

商业

新零售

人才

# 2018新零售 人才发展白皮书

**CBNData**  
第一财经商业数据中心



**淘宝大学**  
Taobao University



# TABLE OF CONTENTS 目录

## Part 1

### 新零售人才市场概况

- 1.1 新零售崛起，引领行业新机遇
- 1.2 新零售的第二战场，人才的储备与争夺

## Part 2

### 新零售培训市场发展分析

- 2.1 新竞争激发培训市场需求
- 2.2 新场景重塑人才技能地图
- 2.3 新零售培训发展前瞻

## Part 3

### 新零售就业市场发展分析

- 3.1 新零售人才架构转型
- 3.2 新零售人才招聘市场现状
- 3.3 新零售人才招聘挑战



## 新零售人才发展概况

新零售引领零售行业新机遇，人才需求缺口逐渐显现，新零售人才的培训与招聘需求潜力巨大

## “新零售”概念引领中国零售行业新机遇

### 新零售大事时间轴



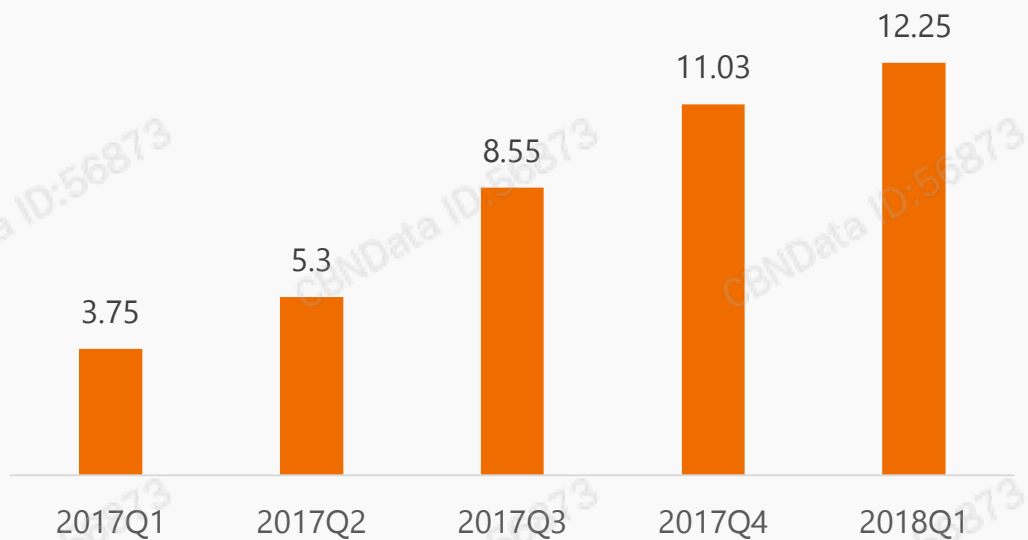
资料来源：网络资料整理

## 新零售广受公众关注 2018年Q1传播热度指数同比增长226%

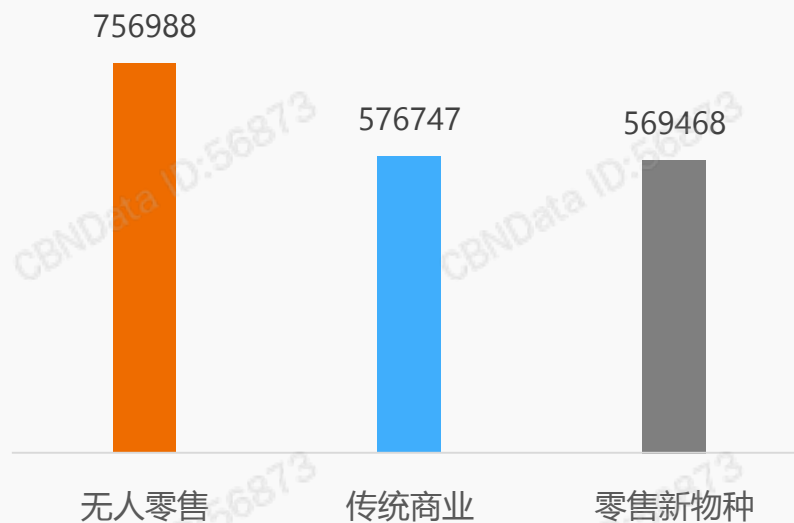
2017年1月至2018年4月期间，新零售的网络传播热度已经连续四个季度环比增长。

无人零售、传统商业等领域受到媒体和公众的高度关注。

近5个季度“新零售”网络传播热度指数对比



2017年新零售主要投资领域全网信息量对比



数据来源：新浪微舆情

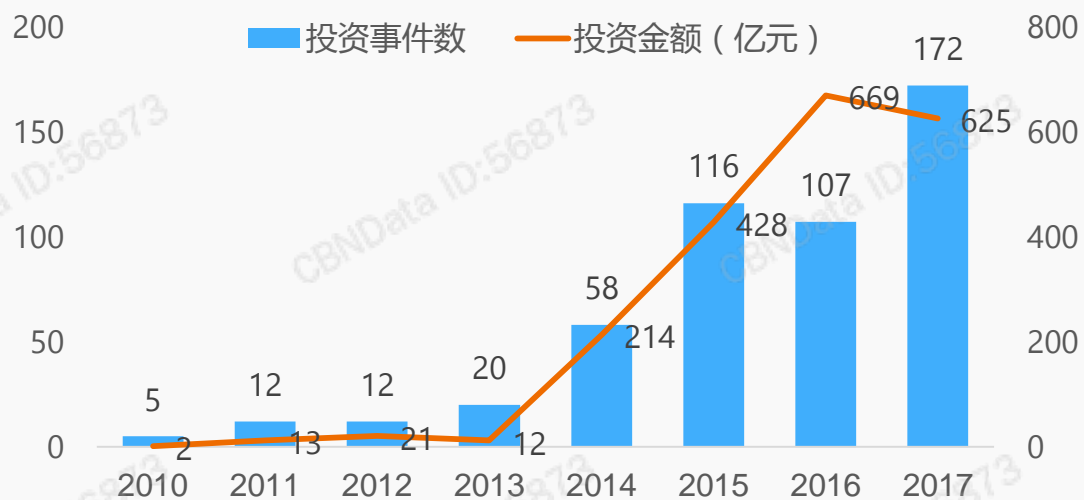


## 新零售领域受到资本青睐 创投持续升温

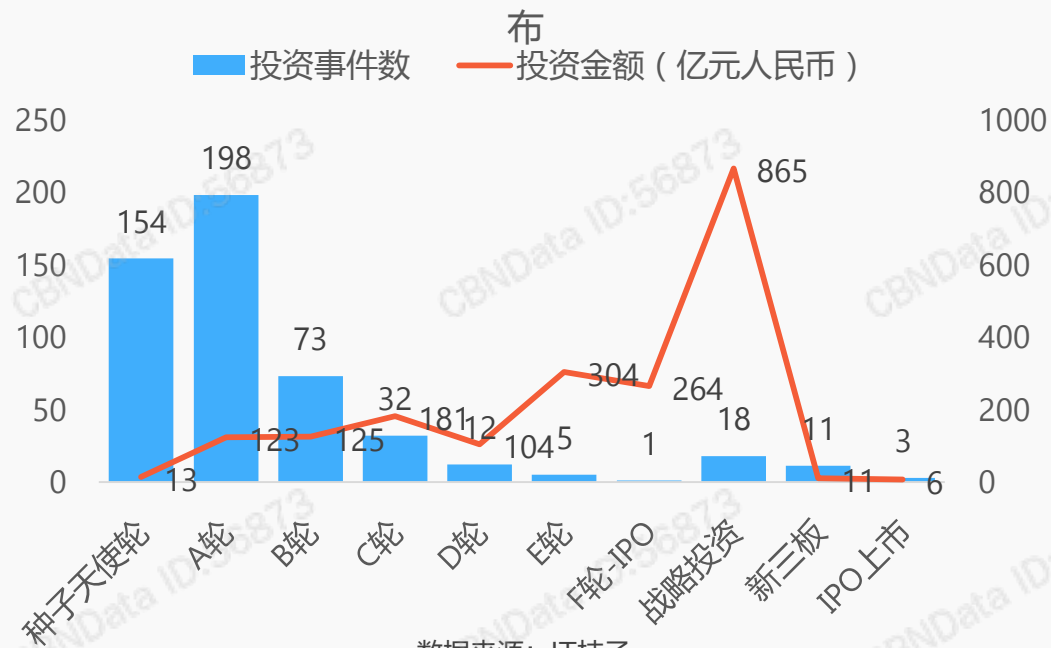
除了媒体与公众，资本也在密切关注新零售的快速发展。根据公开数据，2017年全年在新零售领域共发生172起投资事件，达到了近年来的新高，主要投资分布在无人零售、物流/供应链、生鲜零售领域。

而从轮次上可以看出，种子天使轮及A轮的投资合计占比高达72%，可见新零售行业正处于快速生长的早期阶段，具有巨大的潜力和价值。

2010-2017新零售领域创投趋势



2010-2017年新零售领域各轮次投资事件及金额分布



数据来源：IT桔子



## 新零售的第二战场 人才的储备与争夺

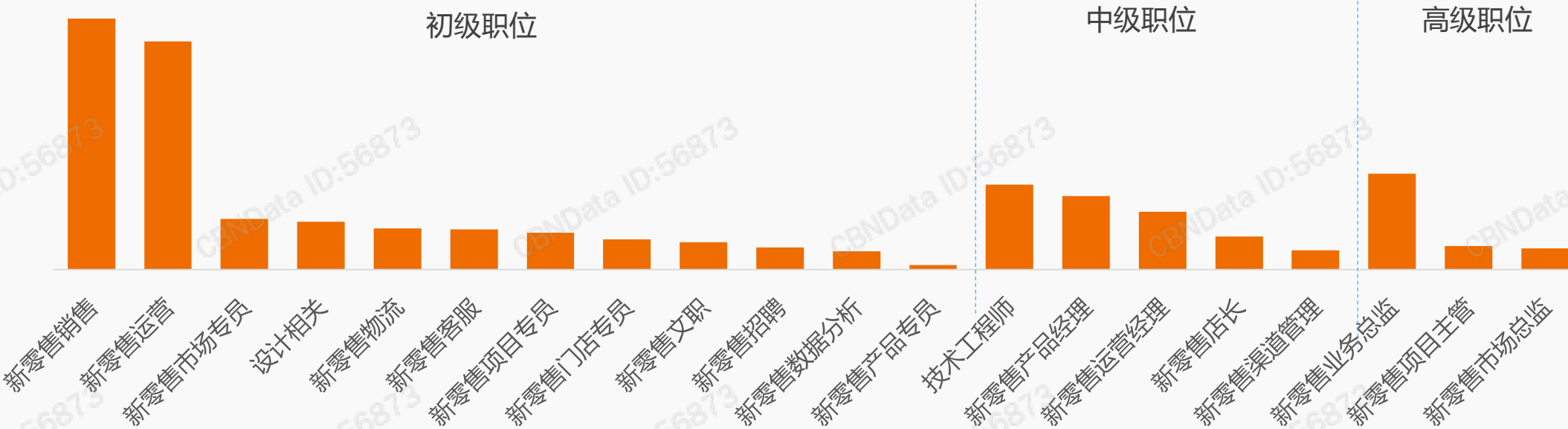
在新零售发展的浪潮下，市场对从业者的需求正发生着深刻的改变。在商品生产、商业场景、物流流通、衍生服务等多个领域中，新技术的应用和突破，都对于人才能力发展提出了很大的挑战，尤其是在市场敏感度和技术层面的能力要求大幅提高。



# 新零售人才缺口逐渐显现，需求横跨不同职能与级别

新业态的发展，同时也催生出众多新型岗位。根据互联网招聘类网站的公开数据，不少企业已经设立了新零售相关岗位，覆盖了从新零售运营、物流专员、产品经理、到业务总监等各个方向的大小职务，总体需求旺盛。

新零售相关职位招聘数量统计



数据来源：互联网主流招聘类网站公开数据，时间为2018年4月

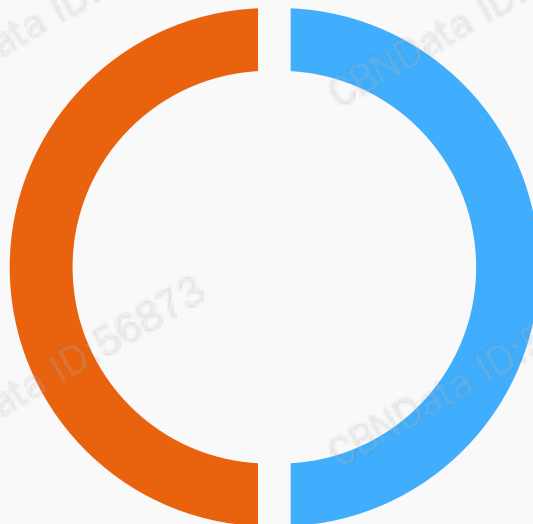




## 培训和招聘成为新零售人才战场关键节点

### 人才培养

培养适合新零售发展的人才，使目前人才的知识能力体系能跟上新零售的变化



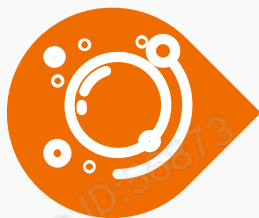
### 人才招聘

通过建设专业的招聘体系，将新零售企业的需求与适合的人才进行高效匹配



# 新零售培训市场发展分析

新零售重塑人才学习地图，新竞争激发培训市场潜力。结构化、技术驱动、社群化及多通路将成为新零售培训的发展方向



### 新零售引入新竞争 培训市场进一步发展

伴随着新零售的快速发展，越来越多的企业与商家参与其中，通过学习提升竞争力。



### 新零售孕育新场景，重塑人才技能地图

新零售时代下，商家们课程需求发生转变，数据化运营、达人运营、智能客服等相关课程成为商家关注热点。



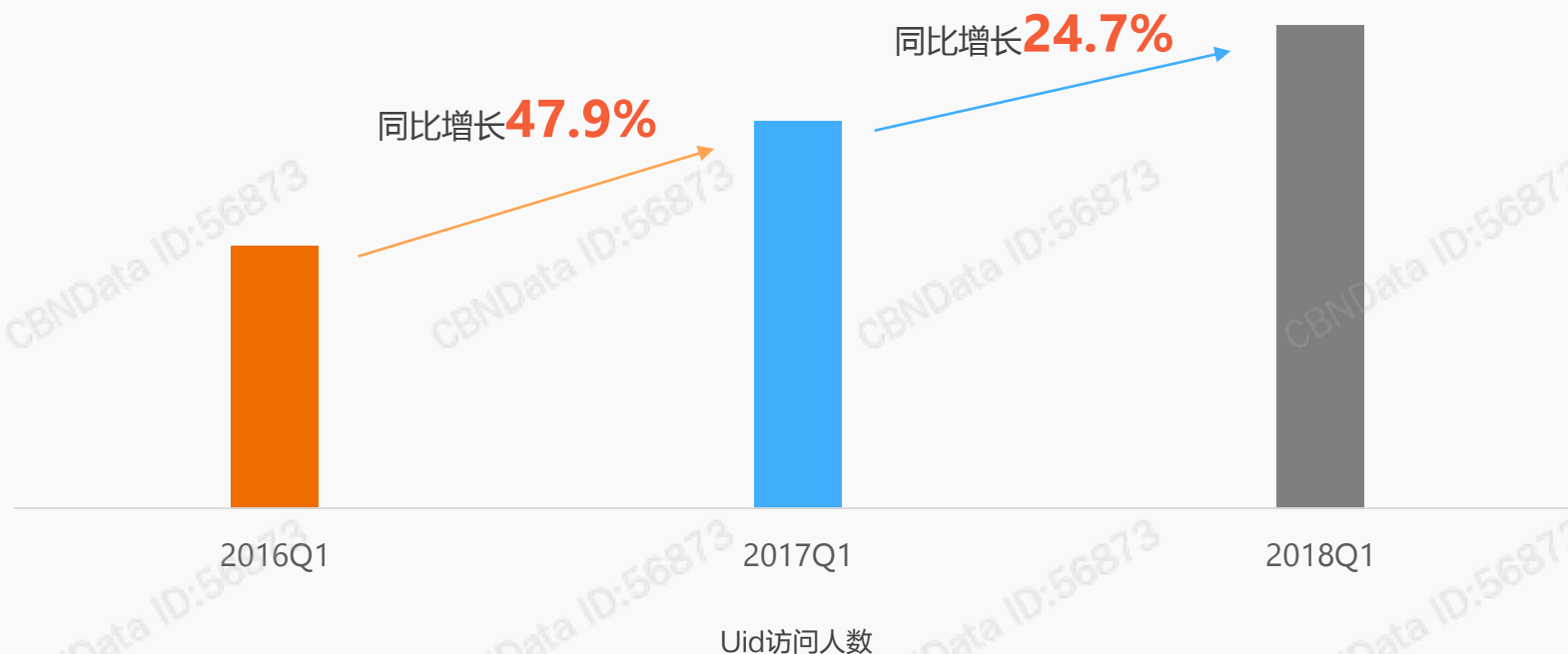
### 新零售培训成细分“蓝海” 行业处于成长期

新零售相关培训业务远未成熟，市场需要通过建设知识体系、规范市场环境、多方面提升影响力来推动新零售培训市场的发展。

## 人才培训需求进一步增长，近两年参与人数保持高速增长

以淘宝大学的数据为例，参与到淘宝大学学习的人数呈现出快速增长的态势，以历年第一季度的学习情况来看，人数逐年以超过20%的幅度快速提升，2018年第一季度的学习人数已经接近16年同期的两倍。

2016-2018历年第一季度淘宝大学总体学习人数增长走势

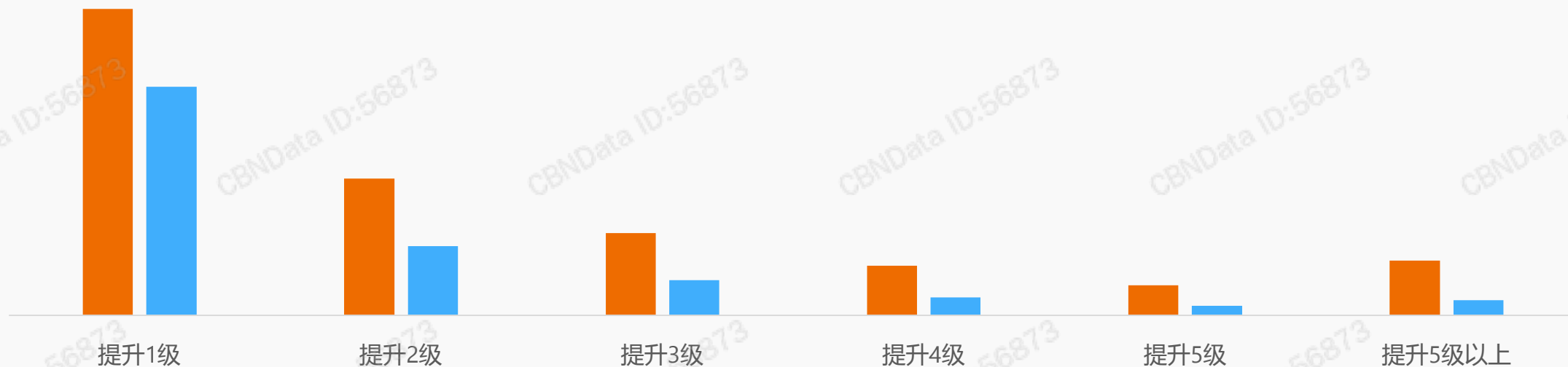


## 培训指引商家成长 竞争力得到充分提升

在通过淘宝大学的积极学习下，更多的商家能够在电商零售中占得先机，取得更好的成果，从商家学员的提升速度便可看到，淘大的学员能够比平台总体提升更快。

2017年淘宝大学商家学员中等级提升的商家数量比重较平台总体的情况

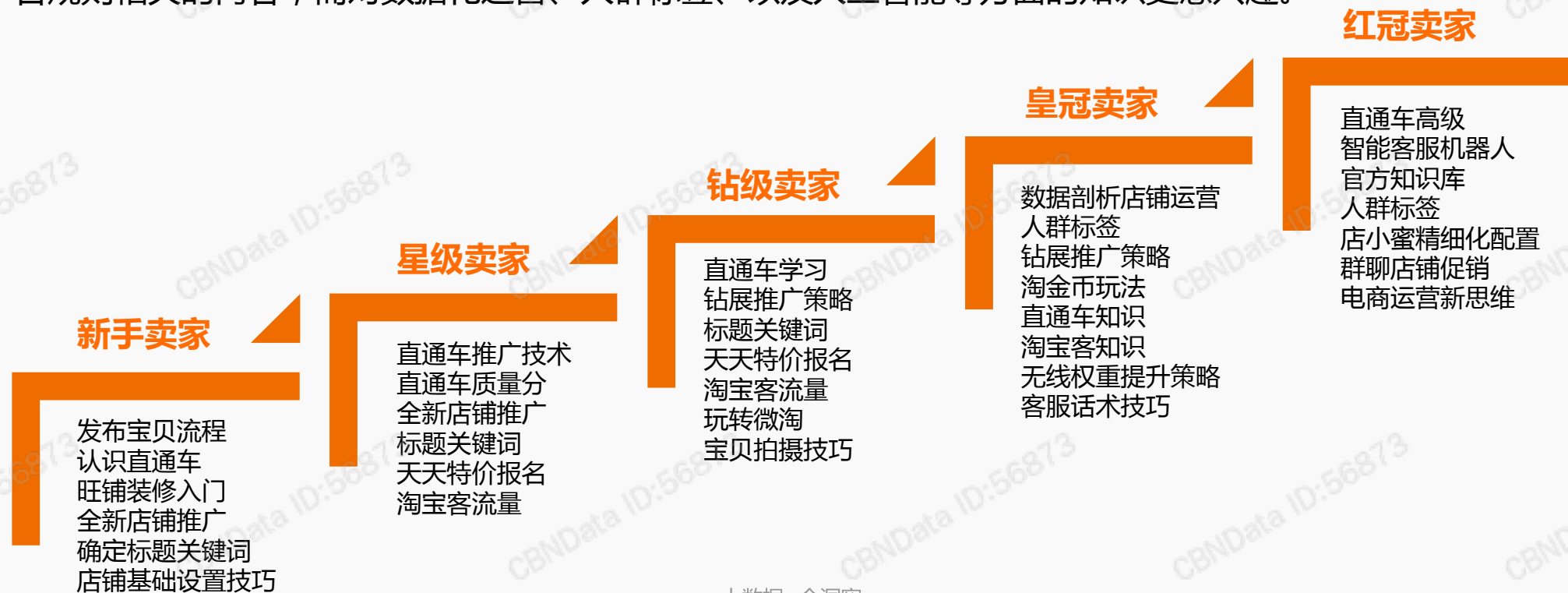
■ 淘大学员 ■ 平台总体



## 新零售意识觉醒 人才技能需求进阶

随着新零售时代的到来，商家们逐步意识到精细化运营的重要性，对于进阶的课程有了更多需求，以更好地优化自己在电商零售、甚至线下零售、营销管理等多场景下的工作。

根据在淘宝大学持续学习的活跃用户在不同课程的学习时长排名得出的关键词可以看出，高层级的卖家不再仅仅学习平台规则相关的内容，而对数据化运营、人群标签、以及人工智能等方面的知识更感兴趣。

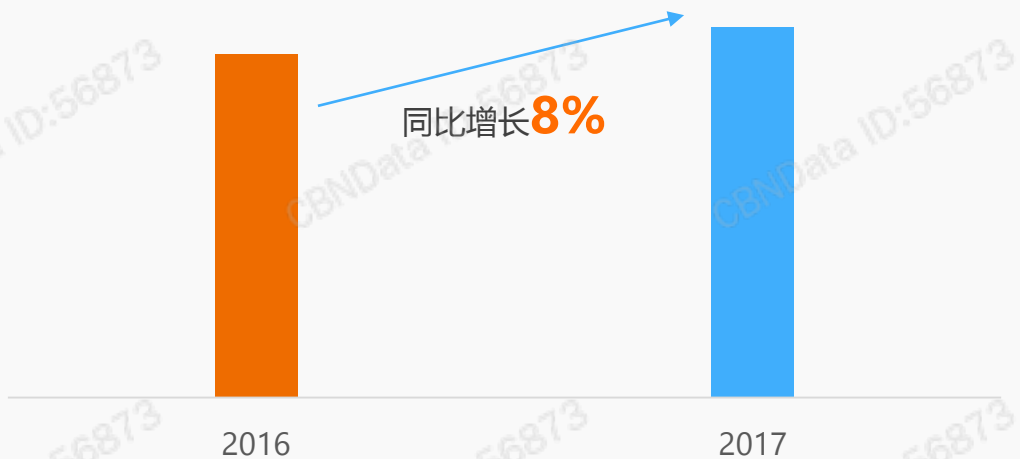




## 新零售环境下，数据能力成为串联新零售培训的核心方向

在新零售时代，数据分析能力显得尤为重要，而在淘宝大学的课程中，有关电商零售数据分析、数据运营的相关课程的学习人次也在逐年增长。尤其是不少中小商家，从新手阶段开始，就已经开始通过注重数据化运营助力自身发展。

2016-2017年淘宝大学旗下数据分析/数据运营类相关课程按年总体学习人次



### TOP5数据运营相关课程名

数据提升法之上下架布局

新店0信誉14天免费流量破1050-数据分析（亲测）

用数据运营淘宝 新手7天集训课

数据运营！成为一个优秀的运营要具备哪些能力？

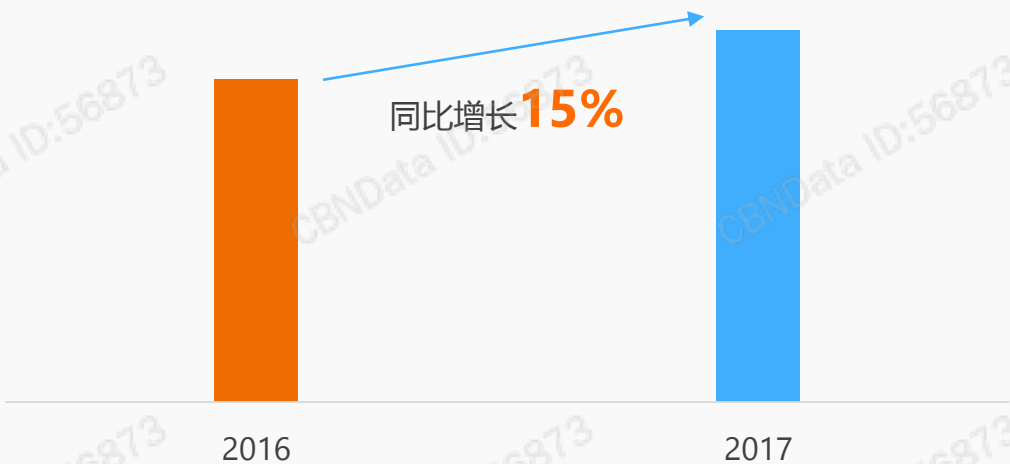
数据运营 市场分析大师

仅计算1995年-1999年出生的消费者

## 新场景驱动，更多商家注重公域内容营销，达人类课程受到关注

在新零售时代，在满足消费者需求的多项服务中，内容化建设和社群化传播也成为商家注重的一大领域。目前，众多商家已开始注重内容营销和淘宝公域流量的获取，达人类课程受到了更多商家的关注。

2016-2017年淘宝大学旗下达人类相关课程  
按年总体学习人次趋势



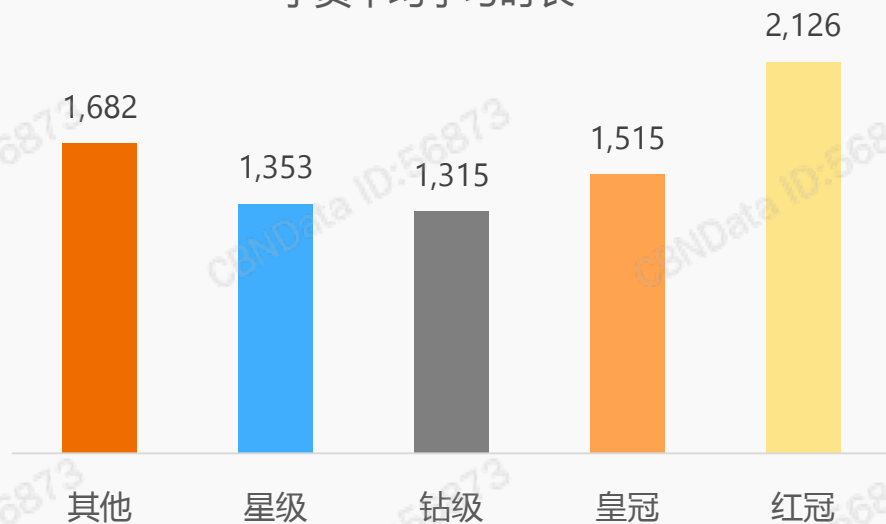
### TOP5达人相关课程名

淘宝达人 淘宝群 问大家 运营技巧
从内容到渠道，达人推广全攻略
淘宝达人！快速引爆无线流量提升店铺权重
淘宝达人推广法让手淘首页流量爆涨！！
内容营销必学的淘宝达人推广技巧

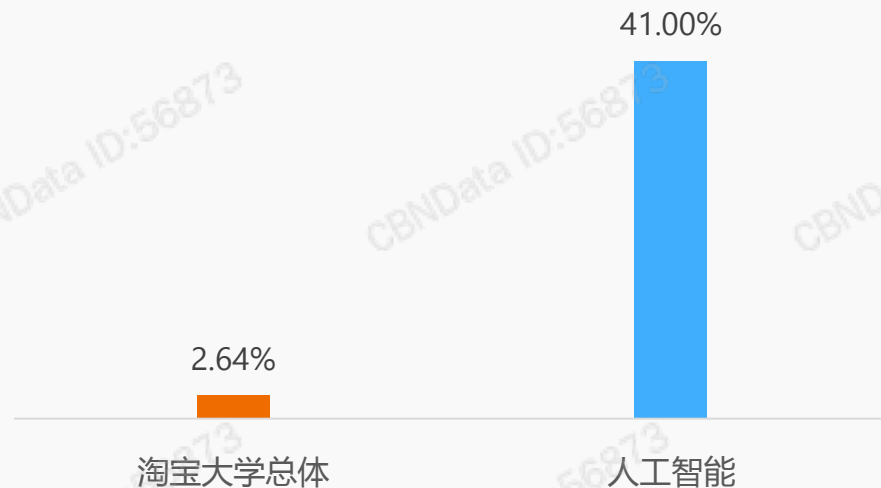
## 新技术运用，智能客服相关课程颇受高层级商家欢迎

值得注意的是，众多商家、尤其是皇冠、红冠级别的高层级商家已经开始关注智能客服的发展，以此来帮助他们处理日常运营中的客服运营问题。

阿里人工智能类课程 不同层级商家  
学员平均学习时长



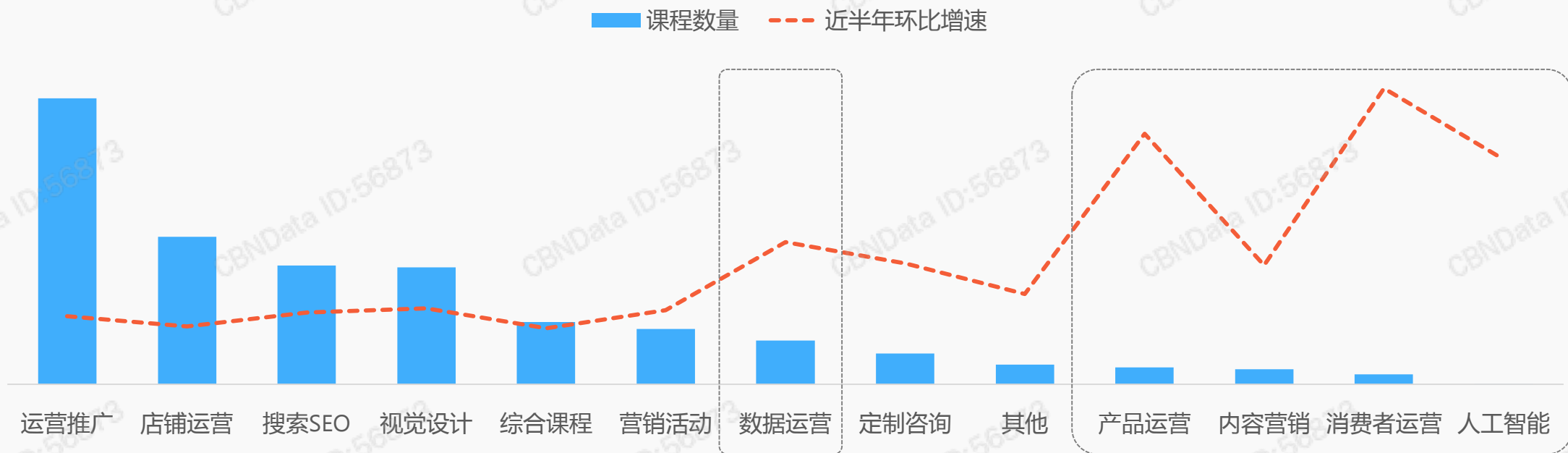
皇冠及红冠商家 人工智能类课程vs淘大整体课程  
学习人数占比



## 新零售体系课程迅速升温，参与人数近半年环比增速均超150%

线上的教育平台中，以淘宝大学旗下合作机构在线上平台发布的各类课程为例，以数据、用户和新技术为核心的课程量增长迅速，但相较于传统的电商运营类课程，其整体数量显得较为稀缺，相关细分领域“蓝海”明显。

2016年-2017年 淘宝大学在线课程 各类型数量分布及近半年环比增速



# 新零售培训体系远未成熟 细分领域一片蓝海

而与新零售相关的培训教育中，各类电商教育机构对于新零售的理解各不相同，缺乏对于新零售人才的系统地、有针对性的培养，甚至有存在误导企业和商家的风险。行业迫切需要逐步从探索期走向深入发展。

新零售领域相关教育机构图谱

线上教育平台		线上教育机构	线下教育机构
综合型平台	垂直型平台		
 网易云课堂  腾讯课堂 学习成就梦想  百度传课  YY教育  多贝	 淘宝大学 Taobao University  万堂学院  商刻   爱上这一课 eshangke.com	 亚文教育学院 YAWENJIAOYUXUEYUAN  幕思城 musicheng.com  蚂蚁推门 助你低成本 创品牌  牛气学堂 NIUQIXT.COM  电商学院 yuandao365.com  逐鹿电商学院  歆曼商学院	 淘宝大学 Taobao University  虎嗅商学院  派代电商学院 PAIDAI ECOMMERCE COLLEGE  圣淘电商 WWW.STDSKY.COM  感觉要火 企业的营销课  捷顺培训 JIESHUN TRAINING  非凡学院 FeiFan Education  玺承咨询 XICHENG CONSULTING  Tedu.cn 达内教育  美迪电商学院



## 新零售培训行业的前瞻趋势



### 课程结构 双向延展

从战略到业务  
在宽度和深度上形成结构性体系



### 社群化学习 加速知识共享

社群化学习全面加速知识  
共享与商业应用



### 新技术新场景 双向驱动

以数据和其他新技术知识串联新  
零售培训体系



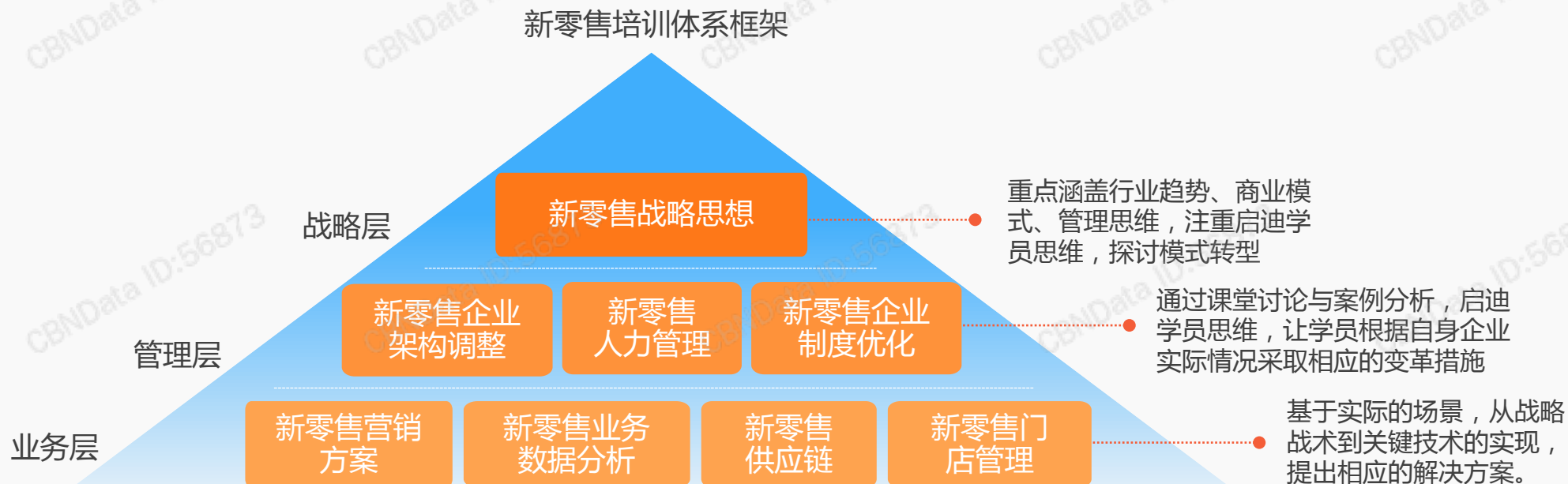
### 多通路深耕 实现普惠共荣

不仅服务于现有成熟地区更耕植于  
其他通路深入农村 走向全球



## 结构性延展 新零售培训体系需向广度和深度延伸，全方位提升企业能力

在新零售时代，培训机构应当建设完善的新零售知识培训体系，切实指导商家突围新零售。而新零售的培训体系，不应当仅仅是在战略思想等心智上的宣导，而应当深入到零售企业的各项业务中，甚至是企业的架构调整、人力资源管理等，帮助企业提升能力。



## 新技术新场景驱动 数据能力及新技术将成为串联新零售培训的核心方向；新场景伴生的能力需求 重塑培训地图

基于新零售实际的应用场景来看，新的智能化技术与相关数据分析与应用能力将愈发受到重视，在今后的培训业务中，培训机构需要重视相关技术应用方案的指导，从战略到战术、实操，提出相应的解决方案，切实提升新零售人员的业务能力。

### 新零售线下连锁业务框架



淘宝大学目前已经基于线上电商场景，制定了相对完善的数据和技术指导方案。而今后还将延伸至线下场景，提供新零售全域的运营指导。



### 《数据高尔夫》年度创新课程

《数据高尔夫》以数据应用的18个业务场景为切入点，帮助商家了解市场趋势分析、市场容量分析、免费流量数据化决策、直通车数据化决策、爆款追踪、财务分析等18个决策点，切实助力商家的数据运营。

### 《玩爆运营》企业学习计划

首个商业化产品《玩爆运营》面向企业电商场景，通过9大店铺运营主题，6大线下特训营，核心讲师授课与答疑相结合的方式，进行线上线下联动教学



## 社群化发展 引入社群化学习模式，引导学员共同践行新零售

社群化学习模式有效连接企业，实现经验、知识共享  
群连结为不同资源提供撮合媒介，共同推动新零售战略发展。

社

### 社群化学习的优势

#### 对于企业学员来说：

成员有着共同的学习和发展目标，能够互相提供支持和帮助  
成员都来自各个优秀的企业，能够互相参考各项业务经验  
成员之间不仅能够形成情感连结，更有机会结成商业伙伴，实现事业发展

#### 对于培训机构来说：

增加平台在学员之间的曝光度，提升权威性  
在学员交流的过程中，培训机构也能够更了解学员的需求和经验，以更好地组织新的课程知识

新零售人才发展联盟，是淘宝大学为了顺应新零售时代的企业发展趋势而创建的人力资源**学习社群联盟**，目前已经已吸纳近300家国内外知名企业HRVP HRD等人资负责人的加入，共举办5期高质量的研讨会以及1期的新零售游学参访。

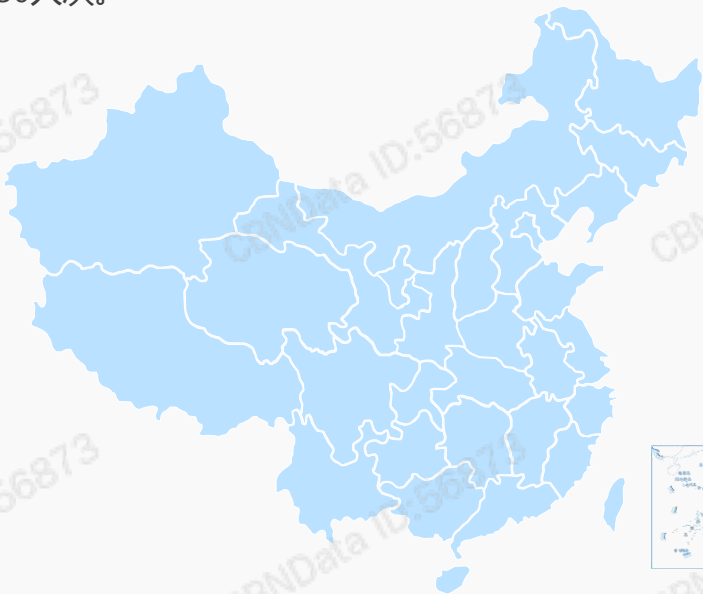


## 多通路深耕 不仅服务于现有成熟地区，同样耕植于高潜力待开发的其他通路 ——深入农村，走出国门

由于新零售相关的培训项目目前还在成长阶段，除了课程研发、学习模式的探索，新零售培训机构还应当进一步提升自身的影响力，以争取在更多企业和商业领域中赢得信任。这将更有利于提升机构的权威性和影响力。

### 深入农村,升级农村新零售价值：

淘宝大学在全国已经落地了17 个培训基地，培训基地开展共计193 期培训，合计覆盖35350人次。



### 走出国门，打开全球领域的超级视角：

淘宝大学在全球9个国家和地区开展了40场培训，覆盖全球100多个知名品牌，6000家中小企业和创业者。







# 新零售就业市场 发展分析

新零售对人才提出新要求，复合能力成为核心。企业在人才架构及人才招聘上都需要面对全新挑战。



### 新架构转型，自上而下的人才结构调整

企业通常进行自上而下的人才架构与结构调整以适应新零售战略的推进需要。



### 打破原有行业壁垒，万物新生带来新人才需求

新零售打破原有行业壁垒，带来全新的机会，同时对人才提出了新的要求，复合能力成为当前时代的核心竞争力。



### 新人才挑战，重塑人才与雇主匹配

新零售场景下，人才评估维度更为多元与软性，为雇主招聘环节带来了新的挑战。

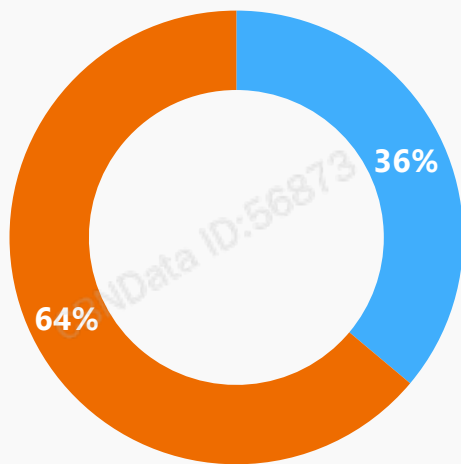


## 新架构转型，近半企业选择线上主导的人才结构及战略调整，以电商团队为核心嫁接新零售所需的新能力

在新零售战略的推行中，多数公司没有设置专门的新零售部门；而是采取从线上或线下主导进行深入的架构关系调整，从绩效评估和协同上重新切分与绑定。

新零售O2O专属职能部门设置占比

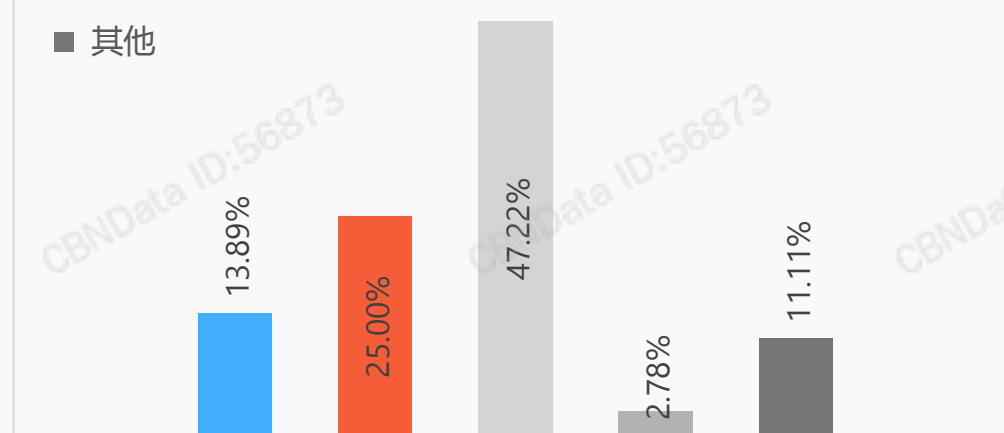
■ 设置新零售专属部门    ■ 未设置新零售专属部门



数据来源：阿里淘工作调研结果

新零售战略推行人才架构类型分布

■ 设置O2O部门主导    ■ 线下渠道主导战略推行  
■ 线上渠道主导战略推行    ■ 中端数据部门驱动战略推行  
■ 其他

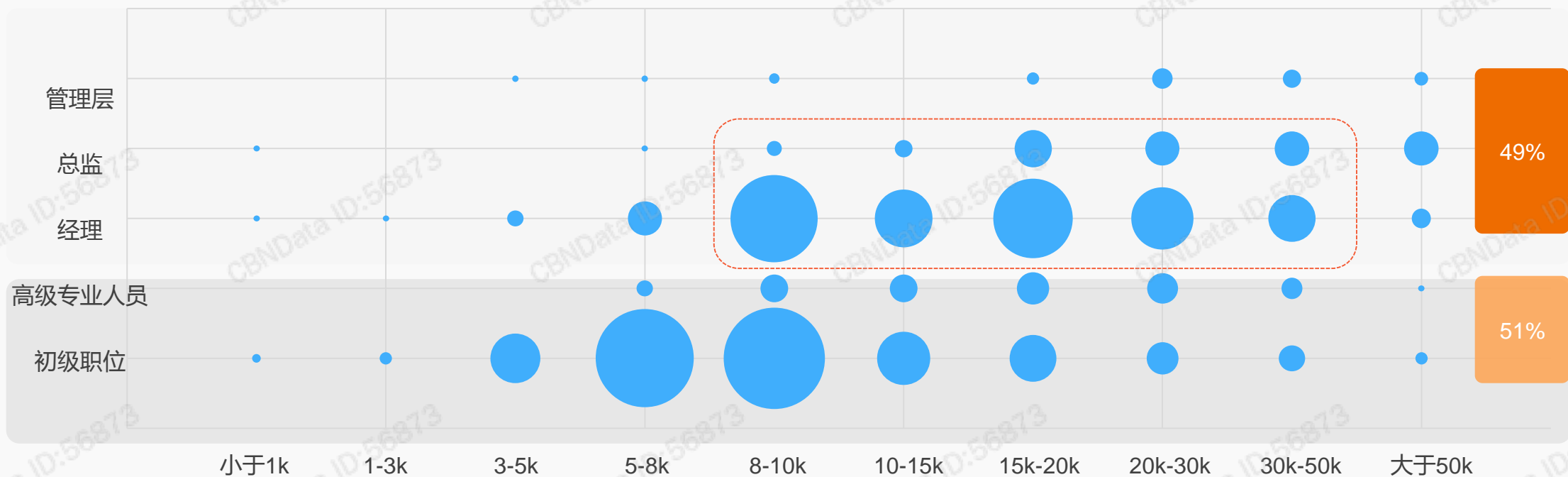


数据来源：阿里淘工作雇主调研结果

## 新架构转型，采取“高招初培”的结合策略，管理人才招聘需求显著，企业内部培训转型需求存量巨大

当前热招的新零售岗位中，管理岗位占到49%，相对管理岗位在公司中的占比高出一倍以上  
在战略推行初期，资深的管理层及经验丰富的中层人才存在明显的需求缺口。

2018Q1 新零售岗位 职级薪资分布

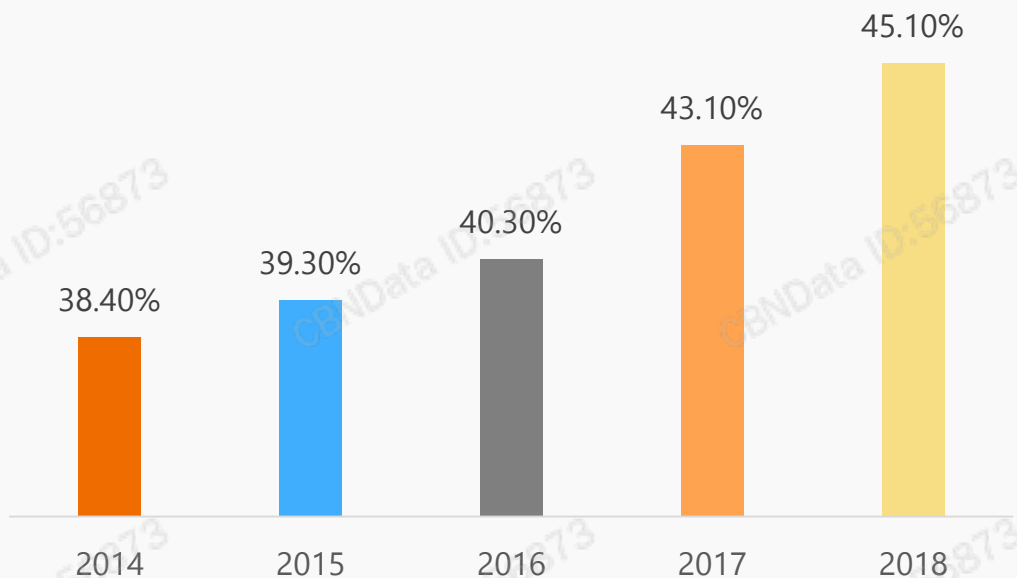


数据来源：互联网主流招聘类网站公开数据

## 新业态融合，人才行业间流转率连续5年保持上升

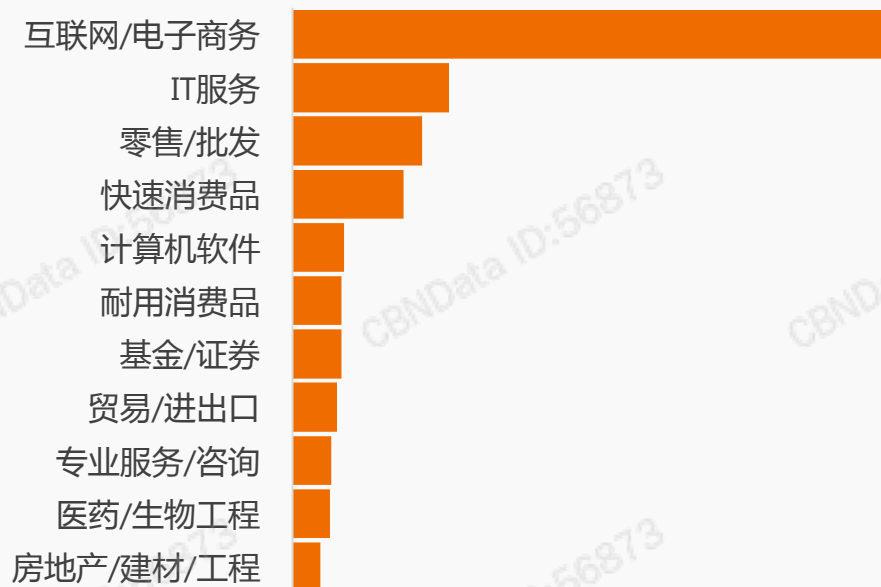
随着技术推动，行业进一步融合，跨界人才获得更多的选择空间和机会。当下最热门的新零售人才市场集中在互联网及IT，零售快消等线下传统行业人才需求上升迅猛。

2014-2018年 求职者跳槽转行率变化



数据来源：《BOSS直聘：2018求职旺季人才趋势报告》

2018年Q1 分行业 新零售岗位数 Top10



数据来源：互联网主流招聘类网站公开数据

# 新场景驱动，复合能力成为核心竞争力，前中后端岗位能力要求进一步融合

新零售进一步打通了传统行业的前中后段，分工逐渐融合，由此人才的复合能力的需求日益明显。介于前端与终端的数据商业运用，以及介于终端与后端的数据工具使用能力的跨界需求尤为明显。

## 前端岗位

### 核心能力重要度指数 Top5



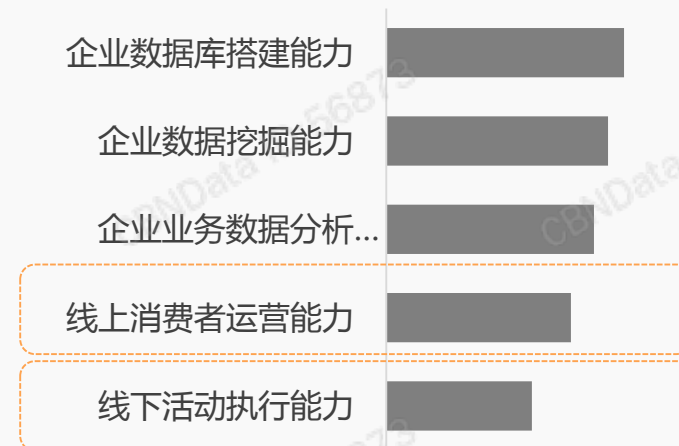
## 中端岗位

### 核心能力重要度指数 Top5



## 后端岗位

### 核心能力重要度指数 Top5



数据来源：阿里淘工作雇主调研结果

## 新物种共生，大量新兴岗位的涌现

众多新职业随新零售兴起，诞生于新技术带来的新场景或是业态融合带来的新职能中。机器人饲养员以及网红化BA是其中较为典型的两个新职业。



### 机器人饲养员

为机器人宝宝制定食谱，科学喂养；其实通俗的理解就是作为阿里AI客服的人工调教师，机器人的本名是阿里小蜜后改为店小秘，2016年3月推出，是为商家开发的智能客服，作为AI程序驱动的“客服”，需要专门的“保姆”饲养不断提高正确率。

图为“阿里店小蜜”机器人饲养员招募海报



### 网红化BA

从交易的核心环节切入，直接在大量的BA中挑选专业人才，并辅以线上的运营，通过直播，让BA的专业销售能力突破线下场景的限制，实现商品与用户的连接。

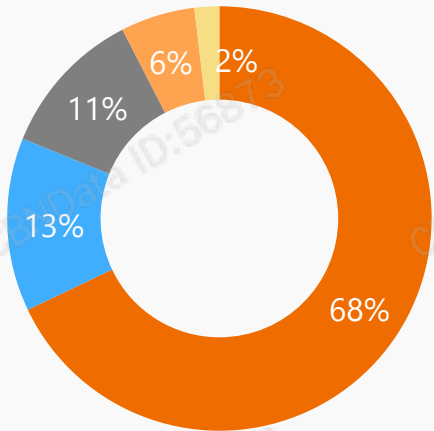
图为“美丽挑战团”打造的网红化BA淘宝直播节目

# 新人才挑战，重塑人才与雇主匹配模式

目前，新零售人才市场供不应求，传统招聘方法下，存在有效渠道稀缺以及能力评估精准度较低的局限；在招聘中采用社交型招聘网络的大数据匹配并引入更多新技术配合传统方法可有效提高招聘效率。

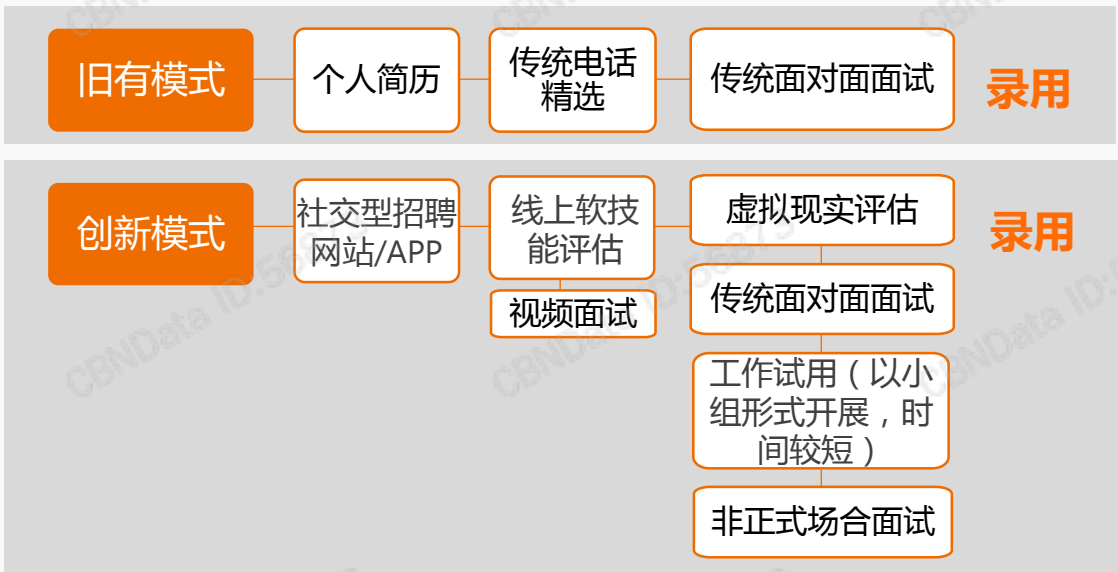
新零售人才招聘主要挑战占比

- 人才来源渠道不畅通
- 投递简历人员不够精准
- 电话通知应邀面试率低
- 没有遇到困难
- 其他



数据来源：阿里淘工作雇主调研结果

新零售人才招聘模式对比



图标来源：《LinkedIn 2018中国人才招聘趋势报告》



# DATA COVERAGE 数据说明

数据来源：阿里巴巴平台大数据、淘宝大学、淘工作、淘工作雇主调研（N=30）及互联网公开资料

阿里巴巴平台大数据汇集5.52亿消费者、超过1000万商家、10亿件商品的基本信息和行为数据，全方位洞察消费特征和行业趋势，助力商业决策。

具体指标说明：

如无特殊说明，本报告所指地域范围仅包括大陆31个省市；

数据时间段：2015年-2018年第一季度；

为了保护消费者隐私和商家机密，本报告所用数据均经过脱敏处理。

# COPYRIGHT DECLARATION 版权声明

本数据报告页面内容、页面设计的所有内容（包括但不限于文字、图片、图表、标志、标识、商标、商号等）版权均归上海第一财经数据科技有限公司（以下简称“我司”）所有。

凡未经我司书面授权，任何单位或个人不得复制、转载、重制、修改、展示或以任何形式提供给第三方使用本数据报告的局部或全部的内容。

任何单位或个人违反前述规定的，均属于侵犯我司版权的行为，我司将追究其法律责任，并根据实际情况追究侵权者赔偿责任。



# ABOUT US 关于我们

报告作者：夏志成 余舟  
视觉设计：邹文佳  
联系我们：Data@dtcj.com  
商务合作：BD@dtcj.com  
加入我们：JOB@dtcj.com

## ■ 第一财经商业数据中心介绍：

**第一财经商业数据中心（CBNData）**是基于大数据进行智能化商业研究咨询与整合营销传播的战略数据平台，依托阿里巴巴和第一财经的优势资源，拥有全球最大消费者数据库和中国最大的财经全媒体集群。第一财经商业数据中心（CBNData）以商业数据报告/微报告、数据指数、定制化咨询等为核心产品，输出消费行业的全景分析以及面向企业和消费者的深度数据洞察；同时通过数据可视化、原生内容、活动、视频/直播等形式拓展数据研究的业务边界，丰富数据商业化的应用场景，以数据加媒体的倍增效应，全面提升中国商业世界的运行效率。

FOLLOW  
US  
关注我们

更多数据 扫码关注



CBNDData官网



CBNDData官方微信号





**CBNData**

第一财经商业数据中心

**大数据 · 全洞察**