

《客户服务管理师》职业标准

一、职业概况

1.1 职业名称

客户服务管理师

1.2 职业定义

通过提供产品和服务满足客户的需求，完成交易，并对交易现场的客户服务活动及相关事宜实施管理的人员。

1.3 职业等级

本职业共设三个等级，分别是客户服务管理师（国家职业资格三级）、客户服务管理师（国家职业资格二级）、客户服务管理师（国家职业资格一级）。

1.4 职业环境条件

企业组织正常生产经营活动中所具备的环境条件，可室内或室外，常温即可。

1.5 职业能力特征

具有较强的口头与文字表达能力、人际交往能力和组织沟通能力；具有较强的收集、整理、提取相关信息的能力和分析、推理、判断的能力；具有准确而有目的地对事件进行计划的能力；具有独立为客户服务的能力。

1.6 基本文化程度

大学专科或同等学历

1.7 鉴定要求

1.7.1 适用对象

从事或准备从事在与客户直接接触的环境中工作的人员，主要包括在第二产业和第三产业中从事客户服务管理的人员。

1.7.2 申报条件

级别名称	国家职业资格 级别	申报条件	
		资历	备注

客户服务管理师	三级	大学专科、本科或同等学历	1. 可申报模块鉴定 2. 从事相关职业岗位工作 2 年及以上者，可申报职业资格鉴定 3. 持有《高等学校学生职业资格证书》者可申报职业资格鉴定
		初级技术职称人员	可申报职业资格鉴定
		在校 MBA、相关专业研究生	可申报职业资格鉴定
客户服务管理师	二级	大学专科、本科或同等学历	1. 从事相关职业岗位工作 3 年及以上者 2. 持有《高等学校学生职业资格证书》，从事相关职业岗位工作 2 年及以上者
		在校 MBA、相关专业研究生	可申报职业资格鉴定
		中级及中级以上技术职称人员	可申报职业资格鉴定
		助理客户服务管理师	持有助理客户服务师职业资格证书 2 年及以上者
客户服务管理师	一级	大学专科、本科或同等学历	从事相关职业 4 年及以上者
		在校 MBA、相关专业研究生	可申报职业资格鉴定
		中级及中级以上技术职称人员	从事相关职业并客户服务管理师职业资格鉴定合格者
		客户服务管理师	持有客户服务师职业资格证书 2 年及以上者

1.7.3 鉴定方式

本职业鉴定采用非一体化鉴定方式，分为理论知识考试和操作技能考核两部分。采用计算机机考、笔试和口试方式进行。各鉴定项目均采用百分制，成绩满 60 分为合格。合格项目之成绩 2 年内有效，成绩不合格的项目需补考。所有鉴定项目成绩均合格，即为鉴定合格。

1.7.4 鉴定场所设备

理论知识机考在电脑房，需配备标准光源 4 台，计算机不少于 25 台，安装

Word、Excel 等普通软件，闭卷考试在标准教室内进行；操作技能考核的场地设施，应具备满足技能鉴定所要求的设备、仪器、材料和环境条件。

二、工作要求

2.1 “职业功能”、“工作内容”一览表

职业功能	工作内容		
	客户服务管理师 (三级)	客户服务管理师 (二级)	客户服务管理师 (一级)
客户服务概述	(一) 客户构成 (二) 客户服务的要素及影响因素		
客户服务部门	(一) 服务部门职责 (二) 客户服务职能专家 (三) 客户服务分层管理		
产品与客户服务	(一) 产品知识 (二) 客户服务技术		
客户服务的信息管理	(一) 客户服务信息收集 (二) 客户服务信息处理		
客户服务的沟通	(一) 客户服务沟通方式 (二) 客户服务沟通技巧 (三) 客户服务沟通障碍		
客户问题与投诉	(一) 客户问题与投诉 (二) 客户投诉的处理		

客户服务的价值		(一) 客户服务组织 (二) 个人典范的作用 (三) 留住客户	
客户服务系统的有效性		(一) 客户服务的有效性 (二) 客户服务档案系统 (三) 客户服务流程 (四) 有效的客户服务	
客户服务的沟通管理		(一) 客户服务沟通途径 (二) 客户服务沟通障碍 (三) 影响沟通的压力	
客户投诉管理		(一) 投诉原因分析 (二) 客户问题收集 (三) 投诉处理	
客户服务的变革管理		(一) 客户反馈信息 (二) 客户服务变革的影响因素 (三) 客户服务的改善	
网络时代的客户服务管理		(一) 电子商务运作 (二) 电子化客户服务	
客户服务中心管理			(一) 客户服务中心目标 (二) 客户服务中心现场管理 (三) 客户服务中心项目管理

人力 资源 管理			(一) 人员激励 (二) 绩效考核
客户 信息 资源 管理			(一) 客户信息资源 (二) 客户信息管理 (三) 客户信息数据库
客户 服务 质量 管理			(一) 全面质量管理 (二) 客户满意度
客户 服务 项目 管理			(一) 客户服务项目分析 (二) 客户服务项目实施 (三) 客户服务项目团队
客户 服务 成本 和效 益管 理			(一) 客户让渡价值知识 (二) 客户服务中心类型 (三) 客户服务中心成本 与效益 (四) 客户盈利率计算

2.2 各等级工作要求

本标准对客户管理师（三级）、客户服务管理师（二级）、客户服务管理师（一级）的专业知识和专业技能的要求，依次递进，即高级别的要求涵盖低级别的要求。

2.1.1 客户服务管理师（三级）工作要求

职业功能	工作内容	技能要求	专业知识要求	比重
一、 客户服务概述	1、客户构成	1. 能分析客户服务的环境 2. 能区分不同类型的客户	1. 外部客户与内部客户 2. 客户对企业的意义	20%
	2、客户服务的要素及影响因素	1. 能区分不同类型的客户服务 2. 能用图表解释满足客户期望重要性 3. 能画出客户服务问题管理流程图 4. 能分析不同组织中不同类型的客户服务 5. 能画出企业组织结构图 6. 能画出客户服务在组织结构图中的位置	1. 客户服务的地位与作用 2. 客户服务的基本要素 3. 客户服务的特点 4. 客户服务在不同组织中的作用 5. 提供不同客户服务的决定因素	
二、 客户服务部门	1、服务部门职责	1. 能理解并掌握客户服务部门职责和使命 2. 能充分认识客户服务部门与客户建立合作伙伴关系的重要性 3. 能识别客户服务部门与其他部门保持联系的最佳方式 4. 能说明其他部门的工作对客户的影响	1. 客户、客户服务部门涵义 2. 客户服务部门的职责和使命 3. 客户服务部门与其他部门合作的重要性 4. 客户服务部门从其他同事获得帮助的表现 5. 客户服务部门与客户的合作伙伴关系	

	2、客户服务职能专家	1. 能识别客户服务职能专家的作用及其主要工作任务 2. 能说明个人在提供客户服务中的重要性 3. 能说明树立个人典范的重要性	1. 客户服务职能专家的作用及主要工作任务 2. 客户服务人员的个人态度 个人在客户服务中的作用 3. 树立良好个人客户服务典范的重要性	15%
	3、客户服务分层管理	1. 能理解并掌握客户分层管理的内涵 2. 能做出客户服务工作说明书 3. 能设计提供满意客户服务的路线 4. 能理解并掌握企业系统和程序的作用 5. 能理解并掌握客户服务部门衡量绩效的指标	1. 有效客户服务的内容 2. 提供有效客户服务对个人素质和工作任务的要求 3. 客户服务实施计划的重要性 4. 企业系统和程序的作用 5. 客户服务部门绩效的衡量指标 6. 高绩效客户服务机制	
三、产品与	1、产品知识	1. 能分析产品的层次构成 2. 能理解并掌握客户服务人员获得产品知识的途径 3. 能示范产品特性向客户利益转变 4. 能说明现代技术在客户服务中的作用	1. 产品知识与客户服务的关系 2. 客户服务人员获得产品知识的途径 3. 产品特性转变成客户利益的原因	14%

客户服务	2、客户服务技术	1. 能调查客户服务人员所需技术技能的详细内容 2. 能掌握寻找、开发潜在客户的方法 3. 能掌握开发有效传播途径的方法 4. 能掌握吸引和维系客户的方法 5. 能熟练运用交际技能、个人技能、客户服务技术	1. 客户服务人员的技术技能要求及其作用 2. 客户服务人员的交际技能要求及其作用 3. 客户服务人员的个人技能要求及其作用 4. 客户服务技术的积极作用 5. 客户服务技术的消极作用 6. 客户服务技术的应用潜在客户寻找开发 7. 潜在客户的转化与市场拓展 8. 有效传播途径的开发 9. 客户的满意度和忠诚度 10. 吸引和维系客户的方法	
四、客户服务信息管理	1、客户服务信息收集	1. 能制作收集客户服务信息的流程图 2. 能理解并掌握信息收集的过程 3. 能熟练使用各种信息收集的方法与技术	1. 信息对客户部门的重要性 2. 客户服务部门信息收集的主要范围 3. 客户服务部门信息收集的过程 4. 客户服务部门信息收集的方法与技术	

	2、客户服务信息处理	1. 能分析与解释客户服务信息 2. 能说明在客户服务中提取相关信息的重要性 3. 能解释在客户服务中不能提取相关信息的原因 4. 能提出客户服务中不能提取相关信息的改进方案 5. 能正确运用各种信息储存系统	1. 客户服务信息的统计与分析 2. 客户服务信息的储存系统 3. 传统文档的类型 4. 计算机数据库信息 5. 个人数据库信息 6. 客户服务信息提取的重要性 7. 不能提取客户服务信息的原因 8. 不能提取客户服务信息的改进方案	17%
五、客户服务沟通	1、客户服务沟通方式	1. 能理解并掌握相关行业的运作模式和行业规范 2. 能分析客户服务沟通所涉及的要素 3. 能掌握常用的沟通工具 4. 能制订客户服务工作流程	1. 客户服务沟通的一般过程 2. 有效的客户服务沟通方式 3. 常用的客户服务沟通工具	14%

	2、客户服务沟通技巧	1. 能说明有效沟通的基本步骤 2. 能有效地运用非语言交流方式进行沟通 3. 能说明与领导、下属沟通的技巧 4. 能运用会议、电话、互联网沟通技巧 5. 能掌握及时回应客户需求技巧	1. 有效的客户服务沟通的基本步骤 2. 客户服务沟通中的倾听艺术 3. 与领导、下属沟通的技巧 4. 及时回应客户需求的重要性及其技巧	
	3、客户服务沟通障碍	1. 能分析并克服有效沟通的障碍 2. 能正确处理个人工作中的压力	1. 影响客户服务有效沟通的障碍 2. 克服客户服务沟通障碍的方法 3. 影响客户服务沟通的压力 4. 客户服务人员正确处理工作压力方式	
六、客户问题与投诉	1、客户问题与投诉	1. 能分析客户投诉问题的原因 2. 能分析客户投诉的影响	1. 客户投诉的重要性 2. 客户投诉的障碍 3. 客户投诉的内容 4. 客户投诉对企业内非客户服务部门的影响 5. 客户投诉问题的原因分析 6. 不能有效处理客户投诉的后果	15%

	2、客户投诉的处理	1. 能评估客户服务人员处理投诉的能力 2. 能掌握有效处理投诉的方法和步骤 3. 能灵活运用各种处理客户投诉的技巧 4. 能回复客户的投诉信件 5. 能自我控制处理投诉时的情绪	1. 处理客户投诉的原则与流程 2. 处理客户投诉的方法 3. 达成双赢处理效果的方法 4. 企业内部系统与程序解决客户投诉问题的局限 5. 客户服务人员主动处理客户投诉的必要性 6. 对客户服务人员投诉处理能力的评估	
相关基础知识	（一）职业道德 1、基本知识 2、职业守则 （二）基础知识 1、计算机与网络应用知识 2、电子商务基础知识 3、市场营销知识 4、现代企业基础知识			5%

2.1.2 客户服务管理师（二级）工作要求

职业功能	工作内容	技能要求	专业知识要求	比重
一、客户服务的价值	1、客户服务组织	1. 能画出不同类型服务组织结构图 2. 能指明客户服务在服务组织结构图中的位置 3. 能列出职能专家在客户服务中的作用 4. 能理解职能专家的弊端并提出克服方法	1. 客户服务的定义 2. 客户服务的组成部分 3. 不同类型的服务组织结构 4. 等级体系、权力、成就、支持的内涵 5. 客户服务的地位和作用 6. 职能专家在客户服务中的作用 7. 客户服务功能对其他工作功能的影响	17%
	2、个人典范的作用	1. 能说明员工个人经历在使客户受益中的作用 2. 能分析客户购买企业产品和服务的原因 3. 能说明客户服务人员树立个人典范是客户服务的关键	1. 客户购买企业产品和服务的原因 2. 客户服务人员树立个人典范的重要性	

二、 客户服务系统的 有效性	3、留住客户	1. 能精炼地概括客户服务宗旨 2. 能列出留住客户的“原则” 3. 能说明培育长期客户忠诚度的做法 4. 能说明国际知名公司的客户对其品牌保持忠诚的原因	1. 企业与客户合作开发新产品的重要性及其方式 2. 客户服务的实际操作和表达相结合的原因 3. 培育长期忠诚客户的做法	17%
	1、客户服务的有效性	1. 能阐述客户服务有效性的含义 2. 能分析客户服务系统可靠性的意义 3. 能掌握客户服务专业人员所需要的产品和服务知识	1. 系统客户服务的有效性 2. 个人客户服务的有效性 3. 客户服务专业人员掌握产品和服务知识的意义 4. 客户服务专业人员更新产品和服务知识的做法	
	2、客户服务档案系统	1. 能了解并掌握档案系统的种类及保存档案系统的必要性 2. 能说明维持企业服务有效性的书面及电子档案系统 3. 能说明客户档案系统与保证服务有效性关系	1. 维持服务有效性的档案系统 2. 档案系统的种类 3. 保存档案系统的必要性	
	3、客户服务流程	1. 能说明企业正规流程 2. 能说明企业非正规流程	1. 企业正规的流程 2. 企业非正规的流程	

	4、有效的客户服务	1. 能了解并掌握提高客户服务有效性的基本方法 2. 能设计积极的标语宣传公司客户服务的立场 3. 能理解个人态度、个人努力在提供客户服务中的作用 4. 能列出客户服务专业人员对客户服务有效性的作用 5. 能分析高效率客户服务团队的主要影响因素 6. 能理解并掌握客户关系管理个性化服务系统 7. 能理解并掌握顾客导向的营销模式以及数据库营销、一对一营销、权力营销、关系营销基本原理	1. 个人态度、个人努力在客户服务中的作用 2. 高效率客户服务团队的主要影响因素 3. 个性化服务系统 4. 顾客导向的营销模式 5. 数据库营销 6. 一对一营销 7. 权力营销 8. 关系营销 9. 客户关系管理	
三、客户服务的沟通管理	1、客户服务沟通途径	1. 能设计合适的正规和非正规交流形式 2. 能使用各种口头和非口头的表达方式进行交流 3. 能使用各种与内部客户进行信息交流的方式和手段 4. 能使用各种与外部客户进行信息交流的方式与手段	1. 全方位的沟通方式 2. 各种口头和非口头的沟通方式 3. 企业内部沟通的正规和非正规途径 4. 企业内部沟通的方式 5. 与外部客户进行信息交流的方式 6. 企业的外部沟通 7. 在沟通中有效影响别人	14%

	2、客户服务沟通障碍	1. 能设计克服交流障碍的方案	1. 客户与企业进行有效沟通的障碍及其克服方案 2. 客户服务人员向客户传递积极或消极信息的表现 3. 客户与企业之间需求的平衡	
	3、影响沟通的压力	1. 能做出自我评估, 分析造成压力的原因、影响以及解决办法	1. 影响客户服务沟通的压力 2. 服务供应商和客户双方之间产生压力的原因 3. 处理工作压力的做法	
四、客户投诉管理	1、投诉原因分析	1. 能说明客户投诉对企业的影响 2. 能识别客户问题 3. 能分析客户投诉的原因	1. 客户投诉对企业内与客户无直接联系工作部门的影响 2. 客户投诉的原因分析 3. 不能有效解决客户问题对企业和客户的影响	16%
	2、客户问题收集	1. 能制定客户接触计划 2. 能掌握收集、分析和筛选客户投诉信息的方法 3. 能编制并分析客户问题调查表	1. 收集、分析和筛选有关客户投诉信息的方法 2. 客户问题调查表的编制与分析	

	3、投诉处理	1. 能设计处理客户投诉问题的程序 2. 能制定处理客户投诉的规范和管理制度 3. 能制定处理顾客投诉的策略 4. 能掌握有效处理顾客投诉的方法和技巧	1. 处理客户投诉的方法与程序 2. 公司内部操作程序不足以圆满解决客户问题的原因 3. 团队努力对解决客户问题的意义 4. 有效处理客户投诉的技巧	
五、客户服务的变革管理	1、客户反馈信息	1. 能使用正确方法收集客户反馈的定性数据 2. 能使用正确方法收集客户反馈的定量数据 3. 能正确分析客户反馈的数据 4. 能准确表达客户反馈信息分析结果	1. 客户服务质量的定性数据及其收集方法 2. 客户服务质量的定量数据及其收集方法 3. 客户服务质量的数据分析	18%
	2、客户服务变革的影响因素	1. 能列举企业客户服务变革的影响因素及途径 2. 能对阻碍提高客户服务质量的因素提出整改措施	1. 影响企业客户服务变革的动力因素 2. 影响企业客户服务变革的阻碍因素及其克服的方法 3. 企业内阻碍实施有效变革的正规和非正规途径	

	3、客户服务的改善	1. 能说明个人或团队推动客户服务完善的途径 2. 能提出改进客户服务的可行方法 3. 能运用有效谈判的技巧 4. 能建立优质的客户服务标准 5. 能对客户服务人员的服务质量做出评估 6. 能分析团队在客户服务改善方面的作用 7. 能分析企业实施有效变革的正规和非正规途径 8. 能建立客户服务监督与评估系统	1. 利用客户反馈信息改善客户服务的方式 2. 谈判及有效谈判的重要性和技巧 3. 个人在客户服务改善方面的作用 4. 个人风险、个人正直、个人榜样的含义及其实际意义 5. 团队在客户服务改善方面的作用 6. 企业实施有效变革的正规和非正规途径 7. 客户服务的监督与评估 8. 优质客户服务标准的确立 9. 客户服务质量的评估	
六、网络时代客户服务管理	1、电子商务运作	1. 能正确认识电子商务的机遇与挑战 2. 能正确识别适合电子商务运作的产品 3. 能列举电子商务企业客户服务的内容 4. 能熟练使用各种电子商务的方法与技术	1. 电子商务的含义 2. 电子商务企业的概念 3. 各种电子商务的方法与技术 4. 适合电子商务运作的产品 5. 电子商务企业客户服务的内容	13%

	2、电子化客户服务项目	1. 能使用各种有效管理电子化客户服务项目的方法 2. 能使用正确的方法留住电子化客户 3. 能理解并掌握电子商务企业客户服务的工具支持系统	1. 电子化客户服务的成本 2. 电子化客户服务项目的开发 3. 电子化客户服务项目的管理 4. 电子商务企业客户服务的工具支持系统	
相关基础知识	（一）职业道德 1、基本知识 2、职业守则 （二）基础知识 1、计算机与网络应用知识 2、电子商务基础知识 3、市场营销知识 4、现代企业基础知识			5%

2.1.3 客户服务管理师（一级）工作要求

职业功能	工作内容	技能要求	专业知识要求	比重
一、客户服务中心管理	1、客户服务中心目标	1. 能确定客户服务中心目标与定位 2. 能制定商业发展计划 3. 能预测客户服务中心规模	1. 客户服务中心的目标与定位 2. 客户服务中心商业模式 3. 客户服务中心发展计划 4. 客户服务中心运营管理策略 5. 客户服务中心规模预测	17%

	2、客户服务中心现场管理	1. 能应用客户服务中心现场管理的主要手段 2. 能进行客户服务中心的自我监听 3. 能进行电话监听的质量评估 4. 能运用客户服务中心现场管理的支持性文档	1. 客户服务中心现场管理的内容 2. 客户服务中心现场管理的主要手段 3. 客户服务中心自我监听的应用 4. 客户服务中心电话监听的质量评估 5. 客户服务中心现场管理的支持性文档	
	3、客户服务中心项目管理	1. 能制定客户服务业务流程 2. 能设计客户服务组织结构 3. 能厘定客户服务人员的职责 4. 能制定客户服务中心服务规则	1. 客户服务中心业务流程 2. 客户服务中心项目管理 3. 客户服务中心服务规则 4. 客户服务组织结构设计	
二、人力资源管理	1、人员激励	1. 能全面理解并掌握激励的类型、策略 2. 能对客户服务人员进行晋升管理 3. 能对客户服务人员进行降职、调动和辞退管理 4. 能使用激励策略对员工进行恰当激励	1. 激励的原则 2. 激励的类型 3. 激励的策略 4. 人力资源的激励操作	17 %

	2、绩效考核	1. 能制定绩效考核的内容和流程 2. 能对客户服务人员进行绩效观察与面谈 3. 能正确实施客户服务的绩效改善	1. 客户服务绩效考核的内容与标准 2. 客户服务绩效考核的功能与流程 3. 客户服务绩效观察与面谈 4. 客户服务绩效的改进与辅导	
三、客户信息资源管理	1、客户信息资源	1. 能从各类信息资源中区分出与客户服务相关的信息范围 2. 能理解并掌握客户信息资源管理的要求 3. 能制定客户信息资源管理的流程	1. 客户信息的涵盖范围 2. 客户信息资源的管理要求 3. 客户信息资源的管理流程	16 %
	2、客户信息管理	1. 能正确运用客户信息的采集方法 2. 能对客户信息进行归纳与统计 3. 能对客户信息进行管理与核实	1. 客户信息的采集方法 2. 客户信息的管理与核实 3. 客户信息的归纳与统计	
	3、客户信息数据库	1. 能建立客户信息资源数据库 2. 能有效管理与维护客户信息资源数据库	1. 客户信息数据库的建立 2. 客户信息数据库的管理与维护	

四、 客户服务 质量管理	1、全面质量管理	1. 能灵活应用客户服务质量管理的原则 2. 能分析客户服务中的全面质量管理	1. 全面质量管理的含义 2. 客户服务在全面质量管理中的应用 3. 客户服务质量管理的原则 4. 客户服务质量管理分析	14 %
	2、客户满意度	1. 能理解并掌握客户满意度测试的目的和方法 2. 能使用 PDCA 循环进行客户服务质量管理 3. 能使用正确方法测试客户满意度 4. 能使用正确方法提高员工满意度	1. PDCA 循环 2. 客户满意度测试的目的 3. 客户满意度测试的方法 4. 提高员工满意度的方法	
五、 客户服务 项目管理	1、客户服务项目分析	1. 能分析客户服务项目管理的基本要素 2. 能分析客户服务项目成功的关键因素	1. 客户服务项目管理的基本要素 2. 客户服务项目成功的关键因素 3. 客户服务项目分析	16 %
	2、客户服务项目实施	1. 能制定客户服务项目解决方案 2. 能制定项目执行计划 3. 能对项目的实施进行控制和评估	1. 客户服务项目解决方案 2. 客户服务项目实施准备 3. 客户服务项目的实施 4. 客户服务项目的验收	

	3、客户服务项目团队	1. 能组建高效的客户服务项目团队 2. 能理解并掌握客户服务项目经理的职责与任务 3. 能运用激励方法进行项目团队建设	1. 客户服务项目经理 2. 客户服务项目团队的组建 3. 客户服务高绩效项目团队的建设 4. 客户服务项目团队的激励	
六、客户服务成本与效益管理	1、客户让渡价值知识	1. 能理解并掌握客户让渡价值理论 2. 能识别客户让渡价值与公司价值的关系	1. 客户让渡价值与价值让渡 2. 客户让渡价值的构成 3. 客户让渡价值与公司价值 4. 价值链与价值让渡网络 5. 客户让渡价值的识别	15 %
	2、客户服务中心类型	1. 能识别成本中心型客户服务中心 2. 能识别利润中心型客户服务中心	1. 服务中心的类型 2. 成本中心型客户服务中心 3. 利润中心型客户服务中心	

	3、客户服务中心成本与效益	1. 能识别客户服务成本控制的类型，使用 MS OFFICE 中文处理系统进行客户服务的成本与效益管理 2. 能有效控制客户服务成本 3. 能对不同类型的客户服务中心进行成本效益分析	1. 能了解并掌握财务会计的基本知识和技能 2. 客户服务的成本分析 3. 客户服务成本控制步骤 4. 客户服务效益管理 5. 营销型客户服务中心成本效益分析 6. 服务型客户服务中心成本效益分析	
	4、客户盈利率计算	1. 能计算分析客户盈利率	1. 客户盈利计算方法 2. 客户盈利率的分析	
相关基础知识	（一）职业道德 1、基本知识 2、职业守则 （二）基础知识 1、计算机与网络应用知识 2、电子商务基础知识 3、市场营销知识 4、现代企业基础知识			5%