

2023 年全国职业院校技能大赛

ZZ020 电子商务运营赛项赛题

(第 6 套)

模块一：网店开设装修

任务 1：网店规划与注册

任务背景：

咖汇清源是一家线下饮品专卖店，其主营业务为各类乳品饮料，主要面向 18 至 25 岁的年轻消费群体。专卖店内热销商品主要包括电解质水、西梅汁、奶茶、乳酸菌饮料等。面对线上消费的冲击，为解决客源困境，咖汇清源决定开拓线上销售渠道，选择合适的电商平台开设网店，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：

咖汇清源在平台“年货节”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，并以电解质水、西梅汁、橙汁、乳酸菌饮料等四款商品为基础，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，结合店招设计规范，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，结合轮播图设计规范和营销需求，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：

咖汇清源准备上新一款奶茶，为了更直观、更全面地展示奶茶的卖点，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，并完成此款奶茶的发布。

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

咖汇清源旗舰店是一家正在某主流电子商务平台上经营乳品饮料的网店，主营电解质水、西梅汁、奶茶、乳酸菌饮料等商品。网店定位于中低端市场，主要面向 18 至 25 岁的消费群体。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，针对网店内电解质水、西梅汁、奶茶、乳酸菌饮料、橙汁、蜂蜜柚子茶等 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. 电解质水

这款电解质水能够快速补充人体所需的水分和电解质，有助于维持体内的电解质平衡。它采用天然代糖——赤藓糖醇，不会引起血糖变化，也不会引起龋齿，含有维生素 E 和维生素 B6，有促进蛋白质吸收代谢和抗氧化的作用，0 糖、0 卡喝完不长胖。

2. 西梅汁

这款西梅汁源头精心把控，更加安全、健康。一盒西梅汁约等于 13 颗西梅果汁含量，真材实料，果味纯正。果汁内含有果肉，喝前摇一摇，果味浓郁，回味更享受。包装盒采用具有阻氧、避光、封闭性能强的纸、铝、塑等 7 层复合无菌包装，有效阻挡阳光，避免果汁氧化。

3. 奶茶

这款奶茶选用优质奶源和上等红茶精心调配而成，粉质细腻、冲泡无结块、醇香细腻，添加 Q 弹椰果粒，香甜丝滑。奶茶中无反式脂肪酸，放心食用，安全有保障。

4. 乳酸菌饮料

这款乳酸菌饮料精选专业菌种活菌发酵、添加膳食纤维、交融进口乳粉，帮助肠道调节有益健康。每 100ml 乳酸菌饮料含 800 亿活菌，且低糖、0 脂，坚持每日饮用，可以给身体提供有益菌。本品全程冷链运输、新鲜到家。

5. 橙汁

这款橙汁甄选优质产地橙子，鲜果现榨，100%纯正果汁，富含维C；不添加色素、砂糖、防腐剂，健康自然好喝。本品采用巴氏严格的杀菌技术，保留了更多的营养与风味，全程冷链运输、新鲜到家。

6. 蜂蜜柚子茶

该款蜂蜜柚子茶采用优选蜜源与柚子相结合，清香四溢。让你在运动中损失的水分和能量分分钟回到你的体内，一杯蜜柚快乐一“夏”，唤醒元气与活力。

二、任务设计

任务 1：网店运营推广方案制定

任务背景：

咖汇清源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。咖汇清源旗舰店在推广实施之前需要结合目前乳品饮料行业数据，通过分析乳品饮料市场规模、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. 分析乳品饮料行业市场数据；
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，咖汇清源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：

咖汇清源旗舰店在进行连续 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：

咖汇清源旗舰店主要销售电解质水、西梅汁、奶茶等商品，网店的销量一直很可观，已经积累了很多忠实客户。网店周年庆活动期间，网店为了回馈新老客户，准备开展一场直播活动。为了保证直播效果，网店选取了店里销量最好的电解质水和西梅汁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：

咖汇清源旗舰店进行线上运营后，橙汁、西梅汁、奶茶、电解质水、乳酸菌饮料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. 电解质水

这款电解质水每瓶内的电解质含量不低于 200mg，能够快速补充人体所需的水分和电解质，有助于维持体内的电解质平衡。它采用天然代糖——赤藓糖醇，不会引起血糖变化，也不会引起龋齿，还含有维生素 E 和维生素 B6，有促进蛋白质吸收代谢和抗氧化的作用，而且不含热量，0 糖、0 卡喝完不长胖。原价 119 元/箱，促销价 97.5 元/箱。

商品名称	电解质水	品牌	元气森林	保质期	300 天
储存条件	常温	净含量	500ml/瓶	包装规格	15 瓶/箱
口味	荔枝海盐味、白桃味、西柚味、百香果味、青柠味、白葡萄芦荟味、小雏菊味				

2. 西梅汁

这款西梅汁原材料来自自有果园，源头精心把控，更加安全、健康。一盒 NFC（非浓缩还原）西梅汁约等于 13 颗西梅，果汁含量 100%，真材实料，果味纯正。果汁内含有果肉，喝前摇一摇，果味浓郁，回味更享受。包装盒采用具有阻氧、避光、封闭性能强的纸、铝、塑等 7 层复合无菌包装，有效阻挡阳光，避免果汁氧化。原价 129.9 元/箱，促销活动折后价 99.9 元/箱。

商品名称	西梅汁	品牌	汇源	保质期	270 天
------	-----	----	----	-----	-------

净含量	200ml/盒	包装规格	12 盒/箱	储存条件	常温
-----	---------	------	--------	------	----

3. 奶茶

这款奶茶选用优质奶源和上等红茶，精心调配而成，粉质细腻、冲泡无结块、醇香细腻，添加 Q 弹椰果粒，香甜丝滑。奶茶中无反式脂肪酸，放心食用，安全有保障。活动价仅需 10.9 元，限时抢购。

商品名称	奶茶	品牌	优乐美	保质期	12 个月
规格	3 杯装	储存方法	置阴凉干燥处	净含量	80g
口味	草莓味、香芋味、麦香味、巧克力味、咖啡味、蜜桃味、原味				

4. 乳酸菌饮料

这款乳酸菌饮料精选专业菌种活菌发酵、添加膳食纤维、交融进口乳粉，帮助肠道调节有益健康。每 100ml 乳酸菌饮料含 800 亿活菌，且低糖、0 脂，坚持每日饮用，可以给身体提供有益菌。本品全程冷链运输、新鲜到家。

商品名称	乳酸菌饮料	品牌	味全	贮存方法	0℃~7℃ 冷藏
口味	原味	保质期	21 天	规格	435ml*4 瓶

5. 橙汁

这款橙汁甄选优质产地橙子，鲜果现榨，100% 纯正果汁，富含维 C；不添加色素、砂糖、防腐剂，健康自然好喝。本品采用巴氏严格的杀菌技术，保留了更多的营养与风味。本品全程冷链运输、新鲜到家。

商品名称	橙汁	品牌	味全	贮存方法	0℃~7℃ 冷藏
加工工艺	浓缩还原	保质期	21 天	容量	1.6L

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，均会筛选最新生产日期、经过消毒安检发货，顾客可以放心选购。

由于饮料类商品大部分为易拉罐、塑料瓶包装、纸盒包装，快递运输途中挤压、磕碰等会造成包装凹陷、变形等情况；本店会尽量包装好，但是此类情况暂时无法避免。对于包装要求较高，无法接受以上情况的请谨慎购买；本店不接受以包装变形，压扁、磨损为理由的退款退货等售后问题，敬请理解；如遇有商品破损无法食用的情况，请收货后第一时间拍照联系客服处理，我们会根据破损情况进行理赔处理，感谢您的理解与支持！

由于受平台活动，厂家促销，店铺促销等影响，店铺商品销售价格会有变动，关于价格请以购买的实时价格为准，暂不接受关于活动降价的退差价或者退货问题。

2. 关于发票

(1) 因增值税专用发票数量有限，本店金额 500 元以下默认开增值税电子普通发票，特殊要求可以与在线客服协商，未沟通协商则默认开增值税电子普通发票。

(2) 增值税电子普通发票资料包括抬头、纳税人识别号（事业单位、政府机关可不提供税号）。

(3) 发票金额为实付金额不包含优惠券、购物津贴等。

(4) 发票一经开出，如需修改或更换，由责任方承担相应的经济损失，如运费等。

(5) 货物收到后开票请联系本店在线客服，提供开票信息及电子邮箱，我们将在 1~3 个工作日内为您开具并发至邮箱。

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、申通、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。

若订单为已出库或已发货状态,非质量问题的退货、换货、拒收等,产生的相关运费,包含包邮商品退货产生的相关费用,由顾客全额承担。饮品为重货,物流成本高,介意勿拍,敬请谅解!

客户高频问题:

1.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。

2.Q: 电解质水应该怎么储存?

A: 亲,这款电解质水常温储存即可。

3.Q: 西梅汁果汁含量是多少?

A: 亲亲,一盒 NFC(非浓缩还原)西梅汁约等于 13 颗西梅,果汁含量 100%,真材实料,果味纯正,和家里现榨的一样新鲜呢。

4.Q: 发货会检查商品的生产日期吗?

A: 亲亲,本店所有生产线均符合国家相关卫生及安全检测,商品出厂前,均会筛选最新生产日期、经过消毒安检发货,您可以放心选购哦。

5.Q: 奶茶含有反式脂肪酸吗?

A: 亲,您好,奶茶中无反式脂肪酸,放心食用,安全有保障。

6.Q: 你们家可以开具什么类型的发票?

A: 亲亲,因增值税专用发票数量有限,本店金额 500 元以下默认开增值税电子普通发票,特殊要求可以与在线客服协商,未沟通协商则默认开增值税电子普通发票哦。

7.Q: 乳酸菌饮料含糖量高吗?

A: 亲,每 100ml 乳酸菌饮料含 800 亿活菌,且低糖、0 脂,坚持每日饮用,可以给身体提供有益菌。

8.Q: 饮料的包装会不会被挤压变形?

A: 您好,由于饮料类商品大部分为易拉罐、塑料瓶包装、纸盒包装,快递

运输途中挤压、磕碰等会造成包装凹陷、变形等情况；本店会尽量包装好，但是此类情况暂时无法避免。对于包装要求较高，无法接受以上情况的请谨慎购买；本店不接受以包装变形，压扁、磨损为理由的退款退货等售后问题，敬请理解。

9. Q: 商品破损而导致不能食用怎么办？

A: 亲亲，如遇有商品破损无法食用的情况，请收货后第一时间拍照联系客服处理，我们会根据破损情况进行理赔处理，感谢您的理解与支持！

10. Q: 橙汁里添加防腐剂了吗？

A: 亲亲，橙汁不添加色素、砂糖、防腐剂，健康自然好喝，请放心购买。

11. Q: 你好，发什么快递？

A: 亲，本店合作的快递有圆通、中通、申通、EMS，默认发货快递是中通。

12. Q: 电解质水里的电解质含量高吗？

A: 亲，这款电解质水每瓶内的电解质含量不低于 200mg，能够快速补充人体所需的水分和电解质，有助于维持体内的电解质平衡哦。

13. 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。

14. Q: 这款奶茶有活动吗？

A: 亲亲，奶茶活动价仅需 10.9 元，限时抢购，喜欢赶紧下单哦。

15. Q: 西梅汁里有果肉吗？

A: 亲，我们的西梅汁里含有果肉，喝前摇一摇，果味浓郁，回味更享受。

16. Q: 乳酸菌饮料怎么储存？

A: 亲，乳酸菌饮料需要在 0℃~7℃ 的温度下冷藏哦。

17. Q: 收到货后可以退差价吗？

A: 亲亲，由于受平台活动，厂家促销，店铺促销等影响，店铺商品销售价格会有变动，关于价格请以购买的实时价格为准，暂不接受关于活动降价的退差价或者退货问题哦。

18. Q: 开增值税电子普通发票需要我提供什么资料？

A: 亲，增值税电子普通发票资料包括抬头、纳税人识别号（事业单位、政府机关可不提供税号）。

19. Q: 橙汁是冷链运输吗？

A: 亲, 这款橙汁采用巴氏严格的杀菌技术, 保留了更多的营养与风味, 全程冷链运输、新鲜到家。

20. Q: 电解质水有什么口味?

A: 亲, 这款电解质水有荔枝海盐味、白桃味、西柚味、百香果味、青柠味、白葡萄芦荟味、小雏菊味, 多种口味任您选哦!

21. Q: 西梅汁有没有活动?

A: 您好, 这款西梅汁原价 129.9 元/箱, 促销活动折后价 99.9 元/箱。

22. Q: 奶茶有什么口味?

A: 亲, 奶茶有草莓味、香芋味、麦香味、巧克力味、咖啡味、蜜桃味、原味, 多种口味随心选择。

23. Q: 橙汁容量是多少?

A: 亲, 我们的橙汁是 1.6L 大容量哦!

24. Q: 什么时候可以申请开发票?

A: 亲, 货物收到后开票请联系本店在线客服, 提供开票信息及电子邮箱, 我们将在 1~3 个工作日内为您开具并发至邮箱。

25. Q: 你们店内这款电解质水中含维生素 E 吗?

A: 亲, 本店这款电解质水采用天然代糖——赤藓糖醇, 不会引起血糖变化, 也不会引起龋齿, 还含有维生素 E 和维生素 B6, 有促进蛋白质吸收代谢和氧化的作用哦。

26. Q: 乳酸菌饮料的保质期是多长时间?

A: 您好, 乳酸菌的保质期是 21 天哦!

27. Q: 奶茶中有没有椰果?

A: 亲亲, 奶茶中添加了 Q 弹椰果粒, 香甜丝滑。

28. Q: 西梅汁的保质期是多长时间?

A: 亲, 这款西梅汁的保质期是 270 天哦。

29. Q: 已发货订单申请退款, 运费需要我承担吗?

A: 亲亲, 若订单为已出库或已发货状态, 非质量问题的退货、换货、拒收等, 产生的相关运费, 包含包邮商品退货产生的相关费用, 由顾客全额承担。饮品为重货, 物流成本高, 介意勿拍, 敬请谅解!

30.Q: 我的收货地址是上海,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:

咖汇清源旗舰店正在销售电解质水、西梅汁、奶茶、乳酸菌饮料、橙汁五款商品。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:

“这个橙汁我看了好几次了,我是想多买一些作为公司福利,量很大,便宜点儿呗!”

“这个橙汁现在是活动价吗?怎么比其他家都贵啊。”

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。