

新商业背景下跨境电子商务核心能力研究

刘丹娜,孔焱,徐莎

(湖南科技职业学院,湖南长沙 410004)

摘要:在日益革新的新商业背景下,针对跨境电子商务核心能力开展研究与探索,旨在探讨新商业环境下人才核心能力要素及其与岗位间的内在联系,进而增进跨境电子商务人才与社会转型需求的契合度,为以体现商业新思维、探索商业新规律、融合商业新生态的新商业提供高素质技术技能人才支撑。

关键词:跨境电子商务;新商业;能力培养

【DOI】10.12231/j.issn.1000-8772.2021.22.037

随着“互联网+”的持续发展与深入推进,新理念、新技术、新模式不断深入各行各业,整合重构了各类资源与要素的同时,也推动了对行业核心能力内涵与外延的思考与讨论。在商业领域,自2020年以来,受新冠肺炎疫情的影响,全球范围的商业贸易更加倚重线上;同时随着我国持续深化“一带一路”战略,多措并举推动传统外贸向跨境电子商务转型,我国跨境电子商务零售进出口总值继续走高、发展动力充沛,已然成为商业领域稳增长、促转型的新引擎与新蓝海。而随着“互联网+”新商业的推进,从传统外贸转型升级的跨境电子商务人才能力是否契合社会 and 行业发展需求、岗位与人才核心能力如何匹配,主要核心能力应包括哪些要素等,成为了新商业背景下跨境电子商务领域新的研究方向。

本文拟从新商业背景下跨境电子商务核心能力开展研究与探索,旨在厘清新商业环境下核心能力要素,及其与岗位需求间的内在联系,进而增进跨境电子商务人才与社会转型需求的契合度,为以体现商业新思维、探索商业新规律、融合商业新生态的新商业提供人才支撑。

1 跨境电子商务人才能力现状

2018年,商务部等六部门出台跨境电商零售进口监管政策,在北京等37个城市试点运行;2020年,该政策进一步扩大至86个城市及海南全岛。2021年,商务部等六部门印发《关于扩大跨境电商零售进口试点、严格落实监管要求的通知》,跨境电商零售进口试点范围进一步扩大。同时随着“互联网+”的发展与推动,当前跨境电子商务已经对商业贸易及社会生活等诸多方面产生了深远的影响,中小企业、个人深入参与到跨境电子商务活动各个环节,跨境产业链条逐渐完善。

从行业发展现状来看,跨境电子商务作为不断发展的新兴贸易业态已成为推动社会经济发展的强大力量和重要推力,具有广阔的发展前景。未来几年内,我国跨境电子商务产业将迎来新一轮高速增长,然而伴随贸易快速发展的同时,企业对跨境电商人才的核心能力需求也在不断变化,与新商业环境相适应的人才储备明显不足,跨境电子商务专业人才缺乏及岗位能力不匹配成为行业常态。在经济结构转型升级和社会需求快速变化的新商业背景下,跨境电子商务人才需求除了熟悉国际贸易规则、掌握电子商务技术、具有网络营销经验与跟单核算等专业基础能力外,企业人才需求也逐渐呈现由“技能应用型”转向“多元复合型”特征,因此也对跨境电子商务行业岗位核心能力提出了具体要求。

2 跨境电子商务岗位类别与核心能力调研

基于对跨境电子商务人才能力现状及需求分析,通过对跨境电子商务岗位文献梳理、以及开设跨境电子商务相关岗位的企业进行调研分析,归纳了新商业背景下跨境电子商务岗位设置情况,主要包括跨境营销策划、跨境平台运营、跨境客户服务、跨境视觉设计、跨境网络编辑、国际物流通关等六大主要岗位类别。

表1 跨境电子商务主要岗位类别及岗位名称

岗位类别	岗位名称
跨境营销策划	营销策划总监、营销专员、国际市场推广专员
跨境平台运营	跨境运营主管、跨境运营专员
跨境客户服务	跨境客服主管、跨境客服专员
跨境美工设计	UI设计师、跨境美工专员
跨境网络编辑	网站开发专员、网络编辑
跨境物流通关	跨境物流主管、跨境物流专员、海外仓专员、仓库管理专员、通关专员、退税专员、各案专员

同时通过对六大主要岗位类别所对应的典型工作任务进行系统性梳理,分别针对跨境营销策划、跨境平台运营、跨境客户服务、跨境美工设计、跨境网络编辑、跨境物流通关岗位所对应的专业能力与职业素养进行归纳提炼(表2)。

3 新商业背景下跨境电子商务核心能力内涵

通过对新商业背景下跨境电子商务主要岗位与核心能力进行调研与探索,可以发现已有的跨境电子商务岗位多依托于国际贸易、电子商务等传统业态,其核心能力也多分为电子商务技能、国际贸易技能、国际物流技能、电子商务运营技能等,但在新商业背景环境下缺乏与创新、多元等综合素养的有机融合。根据前期调研情况,针对新商业背景下跨境电子商务六大岗位配置与其核心能力进行归纳提炼,梳理了新商业背景下以复合交互为特征的核心能力需求。

新商业背景下的跨境电子商务人才所需核心能力首先体现在专业能力上,根据六大岗位类别所对应的典型工作任务与企业调研需求,一名合格的跨境电子商务从业人员根据岗位不同应具备海外

基金项目:2020年度湖南科技职业学院校级科研课题(职教类一般)“新商业背景下跨境电子商务核心能力研究”(KJ20211);2019年湖南省职业院校教育教学改革研究项目“基于‘项目+产品’创新创业型移动商务专业人才培养模式研究与实践”(ZJGB2019073);2019年湖南省教育科学规划十三五重点课题“‘课程思政’融入高职商科‘54321’模式创新研究”(XJK19AZY001)。

表 2 跨境电子商务岗位工作任务及核心能力

岗位类别	典型工作任务	岗位核心能力
跨境营销策划	<ol style="list-style-type: none"> 1. 海外营销推广计划制订 2. 跨境平台营销推广 3. 跨境海外活动策划 4. 海外社交媒体营销 5. 搜索引擎推广 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 专业能力 <ol style="list-style-type: none"> (1) 能够针对不同国家和地区制订海外营销推广计划; (2) 能够熟悉跨境电商平台营销手法与及玩法策划; (3) 能够开展跨境内容运营选题规划、跨境海外活动策划; (4) 能够掌握海外社交媒体营销内容设计、形式创意与素材整理活动; (5) 能通过数据分析, 总结优化方法, 并形成可执行方案, 从而提升活动各项关键数据指标。 2. 职业素养 <ol style="list-style-type: none"> (1) 具备对国内外网络和社会热点的敏锐嗅觉与营销意识; (2) 具备进行用户画像及用户行为分析的能力, 具备良好的沟通协调能力; (3) 具备良好的团队合作精神, 执行力强, 效率高。
跨境平台运营	<ol style="list-style-type: none"> 1. 跨境电商网店网站建设 2. 跨境平台内容运营 3. 跨境平台日常维护 4. 跨境平台运营数据分析 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 专业能力 <ol style="list-style-type: none"> (1) 能够根据企业目标搭建跨境电子商务体系框架, 制订跨境电商平台总体运营方案; (2) 熟悉平台店铺运营规则, 能够进行跨境电商平台与自建网站日常运维优化; (3) 能够完成商品发布上传、搜索优化、付款支付、物流交付、在线服务等流程的操作; (4) 能够对用户量、新用户量、销量、付费量等常规平台运营数据指标检测; (5) 能够开展跨境平台粉丝互动, 提高粉丝活跃度和黏性; (6) 能够具备较强的数据分析能力, 找出跨境平台店铺问题并处理和提交方案, 可以独立运营策划和设计; (7) 能够收集同行及竞争产品的动态信息、进行分析与总结。 2. 职业素养 <ol style="list-style-type: none"> (1) 熟悉跨境商务运营环境、交易规则, 执行力强、效率高; (2) 具备准确把握行业发展形势, 根据数据变化监控与分析运营情况的素质。
跨境客户服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 售前业务咨询 2. 售中交易促成 3. 售后服务管理 4. 客户投诉处理 5. 客户回访及订单跟踪 6. 客户日常维护工作 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 专业能力 <ol style="list-style-type: none"> (1) 能够识别和描述企业的目标客户群体并进行用户分析; (2) 能够熟练使用电子邮件、平台内置工具等工具进行问题解答与处理; (3) 能够收集、处理客户一般投诉信息, 积极处理售后问题, 及时跟踪和解决负面评价; (4) 能够准确判断客户异议的类型, 掌握提问的技巧、将客户异议具体化的技巧, 掌握一般投诉的处理; (5) 能够关注客户动向, 根据客户反应及时引导客户, 避免客户流失; (6) 能够对客户进行分类, 根据不同客户制定和实施相应的客户服务政策, 不定期向客户传递服务信息, 建立良好的客户关系。 2. 职业素养 <ol style="list-style-type: none"> (1) 具备良好的英文书面理解能力与沟通素养, 具备服务意识、耐心和责任感, 工作积极主动; (2) 具备跨文化交际素养与良好的沟通交流能力, 懂得换位思考与消费者心理分析。
跨境美工设计	<ol style="list-style-type: none"> 1. 网店首页设计与制作 2. 商品详情页设计与制作 3. 网店自定义页面设计与制作 4. 商品图片拍摄及处理 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 专业能力 <ol style="list-style-type: none"> (1) 能够根据店铺定位, 对跨境店铺首页进行视觉营销设计; (2) 能根据店铺的经营理念和文化特色, 制作一个高辨识度的 Logo; (3) 能根据店铺的营销目标、商品卖点, 制作主题明确、风格统一的 Banner; (4) 能够完成跨境电商平台商品详情页制作与跨境电商平台

<p>跨境网络编辑</p> <p>1. 商品信息内容管理 2. 商品卖点挖掘与包装 3. 跨境网络平台更新 4. 跨境资讯信息撰写</p>	<p>设计装修。</p> <p>(5)能够根据商品信息,提炼卖点与特点,制作完整文案;</p> <p>(6)能够根据商品定位和目标人群,完成商品主图、商品细节图、商品营销图的设计与制作;</p> <p>(7)能够根据企业文化、品牌故事,对品牌宣传页进行设计;</p> <p>(8)能够根据店铺的营销需求,设置自定义活动页。</p> <p>2.职业素养</p> <p>(1)具备较强的审美意识,具备一定的色彩搭配意识,能够准确把握跨境店铺整体风格及视觉表现;</p> <p>(2)具备一定的语言素养,对国外人文、艺术、消费习惯等有一定的了解。</p> <p>1. 专业能力</p> <p>(1)能够根据商品特征,撰写跨境店铺商品信息及内容;</p> <p>(2)能够挖掘商品卖点,并且进行一定文字包装;</p> <p>(3)能够及时收集竞争对手相关文案信息,整理提炼差异化文案素材,完成跨境网络平台内容的定期更新;</p> <p>(4)能够紧跟热点资讯,结合企业文化、产品特点、目标市场情况等完成跨境店铺及平台相关信息撰写与推送;</p> <p>(5)能够负责网络相关内容的实时更新并做好维护管理,并根据数据反馈结果对文案内容进行调整优化。</p> <p>2. 职业素养</p> <p>(1)具备一定的网络编辑及销售型文案撰写思维,互联网思维以及开拓性思维素养强;</p> <p>(2)具备一定的数据与逻辑思维,具备敏锐的市场洞察力;</p> <p>(3)具备良好的跨文化沟通与交际能力,沟通交流能力强;</p>
<p>跨境物流通关</p> <p>1. 跨境物流方案设计 2. 跨境物流模板设置 3. 海外仓管理 4. 中外海关及贸易对接 5. 进出口退税及备案</p>	<p>1. 专业能力</p> <p>(1)能够熟知国际物流发货流程和规则,合理筛选物流合作供应商并把控费用;</p> <p>(2)能够高效盘点货物库存、核算海外仓成本,负责仓库的开发、建设以及维护;</p> <p>(3)能够负责进出口货物的运输及通关业务、以及通关装船等级等,并完成每月业务报表制作;</p> <p>(4)能够熟练操作跨境报以退税及电子口岸系统并跟进流程;</p> <p>(5)能够根据配送计划制作出口报关文件和进口报关文件,完成跨境贸易中相关备案流程并处理相应事宜;</p> <p>(6)进行跨境贸易账款核对,进行费用结算并处理货物保险。</p> <p>2. 职业素养</p> <p>(1)具备认真负责的态度,细心细致、吃苦耐劳;</p> <p>(2)具备良好的沟通组织能力,以及较强的问题解决能力;</p> <p>(3)具备较强的法律意识,熟悉与海关、商检、物流、外贸等相关的法律法规及政策。</p>

营销推广、跨境平台运营、跨境客户服务、跨境视觉设计、文案写作编辑、跨境物流仓储、外贸单证处理、商务数据分析等知识与技能储备,同时根据不同岗位需求不断提升相应岗位核心能力。其次,由于跨境电子商务对接新产业、新职业、新业态的变化与需求,除专业能力外,新商业背景下的跨境电子商务人才核心能力更需注重跨文化交际能力、互联网拓展能力、持续学习能力、工作协调能力、岗位发展迁移能力、批判性思维与创新意识等综合素养的培育。

参考文献

- [1]宋静静,姚威,徐晓慧.宁波跨境电子商务人才需求特征的调研分析[J].教育教学论坛,2020(44):141-143.
- [2]杨晓云,李洁.基于跨境电商人才岗位能力培养的国贸专业实践教学体系建设[J].河北职业教育,2020,4(04):73-76.
- [3]卢彰诚.“互联网+”时代产教深度融合的新商科人才培养模式研

究[J].科教文汇(下旬刊),2018(01):95-97.

[4]王瑞.新商业背景下职业院校电子商务专业人才培养体系的构建与探索[J].产业与科技论坛,2018,17(16):240-241.

[5]姚建凤.关于高职“新商科”人才培养理念的探索[J].中国商论,2018(14):187-188.

作者简介:刘丹娜(1994,5-),女,汉族,湖南长沙人,硕士研究生,讲师,研究方向:跨境电子商务、职业教育。

孔焱(1974,7-),男,汉族,湖南长沙人,硕士研究生,副教授,研究方向:会计学、教育理论研究。

徐莎(1986,11-),女,汉族,湖南长沙人,硕士研究生,讲师,研究方向:创新创业管理、职业教育。