

高职跨境电商岗位人才需求调研与培养研究

聂爽爽,马艳丽,池瑜莉

(绍兴职业技术学院,浙江绍兴 312000)

【摘要】文章通过对跨境电商岗位信息进行数据收集,通过分类汇总以及文本挖掘,整理出了跨境电商运营、美工、客服、销售、跨境物流管理岗位等五大类岗位。通过分析得出五大类典型岗位知识技能要求以及素养要求,并对跨境电商从业人员进行网上调研,分析典型岗位技能要求情况,最后得出跨境电商人才需求现状,并为高职院校开设跨境电商专业提出了一些思路和建议。

【关键词】跨境电商岗位;人才需求;人才培养

【doi:10.3969/j.issn.2095-7661.2021.01.030】

【中图分类号】F724.6

【文献标识码】A

【文章编号】2095-7661(2021)01-0103-04

Research on the Survey of Talent Demand and Cultivation for Cross-border E-commerce Positions

NIE Shuang-shuang, MA Yan-li, CHI Yu-li

(Shaoxing Vocational and Technical College, Shaoxing, Zhejiang, China 312000)

Abstract:Through data collection, classification and text mining of cross-border e-commerce job information, it sorts out five categories of positions, including cross-border e-commerce operations, art, customer service, sales, and cross-border logistics management. Through analysis, the knowledge skill and literacy requirements of five types of typical positions are obtained, and online surveys of cross-border e-commerce practitioners are conducted to analyze the skill requirements of typical positions. Finally, it draws out the current situation of cross-border e-commerce talent demand, and puts forward some ideas and suggestions for the establishment of cross-border e-commerce majors in higher vocational colleges.

Keywords:cross-border e-commerce positions; talent demand; talent cultivation

1 研究背景

我国电子商务的快速发展,推动了跨境电商模式的出现,跨境电商企业销售的产品品类和销售市场更加多元化,企业对跨境电商人才的要求和需求也不断提高^[1]。随着国内各大跨境电商平台的迅速发展以及中小型企业转型生机,急需复合型跨境电商外贸人才^[2]。为了更好地顺应电商行业的发展,更好地了解跨境电商岗位的需求,培养适应时代需求的新型外贸人才,制定高职院校的跨境电商人才培养方案,本文对跨境电商岗位进行了调研分析。

2 跨境电商岗位人才需求调研设计

本文调研目的是了解跨境电商电子商务的相关岗位

职责和要求,通过对跨境电商典型岗位技能和素质要求进行调研分析,从而优化高职院校跨境电商专业课程设置和教学,为高职院校开设跨境电商专业提出了一些思路和建议。

2.1 调研对象及内容

调研对象为跨境电商企业以及跨境从业人员。

主要调研目前跨境电商主要的岗位类别,以及每个就业岗位的需求与技能需求,主要包括:岗位职责、知识技能要求以及素养要求等。

2.2 调研方法

2.2.1 网络数据收集与统计分析

2019年9月17日到9月20日期间,在各个招

【收稿日期】2020-10-29

【作者简介】聂爽爽(1984-),女,河南新乡人,绍兴职业技术学院范蠡商学院副教授,硕士,研究方向:网络零售、跨境电商。

【基金项目】2019年浙江省“十三五”第一批教学改革研究项目“基于现代学徒制的‘三段三层’高职跨境电子商务人才培养模式研究及实践”(项目编号:jg20180702)。

聘平台(百度招聘、Boos 直聘、58 同城等)收集相关的跨境电子商务企业,找到 200 家企业的不同岗位,作为本次调研的原始数据。

将已汇总的 200 家企业及其不同的岗位,进行描述性统计分析,以期找到一些不同地区、不同跨境平台间的差异性,并且利用文本挖掘和词频分析方法,研究了跨境电商人才岗位需求及技能需求描述内容^[9]。

2.2.2 网上调研问卷

根据跨境电商典型岗位的知识技能要求以及素养要求,制作网上调研问卷,分送给跨境电商从业者。结合调研数据,采用 5 级评分法得出各岗位技能要求,从而分析各项技能的重要程度。

2.3 调研步骤

第一阶段:背景分析。对当今的跨境电子商务的人才需求状况的背景进行系统分析,包括对当前跨境电商现状的了解。

第二阶段:网络数据采集。包括对 200 家跨境电商企业的岗位信息的采集,对所采集的信息进行分类汇总以及对跨境电商的典型岗位进行分析。

第三阶段:网上调研及统计分析。其中包括利用所采集的岗位信息以及制作出关于典型岗位的调研问卷,找 200 人以上对调查问卷进行填写、对所调研的数据进行收集,最后对收集的信息进行统计分析。

第四阶段:结论及建议。总结本次调研所呈现的问题并提出建设性的建议。

3 跨境电商岗位人才需求调研分析

3.1 跨境电商岗位整体情况

从各个招聘平台收集相关的跨境电子商务企业,采集到 201 个跨境电商岗位。通过对招聘岗位的具体工作内容和招聘职位进行分析,发现对于刚毕业的高职电商学生,主要对口岗位可以归为跨境电商运营、跨境电商美工、跨境电商客服、跨境电商销售、跨境电商物流等 5 大类^[4]。在采集到的 201 个岗位中,其中跨境电商运营岗位有 148 个,占比 73.63%;跨境电商美工岗位有 18 个,占比 8.95%;跨境电商物流有 9 个,占比 4.47%;跨境电商销售 12 个,占比 5.97%;跨境电商客服 6 个,占比 2.98%,这五类岗位占比 95% 以上,可以作为跨境电商的典型岗位,其他岗位占比 4%。

3.1.1 专业需求情况

根据采集到的跨境电商专业数据,涉及的专业主要有英语、电子商务、会计、国际贸易、市场营销、计算机、物流管理等,分布情况如图 1 所示。其中英语专业

和电商专业是需求最大的。

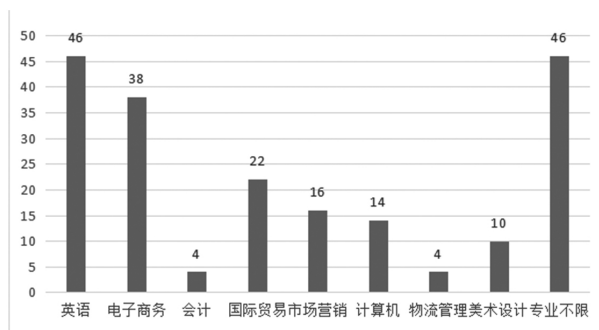


图 1 专业需求分布图

3.1.2 学历要求情况

根据采集到的跨境电商学历需求的情况,涉及的学历要求主要有中专、大专、本科及以上、不限等,分布情况如图 2 所示,大专和本科及以上的学历是跨境电商岗位对学历的普遍需求。

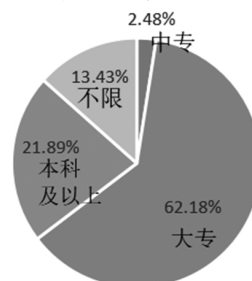


图 2 学历要求占比情况图

3.1.3 涉及平台的占比

根据采集到的跨境电商岗位数据,涉及的跨境平台主要有 Amazon、ebay、shopee、速卖通、Wish、阿里国际站、lazada 等,分布情况如下图 3 所示。可以看出 Amazon、ebay、速卖通平台是跨境平台中最主流的三个平台^[5]。

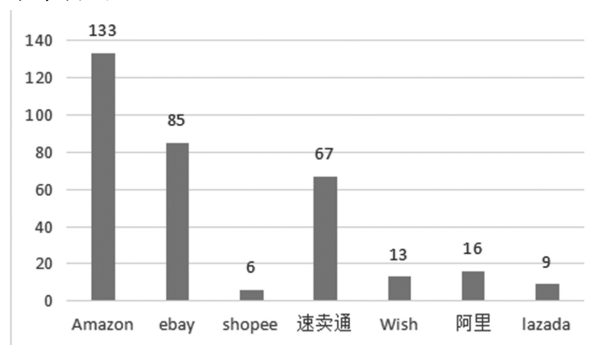


图 3 涉及跨境平台分布情况图

3.2 跨境电商典型岗位

通过对跨境电商典型岗位工作内容要求进行词频分析和提炼,得出了跨境电商 5 大类岗位的工作内容,如表 1 所示。

表1 跨境电商典型岗位工作内容表

岗位	工作内容
跨境电商运营	制订跨境电商平台营销策略;网络渠道开发和业务拓展;维护账号各方面良好运营;建立完善的线上运营体系
跨境电商美工	负责店铺的整体风格装修和定期改版;协助团队兼顾行政协调工作;各种活动及专题页面的制作;负责商品图片的后期处理和编辑排版
跨境电商客服	在线解答顾客商品情况询问;良好地处理用户投诉或其他疑难用户反馈;帮助改进产品和市场政策;负责销售数据汇总;负责客户关系的长期维护
跨境电商销售	搜集市场信息,积极推广公司和产品,反馈客户需求;善于从用户的视角,不断适应用户的浏览习惯和点击需求;提高点击率和店铺优化设计
跨境物流管理	主要负责海运、空运进出口的相关事宜;制作海运、空运单证及其它相关文件

3.3 跨境电商典型岗位技能和素质要求

通过问卷星对跨境电商从业人员进行在线问卷调查,采用5级评分法,对跨境电商典型岗位进行打分。问卷调查共回收了206份。对采集归纳的数据样本采用平均值和标准差值比较法来进行分析研究。平均值理解为其重要程度,标准差可理解为稳定性。

3.3.1 跨境电商运营岗位的技能 and 素质要求

通过对跨境电商运营岗位要求进行词频分析和提炼,发现岗位需要具备外语能力、活动策划能力、管理运营团队能力等系列能力,如表2所示。

表2 运营岗位的技能 and 素质要求描述性统计表

名称	样本量	平均值	标准差
外语能力	206	3.738	1.231
沟通能力	206	3.905	1.031
活动策划能力	206	3.952	1.011
管理运营团队能力	206	3.952	1.035
熟悉日常的商务邮件撰写能力	206	3.762	1.078
优秀的电话控制能力	206	3.667	1.004
跨境电商平台的运营能力	206	4.048	0.987
良好数据操作和分析能力	206	4.095	1.008
文案写作能力	206	3.810	0.917

3.3.2 跨境电商美工岗位的技能 and 素质要求

通过对跨境电商美工岗位要求进行词频分析和提炼,发现岗位需要具备外语能力、审美能力等系列能力。其中除了熟悉PS等工具重要之外,设计方案的延展执行设计能力、良好的创新思维和理解能力也很重要。如表3所示。

表3 美工岗位的技能 and 素质要求描述性统计表

名称	样本量	平均值	标准差
审美能力	206	4.095	1.008
外语能力	206	3.595	1.191

表3 (续)

名称	样本量	平均值	标准差
熟悉PS等工具	206	4.214	0.871
较好的领悟能力	206	3.905	1.031
美术功底	206	3.905	1.055
良好的创新思维和理解能力	206	4.119	0.942
设计方案的延展执行设计能力	206	4.143	0.926
能及时把握设计需求能力	206	4.095	0.932
较强视觉效果表现能力	206	4.048	1.035

3.3.3 跨境电商销售岗位的技能 and 素质要求

通过对跨境电商销售岗位要求进行词频分析和提炼,发现岗位需要具备外语能力、数据整理和分析能力等系列能力。其中谈判能力最重要,另外敏锐的行业分析能力、沟通能力、问题解决能力、掌握最新跨境电商趋势也很重要。如表4所示。

表4 销售岗位的技能 and 素质要求描述性统计表

名称	样本量	平均值	标准差
外语能力	206	3.905	1.122
具备数据整理和分析能力	206	4.095	0.932
快速准确的反应能力	206	4.024	1.047
敏锐的行业分析能力	206	4.119	1.017
较强的沟通能力	206	4.119	1.064
谈判能力	206	4.214	0.871
问题解决能力	206	4.190	0.994
掌握跨境电商运作的最新趋势能力	206	4.167	0.908
优秀的学习能力	206	4.000	0.963

3.3.4 跨境电商客服岗位的技能 and 素质要求

通过对跨境电商客服岗位要求进行词频分析和提炼,发现岗位需要具备外语能力、沟通和谈判能力等系列能力。其中沟通和谈判能力最为重要,其次重要的是能以客户价值为导向以及对内对外沟通表达能力。如表5所示。

表5 客服岗位的技能 and 素质要求描述性统计表

名称	样本量	平均值	标准差
外语能力	206	3.905	1.122
打字速度快	206	3.714	1.175
能以客户价值为导向	206	4.024	0.924
沟通和谈判能力	206	4.119	0.942
具有客户增值服务意识	206	3.881	1.087
对内对外沟通表达能力	206	4.048	1.011
熟练操作计算机常用软件	206	3.857	0.952

3.3.5 跨境电商物流岗位的技能 and 素质要求

通过对跨境物流管理岗位要求进行词频分析和提炼,发现岗位需要具备较好的英语读写能力、较强的销售能力等系列能力。其中熟悉供应商评估与选择的策略和方法是重要部分。如表6所示。

表6 物流岗位的技能 and 素质要求描述性统计表

名称	样本量	平均值	标准差
较强的逻辑思维能力	200	4.071	0.921
熟悉供应商评估与选择的策略和方法	200	4.143	0.751
有较好的英语基础	200	3.690	1.115
团队管理能力	200	3.929	1.068
协调能力	200	4.000	0.988
具有较强的沟通能力	200	4.048	0.854
较好的英语读写能力	200	3.833	0.986
具备较强的销售能力	200	3.786	0.951
组织能力	200	3.881	0.993

4 跨境电商岗位人才需求调研结论

4.1 跨境电商平台多样化,平台体量差异大

随着跨境电商的发展,跨境电商层出不穷,但是就本次在网上采集的职位信息,除了 Amazon、ebay、shopee、速卖通、Wish、阿里国际站、lazada 等平台外,还有很多品牌建立了自己的独立网站。和国内零售电商相比,虽还未形成垄断或者寡头垄断的情况,但是从分布情况看,Amazon、ebay 和速卖通还是在数量上占着较大优势。因此对于一些小卖家想进入跨境电商行业或者电商专业学生想通过跨境电商创业,Amazon、ebay 和速卖通是首选平台。

4.2 跨境电商行业急需复合型人才

从调查的 200 家企业对所招聘的岗位中来看,70%以上都是需要跨境电商运营岗位,究其原因,跨境电商还处在初级阶段,专业化程度远不及国内网络零售平台,大部分跨境电商还处在 2-4 人打理一家店铺的阶段,这就需要运营岗位既做店长,又做美工,又要做客服和物流。因此运营岗位是个非常综合的岗位,需要外语能力、沟通能力、活动策划能力、管理运营团队能力、熟悉日常的商务邮件撰写能力等具备多方面技能和素质的复合型人才。

4.3 专业需求多样化

从调研的情况来看,跨境电商岗位不仅需要电子商务专业的学生,也需要其他如英语、国际贸易、市场营销、物流等多个专业,说明电子商务专业的学生从专业上并无很大的优势,这就要求想从事跨境电商行业的电商专业学生,更加要对照岗位技能和素质要求,提升自身的综合素质,不断变成新型外贸人才。

4.4 硬技能重要,软素质更重要

跨境电商运营岗位需求量最大,在该岗位中,良好的数据操作与分析能力、跨境电商运营能力最重要。如跨境电商美工岗位,PS 技能很重要,但具备良好的创新思维和理解能力、设计方案的延展执行设计能力更加重要。因此在校期间不仅要注重学生学习硬技能的培养,更要鼓励学生参加各种活动提升学生的

沟通、应变、谈判、创新思维等综合素质。

5 小结

根据对企业岗位的调研,大部分企业还是需要跨境电商运营岗位,而该岗位最看重的就是跨境电商平台的运营能力以及良好数据操作和分析能力,因此对于电商专业或者跨境电商专业而言,一方面要求跨境电商课程内容比较综合,另外也要有深度。这就要求学生在课程学习期间,不仅学习跨境电商相关的理论知识,更要能够针对某个跨境电商平台进行真正的实践,学生在对跨境店铺进行实操的过程中学习相关运营知识,并逐步培养其数据操作和分析能力^[6]。

除此以外,跨境电商发展迅猛,跨境电商平台也多样化,这就要求教师要实时关注跨境电商的发展态势,及时调整教学内容。其次,学校应加强校企合作,促进跨境电商课程和企业对接。由于现在跨境平台开店大部分都还是需要企业资质,而在校学生开公司的毕竟是少数,因此很多学生不能真正参与这些跨境平台的实践,通过校企合作,学生可以接触到大量的真实数据和实际问题。因此联系本地的一些跨境电商企业,建立校企合作关系,老师在上课的时候可以将企业店铺作为真实案例,贯穿于课堂教学中,学生课下也可以运营这些校企合作的跨境电商店铺;另外可以聘请企业富有丰富经验的人员作为学院的兼职教师,定期对学生进行指导。最后,应提升教师的跨境电商实践能力^[7],电商专业对教师的要求很高,要求与时俱进,更要求有较强的实践能力,能有效指导学生实践。特别对于跨境电商教学,如果教师没有相关的跨境平台运营经验,很难胜任相关课程。因此无论通过校企合作项目或者教师到企业中顶岗实习的形式,教师要不断提升自身的跨境电商实践能力。

【参考文献】

- [1]刘林珊.“一带一路”背景下跨境电商人才培养的途径思考[J].天工,2019(4):73.
- [2]王琼.新形势下高校跨境电商人才培养路径研究[J].温州大学学报(社会科学版),2016(5):93-98.
- [3]殷佳玲.基于企业招聘信息文本挖掘的跨境电商人才需求分析及对策研究[J].现代经济信息,2019(1):44-45.
- [4]徐丹.北方高职院校跨境电商校企合作思路[J].科技资讯,2019(30):126,128.
- [5]郑丹丹.我国外贸企业应用 B2C 跨境电商发展研究[D].新乡:河南师范大学,2017.
- [6]金呈杰.“一带一路”倡议下高职《跨境电商实务》课程教学改革与实践[J].现代交际,2018(9):196-197.
- [7]朱燕芳,井乐.民办高校国贸专业基于跨境电商的教学改革探索[J].知识经济,2018(10):149-150.