

计算机信息产品营销人员职业技能鉴定指定教材

计算机信息产品 营销教程

信息产业部电子行业职业技能鉴定指导中心组织 编写
劳动保障部职业技能鉴定中心 审定



北京希望电子出版社
Beijing Hope Electronic Press
www.bhpe.com.cn

内 容 简 介

为了贯彻劳动和社会保障部关于实行职业资格证书制度的精神和信息产业部《关于微型计算机商品和家用视听商品维修人员持职业资格证书上岗的通知》，推动职业技能鉴定在电子信息产业的深入发展，“信息产业部电子行业职业技能鉴定指导中心”组织了计算机信息产品营销方面的专家、学者、技术人员和职业培训教学管理人员编写了该书。

本书是专供计算机信息产品营销人员进行职业资格考试鉴定的考前学习用书，涵盖了初、中、高级营销人员所需掌握的知识和技能。本书特地提供了《计算机信息产品营销人员考核大纲》以供学习者根据自己所申报的级别进行各知识点的学习。

现代营销人员是复合型的人才，特别是从事计算机信息产品营销人员，不仅需要熟练掌握计算机信息产品的专业技术，还需要合理应用市场营销手段，因为只有通过营销才能最终体现出销售人员的工作业绩。本书就是根据这一特点而编写的，以满足各级销售人员的需要。

本版 CD 内容为电子书。

盘书系列名：计算机信息产品营销人员职业技能鉴定指定教材

盘 书 名：计算机信息产品营销教程

总 策 划：北京希望电子出版社

文本著作者：刘宏泰 肖建云等

责 任 编 辑：杨波

CD 制 作 者：希望多媒体开发中心

CD 测 试 者：希望多媒体测试部

出版、发行者：北京希望电子出版社

地 址：北京市海淀区知春路甲 63 号卫星大厦三层 100080

网址：www.bhp.com.cn

E-mail：lwm@bhp.com.cn

电话：010-62520290,62521724,62528991,62630301,62524940,62521921,82610344

（发行）010-82675588-202（门市） 010-82675588-501,82675588-201（编辑部）

经 销：各地新华书店、软件连锁店

排 版：希望图书输出中心 邓姣龙

CD 生 产 者：北京中新联光盘有限责任公司

文本印刷者：北京媛明印刷厂

开本 / 规格：787 毫米×1092 毫米 16 开本 23.75 印张 548 千字

版次 / 印次：2003 年 3 月第 1 版 2003 年 3 月第 1 次印刷

印 数：0001~3000 册

本 版 号：ISBN7-89498-119-2

定 价：36.00 元（本版 CD）

说明：凡我社产品如有残缺，可执相关凭证与本社调换。

出版说明

随着全球信息化步伐的加快,我国的信息产业已成为了国民经济的支柱产业。要进一步实现我国信息产业跨越式的发展,以信息化带动工业化,加快推进社会主义现代化进程。就要与时俱进,培养和造就一支高素质的技术人才队伍,使之适应时代发展的需要。

《中华人民共和国劳动法》的《中华人民共和国职业教育法》中也明确规定:“国家对规定的职业应制定职业技能标准,实行职业资格证书制度,由经过政府批准的考核鉴定机构负责对劳动者实施职业技能鉴定,并经劳动和社会保障部核准。”

为全面推行职业资格证书制度,促进信息产业从业人员的素质提高,信息产业部电子行业职业技能鉴定指导中心首批选择了44个电子行业特有工种,在全国范围内实施国家职业技能鉴定。具体实施办法如下:

1. 组织信息产业方面的专家,制定“电子行业特有工种国家职业标准”。
2. 组织信息产业方面的专家,编写各工种的《电子行业特有工种职业培训教材》和《电子行业特有工种职业技能鉴定指导丛书》。
3. 通过电子信息产业行业各省各级职业技能鉴定机构,对本行业的从业人员进行相应级别的职业技能培训和鉴定。
4. 对职业技能鉴定合格者,颁发国家统一的职业资格证书。

为此,组织编写《电子行业特有工种职业培训教材》和《电子行业特有工种职业技能鉴定丛书》成为重点先行,我们将陆续推出各工种的用书。以方便从业人员进行系统的专业知识培训,通过培训既掌握了理论知识又具备了实践经验,最终取得《中华人民共和国职业资格证书》。

《电子行业特有工种职业培训教材》和《电子行业特有工种职业技能鉴定指导丛书》严格按照“电子行业特有工种国家职业标准”要求,汇集了“标准”涉及的所有知识要点,针对性强,是参加职业技能鉴定人员的必备用书。

在《培训教材》和《指导丛书》的组织编写过程中,得到了信息产业部有关部门,部分省、自治区、直辖市信息产业主管部门,信息产业部直属研究所,行业协会和企业界以及有关专家的大力支持,并付出了辛勤的劳动。在此特致谢忱。

由于我们水平有限,错误之处在所难免,欢迎广大读者批评指正。

信息产业部电子行业职业技能鉴定指导中心

2003年2月

编写说明

为了贯彻劳动和社会保障部关于实行职业资格证书制度的精神和信息产业部《关于微型计算机商品和家用视听商品维修人员持职业资格证书上岗的通知》，推动职业技能鉴定在电子信息产业的深入发展，“信息产业部电子行业职业技能鉴定指导中心”组织了计算机信息产品营销方面的专家、学者、技术人员和职业培训教学管理人员编写了该书。旨在能对本行业的职业技能考核有所帮助。

本书是专供计算机信息产品营销人员进行职业资格考试鉴定的考前学习用书，涵盖了初、中、高级营销人员所需掌握的知识和技能。本书特地提供了《计算机信息产品营销人员考核大纲》以供学习者根据自己所申报的级别进行各知识点的学习。在本书目录中已用*号做了提示。

现代营销人员是复合型的人才，特别是从事计算机信息产品营销人员，不仅需要熟练掌握计算机信息产品的专业技术，还需要合理应用市场营销手段，因为只有通过营销才能最终体现出销售人员的工作业绩。本书就是根据这一特点而编写的，以满足各级销售人员的需要。

本书第一章至第四章主要介绍计算机信息产品知识，第五章介绍市场营销知识，第六章原文刊载了国家发布的十二篇与本专业有关的法律法规，供学习者使用。第七章是营销人员必不可少的常用英语词汇，本书最有特点的是在第三部分为学习者提供了 546 道复习试题。

从营销人员的角度来学习头三章，对于计算机信息产品的工作原理、技术细节作一般理解就可以了，但是概念一定要清楚。对计算机信息产品的种类、基本结构、主要指标、使用方法则要熟练掌握。作为一名营销员，介绍产品应该是条理分明，使用产品应该是轻车熟路。以兼容机为例，营销人员应该对各种电脑配件了如指掌，能够根据客户的需求提出配置清单，并能安装调试，使之正常运行，对于较为复杂的技术问题，应由专业技术人员去解决。

由于计算机学科包含硬件和软件两大部分，计算机信息产品营销人员在掌握硬件知识的同时，还应该掌握一些必要的软件知识，因此在本书中做了篇幅不多的一些介绍。

常规的营销一般不涉及安装调试，但计算机信息产品的营销重要的就是安装调试，让客户满意。因此，学习、了解、掌握计算机，特别是实际操作是很重要的。初级、中级的营销人员对单机的安装调试应该要做到熟练掌握，对网络部分暂不作要求，一般了解即可。

申报高级营销员必须掌握第三章计算机网络的全部内容，从宏观上看，计算机网络可分为因特网和局域网两大类，而营销员涉及较多的是局域网，因此应把局域网作为重点来学习，以太网和 Windows2000 网络操作系统也要作为重点来掌握。

本书的第四章计算机信息产品的安全和服务，要求初、中、高级营销人员都要掌握。

本书第五章市场营销部分涵盖了初、中、高三级别的学习内容。在学习时，初级人员对未打*号部分，必须重点学习，对打一个*号的部分一般了解就行。中级人员对未打*号和一个*号的部分必须重点学习，对打两个**号的部分一般了解就行。高级营销人员对第五章的全部内容都应该掌握。

其中初级营销人员应对营销的基本概念和一些观念要明确，对市场营销的宏观环境和微观环境要分析得清楚；在第四节的目标市场营销中，要弄懂市场细分的标准、方法、要求和意义，学会目标市场的选择，结合自己的公司作出市场定位。在第五节的价格决策中需要明确价格的组成，影响价格的因素及其价格定价和销售之间的关系、定价目标。第六节的营销渠道和管理，要学习营销渠道的功能、流程、类型。重点要掌握第七节的推销及推销艺术和第八节的促销组合。基本了解什么是网络营销和绿色营销。

中级营销人员在掌握了初级营销员应掌握的知识外，还应注意掌握第一节中营销观念、营销管理等。在第二节中要会对消费者和竞争者的行为进行分析。第三节中要掌握制定业务战略规划和市场营销规划的方法。第四节在掌握了市场定位后，要学会进行市场定位传播。第五节注意定价的技巧和方法。第六节要分清营销渠道的类型和进行管理。掌握谈判的原则和方法。清楚明白营业推广的涵义和内容，掌握公共关系的概念和广告决策。了解市场营销新发展，特别是关系营销。

高级营销员在掌握了初、中级应具备的知识和技能外，要明白什么是社会营销观念，在营销环境中，重点是对竞争者进行分析和制定竞争战略。第三节是高级营销人员的学习重点，要学会分析和制定战略规划。在营销渠道这一节中分清营销渠道的长度和宽度，设计营销渠道是必须掌握的。推销的管理和如何促使谈判成交是高级人员应具备的。熟练应用公共关系的策略，在营销中了解和逐渐应用新的营销方式。

本书第六、七章的内容无论对初、中、高级人员都是很重要的，不能忽视。

试题汇编部分，为了便于查阅，试题是按章节分别编排的。

本书参加编写的人员有：张斌、明宏、周明、胡国雄、刘宏泰、肖建云、蒲春、张灿等。

书中如有错漏之处，恳请读者批评指正。

2003年2月

目 录

第一部分 考核大纲

1. 职业概况	1
1.1 职业名称	1
1.2 职业定义	1
1.3 职业等级	1
1.4 职业环境	1
1.5 职业能力特征	1
1.6 基本文化程度要求	2
1.7 培训要求	2
1.8 鉴定要求	2
2. 基本要求	3
2.1 职业道德	3
2.2 基础知识	4
3. 工作要求	5
3.1 初级计算机信息产品营销员	5
3.2 中级计算机信息产品营销员	6
3.3 高级计算机信息产品营销员	7
4. 鉴定比重表	9
4.1 初级计算机信息产品营销员鉴定 比重分配表	9
4.2 中级计算机信息产品营销员鉴定比 重分配表	10
4.3 高级计算机信息产品营销员鉴定比 重分配表	12

第二部分 专业技术

第一章 计算机信息产品基本知识	14
第一节 计算机硬件基本组成部分	14
一、中央处理单元 (Central Process Unit 简称 CPU)	15
二、内存储器 (MAIN MEMORY)	17
三、外存储器 (软盘、硬盘、光盘)	21
四、键盘	28
五、鼠标 (MOUSE)	29

六、显示器	31
七、显示适配器	32
八、打印机	33
九、音箱	37
十、声卡	37
十一、总线	38
十二、主板	38
十三、机箱	41
十四、电源	41
十五、调制解调器 (Modem)	42
十六、接口	42
第二节 计算机外设	43
一、UPS 不间断电源	43
二、扫描仪	45
三、数码相机	48
四、光盘刻录机	52
五、摄像头	54
六、数码摄像机	56
第三节 计算机软件系统	58
一、操作系统	58
二、应用软件系统	60
三、杀毒软件	60
第四节 计算机的基本工作原理	62
第二章 计算机信息产品的安装、调试	64
第一节 微型计算机的组装	64
一、组装前的准备工作和注意事项	64
二、组装步骤	65
三、完成组装后的检查和初步调试	72
第二节 CMOS 设置	72
一、CMOS 设置的意义	72
二、常见的 CMOS 设置的方法	73
三、常用 CMOS 设置选项 (以图 2-26 为例)	74
第三节 硬盘的分区与格式化	88
一、硬盘格式化	88

二、硬盘的分区	88
三、硬盘的高级格式化	95
第四节 系统软件的安装与设置	97
一、Windows 98 的安装	97
二、常用驱动程序的安装	98
第五节 微机系统的维护与维修	101
一、微机系统的日常维护与保养	101
二、微机系统的常见故障	101
三、微机故障的基本检查步骤	102
四、微机系统故障常见的检测方法	103
第三章 计算机网络	105
第一节 常用计算机网络	105
一、计算机网络的定义	105
二、常用计算机网络	105
第二节 局域网	109
一、局域网的组成	109
二、局域网的拓扑结构	109
三、局域网的规范	111
四、局域网的结构类型	112
第三节 TCP/IP 协议	114
一、TCP/IP 协议概述	114
二、TCP/IP 协议要点	115
三、子网掩码	116
第四节 局域网中的硬件	117
一、同轴电缆	117
二、双绞线	118
三、光纤	120
四、集线器	121
五、交换机	122
六、路由器	123
七、网卡	124
八、服务器	124
第五节 局域网操作系统	126
一、NetWare 操作系统	126
二、UNIX 操作系统	127
三、Windows NT 操作系统	127
四、Windows 2000 操作系统	128
第六节 典型中小型局域网构建方案	129
一、典型小型局域网构建方案	129
二、典型中型局域网构建方案	131

第七节 Windows 2000 Server 局域网的 组建与管理	132
一、安装 Windows 2000 Server	132
二、配置服务器	133
三、从 Windows 98 工作站登录到 Windows 2000 Server 服务器	144
四、在 Windows 2000 中共享网络资源 的方法	146
五、网络常用检测程序简介	149
第四章 计算机产品安全和服务	152
第一节 计算机实体安全知识	152
一、计算机系统实体故障	152
二、计算机系统实体安全要求	153
三、几种设备(或记录媒体)的使用 注意事项	156
第二节 计算机产品服务	157
第五章 市场营销	163
第一节 营销的基本概念	163
一、什么是营销	163
二、营销基本观念	166
三、社会营销观念	167
第二节 市场营销环境	168
一、企业市场营销宏观环境	168
二、市场营销微观环境分析	173
三、消费者市场的行为分析	175
四、竞争者行为分析	177
第三节 市场营销的战略规划	184
一、企业战略规划	184
二、业务战略规划	187
三、市场营销规划	190
第四节 目标市场营销	192
一、市场细分	193
二、目标市场选择	197
三、市场定位	201
四、市场定位传播	203
第五节 价格决策	205
一、影响价格决策的因素	205
二、确定定价目标	206
三、设计定价方法	207
四、研究定价的策略技巧	208

第六节 营销渠道和管理	212
一、营销渠道特征	212
二、设计营销渠道	214
三、零售与批发渠道	217
四、市场后勤与实体分销	220
第七节 推销与谈判艺术	221
一、人员推销	221
二、商务谈判	227
第八节 促销决策	231
一、促销组合	231
二、广告决策	235
三、营业推广决策	239
四、公共关系决策	242
第九节 市场营销新发展	244

一、网络营销	244
二、关系营销	248
三、绿色营销	251
第六章 法律法规	254
第七章 常用计算机英语词汇	313

第三部分 试题汇编

第一章	330
第二章	338
第三章	342
第四章	346
第五章	348
第六章	364
第七章	369

第一部分 考核大纲

计算机信息产品营销人员考核大纲

1. 职业概况

1.1 职业名称

计算机信息产品营销员。

1.2 职业定义

从事计算机信息产品（含其网络设备、外围设备、软件及部件、配件）营销活动或相关工作的人员。

1.3 职业等级

本职业共设三个等级，分别为初级计算机信息产品营销员（国家职业资格五级），中级计算机信息产品营销员（国家职业资格四级），高级计算机信息产品营销员（国家职业资格三级）。

1.4 职业环境

室内、常温。

1.5 职业能力特征

	非常重要	重 要	一 般
学习能力	*		
表达能力	*		
计算能力		*	
空间感			*
形体知觉			*
色 觉	*		
手指灵活性	*		
手臂灵活性		*	
动作协调性		*	

1.6 基本文化程度要求

具有中等职业学校毕业及以上文化程度（或同等学历）。

1.7 培训要求

1.7.1 培训期限

- （1）初级计算机信息产品营销员：不少于 150—180 标准学时数；
- （2）中级计算机信息产品营销员：不少于 180—200 标准学时数；
- （3）高级计算机信息产品营销员：不少于 180—200 标准学时数。

1.7.2 培训教师

培训计算机信息产品营销人员的教师应熟练掌握市场营销知识，计算机技术知识；从事经济管理、计算机技术或相关专业教学工作，具备中级以上（含中级）专业技术职称。

1.7.3 培训场地设备

- （1）标准教室：用于理论知识培训；
- （2）具有计算机信息产品等教学设备的计算机室：用于技能培训。

1.8 鉴定要求

1.8.1 适用对象

从事或准备从事计算机信息产品营销的人员。

1.8.2 申报条件

——初级计算机信息产品营销员

具备下述条件之一者，可申报本职业营销员职业资格鉴定。

- （1）在本职业见习期满一年，考核合格；
- （2）经本职业营销员职业资格培训。

——中级计算机信息产品营销员

具备下述条件之一者，可申报本职业中级营销员职业资格鉴定。

(1) 取得本职业初级证书后，在本职业连续工作满两年，经本职业中级营销员职业资格培训；

(2) 取得经劳动保障行政部门审核认定的以中级计算机信息产品营销技能为培养目标的中等以上职业学校营销专业学生。

——高级计算机信息产品营销员

具备下述条件之一者，可申报本职业高级营销员职业资格鉴定。

(1) 取得本职业中级资格证书后，在本职业连续工作满三年，经本职业高级营销员职业资格培训；

(2) 大学营销专业专科毕业；

(3) 大学相关专业本专科毕业，并经本职业高级营销员职业资格培训；

(4) 取得经劳动保障行政部门审核认定的以高级营销技能为培训目标的高等以上职业学校营销专业学生。

1.8.3 考评员配备

理论知识考试：20—30 名考生配 1 名考评员；

操作技能考核：5—10 名考生配 1 名考评员。

1.8.4 鉴定方式

本职业鉴定方式为上机操作（初、中、高级）、答辩（高级）。由 2—5 名考评员组成考评小组，参照统一标准评定得分，考试采用 100 分制，达到 60 分以上者为合格。

1.8.5 鉴定时间

初、中、高级计算机信息产品营销员上机考试时间均为 120 分钟。高级计算机信息产品营销员答辩考试时间为 10—15 分钟。

1.8.6 鉴定场地设备

(1) 标准教室：用于答辩考试；

(2) 具有符合考试要求的计算机等教学设备的计算机室：用于操作技能考核。

2. 基本要求

2.1 职业道德

2.1.1 职业道德基本知识

(1) 遵纪守法，敬业爱岗，具有良好职业道德，尊崇公德；

(2) 实事求是，工作认真，精研业务，尽职尽责。

2.2 基础知识

2.2.1 计算机信息产品基础知识

- (1) 计算机信息产品基本体系结构;
- (2) 计算机信息产品基本工作原理。

2.2.2 计算机信息产品知识

- (1) 计算机信息产品各部份功能、工作原理、相关技术指标;
- (2) 计算机信息产品各部份安装、使用;
- (3) 计算机信息产品各部份工作性能的测试。

2.2.3 计算机信息产品营销基础知识

- (1) 计算机信息产品市场营销业务知识;
- (2) 消费心理学基础知识;
- (3) 计算机信息产品的定价方法与技巧。

2.2.4 计算机信息产品服务

- (1) 计算机信息产品服务特点和服务内容;
- (2) 计算机信息产品的安装、使用和维护。

2.2.5 计算机信息产品的安全技术知识

- (1) 计算机信息产品的安全技术规程;
- (2) 计算机信息产品的安全使用知识。

2.2.6 计算机信息产品常用英语词汇

计算机信息产品有关术语及其缩写。

2.2.7 法律法规常识

了解下列相关法律中的有关法律条款:

- (1) 《消费者权益保护法》(初、中、高级);
- (2) 《反不正当竞争法》(初、中、高级);
- (3) 《计算机信息系统安全专用产品检测和销售许可证管理办法》(初、中、高级);
- (4) 《价格法》(中、高级);
- (5) 《经济合同法》(中、高级);
- (6) 《计算机信息系统安全保护条例》(中、高级);
- (7) 《计算机软件保护条例》(中、高级);
- (8) 《进出口商品检验法》(高级);
- (9) 《中国互联网络域名注册暂行管理办法》(高级);
- (10) 《中国互联网络域名注册申请程序》(高级);
- (11) 《中国公众多媒体通信管理办法》(高级)。
- (12) 《微型计算机商品修理更换退货责任规定》(初、中、高)。

3. 工作要求

本标准对初、中、高各级别技能要求及相关知识要求依次递进,高级别包括了低级别的要求。

3.1 初级计算机信息产品营销员

项目	工作内容	技能要求	相关知识
产品 知识	(一) 主机(不包括笔记本型计算机)	1. 能够正确熟练组装一台主机(含主板、电源、光驱、软驱、常用的各种功能电路板)。 2. 能够正确连接主机、显示器、打印机。 3. 能够正确安装操作系统及驱动程序。 4. 能够对主机、显示器、打印机的主要性能指标进行测试。 5. 能够清楚、准确口头表达产品的使用性能和使用注意事项。 6. 能为客户提供合理的配置建议。	1. 了解 CPU 的主频、倍频和外频、总线速度、工作电压、数学协处理器、地址总线宽度、数据总线宽度、高速缓存等相关指标。 2. 了解当前几款主流 CPU。 3. 了解主板的各组成部份。 4. 了解主板的几种基本结构及其特点(AT 结构、ATX 结构、Micro ATX 结构等)。 5. 了解内存的类型及指标。 6. 了解硬盘、光驱、软盘类型及性能。 7. 了解机箱的种类及规格,电源的类型及指标。 8. 掌握计算机内各部件之间连接方法。 9. 掌握显卡的类型。 10. 掌握声卡的类型。 11. 掌握网卡的分类及特点。 12. 掌握 MODEM 的分类及性能。 13. 掌握键盘、鼠标的种类及性能。
	(二) 显示器		1. 了解显示器主要技术指标。 2. 了解 CRT 显示器种类、型号。 3. 了解液晶显示器的种类、型号。
	(三) 打印机		1. 掌握打印机的种类、技术指标及特点。 2. 掌握打印机的主要部件的安装。

(续表)

项目	工作内容	技能要求	相关知识
英语词汇		准确识别开关、按键、接口等有关英文词汇,并准确理解其含义。	涉及上述产品的英语词汇及缩写。
营销知识	(一) 销售	1. 掌握计算机信息产品的特点、性能,并根据客户需求恰当介绍产品。	1. 熟悉同类计算机信息产品的技术品质,介绍产品的法则。
	(二) 公关	1. 掌握在营销活动中与顾客建立良好的人际关系的方法。 2. 能够运用公关活动达到目的。	1. 人际关系形成的过程规律。 2. 展示会和其他活动的一般规则。
	(三) 市场调研	1. 能够按照市场调研的内容进行市场调研。 2. 能够初步运用市场分析方法分析市场。	1. 市场调研的种类和步骤。 2. 市场分析的方法。
	(四) 渠道管理	1. 能够协助进行直销管理工作。 2. 能够协助进行特许经营的管理。	1. 直销点的类型及管理。 2. 特许经营与直销点的区别管理。
	(五) 销售分析	1. 能够运用各种方法进行销售活动。 2. 能够撰写销售活动分析报告。	1. 运用一般的统计、分析方法。 2. 汇集资料,分析资料,分析报告。

3.2 中级计算机信息产品营销员

项目	工作内容	技能要求	相关知识
产品知识	(一) PC 机(包括笔记本型计算机)	1. 能够掌握产品的技术性能指标,并清楚其含义。能操作使用产品。 2. 能够全面清楚口头表达产品的厂家、规格型号、主要指标、性能及特点,全面介绍产品使用注意事项。 3. 能够对用户进行使用培训。 4. 能够较熟练的安装计算机主机。 5. 能够准确的进行缆线连接。 6. 能够对产品主要性能指标进行测试。 7. 能够对产品进行初始化设置。 8. 能够进行驱动程序及常用软件的安装。 9. 能为用户提供多方案的配置计划。	1. 了解 CPU 的性能特点、封装方式。 2. 掌握各种型号主板的主要技术特点。 3. 掌握主板芯片组的类型。 4. 掌握主板 BIOS 的识别。 5. 掌握内存的编号及识别 6. 掌握硬盘的编号及保养。 7. 掌握显卡接口特点和带宽,显卡芯片和性能指标。 8. 掌握声卡芯片的性能特点。 9. 掌握刻录机的性能特点及常用刻录软件。

(续表)

项目	工作内容	技能要求	相关知识
产品知识	(二) 外围设备	10. 能够对计算机的一般病毒实施杀毒处理操作。	1. 了解 I/O 接口的类型。 2. 掌握 UPS 的种类及性能。 3. 掌握摄像头的种类及性能。 4. 掌握扫描仪的种类及性能。 5. 了解音箱的种类及特点。
英语词汇		产品英文标识, 说明书中主要技术指标。	涉及上述产品的英语词汇及缩写。
营销知识	(一) 销售	1. 掌握编制计划的步骤。 2. 能够根据不同的方法确定销售目标。	1. 销售计划的方式。 2. 确定销售目标的方法。 3. 绝对、相对分析法、因素替代法和量本利分析法。
	(二) 谈判	1. 掌握签约的程序。 2. 能够正确运用各种谈判方式。	1. 谈判的方法。
	(三) 收款	1. 掌握应收款计算方式。 2. 能够运用各种收款方式。	1. 应收款管理
	(四) 市场调研	1. 掌握抽样调研的方法。 2. 能够对调查资料进行简单的分析。	1. 调研方法。 2. 资料处理。
	(五) 渠道管理	1. 建立客户档案。 2. 能够掌握大客户的管理办法。 3. 能够对代理商的选择提出建议。	1. 渠道管理办法。
	(六) 促销	1. 掌握主要的促销方法。 2. 能够运用媒介促进销售。	1. 促销方法。 2. 促销筹备。

3.3 高级计算机信息产品营销员

项目	工作内容	技能要求	相关知识
产品知识	(一) PC 机系统设备(包括笔记本型计算机)	1. 能对产品进行安装调试。 2. 能够对产品的故障进行分析判断, 并提出报告。 3. 能够对同类产品进行性能、技术指标分析比较, 并提出报告。 4. 能够对初、中级营销人员进行技术支持指导。 5. 能够快速、准确的口头表达相关产品的性能、技术指标、特点。	1. 了解双 BIOS 及设置 2. 了解硬盘分区。 3. 了解 SCSI 技术。 4. 了解 AMR 技术及其替代技术。 5. 掌握常见整机故障的排除。

(续表)

项目	工作内容	技能要求	相关知识
产品 知识	(一) PC 机系统 设备(包括笔记本 型计算机)	6. 能够熟练的进行相关的操作程序录入。 7. 能够构建网络。 8. 能够为用户提供网络的解决方案。	
	(二) 网络设备		1. 掌握网络协议、局域网的分类。 2. 掌握局域网的组成、特点及常见结构。 3. 了解双绞线的用途及在网络中的连接方法。 4. 了解缆线的分类、特点和在网络中的应用。 5. 了解光纤的分类、特点和在网络中的应用。 6. 掌握网卡的类型、特点和设置。 7. 掌握集线器的分类和特点以及在网络中的应用。 8. 掌握局域网设备的连接。 9. 掌握局域网常用操作系统。 10. 掌握网络的连接和测试及故障排除。
英语 词汇		产品识别, 产品英文说明中功能、技术指标和使用方法的关键词的掌握, 并借助词典能翻译使用说明书中的短文。	涉及上述产品英语词汇及缩写。
营销 知识	(一) 营销	1. 能够分析顾客价值。 2. 拟制计算机信息产品营销计划。 3. 能够对计算机信息产品市场进行调研并做出报告。	1. 建立顾客价值关系。 2. 营销计划的拟写。 3. 市场调查的方法。 4. 市场调查报告的拟写。
	(二) 谈判	1. 能够分析谈判僵局的类别和成因。 2. 能够控制和回避各种商务风险。	1. 谈判成因分析。 2. 商务风险的预测与控制。

(续表)

项目	工作内容	技能要求	相关知识
营销知识	(三) 公关	1. 掌握与媒体保持联系的基本方法。 2. 掌握新闻稿写作的基本要求。	1. 保持关系的原则。 2. 新闻稿件的写作。
	(四) 促销	1. 能够灵活运用销售促进方式。 2. 能够协助测定并实施广告计划。 3. 能够协助进行广告策划。	1. 拟写促销方案计划。 2. 促销方式。 3. 广告效果。 4. 广告创意、定位。

4. 鉴定比重表

4.1 初级计算机信息产品营销员鉴定比重分配表

鉴定项目	鉴定范围	鉴定比重
知识要求	1. 产品知识: 计算机基础知识	5
	(1) 主机(不包括笔记本型计算机) 1. 掌握 CPU 的主频、倍频和外频、总线速度、工作电压、数学协处理器、地址总线宽度、数据总线宽度、高速缓存等相关指标。了解当前几款主流 CPU。 2. 掌握计算机的组成。 3. 了解主板的各组成部份。 4. 了解主板的几种基本结构及其特点(AT 结构、ATX 结构、Micro ATX 结构等)。 5. 了解内存的类型及指标。 6. 掌握硬盘、光驱、软盘类型及性能。 7. 掌握机箱的种类及规格, 电源的类型及指标。 8. 掌握显卡、声卡、网卡的分类及特点。 9. 了解 MODEM 的分类及性能。 10. 掌握键盘、鼠标的种类及性能	20
	(2) 显示器、打印机 1. 掌握显示器主要技术指标。 2. 了解 CRT 显示器种类、特点。 3. 了解液晶显示器的种类、特点。 4. 掌握打印机的种类、技术指标及特点。	10
	(3) 软件 1. 掌握常用工具软件、应用软件的基本特点和基本使用。	5
	2. 英语词汇 掌握涉及上述产品外标识的英语词汇及缩写。准确识别开关、按键、接口等有关英文词汇, 并准确理解其含义。	10