

2023 年全国职业院校技能大赛

ZZ020 电子商务运营赛项赛题

(第 4 套)

模块一：网店开设装修

任务 1：网店规划与注册

任务背景：

靓酷饰品是一家线下饰品专卖店，其主营产品为时尚饰品，主要面向 18 至 25 岁的年轻女性，商品主要特点是紧跟潮流，性价比较高。专卖店内热销商品主要有钥匙扣、戒指、太阳镜、遮阳帽等。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。为了突破专卖店经营困境，靓酷饰品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：

靓酷饰品在年中大促活动来临之前，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。利用现有商品图片和相关资料，设计与制作网店店招，并以钥匙扣、戒指、太阳镜、遮阳帽等四款商品为基础，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. 根据网店首页布局和营销需求，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：

靓酷饰品准备上新一款手套，为了更直观、更全面地展示手套特性，吸引买家注意力，提升停留时间，促进客户购买，让消费者愉快购物，在商品上架之前，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，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，并完成此款手套的发布。

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. 利用提供的商品素材，设计与制作 5 张商品主图；
2. 利用提供的商品素材和模板，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

靓酷饰品旗舰店是一家正在某主流电子商务平台上经营时尚饰品的网店，主营帽子、钥匙扣、戒指等商品。网店定位于中低端市场，主要面向 20 至 35 岁的消费群体，提供高性价比的时尚饰品。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，针对网店内钥匙扣、钻戒、太阳镜、遮阳帽、手套、项链等 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. 钥匙扣

这款钥匙扣做工精致、轻巧便携、潮酷时尚。卡通造型优选环保 PVC 材质，经过多道工序加工，表面圆润光滑，颜色搭配舒适，色泽饱满；时尚编织带质感柔软舒适、不易变形，字母印刷清晰、手感舒适；五金配件表面镀镍，不易磨损掉色。

2. 钻戒

这款钻戒的公主方钻明亮式切工切割，光线多角度折射，散发出熠熠光芒；20 颗晶莹钻石环绕主钻围镶，光芒叠加，营造璀璨克拉效果。另外，搭配牢固水滴四爪，爪镶工艺、立体镂空、大气优雅，经典而永恒，历经时光洗礼，依然绽放迷人的光芒。

3. 太阳镜

这款太阳镜是经典飞行员款型，整体线条流畅利落，造型立体，能修饰脸型，简约大方的设计适合大多数服饰及场合。太阳镜选用高清 TAC 偏光镜片，能有效阻隔紫外线，偏振效率 $\geq 95\%$ ，轻松应对高亮度环境，削弱刺眼强光，视野更清晰。

4. 遮阳帽

这款遮阳帽外层采用新科技速干防晒面料，有效遮蔽 99% 以上紫外线；内里选用新型冷感纤维全棉面料，轻薄透气，舒适亲肤；帽檐加大，防晒面增加，从脸部到后颈部全面防晒，可避免紫外线等有害光直射。帽子可以折叠收纳，回弹

性佳不变形。无论是日常生活、都市通勤或假日旅行，这款帽子都是理想的防晒用品。

5. 手套

这款防滑手套，吸湿透气性良好，佩戴舒适，搭配精致的绣花装饰，可爱又不失优雅。其制作工艺精良，每个细节都体现着专业和品质：手腕以及手指缝间的透气网眼设计，使得佩戴透气凉爽；腕口处使用勾针工艺，美观大气；大拇指和食指的半指设计，可以随心操作触屏电子产品；掌心有硅胶颗粒，防滑效果好，骑行、开车时抓握更稳固，出行更安全。

6. 项链

这款项链甄选上乘和田玉，精心打磨、温润细腻、莹润透灵气；搭配奢华 5A 级锆石，58 面璀璨宝石切工，切面映耀闪动、光彩绽放，优选 S925 银材质链条，不易过敏，安心佩戴。还可以定制刻字，镌刻纪念，留下专属的美好回忆。

二、任务设计

任务 1：网店运营推广方案制定

任务背景：

靓酷饰品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。靓酷饰品旗舰店在推广实施之前需要结合目前饰品行业数据，通过分析饰品市场规模、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. 分析饰品行业市场数据；
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，靓酷饰品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：

靓酷饰品在进行连续 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：直播销售及客服服务

任务 1：直播销售

任务背景：

靓酷饰品旗舰店主要销售钥匙扣、戒指、太阳镜等商品，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“饰品欢购节”活动，靓酷饰品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，网店选取了店里销量最好的钥匙扣和戒指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：

靓酷饰品旗舰店进行线上运营后，毛衣链、手套、太阳镜、钥匙扣、遮阳帽等五款商品销量大幅提升，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. 钥匙扣

这款钥匙扣做工精致、轻巧便携、潮酷时尚。卡通造型优选环保 PVC 材质，经过多道工序加工，表面圆润光滑，颜色搭配舒适，色泽饱满；时尚编织带质感柔软舒适、不易变形，字母印刷清晰、手感舒适；五金配件表面镀镍，不易磨损掉色。钥匙扣原价 23.8 元，现在下单仅需 11.8 元。

商品名称	钥匙扣	品牌	卡思珀	卡通形象	闪电熊
包装体积	0.02 m ²	颜色	黑色、粉色、紫色、绿色	重量	54g

2. 毛衣链

这款毛衣链以两环相扣为设计灵感，锆石环，精选 3A 级锆石，颗颗闪耀、精细卡位镶嵌、牢固不易脱落；简约素环，经过全方位精致抛光打磨，线条光影流转，优雅精致。毛衣链的链条为钛钢材质盒子链、不易褪色、敏感肌肤均可佩戴。活动期间下单毛衣链赠送品牌礼盒。

商品名称	毛衣链	是否有延长链	有延长链	延长链长度	5cm
链长	60cm	商品毛重	30g	风格	潮流

3. 太阳镜

这款太阳镜是经典飞行员款型，整体线条流畅利落，造型立体，能修饰脸型，简约大方的设计适合大多数服饰及场合。太阳镜选用高清 TAC 偏光镜片，能有效阻隔紫外线，偏振效率 $\geq 95\%$ ，轻松应对高亮度环境，削弱刺眼强光，视野更清晰。镜片的凹面由 8 层镀膜组合成 OAR 减反射膜层，大幅减少反射光线造成的视觉干扰，提升镜片的透光度，降低视觉疲劳，让视感更加舒适。镜架选用了铝镁合金材质，该材质被广泛用于航空航天领域，化学性质稳定，有耐腐蚀、轻盈、坚硬的特性，经久耐用。镜腿采用弹弓结构，可根据脸型伸展宽度，佩戴贴合舒适。

商品名称	太阳镜	镜腿长度	150mm	镜框宽度	150mm
镜片高度	54mm	镜片宽度	62mm	商品净重	23g

4. 遮阳帽

这款遮阳帽外层采用新科技速干防晒面料，有效遮蔽 99%以上紫外线；内里选用新型冷感纤维全棉面料，轻薄透气，舒适亲肤；帽檐加大，防晒面增加，从脸部到后颈部全面防晒，可避免紫外线等有害光直射。帽子可以折叠收纳，回弹性佳不变形。无论是日常生活、都市通勤或假日旅行，这款帽子都是理想的防晒用品。

商品名称	遮阳帽	帽顶款式	空顶	帽围	54cm-58cm
适用性别	女	颜色	米色、粉色、黄色、黑色、卡其色	帽深	15cm

5. 手套

这款手套的面料是优质棉，吸湿透气性良好，佩戴舒适，搭配精致的绣花装饰，可爱又不失优雅。其制作工艺精良，每个细节都体现着专业和品质：手腕以及手指缝间的透气网眼设计，使得佩戴透气凉爽；腕口处使用勾针工艺，美观大气；大拇指和食指的半指设计，可以随心操作触屏电子产品；掌心有硅胶颗粒，防滑效果好，骑行、开车时抓握更稳固，出行更安全。手套还有多种颜色可供选择，每个颜色都实测具有防晒效果，可以放心根据喜好选择。

商品名称	手套	尺码	均码	掌宽	16cm-21cm
长度	23cm	颜色	黑色、粉色、卡其色、 米白色、豆沙色、灰色	商品毛重	500g

网店信息：

1. 关于商品

本店所有产品图片均为 100%实物拍摄,并由专业设计师根据产品校正图片颜色,但由于拍摄光线、角度和显示器屏幕色彩还原差异,会有些许色差存在,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 3/6/9/12 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

(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 3-5 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:承诺当天 18 点前完成付款的订单当天发出,如遇商品预售、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:网店会根据您的订单地址结合库存选择适合的仓库,目前仅支持顺丰和圆通,不提供港澳台及海外地址订单配送。

(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

所售商品支持七天无理由退换货，并赠送运费险，退回产品无原始质量问题、人为原因影响到二次销售将不予退换，因主观喜好原因退换货请使用完整原始包装，否则退回途中造成商品损坏我们将有权拒绝退换，您也可以联系客服了解详细流程（客服在线时间 9:00-18:00）。

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。

客户高频问题：

1.Q：手套有哪些颜色？

A：您好，手套有黑色、粉色、卡其色、米白色、豆沙色、灰色，多种颜色可供选择，每个颜色都实测具有防晒效果，可以放心根据喜好选择哦。

2.Q：什么时候发货？

A：本店承诺当天 18 点前完成付款的订单当天发出，如遇商品预售、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：钥匙扣的卡通造型是什么材质的？

A：您好，钥匙扣的卡通造型优选环保 PVC 材质，经过多道工序加工，表面圆润光滑，颜色搭配舒适，色泽饱满。

4.Q：如果收到后不喜欢可以退换货吗？

A：您好，所售商品支持七天无理由退换货，并赠送运费险，退回产品无原始质量问题、人为原因影响到二次销售将不予退换，因主观喜好原因退换货请使用完整原始包装，否则退回途中造成商品损坏我们将有权拒绝退换，您也可以联系客服了解详细流程（客服在线时间 9:00-18:00）。

5.Q：钥匙扣有哪些颜色？

A：亲，钥匙扣有黑色、粉色、紫色、绿色四种颜色哦。

6.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。

询、督促配送速度。

7.Q: 遮阳帽的帽围是多少?

A: 亲亲, 您好, 遮阳帽的帽围是 54cm~58cm。

8.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。

9.Q: 可以分期付款吗?

A: 您好, 目前店铺支持花呗支付, 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 3/6/9/12 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 100 元以上, 并且您的花呗额度在商品价格以上哦。

10.Q: 钥匙扣的五金容易掉色吗?

A: 亲亲, 您好, 钥匙扣的五金配件表面镀镍, 不易磨损掉色的哦。

11.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。

12.Q: 毛衣链有没有延长链?

A: 亲亲, 本店这款毛衣链是有延长链的哦。

13.Q: 发什么快递?

A: 您好, 店铺会根据您的订单地址结合库存选择适合的仓库, 目前仅支持顺丰和圆通, 不提供港澳台及海外地址订单配送。

14.Q: 你们店里这款太阳镜会不会很沉?

A: 亲, 这款太阳镜的净重只有 23g, 轻巧便携、佩戴舒适。

15.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。

16.Q: 毛衣链上的锆石容易掉吗?

A: 亲, 毛衣链的锆石环精选 3A 级锆石, 颗颗闪耀、精细卡位镶嵌、牢固不易脱落哦。

17.Q: 这款太阳镜的镜片是偏光的吗?

A: 亲亲, 本店这款太阳镜选用高清 TAC 偏光镜片, 能有效阻隔紫外线, 偏振效率 $\geq 95\%$, 轻松应对高亮度环境, 削弱刺眼强光, 视野更清晰。

18.Q: 发票抬头能开个人的吗?

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。

19.Q: 遮阳帽的内里是什么面料?

A: 亲亲, 这款遮阳帽的内里选用新型冷感纤维全棉面料, 轻薄透气, 舒适亲肤。

20.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。

21.Q: 手套上有硅胶颗粒吗?

A: 亲, 您好, 手套的掌心有硅胶颗粒, 防滑效果好, 骑行、开车时抓握更稳固, 出行更安全。

22.Q: 毛衣链的链长是多少?

A: 亲, 毛衣链的链长是 60cm, 长度适宜, 时尚百搭。

23.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。

24.Q: 你好, 钥匙扣有什么活动吗?

A: 亲, 您好, 钥匙扣原价 23.8 元, 现在下单仅需 11.8 元。

25.Q: 你家的遮阳帽是大帽檐的吗?

A: 亲亲, 遮阳帽的加大帽檐, 使防晒面也增加了, 从脸部到后颈部全面防晒, 可避免紫外线等有害光直射。

26.Q: 太阳镜的镜架容易弯折吗?

A: 亲, 太阳镜的镜架选用了铝镁合金材质, 该材质被广泛用于航空航天领

域，化学性质稳定，有耐腐蚀、轻盈、坚硬的特性，经久耐用哦。

27. Q: 手套面料的吸湿性好不好？

A: 您好，这款手套的面料是优质棉，吸湿透气性良好，佩戴舒适，搭配精致的绣花装饰，可爱又不失优雅。

28. Q: 遮阳帽可以折叠收纳吗？

A: 亲亲，这款遮阳帽可以折叠收纳，回弹性佳不变形哦。

29. Q: 钥匙扣的重量是多少？

A: 您好，钥匙扣的重量是 54g 哦。

30. Q: 这款毛衣链的链条容易掉色吗？

A: 亲亲，毛衣链的链条为钛钢材质盒子链、不易褪色、敏感肌肤都可以佩戴的哦。

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：

靓酷饰品旗舰店正在销售钥匙扣、毛衣链、太阳镜、遮阳帽、手套五款商品。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：

“什么太阳镜啊卖这么贵，又不是什么大品牌！”

“你们家太阳镜的活动价比人家正常价格都贵，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。

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。