**2022年全国职业院校技能大赛高职组“电子商务技能”**

**第9套赛卷**

# 一、直播营销（30分）

## （一）赛题立意

2021年8月，商务部发布《商务部关于加强“十四五”时期商务领域标准化建设的指导意见》，要求促进直播电商、社交电商等规范发展。在相关政策的影响下，大力促进直播营销行业的经营发展。直播营销作为新兴行业蓬勃发展，有望成为未来经济发展的重要引擎。

为切实发挥直播营销促进产业集聚、消费升级的重要作用，推动线上线下深度融合，打造数字经济新优势，直播营销模块内容设计着重于将知识、实践技能与职业素养相互融合，重点考察选手的直播策划能力、商品推销能力、节奏把控能力、互动营销能力，培养高素质复合型直播营销人才，推动传统企业转型升级，助力社会经济高质量发展。

## （二）情境创设

晓晓是一名电商公司职员，负责一家纸品家清店，主要销售洗发水、护发素、洁厕灵、沐浴露、洗洁精等商品。现在直播风头正盛，公司要求晓晓负责的店铺也开始进行直播活动。于是晓晓选取了两款商品作为直播首秀的福利，并在前期做了图文宣传和短视频宣传。晓晓对本次直播信心满满，超低的折扣再加上精心的筹备，一定能让店铺销量再创新高。

请你以晓晓的身份，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、洗发水

洗发水又称洗发液、洗发精或洗发香波，是用于头发和头皮基础清洁的洗护用品之一。用于洗净附着在头皮和头发上的人体分泌的油脂汗垢、头皮上脱落的细胞以及外来的灰尘、微生物、定型产品的残留物和不良气味等，保持头皮和头发的清洁及美观。

### 2、护发素

护发素是洗发后使用的护发产品，主要作用是改善发质，使用时让它们在头发上短暂的停留，然后用水清洗，达到调理头发的作用。护发素的作用有修复、保湿、抗静电，还可以让我们的头发变得很柔软，容易梳而且富有光泽。

## （三）任务设计

### 1、直播营销策划

#### （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）直播时长策划

要求：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。

#### （4）互动方案制定

要求：能够根据给定的背景，制定直播过程中的互动方案。

### 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、自我介绍、直播主题、促销活动四项内容。

#### （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，每个商品需要回答3个问题，每个问题回答时间为20秒，回答内容要与背景资料一致。

#### （3）直播互动

要求：能够根据互动方案，在直播过程中与观众进行互动。

#### （4）直播结尾

要求：结尾需要包含引导关注、感谢语两项内容。

## （四）赛题答案

1、根据提供的商品资料，正确设置商品主图、详情图，并且能够正确关联商品链接；直播时长符合要求。

2、根据提供的商品资料，撰写包含商品核心词、属性词、营销词等内容的标题。

3、根据提供的商品资料，策划并完成一场完整的直播，直播讲解包含直播开场、商品介绍、直播收尾、弹幕问题回答，直播内容围绕主播或商品，画面清晰流畅，直播过程中没有超过10秒的卡顿及冷场。直播开场包含问好、自我介绍、直播主题及促销活动；商品介绍部分能够运用FAB法则，采用合理的引入方式，正确介绍商品属性、卖点、特色以及价格说明，且有商品特写的展示；直播收尾通过引导关注、感谢语等内容的讲解，将直播间观众转化为粉丝，引发观众留恋。

4、根据给定的背景资料，制定符合要求的直播互动方案，并在直播时与观众进行互动，互动节奏安排合理恰当，互动规则讲解完整详细，主播讲解与后台推送同步，互动效果良好。

# 二、视觉营销（25分）

## （一）赛题立意

随着电子商务新业态、新模式的蓬勃发展，“视觉营销”一词逐渐走进我们的视野，不论是网络广告还是电商店铺，都涉及视觉的设计和打造，对于商家而言，既是机遇也是挑战。视觉营销可以有效调动消费者的积极性，将视觉效果转化为销售额。通过互联网的巨大优势，视觉效果的打造可以有力吸引消费者的注意，为产品转化打下良好的基础。

视觉营销模块紧跟产业发展趋势和电子商务行业人才需求，及时将产业发展的新动向、新技术、新工艺、新规范纳入竞赛内容，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；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。

视觉营销模块内容设计注重知识、技能、素养相互衔接，考察选手的视觉营销能力，突出专业特色，服务企业人才需求，助力经济社会高质量发展。

## （二）情境创设

店铺即将要销售洗发水、护发素、洁厕灵、沐浴露、洗洁精五款商品。为了更好地通过视觉营销提升店铺人气，提高商品转化率，现需要结合视觉营销元素，完成五款商品的视觉营销。其中洗发水、护发素、洁厕灵、沐浴露四款商品只制作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；洗洁精这款商品需要制作主图和详情页，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、洗发水

洗发水又称洗发液、洗发精或洗发香波，是用于头发和头皮基础清洁的洗护用品之一。用于洗净附着在头皮和头发上的人体分泌的油脂汗垢、头皮上脱落的细胞以及外来的灰尘、微生物、定型产品的残留物和不良气味等，保持头皮和头发的清洁及美观。

### 2、护发素

护发素是洗发后使用的护发产品，主要作用是改善发质，使用时让它们在头发上短暂的停留，然后用水清洗，达到调理头发的作用。护发素的作用有修复、保湿、抗静电，还可以让我们的头发变得很柔软，容易梳而且富有光泽。

### 3、洁厕灵

洁厕灵是一种卫生清洁用品，主要成分是盐酸，还有微量表面活性剂、香精等，能有效快捷的消除卫生间臭味、异味。对细菌繁殖体、芽胞、结核杆菌等一些常见的细菌和真菌具有良好的杀灭作用，能有效去除陶瓷类日用品（如便器、瓷砖、水池等）表面的污垢，对尿垢、尿碱尤为有效。

### 4、沐浴露

沐浴露又称沐浴液、沐浴乳，是沐浴时使用的一种液体清洁用品，外观为乳液状且具有一定的流动性，使用时会有较多的泡沫，可以起到清洁皮肤、保养润滑的效果，通常装在泵式容器中，通过按压即可使用。

### 5、洗洁精

洗洁精属于日常清洁用品，具有洁净温和、泡沫柔细等特点。洗洁精的主要成分有阴离子表面活性剂、香精和防腐剂等，能够有效清洁污渍，除菌消毒，散发淡雅香味，通常用于清洁餐具。

## （三）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：

|  |  |
| --- | --- |
| 身份证号码 | 370405198812014455 |
| 银行账户 | 12356780 |
| 联系电话 | 15798700000 |
| 详细地址 | 广开省广开市广开街2号 |
| 营业执照 | 552200566404778 |

|  |  |
| --- | --- |
| Identity Card No. | 370405198812014455 |
| Bank Account | 12356780 |
| Contact No. | 15798700000 |
| Full Address | No.2,Guangkai Street,Guangkai City,Guangkai Province,China |
| Business License | 552200566404778 |

### 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）跨境电商店铺要求

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

### 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。

#### （3）跨境电商店铺要求

制作4张尺寸为980\*300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。

#### （3）跨境电商店铺要求

制作6张尺寸为800\*800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；要求使用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。

#### （3）跨境电商店铺要求

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。

## （四）赛题答案

1、PC电商店铺及跨境电商店铺首页需根据给定的背景及素材，结合试题要求，设计并制作与经营商品具有相关性的店标及Banner。店标设计独特，有一定的创新性；Banner图片主题统一，设计具有吸引力并且具有一定的营销导向，能够提高店铺整体风格。

2、PC电商店铺及跨境电商店铺详情页需根据给定的背景及素材，结合试题要求，设置能体现商品属性、特点及卖点的关键词，其中英文部分表达准确；设计并制作尺寸及数量符合规范的商品详情页图片。其中，商品主图设计美观，主题突出，有视觉冲击力；商品描述图片采用图文混排，需包含商品属性、特点、卖点、适用人群、配送、支付、售后、评价等相关内容的信息，其中英文部分表达准确，图片内容真实，不允许过度修饰。

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。

5、视觉营销整体设计能够体现营销策划的相关内容，含有推荐商品、促销活动的标识和以促销为目的的宣传用语，跨境店铺装修中的促销用语要准确；店铺首页及商品详情页设计需突出重点，符合浏览习惯，布局设计合理，层次清晰，能够提高买家的兴趣，达到产品推广的目的。

# 三、网店运营推广（45分）

## （一）赛题立意

2020年以来，习近平总书记在不同场合多次就发展电子商务作出重要指示，对发展农村电商、跨境电商、丝路电商等提出要求，明确指出电子商务是大有可为的。李克强总理在2021年的《政府工作报告》中三次提及电子商务，高度肯定了电子商务在抗疫中的重要作用，要求继续推动线上线下融合，促进电子商务发展。党的十九届五中全会指出，要发展数字经济，坚定不移建设数字中国。电子商务作为数字经济中规模最大、表现最活跃、发展势头最好的新业态新动能，网店运营推广是电子商务新发展格局蓝图中非常重要的一环，必将在畅通国内大循环，促进国内国际双循环中发挥重要作用。

一方面是党中央、国务院高度重视电子商务发展，另一方面新趋势、新业态、新职业层出不穷，所以要求电子商务相关从业人员必须顺应时代潮流，努力使自己成为具备创新型、应用型、技能型等多重维度的综合型人才。

本模块紧跟产业发展趋势和行业、企业人才需求，及时将产业发展的新动向、新技术、新工艺、新规范纳入竞赛内容，对接网店运营推广相关岗位（群）；衔接1+X网店运营推广职业技能等级证书（高级）中的技能要求；并对接《高等职业学校电子商务专业教学标准》，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，完善教学评价方式。

本模块内容设计注重知识、技能、素养相互衔接，考察选手的市场洞察分析能力、目标人群选择与店铺定位能力、商品选品与定价能力、流量获取与转化能力、运营数据分析能力以及团队合作能力， 突出专业特色，服务企业人才需求，助力经济社会高质量发展。

## 情境创设

参赛团队在给定的运营推广预算范围内，在相同的竞争环境下，分析市场数据，做好区域、商品、人群定位；租赁办公场所，建立配送中心，装修网店，采购商品；根据数据魔方进行搜索引擎优化（SEO）操作、获取尽可能多的自然流量，进行关键词竞价（SEM）推广、获取尽可能多的付费流量，进行站外推广（电视广告、网盟、百度竞价排名）获取尽可能多的站外流量，引导买家进店消费；针对不同消费人群采取不同策略，制定商品价格，促成交易，提升转化率；处理订单，配送商品，结算资金；规划资金需求，控制成本，分析财务指标，调整策略，创造最大利润。

### 1、市场数据

市场数据提供市场需求数据和关键词数据。

市场需求数据包括期初4类以及以后的十几类商品在15个城市中4种人群的需求量和市场平均价格。卖家根据市场需求数据，分析热销商品，以尽可能低的价格采购商品；分析买家区域分布，就近建立配送中心；确定目标人群，推出团购、秒杀、套餐、促销等优惠活动，促成交易。

关键词数据提供买家搜索的关键词展现量、点击量、点击率、转化量、转化率、平均点击单价、搜索相关性等信息。根据关键词数据，判断“买家怎么来”。买家通过搜索关键词来寻找所需要的商品，一方面卖家通过优化标题的关键词尽可能匹配买家搜索的关键词，即SEO，属于自然流量；另一方面卖家通过设置与推广商品相关的关键词和点击价格，在买家搜索相应关键词时获得推广商品展现与点击，卖家按照所获流量（点击数）付费，进行商品精准推广，即SEM，属于付费流量。卖家通过SEO和SEM引导买家进店消费。

### 2、采购中标规则

只能在有配送中心的城市进行投标。采购投标时，同一种商品投标单价高的成交，直到所有商品全部成交为止。如果竞标价格相同，则与供应商的关系值高的优先成交；如果竞标价格相同，与供应商的关系值也相同，则媒体影响力高的优先成交；继续比较社会慈善，销售额，投标提交的先后顺序来依次交易。

### 3、物流运费设置规则

发布商品时卖家可以选择卖家承担运费或买家承担运费。买家承担运费时，卖家可以创建运费模板或者直接输入各种物流方式的物流运费，买家会将商品一口价和物流运费一同支付给卖家；但卖家可以采用任意物流方式运输（只要在买家规定的时间内送达，否则将承担退单的违约责任），配送完成后由卖家支付物流公司的实际运费。卖家承担运费时，买家只需将商品一口价支付给卖家，配送完成后由卖家支付物流公司的实际运费。

创建运费模板时，卖家可分别设置各种物流方式的默认运费及每超过一件需要增加的运费；每超过一件需要增加的运费不能高于默认运费的0.5倍；直接输入各种物流方式的物流运费时，此物流运费为整单（若干件）的物流运费。

### 4、SEO优化规则

每种商品最多可以选择7个标题关键词，通过优化标题关键词尽可能匹配买家搜索的关键词，在买家搜索某个关键词时，展示与该关键词相关的商品，并取得靠前的自然排名。

SEO排名得分=关键词相关性（数据魔方提供）\*SEO关键词匹配方式得分\*0.4+商品绩效得分\*0.06。

SEO关键词匹配方式分为：完全匹配、高度匹配、部分匹配。

只有当买家搜索的词与卖家设置的标题关键词完全相同时称为完全匹配，SEO关键词匹配方式得分为1；当买家搜索的词是卖家设置的标题关键词的子集时称为高度匹配，SEO关键词匹配方式得分为0.5；当买家搜索的词与卖家设置的标题关键词文字部分匹配时称为部分匹配，SEO关键词匹配方式得分为0.2。

例如，卖家标题关键词设置为“韩版 棉衣”，三种匹配方式如下：买家搜索关键词为“韩版 棉衣”时，匹配方式为完全匹配；买家搜索关键词为“韩版”或“棉衣”时，匹配方式为高度匹配；买家搜索关键词为“男款 棉衣”或“韩版 外套”这一类型词时，匹配方式为部分匹配。

商品绩效：

商品绩效得分（总分100）=商品点击率得分+商品点击量得分+商品转化率得分+商品转化量得分+退单率得分+保修得分。

商品展现量：该商品被展现的次数。

商品点击量：该商品被点击的次数。

商品点击率：商品点击量/商品展现量。

商品转化量：该商品最终达成的成交单数。

商品转化率：商品转化量/商品点击量。

商品退单量：该商品累计退单的数量。

商品退单率：商品退单量/商品成交量（订单数）。

保修：售后服务类型，会产生售后服务费用。

### 5、SEM推广规则

通过对自己所销售商品相关的关键词出具一定的竞价价格，在买家搜索其中某个关键词时，展示与该关键词相关的商品，并取得靠前的搜索排名。

SEM排名得分=质量分\*竞价价格。

质量分=关键词搜索相关性\*0.4+商品绩效\*0.06。

竞价价格：为取得靠前的排名为某关键词所出的一次点击的价格。

卖家实际为某个SEM关键词的一次点击支付的费用=该关键词排名下一名的竞价价格\*（下一名的质量得分/本组的质量得分）+0.01

例如，一个卖家A与卖家B都选取了“办公家具”这个关键词做SEM推广，且在该关键词的搜索排名中卖家A排名第一，卖家B排名第二。卖家A竞价价格为1.5，卖家B竞价价格为1。卖家A该词质量分10分，卖家B该词质量分8分。则卖家A实际为该关键词一次点击支付的费用=1\*（8分/10分）+0.01=0.81元。

SEM关键词匹配方式分为：精确匹配、中心匹配、广泛匹配。

精确匹配是卖家投放的关键词与买家搜索的关键词完全相同才能被搜索到；

中心匹配是指卖家投放的关键词是买家搜索的关键词的子集时也能被搜索到；

广泛匹配是指卖家投放的关键词与买家搜索的关键词有一部分相同即可被搜索到。

例如：

设置为精确匹配时，卖家投放“棉衣”，买家搜索“棉衣”时可搜索到卖家；

设置为中心匹配时，卖家投放“棉衣”，买家搜索“韩版 棉衣”也可搜索到卖家；

设置为广泛匹配时，卖家投放“韩版 棉衣”，买家搜索“韩版”或“短款 棉衣”时可搜索到卖家。

### 6、SEM管理规则

每个推广组对应一个商品，但是每个商品可以对应多个推广组，所以针对同一个商品的不同关键词设定不同的竞价价格可以更好地达到SEM推广效果。

### 7、营销活动设置规则

团购：团购价格=商品价格×团购折扣。

秒杀：秒杀价格=商品价格×50%。

套餐：套餐可组合多种商品搭配出售，套餐价格=套餐包含商品的单价总和。

促销：满就送、多买折扣、买第几件折扣促销。

### 8、资金借贷规则

短贷利率：5%，民间融资利率：15%，长期贷款利率：10%。

### 9、信誉度

获得订单后，在客户的需求期限内正常交货，获得1的信誉度；违约第1单，获得－1的信誉度，违约第2单获得－2的信誉度，依次类推，违约的第N单获得－N的信誉度。

信誉度为负后无法获得来自综合人群、品牌人群的订单。

## 任务设计

### 1、办公场所设立

选手可以根据市场数据分析，进行办公场所设立，包含选择办公城市、选择办公场所类型和招贤纳士三部分；根据不同城市的城市影响力、租金差、工资差等信息选择合适的办公城市；根据办公场所的容纳人数、租赁价格、维修费用等信息选择合适的办公场所；根据员工的业务能力、工资增长率及基本工资选择合适的人员。

### 2、配送中心设立

选手可以根据体积、租赁价格、维修费用、管理费用及搬迁费用选择合适的配送中心，并为每个配送中心设置默认的配送区域及默认的物流方式。

### 3、店铺开设

选手可以根据运营策略开设C店和B店，其中B店筹备周期需要4期，每期费用为60。

### 4、网店装修

选手可以根据运营策略，对网店进行装修，装修可以增加视觉值，每种装修费用不同，获得的视觉值也不同。

### 5、采购投标

选手可以根据采购预算，制定采购投标方案进行投标，为店铺采购所需要的商品。

### 6、商品入库

选手可以根据目标人群所在区域，对采购到的商品进行入库，以提高配送时效，降低配送成本。

### 7、商品发布

选手可以对商品进行发布，主要包括设置商品基本信息、采用适合的定价策略进行定价、设置运费模板以及售后服务等。

### 8、SEO优化

选手可以根据市场数据分析，优化商品的标题关键词，以尽可能匹配买家搜索的关键词，在买家搜索某个关键词时，展示与该关键词相关的商品，并取得靠前的自然排名。

### 9、SEM推广

选手可以能够通过对自己所销售商品相关的关键词出具一定的竞价价格，在买家搜索其中某个关键词时，展示与该关键词相关的商品，并取得靠前的搜索排名。

### 10、营销活动

选手可以根据目标人群特点，针对性制定营销活动，包括团购、秒杀、套餐、促销等，以提高店铺的转化率。

### 11、站外推广

选手可以通过站外流量（电视广告、网盟、百度竞价排名等渠道）来获取新的订单。

### 12、订单分发

选手可以根据实际运营情况，对订单进行分发处理，分为手动分发和自动分发两种。

### 13、物流选择

选手可以根据运营需求，为不同订单选择不同的物流方式。

### 14、货物出库

选手可以根据订单的到货周期，合理安排商品出库。

### 15、财务处理

选手根据运营状况，选择以不同的方式进行资金借贷，并支付人员工资、租赁费、管理费、维修费、应交税费等。

## 赛题答案

以参赛选手的“所有者权益”为主，企业可持续性经营能力为辅计算经营得分，每个赛场根据各队的经营得分进行排序，第一名45分，按照名次递减2分，第二名43分依次类推。