理论知识要求
2. 直播销售	2.3 直播销售	2.3.1 能介绍产品的基本信息 2.3.2 能有效地展示直播产品 2.3.3 能介绍直播间促销信息	2.3.1 产品基础知识 2.3.2 产品展示技巧 2.3.3 产品销售话术
	2.4 直播复盘	2.4.1 能采集销售基本数据 2.4.2 能统计销售基本数据	2.4.1 数据采集途径和方法 2.4.2 统计软件的使用方法
3. 客户服务管理	3.1 客户服务	3.1.1 能够查询产品的发货进度 3.1.2 能够处理用户反馈的问题 3.1.3 能够处理产品退换货业务	3.1.1 发货进度的查询方法 3.1.2 投诉问题的处理方法 3.1.3 产品退换货处理方法

C.2 中级工/四级

中级工/四级考评要求见表C.2。

表 C.2 中级工/四级考评要求表

职业功能	工作内容	操作技能要求	理论知识要求
1. 直播准备	1.1 产品准备	1.1.1 能盘点直播库存样品 1.1.2 能选择产品搭配道具	1.1.1 库存盘点方法 1.1.2 道具搭配方法
	1.2 设备准备	1.2.1 能根据销售需求选择硬件设备 1.2.2 能够搭建和联调多种直播设备	1.2.1 硬件设备的基本性能 1.2.2 设备搭建和联调方法
	1.3 风险防控	1.3.1 能应对网络电源故障 1.3.2 能解决推流异常问题	1.3.1 网络电源故障解决方法 1.3.2 直播推流异常处理方法
2. 直播销售	2.1 直播引流	2.1.1 能用私域渠道作直播引流 2.1.2 能策划直播预热宣传海报 2.1.3 能策划产品预热宣传海报	2.1.1 直播引流常见的私域渠道 2.1.2 直播预热海报的内容要素 2.1.3 宣传海报策划的基本原则

表 C.2 中级工/四级考评要求表（续）

职业功能	工作内容	操作技能要求	理论知识要求
2. 直播 销售	2.2 直播 策划	2.2.1 能结合账号定位选择合适产品 2.2.2 能根据产品组合确定直播流程 2.2.3 能策划撰写单场直播活动脚本 2.2.4 能根据脚本测试直播销售流程	2.2.1 直播账号定位的方法 2.2.2 单场直播的常见流程 2.2.3 单场脚本的基本要素 2.2.4 销售流程的测试方法
	2.3 直播 销售	2.3.1 能用销售话术介绍产品特点 2.3.2 能合理使用道具来演示产品 2.3.3 能够与直播间观众有效互动 2.3.4 能初步引导用户直播间下单	2.3.1 销售话术的表达技巧 2.3.2 直播道具的使用方法 2.3.3 直播互动的基本技巧 2.3.4 消费心理学相关知识
	2.4 直播 复盘	2.4.1 能收集直播间产品浏览数据 2.4.2 能收集直播消费者场观数据 2.4.3 能收集直播间商品交易数据 2.4.4 能收集直播产品退换货数据	2.4.1 产品直播浏览数据采集方法 2.4.2 直播间场观数据的常见指标 2.4.3 直播间交易数据的常见类型 2.4.4 退换货数据的常见统计方法
3. 客户 服务 管理	3.1 客户 服务	3.1.1 能分析汇总异常销售数据 3.1.2 能建立售后标准工作流程	3.1.1 异常数据分析和汇总方法 3.1.2 直播售后主要的工作任务
	3.2 客户 管理	3.2.1 能够建立客户档案表 3.2.2 能够将客户社群转化 3.2.3 能实施客户维护活动 3.2.4 能评估客户维护效果	3.2.1 客户细分常见方法 3.2.2 社群组建方法技巧 3.2.3 客户维护常见方法 3.2.4 客户维护评估维度

C.3 高级工/三级

高级工/三级考评要求见表C.3。

表 C.3 高级工/三级考评要求表

职业功能	工作内容	操作技能要求	理论知识要求
1. 直播准备	1.1 产品准备	1.1.1 能根据销售方案提样品需求 1.1.2 能建立样品出入库管理制度 1.1.3 能够制订直播道具采购计划	1.1.1 样品需求的提出方法 1.1.2 出入库管理基本要求 1.1.3 道具采购的相关要求
	1.2 场景搭建	1.2.1 能搭建直播主题销售场景 1.2.2 能测算主题场景搭建成本	1.2.1 直播场景搭建的基本原则 1.2.2 场景搭建测算的基本要素
	1.3 风险防控	1.3.1 能预估直播团队的协作风险 1.3.2 能够制定风险管理奖惩制度 1.3.3 能制定并执行风险防控方案	1.3.1 直播团队协作风险的评估办法 1.3.2 风险管理奖惩制度的建立办法 1.3.3 直播风险防控方案的制定办法
2. 直播销售	2.1 直播引流	2.1.1 能策划产品宣传视频素材 2.1.2 能策划直播引流视频素材 2.1.3 能搜集整理公域推广渠道 2.1.4 能够制定跨平台宣传计划	2.1.1 产品宣传视频的常见类型 2.1.2 直播引流视频的常见主题 2.1.3 常见公域渠道及推广特点 2.1.4 常见宣传平台的推广成本
	2.2 直播策划	2.2.1 能制定直播活动策划方案 2.2.2 能核算直播活动成本费用 2.2.3 能组织团队进行直播预演 2.2.4 能通过预演优化销售方案	2.2.1 直播策划方案的基本要求 2.2.2 成本核算等相关财务知识 2.2.3 直播团队配合的相关技巧 2.2.4 直播销售方案的优化方法
	2.3 直播销售	2.3.1 能控制管理个人情绪 2.3.2 能调动直播场景气氛 2.3.3 能把控直播整体节奏 2.3.4 能有效引导用户下单	2.3.1 个人情绪管理控制技巧 2.3.2 直播场景气氛调动技巧 2.3.3 直播整体节奏把握技巧 2.3.4 引导用户下单常见技巧
	2.4 直播复盘	2.4.1 能分析直播消费者场观数据 2.4.2 能分析直播间商品交易数据	2.4.1 数据分析与整合的知识 2.4.2 常见数据分析软件平台

表 C.3 高级工/三级考评要求表（续）

职业功能	工作内容	操作技能要求	理论知识要求
3. 客户服务管理	3.1 客户服务	3.1.1 能用智能交互系统回复用户 3.1.2 能够撰写产品售后工作报告	3.1.1 智能交互系统的使用方法 3.1.2 售后工作报告的主要内容
	3.2 客户管理	3.2.1 能够实施客户分级管理 3.2.2 能进行客户活跃度分析 3.2.3 能够编制客户维护方案 3.2.4 能够执行客户开发计划	3.2.1 客户分级管理的方法 3.2.2 客户活跃度分析方法 3.2.3 客户维护方案的编制要求 3.2.4 客户开发常见方法和途径
4. 团队建设	4.1 团队组建	4.1.1 能协助进行直播销售团队人员招聘 4.1.2 能解决直播销售团队内部协作问题	4.1.1 人员招聘相关知识和流程 4.1.2 团队内部协调的方法技巧
	4.2 团队培训	4.2.1 能提出直播培训建议 4.2.2 能实施直播培训计划	4.2.1 直播培训的主要内容 4.2.2 直播培训的常规流程

C.4 技师/二级

技师/二级考评要求见C.4。

表 C.4 技师/二级考评要求表

职业功能	工作内容	操作技能要求	理论知识要求
1. 直播销售	1.1 直播引流	1.1.1 能引导直播间观众推广 1.1.2 能创造性进行直播引流	1.1.1 直播媒体平台的使用方法 1.1.2 流量投放规则与操作方法
	1.2 直播策划	1.2.1 能够预判热销直播产品 1.2.2 能创新直播销售主题 1.2.3 能制定个人品牌方案 1.2.4 能对直播产品合理定价 1.2.5 能制定直播应急预案	1.2.1 市场趋势分析方法和热销品特征 1.2.2 创新直播销售主题的方法与技巧 1.2.3 个人品牌定位的途径和塑造方法 1.2.4 产品定价的影响因素和常见方法 1.2.5 直播突发事件的处理原则与方法

表 C.4 技师/二级考评要求表（续）

职业功能	工作内容	操作技能要求	理论知识要求
1. 直播销售	1.3 直播销售	1.3.1 具备独特的直播控场风格 1.3.2 能设定直播销售周期目标 1.3.3 能建立直播销售规范流程 1.3.4 能创新直播引导下单的方法	1.3.1 语言艺术表达的技巧 1.3.2 销售目标的编制方法 1.3.3 直播流程的操作步骤 1.3.4 内容和精准销售的知识
	1.4 直播复盘	1.4.1 能分析直播产品成交转化率 1.4.2 能剖析退换货深层影响因素	1.4.1 成交转化率的计算方法 1.4.2 产品退换货的影响因素
2. 客户服务管理	2.1 客户管理	2.1.1 能对客户分类建群 2.1.2 能对客户分类管理 2.1.3 能制定客户忠诚度评价标准 2.1.4 能制定客户满意度评价标准	2.1.1 客户分类建群技巧 2.1.2 客户分类管理知识 2.1.3 反映客户满意度的指标 2.1.4 反映客户忠诚度的指标
3. 团队建设	3.1 团队组建	3.1.1 能明确直播销售团队各岗位职责要求 3.1.2 能组织直播销售团队人员的招聘选拔	3.1.1 岗位说明书的基本内容和规范表达 3.1.2 人员招聘的途径和招聘工作的要点
	3.2 团队培训	3.2.1 能制定直播培训计划 3.2.2 能评估直播培训效果	3.2.1 直播培训主要内容和常规流程 3.2.2 直播培训效果评估指标和方法
	3.3 业绩考核	3.3.1 能制定直播销售绩效考核标准 3.3.2 能制定直播销售的考评方案 3.3.3 能组织实施直播销售绩效考核	3.3.1 直播销售绩效的考核内容 3.3.2 直播销售考评方案的制定方法 3.3.3 绩效考核标准的设计方法

C.5 高级技师/一级

高级技师/一级考评要求见表C.5。

表 C.5 高级技师/一级考评要求表

职业功能	工作内容	操作技能要求	理论知识要求
1. 直播销售	1.1 直播策划	1.1.1 能打造直播热销产品 1.1.2 能够预测产品转化率 1.1.3 能进行系列产品定价 1.1.4 能制定整合销售计划 1.1.5 能预估直播销售效果 1.1.6 能审查直播销售方案	1.1.1 直播热销产品的打造方法 1.1.2 产品转化率预测分析方法 1.1.3 系列产品的常见定价方法 1.1.4 整合销售策略制定方法 1.1.5 直播销售效果评估方法 1.1.6 直播销售相关法律法规
	1.2 直播复盘	1.2.1 能够撰写产品数据分析报告 1.2.2 能撰写消费者数据分析报告 1.2.3 能够提出直播销售优化方案	1.2.1 数据分析报告写作原则 1.2.2 数据分析报告基本架构 1.2.3 提升复购率的常见方法
2. 客户服务管理	2.1 客户管理	2.1.1 能够制定客户分类管理策略 2.1.2 能够提出客户体系优化建议 2.1.3 能制定客户满意度管理方案 2.1.4 能制定客户忠诚度管理方案 2.1.5 能够制定客户深度开发方案	2.1.1 客户分类管理策略知识 2.1.2 客户体系优化常见方法 2.1.3 客户满意度的管理知识 2.1.4 客户忠诚度的管理知识 2.1.5 客户深度开发方法途径
3. 团队建设	3.1 团队组建	3.1.1 能根据业务需求搭建直播团队 3.1.2 能根据业务方向调整团队分工	3.1.1 团队架构的搭建方法 3.1.2 团队分工的调整方法
	3.2 团队培训	3.2.1 能够制定系统的直播培训框架 3.2.2 能组织资源开发直播培训项目	3.2.1 直播培训框架的基本内容 3.2.2 直播培训资源的基本要求
	3.3 业绩考核	3.3.1 能构建直播销售绩效考核体系 3.3.2 能开展直播销售绩效考评审定	3.3.1 绩效管理体系的构建方法 3.3.2 绩效考评审定的工作要领
	3.4 团队文化	3.4.1 能建立直播团队文化理念 3.4.2 能制定直播团队管理规范	3.4.1 文化理念的建立方法 3.4.2 管理规范的制定方法

参 考 文 献

- [1] T/CCPITCSC 060—2020 直播营销人员职业能力要求
 - [2] 全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国电子商务法：主席令第7号. 2019年
 - [3] 全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国商标法：主席令第29号. 2019年
 - [4] 全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国广告法：主席令第22号. 2021年
 - [5] 国务院信息化工作办公室. 关于印发《关于加强网络直播规范管理工作指导意见》的通知：国信办[2021]3号. 2021年
 - [6] 人力资源社会保障部办公厅，中共中央网络安全和信息化委员会办公室秘书局，国家广播电视总局办公厅. 关于颁布《互联网营销师国家职业技能标准》的通知：人社厅发[2021]79号. 2021年
-