

# 电商平台运营人员培训效果实证研究

杨宁

(泰国格乐大学, 泰国 10220)

**摘要:** 中国电商市场是全球最大的电商市场之一, 市场规模持续增长。运营人员作为电商平台的核心团队成员, 必须不断提升自身能力, 以应对市场竞争的压力。培训是提高电商平台运营人员竞争力的重要手段之一, 相关机构也组织各类运营能力提升培训, 然而培训仍存在学员参与度不高、投入水平不高等问题, 为提升运营人才竞争优势、为电商平台健康持续发展提供人才保障, 培训效果亟需提升。

因此, 本文深入考察电商平台运营人员培训效果的影响因素, 提出培训效果提升的优化建议。本文使用的研究方法为文献研究, 问卷调查, 结构方程模型。首先, 梳理关于国内外关于运营人员、培训效果的历史文献资料, 构建本文的理论分析框架; 其次, 通过数据调研与收集构建结构方程模型, 考察对培训效果的影响, 估计因子影响路径系数; 最后, 从培训投入水平、培训讲师水平、参与者水平、培训方案水平四个方面提出培训效果提升的优化建议, 以期为电商平台提升培训效果提供理论依据与决策参考。

**关键词:** 培训投入水平; 培训讲师水平; 参与者水平; 培训方案

## 一、绪论

信息技术的迅速发展催生了电商平台的产生, 进一步拓展电商企业规模。在竞争如此激烈的背景下, 电商企业需要找到自己的一席之地, 而要做到这一点, 要持续提高电商平台运营工作者的综合能力以及素养。由此本文系统分析运营人员培训成效, 认为配置高素质的运营人员对于电商平台具有积极价值。在这一背景下, 本章节具体针对电商平台运营人员培训效果进行实证研究, 首先, 对本文的研究背景进行分析和论述。电商平台作为电子商务的核心载体, 其发展和产生均和信息技术有紧密的关系。电商企业在激烈的竞争中需要不断提升自身实力, 电商平台能否获得成功主要关乎运营人员的综合素质。本文的研究目的在于深入了解高素质运营人员对电商平台的影响, 运用培训的方式提升运营工作者的综合能力以及素养, 以推动电商平台的发展。研究内容涵盖了培训的方式、内容、影响因素等多个方面, 力求全面了解电商平台运营人员培训的各个层面。

### (一) 研究背景

在网络化以及信息化的发展基础上, 我国的电商企业取得了飞速发展, 并演变为带动中国经济发展的核心力量。在企业发展过程中电商平台的运营发挥显著功效, 因此电商平台运营水平的提升逐渐引起了关注。在电商行业竞争越来越激烈的基础上, 如何提升运营能力, 适应市场需求成为迫切的问题。然而, 现实情况显示, 许多电商企业的运营人员水平不高, 导致电商平台的运营价值无法有效发挥。

对电商市场运营专员的实际能力进行解析, 可以发现他们需要具备良好的沟通能力、敏锐的洞察力、优秀的数据分析能力、较高的道德水平、不断学习的意识以及强烈的合作精神。只有具备这些素质, 电商平台的运营才能走向高效化。然而, 为满足平台规模发展的基本要求, 许多企业招聘的运营专员在综合价值、理论知识储备、服务意识等方面表现不佳, 增加了人力资源成本, 同时使得市场竞争力逐步降低。考虑到这一背景, 更多的电商平台开始注重对运营工作者的培训工作。并通过案例培训以及理论培训的方式进行培训。通过向运营人员讲解电商平台运营的历程、

背景理论和知识, 以及分析龙头电商平台的运营水平不足等实例, 其目的是提高运营工作者的综合能力以及素养。然而, 培训效果一般而言, 运营人员并未形成有效的参与意识。在举办培训活动的过程中, 一些企业过于注重节约成本, 造成培训内容以及形式过于单一。这使得部分人员在培训过程中学到的理论知识有限, 培训效果打了折扣。鉴于这一情况, 本文有针对性地以电商平台运营人员培训效果为切入点, 探讨了影响培训效果的因素, 并提出了优化措施。旨在增强长期运营人才的综合水平, 并提升平台的运营价值, 以确保其在电商市场中占有一席之地。

### (二) 研究目的

当前, 电商平台作为后起之秀备受青睐, 如抖音、快手、淘宝、天猫等, 以跨越时间和距离的优势使其业务量不断拓展, 2018~2022年期间销售额急剧增长, 相比于实体店而言, 其综合电商平台销售总额每个季度早已超过2,000亿元具有显著优势。

电商平台运营人员的能力提升关乎电商平台实现市场竞争力的关键, 也是电商平台转型发展的焦点。对于电商运营人员来说, 他们需要掌握不仅仅是销售和运营相关知识, 还需要深入研究如何更好地响应客户需求, 提高在线服务能力。然而, 实际情况是运营人员的思想和行为并未在根本意义上得到革新。这与目前市场之上的培训机构数量参差不齐存在些许关联, 即为电商平台输送更多的运营人员, 催生了部分培训机构拓展业务, 将其纳入培训范围之内。截至目前为止, 与电商平台运营人员培训相关的机构已有3000多家, 但备受资格的少之又少, 占比仅仅为10%左右, 直接的结果便是培训效果不佳, 具体如下表1。因此, 本文通过分析影响电商平台运营人员培训效果的因素, 旨在找到最有效的培训方式, 实现培训内容的创新, 并通过高质量配置培训师以提升电商平台运营人员的培训效果。

### (三) 研究问题

本文旨在通过实证研究揭示电商平台运营人员培训效果的有效性, 深入了解影响因子, 从而了解电商平台人员培训的实际状况, 并提出改革举措。其研究问题主要涵盖了如下方面:

1. 如何科学构建电商平台运营人员培训效果量化指标体系?

并考察培训效果。

2. 探究电商平台运营人员培训效果的影响因素有哪些?

3. 探究各项影响因素对电商平台运营人员培训效果的影响程度。

4. 如何有效提升电商平台运营人员培训效果?

#### (四) 研究内容

对电商平台运营人员培训效果进行分析具有较强的理论价值,既能推动电商平台运营人员培训应用走向系统化。在阐述过程中,我们将整体分析分为三个步骤,以切实提高电商平台运营人员培训效果:

首先,在理论阐述的基础上,针对影响电商平台运营人员培训效果的因子进行识别,并有针对性地提出假设。根据这些假设,对涉及的影响因子进行变量界定,数据收集和稳定性分析。

其次,借助结构方程模型,确定影响电商平台运营人员培训效果的关键影响因子。通过分析路径系数的大小,筛选出对其影响最显著的因子,并结合路径系数,剖析目前电商平台运营人员培训效果较低的状况。

第三部分是结论提出和讨论分析。在此过程中,主要对影响电商平台运营人员培训效果的因子进行系统性的阐述,并在此基础上有针对性地提出提升电商平台运营人员培训效果的举措,以更好地增强电商平台运营人员培训,促进电商企业发展。

综上所述,当前电商培训市场蓬勃发展,并面临着多样化、精细化和个性化的发展趋势。未来,电商培训市场将更加专业化、个性化、数字化和国际化。随着电商行业的快速发展,电商培训市场将继续为培养电商人才提供重要支撑,为电商行业的繁荣发展做出贡献。

#### 参考文献:

[1] 曹琳. 事业单位工作人员培训与开发中存在的问题探讨[J]. 财讯, 2023, 3(08): 186-188.

[2] 陈洁, 肖如斐. 销售人员培训体系优化研究——以Q贸易公司为例[J]. 中国市场, 2022, 2(03): 135-137.

[3] 陈晓宇, 杨锦秀, 朱玉蓉. 农村实用人才培养效果及影响因素研究[J]. 农村经济, 2020, 9(11): 108-113.

[4] 崔自三. 与卖场运营人员巧相处的连环五式[J]. 乳品与人类, 2021, 4(06): 62-64.

[5] 戴璟, 罗姝婷, 李伟. 云南省住院医师规范化培训效果影响因素研究[J]. 医学与社会, 2020, 8(03): 120-123.

[6] 邓恒, 刘奇. 技术转移与知识产权运营人才的培养模式探究——面向2035远景规划的思考[J]. 中国高校科技, 2023, 7(05): 25-32.

[7] 冯雷. 运营人员必备的数据分析核心技能培育[J]. 产业与科技论坛, 2020, 4(06): 227-228.

[8] 何苗, 张卫红, 邢虎, 赵丽华, 陈翠芳, 李占结. 2020年3月湖北黄石新型冠状病毒肺炎防控期间感控全员培训效果及其影响因素[J]. 中华医院感染学杂志, 2021, 8(22): 3470-3473.

[9] 黄文德, 王芳, 刘沉, 张利云, 李靖, 康娟. 基于BDSim

的卫星导航系统级测试及地面操作人员培训方法[J]. 电子测量技术, 2021, 6(19): 50-56.

[10] 孔令强, 薛微, 林秀芳. 基于柯氏评估法的公职人员初任培训效果评估研究——以福建省气象部门为例[J]. 数据, 2022, 4(04): 108-110.

[11] 孔新宇, 康红芹, 李景涛. 乡村教师远程培训效果影响因素及对策研究——基于扎根理论的分析[J]. 教育学术月刊, 2022, 5(10): 106-112.

[12] 来有文, 次松, 陈若男, 刘晨. 西藏乡镇卫生院人员培训效果调查分析[J]. 中国卫生经济, 2020, 5(09): 32-34.

[13] 李沧粟. 结构方程模型的建筑施工安全风险识别[J]. 江苏建材, 2023, 6(05): 120-121.

[14] 李红敏. 基于知识转移视角的煤矿安全培训效果影响因素研究[J]. 煤炭技术, 2021, 8(05): 205-208.

[15] 李佳寅. 新环境下新媒体内容运营人员能力探究[J]. 采写编, 2023, 7(02): 128-129.

[16] 李敬强, 樊天辰, 胡超, 周妍汝, 房秋, 刘安南. 基于组合赋权-TOPSIS的民航法定自查人员培训效果评估[J]. 科学技术与工程, 2023, 9(11): 4901-4907.

[17] 李晓清. 基于结构方程模型的数字人民币使用意愿的影响因素研究[J]. 广州商论, 2023, 11(06): 32-38.

[18] 李永春. 人力资本理论的发展及其公共教育政策的呈现[J]. 教育与经济, 2022, 9(03): 73-80.

[19] 李子峰. 512考试教育网平台在消毒供应中心人员培训中的效果[J]. 医学信息, 2021, 5(06): 183-184.

[20] 连海燕. 基于柯氏模型的手术室护理人员移动端培训效果评价[J]. 护理实践与研究, 2020, 3(01): 125-127.

[21] 廖郭宇奇. 基于结构方程模型的装配式建筑质量管理绩效影响因素及其作用机制研究[J]. 北方经贸, 2021, 6(03): 71-74.

[22] 梁俊伟. 培训效果评估的指标体系研究——以G公司为例[J]. 新经济, 2021, 2(07): 98-103.

[23] 廖康, 冯玫, 王晓旭, 卫蓉蓉, 白雪婷, 李丽琪. 乡村医生不同维度健康管理服务技术培训效果的影响因素分析[J]. 现代预防医学, 2022, 9(08): 1419-1423.

[24] 刘俊勇. 战略运营人员一体化系统研究——基于长寿药业实施平衡计分卡的案例[J]. 会计之友, 2021, 2(25): 4-8.

[25] 刘体凤. 中国网络与新媒体专业“新媒体运营”人才培养探析[J]. 新闻研究导刊, 2020, 7(04): 214-225.

[26] 刘曦. “1+X”多元联合培养全媒体运营人才的创新体系研究[J]. 创新创业理论与实践, 2020, 5(21): 136-138.

作者简介: 杨宁, 1988年9月, 男, 汉族, 研究方向: 工商管理硕士人力资源方向