

开封市第一届职业技能大赛

电子商务师项目

样题

开封市第一届职业技能大赛执委会技术指导组

2023 年 2 月

项目说明

项目名称：电子商务师项目

一、项目完成时间：

240 分钟（4 小时），本项目共有 5 个模块，其中模块 A 视觉营销设计，60 分钟；模块 B 网上交易管理；模块 C 网络客户服务，模块 D 电子商务数据分析与应用，模块 E 网络推广，共 180 分钟。

二、项目配分：满分 100 分，其中模块 A 视觉营销设计，30 分；模块 B 网上交易管理，10 分；模块 C 网络客户服务，10 分；模块 D 电子商务数据分析与应用，10 分；模块 E 网络推广，40 分；

三、竞赛设备：

竞赛设备包括：参赛选手及裁判等工作人员计算机、交换机、无线路由器、服务器等，具体规格见附件 2。

四、注意事项

1. 选手要在抽签的工位上进行比赛。
2. 除组委会规定允许携带的比赛工具、万用表和选手自带物品清单上的物料外，不得携带任何与竞赛无关的物品和通讯工具等进场。进入竞赛场地后，必须遵守赛场纪律，否则现场裁判人员有权取消该选手参赛资格。
3. 请不要在试卷内填写与竞赛无关的内容，按题目要求完成竞赛任务。
4. 竞赛时间结束，所有参赛选手要立刻停止操作，等待裁判人员验收。
5. 在比赛过程中，选手若有违规操作，将根据具体情况在专业规范扣除相应的分数。
6. 每次任务完成后，应保证桌面、工具清洁，现场工具及其他物品摆放整齐。不合格者视情况在专业规范项扣除相应的分数。

模块 A 视觉营销设计(试题)

时间：60 分钟

分值：30 分

1. 任务描述

本模块要求选手在竞赛平台允许的结构范围内，利用竞赛平台提供的素材，完成网店首页、商品详情页、商品活动页的布局设计等。

2. 任务要求

序号	描述
1	店铺首页排版与布局
2	商品详情页排版与布局
3	活动页视觉营销设计

模块 B 网上交易管理(试题)

时间：模块 B、C、D、E 共 180 分钟

分值：10 分

一、任务描述

本模块要求选手在竞赛平台允许的结构范围内，利用竞赛平台提供的背景资料与数据，完成销售管理部分的“客户画像分析、交易评价分析、销售报表制作”的操作与处理，完成采购管理部分的“采购计划制定”的操作与处理。

二、任务要求

序号	描述
1	对新老客户、性别、年龄、兴趣爱好、地域分布、来源分布等数据进行统计管理
2	根据客户评价数据对店铺商品进行好评、差评分析管理
3	能根据日交易数据进行销售报表汇总统计管理以及按照商品分类、尺码、颜色等对销售数据进行汇总统计管理

模块 C 网络客户服务(试题)

时间：模块 B、C、D、E 共 180 分钟

分值：10 分

一、任务描述

本模块要求选手完成包括“社群建立、社群邀新、社群运营”等社群管理操作，以及“客户活动运营”等客户关系管理操作。

二、任务要求

序号	描述
1	根据店铺或用户需求，完成社群的定位；根据营销规划，创建不同类型的营销社群。
2	根据用户行为、订单数据等信息进行用户画像分析；根据用户画像，邀请用户进入合适的社群。
3	完成店铺日常运营，维持社群良好的交流；制定合理的运营策略，提高群成员的活跃度。

模块 D 电子商务数据分析与应用

(试题)

时间：模块 B、C、D、E 共 180 分钟

分值：10 分

一、任务描述

本模块要求选手在竞赛平台允许的结构范围内，利用竞赛平台提供的背景资料与数据，完成“商务数据统计与分析、数据报表设计与制作”等操作。

二、任务要求

序号	描述
1	对流量来源、转化率、复购率、客单价、营销活动等相关数据进行统计与分析；
2	使用表格处理工具，运用数据报表制作的方法与技巧，制作出符合业务需求的数据报表；根据不同业务类型，制作合适的可视化报告。

模块 E 网络推广(试题)

时间：模块 B、C、D、E 共 180 分钟

分值：40 分

一、任务描述

本模块要求选手以卖家角色，在给定的推广资金范围内为一家正在运营的店铺模拟进行一个周期的推广活动。选手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，获得商品竞价排名，增加商品展现量，提高点击量、点击率、转化量、转化率；通过引力魔方营销定位精准人群和资源位，进行创意的强势展现，增加点击量、点击率、转化量和转化率；通过标题优化提高标题相关性，以提高商品的展现量、点击量和点击率。

二、任务要求

序号	描述
1	完成推广计划搭建，投放预算、营销目标、投放地域、投放时间及不同投放定向类型的设置；投放不同资源位的选择；对不同资源位进行合理出价。
2	完成推广计划搭建；投放预算、投放地域、投放时间的设置；推广单元搭建；推广关键词、人群溢价、推广创意的设置。
3	对原标题关键词进行拆分及排名、覆盖性、相关性的查询；对标题中不符合要求的关键词进行删除；从商品信息中选择合适的关键词添加到新标题；对新标题中关键词进行检查与修改。

附表 1. 评分标准

(1) 视觉营销设计模块（30 分）

序号	评分项	分值	评分方式
1	店铺首页排版与布局	12 分	裁判评分
2	商品详情页排版与布局	12 分	
3	活动页视觉营销设计	6 分	

(2) 网上交易管理模块（10 分）

评分项	评分细则	分值
网上交易管理	因为网上交易管理在大赛中占比得分为 10 分，最后需要将各参赛选手网上交易管理的成绩折算成大赛最终的分数。	10 分

(3) 网络客户服务模块（10 分）

评分项	评分细则	分值
网络客户服务	因为网络客户服务在大赛中占比得分为 10 分，最后需要将各参赛选手网络客户服务的成绩折算成大赛最终的分数。	10 分

(4) 电子商务数据分析与应用模块（10 分）

评分项	评分细则	分值
电子商务数据分析与应用	因为电子商务数据分析与应用在大赛中占比得分为 10 分，最后需要将各参赛选手电子商务数据分析与应用的成绩折算成大赛最终的分数。	10 分

(5) 网络推广模块（40 分）

网络推广模块采用评分系统自动评分的方式，满分 40 分，评分细则说明如下：

网络推广结束后，系统自动给出每个参赛选手的实际点击量、转化量、标题优化的三部分数据，根据三部分的数据对所有参赛选手的推广结果分别进行排名。点击量第一名的参赛选手得分 20 分，转化量第一名的参赛选手得分 30 分，标题优化第一名的参赛选手得分 50 分，其余名次点击量成绩=20 分×本参赛选手点击量/第一名点击量，转化量成绩=30 分×本参赛选手转化量/第一名转化量，标题优化成绩=50 分×本参赛选手标题优化/第一名标题优化。

最后将各参赛选手网络推广的成绩按 40 分进行折算。

附表 2. 工具清单

电子商务师三级实训系统

模块 A 视觉营销设计

模块 B 网上交易管理

模块 C 网络客户服务

模块 D 电子商务数据分析与应用

模块 E 网络推广

附表 3. 设备及材料清单

竞赛设备由主办方统一提供，具体见下表。

品名	规格
参赛选手计算机	酷睿 I5 双核 3.0 以上 CPU；8G 以上内存；100G 以上硬盘；千兆网卡；预装 Windows7 以上操作系统；预装火狐浏览器；预装全拼、搜狗输入法、QQ 输入法等中文输入法和英文输入法；WPS 办公软件。
裁判等工作 人员计算机	酷睿 I5 双核 3.0 以上 CPU；8G 以上内存；100G 以上硬盘；千兆网卡；预装 Windows7 以上操作系统；预装火狐浏览器；预装全拼、搜狗输入法、QQ 输入法等中文输入法和英文输入法；WPS 办公软件。
网络连接设备	提供网络布线、千兆交换机、千兆分布式无线路由器
现场环境	不接入互联网；工位隔断、环境布置、桌椅。
竞赛服务器	英特尔至强 E5 系列 E5-2683v4 十六核以上 CPU；16GB 以上内存；硬盘：500G 以上、转速：10000RPM 或固定 P4510；千兆网卡。 预装 WindowsServer2008R2 操作系统及 IIS7.5；预装 MicrosoftSQLServer2005 数据库。
打印机	普通网络打印机