

# 2023 年全国职业院校技能大赛

## ZZ020 电子商务运营赛项赛题

### (第 1 套)

#### 模块一：网店开设装修

##### 任务 1：网店规划与注册

###### 任务背景：

佳越数码是一家提供时尚数码商品的数码企业，其主营产品包括运动耳机、手持稳定器、分线器、蓝牙键盘等。近年来，由于线上消费的冲击，专卖店客流和销售额呈逐年下降趋势。为了突破网店经营困境，佳越数码决定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：

佳越数码在平台开学季活动来临之前，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，并以运动耳机、有线耳机盒、分线器、蓝牙键盘等四款商品为基础，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：**

佳越数码准备上新一款手持稳定器，为了完整呈现商品的卖点与特色，增强客户的视听刺激，进而提升商品转化率，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，并完成此款手持稳定器的发布。

**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

佳越数码旗舰店是一家正在某主流电子商务平台上经营数码配件的网店，主营蓝牙耳机、手持稳定器、分线器等商品。网店定位于中高端市场，主要面向 20 至 35 岁的消费群体，提供高性价比的数码配件。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，针对网店内蓝牙耳机、手持稳定器、分线器、蓝牙键盘、有线耳机盒、充电器等 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. 蓝牙耳机

这款无线蓝牙耳机运用金属孔单音驱动，过滤杂音，声场通透，延展高频范围稳定低频效果，还原细腻声音。高分子材料振膜让低频下潜更深，减少失真，细节表现更佳。高清通话技术，深度学习的神经网络降噪算法分离环境噪音与通话人声。内置超大容量聚合物电池，一次充电听歌一整天。

#### 2. 手持稳定器

这款防抖手持稳定器选用高品质 ABS 塑料制成，其抗冲击性、耐热性、耐化学腐蚀及电气性能优良。海绵手柄设计，提感舒适，符合人体工程学，手握处有凹纹，更稳定舒适，久握不累。顶部经研究和测试，增加冷靴设计，可放置监视器，补光灯和麦克风等，让拍摄更专业。

#### 3. 分线器

这款分线器采取铝合金材质，手感细腻坚固耐用，供电稳定，键鼠连接响应快速，无需驱动兼容各种系统，让您能轻松办公，应对各种场合。

#### 4. 蓝牙键盘

这款无线蓝牙键盘，身形小巧轻薄便携，操作键盘时的自然姿势符合人体工学设计。精致纤薄凸显个性，兼容并自动匹配 Windows、Mac、安卓等多系统。

#### 5. 有线耳机盒

这款有线耳机收纳盒，采用优良硅胶材质可水洗更耐用，揉捏不变形。适用多种耳机收纳，解决耳机线缠绕烦恼，轻巧便携，不占空间，外出携带无压力，给耳机贴心呵护。

## **6. 充电器**

这款充电器为磁吸自带线充电器，娇小玲珑安全充电，小身板充电不占位，有效节省插排空间，只需一个插座口，就可支持两部设备同时充电，采用智能芯片，自动识别连接设备，调节所匹配的安全电流。

# **二、任务设计**

## **任务 1：网店运营推广方案制定**

### **任务背景：**

佳越数码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。佳越数码旗舰店在推广实施之前需要结合目前数码配件行业数据，通过分析数码配件市场规模、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. 分析数码配件行业市场数据；
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，佳越数码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：**

佳越数码旗舰店在进行连续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：**

佳越数码旗舰店主要销售运动耳机、有线耳机盒、分线器等商品，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 1 周年店庆活动，佳越数码为了回馈老顾客和吸引新客户，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运动耳机和手持稳定器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：

佳越数码旗舰店进行线上运营后，手持稳定器、运动耳机、蓝牙键盘、分线器、有线耳机盒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. 运动耳机

这款运动耳机采用金属孔单音驱动，过滤杂音，声场通透，延展高频范围，稳定低频效果；内置超大容量聚合物电池，运用低功耗微动力技术，与芯片低功耗方案加持，续航时间更长；搭载强大的蓝牙 5.0 芯片，抵抗各种电磁干扰，稳定传输不断连；采用碳纤复合振膜与大动圈声学结合技术，在磁与电的作用下共鸣，升级音腔、减少失真，细节表现更佳；匹配高清通话技术，深度学习神经网络降噪算法，分离环境噪音与通话人声，即使周围环境嘈杂，通话依旧清晰；采用磁吸收纳设计，一拉一合、随身佩戴不脱落，跑步运动佩戴舒适无烦恼。挂颈选用液态硅胶材质，柔韧亲肤有弹性，弧度自然，耳塞采用 45° 倾斜设计，稳固贴耳，佩戴舒适。

商品名称	运动耳机	品牌	联想	颜色	炫酷黑、珍珠白、天空蓝、暗夜绿
喇叭尺寸	10mm	防水性能	IPX4	蓝牙传输距离	≥10m
充电接口	Type-C	电池容量	105mAh	佩戴方式	颈挂式

##### 2. 手持稳定器



这款手持稳定器是一款稳定防抖、轻巧便携的拍摄辅助工具。它选用高品质ABS 塑料制成，具有良好的耐热性、耐腐蚀性、抗冲击性，能够兼容多种设备，不仅可以兼容相机、微单、手机等，还可以外接三脚架，另外提手上还有 3 个冷靴接口，可以拓展连接多种配件。稳定器的手柄包裹了高密度海绵，手握处有凹纹，设计符合人体工学，握感舒适。

商品名称	手持稳定器	颜色	胖牛	螺纹接口	标准 $\frac{1}{4}$
商品重量	337g	最大承重	3kg	颜色	黑色

### 3. 分线器

这款分线器精选铝合金材质，手感细腻、坚固耐用、高效散热；搭载 USB3.0 核心主控芯片，支持 4 口同时使用，稳定连接不卡顿。连接线缆采用多支加粗 24+32AWG 镀锡铜芯，外加编织网屏蔽层、锡箔屏蔽层等多层屏蔽，抗干扰性强，传输更加稳定。原价 59 元，活动期间，到手价 49 元。

商品名称	分线器	品牌	联想	接口数量	4 个
颜色	深灰色	材质	铝合金材质	重量	41g

### 4. 蓝牙键盘

这款蓝牙键盘机身厚度为 9mm，重量只有 140g，身形小巧，轻薄便携；外形设计结合人体工程学量身定做，折叠式 V 字造型，作业姿势自然舒适。原价 85 元，活动价 69.9 元，并赠送一个多功能收纳盒。

商品名称	蓝牙键盘	品牌	航世	充电时长	$\leq 2h$
按键寿命	300 万点击	蓝牙传输距离	$\geq 10m$	锂电池容量	$\geq 100mA$
工作温度	$-10^{\circ}C \sim 55^{\circ}C$	待机时长	$\geq 114$ 天	电池寿命	3 年

### 5. 有线耳机盒

这款有线耳机盒采用柔软亲肤的环保液态硅胶材质，轻巧有韧性，用力揉捏

能快速回弹、不变形，防手汗不留指纹，还能水洗清洁；整体一字开口设计，不易掉落，且拿取方便。用它可以收纳多种耳机线，解决杂乱缠绕烦恼；还可以收纳 U 盘、数据线等数码小配件，方便实用。

商品名称	有线耳机盒	品牌	自由光	颜色	静谧灰、蜜芽红、 苍竹绿
商品包装	牛皮纸盒+膜袋	商品重量	34g	商品尺寸	9cm*7.6cm*2.5cm

## 网店信息：

### 1. 关于商品

本店商品为电子产品、数码配件比较特殊，请购买前确定好产品型号及配置版本信息。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 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

(1) 本店所有订单均按照实际付款金额开具正规发票，开具的增值税普通发票现已完全转换为电子发票，不再提供纸质发票。电子发票具有比普通纸质发票更快、更方便、更环保的优势，顾客可以不用再等待发票邮寄的漫长过程，也可以随时随地下载打印发票。电子发票会在确认收货后的 3—5 个工作日开出，届时可下载查阅或保存。

(2) 若您使用了优惠券，发票金额将不包括优惠券部分。

(3) 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。

(4) 发票内容一律只开顾客购买的商品，不可以开成办公用品或其他。

(5) 退货和售后网点检测、保修都需要持有发票，请务必妥善保管。

### 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

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。

本店对所售商品提供 30 天无理由退换货。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。不同退换货场景下需要寄回的物品请参照下表：

	退换货场景	寄回清单
退货	商品质量问题	有问题商品、说明书、完整原厂包装、套餐配件
	物流货损、缺件、发错货	原包裹退回（请当场拒收）
	客户个人原因	商品、说明书、完整原厂包装、套餐配件
换货	商品质量问题	有问题商品、说明书、完整原厂包装、套餐配件
	物流损坏或错发商品	包裹退回（请当场拒收）

说明：

(1) 说明书等凭证不能进行涂改。

(2) 商品的完整标配指原厂包装内的配件、保修卡等。

(3) 完整原厂包装指商品出厂时的包装，包括彩印纸盒和纸盒里的内胆包装。建议外包装在收货之日起保留 30 天。

**客户高频问题：**

1. Q: 有线耳机盒是什么材质？

A: 亲亲，这款有线耳机盒采用柔软亲肤的环保液态硅胶材质，轻巧有韧性，用力揉捏能快速回弹、不变形，防手汗不留指纹，还能水洗清洁呢。

2. Q: 什么时候发货？

A: 您好，您下单后系统就会开始争分夺秒的为您加紧处理，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。

3. Q: 你家这款手持稳定器有冷靴接口吗？

A: 亲亲，这款手持稳定器能够兼容多种设备，不仅可以兼容相机、微单、手机等，还可以外接三脚架，另外提手上还有 3 个冷靴接口，可以拓展连接多种配件哦。

4. Q: 如果收到后不合适可以退换货吗？

A: 您好，我们店铺对所售商品提供 30 天无理由退换货的哦。

5. Q: 运动耳机有什么颜色？

A: 亲亲，这款运动耳机有炫酷黑、珍珠白、天空蓝、暗夜绿，四种颜色，时尚配色，随心选购哦！

6. 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。

7. Q: 有线耳机盒的重量是多少克？

A: 亲亲，有线耳机盒重量为 34g，非常轻便。

8. Q: 你们店能开发票吗？

A: 您好，本店所有订单均按照实际付款金额开具正规发票，开具的增值税普通发票现已完全转换为电子发票，不再提供纸质发票哦。

9. Q: 分线器有活动吗？

A: 亲，这款分线器原价 59 元，活动期间，到手价 49 元哦。

10. 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。

11.Q: 有线耳机盒使用什么包装?

A: 亲, 有线耳机盒使用牛皮纸盒+膜袋包装, 送礼、自留都非常合适哦。

12.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。

13.Q: 这款分线器有什么颜色?

A: 亲, 这款分线器只有深灰色哦。

14.Q: 这个运动耳机的挂颈是什么材质?

A: 亲, 这款运动耳机的挂颈选用液态硅胶材质, 柔韧亲肤有弹性, 弧度自然, 耳塞采用 45° 倾斜设计, 稳固贴耳, 佩戴舒适。

15.Q: 请问我发票找不到了, 影响换货吗?

A: 您好, 换货是不需要提供发票的。

16.Q: 手持稳定器最大承重是多少?

A: 亲亲, 这款手持稳定器最大能承重 3kg 哦。

17.Q: 运动耳机续航时间长吗?

A: 亲, 运动耳机内置超大容量聚合物电池, 运用低功耗微动力技术, 与芯片低功耗方案加持, 续航时间更长哦。

18.Q: 蓝牙键盘有什么活动吗?

A: 亲, 这款蓝牙键盘原价 85 元, 活动价 69.9 元, 并赠送一个多功能收纳盒, 抓紧时间抢购哦!

19.Q: 分线器的线粗吗?

A: 亲亲, 分线器的连接线缆采用多支加粗 24+32AWG 镀锡铜芯, 外加编织网屏蔽层、锡箔屏蔽层等多层屏蔽, 抗干扰性强, 传输更加稳定。

20.Q: 这款运动耳机蓝牙传输距离是多少?

A: 亲, 这款运动耳机蓝牙传输距离 $\geq 10$  米哦。

21.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, 七天之内出现降价, 都

可以退回差价。

22.Q: 使用这个运动耳机通话, 声音清晰吗?

A: 亲, 这款运动耳机匹配高清通话技术, 深度学习神经网络降噪算法, 分离环境噪音与通话人声, 即使周围环境嘈杂, 通话依旧清晰。

23.Q: 手持稳定器有多重?

A: 亲, 这款手持稳定器是一款稳定防抖、轻巧便携的拍摄辅助工具, 它的重量只有 337g 哦。

24.Q: 蓝牙键盘厚度是多少?

A: 亲亲, 这款蓝牙键盘机身厚度为 9mm, 重量只有 140g, 身形小巧, 轻薄便携。

25.Q: 你好, 有线耳机盒有什么颜色?

A: 亲亲, 有线耳机盒有静谧灰、蜜芽红、苍竹绿三种颜色哦。

26.Q: 运动耳机蓝牙传输会出现断断续续的情况吗?

A: 亲亲, 运动耳机搭载强大的蓝牙 5.0 芯片, 抵抗各种电磁干扰, 稳定传输不断连的哦。

27.Q: 你家的蓝牙键盘外形怎么设计的?

A: 亲, 这款蓝牙键盘外形设计结合人体工程学量身定做, 折叠式 V 字造型, 作业姿势自然舒适。

28.Q: 分线器有几个接口?

A: 亲亲, 这款分线器有 4 个接口, 支持 4 口同时使用, 稳定连接不卡顿。

29.Q: 请问手持稳定器是什么材质制作的?

A: 亲亲, 手持稳定器选用高品质 ABS 塑料制成, 具有良好的耐热性、耐腐蚀性、抗冲击性。

30.Q: 我收到拍下的商品了, 为什么没有发票?

A: 您好, 电子发票会在确认收货后的 3—5 个工作日开出, 届时可下载查阅或保存。

### 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, 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：

佳越数码旗舰店正在销售运动耳机、有线耳机盒、分线器、蓝牙键盘、手持稳定器等五款商品。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：

“同样是分线器，外观看着都一样，你家这款怎么这么贵啊！”

“这个分线器我想买 30 个，能在活动价的基础上再打个折吗？可以的话接着下单。”

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。