

2024 年“中银杯”四川省职业院校 技能大赛电子商务运营赛项赛题 (第 1 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 $\leq$ 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：

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 m³	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、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。

2024 年“中银杯”四川省职业院校 技能大赛电子商务运营赛项赛题 (第 2 套)

模块一：网店开设装修

任务 1：网店规划与注册

任务背景：

恒致运动是一家线上户外运动商品专卖店，主要面向喜爱运动与时尚的 20 至 30 岁的年轻人，商品主要特点是设计新颖，做工精湛。专卖店内热销商品主要有弹力带、筋膜球、呼啦圈、指南针等。为进一步获取更多客户资源，恒致运动决定进行多平台协同运营。恒致运动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：

恒致运动在店庆活动来临之前，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，并以弹力带、筋膜球、呼啦圈、指南针等四款商品为基础，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：

恒致运动旗舰店准备上新一款登山鞋，为快速吸引客户注意力，清晰全面地呈现商品卖点及特点，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 $\geq 720p$ 。

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，并完成此款登山鞋的发布。

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

恒致运动旗舰店是一家正在某主流电子商务平台上经营户外运动用品的网店，主营弹力带、筋膜球、指南针、呼啦圈等 6 款商品。网店定位于中高端市场，主要面向喜爱运动与时尚的 20 至 30 岁的年轻群体。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，针对网店内弹力带、筋膜球、指南针、呼啦圈、登山鞋、拉力绳等 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. 弹力带

这款弹力带甄选天然生态乳胶，环保健康、无异味；5.5mm 加厚设计，韧性强，经过 12000 次疲劳拉力测试不断裂。圆弧带面，专业生产一体成型，防断防卷，厚度均匀拉伸不变形，可以满足多种场景的训练需求。

2. 筋膜球

这款筋膜球优选 TPE 材质，环保耐用，触感舒适，给人软硬适中的按摩体验。它采用仿生 3D 按摩凸点设计，能够深层按摩穴位，高效刺激血液循环。筋膜球全身可水洗，擦干即可使用，且身形小巧，方便携带，可随时随地享受按摩，缓减酸痛、放松肌肉、告别疲劳。

3. 呼啦圈

这款呼啦圈采用新一代轻音轨道设计，搭配精钢滚珠轴承，避免滚轮卡顿，滑动更顺畅，轨道内侧加装 24 颗火山磁石减震按摩触点，环绕按摩、加速发热，运动体验更舒适、更高效。智能计数系统加持，能精准记录每次运动圈数及运动时间，有效避免误判，无需人工计数，运动更专注。重力锤可以根据自身情况调节长度和重量，自由调节训练难度。

4. 登山鞋

这款低帮登山鞋，设计灵感源自山峰和猛兽等极具力量感的元素，深纹理大底，抓地力升级，不惧地形，安全防滑。鞋面由合成革+织物打造，满载质感，灵活掌控，给双脚提供无缝贴合的舒适感。中底搭载 EVA 缓震科技加持，柔软回弹，有效缓冲落

地冲击力；足弓科技，稳固支撑双足，赋予脚部更好的保护，助力攻克恶劣地形气候；防撞鞋头，构建完整足尖防护系统，有效抵御外力冲击，保护脚趾不受硬物撞击受伤，同时在攀爬和徒步时减少鞋头磨损。

5. 指南针

这款指南针重量仅约 60g，直径 60mm，厚度 13mm，单手轻松握持，外出携带可放在口袋或背包里，随取随用更便携。整个指南针采用不锈钢金属包裹，外观简洁干净，色泽明亮有质感，金属材质不易摔坏，经久耐用。刻度雕刻清晰可见，黑色底加莹绿色文字，方便读取数据，做工美观牢固。

6. 拉力绳

这款开背拉力绳加粗加厚弹力管，延展性较好，抗撕裂回弹不变形。甄选环保 TPR 材质，亲肤不刺激，无毒无味安全运动。配有防滑泡棉手柄，耐撕裂，吸汗力强，透气速干，防滑耐磨，安全锻炼。

二、任务设计

任务 1：网店运营推广方案制定

任务背景：

恒致运动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。恒致运动旗舰店在推广实施之前需要结合目前户外运动用品行业数据，通过分析户外运动用品市场规模、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. 分析户外运动用品行业市场数据；
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，恒致运动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：

恒致运动在进行连续 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：直播销售与客户服务

任务 1：直播销售

任务背景：

恒致运动旗舰店即将迎来开店一周年，决定进行店庆促销活动。网店以“恒致运动 1 周年”为主题，准备开展一次直播促销活动，与粉丝共同狂欢。为了保证直播效果，网店选取了销量最好的弹力带和筋膜球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：

恒致运动旗舰店多平台协同运营后，呼啦圈、指南针、登山鞋、筋膜球和弹力带等五款商品销量大幅提升，客户咨询量也大大增加。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. 弹力带

弹力带甄选天然生态乳胶，环保健康、无异味；5.5mm 加厚设计，韧性强，经过12000 次疲劳拉力测试不断裂。圆弧带面，专业生产一体成型，防断防卷，厚度均匀拉伸不变形，无毛边不勒手。弹力带的体积小、重量轻、方便携带，可以满足多种场景的训练需求。原价 30.9 元，现在仅售 19.9 元。

商品名称	弹力带	品牌	雀侠	尺寸	2080mm*29mm
阻力值	39kg/85 磅	颜色	晴空蓝、中国红、坚毅黑、松枝绿、梵高灰、梦幻紫、深海蓝		

2. 筋膜球

筋膜球优选 TPE 材质，环保耐用，触感舒适，给人软硬适中的按摩体验。它采用仿生 3D 按摩凸点设计，能够深层按摩穴位，高效刺激血液循环。筋膜球全身可水洗，擦干即可使用，且身形小巧，方便携带，可随时随地享受按摩，缓减酸痛、放松肌肉、

告别疲劳。

商品名称	筋膜球	品牌	奥义	直径	5cm
适用部位	全身	是否实心	实心	颜色	樱花粉、香芋紫、马卡蓝、雾松绿、耀夜黑

3. 呼啦圈

呼啦圈采用新一代轻音轨道设计，搭配精钢滚珠轴承，避免滚轮卡顿，滑动更顺畅，轨道内侧加装 24 颗火山磁石减震按摩触点，环绕按摩、加速发热，运动体验更舒适、更高效。智能计数系统加持，能精准记录每次运动圈数及运动时间，有效避免误判，无需人工计数，运动更专注。重力锤可以根据自身情况调节长度和重量，自由调节训练难度。呼啦圈原价 369 元，活动价 299 元，并赠送加重钢珠和跳绳。

商品名称	呼啦圈	尺寸	外直径 36cm、内直径 32cm	充电接口	Micro USB
健身效果	美腰	是否可拆卸	可拆卸	待机时间	3 小时

4. 登山鞋

这是一双造型富有冲击力的登山鞋，设计灵感源自山峰和猛兽等具力量感的元素，与之相媲美的是其硬核设计：深纹理大底，抓地力升级，不惧地形，安全防滑；鞋面由合成革+织物打造，满载质感，灵活掌控，给双脚提供无缝贴合的舒适感；中底搭载 EVA 缓震科技加持，柔软回弹，有效缓冲落地冲击力；足弓科技，稳固支撑双足，赋予脚部更好的保护，助力攻克恶劣地形气候；防撞鞋头，构建完整足尖防护系统，有效抵御外力冲击，保护脚趾不受硬物撞击受伤，同时在攀爬和徒步时减少鞋头磨损。

商品名称	登山鞋	品牌	悍途	颜色	深灰、兰灰、黑色
鞋帮高度	低帮	闭合方式	系带	适用性别	男

5. 指南针

这款指南针重量仅约 60g，直径 60mm，厚度 13mm，单手轻松握持，外出携带可放

在口袋或背包里，随取随用更便携。整个指南针采用不锈钢金属包裹，外观简洁干净，色泽明亮有质感，金属材质不易摔坏，经久耐用，整体看上去更上档次。刻度雕刻清晰可见，黑色底加萤绿色文字，方便读取数据，做工美观牢固。指南针原价 19 元，促销价 15 元。

商品名称	指南针	品牌	paulone	适用人群	成人
商品产地	中国深圳	颜色	亮银色	尺寸	直径 60mm、厚度 13mm

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，七天之内出现降价，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 100 元以上，并且花呗额度在商品价格以上。

2. 关于发票

本店可以开发票，您只需在提交订单时，勾选发票，备注抬头与税号，确认收货后系统自动开具，一般申请好后 10 天左右开出。

开票内容是购买的产品明细，金额是实际付款的金额。

3. 关于快递

正常情况下（有特殊情况除外），本店最迟会在您订单付款后 3 天内安排发货。

本店合作的快递有圆通、中通、申通、EMS，默认发货快递是圆通，本店支持指定快递。

江浙沪地区一般 3 天内到达，偏远地区 7 天左右到达。

4. 关于退换货政策

本店支持 7 天无理由退换货，在规定的时间内，保证在商品不影响二次销售、包装保存完好的情况下，可联系客服退换货。

我们已为您购买运费险，如果需要退货，产生的运费会有保险公司理赔，您可以放心下单。

如果您收货后对我们的商品不满意，可以到后台申请我要退货退款，在我们同意您的退货申请后，您既可以按照我们给的地址自行寄出商品，也可以通过上门取件的方式寄出商品，待仓库收到退货检查无误，我们的财务会统一安排退款。

客户高频问题：

1. Q: 这个指南针的刻度清晰吗？

A: 您好，这款指南针的刻度雕刻清晰可见，黑色底加萤绿色文字，方便读取数据，做工美观牢固。

2. Q: 你好，登山鞋的鞋面是什么材质？

A: 亲，您好，登山鞋的鞋面由合成革+织物打造，满载质感，灵活掌控，给双脚提供无缝贴合的舒适感。

3. Q: 你好，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: 呼啦圈的重力锤可以调节重量吗？

A: 亲亲，呼啦圈的重力锤可以根据自身情况调节长度和重量，自由调节训练难度哦。

5. Q: 你家这款登山鞋是低帮的吗？

A: 亲，本店的登山鞋是低帮的哦。

6. Q: 可以指定中通快递吗？

A: 亲亲，本店支持指定快递哦。

7. Q: 筋膜球带有按摩凸点吗？

A: 亲亲，筋膜球采用仿生 3D 按摩凸点设计，能够深层按摩穴位，高效刺激血液循环。

8. Q: 发票几天能开出来？

A: 您好, 发票一般申请好后 10 天左右开出。

9. Q: 弹力带的阻力值是多少?

A: 亲亲, 弹力带的阻力值为 39kg/85 磅, 适合大众人群使用哦。

10. Q: 你们店有运费险吗?

A: 亲, 我们已为您购买运费险, 如果需要退货, 产生的运费会有保险公司理赔, 您可以放心下单。

11. Q: 你好, 筋膜球可以用水清洁吗?

A: 亲, 您好, 筋膜球全身可水洗, 擦干即可使用, 且身形小巧, 方便携带, 可随时随地享受按摩, 缓减酸痛、放松肌肉、告别疲劳。

12. Q: 呼啦圈有什么优惠活动吗?

A: 亲, 呼啦圈原价 369 元, 活动价 299 元, 并赠送加重钢珠和跳绳。

13. Q: 快递几天能到?

A: 亲, 江浙沪地区一般 3 天内到达, 偏远地区 7 天左右到达。

14. Q: 请问登山鞋鞋底抓地力如何?

A: A: 亲亲, 登山鞋的深纹理大底, 抓地力升级, 不惧地形, 安全防滑。

15. Q: 指南针还能优惠吗?

A: 您好, 指南针原价 19 元, 促销价 15 元, 价格划算, 有需要的赶紧下单哦。

16. Q: 你们店支持七天无理由退换货吗?

A: 亲, 本店支持 7 天无理由退换货, 在规定的时间内, 保证在商品不影响二次销售、包装保存完好的情况下, 可联系客服退换货。

17. Q: 你家的筋膜球有什么颜色?

A: 亲亲, 本店这款筋膜球的颜色有樱花粉、香芋紫、马卡蓝、雾松绿、耀夜黑, 多种颜色任您选择。

18. Q: 弹力带的厚度是多少?

A: 亲, 弹力带 5.5mm 加厚设计, 韧性强, 经过 12000 次疲劳拉力测试不断裂。

19. Q: 呼啦圈的尺寸多大?

A: 亲, 呼啦圈的外直径为 36cm、内直径为 32cm。

20. Q: 弹力带的材质环保吗?

A: 亲, 您好, 这款弹力带甄选天然生态乳胶, 环保健康、无异味哦。

21. Q: 请问登山鞋鞋底抓地力如何?

A: 亲亲, 登山鞋的深纹理大底, 让抓地力升级, 唤醒跑者体内的动量因子, 不惧地形, 尽情突破吧。

22. Q: 开发票的流程发一下吧?

A: 亲, 您只需在提交订单时, 勾选发票, 备注抬头与税号, 确认收货后系统自动开具。

23. Q: 登山鞋的鞋头防撞吗?

A: 亲, 登山鞋的防撞鞋头, 构建完整足尖防护系统, 有效抵御外力冲击, 保护脚趾不受硬物撞击受伤, 同时在攀爬和徒步时减少鞋头磨损。

24. Q: 看你们已经收到我退的货了, 什么时候给我退款啊?

A: 您好, 待仓库收到退货检查无误, 我们的财务会统一安排退款。

25. Q: 已经买了, 可以早点发货吗?

A: 您好, 正常情况下(有特殊情况除外), 本店最迟会在您订单付款后 3 天内安排发货。

26. Q: 指南针的重量是多少?

A: 您好, 这款指南针重量仅约 60g, 直径 60mm, 厚度 13mm, 单手轻松握持, 外出携带可放在口袋或背包里, 随取随用更便携。

27. Q: 你们店的商品是品牌直供吗?

A: 亲, 本店所有商品均为品牌直供, 支持专柜验货哦。

28. Q: 请问呼啦圈计数准确吗?

A: 亲亲, 本店这款呼啦圈搭载智能计数系统, 能精准记录每次运动圈数及运动时间, 有效避免误判, 无需人工计数, 使运动更专注。

29. Q: 我可以通过哪些方式寄出退货商品呢?

A: 亲, 您既可以按照我们给的地址自行寄出商品, 也可以通过上门取件的方式寄出商品。

30. Q: 弹力带勒手吗?

A: 亲亲, 圆弧带面, 专业生产一体成型, 防断防卷, 厚度均匀拉伸不变形, 无

毛边不勒手。

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，准确地应答 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：

恒致运动旗舰店正在销售弹力带、登山鞋、呼啦圈、指南针、筋膜球等五款商品。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：

“这个筋膜球就是用来放松肌肉的嘛，那我自己揉揉也是一样的，那我没必要买了”

“这个筋膜球上还有凸点，是不是很疼啊？算了不买了。”

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。

2024 年“中银杯”四川省职业院校 技能大赛电子商务运营赛项赛题 (第 3 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 $\leq$ 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后的 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。