渭南市首届职业技能大赛

电子商务赛项实操考核样题

## 模块一：网店开设装修

### 任务 1：网店规划与注册

**任务背景：**

 “果韵乡情”的创始人李先生，是一位对家乡特产水果怀有深厚情感的果农之子。他从小在果园里长大，对家乡的各种水果了如指掌，深知它们独特的口感和营养价值。然而，随着城市化进程的加快，许多优质的地方特产水果因为销售渠道有限，难以被更多人知晓和品尝。李先生看到了这一市场机遇，于是决定开设网店，将“果韵乡情”的优质水果推向更广阔的市场。

**任务素材：**

网店负责人信息、平台规则、企业介绍、企业资质

**任务要求：**

根据运营要求，结合平台入驻条件和企业资质，利用提供的素材完成网店规划与注册。

**操作过程：**

1.分析平台特点及规则；

2.整理网店入住所需资料；

3.填写网店入驻信息；

4.入驻后，完成店铺信息设置。

### 任务 2：网店首页装修

 “果韵乡情”店铺在6.18来临之前，运营人员准备对网店首页重新进行布局和装修，提前营造节日氛围。网店美工利用现有商品图片和相关资料，设计与制作网店，并选4种商品为基础，分别为每款商品设计1张轮播图。

任务素材：

4款商品的图片素材、4 款商品介绍文档各 1 份。

**任务要求：**

1.根据网店定位和首页设计需求，利用首页布局管理功能，完成网店首页布局；

2.根据网店首页布局和营销需求，利用提供的素材，为4款商品分别设计与制作1 张轮播图。

操作过程：

1.拖动并添加首页展示模块；

2.设计网店首页布局；

3.制作并上传网店轮播图；

5.网店首页发布。

### 任务3：商品主图及详情页设计与制作

 店铺准备上新一款商品，为了更真实、更全面展示商品的卖点，有效提高客户在短时间内对商品的了解，促进客户作出购买决策，准备为这款商品制作商品主图。

根据商品详情页发布要求，整理商品资料，提炼商品卖点，设计与制作商品详情页所需要的主图和详情描述， 并完成此款商品的发布。

任务素材：

商品图片若干、商品介绍文档 1 份、商品评价图 1 张。

**任务要求：**

1.利用提供素材，设计与制作 4 张商品主图；

2.利用提供的素材和模板，设计与制作商品详情描述；

3.根据平台商品发布规则和流程，利用提供的素材和设计的主图与商品详情描述，完成商品详情页设置并发布。

## 模块二：网店直播

## 任务 1：直播销售

## 任务背景：

“果韵乡情”主要销售特色家乡水果等商品。为增进客户对公司商品的认知，带动销售，在 6月18 日店铺准备开展一场专场直播。为了保证直播效果，网店选取了店里销量最好的两款商品作为直播商品。 **任务素材：**

每款商品介绍文档各 1 份，人物设定文档 1 份。

任务要求： 根据提供的素材，策划直播内容，设置互动活动和购买页信息，以给定的人物设定身份用普通话完成一场两款商品 10 分钟的直播销售。

**操作过程：**

1.策划直播内容

2.设置直播互动活动及购买页；

3.直播开场介绍；

4.直播商品介绍与展示；

5.直播商品上架；

6.直播弹幕互动；

7.直播收尾

## 模块三：店铺客户服务

## 任务1：智能客服问答处理

## 任务背景：

店铺进行多平台运营后，4款商品销量大幅提升，客户咨询数量也大大增加。由于客服人员有限，因不能及时回复而导致部分客户流失。为了改善这种情况，客户服务人员归纳整理出客户高频问题及标准回复话术，借助智能客服工具，设置快捷回复，辅助客服及时、准确地应答客户的各类问题，提高客户响应效率和客户满意度。

**任务素材：**

常见问题文档一份

**任务要求：**

利用提供的素材，结合客户高频问题及标准回复话术，设置快捷回复。

**操作过程：**

1.分析网店及商品资料；

2.归纳客户高频问题；

3.设置标准回复话术

### 任务2：客户异议处理

**任务背景：**

店铺正在销售4款商品，在商品销售过程中会遇到各种各样的客户异议，客服人员在服务,的过程中遇到客户提出了异议。

请根据客户异议内容，结合网店信息、服务信息和商品信息，完成客户异议处理。

**任务素材：**

客户异议文档 1 份

**任务要求：**

1.根据客户提出的异议内容，完成客户异议类型判断；

2.分析客户异议产生原因，结合网店信息、服务信息和商品信息，制定客户异议处理方案

**操作过程：**

1.分析客户异议内容；

2.填写客户异议类型；

3.撰写客户异议产生原因；

4.撰写客户异议处理方案

## 模块四：店铺运营

## 任务1：新建满减活动

店铺运营主管为了提高销量，在618大促期间进行促销，对店铺进行了一系列操作。

活动名称:618新品大促

开始时间:2024年6月15日，结束时间:2024年6月30日，活动预热:提前3天

优惠方式:自选商品

优惠条件:满

优惠门槛层级1:单笔订单金额大于等于40元，优惠4元;

优惠门槛层级2:单笔订单金额大于等于90元，优惠9元;

优惠门槛层级3:单笔订单金额大于等于140元，优惠14元;

优惠门槛层级4:单笔订单金额大于等于240元，优惠24元。

### 任务2：网店运营推广方案制定和实施

**任务背景：**

网店为了吸引更多的消费者，提高自身营销转化能力，网店决定进行多渠道推广。网店在推广实施之前需要结合目前行业数据，通过分析市场规模、目标消费者、竞争对手、商品运营情况，制定网店运营推广方案，并实施。

**任务要求：**

1.根据网店运营推广目标，结合网店商品信息，制定网店营销推广方案；

2.运营竞赛平台工具实施。

**操作过程：**

1.分析行业市场数据；

2.分析网店商品数据；

3.制定网店运营推广方案；

4.实施方案。

## 评分标准：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 模块 | 任务 | 评分细则 | 分值 |
| 模块一：店铺开设装修 | 网店规划与注册 | 正确提交入驻申请 | 2 |
| 根据要求完善店铺信息 | 3 |
| 网店首页装修 | 店标设计是否符合试题尺寸要求（“符合”得0.5分，“不符合”得 0 分） | 2 |
| 四张 Banner 设计为试题规定商品且尺寸符合要求（每符合 1 张，得0.5 分） | 2 |
| 店标设计风格与店铺整体风格一致，设计独特、简洁，有一定的创新性 | 1 |
| Banner 设计主题、字体、配色等视觉效果统一 | 1 |
| Banner 设计采用图文混排，排版、布局合理 | 1 |
| Banner 设计与店铺经营商品具有相关性 | 1 |
| Banner 设计有吸引力并具有一定的营销属性，能提升店铺整体风格 | 2 |
| 商品主图及详情页设计与制作 | 四张商品主图设计为试题规定商品且尺寸符合要求（每符合1张，得0.5分） | 2 |
| 商品详情页是否包含商品规格信息（“包含”得1分，“不包含”得 0 分） | 1 |
| 商品标题包含体现商品名称、属性、卖点的关键词（每个关键词 0.5 分，最高到 2分为止） | 1 |
| 商品主图设计美观 | 1 |
| 商品主图设计主题突出，具有营销导向 | 1 |
| 商品主图设计有视觉冲击力 | 1 |
| 商品详情描述包含商品属性、特点、卖点 | 1 |
| 商品详情描述包含配送、支付、售后、评价等相关内容的信息 | 1 |
| 商品详情描述采用图文混排，符合详情页设计逻辑 |  |
| 模块二：网店直播 | 商品主图 | 商品主图1设置正确，且主图数量达到 4 张 | 4 |
| 商品详情图 | 商品包含正确的商品属性图、商品特点图、商品 整体图、商品特写图、配送说明图、售后说明图 | 6 |
| 直播时长 | 直播时长超过10分钟 | 1 |
| 直播开场 | 直播开场时要包含以下三项内容：问好及自我介绍、本次直播计划、促销活动备 | 2 |
| 商品介绍 | 正确介绍商品基本属性 | 2 |
| 弹幕问题 | 弹幕问题出现的20秒内完成回答且回答内容符合背景资料（规定时间内正确回答1个0.5 分） | 2 |
| 直播结尾 | 结尾收场时要包含以下两项内容：引导关注、感谢语（每项 0.5 分） | 1 |
| 直播视频 | 直播画面始终围绕主播或竞赛商品，画面清晰明亮；直播过程中没有10秒以上的卡顿、冷场 | 2 |
| 直播效果整体价 | 优秀：能对背景资料进行加工，内容讲解逻辑清 晰，节奏把控到位，内容有吸引力，直播讲解充 满激情（5分）良好：直播内容讲解有条理，直播流程完整，内容充实，直播语气抑扬顿挫（3分）一般：直播内容讲解基本清晰，直播流程及内容相对完整，但语调平淡无激情（1分）较差：直播讲解频繁看稿，节奏混乱，内容无吸 引力（0 分） | 5 |
| 模块三：店铺客户服务 | 智能客服问答处理 | 利用提供的素材，结合客户高频问题及标准回复话术，设置快捷回复 | 10 |
| 客户异常处理 | 分析客户异议产生原因，结合网店信息、服务信息和商品信息，制定客户异议处理方案 | 10 |
| 模块四：店铺运营 | 新建满减活动 | 设置满减活动 | 10 |
| 网店运营推广方案制定和实施 | 网店运营推广方案制定和实施 | 20 |
|  |  |  | 100 |

渭南市首届职业技能大赛电子商务赛项设备软件、硬件清单

|  |  |
| --- | --- |
| 品名 | 规格要求说明 |
| 参赛选手计算机 | 配置要求：酷睿I5双核3.0以上CPU；8G 以上内存； 100G 以上硬盘；2G显存以上独立显卡，千兆网卡。预装 Windows7 以上操作系统；预装火狐浏览器；预装录屏软件；预装全拼、简拼、微软拼音等中文输入法和英文输入法；预装 Dreamweaver CS6 和 Fireworks CS6 简体中文版；预装 AdobePhotoshop CS6 版本。 |
| 参赛选手直播设备 | 由承办方提供三脚架、补光灯、直播商品, 并提供充足的备用设备，直播手机由参赛队自备，其中手机需配置Android 10 以上操作系统 ，3GB+32GB 以上内存，前摄摄像头 500 万以上像素。参赛选手只允许使用大赛统一提供的直播背景，不允许更改直播背景。 |
| 现场布置 | 工位隔断、环境布置、桌椅等 |
| 网络连接设备 | 提供网络布线、千兆交换机、AC 控制器、无线 AP |
| 直播商品 | 由承办方提供 |
| 竞赛软件 | 博培云“电子商务专业技能实训系统”包含“网店推广实训系统”“网店开设与装修实训系统”“网店客户与服务实训系统”“电子商务直播实训系统” |