

2023 年全国职业院校技能大赛

ZZ020 电子商务运营赛项赛题

（第 7 套）

模块一：网店开设装修

任务 1：网店规划与注册

任务背景：

萃赞铺子是一家提供健康营养合理搭配的便利式休闲食品连锁企业，主要消费群体为年龄在 18 岁到 40 岁之间的新锐白领、资深白领及年轻妈妈，商品的特点是原料好、味道好。萃赞铺子热销商品主要有鲜花饼、枣糕、薯片、瓜子等。面对线上消费的冲击，为解决客源困境，萃赞铺子决定选择电商平台进行入驻，开拓线上渠道，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：

萃赞铺子在平台“零食节”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，并以鲜花饼、香薯干、薯片、瓜子等四款商品为基础，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：

萃赞铺子准备上新一款枣糕，为了全方位展示商品的特点，方便客户对产品充分了解，消除购买疑虑，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，结合提供的素材，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，并完成此款枣糕的发布。

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

萃赞铺子旗舰店是一家正在某主流电子商务平台上经营休闲食品的网店，主营鲜花饼、枣糕、薯片等商品。网店主要消费群体为年龄在 18 岁到 40 岁之间的新锐白领、资深白领及年轻妈妈。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，针对网店内鲜花饼、枣糕、薯片、瓜子、香薯干、烤馍片等 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. 鲜花饼

这款云南鲜花饼产自云南，用心还原自然的味道，烤制出自然玫瑰香气，36 层酥皮层层起酥，既是鲜花饼也是掉渣饼。轻轻一掰花香扑面，多重保湿工艺，花陷湿润花嫩多汁，0 添加香精用心还原春天的味道。

2. 枣糕

这款枣糕甄选当季红枣、原生蜂蜜、优质麦粉和新鲜鸡蛋经过合理搭配、精心烘焙，绵软润口。枣糕中没有添加蔗糖、色素、防腐剂，健康美味，老人孕妇均可食用。整箱发货，内含精致小包装，携带非常方便。

3. 薯片

这款薯片从选料到制作，经过多道检验，健康美味，匠心打造。每一片薯片饱满酥脆、色泽诱人，多种口味，打造味蕾盛宴，而且非油炸，好吃不腻。

4. 瓜子

这款瓜子精选新疆黄金种植区优质西瓜子，人工挑选、慢烘细制、天然清香更美味。每颗籽粒个大壳薄、饱满平整、黑亮光滑；西瓜籽的醇香伴着话梅的清香，酸甜咸香，清脆不燥，口齿鲜爽屡屡生津。

5. 香薯干

这款香薯干甄选优质原产地新鲜红薯，取其精华部位，采用“三蒸三烘”传统手艺精心制作，自然回糖，Q 弹香甜。鲜蒸过程中不添加人工色素、香精、防腐剂，保留红薯的自然色泽和特有清香。

6. 烤馍片

这款烤馍片由鲜酵母发酵，焕发自然麦香甄选上等麦源，粉质细腻，21道交替压面工艺，可以使面团更有劲道，经过60分钟精蒸慢烤，非油炸不油不腻，麦香充沛。

二、任务设计

任务1：网店运营推广方案制定

任务背景：

萃赞铺子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。萃赞铺子旗舰店在推广实施之前需要结合目前休闲食品行业数据，通过分析休闲食品市场规模、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. 分析休闲食品行业市场数据；
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，萃赞铺子旗舰店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：

萃赞铺子旗舰店在进行连续 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：

萃赞铺子旗舰店主要销售鲜花饼、香薯干、薯片等商品,网店的销量一直很可观,已经积累了很多忠实客户。恰逢平台“奇趣零食节”活动,萃赞铺子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鲜花饼和枣糕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：

萃赞铺子旗舰店进行线上运营后，枣糕、鲜花饼、瓜子、薯片、香薯干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. 鲜花饼

这款鲜花饼甄选云南高原重瓣玫瑰入馅，花瓣肥嫩多汁，口感饱满花香四溢；精选优质小麦粉，手工擀制酥皮，层层起酥、口口留香。饼大馅润，黄金配比、清甜不腻、老少适宜，而且不添加香精，自然花香、健康美味。

商品名称	鲜花饼	保质期	60 天	储存条件	常温阴凉处避光
产地	云南昆明	食用方法	开袋即食	净含量	600g/箱（60g*10枚）

2. 枣糕

这款枣糕甄选原料，当季红枣、原生蜂蜜、优质麦粉和新鲜鸡蛋经过合理搭配、精心烘焙，绵软润口。枣糕中没有添加蔗糖、色素、防腐剂，健康美味，老人孕妇均可食用。整箱发货，内含精致小包装，携带非常方便。

商品名称	枣糕	品牌	枣粮先生	保质期	90 天
口味	红枣味	食用方法	开袋即食	净含量	630g/箱

3. 薯片

这款薯片从选料到制作，经过多道检验，健康美味，匠心打造。每一片薯片饱满酥脆、色泽诱人，多种口味，打造味蕾盛宴，而且非油炸，好吃不腻。薯片活动价仅需 45.9 元/箱，限时抢购。

商品名称	薯片	净含量	1kg（50g*20 枚）	保质期	12 个月
------	----	-----	---------------	-----	-------

品牌	乐吧	口味	鸡肉味、芝士味、泡菜味、芥末味、海苔味、洋香葱味、烧烤味、原味、麻辣川香味
----	----	----	---------------------------------------

4. 瓜子

这款瓜子精选新疆黄金种植区优质西瓜子，人工挑选、慢烘细制、轻加工、少添加，天然清香更美味。每颗籽粒个大壳薄、饱满平整、黑亮光滑；话梅入味，口感丰富，西瓜籽的醇香伴着话梅的清香，酸甜咸香，清脆不燥，口齿鲜爽屡屡生津。瓜子原价 13.9 元，优惠价 8.9 元。

商品名称	瓜子	品牌	憨豆熊	瓜子种类	西瓜子
口味	话梅味	包装	袋装	净含量	250g

5. 香薯干

香薯干甄选优质源产地新鲜红薯，取其精华部位，采用“三蒸三烘”传统手艺精心制作，自然回糖，Q 弹香甜。鲜蒸过程中不添加人工色素、香精、防腐剂，保留红薯的自然色泽和特有清香。日常售价 29.9 元，促销价 25.5 元。

商品名称	香薯干	保质期	60 天	净含量	500g
原料	红薯	加工工艺	果干类	包装形式	罐装

网店信息：

1. 关于商品

所有生产线均符合国家相关卫生及安全检测，商品出厂前，均会经过消毒安检，买家可以放心选购。

关于包装：因部分商品包装更换较为频繁，因此您收到的商品可能会与图片不一致，请以收到的商品实物为准，同时我们会尽量做到及时更新，由此给您带来的不便敬请谅解。

关于色差：本店商品均为专业摄影师拍摄，尽可能使照片与实物保持一致，但是由于光线、显示器设备、个人对颜色理解等不同因素的存在，图片和实物可能有轻微偏差，请以实物为准。

2. 关于发票

店铺开具发票均为增值税电子普通发票。开票步骤如下：

- (1) 在我的订单中找到对应订单点击【申请开票】；
- (2) 填写发票申请抬头（个人/公司+纳税人识别号）；
- (3) 商家同意开票后→查询/下载发票。

注：需在确认收货的 30 天内申请（逾期将无法处理），申请后发票会在订单交易成功后 10 日内开具出，请您知悉。

如信息填写错误，在发票开具完成前，您可以在申请入口点击【撤销申请】，撤销后重新填写发起申请。

3. 关于快递

正常情况下会在您支付订单成功后 48 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。

本店合作的快递有圆通、中通、EMS，默认发货快递是中通，可以通过联系客服或者订单备注的方式指定快递，江浙沪地区一般 3 天内能到，偏远地区 7 天左右。

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，您可以致电快递客服进行咨询、督促配送速度。

4. 关于退换货政策

客服服务时间：周一至周日 8：00-23：00；

本店在售商品均为官方正品，出现任何产品质量问题无理由退换货；

凡在本店购买的商品在商品完好，实物赠品完整未开封，且无人为破坏的情况下，自收货之日起 7 日内（以物流显示的签收时间为准），在对应订单下可支持 7 天无理由退货。

客户高频问题：

1. Q：香薯干的保质期是多长时间？

A：亲亲，香薯干的保质期是 60 天哦。

2. Q：瓜子有什么优惠吗？

A：您好，瓜子原价 13.9 元，优惠价 8.9 元，价格非常合适，喜欢赶快下单哦。

3.Q: 薯片一箱有多少袋呢?

A: 亲亲, 本店这款薯片一箱内有 20 袋哦。

4.Q: 你们店这款枣糕原料用得好不好?

A: 亲, 这款枣糕甄选原料, 当季红枣、原生蜂蜜、优质麦粉和新鲜鸡蛋经过合理搭配、精心烘焙, 绵软润口。

5.Q: 已经下单了, 多久会发货?

A: 亲, 您好, 正常情况下会在您支付订单成功后 48 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。

6.Q: 发票信息不小心写错了, 怎么办?

A: 亲, 如信息填写错误, 在发票开具完成前, 您可以在申请入口点击【撤销申请】, 撤销后重新填写发起申请。

7.Q: 你家的鲜花饼适合老人吃吗?

A: 亲亲, 本店的鲜花饼饼大馅润, 黄金配比、清甜不腻、老少适宜!

8.Q: 你们的商品出厂前消过毒吗?

A: 您好, 所有生产线均符合国家相关卫生及安全检测, 商品出厂前, 均会经过消毒安检, 买家可以放心选购。

9.Q: 瓜子是什么口味的?

A: 亲亲, 这款瓜子话梅入味, 口感丰富, 西瓜籽的醇香伴着话梅的清香, 酸甜咸香, 清脆不燥, 口齿鲜爽屡屡生津哦。

10.Q: 你好, 发什么快递?

A: 亲, 本店合作的快递有圆通、中通、EMS, 默认发货快递是中通。

11.Q: 香薯干 500g 多少钱?

A: 您好, 香薯干促销价 500g 仅需 25.5 元哦。

12.Q: 你们店的枣糕中含蔗糖吗?

A: 亲, 枣糕中没有添加蔗糖、色素、防腐剂, 健康美味, 老人孕妇均可食用哦。

13.Q: 枣糕的保质期是多长时间?

A: 亲, 您好, 枣糕的保质期是 60 天哦。

14.Q: 薯片是非油炸的吗?

A: 亲, 我们的薯片是非油炸的哦, 好吃不腻。

15.Q: 收到商品后, 觉得不喜欢可以退货吗?

A: 亲, 凡在本店购买的商品在商品完好, 实物赠品完整未开封, 且无人为破坏的情况下, 自收货之日起 7 日内(以物流显示的签收时间为准), 在对应订单下可支持 7 天无理由退货。

16.Q: 枣糕一箱有多少克?

A: 亲, 枣糕净含量为 630g/箱哦。

17.Q: 能跟我说下开发票的步骤吗?

A: 亲亲, 开发票的具体步骤: 第一步在我的订单中找到对应订单点击【申请开票】; 第二步填写发票申请抬头(个人/公司+纳税人识别号); 第三步商家同意开票后→查询/下载发票。

18.Q: 瓜子的壳厚吗?

A: 亲, 瓜子的每颗籽粒个大壳薄、饱满平整、黑亮光滑, 放心选购哦!

19.Q: 鲜花饼里添加香精了吗?

A: 亲, 这款鲜花饼不添加香精, 自然花香、健康美味。

20.Q: 枣糕有没有小包装?

A: 亲, 本店的枣糕整箱发货, 内含精致小包装, 携带非常方便。

21.Q: 鲜花饼应该怎么储存?

A: 亲, 鲜花饼需要放在常温阴凉处避光保存。

22.Q: 薯片有什么口味?

A: 亲亲, 薯片有鸡肉味、芝士味、泡菜味、芥末味、海苔味、洋香葱味、烧烤味、原味、麻辣川香味, 多种口味, 打造味蕾盛宴。

23.Q: 这款薯片有没有活动?

A: 亲, 这款薯片活动价仅需 45.9 元/箱, 限时抢购!

24.Q: 发票要多久才能开出来?

A: 亲, 申请后发票会在订单交易成功后 10 日内开具出, 请您知悉!

25.Q: 你们店客服的服务时间是几点到几点啊?

A: 亲, 本店客服的服务时间为周一至周日 8:00-23:00。

26.Q: 香薯干有防腐剂吗?

A: 亲, 您好! 我们的香薯干鲜蒸过程中不添加人工色素、香精、防腐剂, 保留了红薯的自然色泽和特有清香。

27.Q: 鲜花饼保质期是多长时间?

A: 亲, 鲜花饼保质期有 60 天哦。

28.Q: 香薯干是什么包装?

A: 亲, 您好, 本店的香薯干是罐装的哦。

29.Q: 你们店可以指定快递吗?

A: 亲, 您可以通过联系客服或者订单备注的方式指定快递。

30.Q: 我家是浙江的, 拍了多久能到货?

A: 亲, 江浙沪地区一般 3 天内能到, 偏远地区 7 天左右。

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:

萃赞铺子旗舰店正在销售鲜花饼、香薯干、薯片、瓜子、枣糕五款商品。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:

“薯片怎么这么贵, 原材料那么便宜!”

“你们家薯片的活动价比人家日常价都贵, 一点儿也不划算。”

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。

操作步骤：

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。