



# 流量经济下，谁能为企业带来用户和交易？

## 用户增长运营师职业发展现状调查

□ 本报记者 赵丽  
□ 本报实习生 陈颖

一台电脑前，林晨正在和同事们热烈讨论一则视频的剪辑方案，以便让一家服装店的账号吸引更多粉丝和关注。

林晨是一名用户增长运营师。数字经济时代，如何更好地开展用户运营，是许多商户、企业发展中遭遇的难点痛点；商品虽好，“酒香也怕巷子深”，更是很多电商从业者的担忧。林晨现在的工作就是为了解决商户、企业的这些难题。

“涨粉只是一部分基础工作，除了精准获客，关键还是线下转化，我们通过精细化运营社群，为用户提供咨询和交易服务，满足用户线上线下的多种需求，实现可持续的增长和盈利。”林晨说。

近期，人力资源社会保障部会同国家市场监督管理总局、国家统计局正式公布了一批新职业，其中就包括“用户增长运营师”。根据官方的定义，用户增长运营师是运用数字化工具，从事企业或机构用户增长、管理及运营等工作的人员。

《法治日报》记者调查采访发现，随着新职业的正式确立，不仅为用户增长运营师提供了更加明确的职业定位和发展路径，也极大地增强了他们的职业归属感和荣誉感。与此同时，作为新职业，其还存在造假吸引用户、人员质量参差不齐等问题。受访专家指出，相关部门应依法做好引导和指引工作，鼓励其健康可持续发展，维持职业声誉和专业度，培育专业化的从业群体。

### 多数企业都有需求 职业前景较为广阔

“虽然用户增长运营师最近才正式成为一项新职业，但从从事这项工作的人早就出现了。”从2006年就开始从事用户增长运营工作的韦琪告诉记者。

“随着越来越多传统企业开始关注互联网传播和营销，利用自媒体进行品牌推广，用户增长运营师的角色变得愈发重要。”据目前在北京带领团队专门从事该领域的周女士介绍，在被命名为用户增长运营师之前，行业内多将他们细分为商业IP操盘手、孵化操盘手、变现操盘手、内容操盘手和私域运营操盘手等。

在受访的从业者看来，每个有借助互联网自媒体进行传播和营销需求的企业，无论大小，都需要这样的岗位或服务。

中国人民大学法学院副教授黄尹旭告诉记者，用户增长运营师的工作内容涵盖广泛，包括为企业或机构设定用户增长目标，设立及精细化运营社群，以及为用户提供咨询和交易服务等。

周女士解释道，企业不仅需要建立全新的品牌形象，还需要通过创始人(个人)IP的打造来增强用户信任，从而达到用户增长的效果。用户增长运营师作为IP背后的操盘手，通过短视频、直播等方式打造品牌人设，精准吸引流量，并转化至私域空间(指企业或个人拥有的能直达用户的免费渠道，如企业官网、小程序、社群等)进行运营。私域运营主要通过用户感兴趣的内容进行营销，培养与用户的深度关系，通过线上成交和交付的产品来实现新用户的增长，以及通过线下课或线下体验活动，来成交更高客单的产品。

2024年腾讯发布的《全域经营组织与人才洞察报告》显示，用户增长运营师相关的人才供不应求，且拥有三年及以上经验的相关人才薪资具备更高的增长能力；超60%的受访从业者认为“用户运营”“会员运营”等细分职业领域还有较大人才缺口。

“在电商经济中，用户增长运营师负责制定并执行用户增长策略，包括地推拉新、线上活动策划、社交媒体营销等，以吸引更多潜在用户，用户增长运营师需要维系客户关系，定期开展用户调研、反馈收集和处理，提升用户满意度和忠诚度，还需具备用户运营经验和数据分析能力，能够基于用户画像配置资源，分析潜在需求，提升流量利用率和用户活跃度。”黄尹旭说，因此，在当下流量经济、用户经济的大背景下，用户增长运营师具有很好的职业前景。

人社部新职业评审专家、中国人力资源研究院企业人力资源管理研究室主任研究员范巍也对此持乐观态度，认为用户增长运营师将通过国家配套的职业教育和技能认定，在一些地方享受如落户、购房等人才支持政策，从而进一步拓宽从业者发展空间，促进行业人才队伍高质量发展。

### 新用户增长压力大 流量造假好评掺假

新职业被“正名”的同时，新的问题也在不断出现。“现在吸引新用户太难了，我们更多的还是在老用户上下功夫。”曾在北京某传媒公司用户增长部工作的李先生说，为了达到设定的用户增长绩效要求，大家的压力都很大。

“巨大的绩效压力与有限的用户群体碰撞，就可能导致一些‘灰色’现象出现。”在河南从事社区团购工作的李向向记者透露，他们作为用户增长运营师曾采用过的“灰色”数据增长方式：社区团购中零售终端、供应商和平台官方达成三方合作，每当平台需要打造订单量和销售额以吸引用户时，平台就会从供应商那里进货，并给零售终端一系列的政策补贴和奖励活动，使商品实际价格低于市场价格，从而让零售终端从平台买货；买到货物的零售

终端为了达成循环，又会将货倒给原来的供应商；这样一来就实现了双赢：平台有了订单量和销售额，供应商有了二次销售，零售终端也能拿到奖励，也吸引了新老用户在平台购物。

“通过流量造假、好评掺假往往能够较快吸引到消费者，因此一些用户增长运营师会选择造假，但很多消费者现在对流量已经具备一定的辨别能力，造假不一定每次都能带来用户的显著增长。”周女士说，由于目前市场对于用户增长运营师的需求比较大，互联网营销行业的门槛相对较低，适合传统的市场、营销、公关等领域的从业人员转型，吸引了大量人员参与，包括许多自称能教授账号打造的线上课程讲师，他们中的一些人同样会选择用“灰色”手段涨粉。

### 人员质量参差不齐 职业培训亟须规范

调查中，不少从业者向记者提到了用户增长运营师存在入门门槛不一、岗位要求差异过大等问题。比如有的企业对该岗位的学历不做过多要求，有些则要求硕士及以上；一些企业要求该岗位员工负责地推拉新、维系客户关系，对是否有从业经历不做要求，而一些企业则要求其具备用户运营经验和用户数据分析能力。

“这不仅是从从业者自身的问题，也与行业标准缺乏及新职业人才等级评定等职业认证体系不健全有关。传统职业在专业技能和等级认证上较为完善，但新职业由于商业模式尚不成熟，导致从业人员职业素养参差不齐。”韦琪说。

记者了解到，虽然用户增长运营师前不久才得以“正名”，但它的“配套设施”——用户增长运营师证书在2022年就已落地。学员需要报名官方授权的培训班才可以观看学习平台的课程并参加线上考试。考试采用双机位的方式，以便考试机构进行监管。考试内容包括选择题和判断题，题目出自官方题库。

目前，有不少机构推出相关考证班，其中存在一些问题。

记者向一家培训机构咨询时，客服表示，他们虽然无法为考生提供“必过法宝”，但线上考试的固有弊端就决定了考生可以在线上考试时做些心知肚明的“小动作”，比如考生可以在双机位死角处摆上一个通信设备，再由朋友躲在身后的死角处搜题，并将答案传回到该通信设备上。这样一来考生就可以轻松通过考试。“我们的AI解题软件也很成熟，能帮考生实现‘智能化考试’。”

此外，用户增长运营师证书在实践中的作用有限，并未得到业内的广泛认可。

在一家中小型公司从事了半年用户增长运营工作的李女士，本科就读的是计算机科学与技术专业。她对于用户增长运营师证书是否有用持怀疑态度，“做好运营的关键在于经验和创造力，证书的作用不像一些培训机构宣传的那样重要”。

记者在招聘平台咨询一些大中小企业的人事时，他们也表现出了相似的态度：该证书用处不大，顶多算一个加分项。

周女士告诉记者，在知识付费领域，一个不容忽视的现象是“割韭菜”培训乱象丛生，其中不乏滥竽充数者，随意挂牌为师，企图在相关培训市场中迅速收割利益。

“起初，一些人或许怀揣着传播真相灼见的初心进入针对用户增长运营师的培训行业，然而，在巨大的市场需求与轻易可得的财富面前，他们渐渐忽略了教学质量和售后服务的口碑，敷衍了事，导致后来进入的学员实际上学不到什么真本事。”周女士说，面对这样的环境，想要进入行业的人必须保持高度警惕，通过细致比较与深入观察来辨别真伪。像用户增长运营师这类岗位，其能力的锻造离不开实践的洗礼，纸上谈兵难以培养出真正的人才。

### 建立人才培养体系 明确职业准入门槛

在黄尹旭看来，用户增长运营师成为正式的新职业，即使现在行业存在一些问题，但总体看来一定是有助于促进电商平台的专业化、职业化和标准化，推动相关企业在数字经济时代的发展。

“对于新职业，应当在法律法规指引下，主要由市场调节，政府和协会进行引导。用户增长运营师本身在提升个人专业能力之外，还要了解相应的法律法规，合规发展无论对从业者个人还是整个行业来说都是长远发展的关键。”黄尹旭说，对于这样一个新职业、新工种，应尽早规范认证、人才培养等方面做出系统性安排，相关部门也应尽快出台针对新职业、新工种的职业技能标准，明确人才培养体系、职业准入门槛等。

“如果要制定相关行业标准，首先需要明确各个细分岗位及其能为企业带来的直接结果，现在市场上很



多人对这个行业及其内部细分还不太了解，需要加强宣传，明确每个岗位的划分、职责和所能带来的增长效果。”周女士说，例如，直接负责变现的操盘手通常在项目中分成比例最高，因为他们直接负责增长和变现结果；而内容操盘手虽然不直接负责变现，但在内容营销中占据核心地位，因此也具有极高的市场价值。

周女士告诉记者，当前相关部门和平台已加强了针对此类培训的监管，规则日益严密，旨在保障相关用户的各项权益。

“希望可以尽快推出官方的职业培训体系和认证标准，这不仅能够有效规范市场，还能极大满足广大寻求职业转型的个人及企业的迫切需求，这样的举措，将为知识付费领域注入一股清流，促进健康、有序的发展，让真正有价值的知识与技能得以广泛传播。”周女士说。

黄尹旭建议，对于新职业、新工种，相关部门应依法做好引导和指引工作，鼓励行业健康可持续发展，维持职业声誉和专业度，培育专业化的从业群体。相关部门可以结合人才培养、职业规划和合规宣传，引导用户增长运营师整体向好发展，规避风险，以良性引导，培育良性产业，促进市场健康发展。

漫画/高岳

# 与青年同行共创数字新农业

## 2024光明多多垂直农业挑战赛暨第四届“多多农研科技大赛”

决赛时间

12月26日-27日

指导单位

农业农村部对外经济合作中心 上海市农业农村委员会

主办单位

拼多多 光明花博邨 中国农业大学 浙江大学

技术支持

联合国粮食及农业组织驻华代表处 中国农业机械化协会智慧农业发展分会 上海市农业科学院

