

2023 年全国职业院校技能大赛

ZZ020 电子商务运营赛项赛题

(第 3 套)

模块一：网店开设装修

任务 1：网店规划与注册

任务背景：

博其文具是一家提供办公用品一站式购物的办公用品企业，其主营产品包括迷你订书机、回形针、电动卷笔刀、网纱文件袋等。近年来，由于线上消费的冲击，企业客流和销售额呈逐年下降趋势。为了突破企业经营困境，博其文具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，利用提供的资料，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：

博其文具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素材，设计与制作网店店招，并以迷你订书机、回形针、电动卷笔刀、网纱文件袋等四款商品为基础，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：

博其文具准备上新一款纸夹板，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 $\geq 720p$ 。

操作过程：

1. 商品素材分析；
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，并完成此款纸夹板的发布。

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：建议图片宽度为 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

博其文具旗舰店是一家正在某主流电子商务平台上经营办公用品的网店，主营文件夹板、订书机、卷笔刀等商品。网店定位于中低端市场，主要面向 7 至 25 岁的消费群体，提供高性价比的办公用品。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，针对网店内文件夹板、迷你订书机、电动卷笔刀、盒装回形针、网纱文件袋、会议笔记本等 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. 文件夹板

这款文件夹板采用 PP 原料健康无异味，防水防污，加宽板面轻松可夹各类 A4 纸，表面细磨砂纹理，手感舒适更显质感。圆润边角无棱设计，不伤手使用安全贴心。

2. 迷你订书机

这款迷你订书机外部为 ABS 树脂材质，内部钢制结构穿透性强，机身小巧做工精细，订书机有 TPE 防滑底座，装订更稳健。

3. 电动卷笔刀

这款电动卷笔刀，入孔弹性设计，可容纳 6—12mm 直径的笔杆，自动夹紧，粗中细三档笔尖可调，满足各种书写需求。大容量废屑槽减少倒屑次数，卷笔刀可换合金刀架，坚固耐用，延长使用寿命。

4. 盒装回形针

这款盒装回形针装夹牢固夹力强劲，是办公学习收纳好帮手。包装盒可叠加利用，节省空间。塑料包裹避免金属与空气直接接触，长久更耐用。延展性好，不易折断耐磨好用。轻压翘头，使用优雅不费劲。

5. 网纱文件袋

这款透明文件袋采用优质尼龙，牢固耐磨经久耐用，精细车线做工精致，圆环拉链顺滑易拉不卡顿。优质用料，柔软舒适可卷折，加长设计不卡纸。

6. 会议笔记本

这款笔记本外层精选优质皮革，质地柔软质感光滑，采用传统车缝工艺技术，精湛包边工艺，弧度柔美元滑，触感舒适，注重于细节，简约大气。

二、任务设计

任务 1：网店运营推广方案制定

任务背景：

博其文具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。博其文具旗舰店在推广实施之前需要结合目前办公用品行业数据，通过分析办公用品市场规模、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. 分析办公用品行业市场数据；
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，博其文具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：

博其文具旗舰店在进行连续 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：

博其文具旗舰店主要销售迷你订书机、回形针、电动卷笔刀、纸夹板等商品,网店的销量一直很可观,客户忠诚度也较高。恰逢平台开学季大促活动,博其文具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,网店选取了销量较好的迷你订书机和纸夹板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：

博其文具旗舰店进行线上运营后,纸夹板、迷你订书机、网纱文件袋、电动

卷笔刀、回形针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. 纸夹板

纸夹板采用加硬加厚 PP 材质，表面为细磨砂纹理，防水防污、手感舒适、更显质感；贴心圆润边角设计，使用不伤手、更安全。它夹力强劲，可以轻松固定大量纸张，不易脱落；颜色丰富，有 6 种莫兰迪色可选。

| | | | | | |
|------|-----|----|-----------------|------|------|
| 商品名称 | 纸夹板 | 品牌 | 悠叙 | 商品毛重 | 445g |
| 幅面 | A4 | 颜色 | 浅绿、浅粉、浅蓝、深蓝、黑、灰 | | |

2. 迷你订书机

订书机小巧实用、时尚简约、做工精细、手感舒适，注重细节和体验。它穿透力强，可订 2~20 张 A4 纸，而且其防夹手结构设计已获国家实用新型及外观双专利，使用更安全更省心。活动期间，购买即赠送 12 号订书针一盒。

| | | | | | |
|---------|--------|------|--------|------|---------------|
| 商品名称 | 迷你订书机 | 品牌 | 晨光 | 尺寸 | 63mm*25mm*4mm |
| 适配订书针型号 | 12 号 | 装订页数 | 2-20 页 | 钉槽容量 | 50 枚/排 |
| 外壳材质 | ABS 树脂 | 衬底材质 | TPE | 颜色 | 芦苇绿、亮象牙、古粉色 |

3. 电动卷笔刀

电动卷笔刀智能自动进退，一放一取，3 秒削笔，削尖即停；适用性强，圆杆、三角杆、六角杆铅笔均可削，6~12mm 杆径铅笔皆可用；粗中细三档笔尖可调，满足各种书写需求；大容量废屑槽，减少倒屑次数。它还配备 2000mAh 大容量锂电池，充电 2h，可使用 300 次以上；内置 40 铬高硬度合金刀架，不外漏更

安全；开盖后自动切断电源，即使刀芯外露也不伤手，小孩也能安心使用。这款卷笔刀原价 119 元，促销价 99 元，另赠送一副替换刀架。

| | | | | | |
|------|--------|------|--------|------|-----------------|
| 商品名称 | 电动卷笔刀 | 品牌 | 天文 | 产品尺寸 | 90mm*90mm*175mm |
| 充电接口 | TYPE-C | 产品重量 | 约 489g | 颜色 | 黑、白 |

4. 回形针

回形针精选金属、塑胶包裹，能有效避免金属与空气直接接触，不易生锈更耐用，配有精美包装盒，方便收纳。其延展性好，不易折断，可以 DIY 各种造型，而且有 6 种颜色可选，色彩鲜艳，给单调的文件赋予色彩的活力。回形针头翘起设计，轻压使用，设计非常人性化。

| | | | | | |
|------|-------------------------|-------|----------------|-------|----------|
| 商品名称 | 回形针 | 品牌 | 飞兹 | 商品毛重 | 110g |
| 颜色 | 赤焰红、宇宙蓝、海岸蓝、月光白、草木绿、果粒橙 | 包装盒尺寸 | 95mm*60mm*50mm | 回形针尺寸 | 8mm*29mm |

5. 网纱文件袋

网纱文件袋采用尼龙材质，网纱细密、轻便舒适、经久耐用、透气性好、清洗方便；加长加大设计，可收纳 100 张 A4 纸，纸张随意存取不卡纸。文件袋有 A4、A5、A6 三种规格，满足不同用途；还有五种复古色，提供多种选择。

| | | | | | |
|------|---------------------|----|--|------|----|
| 商品名称 | 网纱文件袋 | 品牌 | 天色 | 材质 | 尼龙 |
| 颜色 | 远山绿、琥珀棕、深海蓝、佐敦红、葡萄紫 | 尺寸 | 335*245mm (A4)、235*185mm (A5)、230*120mm (B6) | 适用对象 | 通用 |

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。

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 个工作日内开出，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。

(4) 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（预订）、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: 你家这款回形针容易折断吗？

A: 亲亲，本店这款回形针延展性好，不易折断，还可以 DIY 各种造型呢。

2. Q: 请问纸夹板是什么材质的？

A: 亲，这款纸夹板采用的是加硬加厚 PP 材质哦。

3. 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。

4. Q: 请问迷你订书机尺寸多大？

A: 亲亲，这款迷你订书机尺寸为 63mm*25mm*4mm。

5. Q: 这是正品吗？

A: 您好，本店所售商品均为品牌直供，请您放心购买哦。

6. Q: 这款电动卷笔刀可以削三角杆铅笔吗？

A: 您好，我们这款电动卷笔刀适用性强，圆杆、三角杆、六角杆铅笔均可削哦。

7. 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。

8. Q: 请问你们家回形针有什么颜色？

A: 亲，这款回形针有赤焰红、宇宙蓝、海岸蓝、月光白、草木绿、果粒橙，这 6 种颜色可选哦。

9. Q: 可以分期付款吗？

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。

10. 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。

11.Q: 这款网纱文件袋是什么材质的?

A: 您好, 这款网纱文件袋采用尼龙材质, 网纱细密、轻便舒适、经久耐用、透气性好、清洗方便。

12.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。

13.Q: 这款纸夹板有什么颜色?

A: 您好, 这款纸夹板有 6 种莫兰迪色, 分别为浅绿、浅粉、浅蓝、深蓝、黑、灰。

14.Q: 请问下单后多久能发货?

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。

15.Q: 迷你订书机有活动吗?

A: 您好, 活动期间, 购买这款迷你订书机即赠送 12 号订书针一盒。

16.Q: 电动卷笔刀有什么活动吗?

A: 您好, 这款电动卷笔刀原价 119 元, 促销价 99 元, 另赠送一副替换刀架。

17.Q: 这款网纱文件袋有色差吗?

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, 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。

18.Q: 这款网纱文件袋容量大吗?

A: 您好, 我们家这款网纱文件袋采用加长加大设计, 可收纳 100 张 A4 纸, 纸张随意存取不卡纸哦。

19.Q: 如果收到后有质量问题可以换货吗?

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。

20. Q: 请问电动卷笔刀的充电接口是什么类型？

A: 您好，电动卷笔刀使用的充电接口是 TYPE-C 哦。

21. 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。

22. Q: 这个电动卷笔刀的电池容量大吗？

A: 您好，我们这款电动卷笔刀配备 2000mAh 大容量锂电池，充电 2h，可使用 300 次以上。

23. 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 7 个工作日内开出，届时可下载查阅或保存。

24. Q: 回形针尺寸是多少？

A: 亲亲，这款回形针尺寸为 8mm*29mm，包装盒尺寸为 95mm*60mm*50mm。

25. Q: 你好，这款迷你订书机会不会夹到手？

A: 亲亲，这款迷你订书机穿透力强，可订 2~20 张 A4 纸，而且其防夹手结构设计已获国家实用新型及外观双专利，使用更安全更省心哦。

26. Q: 你们店发什么快递？

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。

27. Q: 你好，纸夹板容易划到手吗？

A: 您好，本店这款纸夹板采用贴心圆润边角设计，使用不伤手、更安全。

28. 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。

29. Q: 这款迷你订书机适配什么型号订书针？

A: 您好，这款迷你订书钉适配 12 号订书针哦。

30. Q: 电动卷笔刀小孩子使用安全吗？

A: 您好, 这款电动卷笔刀内置 40 铬高硬度合金刀架, 不外漏更安全哦, 而且开盖后自动切断电源, 即使刀芯外露也不伤手, 小孩也能安心使用的呢。

A: 亲, 手机包高为 18cm、宽为 10cm、厚为 6cm 哦。

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:

博其文具旗舰店正在销售迷你订书机、回形针、电动卷笔刀、网纱文件袋、纸夹板五款商品。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:

“卷笔刀用手动的也是一样的效果, 没必要买电动的!”

“电动卷笔刀还需要充电也太麻烦了, 还不如用手动卷笔刀。”

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。