

上海市“星光计划”
第十届职业院校技能大赛

“电子商务”项目

样题

上海市星光计划组委会竞赛办公室

二〇二二年十二月

本赛项包括网店直播、网店开设装修、网店客户服务、网店推广四部分内容，正式赛卷要求于比赛当日经赛卷随机排序后，在现场监督人员监督下由裁判长（或指定相关人员）抽取其中一套。此次竞赛旨在考察选手临场应变能力及电子商务技能应用能力。

（一）网店直播

1. 赛题立意

随着数字经济模式的发展，直播的影响力不断扩大，市场对直播人才需求也在不断增加。直播作为一种新媒体手段，引领了很大一部分的网络流量。直播人才培养既是市场化需求，也是新时代的需要。

网店直播模块紧跟产业发展趋势和电商直播行业人才需求，对接网店直播相关岗位（群），及时将电子商务产业发展的新动向、新技术、新规范纳入竞赛内容；并立足课堂教学，通过大赛资源转化补充课堂教学内容，将课程教学和职业技能竞赛进行融合，以赛促教、以赛促学，完善教学评价考核方式。

网店直播模块内容设计注重知识、技能、素养相互衔接，考察选手的卖点提炼能力、直播策划能力、直播讲解能力、节奏把控能力、直播销售能力以及临场应变能力。通过竞赛，全面考察选手的各项综合能力，让选手掌握网店直播的核心技能，助力直播行业人才的培养与发展。

2. 情境创设

方圆利用业余时间开了一家网店，店铺名称是“3C 数码小铺”，主要经营 3C 数码相关商品。方圆的店铺定价适宜，也经常做些推广活动，所以店铺销售较好，也积累了一批忠实的粉丝。恰逢店铺开店一周年，方圆打算进行一场直播，精心挑选了两款福利商品，回馈店铺的新老粉丝。

请你以方圆的身份，根据背景介绍以及商品资料，在 2 小时内策划一场 10 分钟的直播，并进行直播演示。

两款商品的介绍如下：

（1）智能手表

智能手表是具有信息处理能力，符合手表基本技术要求的手表。智能手表除指示时间之外，还应具有提醒、导航、校准、监测、交互等其中一种或者多种功能；显示方式包括指针、数字、图像等。

(2) 移动电源

移动电源可随身携带，主要为手持式移动设备等消费电子产品充电的便携充电器，特别是在没有外部电源供应的场合。移动电源的容量现在越来越大，能够满足我们日常使用的不同需求。

3. 任务设计

(1) 直播策划及准备

根据背景资料，策划直播流程及时长、设计直播相关话术，并做好相关准备。

1) 直播商品购买页面设置

要求：根据背景资料，为两款直播商品各选择 5 张主图以及 6 张详情描述图，并为每款商品设置符合背景资料介绍的标题。

2) 直播流程及时长策划

要求：按照规定顺序直播商品，直播时长要达到 10 分钟。

3) 直播商品链接关联

要求：讲解的商品正确关联商品链接。

(2) 直播实施

直播画面始终围绕主播或竞赛商品，画面清晰明亮；直播过程中没有 10 秒以上的卡顿、冷场。

1) 直播开场

要求：包含问好及自我介绍、本次直播计划、促销活动三项内容。

2) 商品介绍

要求：有商品属性、特色、卖点的介绍，有商品日常价格、直播促销价的说明，有商品的特写展示。同时，要回答弹幕中出现的相关问题，回答内容要与背景资料一致。

3) 直播结尾

要求：结尾需要包含引导关注、感谢语两项内容。

4. 赛题答案

(1) 在规定的时间内，完成 5 张商品主图以及 6 张商品详情图的设置，按时上架商品链接，直播时长达到 10 分钟。

(2) 根据给定的商品资料，完成 2 个包含商品核心词、属性词、营销词等

且符合背景资料描述的标题。

(3) 根据给定的人设及商品资料,进行直播策划,完成一场包含直播开场、商品介绍、直播收尾、弹幕问题回答的完整直播,直播内容逻辑清晰、节奏把控到位,主播导购能力强、控场能力强;直播开场包含问好、自我介绍、本次直播计划及促销活动;商品介绍包含基本属性、特色、卖点、促销活动及价格;弹幕问题回答准确及时;直播收尾包含引导关注和结束语。

(二) 网店开设装修

1. 赛题立意

随着电子商务的快速发展,网络零售份额不断增加,网购已成为主流的购物方式。传统企业转型升级,逐渐进驻各大电商平台,迅速抢占市场份额,电子商务领域竞争越来越激烈。通过网店装修能有效地展示店铺形象、传递品牌理念、展示商品信息、提升转化率。因此,网店装修的重要性不言而喻。

网店开设装修竞赛内容紧跟产业发展趋势和电子商务行业人才需求,对接网店装修相关岗位(群)及时将产业发展的新动向、新技术、新技能纳入竞赛内容。衔接 1+X 网店运营推广职业技能等级证书(初级)中网店装修工作领域的技能要求;通过大赛资源转化补充课堂教学内容,将课程教学和职业技能竞赛进行融合,以赛促教、以赛促学,完善教学评价方式。

网店开设装修竞赛内容注重知识、技能、素养相互衔接,细分行业企业的工作内容及岗位要求,明确岗位职责,提炼核心职业能力要求。全面考察参赛选手的网店开设装修能力,通过竞赛,更好地适应岗位要求,提升岗位技能,满足日益增长的网店美工人才需求。

2. 情境创设

店铺即将要销售笔记本电脑、耳机、手机、移动电源、智能手表五款商品,现需设计五款商品的图片,其中笔记本电脑、耳机、手机、移动电源四款商品只做 Banner 图,每款商品均提供素材图片,包括商品整体展示图、细节展示图等;智能手表这款商品需要做主图和详情页,提供素材图片,包括商品整体展示图、细节展示图、商品评价等。

五款商品的介绍如下:

(1) 笔记本电脑

笔记本电脑，简称笔记本，又称“便携式电脑，手提电脑、掌上电脑或膝上型电脑”，特点是机身小巧。比台式机携带方便，是一种小型、便于携带的个人电脑。当前发展趋势是体积越来越小，重量越来越轻，功能越来越强。

(2) 耳机

耳机是日常生活中必不可少的一种电子商品，可以用来听音乐、看视频、聊天等等，耳机从佩带形式上分类有耳塞式，挂耳式，入耳式和头戴式，价格范围通常在几元至数十万人民币不等。

(3) 手机

手机，全称为移动电话或无线电话，通常称为手机，是一种通讯工具。手机分为智能手机和非智能手机，其中智能手机是指像个人电脑一样，具有独立的操作系统，功能强大实用性高。

(4) 移动电源

移动电源，也就是我们常说的充电宝，是一种集供电和充电功能于一体的便携式充电器，可以给手机、平板电脑等数码设备随时随地充电，移动电源易携带、可移动的特点给我们带来了极大的便利。

(5) 智能手表

智能手表是具有信息处理能力，符合手表基本技术要求的手表。智能手表除指示时间之外，还应具有提醒、导航、校准、监测、交互等其中一种或者多种功能；显示方式包括指针、数字、图像等。

3. 任务设计

(1) 网店开设

按照系统流程开设店铺，设置店铺信息，包括店主姓名、身份证号、身份证复印件（大小不可超过 150K）、银行账号、店铺名称、店铺主营、店铺特色、营业执照、店铺分类。背景材料如下表所示：

表 4 背景材料信息

身份证号码	370203199008222233
银行账户	13572468
联系电话	15999999999
详细地址	广南省广南市广南县 4 号
营业执照	110807080022210

(2) 店标 (Logo)、店招设计与制作

店标 (Logo)、店招大小适宜、比例精准、没有压缩变形，能体现店铺所销售的商品，设计独特，具有一定的创新性。

1) PC 电商店铺要求

制作 1 张尺寸为 230*70 像素、大小不超过 150K 的图片作为店标；PC 电商店铺不制作店招。

2) 移动电商店铺要求

制作 1 张尺寸为 100*100 像素、大小不超过 80K 的图片作为店标；制作 1 张尺寸为 642*200 像素、大小不超过 200K 的图片作为店招。

(3) 网店 Banner 设计与制作

Banner 主题与店铺所经营的商品具有相关性；设计具有吸引力和营销导向；设计规格符合要求。

1) PC 电商店铺要求

制作 4 张尺寸为 727*416 像素、大小不超过 150K 的图片。

2) 移动电商店铺要求

制作 4 张尺寸为 608*304 像素、大小不超过 150K 的图片。

(4) 商品主图设计与制作

图片必须能较好地反映出该商品的功能特点、对顾客有很好的吸引力，保证图片有较好的清晰度，图文结合，文字不能影响图片的整体美观、不能本末倒置。

1) PC 电商店铺要求

制作 4 张尺寸为 800*800 像素、大小不超过 200K 的图片。

2) 移动电商店铺要求

制作 4 张尺寸为 600*600 像素、大小不超过 200K 的图片。

(5) 商品详情页设计与制作

商品描述中需包含商品信息（图片、文本或图文混排）、商品展示（图片）、促销信息、支付与配送信息、售后信息、评价等。体现该商品的适用人群，及对该类人群有何种价值与优势；商品信息中可以允许以促销为目的宣传用语，但不允许过分夸张。

1) PC 电商店铺要求

运用 HTML+CSS 和图片配合对商品描述进行排版；建议使用 Dreamweaver 处理成 HTML 代码或者用 Photoshop 设计成图片后放入商品描述里添加。

2) 移动电商店铺要求

商品详情页所有图片总大小不能超过 1536K；图片建议宽度为 480~620 像素、高度不超过 960 像素；当在图片上添加文字时，建议中文字体大于等于 30 号字，英文和阿拉伯数字大于等于 20 号字；若添加文字内容较多，可使用纯文本的方式进行编辑。

4. 赛题答案

(1) PC 电商店铺首页需根据给定的网店开设装修素材，结合背景资料及试题要求，设计并制作尺寸及数量符合规范的店标及 Banner；Banner 整体内容主题突出、风格统一、设计独特、排版布局合理，具有营销导向。

(2) PC 电商店铺详情页需根据给定的网店开设装修素材，结合背景资料及试题要求，设计并制作尺寸及数量符合规范的商品详情页图片；详情页需包含商品规格、配送、支付、售后、评价、适用人群等相关内容；商品主图设计美观、主题突出、具有营销导向，具有视觉冲击力。商品描述图片采用图文混排，能突出商品卖点，符合详情页设计逻辑。

(3) 移动电商店铺装修需根据试题要求，把 PC 电商店铺的内容准确无误的移植到移动电商店铺，内容完整、图片清晰，不存在缺项漏项。

(4) 移动电商店铺店招需根据给定的网店开设装修素材，结合背景资料及试题要求，设计并制作与店标搭配协调且能够突出店铺特色的店招图片。

(三) 网店客户服务

1. 赛题立意

随着电子商务的深入发展，电子商务平台的发展更加多元化，以往“拼价格、比质量”的销售方式已远远不能满足客户的求新心理。在这样的背景下网店客服这一岗位越来越重要，日益成为卖家不可或缺的中坚力量。

网店客户服务竞赛内容紧跟产业发展趋势和电商行业人才需求，及时将电子商务产业发展的新技术——智能客服纳入竞赛内容；立足课堂教学，通过大赛资源转化补充课堂教学内容，将课程教学和职业技能竞赛进行融合，以赛促教、以赛促学，完善教学评价考核方式。

网店客户服务竞赛内容注重知识、技能、素养相互衔接，考察选手的智能客服问答配置、客户接待与沟通、客户交易促成、客户问题回复、客户异议处理等能力，突出专业特色，服务企业人才需求，助力电商行业的高质量发展。

2. 情境创设

店铺新上架笔记本电脑、耳机、手机、移动电源、智能手表等商品，许多买家进入店铺进行浏览和选购，所以店铺客服十分忙碌。网店客服是网店直接接触客户的人员，对塑造网店形象，提高商品转化率、客单价、复购率，降低运营成本都起到重要作用。作为客服人员不仅要了解店铺及商品的基本信息，还要熟悉客户的购买心理，从客户的咨询内容挖掘客户需求，真正地为客户解决问题，与其他部门协作提高网店的运营效果。

解决客户问题所需的基本资料如下：

(1) 商品资料

1) 笔记本电脑

上市时间 2020 年 8 月。现在下单购买赠送价值 198 元的鼠标。

表 5 笔记本电脑信息

商品名称	笔记本电脑	颜色	白色、黑色		
品牌	华为	商品型号	华为-荣耀	商品毛重	2.02KG
内存容量	8G	分辨率	全高清屏 (1920×1080)	厚度	15.1mm— 18.0mm
待机时长	9 小时以上	处理器	AMD R5	商品价格	3499 元

2) 耳机

上市时间 2020 年 8 月。现在下单购买包邮并赠送收纳盒。

表 6 耳机信息

商品名称	耳机	颜色	红色、白色 黑色、蓝色	插头直径	3.5mm
耳机类别	安卓线控耳机、 IOS 线控耳机	有无麦克风	带麦	佩戴方式	头戴护耳式
耳机类型	有线	耳机插头 类型	直插型	是否线控	是
兼容平台	ANDROID IOS	保修期	12 个月	商品价格	759 元

3) 手机

上市时间 2020 年 6 月。现在下单购买赠送耳机，享 6 期免息。90Hz 高刷真

全屏，配备 40W 超级快充。

表 7 手机信息

商品名称	手机	机身颜色	陶瓷黑、陶瓷白	分辨率	2640×1200
前置摄像头	3200 万像素	网络类型	SA/NSA、双模 (5G)	运行内存 RAM	8GB
电池类型	不可拆卸式电池	操作系统	EMUI 10.1 (基于 Android 10)	存储容量	8+256GB、8+512GB
CPU 核心数	八核	CPU 品牌	海思 (Hisilicon)	屏幕尺寸	6.58 英寸

4) 移动电源

上市时间 2020 年 6 月。原价 149 元，活动期间下单 139 元。

表 8 移动电源信息

商品名称	移动电源	颜色	黑色、银色、白色	品牌	小米
额定容量	16800mAh 5.0V (TYP 2.4A)	充电协议	QC3.0	电池容量 (mAh)	20000mAh
商品尺寸 (mm)	128.5*75*12.58mm	商品净重	223g	是否支持双向快充	支持
USB 接口数	单口	TYPE-C 输入	支持 TYPE-C 输入	电量数字显示	不支持电量数字显示

5) 智能手表

上市时间 2020 年 7 月。原价 1988 元，活动期间下单 1788 元。

表 9 智能手表信息

商品名称	智能手表	品牌	华为	颜色	曜石黑、运动版、赤霞橙
型号	Watch GT2	功能	心率监测、睡眠监测、社交娱乐、计步、防水	表壳材质	金属+塑胶+陶瓷
连接方式	蓝牙连接	兼容平台	ANDROID IOS	表壳尺寸	46mm*42mm
表盘形状	圆形	价格	1988 元		

(2) 店铺服务

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产品色差，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 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普通发票，享受全面的售后保障，本店提供两种发票，电子发票与纸质发票，下单时客户可以任意选择一种，本店默认电子发票。电子发票会在发货后的 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。

④退货和售后网点检测、保修都需要持有发票，请务必妥善保管。

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 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选择快递：目前有七个发货仓库（东莞仓、北京仓、上海仓、成都仓、武汉仓、西安仓、长春仓），店铺会根据您的订单地址结合库存选择适合的仓库，成都仓和西安仓目前仅支持 EMS 快递，东莞仓、北京仓、上海仓、武汉仓、长春仓优先选择顺丰发货，系统中顺丰官网网点未覆盖地区使用 EMS，目前可实现中国大陆地址覆盖，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，您可以联系顺丰或邮政 EMS 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 邮政 EMS 客户服务热线：11183

4) 关于退换货政策

所售商品均为正品行货且有正规发票，将严格按照国家三包政策，对所售商品（特殊说明产品除外）提供 7 天（含）退货、15 天（含）质量问题换货和保

修服务。属于三包范围内的商品，商品自签收之日起一年内出现非人为损坏的性能故障可以凭购机发票和保修卡在全国各地华为授权的售后服务中心享受保修服务。保护壳、贴膜、饰品等商品请联系客服协商办理。如果您还有其他疑问，请咨询华为热线 950800。

关于退回商品是否满足入库标准的判断：首先，您需要按照程序向华为官方旗舰店提出申请，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。不同退换货场景下需要寄回的物品请参照下表：

表 10 退换货信息

	退换货场景	寄回清单
退货	商品质量问题	商品主机、完整标配（含保修卡）、完整原厂包装、发票原件、检测报告、套餐配件
	物流货损、缺件、发错货	原包裹退回（请当场拒收）
	客户个人原因	商品主机、完整标配（含保修卡）、完整原厂包装、发票原件、检测报告、套餐配件
换货	商品质量问题	商品主机、完整标配（含保修卡）、完整原厂包装、发票原件、检测报告、套餐配件
	物流损坏或错发商品	包裹退回（请当场拒收）

说明：

- ①退货需寄回发票，换货无需寄回发票。
- ②发票、保修卡、检测报告等凭证不能进行涂改。
- ③商品的完整标配指原厂包装内的充电器、数据线、保修卡等，具体请参考对应商品详情页的“包装清单”。
- ④完整原厂包装指商品出厂时的包装，包括彩印纸盒和纸盒里的内胆包装。建议外包装在收货之日起保留 15 天。
- ⑤仅指在网点检测的用户需寄回，直接寄回商城仓库检测用户无需寄回。
- ⑥赠品指价格为零的赠送商品。

(3) 常见问题解答

1) Q: 亲，在吗？

A: 恩恩，在的哦。非常乐意为您解答！

2) Q: 什么时候发货？

A: 亲, 您下单后系统就会开始争分夺秒的为您加紧处理, 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。

3) Q: 这款手机是什么时候上市的?

A: 亲, 这款手机上市时间是 2020 年 6 月的呢。

4) Q: 发什么快递?

A: 亲, 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 EMS 两家快递, 不支持指定的呢, 系统会根据您的地址匹配最适合的快递安排发货哦。

5) Q: 可以分期付款吗?

A: 亲, 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 以上, 并且您的花呗额度在商品价格以上哦。

6) Q: 你们开发票吗?

A: 亲, 我们所有订单均提供正规的增值税普通电子发票(特殊订单除外), 发货后的 3-5 个工作日开出, 届时您在订单上确认收货后可以下载查阅或发送到自己的邮箱哟; 电子发票易于保存, 支持报销且享受全面的售后保障哦。

7) Q: 有全国联保吗? 坏了怎么修?

A: 亲, 有的呢, 商品自您签收之日起一年内出现非人为损坏的性能故障, 您可以凭购机发票和保修卡在全国各地华为授权的售后服务中心享受保修服务的哦。

8) Q: 如果收到后不喜欢可以退换货吗? 运费由谁承担? 我是帮别人买的。

A: 亲, 在咱们店铺购买的手机、平板、智能家居类、配件类自物流签收次日 0 时起, 7 天(含)内商品完好, 在产品包装和配件、发票(纸质发票需寄回, 电子发票不用的哦)、赠品等齐全, 同时产品无人为损坏等问题, 可享受 7 天无理由退货哦。温馨提醒: 如果商品无理由退货, 退回运费需要您承担哦。

9) Q: 你们官方旗舰店是正品吗?

A: 我们店铺是官方销售服务网站, 我们提供正品商品, 请您放心哦。

10) Q: 现在店里所有产品都可以享受蚂蚁花呗免息分期吗?

A: 亲, 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。

11) Q: 双十一是不是更优惠呢? 近期有活动吗?

A: 亲爱的, 目前还没有收到通知哦, 非常希望您有愉快购物体验。建议亲关注我们店铺, 以便实时了解最新的活动哦。

12) Q: 京东上也是一样的价格吗?

A: 亲亲, 我们家是负责天猫平台官方旗舰店的销售哦, 暂时无法查询其他平台/渠道的销量, 价格、产品上架等情况呢。您可以咨询相关店铺的工作人员哦, 我们提供正品华为产品, 您可以放心购买呢。

13) Q: 为什么我的快递发货了还没有物流信息?

A: 亲亲, 不好意思, 给您添麻烦了! 我们刚才联系物流进行了查询, 您的物流信息正常, 请您耐心等待一下, 之后会有物流状态信息更新!

14) Q: 如果收到的商品有质量问题, 退货运费由谁来承担?

A: 亲爱的, 请您参考以下信息: 1、7 天无理由退货, 运费由您承担哦; 2、产品签收 7 天内退货或是 15 天换货, 需要您寄回仓库检测产品故障, 请您先垫付下运费哦, 如仓库检测后确实有质量问题, 请您联系我们客服为您退运费; 3、若您退换货遗漏产品标配等物件导致仓库拒收, 来回的运费是您自己承担哦。

15) Q: 您好我的订单地址写错了, 现在还没发货可以修改收货地址吗?

A: 亲, 可以的。可以在我发给您的核对地址对话框里选择修改地址哦。

16) Q: 我经常出差参加会议, 而会场常常不方便随时充电, 这款笔记本电脑不插电源可以用多久?

A: 您好, 这款笔记本电脑的待机时长可以达到 9 小时以上, 非常适合您的情况呢。

17) Q: 活动期间, 抢购后是否支持修改订单信息?

A: 不支持。活动期间, 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。

18) Q: 笔记本电脑还能再便宜一些吗?

A: 亲, 您好! 目前已经是优惠价格了呢, 而且现在下单购买赠送价值 198 元的无线鼠标哦。

19) Q: 耳机的保修期是多长?

A: 亲, 耳机保修期是 12 个月, 在这期间发生问题您可以联系我们。

20) Q: 这款耳机只能用于 ANDROID 的手机吗?

A: 亲, 这款耳机可以兼容 ANDROID 和 IOS 平台的哦。

21) Q: 手机存储容量是 256G 吗?

A: 亲, 这款手机的存储容量有 8+256G、8+512G 两种呢。

22) Q: 这个手机怎么样啊?

A: 您好, 这款配备 40W 超级快充, 充电五分钟, 观影两小时, 续航更持久。
90Hz 高刷真全屏, 既顺滑又畅快。大存储, 流畅切换各类应用。

23) Q: 手机的电池可以拆卸吗?

A: 亲, 这款手机的电池是不可拆卸式的。

24) Q: 移动电源电池是多大容量的?

A: 亲, 这款移动电源是 20000mAh 的, 可以为一般的手机充电 4-5 次。

25) Q: 移动电源现在有活动吗?

A: 亲, 这款移动电源原价是 149 元, 现在是活动期间, 下单立减 10 元, 到手价 139 元, 喜欢就尽快拍下哦。

26) Q: 这款移动电源支持双向快充吗?

A: 亲, 这款移动电源是支持双向快充的。

27) Q: 智能手表现在买有活动吗?

A: 亲, 这款手表原价 1988 元, 活动期间下单 1788 元, 数量不多, 先到先得哦。

28) Q: 这款智能手表有哪些功能?

A: 亲, 它除了是一款手表, 还具备心率监测、睡眠监测、社交娱乐、计步、防水等功能。

29) Q: 手表表壳是什么材质的?

A: 亲亲, 这款手表考虑了美观和实用两个方面, 表壳采用的是金属+塑胶+陶瓷材质的。

30) Q: 我收到拍下的商品了, 为什么没有发票?

A: 亲, 本店默认电子发票, 会在发货后的 3-5 个工作日开出, 届时可下载查阅或保存。

3. 任务设计

(1) 客户问题回复

根据商品资料、店铺服务、常见问题解答设置快捷回复；根据客户咨询的不同内容，分析客户的需求，结合背景资料的内容进行回复。

(2) 客户异议处理方案制定

根据客户提出的异议，分析异议产生的原因，结合背景资料以及客户异议处理的流程和技巧，制定客户异议处理方案。

4. 赛题答案

(1) 根据买家咨询的相关内容，分析买家的需求，能够准确匹配标准话术进行回复。

(2) 根据客户提出的异议，准确分析客户异议的原因，结合背景资料和客户异议处理的流程及技巧，制定有效的客户异议处理方案，以提高客户满意度。

(四) 网店推广

1. 赛题立意

2021年10月，中共中央办公厅、国务院办公厅印发了《关于推动现代职业教育高质量发展的意见》，提出了坚持立德树人、德技并修，推动思想政治教育与技术技能培养融合统一。如今新趋势、新业态、新职业层出不穷，推广人员必须要主动转型，顺应时代潮流，努力使自己成为具有多种维度思维和综合型能力的创新型、应用型、技能型人才。

随着行业的快速发展，传统企业借助电子商务实现转型升级，推动数字经济与实体经济深度融合，加快构建以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局，加快数字化发展，打造数字经济新优势，以“双融合”全面支撑“双循环”，为构建新发展格局提供强大的支撑。本模块紧跟产业发展趋势和行业人才需求，及时将电子商务产业发展的运营推广技术纳入竞赛内容，对接搜索引擎推广、信息流推广相关岗位（群）；衔接1+X网店运营推广职业技能等级证书中SEO优化、SEM推广、信息流推广三大工作领域的技能要求；并立足课堂教学，通过大赛资源转化补充课堂教学内容，将课程教学和职业技能竞赛进行融合，以赛促教、以赛促学，完善教学评价考核方式。

2. 情境创设

在给定的推广资金内，为一家经营3C数码配件的店铺进行一个周期的推广

活动。需根据系统给定的资源分析，分析店铺内的商品、买家搜索需求与搜索习惯、买家特征，根据分析结果与掌握的专业知识制定直通车推广策略、引力魔方营销策略、标题优化策略，通过直通车推广获得竞价排名，获得更多的展现量、点击量、成交量，在推广过程中能够采用合理的推广策略提高关键词质量分，降低关键词点击花费。通过引力魔方营销定位精准人群，锁定优质资源位，为店铺带来精准流量，增加商品的展现量、点击量、成交量。直通车推广与引力魔方营销的目的是通过有限的花费获得更多的点击量与成交量。直通车推广与引力魔方营销结束后，需要进行标题优化，通过标题优化提高商品的自然排名，获得更多的展现机会，提高标题优化得分。

(1) 商品背景

1) 小米 11 手机

这是一款爆款手机，它支持四摄像头技术（前一后三），视频显示格式为 1080p，屏幕 6.81 英寸，支持双卡双待，运行内存是 8GB、12GB。不可拆卸电池，屏幕采用电容屏，多点触控，更加方便使用。是小米发烧友们必备手机。

2) Vivo s9 手机

这是一款新品手机，采用天玑 800u 八核处理器，超轻薄机身，5000mAh 大电池，6400 万超高清影像系统，支持双卡双待，电容式多点触控，采用虚拟键盘，电池类型为锂电池，运行内存分为两种，12G 与 8G，是一款配置极高的手机。

3) 品胜充电宝

这是一款爆款充电宝，其电池类型是锂聚合物电池，外壳为塑料材质，轻薄便携适合出差、旅游携带。电量为 10000 毫安，乘坐飞机时能顺利过安检。苹果手机、安卓手机类型都可支持，充电无忧。

4) 三星充电宝

该充电宝是一款新款商品，此款移动电源支持高达 25W 的超级加速充电，通过电源线即可为您的手机加速充电。除了通过数据线进行超级加速充电外，还可以将手机放在移动电源上进行无线充电。利用其高达 7.5W 的功率，它可以为一系列设备进行无线充电，即使手机不是三星系列手机，也可与其共享电量。

5) 华为耳机

该耳机是一款爆款商品，该耳机采用半入耳式设计，符合人体工学，久戴舒适，耳机放入充电仓即可自动关机，耳机从充电仓取出将自动开机配对并连接手

机。耳机采用 10mm 动圈单元，增强了声音的纵深感、临场感和空间感，呈现出环绕立体的效果，带你感受现场的震撼。

6) 小米耳机

该耳机是一款新上市的商品，耳机配置 14mm 大尺寸动圈单元，专业三频调校，低频浑厚震撼，中频层次清晰，高频嘹亮细腻，耳机音腔采用铝合金打造，并运用了精密金属阳极氧化工艺，腔体表面采用锆石喷砂工艺，防滑防刮、不易粘指纹，光感雅致。金属边缘采用了防割手工艺，更为人性化。

3、任务设计

(1) 直通车

参赛选手需根据营销预算及商品信息，进行直通车推广，通过关键词定位主动搜索的目标受众，以付费方式获得目标受众检索关键词时商品的展现机会，并带来更多的点击，将信息传递给目标受众，促进品牌认知度与商业价值变现。参赛选手需进行推广计划设置、推广单元设置、关键词添加与出价、人群溢价设置、创意添加与优化等操作。

(2) 引力魔方

参赛选手根据商品信息与数据分析资料，结合营销预算，制定并实施引力魔方营销策略，通过人群标签定向，圈定目标受众，以付费方式获得引力魔方的展现机会，并带来更多的点击，将信息传递给目标受众，促进品牌认知度与商业价值变现。包括设置推广计划、设置推广单元、人群定向设置、资源位选择与出价等操作。

(3) 宝贝标题优化

参赛选手根据商品信息与关键词背景，进行宝贝标题优化，并通过关键词分析功能对每个关键词进行检索，查看每个关键词覆盖率，并通过搜索排名查询功能对每个关键词进行查询，查看每个关键词对应的商品实时排名，以免费的方式获得目标受众检索关键词时尽可能多的展现机会，将信息传递给目标受众。参赛选手可根据排名反馈不断优化，尽可能多地增加网店商品的展现机会。

4. 赛题答案

直通车任务通过设置推广计划、推广单元、关键词、人群溢价和创意，获得点击量和成交量；引力魔方任务通过设置推广计划、推广单元、人群定向和资源位，获得点击量和成交量；宝贝标题优化任务通过优化各商品的标题与关键词，

获得 SEO 值反馈。

点击量满分 8 分、成交量满分 12 分、宝贝标题优化得分满分 20 分，总分 40 分。每项效果最好的选手获得该项成绩的满分，其余选手以与该项第一名的比值作为权重进行加权计算，总分为三项成绩之和。具体计算为：

点击量的第一名团队点击得分 8 分，成交的第一名团队点击得分 12 分，宝贝标题优化 SEO 值的第一名团队搜索排名优化得分 20 分，其余名次参赛团队的点击量成绩=8 分*本参赛团队点击量/点击量第一名团队的点击量，成交量成绩=12 分*本参赛团队成交量/成交量第一名团队的成交量，宝贝标题优化成绩=20 分*本参赛团队宝贝标题优化 SEO 值/宝贝标题优化 SEO 值第一名的 SEO 值。各参赛团队最终成绩=点击量成绩+成交量成绩+宝贝标题优化成绩。