

2023 年全国职业院校技能大赛

ZZ020 电子商务运营赛项赛题

(第 9 套)

模块一：网店开设装修

任务 1：网店规划与注册

任务背景：

浩鑫箱包是一家线上箱包专卖店，其主营产品为时尚箱包，主要面向 20 至 35 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旅行箱、拉杆包、手拿包、手机包等。为进一步获取更多客户资源，浩鑫箱包决定结合主流电商平台入驻条件和要求，选择适合入驻的新的电商平台，规划适合该平台销售的商品品类，实现多平台协同运营。

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：

浩鑫箱包在年末大促来临之前，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，并以手机包、手拿包、拉杆包、卡包等四款商品为基础，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：

浩鑫箱包准备上新一款旅行包，为了更直观、更全面地展示旅行包的卖点，有效提升客户对商品的认知度，从而提高商品的转化率，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，并完成此款旅行包的发布。

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

浩鑫箱包旗舰店是一家正在某主流电子商务平台上经营箱包皮具的网店，主营臂包、拉杆包、旅行包等商品。网店主要面向 20 至 35 岁的年轻女性，商品主要特点是紧跟潮流，性价比较高。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，针对网店内臂包、拉杆包、旅行包、零钱包、卡包、钥匙包等 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. 手腕臂包

该款运动休闲臂包采用高密度尼龙布，赋予背包防泼水特点，同时表层经高温染色工艺处理，色彩牢固，不易褪色。包包的五金配件，经过多套工艺打造，不易褪色，手感顺滑结实耐用。

2. 手拿零钱包

该款零钱包采用奶油感 PU 材质，防水结实，时尚高档。双拉链设计，大屏手机，百元大钞，驾驶证，银行卡都可以装下，每处细节都是用心的体现。时尚百搭满足日常通勤。

3. 拉杆包

该款旅行拉杆包采用防渗水新型时尚面料，质地柔韧，纹理细腻，轻盈舒适，大容量收纳设计，前侧两拉链袋可分别存放不同物品，让你旅途不再担忧，采用加厚树脂材质，行走在路面能起到减震降噪效果，顺畅滑行，轻松不累人。

4. 卡包

该款卡通卡包采用安全环保 PVC 磨砂材质，有 20 卡位可放入银行卡、名片、门卡等小物件，方便日常出行。卡包有按扣设计，开合方便，多色可选。

5. 旅行包

该款运动旅行包采用高密度尼龙布面料，具有耐磨防泼水的特点。

内部干湿分离拉链袋设计，可放洗漱用品、湿毛巾等物品，干净卫生。包包可折叠设计，轻便小巧，随身携带不占空间。可轻松容纳 3—5 天出行衣物，满足出行所需，为你的出行保驾护航。

6. 钥匙包

该款钥匙包采用柔软 PVC 环保印花面料，纹理清晰，手感舒适，比普通面料更轻盈，更结实耐用。6 个质感便捷钥匙扣，轻松挂取钥匙。包身采用充满设计感的五金拉链，五金制作经过精细，多层电镀抛光打磨，拉合流畅，不卡槽不卡顿。

二、任务设计

任务 1：网店运营推广方案制定

任务背景：

浩鑫箱包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。浩鑫箱包旗舰店在推广实施之前需要结合目前箱包皮具行业数据，通过分析箱包皮具市场规模、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. 分析箱包皮具行业市场数据；
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，浩鑫箱包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：

浩鑫箱包旗舰店在进行连续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：

浩鑫箱包旗舰店主要销售手机包、手拿包、拉杆包等商品，店铺的销量一直很可观，已经积累了很多忠实客户。恰逢年底大促活动，浩鑫箱包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，店铺选取了店里销量最好的手机包和手拿包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：

浩鑫箱包旗舰店进行多平台运营后，手机包、手拿包、拉杆包、登山包、旅行包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. 手机包

这款手机包采用定制高密度尼龙布，赋予其防泼水特点，同时表层经高温染色工艺处理，色彩牢固，不易褪色；细选品质五金配件，经过多套工艺打造，手感顺滑结实耐用。手机包大容量多隔层设计，款式简洁又不呆板，细节处尽显用心，俏皮又不缺层次感，轻便百搭。

商品名称	手机包	颜色	肉粉色、暗金色、靛紫色、黑色、绿色、紫色、酒红色、深蓝色	材质	尼龙布
品牌	驰豹	尺寸	高 18cm*宽 10cm*厚 6cm	重量	约 210g

2. 手拿包

这款手拿包的材质是奶油感 PU，质感舒服、防水结实、时尚高档。两个拉链袋，可放置多张银行卡、钥匙、数码用品、口红等，另外还配有手腕带、钥匙环，每处细节都是用心的体现。手拿包原价 19.9 元，促销价 15.8 元。

商品名称	手拿包	品牌	趣袋	尺寸	19cm*12cm
闭合方式	拉链	颜色分类	黑色、奶油黄、裸粉色、奶杏米白		

3. 拉杆包

这款拉杆包轮廓有型、视觉层次感丰富、实用性强，其面料质地柔韧、纹理

细腻、轻盈舒适、防水抗皱。万向轮采用加厚树脂材质，滑行顺畅、减震降噪；拉杆采用高强度合金材质，坚硬耐用、抗撞防锈、承重能力强；双层手提带增加宽厚魔术贴，走线精细，可减少包的重量对手部带来的负担。

商品名称	拉杆包	轮子材质	树脂	内衬材质	涤纶
适用性别	通用	是否可登机	可登机	商品毛重	1.0kg
颜色	黑色、红色	尺寸	长 58cm*宽 23cm*高 33cm		

4. 登山包

登山包外形时尚，轻量化包身，适用于日常休闲、短途旅行、户外徒步等场景。它的设计非常人性化，新型拱桥式悬浮背负结构设计，包身不紧贴背部，舒缓闷热感，避免皮肤过敏；高韧度尼龙提手，承重力强、抗拉扯；双向 SBS 拉链，操作更简便；腰部储物袋，可以放置小物品，方便拿取。登山包的日常售价为 159 元，现在下单仅需 139 元，还赠送一个防雨罩。

商品名称	登山包	外层面料	尼龙	内衬面料	涤纶
重量	800g	是否有水壶预留仓	有水壶预留仓	容量	40L
尺寸	34cm*20cm*55cm	颜色	宝蓝、玫红、果绿、黑色	背负系统	弧形肩带

5. 旅行包

这款旅行包采用高密度牛津布精心制作而成，耐磨防泼水；可折叠设计，随身携带、轻便小巧；内部干湿分离拉链袋设计，可以放洗漱用品、湿毛巾等，干净卫生。它的容量较大，能够容纳 3-5 天的短途出行衣物。

商品名称	旅行包	品牌	织兰	重量	0.4kg
材质	防水牛津布	风格	休闲风	是否带锁	不带锁
颜色	迷雾蓝、葡萄籽、香芋紫、气质灰、甜蜜粉、曜石黑				

网店信息：

1. 关于商品

本店图片全部真实拍摄，我们已经尽量将色差调到最小，但由于拍摄角度、拍摄光线、显示器不同，难免会和实物有轻微色差，请您谅解。本店尺寸为手工测量，误差在 1cm 内属于正常范围。商品采用防尘塑料袋封装，味道或许还没完全消散，亲使用几天后就会慢慢散去。商品自拍下之日起，七天之内出现降价，都可以退回差价。店铺所有商品均有正品保障，假一赔三。

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，然后选择您要分期还款的期数，一般是 3/6/12 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：本店开票支持纸质发票与电子发票两种形式，电子发票具有和纸质发票相同的法律效力，可作为保修、报销的有效凭证。电子发票在提供发票抬头 3 天内开出并发送至顾客指定邮箱，纸质发票需 15 个工作日内邮寄，默认申通快递，请您留意查收。

(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：正常情况下会在您支付订单成功后 72 小时内为您配货发货；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：本店默认发申通快递，全国包邮（除香港、澳门、台湾地区以外的中国所有省、直辖市和自治区）。如果您所在的地区不在快递收送范围，您可以直接联系在线客服协商快递要求。

(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，可以联系申通电话客服进

行咨询、督促配送速度。

(4) 申通快递客户服务热线：95543。

4. 关于退换货政策

本店支持 7 天（含）无理由退货，15 天（含）质量问题换货和保修服务，同时免费提供退货运费险服务。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（商品尺寸、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：旅行包有哪些颜色？

A：亲亲，旅行包的颜色有迷雾蓝、葡萄籽、香芋紫、气质灰、甜蜜粉、曜石黑，每款颜色都潮流时尚，怎么选都不会出错哦。

2. Q：这个拉杆包可以带上飞机吗？

A：亲，拉杆包是可以登机的哦。

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：手拿包有什么颜色？

A：亲亲，手拿包有黑色、奶油黄、裸粉色、奶杏米白四种颜色的哦。

5. Q：请问手机包是什么材质的？

A：您好，这款手机包的面料是定制高密度尼龙布，具有防泼水功能哦。

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，可以联系申通电话客服进行咨询、督促配送速度。

7. 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 3/6/12 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。

8.Q: 手拿包是什么材质的?

A: 亲, 您好, 这款手拿包的材质是奶油感 PU, 质感舒服、防水结实、时尚高档。

9.Q: 旅行包是什么材质的?

A: 您好, 这款旅行包采用高密度牛津布精心制作而成, 耐磨还防泼水哦。

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(商品尺寸、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: 拉杆包防水吗?

A: 亲亲, 这款拉杆包面料质地柔韧、纹理细腻、轻盈舒适、防水抗皱。

12.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。

13.Q: 登山包有什么活动吗?

A: 亲, 登山包的日常售价为 159 元, 现在下单仅需 139 元, 还赠送一个防雨罩哦。

14.Q: 电子发票不会影响报销吧?

A: 您好, 本店开票支持纸质发票与电子发票两种形式, 电子发票具有和纸质发票相同的法律效力, 可作为保修、报销的有效凭证。

15.Q: 什么时候发货?

A: 您好, 您下单后系统就会开始争分夺秒地为您加紧处理, 正常情况下会在您支付订单成功后 72 小时内为您配货发货; 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。

16.Q: 登山包的重量是多少?

A: 亲亲, 这款登山包外形时尚, 轻量化包身, 重量只有 800g 哦。

17.Q: 拉杆包的轮子什么材质?

A: 您好, 拉杆包的万向轮采用加厚树脂材质, 滑行顺畅、减震降噪哦。

18.Q: 店里这款手拿包有活动吗?

A: 亲, 手拿包原价 19.9 元, 促销价 15.8 元哦, 价格非常划算, 赶快去下单吧。

19.Q: 这款手机包有什么颜色?

A: 亲亲, 这款手机包的颜色丰富, 有肉粉色、暗金色、靛紫色、黑色、绿色、紫色、酒红色、深蓝色。

20.Q: 旅行包带锁吗?

A: 您好, 本店这款旅行包不带锁的哦。

21.Q: 你家这款手拿包上有没有手腕带?

A: 亲亲, 本店的这款手拿包配有手腕带、钥匙环, 每处细节都是用心的体现哦。

22.Q: 长时间背登山包会不会闷热?

A: 亲亲, 登山包采用新型拱桥式悬浮背负结构设计, 包身不紧贴背部, 舒缓闷热感, 可避免皮肤过敏。

23.Q: 我收到拍下的商品了, 为什么没有发票?

A: 您好, 电子发票在提供发票抬头 3 天内开出并发送至顾客指定邮箱, 纸质发票需 15 个工作日内邮寄, 默认申通快递, 请您留意查收。

24.Q: 这个旅行包能干湿分离收纳吗?

A: 亲亲, 这款旅行包内部干湿分离拉链袋设计, 可以放洗漱用品、湿毛巾等, 干净卫生。

25.Q: 登山包是否有水壶预留仓?

A: 亲, 您好, 本店的登山包有水壶预留仓的哦。

26.Q: 发什么快递?

A: 您好, 本店默认发申通快递, 全国包邮 (除香港、澳门、台湾地区以外的中国所有省、直辖市和自治区)。如果您所在的地区不在快递收送范围, 您可

以直接联系在线客服协商快递要求。

27.Q: 你家这个旅行包的重量是多少?

A: 亲亲, 这款旅行包的重量只有 0.4kg, 轻便小巧。

28.Q: 拉杆包有什么颜色?

A: 亲亲, 这款拉杆包有黑色和红色两种颜色哦。

29.Q: 你们店支持退换货吗?

A: 您好, 本店支持 7 天(含)无理由退货, 15 天(含)质量问题换货和保修服务, 同时免费提供退货运费险服务。

30.Q: 手机包的尺寸是多少?

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:

浩鑫箱包旗舰店正在销售手机包、手拿包、拉杆包、登山包、旅行包五款商品。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:

“这个登山包款式我很喜欢, 但是看着有点小呢, 我想要个大点的。”

“我想要一个日常出行可以背的包, 这个登山包看着不日常啊, 不想要了。”

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。