

## 7306 工商管理类

专业代码 730601

专业名称 连锁经营与管理

基本修业年限 三年

### 职业面向

面向批发业、零售业的线上线下商品营业员和连锁经营管理师等职业，商品销售、客户服务、门店营运等岗位（群）。

### 培养目标定位

本专业培养德智体美劳全面发展，掌握扎实的科学文化基础和经济管理、连锁经营、市场营销、数据分析等知识，具备商品推销、客户关系维护、品类管理、商品陈列、线上线下门店营运、经营状况分析等能力，具有工匠精神和信息素养，能够从事连锁门店商品销售和门店运营等工作的技术技能人才。

### 主要专业能力要求

1. 具有消费者分析客户接待咨询、商品展示、沟通洽谈、转化促成、履约跟踪、售后服务等商品销售和商务沟通的能力；
2. 具有客户拓展、档案建立、分类管理、纠纷处理、满意度调研、会员管理等客户关系维护的能力；
3. 具有商品定位、商品订货、商品收货、商品储存、商品组配、商品配送等品类管理的能力；
4. 具有外观设计、动线设计、布局规划、商品陈列、氛围营造等能力；
5. 具有门店业务流程优化、门店业务操作、防损与安全管理、门店外围关系维护、突发事件处理、门店经营绩效评估等线下门店运营的能力；
6. 具有网店开设、网页设计优化、新媒体推广、销售转化、客服接待、订单执行等线上网店运营的能力；
7. 具有数据收集、数据处理、人货场数据分析、数据可视化、数据分析报告撰写等经营状况数字化分析的能力；
8. 具有绿色生产、环境保护、质量管理的能力；
9. 具有终身学习和可持续发展的能力。

## 主要专业课程与实习实训

**专业基础课程：**商品学基础、连锁经营与管理基础、数字营销基础、中华商业文化。

**专业核心课程：**推销与谈判、客户服务与管理、商品及品类管理、商品陈列与展示、市场调查、门店营运实务、网店运营、商业数据基础分析。

**实习实训：**对接真实职业场景或工作情境，在校内外进行陈列展示、商品销售、客户服务、门店营运、网店运营等实训。在品牌专卖店、超级市场、购物中心、新零售门店等场所进行岗位实习。

## 职业类证书举例

**职业技能等级证书：**品类管理、社交电商运营

## 接续专业举例

**接续高职专科专业举例：**连锁经营与管理、工商企业管理

**接续高职本科专业举例：**企业数字化管理、市场营销

**接续普通本科专业举例：**工商管理、零售业管理

专业代码 730602

专业名称 市场营销

基本修业年限 三年

## 职业面向

面向营销员、直播销售员等职业，销售业务代表、销售行政专员、市场推广专员、客户服务专员等岗位（群）。

## 培养目标定位

本专业培养德智体美劳全面发展，掌握扎实的科学文化基础知识和市场调研、商品销售、客户服务、数字营销技术等知识，具备市场信息收集、销售业务洽谈、数字营销、客户关系维护等能力，具有工匠精神和信息素养，能够从事线上线下商品销售和活动执行等工作的技术技能人才。

## 主要专业能力要求

1. 具有调查问卷发放、调查数据采集、数据整理统计、信息技术应用的能力；
2. 具有线上线下客户寻找、客户拜访、商品介绍、合同签订的能力；
3. 具有产品选品、直播销售、短视频制作推广的能力；

4. 具有社交营销、App 营销、小程序营销、数字营销技术应用的能力；
5. 具有客户资料管理、客户关怀、客户投诉处理的能力；
6. 具有智能客服语言转写标注、语义标注、视频标注的能力；
7. 具有终身学习和可持续发展的能力。

### 主要专业课程与实习实训

**专业基础课程：**商品学基础、商务礼仪与沟通、现代信息技术应用实务、中华商业文化。

**专业核心课程：**市场营销实务、市场调查实务、消费者心理分析、推销技术、互联网营销实务、数字互动营销、客户服务实务、智能客服数据标注。

**实习实训：**对接真实职业场景或工作情境，在校内外进行营销技能、直播销售、客户服务等实训。在商业企业或制造企业销售部、生产性实训基地、虚拟仿真实习基地等单位进行岗位实习。

### 职业类证书举例

**职业技能等级证书：**数字营销技术应用、新媒体营销、网店运营推广、跨境电商 B2B 数据运营、呼叫中心客户服务与管理

### 接续专业举例

**接续高职专科专业举例：**市场营销、商务管理

**接续高职本科专业举例：**市场营销

**接续普通本科专业举例：**市场营销、市场营销教育、工商管理、零售业管理

专业代码 730603

专业名称 客户信息服务

基本修业年限 三年

### 职业面向

面向软件和信息技术服务业的呼叫中心服务员、客户信息分析人员、客服机器人训练师等职业。

### 培养目标定位

本专业培养德智体美劳全面发展，掌握扎实的科学文化基础和经济管理、市场营销、信息技术、商务礼仪、多种社交工具使用等知识，具备交易促成、常规问题解答、纠纷

处理、客户画像、客服机器人训练等能力，具有工匠精神和信息素养，能够从事线上线  
下客户服务、客户信息分析、客服机器人训练等工作的技术技能人才。

### 主要专业能力要求

1. 具有商品推荐、订单催付、关联营销等交易促成的能力；
2. 具有规范业务用语、业务解答、信息录入、问题跟进等常规业务处理的能力；
3. 具有客户及自我情绪管控、客户诉求引导、解决投诉、客户回访等纠纷处理的能力；
4. 具有客户数据提取和整理、客户数据分析、服务评价数据分析、客户业务分析、数据报表管理等客户画像的能力；
5. 具有智能客服知识库和客户库配置、智能客服场景训练、智能客服应答测试、智能客服与客户维护等客服机器人训练的能力；
6. 具有数字技术、绿色生产、环境保护、安全防护、质量管理等能力；
7. 具有社会责任感和担当精神，掌握中华优秀传统商业文化讲仁爱、重民本、守诚信、崇正义等思想精髓；
8. 熟悉相关专业法律法规，依法从事工作；
9. 具有终身学习和可持续发展的能力。

### 主要专业课程与实习实训

**专业基础课程：**管理学基础、经济学基础、商品学基础、中华商业文化。

**专业核心课程：**速录速记实务、商务谈判与推销、客户服务实务、客户服务系统应用、客户心理学、办公自动化技术应用、情绪管理与压力舒缓、人工智能客服机器人训练实务。

**实习实训：**对接真实职业场景或工作情境，在校内外进行普通话及声音塑造、客户沟通技巧、智能客服机器人训练等实训。在政府机关和企事业单位的呼叫中心、电商企业客服基地、虚拟仿真实训基地等场所进行岗位实习。

### 职业类证书举例

**职业技能等级证书：**网店运营推广、呼叫中心客户服务与管理

### 接续专业举例

**接续高职专科专业举例：**市场营销

**接续高职本科专业举例：**市场营销

**接续普通本科专业举例：**市场营销