

高职院校电商专业毕业生就业创业的素质和能力研究

邓思琴

(娄底职业技术学院 湖南娄底 417000)

摘要: 随着“互联网+”的深入,国内电商的发展非常迅猛,不断涌现的电商服务新模式为社会创造了大量就业岗位。电子商务为高职院校特殊群体毕业生提供了全新的就业创业模式和途径。高职院校特殊群体毕业生可以对标网络客服专员、网店美工专员、网络推广专员、数据分析和运营专员、网店仓储专员等电商岗位的素质和能力要求,扬长避短,择优就业创业。

关键词: 高职院校;特殊群体毕业生;电子商务;就业创业;素质能力

本文索引: 邓思琴.高职院校电商专业毕业生就业创业的素质和能力研究[J].商展经济,2022(13):113-115.

中图分类号: F240

文献标识码: A

电子商务具有岗位丰富、形式灵活、门槛较低、投入不高、易出成效等特点,能够克服高职院校特殊群体毕业生在形象、心理、学历、资金、市场经验等方面的先天不足,为高职院校特殊群体毕业生提供了全新的就业创业模式和途径。

1 高职院校特殊群体毕业生电商就业创业的岗位素质和能力要求

电子商务的初始岗位主要包括网络客服专员、网店美工专员、网络推广专员、数据分析和运营专员、网店仓储专员五种类型。高职院校特殊群体毕业生在选择电商就业创业岗位前,需要全面了解每个工作岗位对应的素质和能力要求。

1.1 网络客服专员岗位素质和能力要求

网络客服专员是基于互联网的一种客户服务工作,工作内容主要包括在线引导客户购物,解答客户问题,提供技术支持,消除客户不满情绪等。网络客服专员必须熟悉常见的电子商务平台,如淘宝、天猫、拼多多等,掌握网络购物的基本流程及用户操作,熟悉阿里旺旺、QQ、微信等在线交流平台,每分钟打字速度在60字以上,会设置自定义快捷回复,具备良好的语言表达能力和沟通交流能力,能够快速解决售前、售中和售后的常规问题,具备一定的销售引导技巧和客户投诉等突发事件危机处理的能力,能够熟练使用Word、Excel等办公软件,具备数据统计的基

础能力。

1.2 网店美工专员岗位素质和能力要求

网店美工专员主要负责网店的装修工作,为店铺设计制作LOGO、招牌、产品主图、海报、首页、详情页。网店美工专员必须精通Dreamweaver、Photoshop等网页设计和图片处理软件,熟悉视觉营销的理念、美工设计的思路,能够根据企业、店铺定位,结合产品调性和目标人群喜好设计并制作网店的常用图片,并根据平台要求装修店铺。精美独特的店铺设计能让顾客过目不忘,增加客户好感和信任度,从而增加店铺的销量。要想形成精美独特的装修效果,网店美工专员的审美能力和文案功底至关重要。

1.3 网络推广专员岗位素质和能力要求

网络推广专员主要负责企业或店铺的网络推广,典型的工作任务包括淘宝、天猫、京东、拼多多、唯品会等传统电商平台的各类大型营销活动的报名、策划、实施和效果评估,店铺在电商平台的自然搜索排名和竞价排名的优化,企业或店铺在微信、微博、百家号、头条号、抖音、快手、小红书等新媒体平台的宣传和推广。网络推广专员必须熟悉常见网络平台的流量分发机制、竞价排名规则,能够及时跟踪行业动态,掌握竞争对手的市场动作方式,熟练运用各种网络平台和网络工具推广企业或店铺,并能熟练运用各种推广效果分析工具对推广效果进行量化和非量化的分析总结。有创意的、有趣味的营销活动更能引起网友

基金项目: 2021—2022年度湖南省职业教育与成人教育学会科研规划课题“‘互联网+’背景下高职院校特殊群体毕业生电商就业帮扶的模式与路径研究”(XH2021108)阶段性研究成果。

作者简介: 邓思琴(1986-),女,湖南郴州人,讲师,研究方向:电子商务与新媒体运营。

的关注,为此网络推广专员还要有较强的创新能力和活动策划能力。

1.4 数据分析和运营专员岗位素质和能力要求

数据分析和运营专员的主要工作任务是分析企业或店铺的流量数据、用户数据、行业数据、销售数据、利润数据等数据指标,并根据数据的反馈调整企业或店铺的商品选择、定价策略、活动策划、店铺推广及客户管理,不断优化运营方案。数据分析和运营专员必须熟悉电子商务中店铺数据分析的步骤、方法和技巧,能够从选品、定价、引流、转化、售后等方面为企业或店铺进行系统全面的数据化运营分析。因此,数据分析和运营专员必须具备较强的逻辑思维能力。

1.5 网店仓储专员岗位素质和能力要求

网店仓储专员主要负责管理企业或店铺的仓库物资及产品的进出,合理设置各类物资和产品的明细账簿和台账,做好各类物资和产品的日常核查及定期盘点工作,根据订单打包发货,填写制作物流运输单据。网店仓储专员必须熟悉供应链的各个部门和配送的各个环节,能娴熟地使用电脑,熟练操作Word、Excel等办公软件,熟悉仓储物流作业流程。

2 高职院校特殊群体毕业生电商就业创业的素质和能力自我评估

课题组选取省内十几所高职院校进行走访调研,通过班级群、访谈、邮件及电话等途径发放调查问卷,对学业困难型、经济困难型、身体缺陷型、心理缺陷型、少数民族型、女大学生型六种特殊群体应届毕业生进行问卷调查,最终收集问卷400份,有效问卷389份,回收率97.25%(见表1),数据具有一定的代表性。

表1 样本构成情况

分组	人数	百分比(%)
学业困难型	70	17.5
经济困难型	68	17
身体缺陷型	65	16.25
心理缺陷型	63	15.75
少数民族型	64	16
女大学生型	70	17.5

2.1 电商就业创业的接受度分析

在受访的400人中,有290人明确表示愿意从事电商就业创业,占比72.5%;78人对电商就业创业持中立态度,占比19.5%;只有32人表示对电子商务不感兴趣,占比8%;根据数据统计结果可以看出,高职院校特殊群体毕业生普遍对电商就业创业的接受度较高。

2.2 电商就业创业偏爱岗位分析

愿意从事电商就业创业的290名受访者中,偏爱网络客服岗位的有62人;偏爱网店美工岗位的有40人;偏爱网

络推广岗位的有112人;偏爱数据分析和运营岗位的有24人;偏爱网店仓储岗位的有52人。因为受访者来自不同专业,除了电子商务专业的学生比较熟悉专业知识和技能外,其他专业的学生对网店美工、数据分析和运营方面的知识不熟悉,所以偏爱网络客服、网络推广和网店仓储岗位的人群占比更高。

2.3 电商就业创业素质和能力自我评估

在受访的400人中,有124人对自己电商就业创业能力的评价比较低,有276人认为自己的电商就业创业能力还远远不够或者没有。大部分受访者认为,自己在形象、心理、学历、资金、市场经验等方面存在不足,也没有进行过电商专业知识和技能的系统训练,暂时不完全具备电商就业创业的条件。

3 高职院校特殊群体毕业生电商就业创业的素质和能力优化提升

《2020年度中国电商人才状况调查报告》显示,电商企业最看重求职者的五项素质和能力分别是工作执行能力、持续学习能力、专业知识和技能、责任心和敬业度、积极主动有目标感。高职院校特殊群体毕业生需要在以上五个方面下功夫,提升职业素质,同时还要对标网络客服、网店美工、网络推广、数据分析和运营、网店仓储岗位的素质和能力要求,发挥优势,补齐短板,才能将就业创业之路走得更长远。

3.1 学业困难型特殊群体毕业生电商就业创业的素质和能力优化提升

学业困难型特殊群体毕业生大多学习底子薄、能力差,缺乏学习主动性和学习兴趣,部分学生甚至无法正常完成学业取得学位。大部分电商企业在招聘新人时更看重的是从业者的操作能力而非学历,这在一定程度上降低了学业困难型特殊群体毕业生求职的门槛。但是,学业困难型特殊群体毕业生必须根据自身的优势特长、兴趣爱好,激发出自身潜在的学习动力和学习能力,考取电商就业岗位相应的职业资格证书,增加就业砝码。比如,部分学业困难型特殊群体毕业生虽然不喜欢学习枯燥的专业知识,但是喜欢发微博、拍短视频、玩直播,愿意展现独特的自我,他们可以投入更多精力研究新媒体,学习推广文案的创意构思与写作、种草短视频的内容策划与拍摄制作、直播带货脚本和直播话术设计,反复练习直播话术,并考取新媒体技术1+X证书、直播电商1+X证书、农产品电商运营1+X证书等职业资格证书,增加自身就业砝码。

3.2 经济困难型特殊群体毕业生电商就业创业的素质和能力优化提升

经济困难型特殊群体毕业生大多来自偏远农村城镇

低收入家庭,部分经济困难型毕业生吃苦耐劳,学习动力足,具有一定的校外兼职工作经验,是最受电商企业欢迎的求职者。但也有部分经济困难型毕业生由于经济压力导致比较自卑,欠缺表达能力、社交能力,如果想要从事网络客服等工作岗位,则需要提升语言表达能力和沟通交流能力,树立自信。此外,经济困难型特殊群体毕业生迫切希望通过就业减轻家里的经济负担,如果想要拿到更高级别的工资待遇,则需要以更高的标准要求自己,注意提升创新能力、管理能力、洞察能力,争取成为网络客服经理、网店美工主管、网络营销经理、网店运营经理甚至运营总监和销售总监等企业中层管理人员。

3.3 身体缺陷型特殊群体毕业生电商就业创业的素质和能力优化提升

身体缺陷型特殊群体毕业生因存在先天或后天的身体残疾,或患有身体疾病,或者因身高、体型、容貌、气质等形象欠佳,在求职过程中屡屡碰壁。企业电子商务活动的策划与运作绝大部分环节都是在电脑上操作完成,对肢体残缺的特殊群体毕业生提出了巨大挑战,需要克服自身困难通过反复练习,提高电脑操作速度才能胜任电商工作岗位职责。外形条件欠佳的特殊群体毕业生如果从事短视频、直播类新媒体平台的推广和运营工作,一方面需要进行外在形象包装、形体礼仪训练,提升形象气质;另一方面需要练习才艺特长,通过内在才华吸引流量关注。

3.4 心理缺陷型特殊群体毕业生电商就业创业的素质和能力优化提升

心理缺陷型特殊群体毕业生的心理调节能力、承受能力相对较弱,存在一定的性格缺陷和情感缺陷。有的不愿与人相处,有的内心敏感脆弱,容易出现焦虑、失眠、抑郁、自闭、敏感、多疑狂躁等状态。良好的人际交往和沟通能力是从事电商工作的必备素质,尤其是网络客服专员每

天要接待大量客户,甚至会遇到各种棘手问题。心理缺陷型特殊群体毕业生如果从事网络客服等电商工作,必须学会自我调节,做好心理准备,增强心理承受能力和应变能力,以积极的心态投入工作中。

3.5 少数民族型特殊群体毕业生电商就业创业的素质和能力优化提升

少数民族型特殊群体毕业生因从小接触的是本民族的语言,汉语理解能力、表达能力较差,导致他们在工作存在一定的交流障碍,如果想要从事网络客服等工作,必须提升汉语理解能力、表达能力,从而提升人际沟通能力。另外,少数民族地区的经济发展水平和教育水平相对落后,少数民族型特殊群体毕业生的计算机操作能力和审美能力普遍欠缺,如果想要从事网店美工等工作,必须熟练掌握Dreamweaver、Photoshop等计算机软件操作,树立视觉营销的理念。

3.6 女大学生型特殊群体毕业生电商就业创业的素质和能力优化提升

女大学生型特殊群体毕业生受家庭角色、生理期、生育期等因素的影响,在求职时普遍会受到性别歧视。女大学生型特殊群体毕业生可以选择一些劳动强度较小、工作时间较灵活的电子商务工作岗位,实现家庭和事业的平衡。条件成熟的女大学生型特殊群体毕业生还可以开展电子商务创业,比如经营自己的网店,在微信公众号、微博、百家号、头条号、抖音、快手等新媒体平台推广自己的店铺和产品。但是电子商务创业对创业者的综合能力要求较高,除了要掌握电子商务的专业知识和技能,还要有持续学习的能力、良好的心态和强大的抗压能力。此外,女大学生型特殊群体毕业生如果想要从事数据分析和运营工作,必须提升逻辑思维能力和归纳分析能力。

参考文献

- [1] 2020年度中国电商人才状况调查报告[R].网经社电子商务研究中心,2021.
- [2] 俞馥郁.家庭经济困难大学生就业创业教育管理工作的模式探究[J].教育信息化论坛,2021(10):99-100.
- [3] 孙文倩,欧阳文珍,储东巍.少数民族大学生心理特征及其教育对策[J].沈阳农业大学学报(社会科学版),2014(6):701-703.
- [4] 葛明,严世立.加快发展外贸新业态新模式对大学生就业的影响[J].中国大学生就业,2021(17):18-19.
- [5] 郭念伟,张宇迪.社会融入视角下残疾人电子商务培训问题研究[J].社会福利(理论版),2021(7):50-58.
- [6] 唐琼.后疫情时代电商直播助力产业扶贫对策研究[J].安徽农业科学,2021(12):49.
- [7] 陈欣.跨境电商校企合作人才培养问题探究[J].科技视界,2022(1):151-152.
- [8] 王伟.职业院校服务地方电子商务产业路径探索[J].电脑知识与技术,2021(11):260-261.