

邮政市场业务员

国家职业技能标准

(征求意见稿)

1 职业概况

1.1 职业名称

邮政市场业务员

1.2 职业编码

4-02-07-07

1.3 职业定义

从事邮政业务市场信息收集、客户开发、宣传推广和客户维护等工作的人员。

1.4 职业技能等级

本职业共设五个等级，分别为：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。

1.5 职业环境条件

室内、外。

1.6 职业能力特征

具有较强的观察、分析、策划、组织、沟通等能力，具有文字组织写作能力，掌握基本统计、调查、预测等方法，思维敏捷有创新性，心理素质稳定。

1.7 普通受教育程度

高中毕业（或同等学力）。

1.8 培训参考学时

五级/初级工 120 标准学时，四级/中级工 104 标准学时，三级/高级工 88 标准学时；二级/技师、一级/高级技师 72 标准学时。

1.9 职业技能鉴定要求

1.9.1 申报条件

——具备下列条件之一者，可申报五级/初级工

(1) 累计从事本职业或相关职业¹工作 1 年（含）以上

¹ 相关职业：邮政营业员、邮件分拣员、邮政投递员、邮件转运员、邮政储汇业务员、报刊业务员、集邮业务员、机要通信业务员、快递员、快件处理员等，下同。

(2) 本职业或相关职业学徒期满。

(3) 经本职业或相关职业五级/初级工正规培训达规定标准学时数，并取得结（毕）业证书。

——具备下列条件之一者，可申报四级/中级工

(1) 累计从事本职业或相关职业工作 4 年（含）以上。

(2) 取得本职业五级/初级工职业技能等级证书后，累计从事本职业或相关职业工作 3 年（含）以上。

(3) 取得本职业五级/初级职业技能等级证书后，累计从事本职业或相关职业工作 2 年（含）以上，经本职业或相关职业四级/中级工正规培训达规定标准学时数，并取得结（毕）业证书。

(4) 取得技工学校本专业或相关专业²毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）；或取得经评估论证、以中级技能为培养目标的中等及以上职业学校本专业或相关专业毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）。

——具备下列条件之一者，可申报三级/高级工

(1) 取得本职业四级/中级工职业技能等级证书后，累计从事本职业或相关职业工作 3 年（含）以上。

(2) 取得本职业四级/中级工职业技能等级证书后，累计从事本职业或相关职业工作 2 年（含）以上，经本职业或相关职业三级/高级工正规培训达规定标准学时数，并取得结（毕）业证书。

(3) 取得本职业四级/中级职业技能等级证书，并具有高级技工学校、技师学院毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）；或取得本职业四级

² 本专业或相关专业：邮政快递运营管理、邮政快递智能技术、邮政通信管理、邮政快递管理、邮政快递安全技术、服务外包、连锁经营与管理、客户信息服务、跨境电子商务、移动商务、艺术设计与制作、资产评估与管理、政府采购管理、金融服务与管理、金融科技应用、保险实务、信用管理、证券实务、国际金融、农村金融、会计信息管理、大数据与财务管理、大数据与会计、大数据与审计、统计与大数据分析、统计与会计核算、市场调查与统计分析、关务与外贸服务、服务外包、工商企业管理、连锁经营与管理、商务管理、移动商务、网络营销与直播电商、农村电子商务、商务数据分析与应用、航空物流管理、铁路物流管理、冷链物流技术与管理、港口物流管理、采购与供应管理、智能物流技术、供应链运营、文化创意与策划、文化产业经营与管理、物流工程技术、现代物流管理、企业数字化管理、经济统计学、国民经济管理、商务经济学、劳动经济学、财政学、金融学、金融工程、保险学、金融数学、经济与金融、精算学、互联网金融、金融科技、国际经济与贸易、贸易经济、国际经贸规则、统计学、应用统计学、工业设计、计算机科学与技术、管理科学、保密管理、市场营销、财务管理、国际商务、人力资源管理、审计学、劳动关系、零售业管理、公共事业管理、行政管理、档案学、电子商务、电子商务及法律、包装设计等，下同。

/中级工职业技能等级证书，并具有经评估论证、以高级技能为培养目标的高等职业学校本专业或相关专业毕业证书(含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生)。

(4) 具有大专及以上学历本专业或相关专业毕业证书，并取得本职业或相关职业四级/中级工职业技能等级证书后，累计从事本职业或相关职业或相关职业工作 2 年(含)以上。

——具备下列条件之一者，可申报二级/技师

(1) 取得本职业或相关职业三级/高级工职业技能等级证书后，累计从事本职业或相关职业工作 4 年(含)以上。

(2) 取得本职业或相关职业三级/高级工职业技能等级证书后，累计从事本职业或相关职业工作 3 年(含)以上，经本职业或相关职业技师正规培训达规定标准学时数，并取得结(毕)业证书。

(3) 取得本职业或相关职业三级/高级工职业技能等级证书的高级技工学校、技师学院毕业生，累计从事本职业或相关职业工作 3 年(含)以上；或取得本职业或相关职业预备技师证书的技师学院毕业生，累计从事本职业或相关职业 2 年(含)以上。

——具备下列条件之一者，可申报一级/高级技师

(1) 取得本职业或相关职业二级/技师职业技能等级证书后，累计从事本职业或相关职业工作 4 年(含)以上。

(2) 取得本职业或相关职业二级/技师职业技能等级证书后，累计从事本职业或相关职业工作 3 年(含)以上，经本职业或相关职业技师正规培训达规定标准学时数，并取得结(毕)业证书。

1.9.2 认定方式

理论知识考试、技能考核以及综合评审的方法和形式。理论知识考试以笔试、机考等方式为主，主要考核从业人员从事本职业应掌握的基本要求和相关知识要求；技能考核主要采用现场操作、模拟操作等方式进行，主要考核从业人员从事本职业应具备的技能水平；综合评审针对技师，采取审阅申报材料、答辩等方式进行全面评议和审查。

理论知识考试、技能考核和综合评审均实行百分制，成绩皆达 60 分(含)以上者为合格。

1.9.3 监考人员、考评人员与考生配比

理论知识考试中的监考人员与考生配比不低于 1:15，且每个考场不少于 2 名监考人员；技能考核考评员与考生的配比为 1:5，考评人员为 3 人（含）以上单数；综合评审委员为 3 人（含）以上单数。

1.9.4 认定时间

理论知识考试时间不少于 90 min；技能考核时间不少于 60 min；综合评审时间不少于 30 min。

1.9.5 认定场所设备

理论知识考试在标准教室或按考试系统配备的计算机机房内进行；技能考核在配备有相关设备和业务软件、模拟邮政市场业务的场所进行。

2 基本要求

2.1 职业道德

2.1.1 职业道德基本知识

2.1.2 职业守则

- (1) 爱岗敬业，恪尽职守。
- (2) 遵纪守法，严守秘密。
- (3) 诚实守信，礼貌待人。
- (4) 尊重客户，热情服务。
- (5) 拓展市场，双赢为本。

2.2 基础知识

2.2.1 邮政通信概述

- (1) 邮政通信的性质、特点、任务和服务方针。
- (2) 邮件的生产传递过程。
- (3) 地理知识和邮政通信网。

2.2.2 邮政业务基础知识

- (1) 国内邮件业务基础知识。
- (2) 国际邮件业务基础知识。

2.2.3 市场营销基本知识

- (1) 营销员的职能和素质。
- (2) 市场营销观念发展阶段。
- (3) 营销环境分析。
- (4) 消费者购买行为和消费心理分析。

2.2.4 相关法律、法规知识

- (1) 《中华人民共和国劳动法》相关知识。
- (2) 《中华人民共和国合同法》相关知识。
- (3) 《中华人民共和国广告法》相关知识。
- (4) 《中华人民共和国消费者权益保护法》相关知识。
- (5) 《中华人民共和国邮政法》相关知识。

3 工作要求

本标准对五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师的技能要求及相关知识要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

3.1 五级/初级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 营销准备	1.1 收集客户信息	1.1.1 能收集客户名称、办公地点、联系方式等基本信息 1.1.2 能对客户消费需求、支付能力等进行分析	1.1.1 客户基本信息搜集渠道和主要内容 1.1.2 客户购买需求分析方法，客户支付能力鉴定策略
	1.2 设计沟通方案	1.2.1 能根据客户需求选择匹配业务 1.2.2 能确定拜访目的 1.2.3 能准备名片、宣传单册、样品等销售工具	1.2.1 拜访目的设计技巧 1.2.2 拜访客户销售工具选择技巧
2. 客户开发	2.1 客户沟通	2.1.1 能向客户介绍邮政业务特点、种类、资费等内容 2.1.2 能将邮政业务与客户需求结合进行沟通	2.1.1 邮政业务特点、种类、资费等知识 2.1.2 陈述技巧
	2.2 化解异议	2.2.1 能化解需求异议 2.2.1 能化解价格异议	2.2.1 化解需求异议的方法 2.2.2 化解价格异议的方法
	2.3 促成交易	2.3.1 能识别客户询问价格、要求赠品等语言信号 2.3.2 能使用直接请求成交等方法提出成交建议	2.3.1 语言信号识别技巧 2.3.2 直接请求成交法
3. 客户管理	3.1 客户信息建档	3.1.1 能归纳整理客户信息 3.1.2 能建立客户档案	3.1.1 客户信息管理方法 3.1.2 客户档案的相关内容
	3.2 客户信息应用	3.2.1 能查询客户信息 3.2.2 能分析客户信息，归纳客户需求特点	3.2.1 查询客户信息的方法 3.2.2 客户信息归纳方法

3.2 四级/中级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 市场调研	1.1 市场调查	1.1.1 能设计市场调查提纲 1.1.2 能设计市场调查问卷	1.1.1 市场调查的程序、提纲设计内容 1.1.2 调查问卷设计原则、主要构成要素
	1.2 市场细分	1.2.1 能使用业务量、价格等单一标准进行市场细分 1.2.2 能确定目标市场	1.2.1 业务量、价格等市场细分标准 1.2.2 目标市场选择策略
2. 营销准备	2.1 收集客户信息	2.1.1 能确定目标客户的关键决策人 2.1.2 能收集整理客户生产经营状况、组织架构等关键信息 2.1.3 能收集整理客户周年庆典、新产品上市等重大营销信息	2.1.1 关键决策人确定技巧 2.1.2 客户信息收集的主要方法
	2.2 设计沟通方案	2.2.1 能制定拜访计划 2.2.2 能选择确定客户接近方法	2.2.1 拜访计划设计要点 2.2.2 客户接近方法
3. 客户开发	3.1 客户沟通	3.1.1 能运用 FABE 模式介绍邮政业务 3.1.2 能挖掘客户潜在需求	3.1.1 FABE 模式内涵及应用 3.1.2 挖掘客户潜在需求的主要方法
	3.2 化解异议	3.2.1 能化解服务异议 3.2.2 能化解购买时间异议	3.2.1 化解服务异议的方法 3.2.2 化解购买时间异议的方法
	3.3 促成交易	3.3.1 能识别客户征询其他人意见等动作信号和事态信号 3.3.2 能使用最后机会成交、假定成交等方法提出成交建议	3.3.1 动作信号、事态信号识别技巧 3.3.2 最后机会成交法、假定成交法
	3.4 客户维护	3.4.1 能通过日常联系、节日慰问等方式进行客户维护 3.4.2 能进行业务交叉销售	3.4.1 日常联系、节日慰问等客户维护方法 3.4.2 交叉销售的思路和方法
4. 营销策划	4.1 业务宣传	4.1.1 能制定业务宣传计划 4.1.2 能针对不同客户宣传业务	4.1.1 宣传计划制定要点 4.1.2 客户促销手段运用
	4.2 活动策划	4.2.1 能策划营销活动 4.2.2 能实施营销活动	4.2.1 营销活动策划技巧 4.2.2 营销活动实施流程

3.3 三级/高级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 市场调研	1.1 市场调查	1.1.1 能拟定市场调查方案 1.1.2 能归纳整理市场信息	1.1.1 市场调查方案内容及编写要求 1.1.2 市场调查资料定性分析方法
	1.2 市场细分	1.2.1 能使用地理环境、用邮状况等标准进行市场细分 1.2.2 能通过市场细分进行市场定位	1.2.1 地理环境、用邮状况等细分标准 1.2.2 市场定位相关知识
2. 营销准备	2.1 收集客户信息	2.1.1 能判断客户购买过程 2.1.2 能进行客户消费心理分析	2.1.1 购买行为分析方法 2.1.2 消费心理相关知识
	2.2 设计沟通方案	2.2.1 能根据客户组织结构和客户类型，确定沟通对象和方式 2.2.3 能撰写大客户营销方案	2.2.1 客户购买决策权鉴定策略 2.2.2 大客户营销方案撰写内容及技巧
3. 客户开发	3.1 客户沟通	3.1.1 能捕捉客户需求等关键信息 3.1.2 能引导客户需求	3.1.1 倾听技巧 3.1.2 提问技巧
	3.2 化解异议	3.2.1 能化解产品异议 3.2.2 能化解权力异议	3.2.1 化解产品异议技巧 3.2.2 化解权力异议技巧
	3.3 促成交易	3.3.1 能使用优惠成交等方法提出成交建议 3.3.2 能挖掘客户的潜在价值	3.3.1 优惠成交法 3.3.2 客户的潜在价值挖掘思路和方法
4. 营销策划	4.1 业务宣传	4.1.1 能采用多媒体技术制作宣传材料 4.1.2 能运用新技术、新媒体介绍宣传业务	4.1.1 图文编辑及应用技巧 4.1.2 视频剪辑及应用技巧 4.1.3 新媒体营销相关知识
	4.2 方案策划	4.2.1 能制定项目营销方案 4.2.2 能实施项目营销方案	4.2.1 项目营销方案内容及策划技巧 4.2.2 渠道策略、价格策略、人员推销策略

3.4 二级/技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 市场调研	1.1 市场调查	1.1.2 能指导团队进行市场调查 1.1.2 能撰写市场调查报告	1.1.1 市场调查报告内容和撰写技巧 1.1.2 市场调查资料定量分析方法
	1.2 市场预测分析	1.2.1 能预测未来邮政市场的变化趋势 1.2.2 能分析邮政企业的营销策略	1.2.1 定性预测方法 1.2.2 营销策略分析方法
2. 营销准备	2.1 收集客户信息	2.1.1 能收集行业客户信息 2.1.2 能对行业客户进行需求分析	2.1.1 行业客户的分类 2.1.2 行业客户需求分析方法
	2.2 设计沟通方案	2.2.1 能归纳分析行业客户的特点 2.2.2 能制定行业客户沟通方案	2.2.1 行业客户特点分析方法 2.2.2 行业客户沟通方案撰写要点及注意事项
3. 客户开发	3.1 客户沟通	3.1.1 能为行业客户提供业务咨询 3.1.2 能妥善处理客户投诉	3.1.1 沟通技巧运用 3.1.2 处理投诉的方法和技巧
	3.3 促成交易	3.3.1 能根据客户要求创新产品 3.3.2 能设计行业客户维护方法	3.3.1 新产品开发策略 3.3.2 行业客户消费特点及维护方法
4. 营销策划	4.1 业务宣传	4.1.1 能策划综合宣传方案 4.1.2 能整合内外部资源开展业务宣传工作	4.1.1 广告促销策略 4.1.2 公共关系工具内容
	4.2 方案策划	4.2.1 能策划综合营销解决方案 4.2.2 能实施综合营销解决方案	4.2.1 综合营销方案内容及策划技巧 4.2.2 业务协同、综合营销相关知识
5. 培训指导	5.1 业务培训	5.1.1 能宣贯营销项目 5.1.2 能开展营销项目培训	5.1.1 培训授课方法 5.1.2 培训授课技巧
	5.2 营销指导	5.2.1 能分析总结客户开发案例 5.2.2 能指导初、中、高级营销员开发客户	5.2.1 案例分析归纳技巧 5.2.2 销售技巧相关知识

3.5 一级/高级技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 市场调研	1.1 市场调查	1.1.1 能制定校园、电商等重点市场的调查方案，并实施 1.1.2 能制定新业务的调研、开发方案	1.1.1 校园、电商等重点市场特征及需求特点 1.1.2 邮政新业务相关知识
	1.2 市场预测分析	1.2.1 能撰写市场预测报告 1.2.2 能预测新业务发展趋势，提出营销人员配置的建议	1.2.1 定量预测方法 1.2.2 市场预测报告写作技巧 1.2.3 营销人员配置方法
2. 客户开发	2.1 客户沟通	2.1.1 能设计针对不同目标客户的沟通话术 2.1.2 能归纳提炼化解各种异议的话术	2.1.1 不同类型目标客户的需求特点 2.1.2 话术提炼技巧
	2.2 促成交易	2.2.1 能创新促成成交的方法 2.2.2 能创新客户深度开发的方法	2.2.1 客户关系管理方法 2.2.2 客户深度开发方法
3. 营销策划	3.1 业务宣传	3.1.1 能对邮政业务宣传进行效果评估 3.1.2 能制定有媒体参加的各种业务宣传活动方案，并实施	3.1.1 业务宣传效果评估指标和方法 3.1.2 邮政营销效益评价指标及方法
	3.2 方案策划	3.2.1 能进行新业务营销方案策划 3.2.2 能运用互联网等新媒体手段策划邮政业务营销方案	3.2.1 新业务推广策略 3.2.3 互联网营销相关知识
4. 培训指导	4.1 业务培训	4.1.1 能制定培训计划 4.1.1 能制作培训课件	4.1.1 培训计划编写要求 4.1.2 培训课件制作技巧
	4.2 营销指导	4.2.1 能编写业务培训手册 4.2.2 能指导开展业务培训	4.2.1 培训手册编写方法与技巧 4.2.2 培训组织与管理相关知识

4 权重表

4.1 理论知识权重表

项目 \ 技能等级		技能等级				
		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 (%)
基本要求	职业道德	5	5	5	3	3
	基础知识	35	32	30	28	25
相关知识 要求	市场调研	—	15	20	22	22
	营销准备	25	18	10	5	—
	客户开发	25	20	20	15	15
	客户管理	10	—	—	—	—
	营销策划	—	10	15	22	25
	培训指导	—	—	—	5	10
合计		100	100	100	100	100

4.2 操作技能权重表

项目 \ 技能等级		技能等级				
		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 (%)
技能 要求	市场调研	—	20	23	25	25
	营销准备	30	20	15	5	—
	客户开发	50	45	37	20	15
	客户管理	20	—	—	—	—
	营销策划	—	15	25	30	35
	培训指导	—	—	—	20	25
合计		100	100	100	100	100