

全国乡村振兴职业技能大赛山东省选拔赛 电子商务项目样卷

1. 网店直播

(1) 背景资料

陈明开了一家网店，店铺名称是“陈明 3C 数码专营店”，主要经营 3C 数码相关小配件。前期店铺的销量一直很可观，积累了很多忠实的顾客。恰逢平台“数码节”活动，陈明计划进行一场直播，一方面为了回馈老顾客，另一方面为了吸引新客户，精心挑选了两款商品做福利秒杀。

请你以陈明的身份，根据背景介绍以及商品资料，在 70 分钟内策划一场 10 分钟的直播，并进行直播演示。

两款商品的介绍如下：

1) 耳机

耳机是日常生活中必不可少的一种电子产品，可以用来听音乐、看视频、聊天等等，耳机从佩戴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。

2) 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。

(2) 具体考核要求

1) 直播营销策划

A 直播商品购买页面设置

B 直播时长策划

C 直播商品链接关联

2) 直播实施

A 直播开场

B 商品介绍

C 直播结尾

2. 视觉营销设计

(1) 背景资料

①PC 端商品详情页视觉营销设计

艾依旗舰店是一家女装店铺，针对目标用户设计了不同系列的商品，满足不同风格的女性的穿着需求。在女神节来临之际，艾依旗舰店运营部决定挑选一款平时销量好、好评率高的爆款雪纺裙作为此次女神节的活动商品，活动主题为“华丽衣裙，装点美丽”。为了更好地营造活动氛围，给店铺的新老消费者全新的视觉体验，运营主管安排小萌重新设计一个详情描述页面，提高商品转化率，提升店铺人气。

具体筹备细节如下：

近期受到恶劣天气影响，快递时效受限，店铺可正常下单，但是发货及物流运输时间都会有所延迟，对此，小萌打算在详情描述页面最显眼的位置告知消费者上述信息；目前店铺的主营商品是服装，该类商品大多需要模特进行试穿展示；通过对客服反馈的接待信息进行分析，店铺目标人群对穿搭比较有研究，在购买服装的时候，通常会同时下单多件商品进行组合搭配，详情描述页面中也需要对该款雪纺裙的搭配推荐作出展示；同时近期有一部分消费者出现买错颜色的问题，为了提高消费者的购买体验，减少这类问题的发生，需要对商品的颜色、版型等相关信息作出详细的说明。

基于以上细节，小萌需要从商品属性类、商品展示类、温馨提示类、实力展示类、关联销售类等内容中选出四类对雪纺裙的 PC 端详情描述页面进行视觉营销设计。

②PC 端活动页视觉营销设计

根据店铺运营策略，运营部决定在女神节活动当天（开始时间为 10 月 8 日 0 点）策划一场“免单”活动，店铺现有一款运动套装售价 399 元，前 20 名下单购买的消费者立享免单资格。“免单”活动的规则确定之后，运营主管安排小萌根据活动内容设计一个活动页面。

③移动端店铺首页视觉营销设计

在女神节到来之际，艾依旗舰店开始紧锣密鼓地筹备商品并进行营销活动策划。为了提前给女神节活动造势，吸引更多的消费者，运营主管安排小萌对店铺的首页重新进行装修设计。选定活动商品后，小萌决定以此次女神节的活动主题“华丽衣裙，装点美丽”为基础，根据店铺定位、目标消费者特征以及营销目标确定店铺首页装修风格，并设计首页的布局，从而更好地传递品牌形象、展示商品并引导分流。

具体筹备细节如下：

此次女神节活动的目标消费群体为时尚女性，相较于商品本身，她们更关注品牌，小萌

需要思考店招包含的内容，通过对店铺后台的访问数据进行分析，小萌发现店铺的大多数目标消费者偏好于通过穿着场景分类浏览本店铺的衣服，她需要根据店铺的主营商品，从主流的女装分类中挑选出适合本店铺类别；首页第一屏除了展示店招和导航栏之外，还需要通过轮播图对店铺重要信息和主推商品进行展示，小萌决定在轮播图的位置添加 2 张图片。

本次活动的主推商品是全店铺连续 6 个月销量领先的爆款商品——百褶裙；另有两款运动套装、长袖睡衣由于刚刚上市暂时没有销售数据，暂不参加此次女装节促销活动，作为店铺的次推新品进行展示。

基于以上细节，小萌需要从“店铺招牌+导航栏”、“轮播图”、“热销爆款”、“折扣专区”、“新品上新”等内容中选出四类对移动端店铺首页进行视觉营销设计。

(2) 具体考核要求

①PC 端商品详情页视觉营销设计

要求：能够根据背景资料，构思并完成 PC 端商品详情页的视觉营销设计。

②PC 端活动页视觉营销设计

要求：能够根据背景资料，构思并完成 PC 端活动页的视觉营销设计。

③移动端店铺首页视觉营销设计

要求：能够根据背景资料，构思并完成移动端店铺首页的视觉营销设计。

3. 网上交易管理

(1) 背景资料

艾依服饰旗舰店经过一段时间的经营，积累了大量的客户，为提升客户的购物体验，运营主管决定对已经购买过店铺商品的客户进行客户画像分析，通过总结和提炼客户信息，实现精准销售。

近段时间店铺上新了一款卫衣，经过一个月的销售，有了一定的成交量，运营主管想对客户评价尤其是差评（3 星及以下）进行分析，来发现该商品的问题，以便进行优化调整。

2021 年 5 月 4 日，运营主管对部分商品进行销售情况调查，现需根据日销售表进行销售统计，形成销售报表。因为服装销售有着流行趋势变化快、销售时段相对较短的特点，所以在服装销售的过程中，只有掌握了服装销售和市场顾客需求情况的变化规律，才能根据消费者对销售方案的反应，迅速调整商品组合及库存，调整商品价格、改变促销策略、抓住商机、提高商品周转速度、减少商品积压。

2021 年 4 月 16 日，艾依服饰旗舰店因部分连衣裙销售状况良好，现需采购一批连衣裙，根据店铺采购管理规定，采用定期订货法进行采购，订货提前期为 3 天，订货间隔周期为

30 天，采购价格需为销售定价的 45%。（注：店铺目前无在途货运量和进行中销售订单）

（2）具体考核要求

①客户画像分析

要求：能够对客户的性别、年龄、兴趣爱好、来源分布、流量占比进行分类管理。

②交易评价分析

要求：能够根据交易评价信息，对好评、差评分类管理，分析差评原因。

③销售报表制作

要求：能根据销售信息，对销售数据按要求分类统计，以便管理。

④采购计划制定

要求：能够根据销售数据表和库存数据表，制定采购计划。

4. 网络客户服务

（1）背景资料

艾依服饰旗舰店的运营主管想要进行社群运营，从而增强店铺与客户之间的黏性，运营主管安排小莹来完成这项工作。小莹根据店铺的情况，完成了社群创建。

社群创建完成后，小莹想要针对不同用户进行分层运营。小莹需要对店铺用户进行数据分析，将不同的粉丝拉入不同的社群，以便营销活动的开展。

小莹的社群已经运营了一段时间，因为前期推广进行得不错，社群成员数量已经达到目标人数，小莹下一步需要思考的问题是如何提高用户的忠诚度。小莹决定面向所有用户做积分签到活动，用户得到的积分可以去积分商城兑换奖品。

通过后台数据分析，小莹发现店铺的客户流失严重，于是决定通过社群推广活动来调动粉丝的活跃性，同时也增加社群人员数量，让更多的人参与进来，小莹以抽奖为主题策划了一场活动。

（2）具体考核要求

①社群建立

要求：按照背景描述，建立社群，完成社群头像、社群名称、社群介绍、成员上限、入群条件等信息的设置。

②社群邀新

要求：按照背景描述，将符合社群要求的客户邀请进入社群。

③社群运营

要求：按照背景描述，完成活动名称、活动时间、活动对象、每天签到固定奖励、连续

签到额外奖励、活动说明以及分享等信息的设置。

④客户活动运营

要求：按照背景描述，完成活动信息、奖品信息、展示信息、分享信息等内容的设置。

5. 电子商务数据分析与应用

(1) 背景资料

艾米电子公司主营女装类目，其运营中心负责多家网店的运营。王涛是艾米运营中心的项目主管。李华是刚通过面试进入该公司的实习生，实习岗位为业务数据分析专员。项目主管安排李华对网店的的部分运营数据（客户数据表、流量数据表、营销活动数据表）进行分析，了解网店日常运营过程中的重要指标，以监控网店的日常运营情况。

在对公司的运营数据整理和分析之后，项目主管又安排李华对网店一周的数据进行分析，主要分析这一周当中订单的情况。

(2) 具体考核要求

1) 商务数据统计与分析

要求：能够对流量来源、转化率、复购率、客单价及营销活动等进行分析。

2) 商务数据报表设计与制作

要求：能够分析出订单数据报表中的概况、区域分布、支付方式分布、订单取消原因、操作终端、用户性别分布等关键指标。

6. 网络推广

(1) 背景资料

请以卖家角色，在给定的推广资金内，为一家经营网店进行推广活动。需根据系统给定的资源，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合理的点击量与成交量。网店目前经营的商品有：

罗马仕充电宝：

2. 1A 快速充电，热销 750 万件急速发货。采用智能充电技术，快速充电、手机/平板蓄电不伤机，终端充电更省时，强化充电速度。智能检测手机/平板内部充电管理芯片，自动调节输出电量，兼容苹果、三星、小米、华为、HTC、魅族、oppo 等手机及平板电脑。双

USB 连接端口，智能识别输出，可以自动检测双输出口电流大小，满足各充电终端需求。

百驼连衣裙：

高档桑蚕丝 亲肤亮色不缩水不掉色。一到夏天，连衣裙就很流行，真丝面料，柔软舒适，还象征着品牌与格调，展现或优雅或浪漫的气质。简约圆领设计，时尚大气修饰脸型，凸显颈部性感迷人的锁骨；常规的短袖设计，流畅的线条尽情展现女性的优雅别致，飘逸的裙摆设计，优雅大气，裙摆做工精准，车工走线，展现品质；简约印花设计，舒适与时髦同行，zara 等一线品牌设计理念，夏季时尚女装之选。

(2) 具体考核要求

①根据搜索引擎的排名规则，完成 SEO 优化，提高商品自然搜索排名。

②根据搜索引擎推广的竞价机制，完成 SEM 推广，获取精准流量，提高商品的点击量和成交量。

③根据推荐引擎推广的推荐机制，完成信息流推广，增加商品有效曝光，提高商品的点击量和成交量。