

2023 年全国职业院校技能大赛

ZZ020 电子商务运营赛项赛题

（第 2 套）

模块一：网店开设装修

任务 1：网店规划与注册

任务背景：

九五家居是一家提供高颜值家居日用商品的家居企业，其主营产品包括牙刷置物架、便携餐具、挂钩、脏衣篓等。由于业务快速发展，九五家居决定结合主流电商平台入驻条件和要求，选择新的适合入驻的电商平台，规划适合新平台的商品品类，完成网店的开设，开启多平台运营模式。

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. 整理网店注册所需资料；
3. 填写网店注册信息；
4. 上传认证材料，完成卖家账号认证。

任务 2：网店首页设计与制作

任务背景：

九五家居在平台“家装节”活动来临之前，网店运营人员准备对网店首页重新进行布局和装修，提前营造活动氛围。网店美工利用现有商品图片和相关资料，设计与制作网店店招，并以牙刷置物架、保鲜袋、挂钩、脏衣篓等四款商品为基础，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，利用提供的素材，设计与制作 1 张网店店招；
3. 根据网店首页布局 and 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。
4. 设计规范：店招图片尺寸为 950 像素*120 像素；轮播图尺寸为 950 像素*250 像素。支持 JPG、PNG 图片格式，每张图大小不得超过 3MB。要求一组内的图片宽度、高度必须完全一致。

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. 制作并上传网店店招；
4. 制作并上传网店轮播图；
5. 网店首页发布。

任务 3：商品主图视频设计与制作

任务背景：

九五家居准备上新一款便携餐具，全方位展示便携餐具的商品特性，让商品更真实、更有创意，促进客户购买，准备为这款商品制作主图视频。

任务素材：

商品视频素材、商品图片素材、商品介绍文档1份。

任务要求：

1. 根据商品特点和消费者购物心理，利用提供的商品素材，策划商品主图视频内容；
2. 根据策划的主图视频内容，利用视频剪辑模板，完成商品主图视频的设计与制作。
3. 商设计规范：视频尺寸比例为 1:1 或 16:9，MP4 格式，视频时长≤60 秒，

清晰度 $\geq 720p$ 。

操作过程：

1. 商品素材分析与整理；
2. 商品主图视频内容策划；
3. 商品主图视频剪辑与制作。

任务 4：商品详情页设计与制作

任务背景：

网店收到工厂提供的商品图片和资料后，开始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，并完成此款便携餐具的发布。

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. 利用提供的素材，设计与制作 5 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。
4. 商品主图设计规范：允许上传 5 张商品主图，尺寸为 800*800 像素，每张图大小不超过 3MB；
5. 详情描述设计规范：图片宽度为 750 像素，总高度不超过 35000 像素，可通过添加图片、文字、源码、模块组合等方式设计制作商品详情描述。

操作过程：

1. 整理商品资料；
2. 提炼商品卖点；
3. 制作商品主图；
4. 制作商品详情描述；
5. 设置商品发布基本信息；
6. 添加商品主图；
7. 设置商品详情描述；

8. 预览并完成商品发布。

模块二：网店运营推广

一、情境创设

九五家居旗舰店是一家正在某主流电子商务平台上经营家居日用商品的网店，主营牙刷置物架、脏衣篓、保鲜袋等商品。网店定位于中低端市场，主要面向 20 至 35 岁的消费群体，提供高性价比的家居用品。为了吸引更多消费者，提高商品营销转化率，网店决定利用给定的推广预算，针对网店内牙刷置物架、脏衣篓、保鲜袋、便携餐具、挂钩、热水袋等 6 款商品进行 3 个周期的网店运营推广。商品信息如下所示：

1. 牙刷置物架

这款北欧风格牙刷置物架采用双杯设计，倒置放置不积水。磁力吸附牢固不掉，安装简单便捷。内部设置通风排水系统，通气沥水，自动挥发不积脏水。

2. 保鲜袋

这款食品保鲜袋采用食品级 PE 材质，能轻松提起大重量食品。高度保鲜锁水，有效防止食品变质脱水，易撕开，使用方便，卫生清洁，防止串味。

3. 便携餐具

这款便携餐具运用一体成型工艺，加厚钢材用料整体厚实，耐摔不变形，一冲即净。每把餐具都经过打磨，光亮如镜，易清洗、边角圆润无毛刺，不易刮伤嘴。便携盒装，内置卡扣，牢牢固定每个餐具，不易晃动，不产生噪音。

4. 脏衣篓

这款脏衣篓采用折叠大开口设计，不用时可折叠起来不占空间，缝线结实，加粗手提带，多功能时尚简约可折叠收纳筐，为您解决凌乱生活。

5. 门后挂钩

这款门后挂钩免钉无痕，紧密贴合门板，可承重约 8 公斤，可挂衣物、雨伞、包包等物品，轻松易挂。铁艺喷塑工艺，背门式六连挂钩设计，卡通图案，美观实用。磨砂质感圆润光滑，不伤衣物，挂钩可拆卸，简易方便。

6. 毛绒热水袋

这款毛绒热水袋采用环保橡胶材料，加热水后无明显刺鼻异味，不易老化，加厚壁料设计，有效延长保暖时间。橡胶热水袋采用防滑防烫处理，表面斜条纹路设计，贴合手感，防滑的同时还可以减少接触面积，提供恰到好处的温暖。

二、任务设计

任务 1：网店运营推广方案制定

任务背景：

九五家居馆旗舰店为了吸引更多的消费者，提高自身营销转化能力，网店决定通过搜索引擎优化、搜索引擎推广、推荐引擎推广等方式对网店商品进行多渠道推广。九五家居馆旗舰店在推广实施之前需要结合目前居家日用行业数据，通过分析居家日用市场规模、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，为接下来网店运营推广实施提供依据。

任务要求：

1. 根据网店运营推广目标，结合网店商品信息，制定网店运营多渠道推广方案；
2. 根据搜索引擎排名规则，结合网店商品数据，制定搜索引擎优化方案；
3. 根据搜索引擎竞价机制，结合网店商品数据，制定搜索引擎推广方案；
4. 根据推荐引擎推荐机制，结合网店商品数据，制定推荐引擎推广方案。

操作过程：

1. 分析居家日用行业市场数据；
2. 分析网店商品数据；
3. 制定网店运营推广方案。

任务 2：网店运营推广实施

任务背景：

完成网店运营推广方案的制定之后，九五家居馆接下来根据制定好的网店运营推广方案，通过搜索引擎优化方式，利用搜索引擎、推荐引擎两种推广渠道，结合网店商品信息，完成连续 3 个周期的搜索引擎优化、搜索引擎推广与优化、推荐引擎推广与优化实施，提高网店运营推广的整体效果。

任务要求：

1. 根据搜索引擎优化方案，结合搜索引擎的排名规则，完成搜索引擎优化，提高商品自然搜索排名；

2. 根据搜索引擎推广方案，结合搜索引擎推广的竞价机制，完成搜索引擎推广，获取精准流量，提高商品的点击量和成交量；

3. 根据推荐引擎推广方案，结合推荐引擎推广的推荐机制，完成推荐引擎推广，增加商品有效曝光，提高商品的点击量和成交量。

操作过程：

1. 搜索引擎优化

挖掘整理关键词—分析关键词数据—筛选与商品或网店匹配的关键词—借助搜索排名查询工具，对商品内容进行优化。

2. 搜索引擎推广实施

搜索引擎推广账户搭建—推广计划制定—推广商品选择—推广关键词筛选—推广关键词添加与出价—人群定向与溢价—推广创意内容设计—推广时间及地域定向—设置推广预算并实施搜索引擎推广。

3. 推荐引擎推广实施

搭建推荐引擎推广账户—新建计划组—选择付费方式—圈定目标推广人群—确定推广资源位—选择投放时间及地域—设置预算并实施推荐引擎推广。

任务 3：网店运营推广数据分析与应用

任务背景：

九五家居馆在进行连续 3 个周期的网店运营推广过程中，每结束一个周期的运营推广后，需要对网店运营推广的效果进行分析，诊断推广过程中存在的问题，制定下一周期的网店运营推广优化策略，不断优化网店运营推广效果，提高网店运营推广的投资回报率。

任务要求：

1. 根据第一周期网店运营推广数据，分析第一周期搜索引擎优化、搜索引擎推广及推荐引擎推广效果，制定第二周期网店运营推广优化策略；

2. 根据第二周期网店运营推广数据，分析第二周期搜索引擎优化、搜索引擎推广及推荐引擎推广效果，制定第三周期网店运营推广优化策略。

操作过程：

1. 第一周期网店运营推广数据分析与应用

分析第一个推广周期的网店运营推广数据和商品数据,制定第二周期网店运营推广优化策略;

2. 第二周期网店运营推广数据分析与应用

分析第二个推广周期的推广数据和商品数据,进一步制定第三周期网店运营推广优化策略。

模块三：直播销售及客户服务

任务 1：直播销售

任务背景：

九五家居旗舰店主要销售牙刷置物架、便携餐具、挂钩等商品,网店的销量一直很可观,已经积累了很多忠实客户。恰逢网店迎来平台“家装节”活动,九五家居为了回馈老客户和吸引新客户,计划开展一次直播活动。为了保证直播效果,网店选取了销量最好的牙刷置物架和保鲜袋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。

任务2：智能客服问答处理

任务背景：

九五家居旗舰店进行线上运营后，便携餐具、牙刷置物架、挂钩、脏衣篓、保鲜袋等商品销量实现大幅提升，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：

商品信息：

1. 牙刷置物架

这款牙刷置物架甄选 ABS 环保材质制作而成，不仅能够收纳牙刷牙杯，而且顶部有置物格，可以放置各种洗浴用品。整体设计非常人性化，杯子可以倒置在杯架上，永磁吸附、稳固不易脱落，通气沥水、减少细菌滋生，并且安装也非常轻松，一贴一挂、免钉免钻、随意揭盖墙面不会留胶。

商品名称	牙刷置物架	品牌	意可可	商品毛重	249g
产地	浙江台州	颜色	睿智蓝、藕粉色、 气质灰	安装方式	胶粘壁挂式

2. 保鲜袋

保鲜袋采用食品级 PE 材质制作而成，无毒无异味，使用起来更加健康；手撕点断式设计，使用方便，不易损坏。保鲜袋的密封性能良好，防止食物之间串味，能够保持冰箱内的空气清新。

商品名称	保鲜袋	品牌	心相印	规格组合	20cm*30cm 80 只 5cm*35cm 60 只 30cm*40cm 40 只
使用温度	-60℃至 110℃	是否可抽真空	是	保质期	4 年

3. 挂钩

这款挂钩采用碳钢材质，磨砂质感，圆润光滑，不伤衣物，而且承重力强，大约可承重 8 公斤，可挂衣物、雨伞、包包等物品。挂钩片加厚设计，保证挂钩紧贴门板，更加牢固稳定，不摇晃。挂头、挂钩可拆卸，装卸简易，还方便收纳。

商品名称	挂钩	品牌	富居	尺寸	36cm*18cm
------	----	----	----	----	-----------

商品毛重	300g	材质	碳钢	颜色	黑色
适用场景	门后	适用门板厚度	4.6cm 以内	规格	6 连钩

4. 脏衣篓

这款脏衣篓采用大开口设计，方便拿取，美观实用；加粗铝环双提手设计、提手包裹 EVA，柔软轻巧不勒手。闲置时可以将其折叠收纳，不占空间。原价 45 元，促销价 39.9 元。

商品名称	脏衣篓	品牌	三多九如	商品毛重	150g
安装方式	置地式	外层材质	棉麻	内里材质	棉
产地	中国大陆	尺寸	32cm*28cm*49cm	颜色	灰色

5. 便携餐具

这款便携餐具是一个套装，内含盒子、筷子、叉子、勺子，小巧美观，方便携带。餐具均采用 304 不锈钢锻打而成，加厚钢材、镜面抛光，边角无毛刺，一体成型易清洗。餐具盒采用 PP 材质，内置硅胶卡扣，牢牢固定餐具，不会产生噪音，任意翻转也不会掉落；创意开关锁扣设计，按压按钮便可抽出。

商品名称	便携餐具	品牌	欧斯若	餐具颜色	金色、银色
盒子材质	PP	盒子颜色	天空蓝、魅夜黑、象牙白、森林绿	餐具材质	304 不锈钢

网店信息：

1. 关于商品

商品因拍摄角度、拍摄光线、显示器不同等各种客观因素造成的色差是难免的，我公司相关工作人员会尽量减少商品色差，但仍请顾客以实物为准。商品自拍下之日起，十天之内出现降价，都可以退回差价。

商品支持花呗支付，在提交订单的时候选择付款方式为花呗，然后选择要分期还款的期数，一般是 3/6 期，提交后使用花呗额度全额支付货款。在确认收货

之后的下个月开始按照之前选择的分期数来还款到花呗额度。使用花呗分期，需要订单金额满 200 元以上，并且花呗额度在商品价格以上。

2. 关于发票

(1) 发票类型：凡是在本店购物均提供正规增值税电子普通发票，享受全面的售后保障。电子发票会在确认收货后的 7 个工作日开出，届时可下载查阅或保存。

(2) 金额：所有订单均按照实际付款金额开具正规发票，若您使用了优惠券，发票金额将不包括优惠券部分。

(3) 抬头和内容：发票抬头由客户在提交订单时填写，若未填写，默认为“个人”，发票内容为订购商品明细，不支持修改为其他。

3. 关于快递

(1) 发货周期：正常情况下会在您支付订单成功后 24 小时内为您配货发货；如遇商品预售（预定）、节假日、大促等情况，发货日期以商品页面标注的日期或平台规则为准。

(2) 选择快递：目前店内合作的物流是时效性较高的顺丰和覆盖面积较广的圆通两家快递，不支持指定，系统会根据您的地址匹配最适合的快递安排发货。

(3) 物流送达时效：已发货的订单在您已买到宝贝里可以查询到对应的物流单号，如果您想了解商品运输进程和大约到货时间，可以联系顺丰或圆通电话客服进行咨询、督促配送速度。

(4) 顺丰快递客户服务热线：95338，圆通快递客户服务热线：95554。

4. 关于退换货政策

本店所售商品均为品牌直供且有正规发票，将严格按照国家三包政策，对所售商品（特殊说明商品除外）提供 7 天（含）退货、15 天（含）质量问题换货和保修服务。如果您还有其他疑问，请咨询客服。活动期间，抢购商品的订单信息（收件人、地址、电话等）、商品属性（套餐内容、商品型号、颜色等）不支持更改。非活动期间，订单信息（收件人、地址、电话）可以联系客服协商。

关于退回商品是否满足入库标准的判断：首先，您需要按照程序向店铺提出申请，我们会尽快为您审核。退换货申请初审通过后，请您尽快将必要物品寄回，仓库在确认物件齐全且符合退换货标准后进行入库，并换新或退款。

客户高频问题：

1.Q: 商品降价了可以退差价吗？

A: 您好，我们是支持保价的，商品自拍下之日起，十天之内出现降价，都可以退回差价。

2.Q: 请问牙刷置物架是什么材质的？

A: 亲亲，这款牙刷置物架甄选 ABS 环保材质制作而成哦。

3.Q: 你家的保鲜袋在什么温度范围内可以使用？

A: 您好，我们这款保鲜袋在-60℃至 110℃的温度范围内均可使用哦。

4.Q: 请问挂钩能承重多少公斤？

A: 您好，这款挂钩大约可承重 8 公斤，可挂衣物、雨伞、包包等物品。

5.Q: 什么时候开发票呢？

A: 您好，电子发票会在确认收货后的 7 个工作日开出，届时可下载查阅或保存哦。

6.Q: 这款脏衣篓有活动吗？

A: 亲亲，这款脏衣篓原价 45 元，促销价 39.9 元，喜欢就赶紧拍下哦。

7.Q: 请问这款便携餐具的餐具盒有什么颜色？

A: 亲，我们家这款便携餐具的餐具盒颜色有天空蓝、魅夜黑、象牙白、森林绿，您可以选择自己喜欢的颜色购买哦。

8.Q: 你们店支持花呗支付吗？

A: 您好，本店商品支持花呗支付，您在提交订单的时候选择付款方式为花呗，然后选择您要分期还款的期数，一般是 3/6 期，提交后使用花呗额度全额支付货款。在您确认收货之后的下个月开始按照您之前选择的分期数来还款到花呗额度。使用花呗分期，需要订单金额满 200 元以上，并且您的花呗额度在商品价格以上哦。

9.Q: 牙刷置物架有什么颜色？

A: 您好，这款牙刷置物架的颜色有睿智蓝、藕粉色、气质灰，每个颜色都高级好看，怎么选都不会出错哦。

10.Q: 保鲜袋的材质是食品级吗？

A: 亲亲，我们这款保鲜袋采用食品级 PE 材质制作而成，无毒无异味，使用

起来更加健康哦。

11.Q: 发票上的金额是怎么定的?

A: 您好, 所有订单均按照实际付款金额开具正规发票, 若您使用了优惠券, 发票金额将不包括优惠券部分。

12.Q: 如果收到后不喜欢可以退换货吗?

A: 您好, 我们店铺对所售商品 (特殊说明商品除外) 提供 7 天 (含) 退货、15 天 (含) 质量问题换货和保修服务。

13.Q: 挂钩尺寸是多少?

A: 亲亲, 这款挂钩尺寸为 36cm*18cm 哦。

14.Q: 发票抬头能开企业的吗?

A: 您好, 发票抬头由您在提交订单时填写, 若未填写, 默认为 “个人”, 发票内容为订购商品明细, 不支持修改为其他哦。

15.Q: 这款脏衣篓会勒手吗?

A: 亲亲, 这款脏衣篓采用加粗铝环双提手设计, 提手还包裹了 EVA, 柔软轻巧不勒手哦。

16.Q: 请问我发票找不到了, 影响退货吗?

A: 您好, 退货需寄回发票, 换货无需寄回发票哦。

17.Q: 便携餐具套装里面包含什么?

A: 您好, 我们店里这款便携餐具套装内含盒子、筷子、叉子、勺子, 小巧美观, 方便携带。

18.Q: 什么时候发货?

A: 您好, 您下单后系统就会开始争分夺秒为您加紧处理, 正常情况下会在您支付订单成功后 24 小时内为您配货发货; 如遇商品预售 (预定)、节假日、大促等情况, 发货日期以商品页面标注的日期或平台规则为准。

19.Q: 便携餐具里的餐具是什么材质?

A: 您好, 这款便携餐具里的餐具均采用 304 不锈钢锻打而成, 加厚钢材、镜面抛光, 边角无毛刺, 一体成型易清洗。

20.Q: 活动期间, 抢购后是否支持修改订单信息?

A: 您好, 活动期间, 抢购商品的订单信息 (收件人、地址、电话等), 商

品属性（套餐内容、商品型号、颜色等）不支持更改。非活动期间，订单信息（收件人、地址、电话）可以联系客服协商。

21. Q: 请问这款脏衣篓外层是什么材质？

A: 您好，我们这款脏衣篓外层材质是棉麻哦。

22. Q: 你们开发票吗？

A: 您好，凡是在本店购物均提供正规增值税电子普通发票，享受全面的售后保障。

23. Q: 这个挂钩是什么材质？

A: 您好，这款挂钩采用碳钢材质，磨砂质感，圆润光滑，不伤衣物哦。

24. Q: 你们店的商品色差大吗？

A: 您好，商品因拍摄角度、拍摄光线、显示器不同等各种客观因素造成的色差是难免的，本店相关工作人员会尽量减少商品色差，但仍请您以实物为准。

25. Q: 这个保鲜袋有点断式撕开线吗？

A: 亲亲，这款保鲜袋采用手撕点断式设计，使用方便，不易损坏。

26. Q: 这款牙刷置物架怎么安装？

A: 您好，这款牙刷置物架是胶粘壁挂式的哦，安装非常轻松，一贴一挂、免钉免钻、随意揭盖墙面不会留胶哦。

27. Q: 发什么快递？

A: 您好，目前店内合作的物流是时效性较高的顺丰和覆盖面积较广的圆通两家快递，不支持指定的呢，系统会根据您的地址匹配最适合的快递安排发货哦。

28. Q: 这款保鲜袋由哪几种规格组合的？

A: 您好，这款保鲜袋由 80 只 20cm*30cm、60 只 25cm*35cm、40 只 30cm*40cm 组合而成，不同需求均可满足，请放心购买。

29. Q: 怎么知道我买的商品到哪了？

A: 您好，已发货的订单在您已买到宝贝里可以查询到对应的物流单号，如果您想了解商品运输进程和大约到货时间，可以联系顺丰或圆通电话客服进行咨询、督促配送速度。

30. Q: 这款脏衣篓尺寸是多少？

A: 您好，这款脏衣篓尺寸为 32cm*28cm*49cm，容量足够大呢。

任务要求：

根据网店及商品信息，结合客户高频问题及标准回复话术，设置快捷回复，在规定时间内，利用竞赛平台提供的应答环境，准确地回复 15 个客户的 50 个问题。

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；
4. 分析客户问题，识别客户需求；
5. 动态应答客户各类问题。

任务 3：客户异议处理

任务背景：

九五家居旗舰店正在销售牙刷置物架、保鲜袋、挂钩、脏衣篓、便携餐具五款商品。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如下异议：

“我想要一款结实的保鲜袋，看你家这款好像不太结实呢。”

“我只想买一个大尺寸的保鲜袋，不要组合装的。”

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：

服务信息文档 1 份、商品信息文档 1 份、网店信息文档 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。