

2023 年全国职业院校技能大赛

ZZ020 电子商务运营赛项赛题

（第 10 套）

模块一：网店开设装修

任务 1：网店规划与注册

任务背景：

美诗美妆是一家线下美妆专卖店，其主营业务为各类美妆护肤，其热销商品主要有唇膜、爽肤水、洁面乳、防晒霜等。面对线上消费的冲击，美诗美妆为了突破经营困境，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：

美诗美妆在新品上市之前，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，并以唇膜、爽肤水、洁面乳、防晒霜等四款商品为基础，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：

美诗美妆准备上新一款腮红，为了更加高效直观地传递腮红信息，能够短时间内有效提升买家对其认知度，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≥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，并完成此款腮红的发布。

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、设计的主图和商品详情描述，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

美诗美妆旗舰店是一家正在某主流电子商务平台上经营美妆护肤的网店，主营洁面乳、爽肤水、唇膜等商品。网店主要面向 18 至 35 岁的青年女性人群，提供高性价比的美妆护肤品。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，针对网店内洁面乳、爽肤水、唇膜、腮红、防晒霜、面膜等 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. 保湿唇膜

本款唇膜配方全面升级，添加草莓、牛油果、向日葵、葡萄籽、紫苏提取物，植物萃取，科学配比，安全呵护双唇。本款唇膜膏体柔润，散发着淡淡的草莓清香，使人心情舒畅，涂抹后膏体会随着温度逐渐融化给唇部更细致润泽的呵护，赋予唇部肌肤丰富维生素，淡化唇纹，温和修护唇部角质，令双唇柔滑饱满。

2. 补水爽肤水

本款爽肤水适合皮肤干燥、水油不平衡、粗糙暗哑、面色无光泽等人使用。它蕴含多重植物精粹，橄榄果精粹能减缓干燥、令肌肤柔软平滑；龙头竹精粹可平衡水油、收敛舒缓肌肤；茶树提取物能深层滋养肌肤、让肌肤水润净透。

3. 哑光腮红

本款腮红粉质柔滑轻盈，有丝绸般的亲肤感，能使妆容自然通透，也可以层层叠加晕染，能轻松上色，色彩鲜活匀亮，打造出不同的妆效。它自带蘑菇头粉扑，细腻的海绵易于控制出粉量，着色均匀自然。腮红有珊瑚粉、橘粉、小桃红、奶茶裸四色可选，缤纷的色彩能满足冷暖妆容的需求，其中珊瑚红和奶茶裸适合任何肤色，小桃红适合偏白肤色，橘粉色适合偏黄肤色。

4. 防水防晒霜

本款防晒霜质地较为清爽，成膜速度快且保湿效果好，防水防汗性强，适合任何肤质。它含有多重有效因子，养防合一，其中的透明质酸钠可以带来清爽肤感，使肌肤柔软有弹性；白花百合提取物可以由内而外滋养肌肤，使肌肤滑嫩有

光泽；维生素 A 衍生物富含营养价值，能调节油脂、滋养肌肤；蝴蝶兰提取物可以缓解自由基，焕亮肌肤层。

5. 氨基酸洁面乳

本款松茸菌菇氨基酸洁面乳，清爽不拔干，水润无油光。45° C 自然结晶体系，高温时不易化水，清洁温和舒适，采用 5 重氨基酸表活，兼顾温和力与清洁力。轻轻揉搓快速起泡，泡沫停留时间长，有效洗去油脂污垢，洗感清爽舒适，洁净不伤肤。该产品能减少皮肤氧化损伤，赋予肌肤内源修护力，由内至外强韧肌肤。

6. 面膜

本款面膜采用全新配方融合 8D 肌肤全域玻尿酸，构建立体海绵层结构，高效储水，打造全方位水光美颜。面膜内富含多种养肤成分，多维度护理肌肤。白桦树桦绒纤维制成膜布，柔顺丝滑，轻薄透气，贴合肌肤感受自然之美。

二、任务设计

任务 1：网店运营推广方案制定

任务背景：

美饰美妆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。美诗美妆旗舰店在推广实施之前需要结合目前美妆护肤行业数据，通过分析美妆护肤市场规模、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. 分析美妆护肤行业市场数据；
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，美诗美妆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：

美诗美妆在进行连续 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：

美饰美妆旗舰店主要销售唇膜、爽肤水、防晒霜等商品，最近网店遇到销量瓶颈。为了突破瓶颈，网店准备开展一次直播活动，目的是提升网店流量和商品销售。店铺选取了店里销量最好的唇膜和爽肤水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：

美诗美妆旗舰店进行线上运营后，爽肤水、唇膜、防晒霜、洁面乳、腮红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. 唇膜

这款唇膜的配方全面升级，添加草莓、牛油果、向日葵、葡萄籽、紫苏提取物，植物萃取，科学配比，安全呵护双唇。其粉嘟嘟的啫喱膏体，柔柔润润散发着淡淡的草莓清香，使人心情舒畅，涂抹后，膏体会随着温度逐渐融化给唇部更细致润泽的呵护，赋予唇部肌肤丰富维生素，淡化唇纹，温和修护唇部角质，令双唇柔滑饱满。唇膜原价 49.9 元，现在下单仅需 39.9 元。

商品名称	唇膜	品牌	雪玲妃	净含量	13g
功效	滋润、保湿、 淡化唇纹	适合肤质	任何肤质	保质期	36 个月

2. 爽肤水

这款爽肤水适合皮肤干燥、水油不平衡、粗糙暗哑、面色无光泽的人使用。它蕴含多重植物精粹，橄榄果精粹能减缓干燥、令肌肤柔软平滑；龙头竹精粹可平衡水油、收敛舒缓肌肤；茶树提取物能深层滋养肌肤、让肌肤水润净透。这款爽肤水原价 49.9 元，现在下单仅需 39.9 元，另赠送一片御泥坊补水面膜，赠品有限，先到先得。

商品名称	爽肤水	品牌	御泥坊	功效	舒缓、补水
适合肤质	中性肤质、油性肤质	是否为特殊用途化妆品	否	净含量	150ml

3. 腮红

这款腮红粉质柔滑轻盈，有丝绸般的亲肤感，能使妆容自然通透，也可以层层叠加晕染，能轻松上色，色彩鲜活匀亮，打造出不同的妆效。它自带蘑菇头粉扑，细腻的海绵易于控制出粉量，着色均匀自然。腮红有珊瑚粉、橘粉、小桃红、奶茶裸四色可选，缤纷的色彩能满足冷暖妆容的需求，其中珊瑚红和奶茶裸适合任何肤色，小桃红适合偏白肤色，橘粉色适合偏黄肤色。

商品名称	腮红	品牌	睫蓓	净含量	5g
妆效	哑光	色系	粉色系	商品尺寸	4.7cm*4.9cm

4. 防晒霜

这款防晒霜质地较为清爽，成膜速度快且保湿效果好，防水防汗性强，适合任何肤质。它含有多种有效因子，养防合一，其中的透明质酸钠可以带来清爽肤感，使肌肤柔软有弹性；白花百合提取物可以由内而外滋养肌肤，使肌肤滑嫩有光泽；维生素 A 衍生物富含营养价值，能调节油脂、滋养肌肤；蝴蝶兰提取物可以缓解自由基，焕亮肌肤层。

商品名称	防晒霜	品牌	希芸	防晒指数	SPF35
PA 值	PA+++	适合肤质	任何肤质	净含量	50ml

5. 洁面乳

这是一款皂氨复配型洁面乳，兼具温和性和清洁力，更受男生喜欢，使用后肤感不干燥、不紧绷。它独有的清洁体系能够深层净澈毛孔，5 微米备长炭粉能够疏松毛孔结构，深层吸附毛孔油脂；然后通过绵密的泡沫承载，冲洗带走油脂垃圾，清理多余角质；另外全新添加积雪草养护精华和北美金缕梅成分，在清洁的同时帮助皮肤形成保护膜，减少毛孔油脂分泌，平衡水油。洁面乳 59.9 元/

瓶，第二件半价。

商品名称	洁面乳	品牌	御泥坊	产地	中国
保质期	3 年	适合肤质	油性、混合偏油性、中性	净含量	150ml

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，十五天之内出现降价，都可以退回差价。本店所有商品均为品牌直供，支持专柜验货。

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 200 元以上，并且花呗额度在商品价格以上。

2. 关于价格

本店商品标注的促销价，为此商品的实际售价。本店标注的其他价格信息，如划线价、专柜价、官网价、建议零售价、价值等，为仅供消费者参考的市场价格信息，来源为有关商品实体店的柜台售价及品牌方建议零售价或者根据商品正装商品售价和容量推算的价值等，便于您了解市场行情和价格变动。但是，由于地区、时间和行情波动因素，这些价格的实际情况可能与本店标注的其他价格信息有所不同。

3. 关于发票

凡是在本店购物均可提供正规增值税电子发票，享受全面的售后保障，如需发票，请在确认收货后联系客服提供开票抬头信息；若不联系客服，则默认为不需要开票。电子发票会在提供开票信息后的 3—5 个工作日开出，届时可下载查阅或保存。

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。

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. 关于快递

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。

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。

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。顺丰快递客户服务热线：95338，圆通快递客户服务热线：95554。

5. 关于退换货政策

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。

我们店铺对所售商品提供 7 天（含）无理由退货、15 天（含）质量问题退换货和保修服务，并且赠送运费险。

客户高频问题：

1. Q：防晒霜适合什么肤质使用？

A：亲亲，本店这款防晒霜适合任何肤质使用的哦。

2. Q：你好，爽肤水的净含量是多少？

A：您好，爽肤水的净含量为 150ml 哦。

3. Q：我购买之后，如果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，十五天之内出现降价，都可以退回差价。

4. Q：我收到货后不想要了，可以退货吗？

A：您好，我们店铺对所售商品提供 7 天（含）无理由退货、15 天（含）质量问题退换货和保修服务，并且赠送运费险。

5.Q: 你好，腮红的妆效是哑光的吗？

A: 亲亲，腮红的妆效是哑光的哦。

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、督促配送速度。

7.Q: 唇膜价格有优惠吗？

A: 您好，唇膜原价 49.9 元，现在下单仅需 39.9 元哦。

8.Q: 请问可以开电子发票吗？

A: 您好，凡是在本店购物均可提供正规增值税电子发票，享受全面的售后保障，如需发票，请在确认收货后联系客服提供开票抬头信息；若不联系客服，则默认为不需要开票。

9.Q: 唇膜是啫喱质地的吗？

A: 亲亲，唇膜粉嘟嘟的啫喱膏体，柔柔润润散发着淡淡的草莓清香，使人心情舒畅，涂抹后，膏体会随着温度逐渐融化给唇部更细致润泽的呵护，赋予唇部肌肤丰富维生素，淡化唇纹，温和修护唇部角质，令双唇柔滑饱满。

10.Q: 订单信息错误可以修改吗？

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: 请问腮红有什么颜色？

A: 亲亲，腮红有珊瑚粉、橘粉、小桃红、奶茶裸四色可选，缤纷的色彩能满足冷暖妆容的需求，其中珊瑚红和奶茶裸适合任何肤色，小桃红适合偏白肤色，橘粉色适合偏黄肤色哦。

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: 爽肤水有活动吗？

A: 亲亲，这款爽肤水原价 49.9 元，现在下单仅需 39.9 元，另赠送一片御

泥坊补水面膜，赠品有限，先到先得哦。

14.Q: 这款防晒霜的防晒指数是多少？

A: 您好，这款防晒霜的防晒指数为 SPF35。

15.Q: 请问大约什么时间可以发货？

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 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。

16.Q: 这是一款氨基酸洁面乳吗？

A: 亲亲，这是一款皂氨复配型洁面乳，兼具温和性和清洁力，更受男生喜欢，使用后肤感不干燥、不紧绷。

17.Q: 请问你们这个促销价是目前实际售价吗？

A: 您好，本店商品标注的促销价，为此商品的实际售价。

18.Q: 防晒霜的 PA 值是多少？

A: 您好，这款防晒霜的 PA 值为 PA+++。

19.Q: 你们的售价跟其他地区的店价格一样吗？

A: 您好，由于地区、时间和行情波动因素，这些价格的实际情况可能与本店标注的其他价格信息有所不同。

20.Q: 皮肤水油不平衡适合用这款爽肤水吗？

A: 亲，这款爽肤水适合皮肤干燥、水油不平衡、粗糙暗哑、面色无光泽的人使用。

21.Q: 请问发票是定额发票还是与实际付款金额一致？

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。

22.Q: 腮红有自带的粉扑吗？

A: 亲，您好，腮红自带蘑菇头粉扑，细腻的海绵易于控制出粉量，着色均匀自然。

23.Q: 多长时间才能收到发票呀？

A: 亲亲，电子发票会在提供开票信息后的 3—5 个工作日开出，届时可下载查阅或保存。

24.Q: 洁面乳能深层清洁毛孔吗?

A: 亲亲, 洁面乳独有的清洁体系能够深层净澈毛孔, 5 微米备长炭粉能够疏松毛孔结构, 深层吸附毛孔油脂; 然后通过绵密的泡沫承载, 冲洗带走油脂垃圾, 清理多余角质; 另外全新添加积雪草养护精华和北美金缕梅成分, 在清洁的同时帮助皮肤形成保护膜, 减少毛孔油脂分泌, 平衡水油。

25.Q: 唇膜净含量是多少克?

A: 亲亲, 唇膜净含量是 13g。

26.Q: 你家这款腮红都是粉色系的吗?

A: 亲亲, 本店这款腮红都是粉色系的哦。

27.Q: 你好, 店里这款洁面乳有活动吗?

A: 您好, 洁面乳 59.9 元/瓶, 第二件半价, 建议买两件更划算哦。

28.Q: 你好, 腮红的粉质厚重吗?

A: 亲亲, 这款腮红粉质柔滑轻盈, 有丝绸般的亲肤感, 能使妆容自然通透, 也可以层层叠加晕染, 能轻松上色, 色彩鲜活匀亮, 打造出不同的妆效。

29.Q: 请问洁面乳适合什么肤质使用?

A: 您好, 这款洁面乳适合油性、混合偏油性、中性肤质使用的哦。

30.Q: 唇膜的保质期是多久?

A: 您好, 唇膜的保质期是 36 个月哦。

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:

美诗美妆旗舰店正在销售唇膜、爽肤水、洁面乳、防晒霜、腮红五款商品。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：

“这个唇膜太贵了，买不起，便宜点。”

“这个唇膜我一次买 30 支，作为活动奖品，能再打个折吗？可以的话接着下单。”

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。