

# 2023 年全国职业院校技能大赛

## ZZ020 电子商务运营赛项赛题

### (第 5 套)

#### 模块一：网店开设装修

##### 任务 1：网店规划与注册

###### 任务背景：

恒致运动是一家线上户外运动商品专卖店，主要面向喜爱运动与时尚的 20 至 30 岁的年轻人，商品主要特点是设计新颖，做工精湛。专卖店内热销商品主要有弹力带、筋膜球、呼啦圈、指南针等。为进一步获取更多客户资源，恒致运动决定进行多平台协同运营。恒致运动结合主流电商平台入驻条件和要求，选择适合入驻的电商平台，规划适合线上销售的商品品类，完成网店的开设，开启线上销售模式。

###### 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：

恒致运动在店庆活动来临之前，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，设计与制作网店店招，并以弹力带、筋膜球、呼啦圈、指南针等四款商品为基础，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. 网店首页设计规范：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：**

恒致运动旗舰店准备上新一款登山鞋，为快速吸引客户注意力，清晰全面地呈现商品卖点及特点，促进客户购买，准备为这款商品制作商品主图视频。

**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，利用提供的素材，策划商品主图视频内容；

2. 根据策划的主图视频内容，按照商品主图视频设计规范，利用视频剪辑模板，完成商品主图视频的设计与制作。

3. 商品主图视频设计规范：视频尺寸比例为 1:1 或 16:9，MP4 格式，视频时长≤60 秒，清晰度≥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，并完成此款登山鞋的发布。

**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、设计的主图和商品详情描述，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：图片建议宽度为 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

恒致运动旗舰店是一家正在某主流电子商务平台上经营户外运动用品的网店，主营弹力带、筋膜球、指南针、呼啦圈等 6 款商品。网店定位于中高端市场，主要面向喜爱运动与时尚的 20 至 30 岁的年轻群体。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，针对网店内弹力带、筋膜球、指南针、呼啦圈、登山鞋、拉力绳等 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. 弹力带

这款弹力带甄选天然生态乳胶，环保健康、无异味；5.5mm 加厚设计，韧性强，经过 12000 次疲劳拉力测试不断裂。圆弧带面，专业生产一体成型，防断防卷，厚度均匀拉伸不变形，可以满足多种场景的训练需求。

#### 2. 筋膜球

这款筋膜球优选 TPE 材质，环保耐用，触感舒适，给人软硬适中的按摩体验。它采用仿生 3D 按摩凸点设计，能够深层按摩穴位，高效刺激血液循环。筋膜球全身可水洗，擦干即可使用，且身形小巧，方便携带，可随时随地享受按摩，缓解酸痛、放松肌肉、告别疲劳。

#### 3. 呼啦圈

这款呼啦圈采用新一代轻音轨道设计，搭配精钢滚珠轴承，避免滚轮卡顿，滑动更顺畅，轨道内侧加装 24 颗火山磁石减震按摩触点，环绕按摩、加速发热，运动体验更舒适、更高效。智能计数系统加持，能精准记录每次运动圈数及运动时间，有效避免误判，无需人工计数，运动更专注。重力锤可以根据自身情况调节长度和重量，自由调节训练难度。

#### 4. 登山鞋

这款低帮登山鞋，设计灵感源自山峰和猛兽等极具力量感的元素，深纹理大底，抓地力升级，不惧地形，安全防滑。鞋面由合成革+织物打造，满载质感，灵活掌控，给双脚提供无缝贴合的舒适感。中底搭载 EVA 缓震科技加持，柔软回

弹，有效缓冲落地冲击力；足弓科技，稳固支撑双足，赋予脚部更好的保护，助力攻克恶劣地形气候；防撞鞋头，构建完整足尖防护系统，有效抵御外力冲击，保护脚趾不受硬物撞击受伤，同时在攀爬和徒步时减少鞋头磨损。

### 5. 指南针

这款指南针重量仅约 60g，直径 60mm，厚度 13mm，单手轻松握持，外出携带可放在口袋或背包里，随取随用更便携。整个指南针采用不锈钢金属包裹，外观简洁干净，色泽明亮有质感，金属材质不易摔坏，经久耐用。刻度雕刻清晰可见，黑色底加萤绿色文字，方便读取数据，做工美观牢固。

### 6. 拉力绳

这款开背拉力绳加粗加厚弹力管，延展性较好，抗撕裂回弹不变形。甄选环保 TPR 材质，亲肤不刺激，无毒无味安全运动。配有防滑泡棉手柄，耐撕裂，吸汗力强，透气速干，防滑耐磨，安全锻炼。

## 二、任务设计

### 任务 1：网店运营推广方案制定

#### 任务背景：

恒致运动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。恒致运动旗舰店在推广实施之前需要结合目前户外运动用品行业数据，通过分析户外运动用品市场规模、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. 分析户外运动用品行业市场数据；
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，恒致运动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：

恒致运动在进行连续 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：直播销售与客户服务**

### **任务 1：直播销售**

**任务背景：**

恒致运动旗舰店即将迎来开店一周年，决定进行店庆促销活动。网店以“恒致运动 1 周年”为主题，准备开展一次直播促销活动，与粉丝共同狂欢。为了保证直播效果，网店选取了销量最好的弹力带和筋膜球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：

恒致运动旗舰店多平台协同运营后，呼啦圈、指南针、登山鞋、筋膜球和弹力带等五款商品销量大幅提升，客户咨询量也大大增加。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. 弹力带

弹力带甄选天然生态乳胶，环保健康、无异味；5.5mm加厚设计，韧性强，经过12000次疲劳拉力测试不断裂。圆弧带面，专业生产一体成型，防断防卷，厚度均匀拉伸不变形，无毛边不勒手。弹力带的体积小、重量轻、方便携带，可以满足多种场景的训练需求。原价30.9元，现在仅售19.9元。

商品名称	弹力带	品牌	雀侠	尺寸	2080mm*29mm
阻力值	39kg/85磅	颜色	晴空蓝、中国红、坚毅黑、松枝绿、梵高灰、梦幻紫、深海蓝		

##### 2. 筋膜球

筋膜球优选TPE材质，环保耐用，触感舒适，给人软硬适中的按摩体验。它采用仿生3D按摩凸点设计，能够深层按摩穴位，高效刺激血液循环。筋膜球全身可水洗，擦干即可使用，且身形小巧，方便携带，可随时随地享受按摩，缓减酸痛、放松肌肉、告别疲劳。

商品名称	筋膜球	品牌	奥义	直径	5cm
------	-----	----	----	----	-----



适用部位	全身	是否实心	实心	颜色	樱花粉、香芋紫、马卡蓝、雾松绿、耀夜黑
------	----	------	----	----	---------------------

### 3. 呼啦圈

呼啦圈采用新一代轻音轨道设计，搭配精钢滚珠轴承，避免滚轮卡顿，滑动更顺畅，轨道内侧加装 24 颗火山磁石减震按摩触点，环绕按摩、加速发热，运动体验更舒适、更高效。智能计数系统加持，能精准记录每次运动圈数及运动时间，有效避免误判，无需人工计数，运动更专注。重力锤可以根据自身情况调节长度和重量，自由调节训练难度。呼啦圈原价 369 元，活动价 299 元，并赠送加重钢珠和跳绳。

商品名称	呼啦圈	尺寸	外直径 36cm、内直径 32cm	充电接口	Micro USB
健身效果	美腰	是否可拆卸	可拆卸	待机时间	3 小时

### 4. 登山鞋

这是一双造型富有冲击力的登山鞋，设计灵感源自山峰和猛兽等具力量感的元素，与之相媲美的是其硬核设计：深纹理大底，抓地力升级，不惧地形，安全防滑；鞋面由合成革+织物打造，满载质感，灵活掌控，给双脚提供无缝贴合的舒适感；中底搭载 EVA 缓震科技加持，柔软回弹，有效缓冲落地冲击力；足弓科技，稳固支撑双足，赋予脚部更好的保护，助力攻克恶劣地形气候；防撞鞋头，构建完整足尖防护系统，有效抵御外力冲击，保护脚趾不受硬物撞击受伤，同时在攀爬和徒步时减少鞋头磨损。

商品名称	登山鞋	品牌	悍途	颜色	深灰、兰灰、黑色
鞋帮高度	低帮	闭合方式	系带	适用性别	男

### 5. 指南针

这款指南针重量仅约 60g，直径 60mm，厚度 13mm，单手轻松握持，外出携带可放在口袋或背包里，随取随用更便携。整个指南针采用不锈钢金属包裹，外观简洁干净，色泽明亮有质感，金属材质不易摔坏，经久耐用，整体看上去更上档次。刻度雕刻清晰可见，黑色底加萤绿色文字，方便读取数据，做工美观牢固。

指南针原价 19 元，促销价 15 元。

商品名称	指南针	品牌	paulone	适用人群	成人
商品产地	中国深圳	颜色	亮银色	尺寸	直径 60mm、厚度 13mm

#### 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，七天之内出现降价，都可以退回差价。

本店所有商品均为品牌直供，支持专柜验货。

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 3/6/9/12 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 100 元以上，并且花呗额度在商品价格以上。

##### 2. 关于发票

本店可以开发票，您只需在提交订单时，勾选发票，备注抬头与税号，确认收货后系统自动开具，一般申请好后 10 天左右开出。

开票内容是购买的产品明细，金额是实际付款的金额。

##### 3. 关于快递

正常情况下（有特殊情况除外），本店最迟会在您订单付款后 3 天内安排发货。

本店合作的快递有圆通、中通、申通、EMS，默认发货快递是圆通，本店支持指定快递。

江浙沪地区一般 3 天内到达，偏远地区 7 天左右到达。

##### 4. 关于退换货政策

本店支持 7 天无理由退换货，在规定的时间内，保证在商品不影响二次销售、包装保存完好的情况下，可联系客服退换货。

我们已为您购买运费险，如果需要退货，产生的运费会有保险公司理赔，您可以放心下单。

如果您收货后对我们的商品不满意，可以到后台申请我要退货退款，在我们同意您的退货申请后，您既可以按照我们给的地址自行寄出商品，也可以通过上门取件的方式寄出商品，待仓库收到退货检查无误，我们的财务会统一安排退款。

**客户高频问题：**

1. Q: 这个指南针的刻度清晰吗？

A: 您好，这款指南针的刻度雕刻清晰可见，黑色底加萤绿色文字，方便读取数据，做工美观牢固。

2. Q: 你好，登山鞋的鞋面是什么材质？

A: 亲，您好，登山鞋的鞋面由合成革+织物打造，满载质感，灵活掌控，给双脚提供无缝贴合的舒适感。

3. Q: 你好，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，七天之内出现降价，都可以退回差价。

4. Q: 呼啦圈的重力锤可以调节重量吗？

A: 亲亲，呼啦圈的重力锤可以根据自身情况调节长度和重量，自由调节训练难度哦。

5. Q: 你家这款登山鞋是低帮的吗？

A: 亲，本店的登山鞋是低帮的哦。

6. Q: 可以指定中通快递吗？

A: 亲亲，本店支持指定快递哦。

7. Q: 筋膜球带有按摩凸点吗？

A: 亲亲，筋膜球采用仿生 3D 按摩凸点设计，能够深层按摩穴位，高效刺激血液循环。

8. Q: 发票几天能开出来？

A: 您好，发票一般申请好后 10 天左右开出。

9. Q: 弹力带的阻力值是多少？

A: 亲亲，弹力带的阻力值为 39kg/85 磅，适合大众人群使用哦。

10. Q: 你们店有运费险吗？

A: 亲，我们已为您购买运费险，如果需要退货，产生的运费会有保险公司

理赔，您可以放心下单。

11.Q: 你好，筋膜球可以用水清洁吗？

A: 亲，您好，筋膜球全身可水洗，擦干即可使用，且身形小巧，方便携带，可随时随地享受按摩，缓减酸痛、放松肌肉、告别疲劳。

12.Q: 呼啦圈有什么优惠活动吗？

A: 亲，呼啦圈原价 369 元，活动价 299 元，并赠送加重钢珠和跳绳。

13.Q: 快递几天能到？

A: 亲，江浙沪地区一般 3 天内到达，偏远地区 7 天左右到达。

14.Q: 请问登山鞋鞋底抓地力如何？

A: A: 亲亲，登山鞋的深纹理大底，抓地力升级，不惧地形，安全防滑。

15.Q: 指南针还能优惠吗？

A: 您好，指南针原价 19 元，促销价 15 元，价格划算，有需要的赶紧下单哦。

16.Q: 你们店支持七天无理由退换货吗？

A: 亲，本店支持 7 天无理由退换货，在规定的时间内，保证在商品不影响二次销售、包装保存完好的情况下，可联系客服退换货。

17.Q: 你家的筋膜球有什么颜色？

A: 亲亲，本店这款筋膜球的颜色有樱花粉、香芋紫、马卡蓝、雾松绿、耀夜黑，多种颜色任您选择。

18.Q: 弹力带的厚度是多少？

A: 亲，弹力带 5.5mm 加厚设计，韧性强，经过 12000 次疲劳拉力测试不断裂。

19.Q: 呼啦圈的尺寸多大？

A: 亲，呼啦圈的外直径为 36cm、内直径为 32cm。

20.Q: 弹力带的材质环保吗？

A: 亲，您好，这款弹力带甄选天然生态乳胶，环保健康、无异味哦。

21.Q: 请问登山鞋鞋底抓地力如何？

A: 亲亲，登山鞋的深纹理大底，让抓地力升级，唤醒跑者体内的动量因子，不惧地形，尽情突破吧。

22.Q: 开发票的流程发一下吧?

A: 亲, 您只需在提交订单时, 勾选发票, 备注抬头与税号, 确认收货后系统自动开具。

23.Q: 登山鞋的鞋头防撞吗?

A: 亲, 登山鞋的防撞鞋头, 构建完整足尖防护系统, 有效抵御外力冲击, 保护脚趾不受硬物撞击受伤, 同时在攀爬和徒步时减少鞋头磨损。

24.Q: 看你们已经收到我退的货了, 什么时候给我退款啊?

A: 您好, 待仓库收到退货检查无误, 我们的财务会统一安排退款。

25.Q: 已经买了, 可以早点发货吗?

A: 您好, 正常情况下(有特殊情况除外), 本店最迟会在您订单付款后 3 天内安排发货。

26.Q: 指南针的重量是多少?

A: 您好, 这款指南针重量仅约 60g, 直径 60mm, 厚度 13mm, 单手轻松握持, 外出携带可放在口袋或背包里, 随取随用更便携。

27.Q: 你们店的商品是品牌直供吗?

A: 亲, 本店所有商品均为品牌直供, 支持专柜验货哦。

28.Q: 请问呼啦圈计数准确吗?

A: 亲亲, 本店这款呼啦圈搭载智能计数系统, 能精准记录每次运动圈数及运动时间, 有效避免误判, 无需人工计数, 使运动更专注。

29.Q: 我可以通过哪些方式寄出退货商品呢?

A: 亲, 您既可以按照我们给的地址自行寄出商品, 也可以通过上门取件的方式寄出商品。

30.Q: 弹力带勒手吗?

A: 亲亲, 圆弧带面, 专业生产一体成型, 防断防卷, 厚度均匀拉伸不变形, 无毛边不勒手。

### 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, 在规定时间内, 准确地应答 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：

恒致运动旗舰店正在销售弹力带、登山鞋、呼啦圈、指南针、筋膜球等五款商品。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：

“这个筋膜球就是用来放松肌肉的嘛，那我自己揉揉也是一样的，那我没必要买了”

“这个筋膜球上还有凸点，是不是很疼啊？算了不买了。”

请根据客户异议内容，结合网店信息、服务信息和商品信息，完成客户异议处理相关内容的填写。

#### 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。