

湖南省高等职业院校  
学生专业技能考核题库

# 网络营销与直播电商

湖南劳动人事职业学院  
2023年8月

## 湖南省高等职业院校学生专业技能考核题库 (网络营销与直播电商)

根据湖南省高等职业院校网络营销专业学生技能考核标准以及教育厅对标准题库设计的原则要求来制定题库。本题库设置“网络客户服务与管理（10 套题）、新媒体运营（30 套题）、视觉设计（20 套题）、网店运营与管理（20 套题）”4 个技能考核模块，共有售前客户服务与管理、售后客户服务与管理、网络营销策划、文案写作、美工编辑、短视频编辑、网店运营与推广、网店数据分析 8 个子项目。在同一项目题目的设计上尽量难度一致，背景资料中数据不能使用 3 年之前的案例。

# 目 录

<b>模块一 网络客户服务与管理</b> .....	<b>6</b>
<b>项目一 售前客户服务与管理</b> .....	<b>6</b>
1. 试题编号：1-1-1，麦德龙超市售前客户服务与管理.....	6
2. 试题编号：1-1-2，淘宝网售前客户服务与管理.....	10
3. 试题编号：1-1-3，怡清源茶业售前客户服务与管理.....	14
4. 试题编号：1-1-4，唯品会售前客户服务与管理.....	17
5. 试题编号：1-1-5，多喜爱家纺售前客户服务与管理.....	21
<b>项目二 售后客户服务与管理</b> .....	<b>25</b>
6. 试题编号：1-2-1，“五一特惠”款电视产品售后客户服务与管理.....	25
7. 试题编号：1-2-2，旅行社“钻石”售后客户服务与管理.....	28
8. 试题编号：1-2-3，多喜爱床上用品售后客户服务与管理.....	31
9. 试题编号：1-2-4，天猫某服装商城售后客户服务与管理.....	34
10. 试题编号：1-2-5，竞网科技售后客户服务与管理.....	37
<b>模块二 直播营销与运营</b> .....	<b>40</b>
<b>项目一 直播脚本与直播模拟</b> .....	<b>40</b>
1. 试题编号：2-1-1，完美日记直播间模拟.....	40
2. 试题编号：2-1-2，良品铺子直播间模拟.....	43
3. 试题编号：2-1-3，无印良品直播间模拟.....	46
4. 试题编号：2-1-4，螺霸王直播间模拟.....	50
5. 试题编号：2-1-5，元气森林直播间模拟.....	53
6. 试题编号：2-1-6，“双十一”电商节直播间模拟.....	56
7. 试题编号：2-1-7，6.18 主题活动直播模拟.....	60
8. 试题编号：2-1-8，体育产品专场直播模拟.....	63
9. 试题编号：2-1-9，夏日专场直播间模拟.....	67
10. 试题编号：2-1-10，休闲食品专场直播模拟.....	70
<b>项目二 文案写作</b> .....	<b>75</b>
1. 试题编号：2-2-1，娃哈哈咖位饮品广告文案写作.....	75
2. 试题编号：2-2-2，奥美生活洗脸巾广告文案写作.....	78
3. 试题编号：2-2-3，京东母婴生活馆广告文案写作.....	81
4. 试题编号：2-2-4，一叶子烟酰胺熬夜精华液广告文案写作.....	83
5. 试题编号：2-2-5，云南白药口腔治愈礼盒广告文案写作.....	86

6.试题编号: 2-2-6, 优衣库 UT 系列广告文案写作 .....	89
7.试题编号: 2-2-7, 小迷糊鲜颜多效小彩膜面膜广告文案写作 .....	92
8.试题编号: 2-2-8, 100 年润发水润丝滑调理洗发露广告文案写作 .....	95
9.试题编号: 2-2-9, JanSport 双肩包电商文案写作 .....	98
10.试题编号: 2-2-10, 吾皇万睡公仔抱枕电商文案写作 .....	101
11.试题编号: 2-2-11, Hape 经典拼搭积木电商文案写作 .....	104
12.试题编号: 2-2-12, 江小白果味高粱酒电商文案写作 .....	106
13.试题编号: 2-2-13, 卫龙麻辣零食大礼包电商文案写作 .....	108
14.试题编号: 2-2-14, 爱华仕收藏家系列拉杆箱电商文案写作 .....	110
15.试题编号: 2-2-15, 金士顿个性定制 U 盘电商文案写作 .....	112
16.试题编号: 2-2-16, “家乡好物”主题微信推文写作 .....	114
17.试题编号: 2-2-17, “城市旅游”主题微信推文写作 .....	116
18.试题编号: 2-2-18, “校园青春”主题微信推文写作 .....	118
19.试题编号: 2-2-19, “经典读物”主题微信推文写作 .....	120
20.试题编号: 2-2-20, “娱乐游戏”主题微信推文写作 .....	122

### 模块三 视觉设计 .....124

#### 项目一 美工编辑..... 124

1. 试题编号: 3-1-1, TOUTOU 时尚女包网店美工设计 .....	124
2. 试题编号: 3-1-2, 佰草集品牌天猫旗舰店网店美工设计 .....	126
3. 试题编号: 3-1-3, 酷顿旗舰店网店美工设计 .....	128
4. 试题编号: 3-1-4, “乖奇熊”母婴店网店美工设计 .....	130
5. 试题编号: 3-1-5, 优帛家居网店美工设计 .....	132
6. 试题编号: 3-1-6, “BeiE 贝易官方旗舰店”网店美工设计 .....	134
7. 试题编号: 3-1-7, “巴拉巴拉官方旗舰店”海报设计 .....	136
8. 试题编号: 3-1-8, “木林森”男士运动休闲耐磨跑步鞋海报设计 .....	138
9. 试题编号: 3-1-9, 百草味淘宝店铺海报设计 .....	140
10. 试题编号: 3-1-10, “PEAK 匹克”运动鞋海报设计 .....	142

### 三、跨岗位综合技能 .....144

#### 模块一 短视频营销..... 144

1. 试题编号: 6-1“三顿半”咖啡宣传短视频剪辑 .....	144
2. 试题编号: 6-2 “萌果森林”网店宣传短视频剪辑 .....	146
3. 试题编号: 6-3 “特步”品牌宣传短视频剪辑 .....	149
4. 试题编号: 6-4 “永璞”品牌宣传短视频剪辑 .....	152
5. 试题编号: 6-5 “元气森林”品牌宣传短视频剪辑 .....	154

6. 试题编号：6-6“美特斯邦威”产品宣传短视频剪辑 .....	156
7. 试题编号：6-7“罗莱家纺”产品宣传短视频剪辑 .....	158
8. 试题编号：6-8 成都城市宣传短视频剪辑 .....	161
9. 试题编号：6-9 西安城市宣传短视频剪辑 .....	164
10. 试题编号：6-10 厦门大学校园宣传短视频剪辑 .....	167

## **模块四 网店运营与管理 .....170**

### **项目一 网店运营与推广 ..... 170**

1. 试题编号：4-1-1, “恋上衣辈子” 淘宝网店 B2C/C2C 平台运营 .....	170
2. 试题编号：4-1-2, “创心” 时尚男装网店 B2C/C2C 平台运营 .....	175
3. 试题编号：4-1-3, “澳优乳业” B2C/C2C 平台运营 .....	179
4. 试题编号：4-1-4, “明园蜂业” B2C/C2C 平台运营 .....	183
5. 试题编号：4-1-5, “麦包包” B2C/C2C 平台运营 .....	187
6. 试题编号：4-1-6, “多喜爱家纺” B2C/C2C 平台运营 .....	191
7. 试题编号：4-1-7, “南山南 思如依” 女装店 B2C/C2C 平台运营 .....	195
8. 试题编号：4-1-8, “安化黑茶湖南专卖店” B2C/C2C 平台运营 .....	200
9. 试题编号：4-1-9, “陶润日用陶瓷” B2C/C2C 平台运营 .....	203
10. 试题编号：4-1-10, “艾上淘电器专营店” B2C/C2C 平台运营 .....	208

### **项目二 网店数据分析 ..... 212**

1. 试题编号：4-2-1, “矢量独家” 女装淘宝店运营数据表制作 .....	212
2. 试题编号：4-2-2, “雅成电器” 淘宝店铺运营数据表制作 .....	214
3. 试题编号：4-2-3, “时间工匠” 机械表淘宝店铺运营数据表制作 .....	216
4. 试题编号：4-2-4, “矢量独家” 淘宝店铺运营数据可视化 .....	218
5. 试题编号：4-2-5, “雅成电器” 淘宝店铺运营数据可视化 .....	220
6. 试题编号：4-2-6, “矢量独家” 淘宝店铺退换货数据分析 .....	222
7. 试题编号：4-2-7, “时间工匠” 淘宝店铺运营退换货数据分析 .....	224
8. 试题编号：4-2-8, “酷动城” 淘宝店铺退换货数据分析 .....	226
9. 试题编号：4-2-9, “星幕家纺” 淘宝店铺运营数据分析与管理 .....	228
10. 试题编号：4-2-10, “酷动城” 淘宝店铺运营数据分析与管理 .....	230

# 模块一 网络客户服务与管理

## 项目一 售前客户服务与管理

### 1. 试题编号：1-1-1，麦德龙超市售前客户服务与管理

#### (1) 任务描述

##### 背景资料：

麦德龙超市是德国最大、欧洲第二、世界第三的零售批发超市集团，在全球 33 个国家拥有超过 2100 家门店，拥有近 10 万名员工。公司 2010 年营业额达到了 310 亿欧元。麦德龙超市 1995 年进入中国，一直秉承着其独特的经营理念。

目前，麦德龙在中国的店铺一般都超过 1 万多平方米，加上建筑面积和与建筑面积基本等同的停车场面积，有的甚至达到 3 万~5 万多平方米。与大型综合超市如家乐福与沃尔玛相比，麦德龙店对地点、面积的要求更严格，更难选到合适的店，所以自建超市成为麦德龙的一贯选择。

麦德龙的客户很“有限”，因为它只对工商领域的经营者、群体消费层实行仓储式会员制，会员必须是具有法人资格的企事业单位。只有申请加入并拥有“会员证”的顾客才能进场消费。

值得注意的是，如果您带着小孩，也许您只能自己带着会员卡进超市消费了，因为麦德龙禁止 1.2 米以下的儿童进入卖场，理由很简单：作为一家大型仓储式商场，需要进行叉车作业，补充货品，而 1.2 米以下的儿童恰恰是在叉车驾驶员的视觉盲区。

购物完成后，尽管你不愿意，但你的名字将不得不重复出现在你的每一张收银单上。“透明”收银单上面详尽地排列着消费者所购商品名称、单价、数量、金额、日期和顾客姓名等。其详细程度甚至连每包卫生纸的卷数都有说明，绝无丁点含糊。在欧洲，这种透明方式很受欢迎，可是在中国市场推行起来却有了问题。据说，截至 2003 年初，麦德龙为此事已经遭遇了金额高达上百万元的退货。

麦德龙内部根据客户规模和购买量将客户分“ABC”三类，其专门成立的“客户顾问组”，对客户的消费结构进行分析，向客户提供专业咨询服务，帮助他们用最少的钱，配最合适的货，如：为小型装修队选配所需电动工具和手动工具提供的商品建议清单；为小型餐饮业准备的各种套餐餐具；为企事业单位准备的福利套餐商品建议目录等等。这种专业性的服务不仅帮助客户降低采购成本，还让麦德龙拥有了大批的稳定客户，并能及时掌握市场需求动态，提高商品管理的主动性和灵活性。

##### 测试任务：

#### 1) 客服前的准备（提炼企业产品服务特色及优势）

根据背景材料的第 2 段到第 5 段，简单概括出麦德龙不同于其他竞争对手的 4 个服务特色（100 字左右），将概括的各特色填入表 1

表 1 客服前的准备

服务特色概述

2) 分析目标客户，进行客户开发，掌握客户沟通技巧

根据材料，麦德龙超市定位的是哪一类目标客户？如果你是售前营销人员，你会怎样来争取其成为麦德龙超市的会员。试着用文字表述出来。填入下表 2

表 2 目标客户及售前沟通模拟

目标客户有哪些？
售前沟通模拟测试：（参照淘宝网店等售前客服沟通 7 步法）

3) 客户终生价值计算

假定一个客户在麦德龙的保留时间为 10 年，吸引、营销、维系一个客户的的 10 年所用的成本是 2000 元。该客户每个星期去麦德龙交易一次，平均每次交易发生额 5000 元，平均每次交易麦德龙的人员、服务、铺面等成本是 4300 元，请计算该客户的终生价值，并简述客户终生价值的作用。填入表 3

表 3 客户终生价值

计算客户的终生价值
简述客户终生价值的作用

4) 客户分级管理

材料中提到了麦德龙分类管理客户的方法，其实还可以对客户进行分级管理，下面是麦德龙某超市门店的客户分级管理利润表，看后回答表后的问题。

表 4 客户分级管理利润表

客户等级	客户数量	交易总金额(单位：万元)	按 10%利润率计算利润(单位：万元)
重要客户	20%	800	80
普通客户	30%	112	11.2
中小客户	50%	88	8.8

分析上表数据，回答下表中提出的问题。

表 5 客户分级管理

上表反映了一个什么现象，你如何看待该现象：
为什么要对客户分级管理，对于重要客户，你认为要做好哪些方面的工作：

(2) 实施条件

硬件：计算机

软件：winxp\win7\win8 操作系统，Office2010 版本以上，Acidsee 图片浏览器，HyperSnap6.0 截图工具软件

(3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

(4) 评分标准

售前客户服务与管理评分卡

评价内容		配分	评分标准	考核得分
职业素养 (20 分)		20 分	着装得体，言行举止端庄，注意文明礼貌； (5 分) 注重工作场所的 6S 管理，爱护设施设备，维护环境卫生； (5 分) 遵守操作规程、操作纪律，注意安全，听从指挥，服从管理； (5 分) 沟通模拟中的用语礼貌，注意措词与技巧，体现职业素养。 (5 分)	
工作任务 (80 分)	客服前的准备	20 分	结构严谨、文笔通顺，内容清晰明了，符合字数要求，能很好地把握服务特色与优势概括出来。	16-20 分
			结构严谨、文笔通顺，符合字数要求，内容基本上能反映出服务的特色。	10-15 分
			文构较严谨、文笔较通顺，符合字数要求，内容较能体现出服务的特色。	5-9 分
			结构一般、文笔不是很通顺，符合字数要求，内容不能体现出服务的特色。	3-4 分
			文不对题	0-2 分
	客户沟通技巧	20 分	目标客户明确，列举了三至五个典型客户群；模拟售前营销过程中七步骤(①招呼、②询问、③推荐、④议价、⑤核实、⑥道别、⑦跟进)阐述明确 目标客户明确，列举了三至五个典型客户群；模拟售前营销过程中七步骤答题中提到了五点。	20 分 17-19 分

			目标客户明确，列举了1至2个典型客户群；模拟售前营销过程中七步骤答题中提到了五点。	14-16分	
			目标客户明确，列举了1至2个典型客户群；模拟售前营销过程中七步骤答题中提到了四点。	11-13分	
			目标客户明确，列举了1至2个典型客户群；模拟售前营销过程中七步骤答题中提到了三点。	7-10分	
			目标客户明确，列举了1至2个典型客户群；模拟售前营销过程中七步骤答题中提到了二点。	3-6分	
			典型客户群不明确；模拟售前营销过程中七步骤答题中提到了一点。	0-2分	
客户价值计算	20分	计算公式，价值大小计算正确，共16分			
		作用：是否深刻理解客户终生价值对企业的重要性，是否观点明确、表述清楚、分析深刻且结合背景资料、见解独到等按0/1/2/3/4分评分			
客户分类管理	20分	反映现象描述完全正确5分，如何看待该现象5分。			
		客户分级管理的意义4分，高效的管理措施6分，没有结合案例背景分析扣3分，其他按照回答的正确与否和合理性进行给分			
合计	100分				



## 2. 试题编号：1-1-2 ， 淘宝网售前客户服务与管理

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

淘宝(<http://www.taobao.com/>)和京东商城(<http://www.jd.com/>)。

淘宝网是亚太地区较大的网络零售、商圈，由阿里巴巴集团在 2003 年 5 月创立。是中国深受欢迎的网购零售平台，拥有近 5 亿的注册用户数，每天有超过 6000 万的固定访客，同时每天的日活跃用户超 1.2 亿，在线商品数量达到 10 亿，平均每分钟售出 4.8 万件商品。淘宝网提倡诚信、活跃、快速的网络交易文化，坚持“宝可不淘，信不能弃。”在为淘宝会员打造更安全高效的网络交易平台的同时，淘宝网也全力营造和倡导互帮互助、轻松活泼的家庭式氛围。每位在淘宝网进行交易的人，不但交易更迅速高效，而且交到更多朋友。

京东商城致力于为消费者提供愉悦的在线购物体验，自2004 年成立以来，坚持“正品行货”的理念，对假货零容忍。通过内容丰富、人性化的网站和移动客户端，京东商城以富有竞争力的价格，提供具有丰富品类及卓越品质的商品和服务，以快速可靠的方式送达消费者，并且提供灵活多样的支付方式。京东在全国范围内拥有 7 大物流中心，在 50 座城市运营了 213 个大型仓库，拥有 5367 个配送站和自提点，仓储设施占地面积约 400 万平方米。京东专业的配送队伍能够为消费者提供一系列专业服务，如：211 限时达、次日达、夜间配和 2 小时极速达，GIS 包裹实时追踪、售后 100 分、快速退换货以及家电上门安装等服务。

#### 测试任务：

##### 1) 客服前的准备（提炼企业产品服务特色及优势）

比较分析两个电子商务网站的特点和优势。（建议从电子商务模式、用户群体、物流方式、盈利模式等方面来分析）(字数 200 字左右)填入表 1。

表 1 客服前的准备

两个电子商务网站的特点和优势比较

##### 2) 沟通客户需求（客户沟通技巧）

假如你是淘宝网的一名客服，对于如下情况，你将如何处理？填写表 2

表 2 沟通客户需求

A. 打招呼	
顾客：在么？	
客服回复：	

应注意事项:	
B. 介绍商品	
顾客: 你好, 我看中了一款衣服, 但是不知道尺码是否合适我。我的身高 160, 体重 50KG, 穿什么尺码的合适呢?	
客服回复:	
应注意事项:	
C. 价格辩论	
顾客: 你们的产品怎么那么贵啊?	
客服回复:	
应注意事项:	
D. 质量质疑	
顾客: 你们的产品质量怎么样?	
客服回复:	
应注意事项:	

### 3) 客户价值分析

假如将客户分为以下三类: 第一类是品牌客户群, 第二类是低价客户群, 第三类是犹豫型客户群, 请分析这三类客户群的特点, (从客户的需求特点、客户价值) 并分别阐述针对这三类客户群你认为应该采用什么样的方式来推销京东的产品和服务? 填写表 3。

表 3 客户价值分析

客户类别	客户群特点	产品推介方式
品牌客户群		
低价客户群		
犹豫型客户群		

### 4) 客户管理

客户也可以分为结果型客户、表现型客户、顺从型客户、分析型客户四类? 请根据以下对话, 判断客户的类型, 并说明针对该类客户在沟通中应该注意哪些问题。

客户: 你好, 我想买一台手机

客服: 您好! 欢迎光临京东商城, 请问您需要什么样的手机?

客户: 我觉得我现在的手机屏幕太小了, 想换个大的

客服: 除了屏幕大点, 还需要什么功能吗?

客户: 这个倒没仔细考虑过

客服：建议了解一下您平时的工作和生活手机的使用频繁吗？

客户：工作中电话比较多，偶尔上上网

客服：根据您的需求，我推荐您购买\*\*品牌的防辐射手机，手机辐射比较小，对身体健康的影响不大，同时，待机时间比较长，不需要经常充电，屏幕是 5.0 寸的，当前主流屏幕大小。（商品链接）

客户：我看看，……不错，那我就买这个吧

客服：好的，感谢您的惠顾，还有什么需要我会随时为您服务

表 4 客户管理

你觉得该客户属于什么类型	
针对该类客户应该注意哪些问题	

## （2）实施条件

硬件：计算机

软件：winxp\win7\win8 操作系统，Office2010 版本以上，Acdsee 图片浏览器，HyperSnap6.0 截图工具软件

## （3）考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

## （4）评分标准

售前客户服务与管理评分卡

评价内容	配分	评分标准	考核得分	
职业素养 (20分)	20分	着装得体，言行举止端庄，注意文明礼貌；（5分） 注重工作场所的6S管理，爱护设施设备，维护环境卫生；（5分） 遵守操作规程、操作纪律，注意安全，听从指挥，服从管理；（5分） 沟通模拟中的用语礼貌，注意措词与技巧，体现职业素养。（5分）		
工作任务 (80分)	客服前的准备	20分	结构严谨、文笔通顺，内容清晰明了，符合字数要求，能很好地两个网站的服务特色与优势概括出来	16-20分
		结构严谨、文笔通顺，符合字数要求，内容基本上能反映出两个网站服务的特色对比。	10-15分	

		文构较严谨、文笔较通顺，符合字数要求，内容基本能体现出服务的特色，缺乏对比分析。	5-9分	
		结构一般、文笔不是很通顺，符合字数要求，内容不能体现出两个网站服务的特色，缺乏对比分析。	3-4分	
		文不对题	0-2分	
客户沟通技巧	20分	促成交易 5分 能给出合适满意的客服口语答案，并促成交易，语言简洁准确。		
		介绍商品 5分 能给出较为合适的客服口语答案，能针对客户的提问合适的介绍店铺产品。语句流畅通顺。		
		商品推荐 5分 能给出较为合适的客服口语答案，能针对不同情况能做出较为准确的分析，且在此基础上用较为准确的语言，且语句流畅、通顺。		
		质量质疑 5分 能给出较为合适的客服口语答案，针对客户的质疑，能委婉地解决客户的质疑。语言较为通顺。		
客户价值分析	20分	客户群特点描述准确 10分，每个 5分		
		产品推介方式恰当、适合 10分，每个 5分		
客户分类管理	20分	客户分类完全正确 5分。		
		针对该类客户的应对分析正确 15分，没有结合案例背景分析扣 8分，其他按照回答的正确与否和合理性进行给分		
合计	100分			

### 3. 试题编号：1-1-3 ， 怡清源茶业售前客户服务与管理

#### (1) 任务描述

##### 背景资料：

湖南省怡清源茶业有限公司(<http://www.yiqingyuan.com.cn/>)集茶叶科研、茶园基地建设、茶叶生产、加工、销售、茶文化传播于一体，是中国茶叶行业百强企业、中国茶叶知名企业。怡清源商标被评为中国驰名商标。“怡清源茶艺”被誉为“茶道潇湘第一家”。怡清源知名度、美誉度高，在整个湖南茶产业行业中占据着重要的位置。公司已建立了批发、代理、经销、联营、出口、连锁专卖等立体营销网络。经营的产品主要有：益阳安化黑茶、绿茶、湖南特产茶、礼品茶、高档绿茶、办公用茶等等。

怡清源拥有 12.5 万亩茶园，其中包含 3 万多亩高标准有机茶园，11 个现代化的茶叶初、精加工厂，是坚持走科技化、创新化、产业化道路的“中国茶叶知名品牌企业”；是集茶叶科研、茶园基地建设、茶叶生产、加工销售、茶文化传播于一体的综合性茶企；旗下拥有安化怡清源茶业有限公司、湖南怡清源有机茶业有限公司两大全资子公司，怡清源销售网点遍布全国，国际贸易远销 30 多个国家及地区，品牌享誉国内外。

##### 测试任务：

#### 1) 客服前的准备（熟悉企业产品特色及优势）

对该公司的茶叶产品进行特色及优势分析，（可以从价位、目标客户、营销模式等方面进行分析）。将内容填入表 1(字数不超过 100 字)。

表 1 客服前的准备

特色及优势分析

#### 2) 沟通客户需求（客户沟通技巧）

假如你是怡清源的一名客服，对于如下情况，你将如何处理？

表 2 沟通客户需求

A. 促成交易	
顾客：亲，我想买大益的 7257 茶，你家有么？	
注：假如你销售的产品中没有这种茶，为促成一笔订单，你怎么回复	
客服回复：	
B. 介绍商品	
顾客：亲，普洱茶和黑茶有什么区别呢？我听说普洱茶能减肥，是么？	
注：假如你家没有普洱茶，只有黑茶，你将怎么对客户介绍你家的茶叶，并尽量促成交易呢	

客服回复：	
C. 商品推荐	
顾客：亲，能给我推荐几款性价比较好的，适合女性喝的茶叶么？	
客服回复：	
D. 质量质疑	
顾客：亲，你推荐的这几款茶叶都没有人买过，也没有评价，是不是不好啊？	
注：需要打消客户疑虑，并促成交易	
客服回复：	

### 3) 客户价值分析

针对怡清源公司产品特点，依据市场三要素：人、购买力和购买欲望，分别按收入状况及年龄来对该公司产品的市场客户群进行划分。并分析两种划分形式下各类客户群的特点及其相应的产品营销策略，将内容填入表 3。

表 3 客户价值分析

分类方式	客户群	客户群特点	产品推介方式
按收入状况划分			
	.....		
按年龄划分			
	.....		
假如要对该公司的客户群进行拓展，你认为什么样的客户群将是本公司的发展对象，并加以说明分析？			

## (2) 实施条件

硬件：计算机

软件：winxp\win7\win8 操作系统，Office2010 版本以上，Acdsee 图片浏览器，HyperSnap6.0 截图工具软件

## (3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

## (4) 评分标准

售前客户服务与管理评分卡

评价内容	配分	评分标准	考核得分	
职业素养 (20分)	20分	着装得体, 言行举止端庄, 注意文明礼貌; (5分) 注重工作场所的6S管理, 爱护设施设备, 维护环境卫生; (5分) 遵守操作规程、操作纪律, 注意安全, 听从指挥, 服从管理; (5分) 沟通模拟中的用语礼貌, 注意措词与技巧, 体现职业素养。 (5分)		
工作任务 (80分)	客服准备 (20分)	公司产品定位 7分	公司产品定位结合产品的特性进行分析, 定位准确。文笔通顺。	
		目标客户群体 7分	目标客户群体至少三类以上, 且描述准确	
		营销模式 6分	营销模式准确, 进行适当说明	
	客户沟通技巧 (20分)	促成交易 5分	能给出合适满意的客服口语答案, 并促成交易, 语言简洁准确。	
		介绍商品 5分	能给出较为合适的客服口语答案, 能针对客户的提问合适的介绍店铺产品。语句流畅通顺。	
		商品推荐 5分	能给出较为合适的客服口语答案, 能针对不同情况能做出较为准确的分析, 且在此基础上用较为准确的语言, 且语句流畅、通顺。	
		质量质疑 5分	能给出较为合适的客服口语答案, 针对客户的质疑, 能委婉地解决客户的质疑。语言较为通顺。	
	客户价值分析 20分	客户群划分 7分	能针对本公司产品准确划分各类客户群, 语句表达流畅通顺。	
		客户群分析 7分	针对不同客户群给予合适的分析, 分析准确、客观。表述清楚	
		产品推介方式 6分	产品推介方式针对客户群体的划分, 结合客户群体的特点, 表述清楚, 具有很强的可行性	
客户拓展 20分	20分	针对潜在客户群, 策划客户拓展方案, 要求文笔通顺、方案具体、切实可行		
合计	100分			

#### 4. 试题编号：1-1-4，唯品会售前客户服务与管理

##### (1) 任务描述

###### 背景资料：

唯品会 (<http://www.vip.com/>) 主营业务为互联网在线销售品牌折扣商品，涵盖名品服饰鞋包、美妆、母婴、居家等各大品类。是一家专门做品牌特卖的网站，每天 100 个品牌授权特卖、确保正品、确保特价、限量抢购。区别于其他网购品牌，唯品会定位于“一家专门做品牌特卖的网站”，每天上新品，以低至 1 折的深度折扣及充满乐趣的限时抢购模式，为消费者提供一站式优质购物体验。唯品会创立之初，即推崇精致优雅的生活理念，倡导时尚唯美的生活格调，主张有品味的生活态度，致力于提升中国乃至全球消费者的时尚品味。2009 年唯品会成立，2012 年 3 月 23 日，唯品会成功登陆美国纽交所。唯品会在华南、华北、西南、华中、华东、东北和西北一共设立了七大仓储物流中心，仓储面积超过 300 万平米。至今，唯品会的蜂巢全自动集货缓存系统现有占地面积约 30000 平方米。唯品会以消费者的品质诉求为核心，早在 2018 年就推出“正品十重保障”、“品控九条”等一系列正品保障措施，构建了一套完整的包括“全球直采+商品全检+物流追溯+线上线下联动+正品保险+售后”的全程闭环、全程可溯的正品保障体系。唯品会所销售的商品均从品牌方、代理商、品牌分支机构、国际品牌驻中国办事处等正规渠道采购，并与之签订战略正品采购协议。在唯品会上售卖的品牌均为正品，并由中国太平洋财产保险股份有限公司为购买的每一件商品进行承保。

###### 测试任务：

###### 1) 企业网站特点分析与描述

用三句话（100 个字左右）来描述此网站的特色与优势。将内容填入表 1。

表 1 客服前的准备

此网站的特色与优势

###### 2) 分析目标客户，进行客户开发，掌握客户沟通技巧

根据材料，唯品会定位的是哪一类目标客户？如果你是售前营销人员，你会怎样来争取客户购买唯品会的商品。试着用文字表述出来。填入下表 2。

表 2 分析与沟通客户

目标客户有哪些？

售前沟通模拟测试：（参照淘宝网店等售前客服沟通 7 步法）

###### 3) 目标客户价值分析

客户是企业最重要、最核心、最有价值的无形资产。客户资源虽然是无形资产，但它也是可以用货币来计算的。

假定一个客户在“唯品会”每周消费一次，平均每次消费 800 元，以平均客户生命周期 20 年为基准来计算客户价值的大小（以销售额来计算）。如果该客户对“唯品会”提供的服务满意，那他可能将自己的满意告诉另外 10 人；如果不满意，则可能将其抱怨告诉另外 20 个人。假定所有听到其赞美或抱怨的人均有 20%转化率，或增加了“唯品会”的忠实客户，或失去相应数量的忠实客户。将计算结果填入下表 3，并进行必要的分析。

表 3 “唯品会”客户价值计算与动态分析

价值类型	客户基本价值/元	满意客户的新增价值/元	抱怨客户的价值损失/元
价值大小			
计算公式			
价值大小 (销售额)			
分析结论			

#### 4) 客户分类管理

唯品会有非常专业的 CRM 系统和数据分析处理系统来分析其客户的消费习惯和行为，以便更好的开发出更加有吸引力的用户服务套餐和增值服务产品。下面是一组用户到唯品会消费的基本数据，请按照 ABC 客户分类方法，（以 55%、85%左右为分割点，A 类客户大致 10%、B 类客户大致 20%、C 类客户大致 70%）将客户分成 ABC 类。

表 4 用户到唯品会消费的基本数据表

客户姓名	年消费金额(单位：万元)	占消费总额比
客户 1	72000	6%
客户 2	192000	16%
客户 3	24000	2%
客户 4	6000	0.5%
客户 5	8400	0.7%
客户 6	30000	2.5%
客户 7	204000	17%
客户 8	12000	1%
客户 9	15600	1.3%
客户 10	636000	53%

分析上表 4 数据，完成下表 5 内容填写。

表 5 客户分类管理

A 类客户有:	
B 类客户有	
C 类客户有:	
通过对客户的分析, 说说 ABC 客户分类管理的意义, 以及如何针对上述结果对客户进行高效的管理:	

(2) 实施条件

硬件: 计算机

软件: winxp\win7\win8 操作系统, Office2010 版本以上, Acdsee 图片浏览器, HyperSnap6.0 截图工具软件

(3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

(4) 评分标准

售前客户服务与管理评分卡

评价内容	配分	评分标准	考核得分
职业素养 (20 分)	20 分	着装得体, 言行举止端庄, 注意文明礼貌; (5 分) 注重工作场所的 6S 管理, 爱护设施设备, 维护环境卫生; (5 分) 遵守操作规程、操作纪律, 注意安全, 听从指挥, 服从管理; (5 分) 沟通模拟中的用语礼貌, 注意措词与技巧, 体现职业素养。 (5 分)	
工作任务 (80 分)	20 分	结构严谨、文笔通顺, 内容清晰明了, 符合字数要求, 能很好地把服务特色与优势概括出来	16-20 分
		结构严谨、文笔通顺, 符合字数要求, 内容基本上能反映出服务的特色。	10-15 分
		文构较严谨、文笔较通顺, 符合字数要求, 内容较能体现出服务的特色。	5-9 分
		结构一般、文笔不是很通顺, 符合字数要求, 内容不能体现出服务的特色。	3-4 分
		文不对题	0-2 分
客户沟通技巧	20 分	目标客户明确, 列举了三至五个典型客户群; 模拟售前营销过程中七步骤(①招呼、②询问、③推荐、④议价、⑤核实、⑥道别、⑦跟进) 阐述明确	20 分

		目标客户明确，列举了三至五个典型客户群；模拟售前营销过程中七步骤答题中提到了五点。	17-19 分	
		目标客户明确，列举了 1 至 2 个典型客户群；模拟售前营销过程中七步骤答题中提到了五点。	14-16 分	
		目标客户明确，列举了 1 至 2 个典型客户群；模拟售前营销过程中七步骤答题中提到了四点。	11-13 分	
		目标客户明确，列举了 1 至 2 个典型客户群；模拟售前营销过程中七步骤答题中提到了三点。	7-10 分	
		目标客户明确，列举了 1 至 2 个典型客户群；模拟售前营销过程中七步骤答题中提到了二点。	3-6 分	
		典型客户群不明确；模拟售前营销过程中七步骤答题中提到了一点。	0-2 分	
客户价值计算	20 分	计算公式，价值大小计算正确，共 16 分		
		作用：是否深刻理解客户终生价值对企业的重要性，是否观点明确、表述清楚、分析深刻且结合背景资料、见解独到等按 0/1/2/3/4 分评分		
客户分类管理	20 分	客户分类完全正确 10 分，客户分类错一个扣 1 分，直至 0 分。		
		客户分级管理的意义 4 分高效的管理措施 6 分，没有结合案例背景分析扣 4 分，其他按照回答的正确与否和合理性进行给分		
合计	100 分			

## 5. 试题编号：1-1-5 ， 多喜爱家纺售前客户服务与管理

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

湖南多喜爱家纺股份有限公司 (<http://www.dohia.com/>) 为家用纺织品企业，自成立以来一直致力于以套件类产品（含枕套、被套、床单、床笠等）、芯类产品（含枕芯、被芯）为主的家纺用品的研发设计、外包生产、品牌推广、渠道建设和销售等业务，具备行业领先的自主研发设计能力、严格的供应商筛选机制、完善的生产控制体系、强大的渠道拓展能力及健全的销售服务体系。公司一直着力打造“时尚家纺”概念，注重产品设计风格，通过主题、色彩、花型等方式突出时尚、新潮的品牌内涵，并始终坚持对产品功能性的开发和提升，通过各种技术手段有效提高了产品的抗菌、防霉和保健等功能，对追求简约、时尚、个性的细分市场受众具有较强的品牌粘性，在广大消费者人群中获得了较高的美誉度。

公司营销中心设在中国湖南长沙市，开发中心及生产企业等在广东省深圳市东莞市。目前，多喜爱公司公司拥有自营店近 200 家，加盟店 800 余家，遍及全国各地，是行业内发展速度最快的企业之一。同时公司也积极入驻各大时尚电子商务商务生态圈，开展网络销售，积极进军电子商务领域。公司通过多年的经营，深刻体会到客户服务对公司发展的重要性。

#### 测试任务：

##### 1) 客服前的准备（熟悉企业产品特色及优势）

用三句话（不超过 100 个字）来描述该公司的特色与优势。将内容填入表 1。

表 1 客服前的准备

特色与优势

##### 2) 分析目标客户，进行客户开发，掌握客户沟通技巧

根据材料，多喜爱家饰织用品有限公司定位的是哪一类目标客户？如果你是售前营销人员，你会怎样来争取客户购买多喜爱产品。试着用文字表述出来。填入下表 2。

表 2 分析与沟通客户

目标客户有哪些？
售前沟通模拟测试：（参照淘宝网店等售前客服沟通 7 步法）

##### 3) 客户价值计算

客户是企业最重要、最核心、最有价值的无形资产。客户资源虽然是无形资产，但它也是可以用货币来计算的。

假定一个客户在“多喜爱”每个月消费一次，平均每次消费 1000 元，以平均客户生命周期 40 年为基准来计算客户价值的大小（以销售额来计算）。如果该客户对“多喜爱”提供的服务满意，那他可能将自己的满意告诉另外 20 人；如果不满意，则可能将其抱怨告诉另外 30 个人。假定所有听到其赞美的人的转换率为 30%，抱怨的人的转换率为 40%转化率，或增加了“多喜爱”的忠实客户，或失去相应数量的忠实客户。将计算结果填入表 3，并进行必要的分析。

表 3 “多喜爱”客户价值动态分析

价值类型	客户基本价值/元	满意客户的新增价值/元	抱怨客户的价值损失/元
价值大小			
计算公式			
价值大小 (销售额)			
分析结论			

#### 4) 客户分类管理

多喜爱想借助专业的 CRM 系统和数据分析处理系统来分析其客户的消费习惯和行为，以便更好的开发出更加有吸引力的用户服务套餐和增值服务产品。下面是一组用户到多喜爱消费的基本数据，请按照 ABC 客户分类方法，（以 55%、85%左右为分割点，A 类客户大致 10%、B 类客户大致 20%、C 类客户大致 70%）将客户分成 ABC 类。

表 4 用户到多喜爱消费的基本数据

客户姓名	年消费金额(单位：元)	占消费总额比
客户 1	106000	53%
客户 2	5000	2.5%
客户 3	12000	6%
客户 4	1000	0.5%
客户 5	34000	17%
客户 6	1400	0.7%
客户 7	4000	2%
客户 8	2600	1.3%
客户 9	32000	16%

客户 10	2000	1%
-------	------	----

分析上表 4 数据，完成下表 5 内容填写

表 5 客户分类管理

A 类客户有：	
B 类客户有	
C 类客户有：	
通过对客户的分析，说说 ABC 客户分类管理的意义，以及如何针对上述结果对客户进行高效的管理：	

### (2) 实施条件

硬件：计算机

软件：winxp\win7\win8 操作系统，Office2010 版本以上，Acidsee 图片浏览器，HyperSnap6.0 截图工具软件

### (3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

### (4) 评分标准

售前客户服务与管理评分卡

评价内容		配分	评分标准	考核得分
职业素养 (20 分)		20 分	着装得体，言行举止端庄，注意文明礼貌；（5 分） 注重工作场所的 6S 管理，爱护设施设备，维护环境卫生；（5 分） 遵守操作规程、操作纪律，注意安全，听从指挥，服从管理；（5 分） 沟通模拟中的用语礼貌，注意措词与技巧，体现职业素养。（5 分）	
工作任务 (80 分)	客服前的准备	20 分	结构严谨、文笔通顺，内容清晰明了，符合字数要求，能很好地把握服务特色与优势概括出来	16-20 分
			结构严谨、文笔通顺，符合字数要求，内容基本上能反映出服务的特色。	10-15 分
			文构较严谨、文笔较通顺，符合字数要求，内容较能体现出服务的特色。	5-9 分
			结构一般、文笔不是很通顺，符合字数要求，内容不能体现出服务的特色。	3-4 分
			文不对题	0-2 分

客户沟通技巧	20分	目标客户明确，列举了三至五个典型客户群；模拟售前营销过程中七步骤（①招呼、②询问、③推荐、④议价、⑤核实、⑥道别、⑦跟进）阐述明确	20分
		目标客户明确，列举了三至五个典型客户群；模拟售前营销过程中七步骤答题中提到了五点。	17-19分
		目标客户明确，列举了1至2个典型客户群；模拟售前营销过程中七步骤答题中提到了五点。	14-16分
		目标客户明确，列举了1至2个典型客户群；模拟售前营销过程中七步骤答题中提到了四点。	11-13分
		目标客户明确，列举了1至2个典型客户群；模拟售前营销过程中七步骤答题中提到了三点。	7-10分
		目标客户明确，列举了1至2个典型客户群；模拟售前营销过程中七步骤答题中提到了二点。	3-6分
		典型客户群不明确；模拟售前营销过程中七步骤答题中提到了一点。	0-2分
客户价值计算	20分	计算公式，价值大小计算正确，共16分	
		作用：是否深刻理解客户终生价值对企业的重要性，是否观点明确、表述清楚、分析深刻且结合背景资料、见解独到等按0/1/2/3/4分评分	
客户分类管理	20分	客户分类完全正确10分，客户分类错一个扣1分，直至0分。	
		客户分级管理的意义4分高效的管理措施6分，没有结合案例背景分析扣4分，其他按照回答的正确与否和合理性进行给分	
合计	100分		

## 项目二 售后客户服务与管理

### 6. 试题编号：1-2-1，“五一特惠”款电视产品售后客户服务与管理

#### (1) 任务描述

##### 背景资料：

湖南长沙的王先生，前不久在一家电卖场举办“五一特惠”上发现，他中意的一款电视产品的优惠幅度达到 1200 元，于是就购买了一台。可是当他交完钱回家等厂商送货安装时，烦心事就接踵而来了。当时王先生和卖场约好的是在第二天送货上门，而且发票上也写得清清楚楚，可是到了第二天等了一天也没有看到送货的人，于是他打电话询问，厂商却说由于是降价产品，卖得太火，断货了，正在从厂家紧急调运，要他先等等，再过一天一定送到。无奈，王先生只好等着，等到了再次约定的时间，王先生又是空等一天，厂商的理由和前一天一样。王先生虽然心里头很窝火，但是想到毕竟在价格上捡了便宜，就说服自己耐心地等着，就这样一直等到第四天，服务人员才送货安装。

等服务人员匆匆忙忙安装好电视离开后，王先生晚上看电视时发现坐在沙发上必须得仰着头才能看，看一会脖子就受不了了。于是王先生赶紧和厂商联系，听了王先生说的情况后，厂商称可能是安装人员把安装数据搞错了，表示会尽快派人上门重新安装。可是此后，王先生就陷入了无尽地等待中，每次王先生打电话催，厂商都以生意太忙，安装人员忙不过来为由进行推辞，迟迟不上门服务。就这样一直等到卖场的“五一特惠”结束后的一个星期，厂商的服务人员才上门重新安装。尤其让王先生生气的是，这位服务人员表示，上次安装不当的主要原因是安装人员的技术不过关，因为很多安装服务人员都是卖场在平板电视节期间临时招聘的，没有经过系统的培训。王先生于是向卖场要求退货。

##### 测试任务：

#### 1) 客户异议分析

按投诉的原因可以将客户的投诉划分为产品质量投诉、服务投诉、价格投诉、诚信投诉。本案例属于哪种类型投诉？针对这种投诉，客服处理客户异议的思路是什么？（字数要求在 150 字左右）将内容填入表 1。

表 1 客户异议分析

本案例属于哪种类型的投诉？
针对这种投诉，客服处理客户异议的思路是什么？

#### 2) 客户异议处理通过了解，查证后客户投诉原因在于：

- ① 卖场承诺第二天安装，结果第四天才安装电视；
- ② 安装差错导致客户无法正常观看，厂家处理拖延；
- ③ 厂家服务人员称很多安装服务人员都是卖场在平板电视节期间临时招聘的，没有经过系统的培训；
- ④ 要求退货。

如果你是本案例中负责受理该投诉的客服代表，请拟定解决投诉的基本步骤、撰写相应的应答话术并说明理由。填入下表 2。

表 2 客户异议处理

步骤 1:	
话术 1:	
步骤 2:	
话术 2:	
步骤 3:	
话术 3:	
.....	

3) 客户回访和关怀通过三天的跟踪处理，该客户的异议已得到解决，请你通过电子邮件的方式向该客户编写一封关于针对此次异议处理的回访邮件。邮件内容包括客户对此次异议处理是否满意、是否有新的问题需要得到帮助等，字数要求 300 字左右。将邮件内容填入表 3。

表 3 客户回访邮件

邮件标题:	
邮件内容:	

## (2) 实施条件

硬件：计算机

软件：winxp\win7\win8 操作系统，Office2010 版本以上，Acdsee 图片浏览器，HyperSnap6.0 截图工具软件

## (3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

## (4) 评分标准

评价内容		配分	评分标准		考核得分	
职业素养 (20分)		20分	着装得体，言行举止端庄，注意文明礼貌；（5分） 注重工作场所的6S管理，爱护设施设备，维护环境卫生；（5分） 遵守操作规程、操作纪律，注意安全，听从指挥，服从管理；（5分） 沟通模拟中的用语礼貌，注意措词与技巧，体现职业素养。（5分）			
工作任务 (95分)	客户投诉分析	20分	客户投诉类型判断正确 5分			
			客户投诉处理思路清晰准确、文笔通顺、符合字数要求	18-20分		
			客户投诉处理思路基本准确、无明显错误、文笔通顺、符合字数要求	13-18分		
			客户投诉处理思路不准确、有明显错误、文笔不通顺	6-12分		
			客户投诉处理思路不准确、有明显错误、文笔不通顺、字数不符合要求	0-5分		
	客户投诉处理	40分	处理客户投诉步骤详尽、话术合理、有技巧、针对性强、有恰当的投诉处理建议、整个过程礼节性强		36-40分	
			处理客户投诉步骤完整、话术合理、有技巧、针对性强、整个过程礼节性强		30-35分	
			处理客户投诉步骤完整、话术合理、具有针对性、整个过程有体现礼节性		24-29分	
			处理客户投诉步骤不够完整、话术出现不合理、个别话术不具针对性、整个过程有体现礼节性		16-23分	
			处理客户投诉步骤不够完整、话术出现不合理、个别话术不具针对性、整个过程未体现礼节性		9-15分	
			处理客户投诉步骤不完整、话术多处出现不合理、话术不具针对性、整个过程都未体现礼节		0-8分	
	客户关怀回访	20分	客户回访电子邮件格式 5分，按 0/1/2/3/4/5 分评分			
			客户回访电子邮件内容涵盖了要求的内容 5分，按 0/1/2/3/4/5 分评分			
			语言通顺、礼节性强 5分，按 0/1/2/3/4/5 分评分			
能结合客户的实际情况实时推介新的产品和服务 5分，按 0/1/2/3/4/5 分评分						
合计		100分				

## 7. 试题编号：1-2-2，旅行社“钻石”售后客户服务与管理

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

去年 4 月，游客俞某参加了湖南某旅行社组织的新马泰旅游，旅游团一行由泰国导游带领来到曼谷一家颇有名气的国家级大珠宝店，购买了价格 1100 美元的项链。当时是听一店员介绍的，回国后经权威部门鉴定，所购项链上的“钻石”系假，发现上当，在国内 1000 多元就能买到。

游客认为质保单上的标识对于不是专业人员来说，一时搞不清哪个是宝石的质量、还是钻的质量、还是整个项链的质量，而这位店员则利用了游客对珠宝知识的缺乏，以欺骗的手法，误导了这次消费，感到非常气愤，侵害了消费者的正当权利，造成了经济上与精神上极大的损失与伤害。游客向旅行社投诉，要求赔偿其经济损失 1100 美元。

#### 测试任务：

##### 1) 客户异议分析

按投诉的原因可以将客户的投诉划分为产品质量投诉、服务投诉、价格投诉、诚信投诉。本案例属于哪种类型投诉？针对这种投诉，客服处理客户异议的思路是什么？（字数要求在 150 字左右）将内容填入表 1。

表 1 客户异议分析

本案例属于哪种类型的投诉？
针对这种投诉，客服处理客户异议的思路是什么？

##### 2) 客户异议处理通过了解，查证后客户投诉原因在于：

- ① 购项链上的“钻石”系假；
- ② 要求赔钱。

如果你是本案例中负责受理该投诉的客服代表，请拟定解决投诉的基本步骤、撰写相应的应答话术并说明理由。填入下表 2。

表 2 客户异议处理

步骤 1:	
话术 1:	
步骤 2:	
话术 2:	
步骤 3:	

话术 3:	
.....	

### 3) 客户回访和关怀

通过三天的跟踪处理, 该客户的异议已得到解决, 请你通过电子邮件的方式向该客户编写一封关于针对此次异议处理的回访邮件。邮件内容包括客户对此次异议处理是否满意、是否有新的问题需要得到帮助等, 字数要求 300 字左右。将邮件内容填入表 3。

表 3 客户回访邮件

邮件标题:	
邮件内容:	

## (2) 实施条件

硬件: 计算机

软件: winxp\win7\win8 操作系统, Office2010 版本以上, Acdsee 图片浏览器, HyperSnap6.0 截图工具软件

## (3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

## (4) 评分标准

售后客户服务与管理评分卡

评价内容	配分	评分标准	考核得分
职业素养 (20 分)	20 分	着装得体, 言行举止端庄, 注意文明礼貌; (5 分) 注重工作场所的 6S 管理, 爱护设施设备, 维护环境卫生; (5 分) 遵守操作规程、操作纪律, 注意安全, 听从指挥, 服从管理; (5 分) 沟通模拟中的用语礼貌, 注意措词与技巧, 体现职业素养。 (5 分)	
工作任务 (95 分)	客户投诉 分析 20 分	客户投诉类型判断正确 5 分	
		客户投诉处理思路清晰准确、文笔通顺、符合字数要求	18-20 分
		客户投诉处理思路基本准确、无明显错误、文笔通顺、符合字数要求	13-18 分
		客户投诉处理思路不准确、有明显错误、文笔不通顺	6-12 分
		客户投诉处理思路不准确、有明显错误、文笔不通顺、字数不符合要求	0-5 分

客户投诉处理	40分	处理客户投诉步骤详尽、话术合理、有技巧、针对性强、有恰当的投诉处理建议、整个过程礼节性强	36-40分
		处理客户投诉步骤完整、话术合理、有技巧、针对性强、整个过程礼节性强	30-35分
		处理客户投诉步骤完整、话术合理、具有针对性、整个过程有体现礼节性	24-29分
		处理客户投诉步骤不够完整、话术出现不合理、个别话术不具有针对性、整个过程有体现礼节性	16-23分
		处理客户投诉步骤不够完整、话术出现不合理、个别话术不具有针对性、整个过程未体现礼节性	9-15分
		处理客户投诉步骤不完整、话术多处出现不合理、话术不具有针对性、整个过程都未体现礼节	0-8分
客户关怀回访	20分	客户回访电子邮件格式 5分，按 0/1/2/3/4/5 分评分	
		客户回访电子邮件内容涵盖了要求的内容 5分，按 0/1/2/3/4/5 分评分	
		语言通顺、礼节性强 5分，按 0/1/2/3/4/5 分评分	
		能结合客户的实际情况实时推介新的产品和服务 5分，按 0/1/2/3/4/5 分评分	
合计	100分		

## 8. 试题编号：1-2-3，多喜爱床上用品售后客户服务与管理

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

多喜爱家饰织用品有限公司（<http://www.dohia.com/>）是一家以专业设计生产和销售床上用品为主，产品涉及被套、床笠、床单、床裙、枕套、被芯、枕芯、婚庆产品、垫类产品、床具等。公司营销中心设在中国湖南长沙市，开发中心及生产企业等在广东省深圳市东莞市。目前，多喜爱公司拥有自营店近 200 家，加盟店 800 余家，遍及全国各地，是行业内发展速度最快的企业之一。尽管如此，让客户满意仍不是一件容易的事情。6 月 11 日，公司的客户小张打来电话投诉：

① 小张 6 月 6 日从公司网站上买了 20 套床上用品，是单位年会用的，6 月 10 日收到货，但是收货后发现实物和图片不一样，于是打电话给客服要求退货；

② 编号为 1145 的客服人员说快递信息显示 6 月 8 日“已签收”，认为小张 6 月 8 日那天没说，到现在才来说，肯定是年会结束了，不想要了来退货的，于是拒绝退货。

③ 小张非常生气，自己明明 6 月 10 日才收到货，为何会显示 6 月 8 日“已签收”，要求解释原因，编号为 1145 的客服人员要向自己道歉，并坚持要求退货。

#### 测试任务：

##### 1) 客户投诉分析

按投诉的原因可以将客户的投诉划分为产品质量投诉、服务投诉、价格投诉、诚信投诉。本案例属于哪种类型投诉？针对这种投诉，客服处理客户异议的思路是什么？（字数要求在 150 字左右）将内容填入表 1。

表 1 客户异议分析

本案例属于哪种类型的投诉？
针对这种投诉，客服处理客户异议的思路是什么？

##### 2) 客户投诉处理

###### 查证情况：

① 仓库进行了解，原来之前的货卖完了，新进的货物是临时换了一个人在管，花案确实是不一样的。

② 因为 6 月 8 日货是送到门卫那里，又是星期六，小张不在单位不知道，因此他确实是 6 月 10 日收到货。

如果你是本案例中负责受理该投诉的客服代表，请拟定解决投诉的基本步骤、撰写相应的应答话术并说明理由，填入下表 2。

表 2 客户异议处理

步骤 1:	
话术 1:	
步骤 2:	
话术 2:	
步骤 3:	
话术 3:	
.....	

3) 客户回访和关怀

通过跟踪处理，该客户的投诉已得到解决，请你通过电子邮件的方式向该客户编写一封关于针对此次投诉处理的回访邮件。邮件内容包括客户对此次投诉处理是否满意、是否有新的问题需要得到帮助等，字数要求 300 字左右。将邮件内容填入表 3。

表 3 客户回访邮件

邮件标题:	
邮件内容:	

(2) 实施条件

硬件：计算机

软件：winxp\win7\win8 操作系统，Office2010 版本以上，Acdsee 图片浏览器，HyperSnap6.0 截图工具软件

(3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

(4) 评分标准

售后客户服务与管理评分卡

评价内容	配分	评分标准	考核得分
职业素养 (20 分)	20 分	着装得体，言行举止端庄，注意文明礼貌；（5 分） 注重工作场所的 6S 管理，爱护设施设备，维护环境卫生；（5 分） 遵守操作规程、操作纪律，注意安全，听从指挥，服从管理；（5 分） 沟通模拟中的用语礼貌，注意措词与技巧，体现职业素养。（5 分）	
工 客户投诉	20 分	客户投诉类型判断正确 5 分	

作 任 务 (95 分)	分析		客户投诉处理思路清晰准确、文笔通顺、符合字数要求	18-20分		
			客户投诉处理思路基本准确、无明显错误、文笔通顺、符合字数要求	13-18分		
			客户投诉处理思路不准确、有明显错误、文笔不通顺	6-12分		
			客户投诉处理思路不准确、有明显错误、文笔不通顺、字数不符合要求	0-5分		
	客户投诉 处理	40分		处理客户投诉步骤详尽、话术合理、有技巧、针对性强、有恰当的投诉处理建议、整个过程礼节性强	36-40分	
				处理客户投诉步骤完整、话术合理、有技巧、针对性强、整个过程礼节性强	30-35分	
				处理客户投诉步骤完整、话术合理、具有针对性、整个过程有体现礼节性	24-29分	
				处理客户投诉步骤不够完整、话术出现不合理、个别话术不具针对性、整个过程有体现礼节性	16-23分	
				处理客户投诉步骤不够完整、话术出现不合理、个别话术不具针对性、整个过程未体现礼节性	9-15分	
				处理客户投诉步骤不完整、话术多处出现不合理、话术不具针对性、整个过程都未体现礼节	0-8分	
	客户关怀 回访	20分		客户回访电子邮件格式 5分，按 0/1/2/3/4/5 分评分		
				客户回访电子邮件内容涵盖了要求的内容 5分，按 0/1/2/3/4/5 分评分		
				语言通顺、礼节性强 5分，按 0/1/2/3/4/5 分评分		
			能结合客户的实际情况实时推介新的产品和服务 5分，按 0/1/2/3/4/5 分评分			
合计	100分					

## 9. 试题编号：1-2-4，天猫某服装商城售后客户服务与管理

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

天猫某服装商城的客户怒气冲冲地打来电话投诉：

①4月中旬在网上拍了一条特价裙子，5月2号收到衣服后因为天气原因一直没穿，只是在家试了一下大小，感觉没啥大问题，就很快给卖家确认付款了；

②考虑到新衣服上面有一些味道和化学成份还是要去一去的，就在5月6号晚上在家用洗衣液轻轻过了一道水，第二天裙子白色那部分像是没洗干净一样，白一块，灰一块；

③要求退货。

#### 测试任务：

##### 1) 客户投诉分析

按投诉的原因可以将客户投诉划分为产品质量投诉、服务投诉、价格投诉、诚信投诉。本案例属于哪种类型投诉？针对这种投诉，客服处理客户异议的思路是什么？（字数要求在150字左右）将内容填入表1。

表1 客户异议分析

本案例属于哪种类型的投诉？
针对这种投诉，客服处理客户异议的思路是什么？

##### 2) 客户投诉处理

查证情况：

①该种款式的衣服材质有缺陷，洗过之后白色部分确实会变色；

②正是因为有缺陷所以才以特价的方式促销；

③在销售期间没有告知消费者该种款式的衣服有缺陷。

如果你是本案例中负责受理该投诉的客服代表，请拟定解决投诉的基本步骤、撰写相应的应答话术并说明理由，填入下表2。

表2 客户异议处理

步骤 1:	
话术 1:	
步骤 2:	
话术 2:	

步骤 3:	
话术 3:	
.....	

### 3) 客户回访和关怀

通过跟踪处理，该客户的投诉已得到解决，请你通过电子邮件的方式向该客户编写一封关于针对此次投诉处理的回访邮件。邮件内容包括客户对此次投诉处理是否满意、是否有新的问题需要得到帮助等，字数要求 300 字左右。将邮件内容填入表 3。

表 3 客户回访邮件

邮件标题:	
邮件内容:	

## (2) 实施条件

硬件：计算机

软件：winxp\win7\win8 操作系统，Office2010 版本以上，Acdsee 图片浏览器，HyperSnap6.0 截图工具软件

## (3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

## (4) 评分标准

售后客户服务与管理评分卡

评价内容		配分	评分标准	考核得分
职业素养 (20分)		20分	着装得体, 言行举止端庄, 注意文明礼貌; (5分) 注重工作场所的6S管理, 爱护设施设备, 维护环境卫生; (5分) 遵守操作规程、操作纪律, 注意安全, 听从指挥, 服从管理; (5分) 沟通模拟中的用语礼貌, 注意措词与技巧, 体现职业素养。 (5分)	
工作任务 (95分)	客户投诉 分析	20分	客户投诉类型判断正确 5分	
			客户投诉处理思路清晰准确、文笔通顺、符合字数要求	18-20分
			客户投诉处理思路基本准确、无明显错误、文笔通顺、符合字数要求	13-18分
			客户投诉处理思路不准确、有明显错误、文笔不通顺	6-12分
			客户投诉处理思路不准确、有明显错误、文笔不通顺、字数不符合要求	0-5分
	客户投诉 处理	40分	处理客户投诉步骤详尽、话术合理、有技巧、针对性强、有恰当的投诉处理建议、整个过程礼节性强	36-40分
			处理客户投诉步骤完整、话术合理、有技巧、针对性强、整个过程礼节性强	30-35分
			处理客户投诉步骤完整、话术合理、具有针对性、整个过程有体现礼节性	24-29分
			处理客户投诉步骤不够完整、话术出现不合理、个别话术不具针对性、整个过程有体现礼节性	16-23分
			处理客户投诉步骤不够完整、话术出现不合理、个别话术不具针对性、整个过程未体现礼节性	9-15分
			处理客户投诉步骤不完整、话术多处出现不合理、话术不具针对性、整个过程都未体现礼节	0-8分
	客户关怀 回访	20分	客户回访电子邮件格式 5分, 按 0/1/2/3/4/5 分评分	
			客户回访电子邮件内容涵盖了要求的内容 5分, 按 0/1/2/3/4/5 分评分	
			语言通顺、礼节性强 5分, 按 0/1/2/3/4/5 分评分	
能结合客户的实际情况实时推介新的产品和服务 5分, 按 0/1/2/3/4/5 分评分				
合计		100分		

## 10. 试题编号：1-2-5，竞网科技售后客户服务与管理

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

湖南竞网科技有限公司是湖南最具竞争实力的互联网综合服务提供商之一。作为百度湖南地区总代理和百度（湖南）客户服务中心，公司一直秉承“服务创造价值”的经营理念，在业内同行中赢得了良好声誉。尽管如此，但对于一家服务数千家中小企业的公司而言，让客户满意仍不是一件容易的事情。以下是公司客服部客服经理亲自处理的一个客户投诉案例。

事情缘由：一天，公司的客户——某电子产品老板万先生怒气冲冲地打来电话反映：

①目前，客户的网站已经将近两个星期无法打开了，客户在百度的广告投放也停止了将近两个星期；

②因为临近年底，正是客户公司的销售旺季，所以损失非常大，要求赔偿在这段时间的损失；

③在此之前，客户已经提供相关资料，并早已传真给竞网的客服人员，但问题一直没有解决；

④要求网站马上打开。

#### 测试任务：

##### 1) 客户异议分析

按投诉的原因可以将客户的投诉划分为产品质量投诉、服务投诉、价格投诉、诚信投诉。本案例属于哪种类型投诉？针对这种投诉，客服处理客户异议的思路是什么？（字数要求在 150 字左右）将内容填入表 1。

表 1 客户异议分析

本案例属于哪种类型的投诉？
针对这种投诉，客服处理客户异议的思路是什么？

##### 2) 客户异议处理

通过了解，查证后客户投诉原因在于：

①客户的网站因为前期没有备案，有关部门对网站进行了关闭；

②客户目前已经提交了营业执照、身份证复印件等，但因客户对网络操作不熟练，并且不知道备案流程，竞网的技术人员负责协助其进行备案工作，目前正在审核过程中；

③有关部门的答复是 20 个工作日内完成处理。

如果你是本案例中负责受理该投诉的客服代表，请拟定解决投诉的基本步骤、撰写相应的应答话术并说明理由。填入下表 2。

表 2 客户异议处理

步骤 1:	
话术 1:	
步骤 2:	
话术 2:	
步骤 3:	
话术 3:	
.....	

### 3) 客户回访和关怀

通过两个星期的跟踪处理，该客户的异议已得到解决，请你通过电子邮件的方式向该客户编写一封关于针对此次异议处理的回访邮件。邮件内容包括客户对此次异议处理是否满意、是否有新的问题需要得到帮助等，字数要求 300 字左右，将邮件内容填入表 3。

表 3 客户回访邮件

邮件标题:	
邮件内容:	

## (2) 实施条件

硬件：计算机

软件：winxp\win7\win8 操作系统，Office2010 版本以上，Acdsee 图片浏览器，HyperSnap6.0 截图工具软件

## (3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

## (4) 评分标准

售后客户服务与管理评分卡

评价内容		配分	评分标准	考核得分
职业素养 (20分)		20分	着装得体, 言行举止端庄, 注意文明礼貌; (5分) 注重工作场所的6S管理, 爱护设施设备, 维护环境卫生; (5分) 遵守操作规程、操作纪律, 注意安全, 听从指挥, 服从管理; (5分) 沟通模拟中的用语礼貌, 注意措词与技巧, 体现职业素养。 (5分)	
工作任务 (95分)	客户投诉分析	20分	客户投诉类型判断正确 5分	
			客户投诉处理思路清晰准确、文笔通顺、符合字数要求	18-20分
			客户投诉处理思路基本准确、无明显错误、文笔通顺、符合字数要求	13-18分
			客户投诉处理思路不准确、有明显错误、文笔不通顺	6-12分
			客户投诉处理思路不准确、有明显错误、文笔不通顺、字数不符合要求	0-5分
	客户投诉处理	40分	处理客户投诉步骤详尽、话术合理、有技巧、针对性强、有恰当的投诉处理建议、整个过程礼节性强	36-40分
			处理客户投诉步骤完整、话术合理、有技巧、针对性强、整个过程礼节性强	30-35分
			处理客户投诉步骤完整、话术合理、具有针对性、整个过程有体现礼节性	24-29分
			处理客户投诉步骤不够完整、话术出现不合理、个别话术不具针对性、整个过程有体现礼节性	16-23分
			处理客户投诉步骤不够完整、话术出现不合理、个别话术不具针对性、整个过程未体现礼节性	9-15分
			处理客户投诉步骤不完整、话术多处出现不合理、话术不具针对性、整个过程都未体现礼节	0-8分
	客户关怀回访	20分	客户回访电子邮件格式 5分, 按 0/1/2/3/4/5 分评分	
			客户回访电子邮件内容涵盖了要求的内容 5分, 按 0/1/2/3/4/5 分评分	
语言通顺、礼节性强 5分, 按 0/1/2/3/4/5 分评分				
能结合客户的实际情况实时推介新的产品和服务 5分, 按 0/1/2/3/4/5 分评分				
合计		100分		

## 模块二 直播营销与运营

### 项目一 直播脚本与直播模拟

#### 1. 试题编号：2-1-1，完美日记直播间模拟

##### (1) 任务描述

##### 背景资料：

完美日记成立于 2016 年，是广州逸仙电子商务有限公司旗下品牌。品牌致力于打造新时代的欧莱雅，致力于探索欧美时尚趋势，同时结合亚洲女性面部和肌肤特点，研发一系列“高品质、精设计”的欧美时尚彩妆产品，实现年轻女性“享受色彩，享受生活”的愿望。

2016 年，来自哈佛大学的品牌创始人和英国时尚设计师在伦敦相遇，希望有机会把欧美彩妆风尚带回亚洲，在视觉形象上有所突破。完美日记从 T 台获取灵感，提炼时装周等元素和色彩，为年轻女性提供彩妆产品和美丽方案。

品牌理念：完美日记的品牌含义是 Unlimited beauty，美不设限。完美日记品牌理念倡导年轻一代不被外界标签束缚，而是努力地突破自我，积极地探索人生更多的可能性，遇见更优秀的自己。

##### 完美日记核心产品介绍：

产品	产品介绍	产品价格及福利
完美日记丝绒唇釉	灵感来自于贵族天鹅绒面料，色泽饱满，精致优雅，如打造高定礼服般，为你披上气场暖色。打造丰盈绒雾唇，服帖不拔干。	官方定价：59 元/支 直播间优惠价： 单支 49 元/支 双支 72 元 赠送：卸妆水小样+ 防晒霜小样
完美日记倾色暮光唇膏	完美日记倾色慕光唇膏，经典黑钻，独特钻切设计，包装简约而高级。哑光、柔雾、缎光三大经典质地，风格百变，十分出色。	官方定价： 59 元/支 直播间优惠价： 50 元/支 2 件 75 折，89 元。
敏感肌卸妆水	完美日记敏感肌卸妆水，白胖子系列，一抚净，清洁力升级；不伤肤，维生素 B5 及 15 种氨基酸；很安心，0 添加，产品经过第三	官方定价： 59 元/瓶 直播间优惠价： 49 元/瓶

	方检测。	三瓶立降 50 元。
--	------	------------

完美日记化妆品的价格还是比较亲民的，它的产品价格大多数都不超过 100 元，而且使用效果还非常好，打造出的时尚美妆非常精致，非常适合大众消费，而且它还具有国际潮流元素，每一款产品都是经过精心打造，融合了前沿时尚元素，在加上适合的价格，也让完美日记化妆品广受欢迎。

根据用户人群分析，使用完美日记最多的人群是 20-25 岁，其次是 25-30 岁人群，而超过 40 的人群使用的就很少了，所以完美日记还是非常适合年轻人使用的一个美妆品牌，这也跟完美日记的品牌理念吻合，它倡导年轻一代不被固有标签所束缚，倡导年轻人努力突破自我，积极探索人生更多可能性，从而打造更美丽的自己。

### 测试任务：

假设你是该品牌的直播主播，请设计和实施一次直播宣传活动，旨在推广该品牌的产品，并吸引更多的消费者。请根据以下提供的直播脚本框架创建一个详细的直播活动脚本，总字数在 200 字以上。在脚本完成后，你将需要根据自己设计的脚本进行一次 2 分钟左右的模拟直播演示。

#### 1) 直播活动脚本撰写

任务提示：

- (1) 请在 30 分钟内完成脚本的撰写
- (2) 脚本内容请遵照以下模版
- (3) 产品信息及福利优惠内容可以根据文本信息进行提炼，也可以根据生活经验进行适当自由发挥

直播脚本内容模板

开场互动	
产品基本介绍	
产品卖点介绍	

促单	
结束语	

## 2) 直播模拟测试

请结合刚刚撰写的直播脚本，进行一段 2 分钟左右的模拟直播，准备时间为 25 分钟。

任务提示：

- (1) 直播时长不低于 2 分钟
- (2) 直播内容需要与直播脚本相一致
- (1) 模拟直播过程中可以进行无实物的产品展示

### (2) 实施条件

硬件：计算机 a4 纸 黑笔

软件：win xp 及以上操作系统，Office2016 版本以上

### (3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成，其中脚本撰写部分 30 分钟，模拟直播演示部分 30 分钟。

### (5) 评分标准

评价内容		配分	评分标准		考核得分
职业素养 (20分)	职业道德	10分	服饰、行为文明得体，符合大众审美和欣赏习惯。5分。 遵守操作纪律，所有任务独立完成、诚实严谨 5分。		
	职业能力	10分	用语礼貌，注意措词与技巧，体现职业素养 5分。 能在规定时间内完成任务并其提交无误 5分。		
工作任务 (80分)	直播脚本策划	50分	总体字数达到 200 字以上。	10分	
			脚本遵循模板顺序，涵盖模板中提到的所有内容，且每个板块内容字数不少于 15 字。	10分	

分)			产品的名称、品类等基本信息介绍清楚	10分	
			有2个或2个以上的产品卖点介绍	10分	
			产品卖点提炼合理，且具有说服力和吸引力。	10分	
模拟直播测试	30分		直播内容与脚本内容相一致	10分	
			语言表达流畅，普通话发音标准	10分	
			直播时长达到2分钟以上	10分	
合计		100分			

## 2. 试题编号：2-1-2，良品铺子直播间模拟

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

良品铺子是一家集休闲食品研发、加工分装、零售服务的专业品牌连锁运营公司。2006年8月28日在湖北省武汉市武汉广场对面开立第一家门店，至2014年3月拥有门店数约1200家，涉及湖北、湖南、江西、四川四省，员工人数达到4000余人。良品铺子秉承着品质·快乐·家的企业核心价值观，坚持研发高品质产品，不断引进先进的经营管理思想。目前集团已形成覆盖肉类零食、坚果炒货、糖果糕点、果干果脯、素食山珍等多个品类、1400余种的产品组合，有效满足不同消费者群体在不同场景下的多元化休闲食品需求。

良品铺子主打高消费人群市场，将“好零食，挑良品”作为品牌传播诉求，从“产地严选、原料精选、匠心美味、品质工艺、严格品控、口味研发”六大方面为消费者精挑细选出高品质放心零食！

#### 良品铺子核心产品介绍：

产品	产品介绍	产品价格及福利
慢烘鲜果香系列-芒果干	“慢烘鲜果香”系列产品，经过四次冷暖风交替烘制后，芒果干表面才能达到表皮干爽、果肉柔韧、酸甜可口、果香四溢的美味境界。更重要的是，一颗芒果，从东南亚(越南和柬埔寨)枝头变成吃货手中的美味果干，仅需18至20天，顾客在良品铺子吃到的芒果干足够“最新鲜”。	售价：原价42.9元/500g，直播间售价29.9元/500g

<p>海盐开心果——健康升级，少添加少负担</p>	<p>“海盐坚果”，只加一点海盐的坚果。化繁为简，看上去简单却不然，海盐坚果从原辅料选、炒制到出厂检验，中间不下上百个环节。在最初的研发期间，仅海盐就尝试了数十种，最终定下了地中海海盐和澳洲雪花海盐作为主要辅料。这个系列产品的原料是来自伊朗的开心果，美国的扁桃仁，越南的腰果，在加工工艺上都保留了产品的原生态特点，按一定比例撒入海盐，原味不添加口感就足够好吃。</p>	<p>售价：原价 79.9 元/500g，直播间售价 59.9 元/500g</p>
<p>虾夷扇贝——只要北纬 39° 的鲜味</p>	<p>獐子岛的虾夷扇贝被誉为“国家地理标志保护产品”，在 1600 余平方公里的天然海洋牧场中野生野长，自然生长两年的扇贝拥有最佳的品相以及口感。良品铺子与时间赛跑，在短时之内完成对于扇贝的捕捞以及加工，即时锁住纯鲜风味，让大家享用到这份美味的海洋宝物。</p>	<p>售价：原价 18.9 元 45g, 直播间价格 13.2 元 45g</p>

### 测试任务：

假设你是该品牌的直播主播，请设计和实施一次直播宣传活动，旨在推广该品牌的产品，并吸引更多的消费者。请根据以下提供的直播脚本框架创建一个详细的直播活动脚本，总字数在 200 字以上。在脚本完成后，你将需要根据自己设计的脚本进行一次 2 分钟左右的模拟直播演示。

#### 1) 直播活动脚本撰写

任务提示：

- (1) 请在 30 分钟内完成脚本的撰写
- (2) 脚本内容请遵照以下模版
- (3) 产品信息及福利优惠内容可以根据文本信息进行提炼，也可以根据生活经验进行适当自由发挥

直播脚本内容模板

开场互动	
产品基本介绍	
产品卖点介绍	
促单	
结束语	

## 2) 直播模拟测试

请结合刚刚撰写的直播脚本，进行一段 2 分钟左右的模拟直播，准备时间为 25 分钟。

任务提示：

- (1) 直播时长不低于 2 分钟
- (2) 直播内容需要与直播脚本相一致
- (3) 模拟直播过程中可以进行无实物的产品展示

### (2) 实施条件

硬件：计算机 a4 纸 黑笔

软件：win xp 及以上操作系统，Office2016 版本以上

### (3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成，其中脚本撰写部分 30 分钟，模拟直播演示部分 30 分钟。

### (4) 评分标准

评价内容		配分	评分标准		考核得分
职业素养 (20分)	职业道德	10分	服饰、行为文明得体，符合大众审美和欣赏习惯。5分。 遵守操作纪律，所有任务独立完成、诚实严谨 5分。		
	职业能力	10分	用语礼貌，注意措词与技巧，体现职业素养 5分。 能在规定时间内完成任务并其提交无误 5分。		
工作任务 (80分)	直播脚本策划	50分	总体字数达到 200 字以上。	10分	
			脚本遵循模板顺序，涵盖模板中提到的所有内容，且每个板块内容字数不少于 15 字。	10分	
			产品的名称、品类等基本信息介绍清楚	10分	
			有 2 个或 2 个以上的产品卖点介绍	10分	
			产品卖点提炼合理，且具有说服力和吸引力。	10分	
	模拟直播测试	30分	直播内容与脚本内容相一致	10分	
			语言表达流顺，普通话发音标准	10分	
			直播时长达到 2 分钟以上	10分	
合计		100分			

### 3. 试题编号：2-1-3，无印良品直播间模拟

#### (1) 任务描述

##### 背景资料：

“无印良品(MUJI)”创始于日本，其本意是“没有商标与优质”。产品类别以日常用品为主。产品注重纯朴、简洁、环保、以人为本等理念，在包装与产品设计上皆无品牌标志。虽然极力淡化品牌意识，但它遵循统一设计理念所生产出来的产品无不诠释着“无印良品”的品牌形象，它所主张的自然、简约、质朴的生活方式也受到众多品位人士推崇。无印良品的最大特点就是极简。产品拿掉商标，省去不必要的设计，去除一切不必要的加工和色彩，简单到只剩素材和功能本身。除了店面招牌和纸袋上的标识之外，在所有商品中，顾客很难找到其品牌标记。在无印良品专卖店里，除了红色的“MUJI”方框，顾客几乎看不到任何鲜艳颜色，大多数产品的主色调都是白色、米色、蓝色或黑色。

在商品开发中，无印良品对设计、原材料、价格都制定了严格的规定。例如服装类要严格遵守无花纹、格纹、条纹等设计原则，颜色上只使用黑白相间、褐色、蓝色等，无论当年的流行色多么受欢迎，也决不出设计原则去开发商品。

为了环保和消费者健康，无印良品规定许多材料不得使用，如 PVC、特氟隆、甜菊、山梨酸等。在包装上，其样式也多采用透明和半透明，尽量从简。由于对环保再生材料的重视和将包装简化到最基本状态，无印良品也赢得了环境保护主义者的拥护。此外，无印良品从不进行商业广告宣传，就如木内正夫所说：“我们在产品设计上吸取了顶尖设计师的想法以及前卫的概念，这就起到了优秀广告的作用。我们生产的产品被不同消费群体所接受，这也为我们起到了宣传作用。”

有人认为，与其说无印良品是一个品牌，不如说它是一种生活的哲学。它不强调所谓的流行，而是以平实的价格将还原了商品价值的真实意义，并在似有若无的设计中，将产品升华至文化层面。如今，无印良品的产品种类已达到 6000 种左右，国际著名的财经杂志《福布斯》，也曾经将它评为全球最佳中型企业。

无印良品核心产品介绍：

产品	产品介绍	产品价格及福利
Muji 弹簧凝胶墨水笔	无印良品的文具是好用到出名的，特别是笔，盲买都不会出错的那种。笔头采用了防逆流设计，不易断水也不会产生爆墨的尴尬，书写相当流畅，主体采用了可再生材料，不易打滑，有多种颜色可选，替芯有 0.38 和 0.5 两款可选哦。	售价：原价 8 元一支，直播间售价 6 元/支。
无印良品无漂白化妆棉	柔软，无漂白，使用放心，价格便宜大碗，肉眼可见棉花籽，用来敷脸或者是卸妆都是极好的。百分百天然长纤维原色纯棉制成，一篇可以撕成 3~4 片用来敷脸，触感非常柔软，能填满肌肤表面凹凸，连鼻翼等死角都能擦得到，延展性极佳，比较好控制化妆水及乳液的用量。	售价：原价 27 元/包（200 片），直播间售价 19 元包（200 片）。
muji 家用静音香薰机	无印家家居系列中最出名的香薰机，白色外形很可爱，可以当做小夜灯和加湿机用，对提	售价：原价 550 元/台，直播间立减 50 元。

	<p>高睡眠质量、舒缓疲劳和防止皮肤干燥都很有用处。香薰机的灯光有两档可调节，雾化效果有四档可调节，内部水份不够时会自动关机保障安全，雾气是通过超声波扩散的，很细腻，有效改善房间内空气效果。</p>	
--	---	--

### 测试任务：

假设你是该品牌的直播主播，请设计和实施一次直播宣传活动，旨在推广该品牌的产品，并吸引更多的消费者。请根据以下提供的直播脚本框架创建一个详细的直播活动脚本，总字数在 200 字以上。在脚本完成后，你将需要根据自己设计的脚本进行一次 2 分钟左右的模拟直播演示。

#### 1) 直播活动脚本撰写

任务提示：

- (1) 请在 30 分钟内完成脚本的撰写
- (2) 脚本内容请遵照以下模版
- (3) 产品信息及福利优惠内容可以根据文本信息进行提炼，也可以根据生活经验进行适当自由发挥

直播脚本内容模板

<p>开场互动</p>	
<p>产品基本介绍</p>	
<p>产品卖点介绍</p>	
<p>促单</p>	

结束语	
-----	--

## 2) 直播模拟测试

请结合刚刚撰写的直播脚本，进行一段 2 分钟左右的模拟直播，准备时间为 25 分钟。

任务提示：

- (1) 直播时长不低于 2 分钟
- (2) 直播内容需要与直播脚本相一致
- (2) 模拟直播过程中可以进行无实物的产品展示

### (2) 实施条件

硬件：计算机 a4 纸 黑笔

软件：win xp 及以上操作系统，Office2016 版本以上

### (3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成，其中脚本撰写部分 30 分钟，模拟直播演示部分 30 分钟。

### (4) 评分标准

评价内容		配分	评分标准		考核得分
职业素养 (20分)	职业道德	10分	服饰、行为文明得体，符合大众审美和欣赏习惯。5分。 遵守操作纪律，所有任务独立完成、诚实严谨 5分。		
	职业能力	10分	用语礼貌，注意措词与技巧，体现职业素养 5分。 能在规定时间内完成任务并其提交无误 5分。		
工作任务 (80分)	直播脚本策划	50分	总体字数达到 200 字以上。	10分	
			脚本遵循模板顺序，涵盖模板中提到的所有内容，且每个板块内容字数不少于 15 字。	10分	
			产品的名称、品类等基本信息介绍清楚	10分	
			有 2 个或 2 个以上的产品卖点介绍	10分	
			产品卖点提炼合理，且具有说服力和吸引力。	10分	
	模拟直播测	30分	直播内容与脚本内容相一致		10分

试		语言表达流畅，普通话发音标准	10分	
		直播时长达到2分钟以上	10分	
合计	100分			

#### 4. 试题编号：2-1-4，螺霸王直播间模拟

##### (1) 任务描述

##### 背景资料：

广西螺霸王食品有限公司成立于2015年1月，是集研发、生产、销售于一体的全面型食品公司，为客户提供预包装螺蛳粉代理、直采、销售等线上线下服务。

公司执行柳州螺蛳粉行业领先的生产水准，自建柳州首个出口认证大米基地，产出的有机大米通过了非转基因检测。自建的米粉厂，具备广西目前最完善的一条自动化米粉生产线。

公司自有酸笋、酸豆角大型腌制厂，腐竹、鹌鹑蛋生产线，预包装自动化生产工艺及流水线，已实现螺蛳粉原材料的自给自足。始终坚持原材料本地化、标准化、可追溯生产流程，让消费者买到放心产品。

在2015年柳州大力发展螺蛳粉行业的背景下，螺霸王顺势而生，口碑和销量迅速崛起，成为第一批走向全国的螺蛳粉品牌。螺霸王获得最多的评价是用料实在，配料的种类和米粉的分量都不少，满满当当地垒在碗中，显得诚意十足。目前公司产品在全国1.6万个线下商超门店、50多家网商平台畅销。产品远销海外45个国家、15个跨境电商平台，独占海外螺蛳粉市场50%的份额。

##### 螺霸王核心产品介绍：

产品	产品介绍	产品价格及福利
原味螺蛳粉	原味螺蛳粉是螺霸王最受欢迎的一款，净重400克，除了酸笋、腐竹、酸豆角等经典配菜，还附赠两颗鹌鹑蛋，120g米粉对于大部分食客也很足够饱腹。螺霸王原味螺蛳粉分量多，但价格不高，与同类产品持平，各大电商平台均有出售，目前是全渠	售价：原价14元一包，直播间为5折，7元/包。

	道销量第一，成交额第一的螺蛳粉品牌。螺霸王的螺蛳粉的口味还是非常地道的，加浓的螺汤、鲜脆的酸笋、酥脆的腐竹、爽口的菌菇、紧实的鹌鹑蛋、顺滑的米粉等等，完美的组合到一起。汤浓味美，吃起来真的很过瘾，让人非常满意。	
免煮冲桶装螺蛳粉	6分钟即食，与水煮型螺蛳粉相比，桶装只需要用热水冲泡，随时随地可以畅快嗦粉。汤底更加浓郁，六小时慢火熬煮，甄选优质猪骨，鲜嫩石螺肉汤，十三种香料调配，传统米粉更加Q弹。可以适应加班、宿舍、旅途出行多种场景。	售价：原价10元/桶，直播间售价21.9元三桶。
番茄味螺蛳粉	浓郁番茄，酸香开胃，每一口都是自然番茄香。食材够，火候够，原料鲜，番茄口味，有滋有味。全国销量排名第一的番茄螺蛳粉。	售价：原价550元/台，直播间立减50元。

### 测试任务：

假设你是该品牌的直播主播，请设计和实施一次直播宣传活动，旨在推广该品牌的产品，并吸引更多的消费者。请根据以下提供的直播脚本框架创建一个详细的直播活动脚本，总字数在200字以上。在脚本完成后，你将需要根据自己设计的脚本进行一次2分钟左右的模拟直播演示。

#### 1) 直播活动脚本撰写

任务提示：

- (1) 请在30分钟内完成脚本的撰写
- (2) 脚本内容请遵照以下模版
- (3) 产品信息及福利优惠内容可以根据文本信息进行提炼，也可以根据生活经验进行适当自由发挥

直播脚本内容模板

开场互动	
产品基本介绍	
产品卖点介绍	
促单	
结束语	

## 2) 直播模拟测试

请结合刚刚撰写的直播脚本，进行一段 2 分钟左右的模拟直播，准备时间为 25 分钟。

任务提示：

- (1) 直播时长不低于 2 分钟
- (2) 直播内容需要与直播脚本相一致
- (3) 模拟直播过程中可以进行无实物的产品展示

### (2) 实施条件

硬件：计算机 a4 纸 黑笔

软件：win xp 及以上操作系统，Office2016 版本以上

### (3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成，其中脚本撰写部分 30 分钟，模拟直播演示部分 30 分钟。

### (4) 评分标准

评价内容		配分	评分标准		考核得分
职业素养 (20分)	职业道德	10分	服饰、行为文明得体，符合大众审美和欣赏习惯。5分。 遵守操作纪律，所有任务独立完成、诚实严谨 5分。		
	职业能力	10分	用语礼貌，注意措词与技巧，体现职业素养 5分。 能在规定时间内完成任务并其提交无误 5分。		
工作任务 (80分)	直播脚本策划	50分	总体字数达到 200 字以上。	10分	
			脚本遵循模板顺序，涵盖模板中提到的所有内容，且每个板块内容字数不少于 15 字。	10分	
			产品的名称、品类等基本信息介绍清楚	10分	
			有 2 个或 2 个以上的产品卖点介绍	10分	
			产品卖点提炼合理，且具有说服力和吸引力。	10分	
	模拟直播测试	30分	直播内容与脚本内容相一致	10分	
			语言表达流顺，普通话发音标准	10分	
			直播时长达到 2 分钟以上	10分	
合计		100分			

## 5. 试题编号：2-1-5，元气森林直播间模拟

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

元气森林是一家致力于为美好生活创造健康好产品的中国食品饮料企业。公司成立于 2016 年，以“整合全球资源为全球用户创造有爱的好产品”为企业愿景，先后荣获国家高新技术企业等称号。

目前，旗下拥有元气森林气泡水、燃茶、纤茶、满分果汁微气泡、外星人电解质水等系列产品，现已覆盖全国超 30 个省、市、自治区，并出口美国、日本、新加坡等 40 多个国家和地区。

#### 元气森林核心产品介绍：

产品	产品介绍	产品价格及福利
元气森林气泡水	气泡水是一种富含矿物质的纯净水，里面含有微量元素补充对矿物质的需求，保持人身体健康。气泡水有着清新的口感、细腻的气泡、不含糖，清凉爽口，	售价：官方售价 5 元/瓶，75 元/箱（15 瓶，单瓶 500ML），直播间售价 4 元/瓶，60 元/箱。

	<p>并且有多种口味，所以令现在的年轻人爱不释手，气泡水代替了多糖的饮料，因为它在不影响口感的情况下还减少了糖量的摄入利于减脂。气泡水中含有碳酸，在人体内能够形成二氧化碳，可以散发身体热量，利于减脂。“元气森林”品牌的一系列气泡水真正打造了“零糖、零脂、零卡”的概念，采用赤藓糖醇来取代白砂糖，能量系数为0KJ/g，在口中溶解时有凉爽感和甜味，同时不容易导致龋齿。零脂肪和零卡路里的特点，同样适合健身、控食的消费者的饮用。</p>	
元气满满乳茶	<p>「元气满满」乳茶是元气森林为年轻新世代打造的新式奶茶品牌。坚持使用好茶好奶、真材实料，打造现制级口感；牢牢拿捏卡路里，让奶茶也能低糖低脂。告别负罪感，轻松实现奶茶自由。</p>	<p>官方售价 10 元/瓶，80 元/箱（8 瓶，单瓶 440ML），直播间售价 8.8 元/瓶，70 元/箱。</p>
元气森林纤茶	<p>纤茶是元气森林出品的无糖草本植物茶，精选自然草本，调配独特清香，入口自然回甘。满足都市人群随时随地追寻健康的需求，让人们在忙碌之余，手边有一瓶能够滋润身心的即饮茶，从而减少束缚，达到轻盈自在、内外兼修的生活状态。其中，爆款玉米须茶，童年味觉记忆，精选玉米须、糙米、大麦，喝起来有淡淡的玉米清香，细品还有大麦茶的香醇口感。</p>	<p>官方售价 7 元/瓶，105 元/箱（15 瓶，单瓶 500ML），直播间售价 6.5 元/瓶，97.5 元/箱。</p>

## 测试任务：

假设你是该品牌的直播主播，请设计和实施一次直播宣传活动，旨在推广该品牌的产品，并吸引更多的消费者。请根据以下提供的直播脚本框架创建一个详细的直播活动脚本，总字数在 200 字以上。在脚本完成后，你将需要根据自己设计的脚本进行一次 2 分钟左右的模拟直播演示。

### 1) 直播活动脚本撰写

任务提示：

- (1) 请在 30 分钟内完成脚本的撰写
- (2) 脚本内容请遵照以下模版
- (3) 产品信息及福利优惠内容可以根据文本信息进行提炼，也可以根据生活经验进行适当自由发挥

直播脚本内容模板

开场互动	
产品基本介绍	
产品卖点介绍	
促单	
结束语	

### 2) 直播模拟测试

请结合刚刚撰写的直播脚本，进行一段 2 分钟左右的模拟直播，准备时间为 25 分钟。

任务提示：

- (1) 直播时长不低于 2 分钟
- (2) 直播内容需要与直播脚本相一致
- (4) 模拟直播过程中可以进行无实物的产品展示

## (2) 实施条件

硬件：计算机 a4 纸 黑笔

软件：win xp 及以上操作系统，Office2016 版本以上

## (3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成，其中脚本撰写部分 30 分钟，模拟直播演示部分 30 分钟。

## (4) 评分标准

评价内容		配分	评分标准		考核得分
职业素养 (20分)	职业道德	10分	服饰、行为文明得体，符合大众审美和欣赏习惯。5分。 遵守操作纪律，所有任务独立完成、诚实严谨 5分。		
	职业能力	10分	用语礼貌，注意措词与技巧，体现职业素养 5分。 能在规定时间内完成任务并其提交无误 5分。		
工作任务 (80分)	直播脚本策划	50分	总体字数达到 200 字以上。	10分	
			脚本遵循模板顺序，涵盖模板中提到的所有内容，且每个板块内容字数不少于 15 字。	10分	
			产品的名称、品类等基本信息介绍清楚	10分	
			有 2 个或 2 个以上的产品卖点介绍	10分	
			产品卖点提炼合理，且具有说服力和吸引力。	10分	
	模拟直播测试	30分	直播内容与脚本内容相一致	10分	
			语言表达流顺，普通话发音标准	10分	
			直播时长达到 2 分钟以上	10分	
合计		100分			

## 6. 试题编号：2-1-6，“双十一”电商节直播间模拟

### (1) 任务描述

**背景资料：**

双十一购物狂欢节，是指每年 11 月 11 日的网络促销日，源于淘宝商城（天猫）2009 年 11 月 11 日举办的网络促销活动，当时参与的商家数量和促销力度有限，但营业额远超预想的效果，于是 11 月 11 日成为天猫举办大规模促销活动的固定日期。双十一已成为中国电子商务行业的年度盛事，并且逐渐影响到国际电子商务行业。

某直播电商公司拟在 11 月 11 日来临之际开展一场双十一电商直播活动，以下为参与本次直播活动的产品介绍：

产品	产品介绍	产品价格及福利
戴森吸尘器	不受传统吸尘器的电线限制，随时随地想吸哪里都可以，而且可自由变换手持式和长杆式，因为吸尘器在设计时特意将机身重量平均分配，就算拿在手里也不会很沉或者控制不稳。这样房间犄角旮旯，平时难以清洁的死角都能一扫干净啦。无阻塞设计可以在保持强劲吸力的同时，有效过滤灰尘，排出清新空气。还配有多种毛刷，可清洁地板、毛毯、布艺家具，甚至是狗狗毛发。而且底部圆球形设计，可以不用来回拖拽吸尘器，轻轻一转手腕就能控制吸尘器了。这样的超强吸力，清洁时也非常省力，不用清洗滤网，可以直接将尘垢倒入垃圾桶，方便快捷多了。	售价：官方售价 3190 元，直播间售价 2999 元。
李宁超轻系列跑鞋	李宁 2022 年春季新品跑鞋，适应场景多，水泥路面，沥青路面，橡胶跑道都轻松拿捏，鞋如其名轻盈自在，一共有十种配色，鞋面加入了 3M 易去污特殊工艺，擦洗更方便。流线设计更时尚，同时风阻更小。同时，李宁超轻跑鞋的中底设计是自成一派，独树一帜，中控结构能为足部提供	售价：官方售价 378 元，直播间售价 299 元。

	有力支撑，舒适度高，动力回馈及时。	
南极人保暖内衣	南极人与美国杜邦公司的合作，率先研发出“棉+莱卡”保暖内衣，把木浆纤维引入保暖内衣中，开创了保暖内衣的舒适时代。首先包装精致，产品颜值高，无痕V领设计简洁大方；采用优质保暖面料，无痕裁切，层层磨毛，三层结构锁温，表面爽滑，如婴儿肌肤般亲肤舒适，良好的吸湿透气性能，弹力十足，胖瘦皆宜，久穿不变形，码号标准，非常合身，无束缚感，百搭款打底衣，无痕隐形，穿搭无忧。颜色款式多样，任你选择。	价格 29.9 元一套，直播间购买赠送冬季棉袜一双。

### 测试任务：

假设你是该公司的一名主播，请设计和实施一次 618 直播活动，旨在通过产品促销吸引更多的消费者。请根据以下提供的直播脚本框架创建一个详细的直播活动脚本，准备时间为 30 分钟，总字数在 200 字以上。在脚本完成后，你将需要根据自己设计的脚本进行一次 2 分钟左右的模拟直播演示，产品介绍可以根据文本信息进行提炼，也可以根据生活经验进行适当自由发挥，模拟直播过程中可以进行无实物的产品展示。

#### 1) 直播活动脚本撰写

任务提示：

- (1) 请在 30 分钟内完成脚本的撰写
- (2) 脚本内容请遵照以下模版
- (3) 产品信息及福利优惠内容可以根据文本信息进行提炼，也可以根据生活经验进行适当自由发挥

#### 直播脚本内容模板

开场互动	
------	--

产品基本介绍	
产品卖点介绍	
促单	
结束语	

## 2) 直播模拟测试

请结合刚刚撰写的直播脚本，进行一段 2 分钟左右的模拟直播，准备时间为 25 分钟。

任务提示：

- (1) 直播时长不低于 2 分钟
- (2) 直播内容需要与直播脚本相一致
- (5) 模拟直播过程中可以进行无实物的产品展示

### (2) 实施条件

硬件：计算机 a4 纸 黑笔

软件：win xp 及以上操作系统，Office2016 版本以上

### (3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成，其中脚本撰写部分 30 分钟，模拟直播演示部分 30 分钟。

### (4) 评分标准

评价内容	配分	评分标准	考核得分
------	----	------	------

职业素养 (20分)	职业道德	10分	服饰、行为文明得体，符合大众审美和欣赏习惯。5分。 遵守操作纪律，所有任务独立完成、诚实严谨 5分。	
	职业能力	10分	用语礼貌，注意措词与技巧，体现职业素养 5分。 能在规定时间内完成任务并其提交无误 5分。	
工作任务 (80分)	直播脚本策划	50分	总体字数达到 200 字以上。	10分
			脚本遵循模板顺序，涵盖模板中提到的所有内容，且每个板块内容字数不少于 15 字。	10分
			产品的名称、品类等基本信息介绍清楚	10分
			有 2 个或 2 个以上的产品卖点介绍	10分
			产品卖点提炼合理，且具有说服力和吸引力。	10分
	模拟直播测试	30分	直播内容与脚本内容相一致	10分
			语言表达流顺，普通话发音标准	10分
			直播时长达到 2 分钟以上	10分
合计	100分			

## 7. 试题编号：2-1-7，6.18 主题活动直播模拟

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

618 是中国电商的一年一度的促销节，起源于 2010 年，由京东推出，因为其日期是每年的 6 月 18 日，所以被称为“618”。这个节日已经成为中国消费者的一种购物狂欢节，各大电商平台都会参与其中，提供各种优惠和折扣。在这个购物节期间，各大电商平台会推出大量的优惠活动，包括限时折扣、满减、秒杀、优惠券等，各类商品都可以享受较大的折扣。

某直播电商公司拟在 6 月 18 日来临之际开展一场 618 电商直播活动，以下为参与本次直播活动的产品介绍：

产品	产品介绍	产品价格及福利
李宁国风运动卫衣	男女同款运动卫衣，宽松版型带来无边界感，包容年轻想象力，辅以运动落肩设计，解放身型，运动无界。前胸“中国”字	售价：官方售价 219 元，直播间售价 159 元。

	样，“中”字暗藏玄机，李宁标识蕴藏其中玩味间释放中国力量。抓绒卫衣布面料打造松软亲肤，舒适温暖。无惧凛冽寒意，暖度触手可及。	
南极人保暖棉袜	南极人棉袜有舒适弹力加宽袜口，不易对脚部血液循环造成压力，同时采用健康棉材质，质地细腻亲肤，穿着干爽透气，袜尖使用了饱满加固工艺，无束缚感，保护足尖免受摩擦上海，同时棉纤维结构有无数透气间隙，气体可内外自由流通。产品使用活性印染，色牢度高，不易褪色。	官方售价 10 元/双，直播间价格 19.9 元/3 双。
自嗨锅自热火锅	自嗨锅自热火锅是为都市年轻人打造有料、有颜、有趣、有味的自热锅系列，是传统火锅的文化继承者。正宗底料——厨王秘制：自嗨锅特聘重庆厨王王志忠先生为首席技术官，秉承 60 年技艺传承，使用地道配方，传世工序，精心为自嗨锅秘制了独家的火锅底料。正宗食材——原料原味：自嗨锅优选海内外生态原产地特色食材，通过 FD 宇航冻干技术保存食物中原有的营养和口感。正宗麻辣——尊重味蕾：自嗨锅独创嗨包，严选川西地区品质辣椒、花椒及藤椒，并保留其原样原味，让火锅达到最佳麻辣口感，保留火锅最真实的记忆。	官方售价 29.9 元/桶，179.4 元/箱（6 桶），直播间售价 23.8 元/桶，142.8 元/箱（6 桶）

测试任务：

假设你是该公司的一名主播，请设计和实施一次 618 直播活动，旨在通过产品促销吸引更多的消费者。请根据以下提供的直播脚本框架创建一个详细的直播活动脚本，准备时间为 30 分钟，总字数在 200 字以上。在脚本完成后，你将需要根据自己设计的脚本进行一次 2 分钟左右的模拟直播演示，产品介绍可以根据文本信息进行提炼，也可以根据生活经验进行适当自由发挥，模拟直播过程中可以进行无实物的产品展示。

### 1) 直播活动脚本撰写

任务提示：

- (1) 请在 30 分钟内完成脚本的撰写
- (2) 脚本内容请遵照以下模版
- (3) 产品信息及福利优惠内容可以根据文本信息进行提炼，也可以根据生活经验进行适当自由发挥

直播脚本内容模板

开场互动	
产品基本介绍	
产品卖点介绍	
促单	
结束语	

### 2) 直播模拟测试

请结合刚刚撰写的直播脚本，进行一段 2 分钟左右的模拟直播，准备时间为 25 分钟。

任务提示：

- (1) 直播时长不低于 2 分钟
- (2) 直播内容需要与直播脚本相一致
- (6) 模拟直播过程中可以进行无实物的产品展示

## (2) 实施条件

硬件：计算机 a4 纸 黑笔

软件：win xp 及以上操作系统，Office2016 版本以上

## (3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成，其中脚本撰写部分 30 分钟，模拟直播演示部分 30 分钟。

## (4) 评分标准

评价内容		配分	评分标准		考核得分
职业素养 (20分)	职业道德	10分	服饰、行为文明得体，符合大众审美和欣赏习惯。5分。 遵守操作纪律，所有任务独立完成、诚实严谨 5分。		
	职业能力	10分	用语礼貌，注意措词与技巧，体现职业素养 5分。 能在规定时间内完成任务并其提交无误 5分。		
工作任务 (80分)	直播脚本策划	50分	总体字数达到 200 字以上。	10分	
			脚本遵循模板顺序，涵盖模板中提到的所有内容，且每个板块内容字数不少于 15 字。	10分	
			产品的名称、品类等基本信息介绍清楚	10分	
			有 2 个或 2 个以上的产品卖点介绍	10分	
			产品卖点提炼合理，且具有说服力和吸引力。	10分	
	模拟直播测试	30分	直播内容与脚本内容相一致	10分	
			语言表达流顺，普通话发音标准	10分	
直播时长达到 2 分钟以上			10分		
合计		100分			

## 8. 试题编号：2-1-8，体育产品专场直播模拟

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

“全民健身 Let's go” 体育产品带货直播专场

从中国体育产业角度来看，在政策利好以及消费者对于体育需求增长的驱动下，中国体育消费市场前景巨大。2014年，国务院46号文件《关于加快发展体育产业促进体育消费的若干意见》出台，5万亿的体育产业目标加速了中国体育产业的发展，也带动了中国体育群众的消费热情。

消费者存在需求，意味着在商家眼中存在商机。伴随国内体育经济消费的热潮，无论是线上还是线下，体育零售市场都蕴含蓝海，越来越多的从业者进行探索。

某直播电商公司计划开展一场体育产品专场电商直播活动，以下为参与本次直播活动的产品介绍：

产品	产品介绍	产品价格及福利
李宁锋影速度型羽毛球拍	锋影900日与月MAX，以“日”、“月”为灵感元素，取光明之意，同时以“光”寓意球拍挥速之快。球拍整体采用高弹性碳纤维，其飞电加速系统，增强球拍的回弹性能，提高出球速度；搭配6.6mm灵控速弹中杆提升球拍回弹性能；拍框搭配高密度符合减震系统，击球时力量传导更为舒畅，击球力量得以全部释放，减少运动伤害。	售价：官方售价1424元，直播间售价1233元。
红双喜乒乓球	红双喜是一个运动器材品牌，诞生于1959年。该球拍为比赛专用球拍，双面反胶，击球稳，采用经典高弹套胶，能增强旋转摩擦力，提高控制力，回弹迅速，打出弧圈球。同时，手柄经过打磨，防滑吸汗，握杆舒适，不易脱手，底板采用了五层纯木，甄选天然原木材质，强化力量，出球速度快，轻松应对各种打法，非常适合初学者。	官方售价199元/副，直播间价格49.9元/副，赠送2枚乒乓球。

manduka 瑜伽垫	<p>Manduka 瑜伽垫在材质上分为 PVC 和天然橡胶两种，众所周知，天然橡胶环保性好，防滑性能强，但 Manduka 的 PVC 瑜伽垫不仅弹性和缓冲力表现出色，环保性和防滑性能也完全不输天然橡胶。</p> <p>manduka 瑜伽垫由德国生产制造，通过了 Oeko-Tex 认证，环保性和安全性有保证。采用顶级 1.4g/cm<sup>3</sup> 高密度 PVC 材质，缓冲力较普通 PVC 更好，有效保护脊椎、臀部、膝盖和胳膊肘部位。表层闭孔结构，抗湿滑不粘连，抗磨损能力表现出色，据官方数据，普通瑜伽练习者可使用 10000 次，即使是对耐用性要求极高的用户，Manduka 也能很好地满足其使用要求。</p>	官方售价 1799 元，直播间价格 1499 元，同时赠送一套同品牌瑜伽服。
-------------	---	--

### 测试任务：

假设你是该公司的一名主播，请设计和实施一次体育用品直播活动，旨在通过产品促销吸引更多的消费者。请根据以下提供的直播脚本框架创建一个详细的直播活动脚本，准备时间为 30 分钟，总字数在 200 字以上。在脚本完成后，你将需要根据自己设计的脚本进行一次 2 分钟左右的模拟直播演示，产品介绍可以根据文本信息进行提炼，也可以根据生活经验进行适当自由发挥，模拟直播过程中可以进行无实物的产品展示。

#### 1) 直播活动脚本撰写

任务提示：

- (1) 请在 30 分钟内完成脚本的撰写
- (2) 脚本内容请遵照以下模版
- (3) 产品信息及福利优惠内容可以根据文本信息进行提炼，也可以根据生活经验进行适当自由发挥

直播脚本内容模板

开场互动	
产品基本介绍	
产品卖点介绍	
促单	
结束语	

## 2) 直播模拟测试

请结合刚刚撰写的直播脚本，进行一段 2 分钟左右的模拟直播，准备时间为 25 分钟。

任务提示：

- (1) 直播时长不低于 2 分钟
- (2) 直播内容需要与直播脚本相一致
- (7) 模拟直播过程中可以进行无实物的产品展示

### (2) 实施条件

硬件：计算机 a4 纸 黑笔

软件：win xp 及以上操作系统，Office2016 版本以上

### (3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成，其中脚本撰写部分 30 分钟，模拟直播演示部分 30 分钟。

### (4) 评分标准

评价内容		配分	评分标准		考核得分
职业素养 (20分)	职业道德	10分	服饰、行为文明得体，符合大众审美和欣赏习惯。5分。 遵守操作纪律，所有任务独立完成、诚实严谨 5分。		
	职业能力	10分	用语礼貌，注意措词与技巧，体现职业素养 5分。 能在规定时间内完成任务并其提交无误 5分。		
工作任务 (80分)	直播脚本策划	50分	总体字数达到 200 字以上。	10分	
			脚本遵循模板顺序，涵盖模板中提到的所有内容，且每个板块内容字数不少于 15 字。	10分	
			产品的名称、品类等基本信息介绍清楚	10分	
			有 2 个或 2 个以上的产品卖点介绍	10分	
			产品卖点提炼合理，且具有说服力和吸引力。	10分	
	模拟直播测试	30分	直播内容与脚本内容相一致	10分	
			语言表达流畅，普通话发音标准	10分	
			直播时长达到 2 分钟以上	10分	
合计		100分			

## 9. 试题编号：2-1-9，夏日专场直播间模拟

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

炎炎夏日，飙升的温度点燃夏日商机：换季更要换风格，时令穿搭、夏季妆容被持续热议；连日高温也让防暑降温类产家居家装好物备受青睐；恰逢暑假来临，旅游需求大幅增长带动出行好物的销量攀升；夏季也是运动好时机，更多用户相聚在抖音电商直播间，享受“暴汗”的快乐。

某直播电商公司计划开展一场夏日专场电商直播活动，以下为参与本次直播活动的产品介绍：

产品	产品介绍	产品价格及福利
南极人冰丝防晒衣	百搭色系，远离粘腻夏日，轻盈防晒，不惧骄阳。高弹面料，自由伸展无束缚；拉链口袋，避免	官方售价 88 元/件，直播间价格 68 元/件。

	物品掉落；细密走线，冰丝面料材质，更舒适体验。出行即守护，高倍防晒，防晒指数为 UPF50+，阻隔紫外线 96%+。1 件顶 6 件（薄外套、防晒霜、防晒帽、防晒伞、防晒袖套）拒绝拖累。	
元气森林冰红茶	元气森林冰红茶是元气森林感受到国内消费者对更为健康的冰茶类产品的需求，所以希望能给大家提供更多选择。此次元气森林推出的冰茶共有两种口味：减糖版和 0 糖版。在原料选择上，采用斯里兰卡进口锡兰红茶，搭配整果榨取的安岳尤力克柠檬汁，在做到香气宜人的基础上，每瓶的维 C 含量超过三颗柠檬；口味方面，减糖版相比经典口味减少了 25% 的糖，但减糖不减口味。0 糖版用天然代糖赤藓糖醇代替砂糖，好喝无负担。	官方售价 10 元/瓶，150 元/箱（15 瓶，单瓶 450ML），直播间售价 9 元/瓶，135 元/箱。

### 测试任务：

假设你是该公司的一名主播，请设计和实施一次夏日主题直播活动，旨在通过产品促销吸引更多的消费者。请根据以下提供的直播脚本框架创建一个详细的直播活动脚本，准备时间为 30 分钟，总字数在 300 字以上。在脚本完成后，你将需要根据自己设计的脚本进行一次 3 分钟左右的模拟直播演示，产品介绍可以根据文本信息进行提炼，也可以根据生活经验进行适当自由发挥，模拟直播过程中可以进行无实物的产品展示。

#### 1) 直播活动脚本撰写

任务提示：

- (1) 请在 30 分钟内完成脚本的撰写
- (2) 脚本内容请遵照以下模版

(3) 产品信息及福利优惠内容可以根据文本信息进行提炼，也可以根据生活经验进行适当自由发挥

直播脚本内容模板

开场互动	
产品基本介绍	
产品卖点介绍	
促单	
结束语	

## 2) 直播模拟测试

请结合刚刚撰写的直播脚本，进行一段 2 分钟左右的模拟直播，准备时间为 25 分钟。

任务提示：

- (1) 直播时长不低于 2 分钟
- (2) 直播内容需要与直播脚本相一致
- (8) 模拟直播过程中可以进行无实物的产品展示

## (2) 实施条件

硬件：计算机 a4 纸 黑笔

软件：win xp 及以上操作系统，Office2016 版本以上

## (3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成，其中脚本撰写部分 30 分钟，模拟直播演示部分 30 分钟。

#### (4) 评分标准

评价内容		配分	评分标准		考核得分
职业素养 (20分)	职业道德	10分	服饰、行为文明得体，符合大众审美和欣赏习惯。5分。 遵守操作纪律，所有任务独立完成、诚实严谨 5分。		
	职业能力	10分	用语礼貌，注意措词与技巧，体现职业素养 5分。 能在规定时间内完成任务并其提交无误 5分。		
工作任务 (80分)	直播脚本策划	50分	总体字数达到 200 字以上。	10分	
			脚本遵循模板顺序，涵盖模板中提到的所有内容，且每个板块内容字数不少于 15 字。	10分	
			产品的名称、品类等基本信息介绍清楚	10分	
			有 2 个或 2 个以上的产品卖点介绍	10分	
			产品卖点提炼合理，且具有说服力和吸引力。	10分	
	模拟直播测试	30分	直播内容与脚本内容相一致	10分	
			语言表达流顺，普通话发音标准	10分	
			直播时长达到 2 分钟以上	10分	
合计	100分				

### 10. 试题编号：2-1-10，休闲食品专场直播模拟

#### (1) 任务描述

##### 背景资料：

因刚需、易耗、重复购买的特点，食品饮料与化妆品、服装、日化等快消品共同支撑起了直播电商的框架，其中休闲食品又因普适性强而成为首选项。

某直播电商公司计划开展一场休闲食品专场电商直播活动，以下为参与本次直播活动的产品介绍：

产品	产品介绍	产品价格及福利
网红麻薯	提子麻薯首先将麻薯做小，小到可以一口一个的程度，像吃零食一样；而后去除所有后天添加的糖分，只保留原材料自带的	售价：18 元/袋，直播间售价 15.9 元/袋。

	<p>微微甜；最后，核心风味的原料新西兰黄油容易产生腻感，因而加入了偏酸味的果干，起到提升口感的层次感与丰富度的作用。之所以将麻薯作为王牌主打产品，一个重要的原因是咀嚼感。这意味着，麻薯已经脱离了点心糕点的属性，而成为了一种休闲零食。这一转变，不仅使得麻薯产品更具有普适性，更拓展了麻薯的食用场景。作为休闲零食的麻薯，既可以在社交场景下与亲人、朋友、同事等一起分享，又可以在一个人追剧时享用。</p>	
<p>咸蛋黄糯米锅巴</p>	<p>这款咸蛋黄糯米锅巴，有着蟹香蛋黄味的：糯米的米香、咸蛋黄的咸香、蟹黄的鲜香……层层递进在口腔中释放。锅巴一面炸得金黄酥脆的糯米，另一面则裹满了沙沙绵绵的咸蛋黄，用料十足。而咸蛋黄可不一般，腌制足月的鸭蛋，蛋黄沙酥流油，经过细腻辗轧后还要混入鲜美的蟹黄。入口先是南陵优质糯米在口中炸裂的米香，接着涌上舌尖的是咸蛋黄的“细、嫩、松、沙”，呷呷嘴，一股鲜美的蟹黄香在唇齿间游走，回味无穷。</p>	<p>售价：18元 170g/盒， 直播间售价 15元 170g/盒。</p>
<p>肉松小贝</p>	<p>“肉松小贝是一款甜品届的新晋网红，属于中式甜品。其口感特点是蛋糕体松软，色拉酱和肉松足量。墨茉点心局的海苔肉松小贝，口感蓬松，中间夹了一层厚厚的沙拉酱，确实过瘾。品牌的肉松小贝是高约 8cm，厚度在 4cm 之间的，通体由丰厚的</p>	<p>售价：19元/袋，直播间售价 15.9元/袋。</p>

	<p>肉松、肉丝包裹的糕点，以小片海苔为点缀，中间夹杂乳白色的沙拉酱。淡淡的肉丝香味与沙拉酱的甜味很好地混合在了一起，整体糕体松软湿润，略油腻，但是一口下去很有满足感。因此肉松小贝销量很好，因为是现做现卖，很多顾客还会主动等待糕点出炉。</p>	
--	--	--

### 测试任务：

假设你是该公司的一名主播，请设计和实施一次休闲食品直播活动，旨在通过产品促销吸引更多的消费者。请根据以下提供的直播脚本框架创建一个详细的直播活动脚本，准备时间为 30 分钟，总字数在 200 字以上。在脚本完成后，你将需要根据自己设计的脚本进行一次 2 分钟左右的模拟直播演示，产品介绍可以根据文本信息进行提炼，也可以根据生活经验进行适当自由发挥，模拟直播过程中可以进行无实物的产品展示。

#### 1) 直播活动脚本撰写

任务提示：

- (1) 请在 30 分钟内完成脚本的撰写
- (2) 脚本内容请遵照以下模版
- (3) 产品信息及福利优惠内容可以根据文本信息进行提炼，也可以根据生活经验进行适当自由发挥

直播脚本内容模板

<p>开场互动</p>	
<p>产品基本介绍</p>	
<p>产品卖点介绍</p>	

促单	
结束语	

## 2) 直播模拟测试

请结合刚刚撰写的直播脚本，进行一段 2 分钟左右的模拟直播，准备时间为 25 分钟。

任务提示：

- (1) 直播时长不低于 2 分钟
- (2) 直播内容需要与直播脚本相一致
- (9) 模拟直播过程中可以进行无实物的产品展示

### (2) 实施条件

硬件：计算机 a4 纸 黑笔

软件：win xp 及以上操作系统，Office2016 版本以上

### (3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成，其中脚本撰写部分 30 分钟，模拟直播演示部分 30 分钟。

### (4) 评分标准

评价内容		配分	评分标准		考核得分
职业素养 (20分)	职业道德	10分	服饰、行为文明得体，符合大众审美和欣赏习惯。5分。 遵守操作纪律，所有任务独立完成、诚实严谨 5分。		
	职业能力	10分	用语礼貌，注意措词与技巧，体现职业素养 5分。 能在规定时间内完成任务并其提交无误 5分。		
工作任务 (80分)	直播脚本策划	50分	总体字数达到 200 字以上。	10分	
			脚本遵循模板顺序，涵盖模板中提到的所有内容，且每个板块内容字数不少于 15 字。	10分	
			产品的名称、品类等基本信息介绍清楚	10分	

			有 2 个或 2 个以上的产品卖点介绍	10 分	
			产品卖点提炼合理，且具有说服力和吸引力。	10 分	
	模拟直播测试	30 分	直播内容与脚本内容相一致	10 分	
			语言表达流畅，普通话发音标准	10 分	
			直播时长达到 2 分钟以上	10 分	
合计	100 分				

## 项目二 文案写作

### 1. 试题编号：2-2-1，娃哈哈咖位饮品广告文案写作

#### (1) 任务描述

##### 背景资料：

娃哈哈创建于 1987 年，在创始人宗庆后的领导下，现已发展成为一家集产品研发、生产、销售为一体的大型食品饮料企业集团，在中国 29 个省、市、自治区建有 80 多个生产基地，180 多家子公司，拥有员工 3 万名，企业规模和效益连续二十年处于行业领先地位。

##### 产品信息：



【产品类别】咖啡饮料

【产品口味】鲜萃拿铁、生椰拿铁

【产品特点】

鲜萃拿铁，添加新西兰奶源；生椰拿铁，添加了椰子果浆与椰子水。

选用云南高山地区阿拉比卡咖啡豆；

Q-Grader 品鉴师监制，SCA 咖啡专家主理品控；

德国 Probat 专业烘焙；

【饮用场景】办公学习、休闲玩乐、外出郊游等全场景。

【产品规格】280mL、350mL

##### 测试任务：

围绕产品特点，针对目标受众群，进行产品联想发散图梳理，并完成 3 条产品广告语及创意概述、1 篇产品长文案的创意写作，有效传达产品文化内涵。

### 具体任务内容：

①**产品联想发散词梳理**：根据产品信息，梳理出核心词，并以此进行联想发散，至少发散出 10 个关键词。

②**产品广告语创作**：根据提供的资料，创作 3 条语通俗易懂、创新性较强，具备较好的传播和推广力的产品广告语（字数不能超过 30 字），并分别阐述清楚其创意概述（字数不超过 50 字）。

③**产品长文案创作**：创作 1 篇主题明确，表达流畅，内容具有创新性，能阐述清楚品牌产品核心内涵的长文案。

长文案形式可以选品牌诗歌、品牌故事、品牌宣传引文等。品牌诗歌字数要求 100 字以上，品牌故事和品牌宣传引文等要求 200 字以上。

④**文档提交**：以 Word 文档的形式，将产品联想发散图、3 条广告语及创意概述、长文案全部编排在一个文档中，统一提交。

### （2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，一个场地另配两台打印机	必备
人员	每个场地配备监考人员 2 名	必备

### （3）考核时量

本试题考核时间为 60 分钟。

### （4）评分标准

评价内容	配分	考核点	备注	考核得分
职业素养 (20 分)	20	遵守作业纪律、独立完成任务。(4 分) 文案不违背职业道德与营销伦理。(8 分) 文字内容专业规范，未使用相关法律法规涉及的违禁词和不便于大众理解的网络用语。(6 分) 能在规定时间内完成文案撰写任务。(2 分)		
作品 (80 分)	卷容 格式	2	文字整体编排工整清楚、标题统一用微软雅黑三号字，正文用宋体四号字。	
		2	文件命名正确	
		2	提交 WORD 文件	
	联想 发散	5	梳理出 1 个核心词（若表达内容不具体，得分减半）	
		10	10 个关键词（关键词记 1 分/个，若词内容表达不具体，得分相应减半）	
广告 语	24	创作 3 条语通俗易懂，有明显产品特征，朗朗上口的广告语（每条广告语记 8 分。单条打分标准：表达规		

			范、无明显语病、错别字和标点记 2 分，明确表达产品特征记 4 分，篇幅 20 字以内记 2 分)		
	广告语	6	分别阐述 3 条广告语的创意概述。(每条概述记 2 分。单条概述打分标准：无明显语病、错别字和标点记 1 分，内容阐述逻辑清楚，主题明确，有一定的新颖度记 1.5 分，篇幅 30 字以内记 0.5 分)		
	长文案	5	文案主题明确，创作一个有亮点的标题。		
		20	匹配标题，编写一段主题明确，表达流畅，内容具有创新性，能阐述清楚品牌产品核心内涵的长文案长文案形式可以选品牌诗歌、品牌故事、品牌宣传引文等。(无明显语病、错别字和标点记 5 分，表达流畅、逻辑清晰记 6 分，主题明确记 6 分，表达有新意记 3 分)		
		4	品牌诗歌字数要求 100 字以上，品牌故事和品牌宣传引文等要求 200 字以上(字数不达标不计分)		
	小计		100 分		

## 2. 试题编号：2-2-2，奥美生活洗脸巾广告文案写作

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

深圳奥美生活科技有限公司是奥美医疗用品股份有限公司旗下负责国内消费品业务的子公司，主营洗脸巾、湿巾、卸妆湿巾、酒精湿巾、创意口罩等产品，在京东自营、天猫、云集、屈臣氏、爱婴室、小飞象等渠道进行销售。

#### 产品信息：



#### 【主推卖点】

加厚加大；

100%天然植物纤维，通过第三方检测机构皮肤刺激测试；

AB 两面设计，A 面 3D 立体珍珠纹，B 面平纹

医疗用品生产环境中生产

#### 测试任务：

围绕产品特点，针对目标受众群，进行产品联想发散图梳理，并完成 3 条产品广告语及创意概述、1 篇产品长文案的创意写作，有效传达产品文化内涵。

#### 具体任务内容：

①**产品联想发散词梳理：**根据产品信息，梳理出核心词，并以此进行联想发散，至少发散出 10 个关键词。

②**产品广告语创作：**根据提供的资料，创作 3 条语通俗易懂、创新性较强，具备较好的传播和推广力的产品广告语（字数不能超过 30 字），并分别阐述清楚其创意概述（字数不超过 50 字）。

③**产品长文案创作：**创作 1 篇主题明确，表达流畅，内容具有创新性，能阐述清楚

品牌产品核心内涵的长文案。

长文案形式可以选品牌诗歌、品牌故事、品牌宣传引文等。品牌诗歌字数要求 100 字以上，品牌故事和品牌宣传引文等要求 200 字以上。

④**文档提交**：以 Word 文档的形式，将产品联想发散图、3 条广告语及创意概述、长文案全部编排在一个文档中，统一提交。

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，一个场地另配两台打印机	必备
人员	每个场地配备监考人员 2 名	必备

## (3) 考核时量

本试题考核时间为 60 分钟。

## (4) 评分标准

评价内容	配分	考核点	备注	考核得分
职业素养 (20 分)	20	遵守作业纪律、独立完成任务。(4 分) 文案不违背职业道德与营销伦理。(8 分) 文字内容专业规范，未使用相关法律法规涉及的违禁词和不便于大众理解的网络用语。(6 分) 能在规定时间内完成文案撰写任务。(2 分)		
作品 (80 分)	卷容 格式	2	文字整体编排工整清楚、标题统一用微软雅黑三号字，正文用宋体四号字。	
		2	文件命名正确	
		2	提交 WORD 文件	
	联想 发散	5	梳理出 1 个核心词（若表达内容不具体，得分减半）	
		10	10 个关键词（关键词记 1 分/个，若词内容表达不具体，得分相应减半）	
	广告 语	24	创作 3 条语通俗易懂，有明显产品特征，朗朗上口的广告语（每条广告语记 8 分。单条打分标准：表达规范、无明显语病、错别字和标点记 2 分，明确表达产品特征记 4 分，篇幅 20 字以内记 2 分）	
6		分别阐述 3 条广告语的创意概述。（每条概述记 2 分。单条概述打分标准：无明显语病、错别字和标点记 1 分，内容阐述逻辑清楚，主题明确，有一定的新颖度记 1.5 分，篇幅 30 字以内记 0.5 分）		

	长文案	5	文案主题明确，创作一个有亮点的标题。		
		20	匹配标题，编写一段主题明确，表达流畅，内容具有创新性，能阐述清楚品牌产品核心内涵的长文案长文案形式可以选品牌诗歌、品牌故事、品牌宣传引文等。 (无明显语病、错别字和标点记 5 分，表达流畅、逻辑清晰记 6 分，主题明确记 6 分，表达有新意记 3 分)		
		4	品牌诗歌字数要求 100 字以上，品牌故事和品牌宣传引文等要求 200 字以上 (字数不达标不计分)		
小计			100 分		

### 3. 试题编号：2-2-3，京东母婴生活馆广告文案写作

#### (1) 任务描述

##### 背景资料：

京东零售集团新通路事业部成立于 2015 年 12 月 16 日，重构零售的成本、效率和体验。京东新通路聚焦供应端与零售端的升级，与品牌商、渠道商共同构建全渠道供应网，同时赋能线下便利店、烟酒店、母婴店、餐饮店等。京东母婴生活馆是对线下母婴店的升级项目，主营孕婴童零售及服务业务，

##### 产品信息：

【经营理念】关爱新生、陪伴成长

【特色】智能零售+育婴服务+互动体验

【服务配套】京东母婴生活馆集购物、娱乐、教育等功能于一体，有的店已配备儿童游乐、水育等门店配套服务，产后修复、小儿推拿、育婴师国家认证差异化服务也将陆续引入。

##### 测试任务：

围绕产品特点，针对目标受众人群，进行产品联想发散图梳理，并完成 3 条产品广告语及创意概述、1 篇产品长文案的创意写作，有效传达产品文化内涵。

##### 具体任务内容：

①**产品联想发散词梳理：**根据产品信息，梳理出核心词，并以此进行联想发散，至少发散出 10 个关键词。

②**产品广告语创作：**根据提供的资料，创作 3 条语通俗易懂、创新性较强，具备较好的传播和推广力的产品广告语（字数不能超过 30 字），并分别阐述清楚其创意概述（字数不超过 50 字）。

③**产品长文案创作：**创作 1 篇主题明确，表达流畅，内容具有创新性，能阐述清楚品牌产品核心内涵的长文案。

长文案形式可以选品牌诗歌、品牌故事、品牌宣传引文等。品牌诗歌字数要求 100 字以上，品牌故事和品牌宣传引文等要求 200 字以上。

④**文档提交：**以 Word 文档的形式，将产品联想发散图、3 条广告语及创意概述、长文案全部编排在一个文档中，统一提交。

#### (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，一个场地另配两台打印机	必备
人员	每个场地配备监考人员 2 名	必备

### (3) 考核时量

本试题考核时间为 60 分钟。

### (4) 评分标准

评价内容	配分	考核点	备注	考核得分
职业素养 (20 分)	20	遵守作业纪律、独立完成任务。(4 分) 文案不违背职业道德与营销伦理。(8 分) 文字内容专业规范,未使用相关法律法规涉及的违禁词和不便于大众理解的网络用语。(6 分) 能在规定时间内完成文案撰写任务。(2 分)		
作品 (80 分)	卷容 格式	2	文字整体编排工整清楚、标题统一用微软雅黑三号字,正文用宋体四号字。	
		2	文件命名正确	
		2	提交 WORD 文件	
	联想 发散	5	梳理出 1 个核心词(若表达内容不具体,得分减半)	
		10	10 个关键词(关键词记 1 分/个,若词内容表达不具体,得分相应减半)	
	广告 语	24	创作 3 条语通俗易懂,有明显产品特征,朗朗上口的广告语(每条广告语记 8 分。单条打分标准:表达规范、无明显语病、错别字和标点记 2 分,明确表达产品特征记 4 分,篇幅 20 字以内记 2 分)	
		6	分别阐述 3 条广告语的创意概述。(每条概述记 2 分。单条概述打分标准:无明显语病、错别字和标点记 1 分,内容阐述逻辑清楚,主题明确,有一定的新颖度记 1.5 分,篇幅 30 字以内记 0.5 分)	
	长文 案	5	文案主题明确,创作一个有亮点的标题。	
		20	匹配标题,编写一段主题明确,表达流畅,内容具有创新性,能阐述清楚品牌产品核心内涵的长文案长文案形式可以选品牌诗歌、品牌故事、品牌宣传引文等。(无明显语病、错别字和标点记 5 分,表达流畅、逻辑清晰记 6 分,主题明确记 6 分,表达有新意记 3 分)	
		4	品牌诗歌字数要求 100 字以上,品牌故事和品牌宣传引文等要求 200 字以上(字数不达标不计分)	
小计		100 分		

#### 4. 试题编号：2-2-4，一叶子烟酰胺熬夜精华液广告文案写作

##### (1) 任务描述

###### 背景资料：

一叶子，植物科技护肤品牌，以天然植物的新鲜能量为基础，将植萃活性成分与尖端植物科技相结合。2020年，一叶子品牌全新升级，将继续以新鲜有趣、新潮科技、自然有力的全新品牌调性持续加码年轻市场，品类覆盖洁面、爽肤水、乳液、精华、面霜、眼霜、面膜、防晒及身体护理，为用户提供新鲜有效护肤的体验，量肤定制，满足各种肌肤需求。

###### 产品信息：



###### 【产品功效】

- 提亮：99.9%高纯度烟酰胺，去黄提亮，淡化皮肤表面瑕疵；
- 维稳：南非姜根提取物，稳定肌肤；库拉索芦荟提取物，镇定舒缓；
- 滋润：微晶花瓣“锁鲜”，4D透明质酸+活性植物提取物

###### 测试任务：

围绕产品特点，针对目标受众群，进行产品联想发散图梳理，并完成3条产品广告语及创意概述、1篇产品长文案的创意写作，有效传达产品文化内涵。

###### 具体任务内容：

①**产品联想发散词梳理**：根据产品信息，梳理出核心词，并以此进行联想发散，至少发散出10个关键词。

②**产品广告语创作**：根据提供的资料，创作3条语通俗易懂、创新性较强，具备较

好的传播和推广力的产品广告语（字数不能超过 30 字），并分别阐述清楚其创意概述（字数不超过 50 字）。

**③产品长文案创作：**创作 1 篇主题明确，表达流畅，内容具有创新性，能阐述清楚品牌产品核心内涵的长文案。

长文案形式可以选品牌诗歌、品牌故事、品牌宣传引文等。品牌诗歌字数要求 100 字以上，品牌故事和品牌宣传引文等要求 200 字以上。

**④文档提交：**以 Word 文档的形式，将产品联想发散图、3 条广告语及创意概述、长文案全部编排在一个文档中，统一提交。

## （2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，一个场地另配两台打印机	必备
人员	每个场地配备监考人员 2 名	必备

## （3）考核时量

本试题考核时间为 60 分钟。

## （4）评分标准

评价内容	配分	考核点	备注	考核得分
职业素养 (20 分)	20	遵守作业纪律、独立完成任务。(4 分) 文案不违背职业道德与营销伦理。(8 分) 文字内容专业规范，未使用相关法律法规涉及的违禁词和不便于大众理解的网络用语。(6 分) 能在规定时间内完成文案撰写任务。(2 分)		
作品 (80 分)	卷容 格式	2	文字整体编排工整清楚、标题统一用微软雅黑三号字，正文用宋体四号字。	
		2	文件命名正确	
		2	提交 WORD 文件	
	联想 发散	5	梳理出 1 个核心词（若表达内容不具体，得分减半）	
		10	10 个关键词（关键词记 1 分/个，若词内容表达不具体，得分相应减半）	
广告 语	24	创作 3 条语通俗易懂，有明显产品特征，朗朗上口的广告语（每条广告语记 8 分。单条打分标准：表达规范、无明显语病、错别字和标点记 2 分，明确表达产品特征记 4 分，篇幅 20 字以内记 2 分）		

		6	分别阐述 3 条广告语的创意概述。(每条概述记 2 分。单条概述打分标准：无明显语病、错别字和标点记 1 分，内容阐述逻辑清楚，主题明确，有一定的新颖度记 1.5 分，篇幅 30 字以内记 0.5 分)		
	长文案	5	文案主题明确，创作一个有亮点的标题。		
		20	匹配标题，编写一段主题明确，表达流畅，内容具有创新性，能阐述清楚品牌产品核心内涵的长文案长文案形式可以选品牌诗歌、品牌故事、品牌宣传引文等。(无明显语病、错别字和标点记 5 分，表达流畅、逻辑清晰记 6 分，主题明确记 6 分，表达有新意记 3 分)		
		4	品牌诗歌字数要求 100 字以上，品牌故事和品牌宣传引文等要求 200 字以上(字数不达标不计分)		
小计			100 分		

## 5. 试题编号：2-2-5，云南白药口腔治愈礼盒广告文案写作

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

云南白药发展至今已有 120 年的历史，培养国人科学周全护理口腔的使用习惯，同时提升国人口腔健康品质，进一步引领口腔健康生活新方式。

#### 产品信息：



#### 【礼盒内容物及产品功效】

##### 牙膏：云南白药牙膏劲爽薄荷香型

减轻牙龈出血、舒缓牙龈疼痛

独含云南白药活性成分、呵护牙釉质，修护口腔黏膜损伤

全新口感，前调薄荷香，中调劲爽清香，后调甘草香

##### 牙刷：云南白药云感彩虹牙刷

为脆弱敏感口腔设计，在口腔溃疡、牙龈疼痛时期也不会刺激口腔。

全身包胶设计；

超 90 度弯曲高弹刷颈；

三重分区刷毛设计：分区护龈、清洁盲区

##### 漱口水：云南白药盐系漱口水夏沫海风

深层清洁

清新养龈，12h 清新口气

0 酒精、0 蔗糖、0 色素，不辣口

#### 测试任务：

围绕产品特点，可以套盒为主题或是任选其中一款产品，针对目标受众群，进行产品联想发散图梳理，并完成 3 条产品广告语及创意概述、1 篇产品长文案的创意写作，有效传达产品文化内涵。

#### 具体任务内容：

①**产品联想发散词梳理**：根据产品信息，梳理出核心词，并以此进行联想发散，至少发散出 10 个关键词。

②**产品广告语创作**：根据提供的资料，创作 3 条语通俗易懂、创新性较强，具备较好的传播和推广力的产品广告语（字数不能超过 30 字），并分别阐述清楚其创意概述（字数不超过 50 字）。

③**产品长文案创作**：创作 1 篇主题明确，表达流畅，内容具有创新性，能阐述清楚品牌产品核心内涵的长文案。

长文案形式可以选品牌诗歌、品牌故事、品牌宣传引文等。品牌诗歌字数要求 100 字以上，品牌故事和品牌宣传引文等要求 200 字以上。

④**文档提交**：以 Word 文档的形式，将产品联想发散图、3 条广告语及创意概述、长文案全部编排在一个文档中，统一提交。

## （2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，一个场地另配两台打印机	必备
人员	每个场地配备监考人员 2 名	必备

## （3）考核时量

本试题考核时间为 60 分钟。

## （4）评分标准

评价内容	配分	考核点	备注	考核得分
职业素养 (20 分)	20	遵守作业纪律、独立完成任务。(4 分) 文案不违背职业道德与营销伦理。(8 分) 文字内容专业规范，未使用相关法律法规涉及的违禁词和不便于大众理解的网络用语。(6 分) 能在规定时间内完成文案撰写任务。(2 分)		
作品 (80 分)	卷容 格式	2	文字整体编排工整清楚、标题统一用微软雅黑三号字，正文用宋体四号字。	
		2	文件命名正确	
		2	提交 WORD 文件	
	联想 发散	5	梳理出 1 个核心词（若表达内容不具体，得分减半）	
		10	10 个关键词（关键词记 1 分/个，若词内容表达不具体，得分相应减半）	
	广告 语	24	创作 3 条语通俗易懂，有明显产品特征，朗朗上口的广告语（每条广告语记 8 分。单条打分标准：表达规范、无明显语病、错别字和标点记 2 分，明确表达产	

			品特征记 4 分，篇幅 20 字以内记 2 分)		
		6	分别阐述 3 条广告语的创意概述。(每条概述记 2 分。单条概述打分标准：无明显语病、错别字和标点记 1 分，内容阐述逻辑清楚，主题明确，有一定的新颖度记 1.5 分，篇幅 30 字以内记 0.5 分)		
	长文案	5	文案主题明确，创作一个有亮点的标题。		
		20	匹配标题，编写一段主题明确，表达流畅，内容具有创新性，能阐述清楚品牌产品核心内涵的长文案长文案形式可以选品牌诗歌、品牌故事、品牌宣传引文等。(无明显语病、错别字和标点记 5 分，表达流畅、逻辑清晰记 6 分，主题明确记 6 分，表达有新意记 3 分)		
		4	品牌诗歌字数要求 100 字以上，品牌故事和品牌宣传引文等要求 200 字以上(字数不达标不计分)		
小计			100 分		

## 6. 试题编号：2-2-6，优衣库 UT 系列广告文案写作

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

优衣库（UNIQLO）是全球知名服饰零售企业，秉承 LifeWear 服适人生理念，始终以服务消费者为首位，全心全意向所有人提供优质服装和服务，给人们的生活带去舒适，快乐和幸福感。

#### 产品信息：

**【UT 理念】**与年轻消费者一起共创，以 UT me!（优衣库定制 UT 服务）作为一个聚拢年轻人的文化平台，结合中国年轻人和本地创意，用年轻人欣赏的本地文化特征去放大以 UT me 的形象和创造设计内容。

#### **【核心卖点】**

UT 是时代文化下的产物，精选上千种全球流行文化与艺术、音乐、动漫、电影、游戏等丰富内容，畅销全球十年，是优衣库经久不衰的经典文创产品。





### 测试任务：

围绕产品特点，可以套盒为主题或是任选其中一款产品，针对目标受众群，进行产品联想发散图梳理，并完成 3 条产品广告语及创意概述、1 篇产品长文案的创意写作，有效传达产品文化内涵。

### 具体任务内容：

①**产品联想发散词梳理：**根据产品信息，梳理出核心词，并以此进行联想发散，至少发散出 10 个关键词。

②**产品广告语创作：**根据提供的资料，创作 3 条语通俗易懂、创新性较强，具备较好的传播和推广力的产品广告语（字数不能超过 30 字），并分别阐述清楚其创意概述（字数不超过 50 字）。

③**产品长文案创作：**创作 1 篇主题明确，表达流畅，内容具有创新性，能阐述清楚品牌产品核心内涵的长文案。

长文案形式可以选品牌诗歌、品牌故事、品牌宣传引文等。品牌诗歌字数要求 100 字以上，品牌故事和品牌宣传引文等要求 200 字以上。

④**文档提交：**以 Word 文档的形式，将产品联想发散图、3 条广告语及创意概述、长文案全部编排在一个文档中，统一提交。

### (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，一个场地另配两台打印机	必备
人员	每个场地配备监考人员 2 名	必备

### (3) 考核时量

本试题考核时间为 60 分钟。

#### (4) 评分标准

评价内容		配分	考核点	备注	考核得分
职业素养 (20分)		20	遵守作业纪律、独立完成任务。(4分) 文案不违背职业道德与营销伦理。(8分) 文字内容专业规范,未使用相关法律法规涉及的违禁词和不便于大众理解的网络用语。(6分) 能在规定时间内完成文案撰写任务。(2分)		
作品 (80分)	卷容 格式	2	文字整体编排工整清楚、标题统一用微软雅黑三号字,正文用宋体四号字。		
		2	文件命名正确		
		2	提交WORD文件		
	联想 发散	5	梳理出1个核心词(若表达内容不具体,得分减半)		
		10	10个关键词(关键词记1分/个,若词内容表达不具体,得分相应减半)		
	广告 语	24	创作3条语通俗易懂,有明显产品特征,朗朗上口的广告语(每条广告语记8分。单条打分标准:表达规范、无明显语病、错别字和标点记2分,明确表达产品特征记4分,篇幅20字以内记2分)		
		6	分别阐述3条广告语的创意概述。(每条概述记2分。单条概述打分标准:无明显语病、错别字和标点记1分,内容阐述逻辑清楚,主题明确,有一定的新颖度记1.5分,篇幅30字以内记0.5分)		
	长文 案	5	文案主题明确,创作一个有亮点的标题。		
		20	匹配标题,编写一段主题明确,表达流畅,内容具有创新性,能阐述清楚品牌产品核心内涵的长文案长文案形式可以选品牌诗歌、品牌故事、品牌宣传引文等。(无明显语病、错别字和标点记5分,表达流畅、逻辑清晰记6分,主题明确记6分,表达有新意记3分)		
		4	品牌诗歌字数要求100字以上,品牌故事和品牌宣传引文等要求200字以上(字数不达标不计分)		
小计			100分		

## 7. 试题编号：2-2-7，小迷糊鲜颜多效小彩膜面膜广告文案写作

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

小迷糊品牌主打产品为面膜。它汲取大自然的植物能量，为肌肤细胞充沛补水；给肌肤做减法，还原本真。

#### 产品信息：



【产品调性】时尚、新奇、有趣

【产品定位】膜布自带功效的天然彩色面膜

#### 【产品特点】

天然植物原材融入膜布之中，令膜布自带护肤功效；  
结合高效成分配方，组成双重护肤效果。

#### 【产品功效】

白茶膜布+Sebaryl FL LS 9088（复合控油成分）——平衡控油

山茶花膜布+玻尿酸——水养润肤

绿茶膜布+烟酰胺——焕肤提亮

#### 测试任务：

围绕产品特点，可以套盒为主题或是任选其中一款产品，针对目标受众群，进行产品联想发散图梳理，并完成3条产品广告语及创意概述、1篇产品长文案的创意写作，有效传达产品文化内涵。

#### 具体任务内容：

①**产品联想发散词梳理：**根据产品信息，梳理出核心词，并以此进行联想发散，至少发散出10个关键词。

②**产品广告语创作：**根据提供的资料，创作3条语通俗易懂、创新性较强，具备较

好的传播和推广力的产品广告语（字数不能超过 30 字），并分别阐述清楚其创意概述（字数不超过 50 字）。

**③产品长文案创作：**创作 1 篇主题明确，表达流畅，内容具有创新性，能阐述清楚品牌产品核心内涵的长文案。

长文案形式可以选品牌诗歌、品牌故事、品牌宣传引文等。品牌诗歌字数要求 100 字以上，品牌故事和品牌宣传引文等要求 200 字以上。

**④文档提交：**以 Word 文档的形式，将产品联想发散图、3 条广告语及创意概述、长文案全部编排在一个文档中，统一提交。

## （2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，一个场地另配两台打印机	必备
人员	每个场地配备监考人员 2 名	必备

## （3）考核时量

本试题考核时间为 60 分钟。

## （4）评分标准

评价内容	配分	考核点	备注	考核得分
职业素养 (20 分)	20	遵守作业纪律、独立完成任务。(4 分) 文案不违背职业道德与营销伦理。(8 分) 文字内容专业规范，未使用相关法律法规涉及的违禁词和不便于大众理解的网络用语。(6 分) 能在规定时间内完成文案撰写任务。(2 分)		
作品 (80 分)	卷容 格式	2	文字整体编排工整清楚、标题统一用微软雅黑三号字，正文用宋体四号字。	
		2	文件命名正确	
		2	提交 WORD 文件	
	联想 发散	5	梳理出 1 个核心词（若表达内容不具体，得分减半）	
		10	10 个关键词（关键词记 1 分/个，若词内容表达不具体，得分相应减半）	
	广告 语	24	创作 3 条语通俗易懂，有明显产品特征，朗朗上口的广告语（每条广告语记 8 分。单条打分标准：表达规范、无明显语病、错别字和标点记 2 分，明确表达产品特征记 4 分，篇幅 20 字以内记 2 分）	

		6	分别阐述 3 条广告语的创意概述。(每条概述记 2 分。单条概述打分标准：无明显语病、错别字和标点记 1 分，内容阐述逻辑清楚，主题明确，有一定的新颖度记 1.5 分，篇幅 30 字以内记 0.5 分)		
	长文案	5	文案主题明确，创作一个有亮点的标题。		
		20	匹配标题，编写一段主题明确，表达流畅，内容具有创新性，能阐述清楚品牌产品核心内涵的长文案长文案形式可以选品牌诗歌、品牌故事、品牌宣传引文等。(无明显语病、错别字和标点记 5 分，表达流畅、逻辑清晰记 6 分，主题明确记 6 分，表达有新意记 3 分)		
		4	品牌诗歌字数要求 100 字以上，品牌故事和品牌宣传引文等要求 200 字以上(字数不达标不计分)		
小计			100 分		

## 8. 试题编号：2-2-8，100 年润发水润丝滑调理洗发露广告文案写作

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

作为经典国货洗护发品牌，100 年润发，专注于研究东方发质的需求，结合现代自然科技，针对性解决头皮和头发健康问题，打造了天然、安全、高品质、专业的“植物养护”秀发健康调理体系，以天然植物氨基酸科学复配多种珍贵植物精华成分，帮助平衡头皮微生态。

#### 产品信息：



【产品风格定位】中高端、现代时尚、天然植系

【核心成分】7种植物养护成分（小分子植物氨基酸、植萃发酵因子、积雪草、无患子、墨旱莲、橄榄油、葡萄籽）

【产品功效】

调节头皮水油平衡，洗后发丝水润轻盈

小分子植物氨基酸、植萃发酵因子、积雪草等7种植物养护成分

温和净澈，亲和调理头皮环境

【产品规格】550ml

#### 测试任务：

围绕产品特点，可以套盒为主题或是任选其中一款产品，针对目标受众群，进行产品联想发散图梳理，并完成3条产品广告语及创意概述、1篇产品长文案的创意写作，有效传达产品文化内涵。

### 具体任务内容：

①**产品联想发散词梳理**：根据产品信息，梳理出核心词，并以此进行联想发散，至少发散出 10 个关键词。

②**产品广告语创作**：根据提供的资料，创作 3 条语通俗易懂、创新性较强，具备较好的传播和推广力的产品广告语（字数不能超过 30 字），并分别阐述清楚其创意概述（字数不超过 50 字）。

③**产品长文案创作**：创作 1 篇主题明确，表达流畅，内容具有创新性，能阐述清楚品牌产品核心内涵的长文案。

长文案形式可以选品牌诗歌、品牌故事、品牌宣传引文等。品牌诗歌字数要求 100 字以上，品牌故事和品牌宣传引文等要求 200 字以上。

④**文档提交**：以 Word 文档的形式，将产品联想发散图、3 条广告语及创意概述、长文案全部编排在一个文档中，统一提交。

### （2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，一个场地另配两台打印机	必备
人员	每个场地配备监考人员 2 名	必备

### （3）考核时量

本试题考核时间为 60 分钟。

### （4）评分标准

评价内容	配分	考核点	备注	考核得分
职业素养 (20 分)	20	遵守作业纪律、独立完成任务。(4 分) 文案不违背职业道德与营销伦理。(8 分) 文字内容专业规范，未使用相关法律法规涉及的违禁词和不便于大众理解的网络用语。(6 分) 能在规定时间内完成文案撰写任务。(2 分)		
作品 (80 分)	卷容 格式	2	文字整体编排工整清楚、标题统一用微软雅黑三号字，正文用宋体四号字。	
		2	文件命名正确	
		2	提交 WORD 文件	
	联想 发散	5	梳理出 1 个核心词（若表达内容不具体，得分减半）	
		10	10 个关键词（关键词记 1 分/个，若词内容表达不具体，得分相应减半）	
广告 语	24	创作 3 条语通俗易懂，有明显产品特征，朗朗上口的广告语（每条广告语记 8 分。单条打分标准：表达规		

			范、无明显语病、错别字和标点记 2 分，明确表达产品特征记 4 分，篇幅 20 字以内记 2 分)		
		6	分别阐述 3 条广告语的创意概述。(每条概述记 2 分。单条概述打分标准：无明显语病、错别字和标点记 1 分，内容阐述逻辑清楚，主题明确，有一定的新颖度记 1.5 分，篇幅 30 字以内记 0.5 分)		
	长文案	5	文案主题明确，创作一个有亮点的标题。		
		20	匹配标题，编写一段主题明确，表达流畅，内容具有创新性，能阐述清楚品牌产品核心内涵的长文案长文案形式可以选品牌诗歌、品牌故事、品牌宣传引文等。(无明显语病、错别字和标点记 5 分，表达流畅、逻辑清晰记 6 分，主题明确记 6 分，表达有新意记 3 分)		
		4	品牌诗歌字数要求 100 字以上，品牌故事和品牌宣传引文等要求 200 字以上(字数不达标不计分)		
小计		100 分			

## 9. 试题编号：2-2-9，JanSport 双肩包电商文案写作

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

35年前，JANLEWIS 女士和 SKIPYOWELL 以及 MURRAYPLETZ 两个死党，首先将改良的军用背包引进美国校园。JANSPORT 双肩包主要材质选用杜邦公司的一种新型面料，材质防水、耐磨，肩带设计侧重于舒适和减缓压力，在 16-30 岁的年轻人里广受欢迎。

#### 产品信息：

品牌: Jansport                      质地: 涤纶                      闭合方式: 拉链  
风格: 欧美时尚                      形状: 竖款方形                      容纳电脑尺寸: 15 英寸  
颜色分类: 藏青色 酒红色 黑色 柠檬黄 白色 桔色 浅灰色 雾霾蓝 牛油果绿等  
内部结构: 手机袋 证件位      里料材质: 尼龙                      防水程度: 防泼水

#### 测试任务：

围绕产品特点和素材包提供的配图，针对目标受众群，完成对应电商文案的创意写作，具体包括网店名字构思，网店简介，爆款产品详情页文案创作等内容，进而有效呈现产品特色、亮点，推进其线上订单销售。

#### 具体任务内容：

①**网店名字命名：**依托网店定位的策划技巧和所给的店内爆款产品，完成网店名字的命名，并阐释清楚命名由来或原因。谨记不能用品牌官方旗舰店名字。

②**网店简介介绍：**依托网店定位的策划技巧和所给的店内爆款产品，完成网店简介的文字表达。

③**详情页文案的创作：**根据电商文案写作的写作规范，针对具体产品完成主题文案的写作。

④**文档提交：**根据产品介绍的文案内容和配图内容，在 Word 中以图文并茂的形式完成对应产品的电商详情页编排，并以 PDF 文档的形式统一提交。

### (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，一个场地另配两台打印机	必备
人员	每个场地配备监考人员 2 名	必备

### (3) 考核时量

本试题考核时间为 60 分钟。

#### (4) 评分标准

评价内容		配分	考核点	备注	考核得分	
职业素养 (20分)		20	遵守作业纪律、独立完成任务。(4分)			
			文案不违背职业道德与营销伦理。(8分)			
			文字内容专业规范,未使用相关法律法规涉及的违禁词和不便于大众理解的网络用语。(6分)			
			能在规定时间内完成文案撰写任务。(2分)			
作品 (80分)	卷容 格式	2	图文编排工整(1分),标题统一用微软雅黑三号字,正文用宋体四号字。(1分)。	本网店不是商品所在品牌的官方旗舰店。		
		2	文件命名正确			
		1	提交 PDF 文件			
	网店名称	6	结合所给产品信息,为其所在网店取一个彰显店铺定位和商品特色的名字。(无明显语病、错别字和标点记1分,名字通俗易懂,凸显店铺特色记4分,篇幅6个字以内记1分)			
		4	阐述店铺取名的创意由来。(无明显语病、错别字和标点记1分,内容阐述逻辑清楚,主题明确,有一定的新颖度记2分,篇幅30字以内记1分)			
	网店简介	8	店铺的基本介绍,明确告知店铺定位、目标消费人群,销售商品特点等内容。(店铺定位相关表述清晰记4分,目标消费人群明确记2分,商品整体特点记2分)			
	产品 详情 页	产品基础 信息	5			产品基本信息表达清楚
		店铺或产 品优惠	5			店铺或产品优惠表达清楚
		产品焦点 图	7			焦点图选用产品全貌图(2分) 焦点图配文明确,强调产品的突出亮点(4分) 字数15字以内(1分)
		产品品牌 介绍	5			爆款产品的品牌介绍。
		产品详细 介绍	20			从产品的使用价值或非使用价值角度,梳理产品的其他4个卖点。(5分/卖点。单个卖点计分标准,配图记2分,卖点文字说明记2分,字数15字以内记1分)
		客户评价	5			客户口碑或评价的相关证明材料。
		订单号召	5			要求文字号召性明确,间接提醒用户支付订单。
购买须知		5	关于邮费、发货、退货等附加信息的提醒。			
小计		100分				



## 10. 试题编号：2-2-10，吾皇万睡公仔抱枕电商文案写作

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

吾皇万睡是快速成长中的中国原创卡通形象品牌。

2014 年，风靡社交媒体的形象“吾皇”诞生。2015 年漫画家白茶出版了以吾皇为主角的畅销绘本《就喜欢你看不惯我又干不掉我的样子》，并在随后出版了系列绘本多部。在系列绘本中，“吾皇”和身边的小跟班“巴扎黑”共同组成了具有水墨风格、中国特色的动漫 CP。

#### 产品信息：

产品材质:毛绒

产地:中国大陆

适用性别:中性

玩具类型:公仔

填充物:羽绒棉

玩偶种类:猫咪

版本类型:原装正版

#### 测试任务：

围绕产品特点和素材包提供的配图，针对目标受众群，完成对应电商文案的创意写作，具体包括网店名字构思，网店简介，爆款产品详情页文案创作等内容，进而有效呈现产品特色、亮点，推进其线上订单销售。

#### 具体任务内容：

①**网店名字命名：**依托网店定位的策划技巧和所给的店内爆款产品，完成网店名字的命名，并阐释清楚命名由来或原因。谨记不能用品牌官方旗舰店名字。

②**网店简介介绍：**依托网店定位的策划技巧和所给的店内爆款产品，完成网店简介的文字表达。

③**详情页文案的创作：**根据电商文案写作的写作规范，针对具体产品完成主题文案的写作。

④**文档提交：**根据产品介绍的文案内容和配图内容，在 Word 中以图文并茂的形式完成对应产品的电商详情页编排，并以 PDF 文档的形式统一提交。

### (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，一个场地另配两台打印机	必备
人员	每个场地配备监考人员 2 名	必备

### (3) 考核时量

本试题考核时间为 60 分钟。

### (4) 评分标准

评价内容		配分	考核点	备注	考核得分	
职业素养 (20 分)		20	遵守作业纪律、独立完成任务。(4 分)			
			文案不违背职业道德与营销伦理。(8 分)			
			文字内容专业规范,未使用相关法律法规涉及的违禁词和不便于大众理解的网络用语。(6 分)			
			能在规定时间内完成文案撰写任务。(2 分)			
作品 (80 分)	卷容 格式		2	图文编排工整(1 分),标题统一用微软雅黑三号字,正文用宋体四号字。(1 分)。		
			2	文件命名正确		
			1	提交 PDF 文件		
	网店名称		6	结合所给产品信息,为其所在网店取一个彰显店铺定位和商品特色的名字。(无明显语病、错别字和标点记 1 分,名字通俗易懂,凸显店铺特色记 4 分,篇幅 6 个字以内记 1 分)	本网店不是商品所在品牌的官方旗舰店。	
			4	阐述店铺取名的创意由来。(无明显语病、错别字和标点记 1 分,内容阐述逻辑清楚,主题明确,有一定的新颖度记 2 分,篇幅 30 字以内记 1 分)		
	网店简介		8	店铺的基本介绍,明确告知店铺定位、目标消费人群,销售产品特点等内容。(店铺定位相关表述清晰记 4 分,目标消费人群明确记 2 分,商品整体特点记 2 分)		
	产品 详情 页	产品基础 信息	5	产品基本信息表达清楚		
		店铺或产 品优惠	5	店铺或产品优惠表达清楚		
		产品焦点 图	7	焦点图选用产品全貌图(2 分) 焦点图配文明确,强调产品的突出亮点(4 分) 字数 15 字以内(1 分)		
		产品品牌 介绍	5	爆款产品的品牌介绍。		
	产品 详情 页	产品详细 介绍	20	从产品的使用价值或非使用价值角度,梳理产品的其他 4 个卖点。(5 分/卖点。单个卖点计分标准,配图记 2 分,卖点文字说明记 2 分,字数 15 字以内记 1 分)		
		客户评价	5	客户口碑或评价的相关证明材料。		

	订单号召	5	要求文字号召性明确，间接提醒用户支付订单。		
	购买须知	5	关于邮费、发货、退货等附加信息的提醒。		
小计		100分			

## 11. 试题编号：2-2-11，Hape 经典拼搭积木电商文案写作

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

Hape 是源自德国的大牌，主要研发优质玩具，帮助和促进儿童的成长与发展，曾获得纽伦堡国际玩具大奖、中国玩具协会玩具创新大赛金奖等。Hape 家的玩具工艺严谨，所有产品全部通过欧盟安全认证。材质选取天然榉木，所有的边角都处理极为细致，不仅坚硬耐磨，没有毛刺。用漆都采用的是食品级环保水性漆。

#### 产品信息：

产品类型:60 粒字母积木、80 粒数字字母积木，含收纳袋

产品品类:木制

适用年龄:2 岁~6 岁

价格:280 元

#### 测试任务：

围绕产品特点和素材包提供的配图，针对目标受众群，完成对应电商文案的创意写作，具体包括网店名字构思，网店简介，爆款产品详情页文案创作等内容，进而有效呈现产品特色、亮点，推进其线上订单销售。

#### 具体任务内容：

①**网店名字命名：**依托网店定位的策划技巧和所给的店内爆款产品，完成网店名字的命名，并阐释清楚命名由来或原因。谨记不能用品牌官方旗舰店名字。

②**网店简介介绍：**依托网店定位的策划技巧和所给的店内爆款产品，完成网店简介的文字表达。

③**详情页文案的创作：**根据电商文案写作的写作规范，针对具体产品完成主题文案的写作。

④**文档提交：**根据产品介绍的文案内容和配图内容，在 Word 中以图文并茂的形式完成对应产品的电商详情页编排，并以 PDF 文档的形式统一提交。

### (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，一个场地另配两台打印机	必备
人员	每个场地配备监考人员 2 名	必备

### (3) 考核时量

本试题考核时间为 60 分钟。

#### (4) 评分标准

评价内容		配分	考核点	备注	考核得分	
职业素养 (20分)		20	遵守作业纪律、独立完成任务。(4分)			
			文案不违背职业道德与营销伦理。(8分)			
			文字内容专业规范,未使用相关法律法规涉及的违禁词和不便于大众理解的网络用语。(6分)			
			能在规定时间内完成文案撰写任务。(2分)			
作品 (80分)	卷容 格式	2	图文编排工整(1分),标题统一用微软雅黑三号字,正文用宋体四号字。(1分)。	本网店不是商品所在品牌的官方旗舰店。		
		2	文件命名正确			
		1	提交 PDF 文件			
	网店名称	6	结合所给产品信息,为其所在网店取一个彰显店铺定位和商品特色的名字。(无明显语病、错别字和标点记1分,名字通俗易懂,凸显店铺特色记4分,篇幅6个字以内记1分)			
		4	阐述店铺取名的创意由来。(无明显语病、错别字和标点记1分,内容阐述逻辑清楚,主题明确,有一定的新颖度记2分,篇幅30字以内记1分)			
	网店简介	8	店铺的基本介绍,明确告知店铺定位、目标消费人群,销售商品特点等内容。(店铺定位相关表述清晰记4分,目标消费人群明确记2分,商品整体特点记2分)			
	产品 详情 页	产品基础 信息	5			产品基本信息表达清楚
		店铺或产 品优惠	5			店铺或产品优惠表达清楚
		产品焦点 图	7			焦点图选用产品全貌图(2分) 焦点图配文明确,强调产品的突出亮点(4分) 字数15字以内(1分)
		产品品牌 介绍	5			爆款产品的品牌介绍。
		产品详细 介绍	20			从产品的使用价值或非使用价值角度,梳理产品的其他4个卖点。(5分/卖点。单个卖点计分标准,配图记2分,卖点文字说明记2分,字数15字以内记1分)
		客户评价	5			客户口碑或评价的相关证明材料。
		订单号召	5			要求文字号召性明确,间接提醒用户支付订单。
购买须知	5	关于邮费、发货、退货等附加信息的提醒。				
小计		100分				

## 12. 试题编号：2-2-12，江小白果味高粱酒电商文案写作

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

江小白，是重庆江小白酒业有限公司旗下江记酒庄酿造于 2012 年生产的一种自然发酵并蒸馏的高粱酒品牌。江小白致力于传统重庆高粱酒的老味新生，以“我是江小白，生活很简单”为品牌理念。

#### 产品信息：

产品系列:江小白果味高粱酒套装                      香型：清香型

产品原料：水、高粱、浓缩苹果汁、浓缩蜜桃汁、浓缩卡曼橘汁、浓缩葡萄汁、食用香精等

口味：蜜桃味、白葡萄味、卡曼橘味、混合果汁味

储藏方法：通风干燥，常温保存                      度数:23%Vol.

#### 测试任务：

围绕产品特点和素材包提供的配图，针对目标受众群，完成对应电商文案的创意写作，具体包括网店名字构思，网店简介，爆款产品详情页文案创作等内容，进而有效呈现产品特色、亮点，推进其线上订单销售。

#### 具体任务内容：

①**网店名字命名：**依托网店定位的策划技巧和所给的店内爆款产品，完成网店名字的命名，并阐释清楚命名由来或原因。谨记不能用品牌官方旗舰店名字。

②**网店简介介绍：**依托网店定位的策划技巧和所给的店内爆款产品，完成网店简介的文字表达。

③**详情页文案的创作：**根据电商文案写作的写作规范，针对具体产品完成主题文案的写作。

④**文档提交：**根据产品介绍的文案内容和配图内容，在 Word 中以图文并茂的形式完成对应产品的电商详情页编排，并以 PDF 文档的形式统一提交。

### (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，一个场地另配两台打印机	必备
人员	每个场地配备监考人员 2 名	必备

### (3) 考核时量

本试题考核时间为 60 分钟。

#### (4) 评分标准

评价内容		配分	考核点	备注	考核得分	
职业素养 (20分)		20	遵守作业纪律、独立完成任务。(4分)			
			文案不违背职业道德与营销伦理。(8分)			
			文字内容专业规范,未使用相关法律法规涉及的违禁词和不便于大众理解的网络用语。(6分)			
			能在规定时间内完成文案撰写任务。(2分)			
作品 (80分)	卷容 格式	2	图文编排工整(1分),标题统一用微软雅黑三号字,正文用宋体四号字。(1分)。	本网店不是商品所在品牌的官方旗舰店。		
		2	文件命名正确			
		1	提交 PDF 文件			
	网店名称	6	结合所给产品信息,为其所在网店取一个彰显店铺定位和商品特色的名字。(无明显语病、错别字和标点记1分,名字通俗易懂,凸显店铺特色记4分,篇幅6个字以内记1分)			
		4	阐述店铺取名的创意由来。(无明显语病、错别字和标点记1分,内容阐述逻辑清楚,主题明确,有一定的新颖度记2分,篇幅30字以内记1分)			
	网店简介	8	店铺的基本介绍,明确告知店铺定位、目标消费人群,销售商品特点等内容。(店铺定位相关表述清晰记4分,目标消费人群明确记2分,商品整体特点记2分)			
	产品 详情 页	产品基础 信息	5			产品基本信息表达清楚
		店铺或产 品优惠	5			店铺或产品优惠表达清楚
		产品焦点 图	7			焦点图选用产品全貌图(2分) 焦点图配文明确,强调产品的突出亮点(4分) 字数15字以内(1分)
		产品品牌 介绍	5			爆款产品的品牌介绍。
		产品详细 介绍	20			从产品的使用价值或非使用价值角度,梳理产品的其他4个卖点。(5分/卖点。单个卖点计分标准,配图记2分,卖点文字说明记2分,字数15字以内记1分)
		客户评价	5			客户口碑或评价的相关证明材料。
		订单号召	5			要求文字号召性明确,间接提醒用户支付订单。
购买须知	5	关于邮费、发货、退货等附加信息的提醒。				
小计		100分				

### 13. 试题编号：2-2-13，卫龙麻辣零食大礼包电商文案写作

#### (1) 任务描述

##### 背景资料：

卫龙（weilong）是集研发、生产、加工和销售为一体的现代化休闲食品品牌，由刘卫平于 1999 年在河南省漯河市创立，曾获“中国质量稳定食品品牌”称号。

##### 产品信息：

品牌系列:卫龙分享包

产品原料：小麦粉、水、植物油、白砂糖、食用盐、香辛料等

储藏方法：请置于阴凉干燥处，避免阳光直射

礼包组成：744g 分享包（小面筋 280g\*1，豆皮 70g\*2，小辣棒 50g\*2，大面筋 112g\*2）

756g 分享包（亲嘴烧 300g\*1，魔芋爽 180g\*1，小辣棒 50g\*2，大面筋 68g\*3）

##### 具体任务内容：

①**网店名字命名：**依托网店定位的策划技巧和所给的店内爆款产品，完成网店名字的命名，并阐释清楚命名由来或原因。谨记不能用品牌官方旗舰店名字。

②**网店简介介绍：**依托网店定位的策划技巧和所给的店内爆款产品，完成网店简介的文字表达。

③**详情页文案的创作：**根据电商文案写作的写作规范，针对具体产品完成主题文案的写作。

④**文档提交：**根据产品介绍的文案内容和配图内容，在 Word 中以图文并茂的形式完成对应产品的电商详情页编排，并以 PDF 文档的形式统一提交。

#### (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，一个场地另配两台打印机	必备
人员	每个场地配备监考人员 2 名	必备

#### (3) 考核时量

本试题考核时间为 60 分钟。

#### (4) 评分标准

评价内容	配分	考核点	备注	考核得分
职业素养 (20 分)	20	遵守作业纪律、独立完成任务。（4 分）		
		文案不违背职业道德与营销伦理。（8 分）		
		文字内容专业规范，未使用相关法律法规涉及的违禁词和不便于大众理解的网络用语。（6 分）		

			能在规定时间内完成文案撰写任务。(2分)			
作品 (80分)	卷容 格式	2	图文编排工整(1分),标题统一用微软雅黑三号字,正文用宋体四号字。(1分)。			
		2	文件命名正确			
		1	提交PDF文件			
	网店名称	6	结合所给产品信息,为其所在网店取一个彰显店铺定位和商品特色的名字。(无明显语病、错别字和标点记1分,名字通俗易懂,凸显店铺特色记4分,篇幅6个字以内记1分)	本网店不是商品所在品牌的官方旗舰店。		
		4	阐述店铺取名的创意由来。(无明显语病、错别字和标点记1分,内容阐述逻辑清楚,主题明确,有一定的新颖度记2分,篇幅30字以内记1分)			
	网店简介	8	店铺的基本介绍,明确告知店铺定位、目标消费人群,销售产品特点等内容。(店铺定位相关表述清晰记4分,目标消费人群明确记2分,商品整体特点记2分)			
	产品 详情页	产品基础 信息	5	产品基本信息表达清楚		
		店铺或产 品优惠	5	店铺或产品优惠表达清楚		
		产品焦点 图	7	焦点图选用产品全貌图(2分) 焦点图配文明确,强调产品的突出亮点(4分) 字数15字以内(1分)		
		产品品牌 介绍	5	爆款产品的品牌介绍。		
		产品详细 介绍	20	从产品的使用价值或非使用价值角度,梳理产品的其他4个卖点。(5分/卖点。单个卖点计分标准,配图记2分,卖点文字说明记2分,字数15字以内记1分)		
客户评价		5	客户口碑或评价的相关证明材料。			
订单号召		5	要求文字号召性明确,间接提醒用户支付订单。			
购买须知		5	关于邮费、发货、退货等附加信息的提醒。			
小计		100分				

## 14. 试题编号：2-2-14，爱华仕收藏家系列拉杆箱电商文案写作

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

爱华仕（OIWAS）成立于 1995 年，是一个专注于为消费者提供全方位生活旅行解决方案的中国箱包品牌。定位“中国匠品”，以多功能、不怕摔、轻便的产品优势为用户打造潮流、休闲、商旅等多元化、个性化的箱包。

#### 产品信息：

品牌：OIWAS/爱华仕                      图案：纯色                      风格：小清新  
尺寸：20 寸                                  性别：男女通用                      箱体重量：2.9KG  
颜色：轻柔烟白、远山雾灰、迷醉裸粉、清新绿梦  
内部结构：拉链暗袋 证件位 夹层拉链袋 干湿分区  
滚轮样式：静音万向轮

#### 测试任务：

围绕产品特点和素材包提供的配图，针对目标受众群，完成对应电商文案的创意写作，具体包括网店名字构思，网店简介，爆款产品详情页文案创作等内容，进而有效呈现产品特色、亮点，推进其线上订单销售。

#### 具体任务内容：

①**网店名字命名**：依托网店定位的策划技巧和所给的店内爆款产品，完成网店名字的命名，并阐释清楚命名由来或原因。谨记不能用品牌官方旗舰店名字。

②**网店简介介绍**：依托网店定位的策划技巧和所给的店内爆款产品，完成网店简介的文字表达。

③**详情页文案的创作**：根据电商文案写作的写作规范，针对具体产品完成主题文案的写作。

④**文档提交**：根据产品介绍的文案内容和配图内容，在 Word 中以图文并茂的形式完成对应产品的电商详情页编排，并以 PDF 文档的形式统一提交。

### (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，一个场地另配两台打印机	必备
人员	每个场地配备监考人员 2 名	必备

### (3) 考核时量

本试题考核时间为 60 分钟。

#### (4) 评分标准

评价内容		配分	考核点	备注	考核得分	
职业素养 (20分)		20	遵守作业纪律、独立完成任务。(4分)			
			文案不违背职业道德与营销伦理。(8分)			
			文字内容专业规范,未使用相关法律法规涉及的违禁词和不便于大众理解的网络用语。(6分)			
			能在规定时间内完成文案撰写任务。(2分)			
作品 (80分)	卷容 格式	2	图文编排工整(1分),标题统一用微软雅黑三号字,正文用宋体四号字。(1分)。	本网店不是商品所在品牌的官方旗舰店。		
		2	文件命名正确			
		1	提交 PDF 文件			
	网店名称	6	结合所给产品信息,为其所在网店取一个彰显店铺定位和商品特色的名字。(无明显语病、错别字和标点记1分,名字通俗易懂,凸显店铺特色记4分,篇幅6个字以内记1分)			
		4	阐述店铺取名的创意由来。(无明显语病、错别字和标点记1分,内容阐述逻辑清楚,主题明确,有一定的新颖度记2分,篇幅30字以内记1分)			
	网店简介	8	店铺的基本介绍,明确告知店铺定位、目标消费人群,销售商品特点等内容。(店铺定位相关表述清晰记4分,目标消费人群明确记2分,商品整体特点记2分)			
	产品 详情页	产品基础 信息	5			产品基本信息表达清楚
		店铺或产 品优惠	5			店铺或产品优惠表达清楚
		产品焦点 图	7			焦点图选用产品全貌图(2分) 焦点图配文明确,强调产品的突出亮点(4分) 字数15字以内(1分)
		产品品牌 介绍	5			爆款产品的品牌介绍。
		产品详细 介绍	20			从产品的使用价值或非使用价值角度,梳理产品的其他4个卖点。(5分/卖点。单个卖点计分标准,配图记2分,卖点文字说明记2分,字数15字以内记1分)
		客户评价	5			客户口碑或评价的相关证明材料。
		订单号召	5			要求文字号召性明确,间接提醒用户支付订单。
		购买须知	5			关于邮费、发货、退货等附加信息的提醒。
小计		100分				

## 15. 试题编号：2-2-15，金士顿个性定制 U 盘电商文案写作

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

金士顿是金士顿公司旗下品牌，于 1987 年在美国加州芳泉谷成立，其拥有 2000 多种储存产品，支持计算机、服务器、打印机等几乎所有的使用储存产品的设备。

#### 产品信息：

闪存容量: 32/64/128/256GB	重量: 20g	颜色分类:金属色
USB 类型: USB3.0	材质: 金属	特性: 防水
生产企业: 金士顿科技公司	是否支持防伪查询: 支持	

#### 测试任务：

围绕产品特点和素材包提供的配图，针对目标受众群，完成对应电商文案的创意写作，具体包括网店名字构思，网店简介，爆款产品详情页文案创作等内容，进而有效呈现产品特色、亮点，推进其线上订单销售。

#### 具体任务内容：

①**网店名字命名：**依托网店定位的策划技巧和所给的店内爆款产品，完成网店名字的命名，并阐释清楚命名由来或原因。谨记不能用品牌官方旗舰店名字。

②**网店简介介绍：**依托网店定位的策划技巧和所给的店内爆款产品，完成网店简介的文字表达。

③**详情页文案的创作：**根据电商文案写作的写作规范，针对具体产品完成主题文案的写作。

④**文档提交：**根据产品介绍的文案内容和配图内容，在 Word 中以图文并茂的形式完成对应产品的电商详情页编排，并以 PDF 文档的形式统一提交。

### (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，一个场地另配两台打印机	必备
人员	每个场地配备监考人员 2 名	必备

### (3) 考核时量

本试题考核时间为 60 分钟。

#### (4) 评分标准

评价内容		配分	考核点	备注	考核得分	
职业素养 (20分)		20	遵守作业纪律、独立完成任务。(4分)			
			文案不违背职业道德与营销伦理。(8分)			
			文字内容专业规范,未使用相关法律法规涉及的违禁词和不便于大众理解的网络用语。(6分)			
			能在规定时间内完成文案撰写任务。(2分)			
作品 (80分)	卷容 格式	2	图文编排工整(1分),标题统一用微软雅黑三号字,正文用宋体四号字。(1分)。	本网店不是商品所在品牌的官方旗舰店。		
		2	文件命名正确			
		1	提交 PDF 文件			
	网店名称	6	结合所给产品信息,为其所在网店取一个彰显店铺定位和商品特色的名字。(无明显语病、错别字和标点记1分,名字通俗易懂,凸显店铺特色记4分,篇幅6个字以内记1分)			
		4	阐述店铺取名的创意由来。(无明显语病、错别字和标点记1分,内容阐述逻辑清楚,主题明确,有一定的新颖度记2分,篇幅30字以内记1分)			
	网店简介	8	店铺的基本介绍,明确告知店铺定位、目标消费人群,销售商品特点等内容。(店铺定位相关表述清晰记4分,目标消费人群明确记2分,商品整体特点记2分)			
	产品 详情 页	产品基础 信息	5			产品基本信息表达清楚
		店铺或产 品优惠	5			店铺或产品优惠表达清楚
		产品焦点 图	7			焦点图选用产品全貌图(2分) 焦点图配文明确,强调产品的突出亮点(4分) 字数15字以内(1分)
		产品品牌 介绍	5			爆款产品的品牌介绍。
		产品详细 介绍	20			从产品的使用价值或非使用价值角度,梳理产品的其他4个卖点。(5分/卖点。单个卖点计分标准,配图记2分,卖点文字说明记2分,字数15字以内记1分)
		客户评价	5			客户口碑或评价的相关证明材料。
		订单号召	5			要求文字号召性明确,间接提醒用户支付订单。
购买须知		5	关于邮费、发货、退货等附加信息的提醒。			
小计		100分				

## 16. 试题编号：2-2-16，“家乡好物”主题微信推文写作

### (1) 任务描述

#### 测试任务：

围绕“家乡好物”主题，自选具体内容，创作一篇 400 字以上微信推文。

#### 具体任务内容：

①**推文标题拟定：**结合给定主题和标题写作的相关技巧，为本篇推文拟定一个合适的标题。

②**正文框架梳理：**对照标题定位，梳理正文的内容框架。

③**正文写作：**在拟定的框架结构的基础上，进行完整的正文创作。

④**文档提交：**以 Word 文档的形式，统一提交。

### (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，一个场地另配两台打印机	必备
人员	每个场地配备监考人员 2 名	必备

### (3) 考核时量

本试题考核时间为 60 分钟。

### (4) 评分标准

评价内容	配分	考核点	备注	考核得分
职业素养 (20 分)	20	遵守作业纪律、独立完成任务。(4 分) 文案不违背职业道德与营销伦理。(8 分) 文字内容专业规范，未使用相关法律法规涉及的违禁词和不便于大众理解的网络用语。(6 分) 能在规定时间内完成文案撰写任务。(2 分)		
作品 (80 分)	卷容 格式	2	文字整体编排工整清楚、标题统一用微软雅黑三号字，正文用宋体四号字。	
		2	文件命名正确	
		2	提交 WORD 文件	
	推文 标题	9	标题内容(符合标题本质，有明确的承诺表达记 5 分，标题表达较新颖记 2 分，无明显语病、错别字和标点记 2 分)	
		6	阐述标题的创作来由。(无明显语病、错别字和标点记 3 分，内容阐述逻辑清楚，主题明确，有一定的新颖度记 3 分)	

	正文	10	结合推文开头的写作技巧,创作一段完整的文段。(无明显语病、错别字和标点记3分,内容阐述逻辑清楚,主题明确,有一定的新颖度记5分,篇幅50字以上记2分)	篇幅字数不达标,字数分全扣	
		6	利用三段式写作结构,列出中间部分写作的三个要素点。(要素点记2分/个)		
		18	利用三段式写作结构,列出中间部分写作的三个要素对应的小标题。(小标题无明显语病、错别字和标点记2分/个,小标题与推文标题相呼应,有一定的吸引力记4分/个。)		
		15	利用三段式写作结构,完成中间部分对应文段的写作(文段无明显语病、错别字和标点记6分,篇幅250字以上记2分,文段逻辑清晰、表达较新颖记7分)		
		10	结合推文结尾的写作技巧,创作一段完整的文段。(无明显语病、错别字和标点记3分,内容阐述逻辑清楚,主题明确,有一定的新颖度记5分,篇幅50字以上记2分)		
小计			100分		

## 17. 试题编号：2-2-17，“城市旅游”主题微信推文写作

### (1) 任务描述

#### 测试任务：

围绕“城市旅游”主题，自选具体内容，创作一篇 400 字以上微信推文。

#### 具体任务内容：

①**推文标题拟定：**结合给定主题和标题写作的相关技巧，为本篇推文拟定一个合适的标题。

②**正文框架梳理：**对照标题定位，梳理正文的内容框架。

③**正文写作：**在拟定的框架结构的基础上，进行完整的正文创作。

④**文档提交：**以 Word 文档的形式，统一提交。

### (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，一个场地另配两台打印机	必备
人员	每个场地配备监考人员 2 名	必备

### (3) 考核时量

本试题考核时间为 60 分钟。

### (4) 评分标准

评价内容	配分	考核点	备注	考核得分
职业素养 (20 分)	20	遵守作业纪律、独立完成任务。(4 分) 文案不违背职业道德与营销伦理。(8 分) 文字内容专业规范，未使用相关法律法规涉及的违禁词和不便于大众理解的网络用语。(6 分) 能在规定时间内完成文案撰写任务。(2 分)		
作品 (80 分)	卷容 格式	2	文字整体编排工整清楚、标题统一用微软雅黑三号字，正文用宋体四号字。	
		2	文件命名正确	
		2	提交 WORD 文件	
	推文 标题	9	标题内容(符合标题本质，有明确的承诺表达记 5 分，标题表达较新颖记 2 分，无明显语病、错别字和标点记 2 分)	
		6	阐述标题的创作来由。(无明显语病、错别字和标点记 3 分，内容阐述逻辑清楚，主题明确，有一定的新颖度记 3 分)	

	正文	10	结合推文开头的写作技巧,创作一段完整的文段。(无明显语病、错别字和标点记3分,内容阐述逻辑清楚,主题明确,有一定的新颖度记5分,篇幅50字以上记2分)	篇幅字数不达标,字数分全扣	
		6	利用三段式写作结构,列出中间部分写作的三个要素点。(要素点记2分/个)		
		18	利用三段式写作结构,列出中间部分写作的三个要素对应的小标题。(小标题无明显语病、错别字和标点记2分/个,小标题与推文标题相呼应,有一定的吸引力记4分/个。)		
		15	利用三段式写作结构,完成中间部分对应文段的写作(文段无明显语病、错别字和标点记6分,篇幅250字以上记2分,文段逻辑清晰、表达较新颖记7分)		
		10	结合推文结尾的写作技巧,创作一段完整的文段。(无明显语病、错别字和标点记3分,内容阐述逻辑清楚,主题明确,有一定的新颖度记5分,篇幅50字以上记2分)		
小计			100分		

## 18. 试题编号：2-2-18，“校园青春”主题微信推文写作

### (1) 任务描述

#### 测试任务：

围绕“校园青春”主题，自选具体内容，创作一篇 400 字以上微信推文。

#### 具体任务内容：

①**推文标题拟定：**结合给定主题和标题写作的相关技巧，为本篇推文拟定一个合适的标题。

②**正文框架梳理：**对照标题定位，梳理正文的内容框架。

③**正文写作：**在拟定的框架结构的基础上，进行完整的正文创作。

④**文档提交：**以 Word 文档的形式，统一提交。

### (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，一个场地另配两台打印机	必备
人员	每个场地配备监考人员 2 名	必备

### (3) 考核时量

本试题考核时间为 60 分钟。

### (4) 评分标准

评价内容	配分	考核点	备注	考核得分
职业素养 (20 分)	20	遵守作业纪律、独立完成任务。(4 分) 文案不违背职业道德与营销伦理。(8 分) 文字内容专业规范，未使用相关法律法规涉及的违禁词和不便于大众理解的网络用语。(6 分) 能在规定时间内完成文案撰写任务。(2 分)		
作品 (80 分)	卷容 格式	2	文字整体编排工整清楚、标题统一用微软雅黑三号字，正文用宋体四号字。	
		2	文件命名正确	
		2	提交 WORD 文件	
	推文 标题	9	标题内容(符合标题本质，有明确的承诺表达记 5 分，标题表达较新颖记 2 分，无明显语病、错别字和标点记 2 分)	
		6	阐述标题的创作来由。(无明显语病、错别字和标点记 3 分，内容阐述逻辑清楚，主题明确，有一定的新颖度记 3 分)	

	正文	10	结合推文开头的写作技巧,创作一段完整的文段。(无明显语病、错别字和标点记3分,内容阐述逻辑清楚,主题明确,有一定的新颖度记5分,篇幅50字以上记2分)	篇幅字数不达标,字数分全扣	
		6	利用三段式写作结构,列出中间部分写作的三个要素点。(要素点记2分/个)		
		18	利用三段式写作结构,列出中间部分写作的三个要素对应的小标题。(小标题无明显语病、错别字和标点记2分/个,小标题与推文标题相呼应,有一定的吸引力记4分/个。)		
		15	利用三段式写作结构,完成中间部分对应文段的写作(文段无明显语病、错别字和标点记6分,篇幅250字以上记2分,文段逻辑清晰、表达较新颖记7分)		
		10	结合推文结尾的写作技巧,创作一段完整的文段。(无明显语病、错别字和标点记3分,内容阐述逻辑清楚,主题明确,有一定的新颖度记5分,篇幅50字以上记2分)		
小计			100分		

## 19. 试题编号：2-2-19，“经典读物”主题微信推文写作

### (1) 任务描述

#### 测试任务：

围绕“经典读物”主题，自选具体内容，创作一篇 400 字以上微信推文。

#### 具体任务内容：

①**推文标题拟定：**结合给定主题和标题写作的相关技巧，为本篇推文拟定一个合适的标题。

②**正文框架梳理：**对照标题定位，梳理正文的内容框架。

③**正文写作：**在拟定的框架结构的基础上，进行完整的正文创作。

④**文档提交：**以 Word 文档的形式，统一提交。

### (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，一个场地另配两台打印机	必备
人员	每个场地配备监考人员 2 名	必备

### (3) 考核时量

本试题考核时间为 60 分钟。

### (4) 评分标准

评价内容	配分	考核点	备注	考核得分
职业素养 (20 分)	20	遵守作业纪律、独立完成任务。(4 分) 文案不违背职业道德与营销伦理。(8 分) 文字内容专业规范，未使用相关法律法规涉及的违禁词和不便于大众理解的网络用语。(6 分) 能在规定时间内完成文案撰写任务。(2 分)		
作品 (80 分)	卷容 格式	2	文字整体编排工整清楚、标题统一用微软雅黑三号字，正文用宋体四号字。	
		2	文件命名正确	
		2	提交 WORD 文件	
	推文 标题	9	标题内容(符合标题本质，有明确的承诺表达记 5 分，标题表达较新颖记 2 分，无明显语病、错别字和标点记 2 分)	
		6	阐述标题的创作来由。(无明显语病、错别字和标点记 3 分，内容阐述逻辑清楚，主题明确，有一定的新颖度记 3 分)	

	正文	10	结合推文开头的写作技巧,创作一段完整的文段。(无明显语病、错别字和标点记3分,内容阐述逻辑清楚,主题明确,有一定的新颖度记5分,篇幅50字以上记2分)	篇幅字数不达标,字数分全扣	
		6	利用三段式写作结构,列出中间部分写作的三个要素点。(要素点记2分/个)		
		18	利用三段式写作结构,列出中间部分写作的三个要素对应的小标题。(小标题无明显语病、错别字和标点记2分/个,小标题与推文标题相呼应,有一定的吸引力记4分/个。)		
		15	利用三段式写作结构,完成中间部分对应文段的写作(文段无明显语病、错别字和标点记6分,篇幅250字以上记2分,文段逻辑清晰、表达较新颖记7分)		
		10	结合推文结尾的写作技巧,创作一段完整的文段。(无明显语病、错别字和标点记3分,内容阐述逻辑清楚,主题明确,有一定的新颖度记5分,篇幅50字以上记2分)		
小计			100分		

## 20. 试题编号：2-2-20，“娱乐游戏”主题微信推文写作

### (1) 任务描述

#### 测试任务：

围绕“娱乐游戏”主题，自选具体内容，创作一篇 400 字以上微信推文。

#### 具体任务内容：

①**推文标题拟定：**结合给定主题和标题写作的相关技巧，为本篇推文拟定一个合适的标题。

②**正文框架梳理：**对照标题定位，梳理正文的内容框架。

③**正文写作：**在拟定的框架结构的基础上，进行完整的正文创作。

④**文档提交：**以 Word 文档的形式，统一提交。

### (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，一个场地另配两台打印机	必备
人员	每个场地配备监考人员 2 名	必备

### (3) 考核时量

本试题考核时间为 60 分钟。

### (4) 评分标准

评价内容	配分	考核点	备注	考核得分
职业素养 (20 分)	20	遵守作业纪律、独立完成任务。(4 分) 文案不违背职业道德与营销伦理。(8 分) 文字内容专业规范，未使用相关法律法规涉及的违禁词和不便于大众理解的网络用语。(6 分) 能在规定时间内完成文案撰写任务。(2 分)		
作品 (80 分)	卷容 格式	2	文字整体编排工整清楚、标题统一用微软雅黑三号字，正文用宋体四号字。	
		2	文件命名正确	
		2	提交 WORD 文件	
	推文 标题	9	标题内容(符合标题本质，有明确的承诺表达记 5 分，标题表达较新颖记 2 分，无明显语病、错别字和标点记 2 分)	
6		阐述标题的创作来由。(无明显语病、错别字和标点记 3 分，内容阐述逻辑清楚，主题明确，有一定的新颖度记 3 分)		

	正文	10	结合推文开头的写作技巧,创作一段完整的文段。(无明显语病、错别字和标点记3分,内容阐述逻辑清楚,主题明确,有一定的新颖度记5分,篇幅50字以上记2分)	篇幅字数不达标,字数分全扣	
		6	利用三段式写作结构,列出中间部分写作的三个要素点。(要素点记2分/个)		
		18	利用三段式写作结构,列出中间部分写作的三个要素对应的小标题。(小标题无明显语病、错别字和标点记2分/个,小标题与推文标题相呼应,有一定的吸引力记4分/个。)		
		15	利用三段式写作结构,完成中间部分对应文段的写作(文段无明显语病、错别字和标点记6分,篇幅250字以上记2分,文段逻辑清晰、表达较新颖记7分)		
		10	结合推文结尾的写作技巧,创作一段完整的文段。(无明显语病、错别字和标点记3分,内容阐述逻辑清楚,主题明确,有一定的新颖度记5分,篇幅50字以上记2分)		
小计			100分		

## 模块三 视觉设计

### 项目一 美工编辑

#### 1. 试题编号：3-1-1，TOUTOU 时尚女包网店美工设计

##### (1) 任务描述

###### 背景资料：

TOUTOU 专注研发与设计时尚女包，致力于为喜爱时尚的年轻女性提供超高性价比的时尚手袋，让爱美女性花少量的投入也能表达自己的时尚态度。TOUTOU 女士箱包店铺准备为双十二电商节制作一张主题为“相遇双十二，红包送不停”的活动海报，要求制作的海报一方面要突出店铺所销售的箱包风格，另一方面要营造双十二节日气氛。店铺实施以下优惠促销活动：部分商品 9 元秒杀；全场包邮；满 199 减 20 元，满 399 减 50 元；活动时间：2023 年 12 月 1 日—2023 年 12 月 12 日。

###### 测试任务：

请根据文件夹中提供的素材，按照下面制作要求，为此次活动制作符合主题、设计美观、主题突出、有视觉冲击力的店铺首页宣传海报。

- ①海报尺寸：要求为 950 像素×400 像素，分辨率 72 像素/英寸。
- ②海报背景：选择符合产品风格配色或利用渐变颜色制作 Banner 海报背景，要求背景能突出节日气氛，美观大方。
- ③海报中的产品展示：将素材文件夹下的 1-3 种商品宝贝图片裁剪合适方式和比例大小，融入海报恰当位置；产品在海报中呈现时要求有美观排列方式，并设置合适的样式。
- ④海报中的文字信息：根据背景资料提示，给海报添加主题标语；并从背景资料中提取有关本次活动的利益点等相关信息，给新海报添加宣传文案。文字字体使用学生电脑中所提供的系列字体，并对各文字进行合适的格式和排版设置。
- ⑤海报中的装饰元素：请使用形状工具组制作 1 种以上符合主题氛围的图形标注元素，给新海报添加活动氛围。
- ⑥海报中的引导按钮：结合活动主题，在海报中添加引导按钮，达到引导行动的效果。
- ⑦文件保存：海报制作完好后，要求将结果保存为两种格式文件，一个文件为“海报.psd”，一个文件为“海报.jpg”，两个文件都存储在“学号+姓名”的文件夹下。

##### (2) 实施条件

硬件：计算机

软件：winxp\win7\win8 操作系统，Office2010 版本以上，Photoshop CS6.0。

##### (3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

(4) 评分标准

网店美工设计评分卡(题 3-1-1)

评价内容		配分	评分标准	考核得分
职业素养 (20分)	职业道德	10分	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(5分)。 设计作品不违背职业道德与营销伦理(5分)。	严重违反职业素养或是考场纪律的记0分。
	职业能力	10分	方法得当、思路清晰,对背景资料分析透彻、细致(5分)。 文件名正确,文件格式符合要求,文件大小符合要求(5分)	
工作任务 (80分)	海报尺寸	5分	海报尺寸符合要求,按0分/5分评分	
	海报背景设计	10分	按是否采用了题目中背景设置要求,以及背景设置美观效果给分。 按0分/4分/6分/8分/10分评分	
	海报中产品展示	10分	0分/4分/6分/8分/10分评分	
	海报上文字设计	20分	海报上的主题标语、宣传文案是否有吸引力、是否展示活动中心点、利益点;按0分/4分/6分/8分/10分评分	
			根据海报文字的字体类型、间距、字体大小、粗细等效果,按0分/4分/6分/8分/10分评分	
	海报中的图标元素	5分	根据有无图标元素,以及图标元素的美观效果,按0分/3分/5分评分	
	海报中的引导按钮	5分	根据有无引导按钮,以及引导按钮的美观效果,按0分/3分/4分/5分评分	
	海报整体排版设计	10分	根据海报中各元素的整体排版、布局的合理、美观程度,按0分/4分/6分/8分/10分评分	
	海报整体颜色搭配	10分	根据海报中各元素的颜色搭配的协调、美观效果,按0分/4分/6分/8分/10分评分	
有无强烈的营销冲击效果	5分	营销的视觉冲击力,按0分/3分/4分/5分评分		
合计		100分		

试题评阅人签名 \_\_\_\_\_

## 2. 试题编号：3-1-2，佰草集品牌天猫旗舰店网店美工设计

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

佰草集品牌天猫旗舰店主营高端女士护肤品，佰草集以人为本亦是以自然为本，以超越物质化的品牌力，展现新都市女人的品质追求和格调生活。佰草集尊重自然灵感与人的主体意识、注重品质追求而非物质的价值观。现准备为“佰草集·天猫粉丝节”活动制作一张店铺的产品促销海报。店铺实施以下优惠促销活动：全场五折，买1送1；满300元减30元，满500元减60元；活动时间2022.04.05—2022.04.08。

#### 测试任务：

请根据文件夹中提供的素材，按照下面制作要求，为此次活动制作符合主题、设计美观、主题突出、有视觉冲击力的店铺首页宣传海报。

- ①海报尺寸：要求为950像素×500像素，分辨率72像素/英寸。
- ②海报背景：根据提供的产品图片以及主题活动进行颜色选择配色或利用渐变颜色制作海报背景。
- ③海报中的产品展示：将素材文件夹下的1-3张产品宝贝图片裁剪合适方式和比例大小，融入海报恰当位置；产品在海报中呈现时要求有美观排列方式，并设置合适的样式。
- ④海报中的文字信息：根据背景资料提示，给海报添加主题标语；并从背景资料中提取有关本次活动的利益点等相关信息，给新海报添加宣传文案。文字字体使用学生电脑所提供的系列字体，并对各文字进行合适的格式和排版设置。
- ⑤海报中的装饰元素：请使用形状工具组制作1种以上符合主题氛围的装饰图形标注元素，给新海报添加活动氛围。
- ⑥海报中的引导按钮：结合活动主题，在海报中添加引导按钮，达到引导行动的效果。
- ⑦文件保存：海报制作完好后，要求将结果保存为两种格式文件，一个文件为“海报.psd”，一个文件为“海报.jpg”，两个文件都存储在“学号+姓名”的文件夹下。

### (2) 实施条件

硬件：计算机

软件：winxp\win7\win8 操作系统，Office2010 版本以上，Photoshop CS6.0。

### (3) 考核时量

本试题测试要求60分钟完成

### (4) 评分标准

网店美工设计评分卡(题 3-1-2)

评价内容		配分	评分标准	考核得分
职业素养 (20分)	职业道德	10分	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(5分)。 设计作品不违背职业道德与营销伦理(5分)。	严重违反职业 素养或是 考场纪律的 记0分。
	职业能力	10分	方法得当、思路清晰,对背景资料分析透彻、细致(5分)。 文件名正确,文件格式符合要求,文件大小符合要求(5分)	
工作任务 (80分)	海报尺寸	5分	海报尺寸符合要求,按0分/5分评分	
	海报背景设计	10分	按是否采用了题目中背景设置要求,以及背景设置美观效果给分。 按0分/4分/6分/8分/10分评分	
	海报中产品展示	10分	0分/4分/6分/8分/10分评分	
	海报上文字设计	20分	海报上的主题标语、宣传文案是否有吸引力、是否展示活动中心点、利益点;按0分/4分/6分/8分/10分评分	
			根据海报文字的字体类型、间距、字体大小、粗细等效果,按0分/4分/6分/8分/10分评分	
	海报中的图标元素	5分	根据有无图标元素,以及图标元素的美观效果,按0分/3分/5分评分	
	海报中的引导按钮	5分	根据有无引导按钮,以及引导按钮的美观效果,按0分/3分/4分/5分评分	
	海报整体排版设计	10分	根据海报中各元素的整体排版、布局的合理、美观程度,按0分/4分/6分/8分/10分评分	
	海报整体颜色搭配	10分	根据海报中各元素的颜色搭配的协调、美观效果,按0分/4分/6分/8分/10分评分	
有无强烈的营销冲击效果	5分	营销的视觉冲击力,按0分/3分/4分/5分评分		
合计		100分		

试题评阅人签名 \_\_\_\_\_

### 3. 试题编号：3-1-3，酷顿旗舰店网店美工设计

#### (1) 任务描述

##### 背景资料：

酷顿品牌成立于 2010 年，隶属于深圳市时代宝电子商务有限公司。酷顿旗舰店在线销售品牌的手机膜、手机壳、手机支架等产品，酷顿旗舰店网店所售商品款式种类多样化、不断优化品类，贴合大众需求。在经营中，不断追求卓越的品质，不断开发创新产品，不断运用新技术和新材料，为全球消费者奉上卓而不凡的高端产品。店铺所销品牌凭借其产品的产品质量、性价比、产品服务、商品物流等因素，争取赢得顾客们的喜爱，近期，公司决定上架一款折叠桌面支架，为了让线上消费者更好的了解该产品，需制作新产品的详情页面。

##### 测试任务：

请根据文件夹中提供的图片素材和“文档信息.doc”，按照下面制作要求，为此款宝贝制作一个版面布局合理、商品特点及卖点突出、商品细节与相关参数齐全的宝贝详情描述页。

- ①详情页尺寸：宽度为 750 像素，高度根据需要自定义，分辨率为 72 像素/英寸。
- ②产品头图展示：详情页中要求至少有 1 张及以上的产品首焦海报图，并且排版采用图文混排方式。在该产品图中加入适当的促销为目的宣传用语，或者加入产品卖点、特点的文字信息。
- ③详情页各模块（商品信息、细节、评价及服务）的标识制作：使用形状/钢笔等工具绘制 3 张以上模块图标，并添加相关文字。设置合理的详情模块标识，引导顾客浏览产品各模块的详情信息。
- ④产品说明的展示：要求根据产品“文档信息.doc”提供的相关产品的参数、尺寸等相关信息，用图文混排方式设计产品说明信息，简洁直观、美观大方。
- ⑤产品细节的展示：根据产品“文档信息.doc”提供中的产品卖点，并结合素材图片中的相关图片，进行细节图的展示设计，要求图文混排、简洁直观、美观大方。
- ⑥服务质量等信息的展示：根据“文档信息.doc”中提供的相关资料及提供素材图片，进行设计制作，要求美观大方。
- ⑦文件保存：将制作好的宝贝详情描述页储存为“详情页.PSD”和“详情页.JPG”格式储存到“学号+姓名”的文件夹下。

#### (2) 实施条件

硬件：计算机

软件：winxp\win7\win8 操作系统，Office2010 版本以上，Photoshop CS6.0。

#### (3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

(4) 评分标准

网店美工设计评分卡(题 3-1-3)

评价内容		配分	评分标准	考核得分
职业素养 (20分)	职业道德	10分	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(5分)。 设计作品不违背职业道德与营销伦理(5分)。	严重违反职业素养或是考场纪律的记0分。
	职业能力	10分	方法得当、思路清晰,对背景资料分析透彻、细致(5分)。 文件名正确,文件格式符合要求,文件大小符合要求(5分)	
工作任务 (80分)	详情页尺寸	5分	海报尺寸符合要求,按0分/3分/5分评分	
	产品展示头图设计	20分	按是否采用了图文混排(5分),展示图中有无促销宣传用语(5分)有无典型特点风格描述(5分),整体设计的美观大气效果给分(按0分/1分/3分/5分评分)	
	产品信息说明设计	15分	产品说明设计(4分),尺码规格设计(4分);文档字体风格、大小、颜色、排版等整体美观程度(按0分/3分/5分/7分评分)	
	产品细节图设计	15分	卖点展示与图片是否有机结合,不少于3张(5分),设计中是否图文混排,简洁直观、美观大方(5分),以及设计中是否通过图标元素的应用达到简洁直观呈现(5分)	
	服务质量等信息的设计	5分	详情页中有服务质量等相关信息的设计(5分)相关信息字体设计、排版设计的美观性(按0/2/3/4/5分档评分)	
	详情页整体布局	10分	根据详情页中各元素的整体排版、布局的合理、美观程度,按0分/4分/6分/8分/10分评分	
	海报整体颜色搭配	10分	根据海报中各元素的颜色搭配的协调、美观效果,按0分/4分/6分/8分/10分评分	
合计		100分		

试题评阅人签名\_\_\_\_\_

## 4. 试题编号：3-1-4，“乖奇熊”母婴店网店美工设计

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

“乖奇熊”母婴店是一家以销售时母婴服装的老牌天猫店。该店以婴儿连体衣、婴儿鞋袜等为主营产品的母婴用品品牌。乖奇熊只专注了一件事，就是怎么让新生儿宝宝穿得更加舒适，致力于带给宝宝“天然柔软、0 压无感”的肌感体验同时，比起千篇一律，更希望融合“萌趣”一些的设计理念将无限的可能融入到每一款产品中为宝宝创造安全、舒适、萌趣的成长环境。近期，公司决定上架一款 20223 夏季新款萌趣、清凉彩底熊连体衣，为此急需制作新产品的详情页面。

#### 测试任务：

请根据素材文件夹中提供的图片素材和“文档信息.doc”，按照下面制作要求，为此款宝贝制作一个版面布局合理、商品特点及卖点突出、商品细节与相关参数齐全的宝贝详情描述页。

- ①详情页尺寸：宽度为 750 像素，高度根据需要自定义，分辨率为 72 像素/英寸。
- ②产品头图展示：详情页中要求至少有 1 张及以上的产品首焦海报图，并且排版采用图文混排方式。在该产品图中加入适当的促销为目的宣传用语，或者加入产品卖点、特点的文字信息。
- ③详情页各模块（商品信息、细节、评价及服务）的标识制作：使用形状/钢笔等工具绘制 3 张以上模块图标，并添加相关文字。设置合理的详情模块标识，引导顾客浏览产品各模块的详情信息。
- ④产品说明的展示：要求根据产品“文档信息.doc”提供的相关产品的参数、尺寸等相关信息，用图文混排方式设计产品说明信息，简洁直观、美观大方。
- ⑤产品细节的展示：根据产品“文档信息.doc”提供中的产品卖点，并结合素材图片中的相关图片，进行细节图的展示设计，要求图文混排、简洁直观、美观大方。
- ⑥服务质量等信息的展示：根据“文档信息.doc”中提供的相关资料及提供素材图片，进行设计制作，要求美观大方。
- ⑦文件保存：将制作好的宝贝详情描述页储存为“详情页.PSD”和“详情页.JPG”格式储存到“学号+姓名”的文件夹下。

### (2) 实施条件

硬件：计算机

软件：winxp\win7\win8 操作系统，Office2010 版本以上，Photoshop CS6.0。

### (3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

#### (4) 评分标准

网店美工设计评分卡(题 3-1-4)

评价内容		配分	评分标准	考核得分
职业素养 (20分)	职业道德	10分	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(5分)。 设计作品不违背职业道德与营销伦理(5分)。	严重违反职业素养或是考场纪律的记0分。
	职业能力	10分	方法得当、思路清晰,对背景资料分析透彻、细致(5分)。 文件名正确,文件格式符合要求,文件大小符合要求(5分)	
工作任务 (80分)	详情页尺寸	5分	海报尺寸符合要求,按0分/3分/5分评分	
	产品展示头图设计	20分	按是否采用了图文混排(5分),展示图中有无促销宣传用语(5分)有无典型特点风格描述(5分),整体设计的美观大气效果给分(按0分/1分/3分/5分评分)	
	产品信息说明设计	15分	产品说明设计(4分),尺码规格设计(4分);文档字体风格、大小、颜色、排版等整体美观程度(按0分/3分/5分/7分评分)	
	产品细节图设计	15分	卖点展示与图片是否有机结合,不少于3张(5分),设计中是否图文混排,简洁直观、美观大方(5分),以及设计中是否通过图标元素的应用达到简洁直观呈现(5分)	
	服务质量等信息的设计	5分	详情页中有服务质量等相关信息的设计(5分)相关信息字体设计、排版设计的美观性(按0/2/3/4/5分档评分)	
	详情页整体布局	10分	根据详情页中各元素的整体排版、布局的合理、美观程度,按0分/4分/6分/8分/10分评分	
	海报整体颜色搭配	10分	根据海报中各元素的颜色搭配的协调、美观效果,按0分/4分/6分/8分/10分评分	
合计		100分		

试题评阅人签名\_\_\_\_\_

## 5. 试题编号：3-1-5，优帛家居网店美工设计

### （1）任务描述

#### 背景资料：

优帛家居（YOB0）是一家专业研发实木家具的厂商，开业十年，始终为客户提供好的产品和技术支持、健全的售后服务。优帛墙布以简约的格调和精致高雅的质感描绘一种轻奢生活，传统与国际时尚元素多维度的结合碰撞出精彩美感。张弛有度、时尚却不张扬、简约却不简单的设计让居住者在宁静纯粹的素雅空间里乐享轻奢慢生活。为了拓展客户市场，优帛家居将进驻天猫平台进行网上销售。

#### 测试任务：

请根据文件夹中提供的素材，按照下面制作要求，为公司网店设计店铺 Logo 及店铺首页店招，并为网店的主推产品设计宝贝主图。

##### （1）店铺 Logo

- ①尺寸要求：宽度为 80 像素、高度为 80 像素、分辨率为 80 像素/英寸。
- ②设计要求：设计要求有一定独特性、创新性，并且能够反映出店铺销售商品类型。
- ③存储要求：将制作好的店铺 Logo 图片储存为“店铺 logo.PSD”和“店铺 logo.JPG”格式的文件各一份，储存到存储在“学号+姓名”的文件夹下。

##### （2）店铺店招

- ①尺寸要求：宽度为 1920 像素，高度为 150 像素，分辨率为 72 像素/英寸。
- ②背景要求：简单明了，配色符合店铺调性，可适当挑选素材文件夹中合适的图片进行图片大小、角度等调整，使用调整好的图片作为店招的背景。
- ③内容要求：店招中应添加店铺 Logo、店铺名称、导航以及宣传促销标语；店招设计主题与店铺所经营的商品具有相关性且具有吸引力和营销向导。
- ④存储要求：将制作好的店招图片储存为“首页店招.PSD”和“首页店招.JPG”格式的文件各一份，储存到“学号+姓名”的文件夹下。

##### （3）商品主图

请将素材文件夹下店铺的任意 1 个主打商品制作主图

- ①尺寸要求：宽度为 800 像素，高度为 800 像素，分辨率为 72 像素/英寸
- ②图片修饰：对主图图片的大小、角度、颜色、光泽等进行调整，并设置阴影等特殊效果，使调整好的图片设计美观、主题突出、有视觉冲击力。
- ③促销元素：在主图中加入合适的促销元素，如体现产品价格，展现“新店开张优惠价”、“秒杀”、“限时折扣”、“包邮”、“满\*送\*”等利益点。
- ④存储要求：将制作好的宝贝主图储存为“主图.PSD”和“主图.JPG”格式，存储在“学号+姓名”的文件夹下。

### （2）实施条件

硬件：计算机

软件： winxp\win7\win8 操作系统， Office2010 版本以上， Photoshop CS6.0。

### (3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

### (4) 评分标准

网店美工设计评分卡(题 3-1-5)

评价内容		配分	评分标准	考核得分
职业素养 (20分)	职业道德	10分	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(5分)。 设计作品不违背职业道德与营销伦理(5分)。	严重违反职业素养或是考场纪律的记0分。
	职业能力	10分	方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致(5分)。 文件名正确，文件格式符合要求，文件大小符合要求(5分)	
工作任务 (80分)	店铺 Logo 设计(15分)			
	设计要求	10分	根据设计是否有一定独特性、创新性、美观性，按0分/4分/6分/8分/10分评分	
		5分	能够反映出店铺销售商品类型，并有一定的创新(5分)	
	店铺店招设计(40分)			
	背景设计	10分	店招背景规范程度、美观程度0分/4分/6分/8分/10分评分	
		10分	店招背景与产品结合度按0分/4分/6分/8分/10分评分	
	内容设计	20分	店招中添加店铺 Logo(3分)，店铺名称(3分)，宣传促销标语(4分)，店招各项模块内容具有相关性且具有吸引力和营销向导(按2分/4分/8分/10分评分)	
	商品主图设计(25分)			
主图修饰	15分	产品大小合适(5分)采用图文排版(5分)主图整体设计美观、主题突出(5分)		
促销元素	10分	主图要求体现产品价格，展现“优惠”、“活动”、“卖点”等利益点		
合计		100分		

试题评阅人签名 \_\_\_\_\_

## 6. 试题编号：3-1-6，“BeiE 贝易官方旗舰店”网店美工设计

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

“BeiE 贝易官方旗舰店”是一家专营粉嫩婴幼儿商品的网店，立于 2015 年 3 月 11 日。贝易，来于“赐”字，寓意每一个孩子都是天赐的宝贝。现公司即将登陆淘宝平台，向社会提供以母婴用品以及玩具为主营业务，专注制造高级婴童家具和用品，并承诺以匠心精神铸就产品品质。请根据文件夹中提供的素材，按照下面制作要求，为公司网店设计店铺 Logo 及 Banner，并为网店的主打产品设计宝贝主图。

#### 测试任务：

请根据文件夹中提供的素材，按照下面制作要求，为公司网店设计店铺 Logo 及 店招，并为网店的主打产品设计宝贝主图。

##### (1) 店铺 Logo

- ①尺寸要求：宽度为 80 像素、高度为 80 像素、分辨率为 80 像素/英寸。
- ②设计要求：设计要求有一定独特性、创新性，并且能够反映出店铺销售商品类型。
- ③存储要求：将制作好的店铺 Logo 图片储存为“店铺 logo.PSD”和“店铺 logo.JPG”格式的文件各一份，储存到当前文件夹，其中 JPG 格式文件的文件大小为 150K 以内。

##### (2) 店铺店招

- ①尺寸要求：宽度为 1920 像素，高度为 150 像素，分辨率为 72 像素/英寸。
- ②背景要求：简单明了，配色符合店铺调性，可适当挑选素材文件夹中合适的图片进行图片大小、角度等调整，使用调整好的图片作为店招的背景。
- ③内容要求：店招中应添加店铺 Logo、店铺名称、导航以及宣传促销标语；店招设计主题与店铺所经营的商品具有相关性且具有吸引力和营销向导。
- ④存储要求：将制作好的店招图片储存为“首页店招.PSD”和“首页店招.JPG”格式的文件各一份，储存到存储在“学号+姓名”的文件夹下。

##### (3) 商品主图

请将素材文件夹下店铺的 任意 1 个主打商品制作主图

- ①尺寸要求：宽度为 800 像素，高度为 800 像素，分辨率为 72 像素/英寸
- ②图片修饰：对主图图片的大小、角度、颜色、光泽等进行调整，并设置阴影等特殊效果，使调整好的图片设计美观、主题突出、有视觉冲击力。
- ③促销元素：在主图中加入合适的促销元素，如体现产品价格，展现“新店开张优惠价”、“秒杀”、“限时折扣”、“包邮”、“满\*送\*”等利益点。
- ④存储要求：将制作好的宝贝主图储存为“主图.PSD”和“主图.JPG”格式，存储在“学号+姓名”的文件夹下。

### (2) 实施条件

硬件：计算机

软件：winxp\win7\win8 操作系统，Office2010 版本以上，Photoshop CS6.0。

### (3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

### (4) 评分标准

网店美工设计评分卡(题 3-1-6)

评价内容		配分	评分标准	考核得分
职业素养 (20分)	职业道德	10分	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(5分)。 设计作品不违背职业道德与营销伦理(5分)。	严重违反职业素养或是考场纪律的记0分。
	职业能力	10分	方法得当、思路清晰,对背景资料分析透彻、细致(5分)。 文件名正确,文件格式符合要求,文件大小符合要求(5分)	
工作任务 (80分)	店铺 Logo 设计(15分)			
	设计要求	10分	根据设计是否有一定独特性、创新性、美观性,按0分/4分/6分/8分/10分评分	
		5分	能够反映出店铺销售商品类型,并有一定的创新(5分)	
	店铺店招设计(40分)			
	背景设计	10分	店招背景规范程度、美观程度0分/4分/6分/8分/10分评分	
		10分	店招背景与产品结合度按0分/4分/6分/8分/10分评分	
	内容设计	20分	店招中添加店铺 Logo(3分),店铺名称(3分),宣传促销标语(4分),店招各项模块内容具有相关性且具有吸引力和营销向导(按2分/4分/8分/10分评分)	
	商品主图设计(25分)			
主图修饰	15分	产品大小合适(5分)采用图文排版(5分)主图整体设计美观、主题突出(5分)		
促销元素	10分	主图要求体现产品价格,展现“优惠”、“活动”、“卖点”等利益点		
合计		100分		

试题评阅人签名 \_\_\_\_\_

## 7. 试题编号：3-1-7，“巴拉巴拉官方旗舰店”海报设计

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

“巴拉巴拉官方旗舰店”准备制作一张店铺天猫“618 大促盛典”的海报，要求制作的海报一方面要突出店铺所销售的童装风格，另一方面要营造出童趣悠然的效果，以此来打动小孩子和家长的心。店铺销售的童装为女孩童装，服装以突出小孩可爱、快乐小公主的特色。且店铺实施以下优惠促销活动：满 299 元减 30 元，满 599 元减 50 元，满 799 元减 80 元，每天前 10 名有神秘礼物相送，活动时间：6 月 1 日—6 月 15 日。

#### 测试任务：

请根据文件夹中提供的素材，按照下面制作要求，为此次活动制作符合主题、设计美观，主题突出，有视觉冲击力的首页宣传 Banner 海报。

- ①海报尺寸：要求为 950 像素×400 像素，分辨率 72 像素/英寸。
- ②海报背景：选择活泼、可爱的颜色组合配色或利用渐变颜色制作海报背景，要求背景能突出促销气氛，符合儿童的健康、希望、快乐的审美。
- ③海报中的产品展示：将素材文件夹下的商品宝贝图片裁剪合适方式和比例大小，融入海报恰当位置；产品在海报中呈现时要求有美观排列方式，并设置合适的样式。
- ④海报中的文字信息：根据背景资料提示，给新海报添加主题标语；并从背景资料中提取有关本次活动的利益点等相关信息，给新海报添加宣传文案。文字字体使用素材中学生电脑自带系列字体，并对各文字进行合适的格式和排版设置。
- ⑤海报中的图标元素：请使用形状工具组制作 1 种以上符合主题氛围的图标元素，给新海报添加活动氛围。
- ⑥海报中的引导按钮：结合活动主题，在海报中添加引导按钮，达到引导行动的效果。
- ⑦文件保存：海报制作完好后，要求将结果保存为两种格式，一个文件为“海报.psd”，一个文件为“海报.jpg”，两个文件都储存到“学号+姓名”的文件夹下。

### (2) 实施条件

硬件：计算机

软件：winxp\win7\win8 操作系统，Office2010 版本以上，Photoshop CS6.0。

### (3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

### (5) 评分标准

网店美工设计评分卡(题 3-1-7)

评价内容	配分	评分标准		考核得分
职业素养 (20 分)	职业道德	10 分	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务 (5 分)。 设计作品不违背职业道德与营销伦理 (5 分)。	严重违反职业素养或是考场纪律的记 0 分。
	职业能力	10 分	方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致 (5 分)。	

			文件名正确，文件格式符合要求，文件大小符合要求（5分）	
工作任务 (80分)	海报尺寸	5分	海报尺寸符合要求，按0分/5分评分	
	海报背景设计	10分	按是否采用了题目中背景设置要求，以及背景设置美观效果给分。 按0分/4分/6分/8分/10分评分	
	海报中产品展示	10分	0分/4分/6分/8分/10分评分	
	海报上文字设计	20分	海报上的主题标语、宣传文案是否有吸引力、是否展示活动中心点、利益点；按0分/4分/6分/8分/10分评分	
			根据海报文字的字体类型、间距、字体大小、粗细等效果，按0分/4分/6分/8分/10分评分	
	海报中的图标元素	5分	根据有无图标元素，以及图标元素的美观效果，按0分/3分/5分评分	
	海报中的引导按钮	5分	根据有无引导按钮，以及引导按钮的美观效果，按0分/3分/4分/5分评分	
	海报整体排版设计	10分	根据海报中各元素的整体排版、布局的合理、美观程度，按0分/4分/6分/8分/10分评分	
	海报整体颜色搭配	10分	根据海报中各元素的颜色搭配的协调、美观效果，按0分/4分/6分/8分/10分评分	
有无强烈的营销冲击效果	5分	营销的视觉冲击力，按0分/3分/4分/5分评分		
合计	100分			

试题评阅人签名 \_\_\_\_\_

## 8. 试题编号：3-1-8，“木林森”男士运动休闲耐磨跑步鞋海报设计

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

木林森品牌，1998年创建于著名侨乡福建省石狮市，肩负推动中国休闲鞋产业持续发展的使命而生，以鞋脚合一、人鞋合一的匠心设计和精湛工艺，为消费者带来舒适自然的行走新体验。

公司将于春季最新推出一款“男士运动休闲耐磨跑步鞋”，该鞋尝鲜价为：58元/双，一双包邮。该产品的设计以“爱生活·轻休闲”概念为主题，畅享舒适、物超所值的休闲感受，当日抢购前200名送纯棉船袜。

#### 测试任务：

请根据文件夹中提供的素材，按照下面制作要求，为此次活动制作符合主题、设计美观，主题突出，有视觉冲击力的店铺首页宣传海报。

①海报尺寸：要求为950像素×400像素，分辨率72像素/英寸。

②海报背景：选择符合产品调性的颜色组合配色或利用渐变颜色制作海报背景，要求背景能突出优惠促销气氛，美观大方。

③海报中的产品展示：采用抠图方式将素材中商品抠出合成海报产品，融入海报恰当位置；图片抠图要求细致，产品在海报中呈现时要求有美观排列方式，并设置合适的样式，如提亮、正色、投影效果等。

④海报中的文字信息：根据背景资料提示，给新海报添加主题标语；并从背景资料中提取有关本次活动的利益点或者本商品的特色等相关信息，给新海报添加宣传文案。文字字体使用学生电脑自带系列字体，并对各文字进行合适的格式和排版设置。

⑤海报中的图标元素：请使用形状工具组至少制作1种以上符合主题氛围的图标元素或标签，给新海报添加活动氛围。

⑥海报中的引导按钮：结合活动主题，在海报中添加引导按钮，达到引导行动的效果。

⑦文件保存：海报制作完好后，要求将结果保存为两种格式，一个文件为“海报.psd”，一个文件为“海报.jpg”，两个文件都储存到“学号+姓名”的文件夹下。

### (2) 实施条件

硬件：计算机

软件：winxp\win7\win8操作系统，Office2010版本以上，Photoshop CS6.0。

### (3) 考核时量

本试题测试要求60分钟完成

### (4) 评分标准

网店美工设计评分卡(题3-1-8)

评价内容	配分	评分标准		考核得分
职业素养 (20分)	职业道德	10分	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(5分)。 设计作品不违背职业道德与营销伦理(5分)。	严重违反职业素养或是考场

	职业能力	10分	方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致（5分）。 文件名正确，文件格式符合要求，文件大小符合要求（5分）	纪律的记0分。	
工作任务 (80分)	海报尺寸	5分	海报尺寸符合要求，按0分/5分评分		
	海报背景设计	10分	按是否采用了题目中背景设置要求，以及背景设置美观效果给分。 按0分/4分/6分/8分/10分评分		
	海报中产品展示	10分	0分/4分/6分/8分/10分评分		
	海报上文字设计	20分	海报上的主题标语、宣传文案是否有吸引力、是否展示活动中心点、利益点；按0分/4分/6分/8分/10分评分		
			根据海报文字的字体类型、间距、字体大小、粗细等效果，按0分/4分/6分/8分/10分评分		
	海报中的图标元素	5分	根据有无图标元素，以及图标元素的美观效果，按0分/3分/5分评分		
	海报中的引导按钮	5分	根据有无引导按钮，以及引导按钮的美观效果，按0分/3分/4分/5分评分		
	海报整体排版设计	10分	根据海报中各元素的整体排版、布局的合理、美观程度，按0分/4分/6分/8分/10分评分		
	海报整体颜色搭配	10分	根据海报中各元素的颜色搭配的协调、美观效果，按0分/4分/6分/8分/10分评分		
有无强烈的营销冲击效果	5分	营销的视觉冲击力，按0分/3分/4分/5分评分			
合计	100分				

试题评阅人签名 \_\_\_\_\_

## 9. 试题编号：3-1-9，百草味淘宝店铺海报设计

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

作为聚集年轻次消费人群的互联网零食品牌，百草味致力于为消费者打造一些列年轻化的内容，实现内容 IP 化、与消费者共情。百草味淘宝店铺准备为“百草味·吃货狂欢节”主题活动制作一张店铺的海报，店铺实施以下优惠促销活动：指定宝贝 1 元限时抢购；全场包邮；满 299 立减 40；活动时间为 2021 年 5 月 14 日-2021 年 5 月 17 日。

#### 测试任务：

请根据文件夹中提供的素材，按照下面制作要求，为此次活动制作符合主题、设计美观，主题突出，有视觉冲击力的品牌活动宣传海报。

- ①海报尺寸：要求为 950 像素×400 像素，分辨率 72 像素/英寸。
- ②海报背景：选择符合产品调性的颜色组合配色或利用渐变颜色制作海报背景，要求背景能突出优惠促销气氛，美观大方。
- ③海报中的产品展示：采用抠图方式将素材中商品抠出合成海报产品，融入海报恰当位置；图片抠图要求细致，产品在海报中呈现时要求有美观排列方式，并设置合适的样式，如提亮、正色、投影效果等。
- ④海报中的文字信息：根据背景资料提示，给新海报添加主题标语；并从背景资料中提取有关本次活动的利益点或者本商品的特色等相关信息，给新海报添加宣传文案。文字字体使用学生电脑自带系列字体，并对各文字进行合适的格式和排版设置。
- ⑤海报中的图标元素：请使用形状工具组至少制作 1 种以上符合主题氛围的图标元素或标签，给新海报添加活动氛围。
- ⑥海报中的引导按钮：结合活动主题，在海报中添加引导按钮，达到引导行动的效果。
- ⑦文件保存：海报制作完好后，要求将结果保存为两种格式，一个文件为“海报.psd”，一个文件为“海报.jpg”，两个文件都储存到“学号+姓名”的文件夹下。

### 施条件

硬件：计算机

软件：winxp\win7\win8 操作系统，Office2010 版本以上，Photoshop CS6.0。

### (3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

### (4) 评分标准

平面视觉设计评分卡(题 3-1-9)

评价内容		配分	评分标准	考核得分
职业素养 (20分)	职业道德	10分	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(5分)。 设计作品不违背职业道德与营销伦理(5分)。	严重违反职业素养或是考场纪律的记0分。
	职业能力	10分	方法得当、思路清晰,对背景资料分析透彻、细致(5分)。 文件名正确,文件格式符合要求,文件大小符合要求(5分)	
工作任务 (80分)	海报尺寸	5分	海报尺寸符合要求,按0分/5分评分	
	海报背景设计	10分	按是否采用了题目中背景设置要求,以及背景设置美观效果给分。 按0分/4分/6分/8分/10分评分	
	海报中产品展示	10分	0分/4分/6分/8分/10分评分	
	海报上文字设计	20分	海报上的主题标语、宣传文案是否有吸引力、是否展示活动中心点、利益点;按0分/4分/6分/8分/10分评分	
			根据海报文字的字体类型、间距、字体大小、粗细等效果,按0分/4分/6分/8分/10分评分	
	海报中的图标元素	5分	根据有无图标元素,以及图标元素的美观效果,按0分/3分/5分评分	
	海报中的引导按钮	5分	根据有无引导按钮,以及引导按钮的美观效果,按0分/3分/4分/5分评分	
	海报整体排版设计	10分	根据海报中各元素的整体排版、布局的合理、美观程度,按0分/4分/6分/8分/10分评分	
	海报整体颜色搭配	10分	根据海报中各元素的颜色搭配的协调、美观效果,按0分/4分/6分/8分/10分评分	
有无强烈的营销冲击效果	5分	营销的视觉冲击力,按0分/3分/4分/5分评分		
合计		100分		

试题评阅人签名 \_\_\_\_\_

## 10. 试题编号：3-1-10，“PEAK 匹克”运动鞋海报设计

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

匹克集团一家以“创国际品牌，做百年企业”为宗旨的企业，创立于1989年，主要从事设计、开发、制造、分销及推广“PEAK 匹克”品牌的运动产品，包括运动鞋类、服装及配饰，至今已有三十多年历史。匹克，由英文“PEAK”音译而来，寓意不断攀越高峰的自我挑战精神！现需要推广一款运动鞋产品，请为这款球鞋制作产品宣传海报，信息如下：

海报主题：缓震跑鞋/CUSHIONING RUNNING SHOES

产品卖点：①2022 新款上市；②魔弹科技大底。

#### 测试任务：

请根据背景资料以及文件夹中提供的素材，为此次新款商品设计活动海报，按照下面制作要求，要求设计美观，主题突出，有视觉冲击力。

①海报尺寸：790 像素×1200 像素，分辨率 72 像素/英寸。

②海报背景：要求背景能突出产品气质，充满运动朝气与活力感。

③海报中的产品展示：将素材文件夹下的产品图片采用合适位置和比例大小，融入海报恰当位置；产品在海报中呈现时要求有美观排列方式，并设置合适的样式。

④海报中的文字信息：根据背景资料提示，给新海报添加主题标语；并从背景资料中提取有关本次活动的利益点等相关信息，给新海报添加宣传文案。文字字体使用素材中的系列字体，并对各文字进行合适的格式和排版设置。

⑤海报中的图标元素：请使用形状工具组制作 1 种以上符合主题氛围的图形标注元素，给新海报添加活动氛围。

⑥文件保存：海报制作完好后，要求将结果保存为两种格式文件，一个文件为“海报.psd”，一个文件为“海报.jpg”，两个文件都储存到“学号+姓名”的文件夹下。

### (2) 实施条件

硬件：计算机

软件：winxp\win7\win8 操作系统，Office2010 版本以上，Photoshop CS6.0。

### (3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

### (4) 评分标准

平面视觉设计评分卡(题 3-1-10)

评价内容	配分	评分标准		考核得分
职业素养 (20分)	职业道德	10分	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(5分)。 设计作品不违背职业道德与营销伦理(5分)。	严重违反职业素养或是考场纪律的记0分。
	职业能力	10分	方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致(5分)。	

			文件名正确，文件格式符合要求，文件大小符合要求（5分）	
工作任务 (80分)	海报尺寸	5分	海报尺寸符合要求，按0分/5分评分	
	海报背景设计	10分	按是否采用了题目中背景设置要求，以及背景设置美观效果给分。 按0分/4分/6分/8分/10分评分	
	海报中产品展示	10分	0分/4分/6分/8分/10分评分	
	海报上文字设计	20分	海报上的主题标语、宣传文案是否有吸引力、是否展示活动中心点、利益点；按0分/4分/6分/8分/10分评分	
			根据海报文字的字体类型、间距、字体大小、粗细等效果，按0分/4分/6分/8分/10分评分	
	海报中的图标元素	5分	根据有无图标元素，以及图标元素的美观效果，按0分/3分/5分评分	
	海报中的引导按钮	5分	根据有无引导按钮，以及引导按钮的美观效果，按0分/3分/4分/5分评分	
	海报整体排版设计	10分	根据海报中各元素的整体排版、布局的合理、美观程度，按0分/4分/6分/8分/10分评分	
	海报整体颜色搭配	10分	根据海报中各元素的颜色搭配的协调、美观效果，按0分/4分/6分/8分/10分评分	
有无强烈的营销冲击效果	5分	营销的视觉冲击力，按0分/3分/4分/5分评分		
合计	100分			

试题评阅人签名 \_\_\_\_\_

### 三、跨岗位综合技能

#### 模块一 短视频营销

##### 1. 试题编号：6-1 “三顿半”咖啡宣传短视频剪辑

###### (1) 任务描述

###### 背景资料:

三顿半，SATURNBIRD COFFEE，成立于 2015 年，是正在探索新生活的精品咖啡品牌，希望通过创造品质优越，又与众不同的产品，打开咖啡生活的新场景，为一杯咖啡的无限可能，提供不止于此的选择。



**SATURN  
BIRD®  
COFFEE**

###### 测试任务:

根据所给的图片素材，加入相应的字幕以及背景音乐，为“三顿半”咖啡制作一个宣传短视频。

字幕内容为：“三顿半，呈现自然本真的丰富，以我们本真的态度，不巧言令色，不故作附庸。”

（图片和音频素材另附）

###### 基本要求:

完成一个不少于 30 秒卡点短视频，并要求添加与图片相符合的音频以及指定的字幕，具体要求如下：

- 1、短视频时长不少于 30 秒，导出格式为 mp4（H 264），画面素材大小一致，缩放合理；
- 2、开头使用品牌 logo 图片，并在开头使用关键帧添加“高斯模糊”效果，并在 2 秒后变为清晰的图片；（详见案例视频）
- 3、视频节奏要和所选音频基本一致，即能够卡上音频节奏。

4、在视频**结尾处**中使用白色遮罩添加指定的字幕。

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，装配有 premiere pro 软件	必备
人员	每个场地配备监考人员 2 名	必备

## (3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

## (4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	备注	考核得分
职业素养 (20 分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务 (5 分) 方案不违背法律法规、职业道德与营销伦理 (5 分)	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记 0 分	
	职业能力	10	方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致 (5 分) 能在规定时间内完成任务 (5 分)		
作品 (80 分)	成片合成	10	音画同步 (5 分) 衔接自然 (5 分)	成片不少于 30 秒，每少 1 秒扣 1 分；要求卡点，明显未卡准的，酌情扣分，20 分为上限。	
	剪辑视频素材	20	素材选取合理 (10 分) 剪辑熟练，节奏感强 (10 分)		
	视频转场及效果	10	镜头运用准确、合理 (3 分) 转场效果立意鲜明，手法独特 (5 分) 衔接流畅合理 (2 分)		
	字幕制作	10	字体合理 (2 分) 色彩搭配协调 (3 分) 风格新颖 (2 分) 无错别字 (3 分)		
	编辑技巧	10	画面具有设计感 (5 分) 整体制作效果好，风格统一 (5 分)		
	成片整体性	10	紧扣要求，主题突出 (5 分) 画面色调适当，格式正确 (5 分)		
	效果评估	5	效果评估合理，符合市场或企业要求		
	创新方面	5	剪辑成片有一定新意，见解独到		
小计		100			

## 2. 试题编号：6-2 “萌果森林”网店宣传短视频剪辑

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

萌果森林是一家森系风格淘宝女装店铺，与 2014 年 5 月开店，粉丝数 48 万人。该店铺主要经营森系小清新女装，也经营与服装相匹配的配饰，如包包、鞋子、饰品等。



#### 测试任务：

根据所给的图片素材，加入相应的字幕以及背景音乐，为“萌果森林”店铺制作一个宣传短视频。

字幕内容为：“不畏将来，不念过去。心之所往，愿达彼方。Welcome to 萌果森林”

（图片和音频素材另附）

#### 基本要求：

完成一个不少于 30 秒卡点短视频，并要求添加与图片相符合的音频以及指定的字幕，具体要求如下：

1、短视频时长不少于 30 秒，导出格式为 mp4（h264），画面素材大小一致，缩放合理；

2、开头使用**单纯的产品图片（无模特）**，并在开头使用关键帧添加“高斯模糊”效果，并在 2 秒后变为清晰的图片；（详见案例视频）

3、视频节奏要和所选音频基本一致，即能够卡上音频节奏。

4、在视频**结尾处**中使用白色遮罩添加指定的字幕。

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，装配有 premiere pro 软件	必备
人员	每个场地配备监考人员 2 名	必备

## (3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

## (4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	备注	考核得分
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务（5分） 方案不违背法律法规、职业道德与营销伦理（5分）	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记 0 分  成片不少于 30 秒，每少 1 秒扣 1 分；要求卡点，明显未卡准的，酌情扣分，20 分为上限。	
	职业能力	10	方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致（5分） 能在规定时间内完成任务（5分）		
作品 (80分)	成片合成	10	音画同步（5分） 衔接自然（5分）		
	剪辑视频素材	20	素材选取合理（10分） 剪辑熟练，节奏感强（10分）		
	视频转场及效果	10	镜头运用准确、合理（3分） 转场效果立意鲜明，手法独特（5分） 衔接流畅合理（2分）		
	字幕制作	10	字体合理（2分） 色彩搭配协调（3分） 风格新颖（2分） 无错别字（3分）		
	编辑技巧	10	画面具有设计感（5分） 整体制作效果好，风格统一（5分）		
成片整体性	10	紧扣要求，主题突出（5分） 画面色调适当，格式正确（5分）			

	效果评估	5	效果评估合理，符合市场或企业要求		
	创新方面	5	剪辑成片有一定新意，见解独到		
	小计	100			

### 3. 试题编号：6-3 “特步”品牌宣传短视频剪辑

#### (1) 任务描述

##### 背景资料:

特步（中国）有限公司（简称“特步”），总部位于福建省泉州市晋江市，是中国领先的体育用品企业之一 [2]，主要从事运动鞋、服装及配饰的设计、研发、制造、销售、营销及品牌管理。企业始创于 1987 年，2001 年创立特步品牌，2008 年 6 月 3 日正式在港交所主板挂牌上市。

作为一家定位大众的专业体育用品企业，特步在致力于专业体育用品生产的同时，更坚持“运动时尚”的独特定位，通过体娱双轨的差异化营销策略，为消费者提供既有个性又具性价比的体育用品。



##### 测试任务:

根据所给的图片素材，加入相应的字幕以及背景音乐，为“特步”品牌制作一个宣传短视频。

字幕内容为：“不忘初心，奋斗不息。特步，做梦想的奋斗者。”

（图片和音频素材另附）

##### 基本要求:

完成一个不少于 30 秒卡点短视频，并要求添加与图片相符合的音频以及指定的字幕，具体要求如下：

1、短视频时长不少于 30 秒，导出格式为 mp4(h264)，画面素材大小一致，缩放合理；

2、开头使用**单纯的产品图片（无模特）**，并在开头使用关键帧添加“高斯模糊”效果，并在 2 秒后变为清晰的图片；（详见案例视频）

3、视频节奏要和所选音频基本一致，即能够卡上音频节奏。

4、在视频**结尾处**中使用白色遮罩添加指定的字幕。

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，装配有 premiere pro 软件	必备
人员	每个场地配备监考人员 2 名	必备

## (3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

## (4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	备注	考核得分
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务（5分） 方案不违背法律法规、职业道德与营销伦理（5分）	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记 0 分	
	职业能力	10	方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致（5分） 能在规定时间内完成任务（5分）		
作品 (80分)	成片合成	10	音画同步（5分） 衔接自然（5分）	成片不少于 30 秒，每少 1 秒扣 1 分；要求卡点，明显未卡准的，酌情扣分，20 分为上限。	
	剪辑视频素材	20	素材选取合理（10分） 剪辑熟练，节奏感强（10分）		
	视频转场及效果	10	镜头运用准确、合理（3分） 转场效果立意鲜明，手法独特（5分） 衔接流畅合理（2分）		
	字幕制作	10	字体合理（2分） 色彩搭配协调（3分） 风格新颖（2分） 无错别字（3分）		
	编辑技巧	10	画面具有设计感（5分） 整体制作效果好，风格统一（5分）		
	成片整体性	10	紧扣要求，主题突出（5分） 画面色调适当，格式正确（5分）		
	效果评估	5	效果评估合理，符合市场或企业要求		
创新方面	5	剪辑成片有一定新意，见解独到			

	小计	100	
--	----	-----	--

#### 4. 试题编号：6-4 “永璞”品牌宣传短视频剪辑

##### (1) 任务描述

###### 背景资料：

成立于 2014 年的永璞，一眼就能看出，表里内里是一个来自中国的品牌。众所周知，咖啡并不源于中国，不添加任何海外元素来做品牌包装的咖啡品牌，在中国不多见。

创始人铁皮叔叔，毕业于中国美院的设计专业，永璞是他的本名，之所以用自己的名字来做品牌，是希望能够更加投入以及为产品更加负责。

The logo for the brand '永璞' (Yongpu) is displayed in a large, bold, black font. The characters are stylized and modern.

###### 测试任务：

根据所给的图片素材，加入相应的字幕以及背景音乐，为“永璞”品牌制作一个宣传短视频。

字幕内容为：“永璞，一个具有宇宙观的中国咖啡品牌。”

（图片和音频素材另附）

###### 基本要求：

完成一个不少于 30 秒卡点短视频，并要求添加与图片相符合的音频以及指定的字幕，具体要求如下：

- 1、短视频时长不少于 30 秒，导出格式为 mp4（264），画面素材大小一致，缩放合理；
- 2、开头使用品牌吉祥物“石端正”图片，并在开头使用关键帧添加“高斯模糊”效果，并在 2 秒后变为清晰的图片；（详见案例视频）
- 3、视频节奏要和所选音频基本一致，即能够卡上音频节奏。
- 4、在视频**结尾处**中使用白色遮罩添加指定的字幕。

##### (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，装配有 premiere pro 软件	必备

人员	每个场地配备监考人员 2 名	必备
----	----------------	----

### (3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

### (4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	备注	考核得分
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务（5分） 方案不违背法律法规、职业道德与营销伦理（5分）	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记 0 分	
	职业能力	10	方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致（5分） 能在规定时间内完成任务（5分）		
作品 (80分)	成片合成	10	音画同步（5分） 衔接自然（5分）	成片不少于 30 秒，每少 1 秒扣 1 分；要求卡点，明显未卡准的，酌情扣分，20 分为上限。	
	剪辑视频素材	20	素材选取合理（10分） 剪辑熟练，节奏感强（10分）		
	视频转场及效果	10	镜头运用准确、合理（3分） 转场效果立意鲜明，手法独特（5分） 衔接流畅合理（2分）		
	字幕制作	10	字体合理（2分） 色彩搭配协调（3分） 风格新颖（2分） 无错别字（3分）		
	编辑技巧	10	画面具有设计感（5分） 整体制作效果好，风格统一（5分）		
	成片整体性	10	紧扣要求，主题突出（5分） 画面色调适当，格式正确（5分）		
	效果评估	5	效果评估合理，符合市场或企业要求		
	创新方面	5	剪辑成片有一定新意，见解独到		
小计		100			

## 5. 试题编号：6-5 “元气森林”品牌宣传短视频剪辑

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

元气森林是一个饮料品牌。隶属于元气森林（北京）食品科技集团有限公司，商品/服务包括无酒精果汁；无酒精果汁饮料；水（饮料）；无酒精果茶；植物饮料；蔬菜汁（饮料）；无酒精饮料；啤酒；饮料制作配料。

#### 测试任务：

根据所给的图片素材，加入相应的字幕以及背景音乐，为“元气森林”品牌制作一个宣传短视频。

字幕内容为：“每一个产品，都是一片元气森林。”

# 元气森林

（图片和音频素材另附）

#### 基本要求：

完成一个不少于 30 秒卡点短视频，并要求添加与图片相符合的音频以及指定的字幕，具体要求如下：

- 1、短视频时长不少于 30 秒，导出格式为 mp4（264），画面素材大小一致，缩放合理；
- 2、开头使用品牌 logo 图片，并在开头使用关键帧添加“高斯模糊”效果，并在 2 秒后变为清晰的图片；（详见案例视频）
- 3、视频节奏要和所选音频基本一致，即能够卡上音频节奏。
- 4、在视频结尾处中使用白色遮罩添加指定的字幕。

### (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，装配有 premiere pro 软件	必备
人员	每个场地配备监考人员 2 名	必备

### (3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

#### (4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	备注	考核得分
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务（5分） 方案不违背法律法规、职业道德与营销伦理（5分）	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分	
	职业能力	10	方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致（5分） 能在规定时间内完成任务（5分）		
作品 (80分)	成片合成	10	音画同步（5分） 衔接自然（5分）	成片不少于30秒，每少1秒扣1分；要求卡点，明显未卡准的，酌情扣分，20分为上限。	
	剪辑视频素材	20	素材选取合理（10分） 剪辑熟练，节奏感强（10分）		
	视频转场及效果	10	镜头运用准确、合理（3分） 转场效果立意鲜明，手法独特（5分） 衔接流畅合理（2分）		
	字幕制作	10	字体合理（2分） 色彩搭配协调（3分） 风格新颖（2分） 无错别字（3分）		
	编辑技巧	10	画面具有设计感（5分） 整体制作效果好，风格统一（5分）		
	成片整体性	10	紧扣要求，主题突出（5分） 画面色调适当，格式正确（5分）		
	效果评估	5	效果评估合理，符合市场或企业要求		
	创新方面	5	剪辑成片有一定新意，见解独到		
小计		100			

## 6. 试题编号：6-6 “美特斯邦威” 产品宣传短视频剪辑

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

上海美特斯邦威服饰股份有限公司是中国服装产业代表企业之一，浸润时尚产业 20 余年，秉承“世界的裁缝”的梦想，以“不走寻常路”的精神不断进行企业的发展创新和向上突破。

美特斯邦威选择完成自我裂变升级，用心守护每一位消费者的形象工程。未来，公司将持续借力社会互联网商业公共平台，不忘民族品牌情结，探寻未来的消费行为特征，坚定不移的为消费者提供高质量、高标准的产品及服务。



#### 测试任务：

根据给定的美特斯邦威 2023 夏季系列产品图片素材和音频素材，剪辑一个产品宣传卡点视频

#### 基本要求：

- ① 音频要卡准节奏点；
- ② 要求**添加视频转场**，且要符合产品风格；
- ③ 时长在 30 秒左右，画面素材大小一致，缩放合理；
- ④选择的音频和产品的定位一致，不能出现较大的风格差异。
- ⑤要求**开头或结尾**添加字幕：“美特斯邦威，造乐无极限！”
- ⑥导出媒体的格式要求为：**mp4(H 264)**

### (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，安装好 premiere pro 软件	必备
人员	每个场地配备监考人员 2 名	必备

### (3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

### (4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	备注	考核得分
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(5分) 方案不违背法律法规、职业道德与营销伦理(5分)	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分	
	职业能力	10	方法得当、思路清晰,对背景资料分析透彻、细致(5分) 能在规定时间内完成任务(5分)		
作品 (80分)	成片合成	10	音画同步,衔接自然(5分) 格式正确(5分)	成片不少于30秒,每少1秒扣1分;要求卡点,明显未卡准的,酌情扣分,20分为上限。	
	剪辑视频素材	20	素材选取合理(10分) 剪辑熟练,节奏感强(10分)		
	视频转场及效果	10	镜头运用准确、合理(3分) 转场效果立意鲜明,手法独特(5分) 衔接流畅合理(2分)		
	字幕制作	10	字体合理(2分) 色彩搭配协调(3分) 风格新颖(2分) 无错别字(3分)		
	编辑技巧	10	画面具有设计感(5分) 整体制作效果好,风格统一(5分)		
	成片整体性	10	紧扣要求,主题突出(5分) 画面色调适当(5分)		
	效果评估	5	效果评估合理,符合市场或企业要求		
	创新方面	5	剪辑成片有一定新意,见解独到		
	小计	100			

## 7. 试题编号：6-7 “罗莱家纺”产品宣传短视频剪辑

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

上海罗莱家用纺织品有限公司是一家专业经营家用纺织品的企业，集研发、设计、生产、销售于一体，是国内最早涉足家用纺织品行业，并形成自己独特风格的家纺企业。公司员工 2300 人。公司前身为 1992 年创办的“南通华源绣品有限公司”，1994 年成立“南通罗莱卧室用品有限公司”，1995 年成立江苏罗莱集团有限公司。1999 年成立上海罗莱家用纺织品有限公司总部迁往上海。1998 年，罗莱在家纺行业率先导入特许连锁加盟经营模式，已建成遍布全国 29 个省、市、自治区各大、中城市千余家专卖店的销售网络。同时，成立了售后服务组，开设 800 免费服务专线，接受消费者咨询投诉和建议。

自 2004 年起，罗莱开始实施多品牌运作，已拥有自有品牌“罗莱”品牌，同时代理国际著名家纺品牌“SHERIDAN”、“尚.玛可”、“迪士尼”、“意欧恋娜”等品牌。



#### 测试任务：

根据给定的故宫文化萌宠 60 支纯长绒棉新疆棉四件套图片素材和音频素材，剪辑一个产品宣传卡点视频。

#### 基本要求：

- ① 音频要卡准节奏点；
- ② 要求添加视频转场，且要符合产品风格；

- ③ 时长在 30 秒左右，画面素材大小一致，缩放合理；
- ④ 选择的音频和产品的定位一致，不能出现较大的风格差异。
- ⑤ 要求**开头或结尾**添加字幕：
  - “复古与潮流的结合
  - 让中式东方之美融入到你的每一天
  - 罗莱故宫系列”（字幕分为三行）
- ⑥ 导出媒体的格式要求为：**mp4(H 264)**

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，安装好 premiere pro 软件	必备
人员	每个场地配备监考人员 2 名	必备

## (3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

## (4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	备注	考核得分
职业素养 (20 分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务（5 分） 方案不违背法律法规、职业道德与营销伦理（5 分）	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记 0 分	
	职业能力	10	方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致（5 分） 能在规定时间内完成任务（5 分）		
作品 (80 分)	成片合成	10	音画同步（5 分） 衔接自然（5 分）	成片不少于 30 秒，每少 1 秒扣 1 分；要求卡点，明显未卡准的，酌情扣分，20 分为上限。	
	剪辑视频素材	20	素材选取合理（10 分） 剪辑熟练，节奏感强（10 分）		
	视频转场及效果	10	镜头运用准确、合理（3 分） 转场效果立意鲜明，手法独特（5 分） 衔接流畅合理（2 分）		
	字幕制作	10	字体合理（2 分） 色彩搭配协调（3 分） 风格新颖（2 分） 无错别字（3 分）		

	编辑技巧	10	画面具有设计感（5分） 整体制作效果好，风格统一（5分）		
	成片整体性	10	紧扣要求，主题突出（5分） 画面色调适当（5分）		
	效果评估	5	效果评估合理，符合市场或企业要求		
	创新方面	5	剪辑成片有一定新意，见解独到		
	小计	100			

## 8. 试题编号：6-8 成都城市宣传短视频剪辑

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

成都，简称“蓉”，别称蓉城、锦城，是四川省省会、副省级市、特大城市、成都都市圈核心城市，国务院批复确定的中国西部地区重要的中心城市，国家重要的高新技术产业基地、商贸物流中心和综合交通枢纽。截至 2018 年，全市下辖 11 个区、4 个县，代管 5 个县级市，总面积 14335 平方千米。2019 年末，常住人口 1658.10 万人，城镇人口 1233.79 万人，城镇化率 74.41%，常住外来人口达 437 万人。

成都是国家历史文化名城，古蜀文明发祥地。境内金沙遗址有 3000 年历史，周太王以“一年成邑，二年成都”，故名成都；先后有 7 个割据政权在此建都；一直是各朝代的州郡治所；汉为全国五大都会之一；唐为中国最发达工商业城市之一，史称“扬一益二”；北宋是汴京外第二大都会，发明世界上第一种纸币交子。拥有都江堰、武侯祠、杜甫草堂等名胜古迹，是中国优秀旅游城市。



#### 测试任务：

根据给定的成都景点和美食图片素材和音频素材，剪辑一个城市宣传卡点视频

#### 基本要求：

- ①音频要卡准节奏点；
- ②要求添加视频转场，画风节奏要符合定位；
- ③时长在 30 秒左右，画面素材大小一致，缩放合理；
- ④选择的音频和产品的定位一致，不能出现较大的风格差异。
- ⑤要求片头或片尾出现字幕：“蜀都大地、天府之国成都欢迎您。”
- ⑥导出媒体的格式要求为：mp4(H 264)

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，安装好 premiere pro 软件	必备
人员	每个场地配备监考人员 2 名	必备

## (3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

## (4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	备注	考核得分
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务（5分） 方案不违背法律法规、职业道德与营销伦理（5分）	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记 0 分	
	职业能力	10	方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致（5分） 能在规定时间内完成任务（5分）		
作品 (80分)	成片合成	10	音画同步（5分） 衔接自然 格式正确（5分）	成片不少于 30 秒，每少 1 秒扣 1 分；要求卡点，明显未卡准的，酌情扣分，20 分为上限。	
	剪辑视频素材	20	素材选取合理（10分） 剪辑熟练，节奏感强（10分）		
	视频转场及效果	10	镜头运用准确、合理（3分） 转场效果立意鲜明，手法独特（5分） 衔接流畅合理（2分）		
	字幕制作	10	字体合理（2分） 色彩搭配协调（3分） 风格新颖（2分） 无错别字（3分）		
	编辑技巧	10	画面具有设计感（5分） 整体制作效果好，风格统一（5分）		
	成片整体性	10	紧扣要求，主题突出（5分） 画面色调适当（5分）		
	效果评估	5	效果评估合理，符合市场或企业要求		

	创新方面	5	剪辑成片有一定新意，见解独到		
	小计	100			

## 9. 试题编号：6-9 西安城市宣传短视频剪辑

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

西安，简称“镐”，古称长安、镐京，是陕西省省会、副省级市、特大城市、关中平原城市群核心城市，国务院批复确定的中国西部地区重要的中心城市，国家重要的科研、教育、工业基地。截至2019年，全市下辖11个区、2个县，总面积10752平方千米，建成区面积729.14平方千米，常住人口1020.35万人，城镇人口761.28万人，城镇化率74.61%。

西安地处关中平原中部、北濒渭河、南依秦岭，八水润长安，是联合国教科文组织于1981年确定的“世界历史名城”，是中华文明和中华民族重要发祥地之一，丝绸之路的起点，历史上先后有十多个王朝在此建都，丰镐都城、秦阿房宫、兵马俑，汉未央宫、长乐宫，隋大兴城，唐大明宫、兴庆宫等勾勒出“长安情结”。

西安是中国最佳旅游目的地、中国国际形象最佳城市之一，有两项六处遗产被列入《世界遗产名录》，分别是：秦始皇陵及兵马俑、大雁塔、小雁塔、唐长安城大明宫遗址、汉长安城未央宫遗址、兴教寺塔。另有西安城墙、钟鼓楼、华清池、终南山、大唐芙蓉园、陕西历史博物馆、碑林等景点。西安拥有西安交通大学、西北工业大学、西安电子科技大学等7所“双一流”建设高校。



#### 测试任务：

根据给定的西安景点和美食图片素材和音频素材，剪辑一个城市宣传卡点视频

#### 基本要求：

- ①音频要卡准节奏点；
- ②要求添加视频转场，画风节奏要符合定位；
- ③时长在30秒左右，画面素材大小一致，缩放合理；

④选择的音频和产品的定位一致，不能出现较大的风格差异。

⑤要求片头或片尾出现字幕：纵览盛世中国，品读古今西安

⑥导出媒体的格式要求为：mp4(H 264)

## (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，安装好 premiere pro 软件	必备
人员	每个场地配备监考人员 2 名	必备

## (3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

## (4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	备注	考核得分
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务（5分） 方案不违背法律法规、职业道德与营销伦理（5分）	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记 0 分	
	职业能力	10	方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致（5分） 能在规定时间内完成任务（5分）		
作品 (80分)	成片合成	10	音画同步 衔接自然（5分） 格式正确（5分）	成片不少于 30 秒，每少 1 秒扣 1 分；要求卡点，明显未卡准的，酌情扣分，20 分为上限。	
	剪辑视频素材	20	素材选取合理（10分） 剪辑熟练，节奏感强（10分）		
	视频转场及效果	10	镜头运用准确、合理（3分） 转场效果立意鲜明，手法独特（5分） 衔接流畅合理（2分）		
	字幕制作	10	字体合理（2分） 色彩搭配协调（3分） 风格新颖（2分） 无错别字（3分）		
	编辑技巧	10	画面具有设计感（5分） 整体制作效果好，风格统一（5分）		
	成片整体性	10	紧扣要求，主题突出（5分） 画面色调适当（5分）		
	效果评估	5	效果评估合理，符合市场或企业要求		

	创新方面	5	剪辑成片有一定新意，见解独到		
	小计	100			

## 10. 试题编号：6-10 厦门大学校园宣传短视频剪辑

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

厦门大学（Xiamen University），简称厦大（XMU），是由中华人民共和国教育部直属、中央直管副部级建制的综合性研究型全国重点大学，国家“双一流”世界一流大学建设高校（A类）。

厦门大学由爱国华侨领袖陈嘉庚先生于 1921 年创办，是中国近代教育史上第一所华侨创办的大学，国内最早招收研究生的大学之一，是首个在海外建设独立校园的大学，早期建筑入选全国重点文物保护单位和“首批中国 20 世纪建筑遗产”名录，被誉为“南方之强”、“中国最美大学”。



#### 测试任务：

根据给定的厦门大学校园图片素材和音频素材，剪辑一个校园宣传卡点视频

#### 基本要求：

- ①音频要卡准节奏点；
- ②要求添加视频转场，画风节奏要符合产品定位；
- ③时长在 30 秒左右，画面素材大小一致，缩放合理；
- ④选择的音频和产品的定位一致，不能出现较大的风格差异；
- ⑤要求片头或片尾出现字幕：“厦大校训：自强不息、止于至善”；
- ⑥导出媒体的格式要求为：mp4(H 264)。

### (2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，安装好 premiere pro 软件	必备
人员	每个场地配备监考人员 2 名	必备

### (3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

#### (4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	备注	考核得分
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务（5分） 方案不违背法律法规、职业道德与营销伦理（5分）	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分	
	职业能力	10	方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致（5分） 能在规定时间内完成任务（5分）		
作品 (80分)	成片合成	10	音画同步（5分） 衔接自然（5分）	成片不少于30秒，每少1秒扣1分；要求卡点，明显未卡准的，酌情扣分，20分为上限。	
	剪辑视频素材	20	素材选取合理（10分） 剪辑熟练，节奏感强（10分）		
	视频转场及效果	10	镜头运用准确、合理（3分） 转场效果立意鲜明，手法独特（5分） 衔接流畅合理（2分）		
	字幕制作	10	字体合理（2分） 色彩搭配协调（3分） 风格新颖（2分） 无错别字（3分）		
	编辑技巧	10	画面具有设计感（5分） 整体制作效果好，风格统一（5分）		
	成片整体性	10	紧扣要求，主题突出（5分） 画面色调适当（5分）		
	效果评估	5	效果评估合理，符合市场或企业要求		
	创新方面	5	剪辑成片有一定新意，见解独到		
	小计	100			



## 模块四 网店运营与管理

### 项目一 网店运营与推广

#### 1. 试题编号：4-1-1，“恋上衣辈子”淘宝网店 B2C/C2C 平台运营

##### (1) 任务描述

“恋上衣辈子”是淘宝平台上的一家专营女装的钻石店铺，现公司决定新上一款连衣裙，连衣裙相关参数如下：

###### 产品参数：

材质成分：聚酯纤维 100% 面料：雪纺

货号：00032 风格：通勤：韩版

裙长：中长裙

组合形式：假两件 袖长：短袖 领型：圆领

袖型：泡泡袖 腰型：中腰 、套头裙型：A 字裙

图案：纯色 泡泡袖 法式

流行元素/工艺：荷叶边 破洞 镂空 抽褶

品牌：XEV

适用年龄：25-29 周岁

年份季节：2019 年夏季

颜色分类：黑色 白领



为了使新上的宝贝尽快的让顾客搜索到，请利用网店运营的相关知识，帮助其完成相关任务的实施。

##### 1) 分析影响宝贝搜索排名的因素

淘宝 SEO 的关键是提高卖家宝贝的排名，让消费者一眼就能看到你的宝贝，影响宝贝排名靠前的因素有哪些，请列出 4 项填入表 1 中。

表 1 影响宝贝排名的因素

--

##### 2) 关键词选择与标题制作

宝贝标题相当于宝贝的“门户”，制作和优化宝贝的标题，可以采用下列方法进行，请按照提示步骤完成相关操作。

①先确定宝贝的中心词（指与发布宝贝信息相关的核心词），并从宝贝参数中选择属性词，将选择结果填入表 2 中。

表 2 关键词选择一

中心词（1 个）	
属性词（3 个）	

②通过在淘宝首页搜索框中输入“连衣裙”，或者从搜索结果页的“你是不是想找”相关的搜索词中可以找到淘宝平台的相关推荐词，从素材包中截图并填写表 3

表 3 关键词选择二

将搜索框中输入“连衣裙”后包含下拉框界面截图插入下行单元格中：

---

将从搜索结果页的“你是不是想找”相关的搜索词界面截图插入下行单元格

---

在上述两种方法中各找两个关键词填到表中：

“下拉框”关键词（2 个）	
“你是不是想找”关键词（2 个）	

③通过以上方法找到标题关键词后，再结合促销方式、品牌、时尚流行、以及同行卖家的使用情况等，进行关键词的组合、排列，制作两个适合推广的宝贝标题。组合标题过程中要注意：标题关键词排列顺序符合客户阅读习惯；标题中包含关键词种类越多，被搜索到几率越大；标题字数要充分利用不少于 20 个汉字，但词语尽量不要重复；标题中禁用违规词。请根据优化的原则，为此商品设定两个适合推广的标题。

表 4 推广标题

标题 1	
标题 2	

### 3) 确定合适宝贝上下架时间

宝贝上下架时间是影响淘宝搜索排名的重要因素。淘宝卖家都知道，宝贝离下架时间越近，排名会越靠前。如图 1 和图 2 是根据“生 e 经”等数据分析软件查询到的连衣裙按周段和按时段的上架时间分布与成交量的关系图。对图 1 和图 2 中数据进行分析，回答表 5 中所提问题。

表 5 选择宝贝上下架时间

问题 1: 从图 1 和图 2 数据分析, 宝贝上架应该选择一周中的哪天, 什么时间段? 说明选择理由

问题 2: 如果店铺有多款宝贝需要上架, 应该怎么操作?

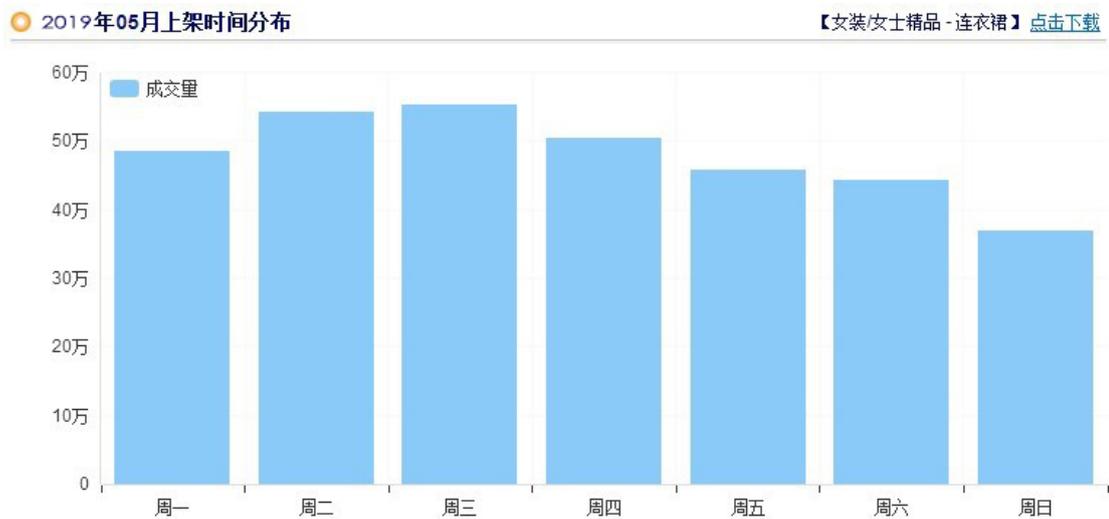


图 1 按周段的在不同时间的销量

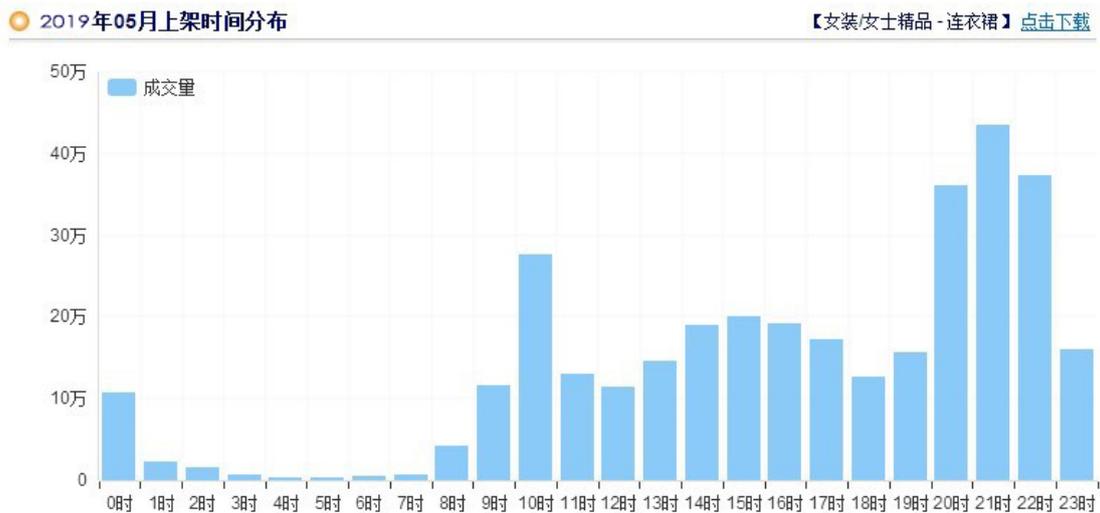


图 2 按时段的不同时间段的销量

借助软文推广提升流量, 进行了标题、上下架时间等优化后, 可以借助平台内

更多的免费社区资源为店铺商品带来更多流量，而社区免费资源推广中，软文的标题的撰写是非常关键的一部分，请为“恋上衣辈子”店铺中的连衣裙等系列女装撰写推广软文。

要求：字数不少于 50 字，软文能够让潜在客户了解产品的特点和卖点，能很好地把推广信息传递给潜在消费者，形式不限，文章主题紧扣推广目标；文章内容很能吸引网民，结构严谨、文笔通顺；

表 5 推广软文

软文标题	
软文正文	

(2) 实施条件

硬件：计算机、互联网，

软件：winxp\win7\win8 操作系统，Office2010 版本，HyperSnap6.0 截图工具  
软件

(3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

(4) 评分标准

见电商平台运营评分卡

电商平台运营评分卡

评价内容	配 分	考核点	考 核 得 分
职业素养与职业能力(20分)	20 分	注重工作场所的 6S 管理，遵守操作纪律、举止文明。操作过程规范、文档规范、工整；具有分析商品特点，分析网店运营状况的能力，具有一定的网店推广写作能力。	
工作任务	分析影响宝贝搜索排名的因素(12分)	12 分	每列出 1 个影响排名的因素计 3 分，排名影响因素属重复或包含关系的不计分。4*3 分=12 分
	主关键词和属性词选择	12 分	主关键词要求与所卖商品信息高度一致，主词 1 个记为 3 分，属性词选择合理、且尽量不重复，每个 3 分，3*3 分=9 分
	关键词选择与站内	9 分	搜索下拉框的衍生关键词的选择 操作截图 3 分，关键词 1 个记 3 分，2*3 分=6 分；

(80分)	标题制作 (46)	搜索找关键词		关键词选择与题中商品相符合，且合理；截图清晰，从截图中能找到关键词	
			9分	搜索结果页的“你是不是想找”相关的搜索词中关键词选择。操作截图3分，关键词1个记3分，2*3分=6分；关键词选择与题中商品相符合，且合理；截图清晰，从截图中能找到关键词	
		推广宝贝标题设计	16分	标题包含关键词种类数、标题字数是否充分利用、有无禁用词，词语重复度，是否契合卖点等，标题一8分，标题二8分。	
	确定合适宝贝上下架时间（10分）		10分	言之有理皆可得分	
	站内社区软文推广 (12)	软文标题	4分	软文标题主题鲜明、简明扼要、与内容符合	
		软文内容	8分	软文内容充实，主题紧扣推广目标结构严谨、文笔通顺 字数50字，每少于20字扣2分	
合计			100分		

## 2. 试题编号：4-1-2，“创心”时尚男装网店 B2C/C2C 平台运营

### (1) 任务描述

小王大学毕业工作了一段时间后，由于工资待遇不高准备自己创业，他看到了这几年电子商务的迅速发展，于是决定拉起一个团队利用淘宝天猫平台，进行网络创业。依托于株洲服装大市场巨大的资源优势，小王准备选择“男装”这个类目进行创业，并给网店取名为“创心”时尚男装店，请利用网店运营的相关知识，帮助其完成相关任务的实施。



#### 1) 市场选品

①淘宝卖家在选择店铺的主营商品之前，需要了解市场整体趋势，以及所在行业采购市场的行情和动态，熟悉消费者市场的走势和特性。请利用阿里指数数据分析平台，查询“男士卫衣”淘宝采购指数，并分析“男士卫衣”产品的热门属性，将查询结果填入表 1 中。

表 1 市场选品分析

根据图 1，采购趋势变化分析说明：

---

根据图 2，完成男士卫衣热门属性说明：

---

根据图 3-5，完成男士卫衣选品属性选定（三个属性）：

---

## 2) 商品定价

通过市场分析选品后，小王选定了“男士卫衣”为主营商品，但商品如何来定价呢？对于新手淘宝卖家来说，单品定价法是常用的一种定价方法，它是指对于单款商品的定价，直接参考别的淘宝店铺制定的价格，再分别列出高、中、低3个价位，高，表示最高的价位；低，表示最低的价位；中，表示最中间的那两个价位的平均值，最后利用这三个价位的平均值制定自己店铺商品的价格。实际定价中，还会从消费者心理出发，采用弧形数字定价法（即使用带有弧形线条的数字，9、8、6、5、3、2、0，而少使用数字1、4、7），表2是某款连衣裙在各家淘宝店铺的价格数据，根据表2中提供的数据和提示的定价方法，填写表中缺失的数据。

表 2 商品定价

淘宝店铺	定价/元
A	168
B	148
C	109
D	176
E	156
F	128
最高价	
中间价	
最低价	
可以制定的价格（平均价）	
最终定价（考虑弧形数字定价法）	

3) 推广引流新开的店铺，推广引流也是一个很重要得环节。

①对于店铺初期的引流，通过对宝贝标题、宝贝上下架时间、橱窗推荐来进行 SEO 优化，来尽可能多地获取免费自然流量，请针对表3中的问题进行回答。

表 3 推广引流--SEO 优化

问题 1：简述店铺宝贝的定价的基本思路？

---

问题 2：假设店铺前期准备上架 10 件宝贝，对宝贝上下架时间有何建议？

## ②借助软文推广提升流量

在初期引流过程中，可以借助更多的免费社区资源为店铺商品带来更多流量，而社区免费资源推广中，软文的写作是非常关键的一部分。请为“创心”男装店铺中的男士卫衣撰写一篇推广软文。

要求：字数不少于 50，软文能够让潜在客户了解产品的特点和卖点，能很好地把推广信息传递给潜在消费者，形式不限，但不能直接以广告形式发布。文章主题紧扣推广目标；文章内容很能吸引网民，结构严谨、文笔通顺；

表 4 推广引流—软文引流

软文标题	
软文内容	

### (2) 实施条件

硬件：计算机、互联网，

软件：winxp\win7\win8 操作系统，Office2010 版本，HyperSnap6.0 截图工具  
软件

### (3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

### (4) 评分标准

见电商平台运营评分卡

电商平台运营评分卡

评价内容	配 分	考核点	考 核 得 分
职业素养与职业能力(20分)	20 分	注重工作场所的 6S 管理，遵守操作纪律、举止文明。操作过程规范、文档规范、工整；具有分析商品特点，分析网店运营状况的能力，具有一	

				定的网店推广写作能力。	
工 作 任 务 (80 分)	市 场 选 品 (30)	采 购 趋 势 变 化 分 析 说 明	10 分	趋势变化分析正确，文字简明扼要	
		男 士 卫 衣 热 门 属 性 说 明	10 分	分析正确，文字简明扼要	
		男 士 卫 衣 选 品 属 性 选 定 (三 个 属 性)	10 分	3个要点回答准确得满分	
	商 品 宝 贝 定 价 (20 分)		20 分	每个4分，共20分	
	推 广 引 流-SEO 优 化 (20分)		20 分	问题1 回答切中关键点，得10分 问题2 回答切中关键点，得10分	
	推 广 引 流- 软 文 推 广 (10)	软 文 标 题	4 分	软文标题主题鲜明、简明扼要、与内容符合。	
		软 文 内 容	6 分	软文内容充实，主题紧扣推广目标	
字数50字，每少于20字扣2分					
合 计			100 分		

### 3. 试题编号：4-1-3，“澳优乳业”B2C/C2C 平台运营

#### (1) 任务描述

澳优乳业股份有限公司 (<http://www.ausnutria.com/>) 是在香港上市的一家专业高端乳业食品公司，成立以来，整合全球最优资源，服务于全球和快速增长的中国市场，以优质乳制品服务下一代的健康成长。在全球范围内从事生产、研究及销售婴幼儿食品、成人食品、奶酪、黄油等，拥有澳优 ( ausnutria )、能力多 ( allnutria )、佳贝艾特 ( Kabrita ) 等著名的婴幼儿食品及乳品品牌。现为了扩大公司产品的市场占有率，加大产品的销售，公司积极进军电子商务领域，开展网络销售。现公司入驻淘宝商城，请帮助公司完成平台运营中相关任务的实施。

##### 1) 淘宝直通车推广

公司决定采用淘宝直通车推广，而直通车推广的关键是商品关键词的设置。直通车搜索的原则是当卖家设置的词和买家搜索的词完全一样的时候，才会展示宝贝的广告。所以说，给宝贝设置竞价词是至关重要的。产品直通车推广可以使用 200 个关键词，关键词的选择可以选择直通车系统推荐的词或淘宝 top5 中的词，还可以采用以下方法，

请使用以下方法为产品的直通车推广进行关键词选择和优化设置。



产品名称：能力多婴幼儿有机奶粉 2

段

货号：430005020101

商品规格：800g

产品功能：有机营养系列

适用年龄：6~12 个月

源产地：法国

①通过在淘宝首页搜索框中输入“澳优能力多”，可以从搜索下拉框的衍生关键词中进行选择。操作并填写表 1

表 1 关键词选择一

将界面截图插入下行单元格中，并选择 1 个最为接近的关键词填入横线中。

②从搜索结果页的“你是不是想找”相关的搜索词中进行关键词选择，操作并填写表 2

表 2 关键词选择二

将界面截图插入下行单元格中，并选择 1 个最为接近的关键词填入横线中。

③从产品的维度去选择和组合关键词，根据表 4 提示填写

表 4 关键词选择四

产品维度	分类	关键词
品牌 (各设 1 个关键词)	品牌名称	
	货号	
产品名称 (各设 1 个关键词)	产品种类	
	产品特点	
产品细节解剖 (各设 1 个关键词)	包装方式	
	产地	
	系列	
目标人群 (各设 2 个关键词)	精准定位	
	搜索习惯	
产品用途与保障 (各设 2 个关键词)	基本功效	
	品质保证	
市场活动 (流行元素设 1 个, 其它设 2 个)	节日功用	
	促销	
	流行元素	

④为直通车推广的宝贝进行类目选择（类目选择至少包括两级类目，从淘宝网首页查找到本商品最应归属的类目），将选择的类目名填入表 5 中。

表 5 类目选择

一级类目	
二级类目	

⑤买家能否看到商品，标题尤为重要。标题信息全面（不少于 20 字），突出宝贝的最大卖点（功效、品质、信誉、出价优势等），好的标题需要包含很多热搜关键词，而且商品标题匹配程度也要高。请根据优化的原则，为此商品设定两个适合推广的标题。

表 6 推广标题

标题 1	
标题 2	

2) 站内社区软文推广

中软文的写作是非常关键的一部分，社区网络推广中软文的写作是非常关键的一部分，广告性太强不但容易被版主删除，而且也受到网民的抵制。请为澳优能力多婴幼儿

有机奶粉完成推广软文标题。

表 7 推广软文

软文标题	
------	--

(2) 实施条件

硬件：计算机、互联网，

软件：winxp\win7\win8 操作系统，Office2010 版本，HyperSnap6.0 截图工具

软件

(3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

(4) 评分标准

见电商平台运营评分卡

电商平台运营评分卡

评价内容		配 分	考核点	得分	
职业素养与职业能力(20分)		20 分	注重工作场所的 6S 管理，遵守操作纪律、举止文明，操作过程规范、文档规范、工整；具备具备网店关键词提取能力与网店推广能力。。		
工作任务 (80 分)	直通车推广 (74)	通过 站内 搜索 找关 键词	8 分	搜索下拉框的衍生关键词的选择 操作截图 4 分，关键词 4 分；关键词选择与题中商品相符合，且合理；截图清晰，从截图中能找到关键词。	
			8 分	搜索结果页的“你是不是想找”相关的搜索词中关键词选择。操作截图 4 分，关键词 4 分，关键词选择与题中商品相符合且合理。	
	通 过 产 品 维 度 分 析	4 分	按品牌维度选择的关键词 2 个		
	选 择 关 键 词(每 个 关 键 词	4 分	按产品名称选择的关键词 2 个		
	1 分，	6 分	按产品细节解剖选择的关键词 3 个		
		8 分	按目标人群选择的关键词 4 个		
		8 分	按产品用途与保障选择关键词 4 个		

		考核关键词合理性)	10分	按市场活动选择的关键词 5 个	
		推广类目选择	6分	推广类目选择，一级类目 3 分，二级类目 3 分 (主要考核商品与类目的相符合度)	
		推广宝贝标题设计	12分	突出宝贝功效、品质、信誉、出价优势等卖点，且标题字数超过 20 字，标题一 6 分，标题二 6 分。	
	社区软文推广(6)	软文标题	6分	软文标题主题鲜明、简明扼要、与内容符合。	
合计			100分		

#### 4. 试题编号：4-1-4，“明园蜂业” B2C/C2C 平台运营

##### (1) 任务描述

湖南省明园蜂业有限公司 (<http://www.my1918.com.cn/>) 是一家集科研、开发、生产于一体的专业蜂产品公司。主要产品有蜂蜜、蜂王浆、蜂胶、蜂花粉、日化品、礼盒、蜂产品制品、休闲食品等八大系列，近百个品种。现为了扩大公司产品的市场占有率，加大产品的销售，公司积极进军电子商务领域，开展网络销售。现公司入驻淘宝商城，请帮助公司完成平台运营中相关任务的实施。

##### 1) 淘宝直通车推广

公司决定采用淘宝直通车推广，而直通车推广的关键是商品关键词的设置。直通车搜索的原则是当卖家设置的词和买家搜索的词完全一样的时候，才会展示宝贝的广告。所以说，给宝贝设置竞价词是至关重要的。产品直通车推广可以使用 200 个关键词，关键词的选择可以选择直通车系统推荐的词或淘宝 top5w 中的词，还可以采用以下方法，请使用以下方法为产品的直通车推广进行关键词选择和优化设置。拟采用直通车推广的产品宝贝资料如下：



产品名称：明园蜂蜜胡柚茶规格：

600g

配料表：胡柚全果、白砂糖、

果葡

种类：冲饮

包装：玻璃罐装

功效：美容养颜，调节血压，促进消化，舒缓情绪

①通过在淘宝首页搜索框中输入“明园”，可以从搜索下拉框的衍生关键词中进行选择。操作并填写表 1

表 1 关键词选择一

将界面截图插入下行单元格中并选择一个与产品最接近的关键词。

---

②从搜索结果页的“你是不是想找”相关的搜索词中进行关键词选择。

表 2 关键词选择二

将界面截图插入下行单元格中并选择一个与产品最接近的关键词。

---

③从产品的维度去选择和组合关键词，根据表 3 提示填写

表 3 关键词选择四

产品维度	分类	关键词
品牌 (各设 1 个 关键词)	品牌	
	名称	
产品名称 (各设 1 个 关键词)	产品种类	
	产品特色	
产品细节解 剖 (各设 1 个 关键词)	包装	
	规格	
	口味	
目标人群 (各设 1 个 关键词)	精准定位	
	搜索习惯	
产品用途与 保障 (各设 2 个 关键词)	基本功效	
	品质保证	
市场活动 (流行元素设 1 个, 其它设 2 个)	节日功用	
	促销	
	流行元素	

④为直通车推广的宝贝进行类目选择(类目选择至少包括两级类目,从淘宝网首页查找到本商品最应归属的类目),将选择的类目名填入表 4 中。

表 4 类目选择

一级类目	
二级类目	

⑤买家能否看到商品,标题尤为重要。标题信息全面(不少于 20 字),突出宝贝的最大卖点(功效、品质、信誉、出价优势等),好的标题需要包含很多热搜关键词,

而且商品标题匹配程度也要高。请根据优化的原则，为此商品设定两个适合推广的标题。

表 5 推广标题

标题 1	
标题 2	

(2) 站内社区软文推广

中软文的写作是非常关键的一部分，社区网络推广中软文的写作是非常关键的一部分，广告性太强不但容易被版主删除，而且也受到网民的抵制。请为明园蜂蜜胡柚茶完成推广软文标题。

表 7 推广软文

软文标题	
------	--

(2)

(2) 实施条件

硬件：计算机、互联网，

软件：winxp\win7\win8 操作系统，Office2010 版本以上，HyperSnap6.0 截图工具  
软件

(3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

(4) 评分标准

见电商平台运营评分卡

电商平台运营评分卡

评价内容		配 分	考核点	得 分
职业素养与职业能力(20分)		15 分	注重工作场所的 6S 管理，遵守操作纪律、举止文明。操作过程规范、文档规范、工整；具备网店关键词提取能力与网店推广能力。	
工作任务 (80 分)	直通车推广 (74)	通过站内搜索	搜索下拉框的衍生关键词的选择	
		找关键词	操作截图 4 分，关键词 4 分；关键词选择与题中商品相符合，且合理；截图清晰，从截图中能找到关键词	
		通过产品维度	搜索结果页的“你是不是想找”相关的搜索词中关键词选择。操作截图 4 分，关键词 4 分关键词选择与题中商品相符合，且合理；截图清晰，从截图中能找到关键词	
		4 分	按品牌维度选择的关键词 2 个	

	分析选择关键词（每个关键词 1 分，考核关键词合理性）	4 分	按产品名称选择的关键词 2 个	
		6 分	按产品细节解剖选择的关键词 3 个	
		4 分	按目标人群选择的关键词各 1 个	
		8 分	按产品用途与保障选择关键词 4 个	
		10 分	按市场活动选择的关键词 5 个	
	推广类目选择	6 分	推广类目选择，一级类目 3 分，二级类目 3 分（主要考核商品与类目的相符合度）	
	推广宝贝标题设计	12 分	突出宝贝功效、品质、信誉、出价优势等卖点，标题字数超过 20 字，则记 6 分；标题二 6 分。	
软文推广（6）	软文标题	6 分	软文标题主题鲜明、简明扼要、与内容符合。	
合计		100 分		

## 5. 试题编号：4-1-5，“麦包包” B2C/C2C 平台运营

### (1) 任务描述

麦包包 (<http://www.mbaobao.com/>) 诞生于 2007 年 9 月，由意大利近百年历史的箱包家族集团 VISCONTI DIFFUSIONE SNC 提供天使基金设立而成。致力于打造箱包快速时尚新模式，为中国的消费者提供高性价比的多品牌时尚箱包产品。公司选择军电子商务领域经营，入驻各大时尚电子商务生态圈，开展网络销售。现公司入驻淘宝商城，请帮助公司完成平台运营中相关任务的实施。

#### 1) 淘宝直通车推广

公司决定采用淘宝直通车推广，而直通车推广的关键是商品关键词的设置。直通车搜索的原则是当卖家设置的词和买家搜索的词完全一样的时候，才会展示宝贝的广告。所以说，给宝贝设置竞价词是至关重要的。产品直通车推广可以使用 200 个关键词，关键词的选择可以选择直通车系统推荐的词或淘宝 top5 中的词，还可以采用以下方法，请使用以下方法为产品的直通车推广进行关键词选择和优化设置。拟采用直通车推广的产品宝贝资料如下：



产品名称：麦包包 电脑双肩包  
货号：10902301  
规格：10-15 寸材料：牛津布  
颜色：深蓝  
内部结构：2 个外袋，2 个内袋，2 个笔位，2 个内拉链袋，1 个电脑夹层  
重量：0.58KG  
箱包风格：时尚运动

①通过在淘宝首页搜索框中输入“麦包包”，可以从搜索下拉框的衍生关键词中进行选择。操作并填写表 1

表 1 关键词选择一

将界面截图插入下行单元格中 并选择一个与产品最接近的关键词

②从搜索结果页的“你是不是想找”相关的搜索词中进行关键词选择。操作并填写表 2

表 2 关键词选择二

将界面截图插入下行单元格中并选择一个与产品最接近的关键词

③从产品的维度去选择和组合关键词，根据表 4 内容填写关键词。

产品维度	分类	关键词
品牌 (各设 1 个关键词)	品牌名称	
	货号	
产品名称 (各设 1 个关键词)	产品种类	
	产品特色	
产品细节解剖 (各设 1 个关键词)	材质	
	颜色	
	图案	
目标人群 (各设 2 个关键词)	精准定位	
	搜索习惯	
产品用途与保障 (各设 2 个关键词)	基本功效	
	品质保证	
市场活动 (流行元素设 1 个， 其它设 2 个)	节日功用	
	促销	
	流行元素	

④为直通车推广的宝贝进行类目选择（类目选择至少包括两级类目，从淘宝网首页查找到本商品最应归属的类目），将选择的类目名填入表 5 中。

表 5 类目选择

一级类目	
二级类目	

⑤买家能否看到商品，标题尤为重要。标题要超过 20 字，突出宝贝的最大卖点（功效、品质、信誉、出价优势等），好的标题需要包含很多热搜关键词，而且商品标题匹配程度也要高。请根据优化的原则，为此商品设定两个适合推广的标题。

表 6 推广标题

标题 1	
标题 2	

## 2) 站内社区软文推广

社区网络推广中软文的写作是非常关键的一部分，广告性太强不但容易被版主删除，而且也受到网民的抵制。请为麦包包 电脑双肩包确定软文标题。

表 7 推广软文

软文标题	
------	--

(2) 实施条件

硬件：计算机、互联网，

软件：winxp\win7\win8 操作系统，Office2010 版本以上，HyperSnap6.0 截图工具软件

(3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

(4) 评分标准

见电商平台运营评分卡

电商平台运营评分卡

评价内容		配 分	考核点	得分	
职业素养与职业能力(20分)		20 分	注重工作场所的 6S 管理，遵守操作纪律、举止文明。操作过程规范、文档规范、工整；具备网店关键词提取能力与网店推广能力。		
工作任务 (80 分)	直通车推广 (74 分)	通过 站内 搜索 找关 键词	8 分	搜索下拉框的衍生关键词的选择  操作截图 4 分，关键词 4 分；关键词选择与题中商品相符合，且合理；截图清晰，从截图中能找到关键词	
			8 分	搜索结果页的“你是不是想找”相关的搜索词中关键词选择。操作截图 4 分，关键词 4 分关键词选择与题中商品相符合，且合理；	
	通 过 产 品 维 度 分 析 选 择 关 键 词(每 个 关	4 分	按品牌维度选择的关键词 2 个		
		4 分	按产品名称选择的关键词 2 个		
		6 分	按产品细节解剖选择的关键词 3 个		
		8 分	按目标人群选择的关键词 4 个		

	关键词 (2分)	8分	按产品用途与保障选择关键词 4 个	
		10分	按市场活动选择的关键词 5 个	
	推广类目选择	6分	推广类目选择，一级类目 3 分，二级类目 3 分（主要考核商品与类目的相符合度）	
	推广宝贝标题设计	12分	突出宝贝功效、品质、信誉、出价优势等卖点，且标题字数超过 20 字，标题一 6 分，标题二 6 分。	
社区软文推广 (6分)	软文标题	6分	软文标题主题鲜明、简明扼要、与内容符合。	
合计		100 分		

## 6. 试题编号：4-1-6，“多喜爱家纺” B2C/C2C 平台运营

### (1) 任务描述

多喜爱家纺股份有限公司 (<http://www.dohia.com/>) 以专业设计生产和销售床上用品为主，产品涉及被套、床笠、床单、床裙、枕套、被芯、枕芯、婚庆产品、垫类产品、床具等。现为了扩大公司产品的市场占有率，加大产品的销售，公司积极进军电子商务领域，开展网络销售。现公司入驻淘宝商城，请帮助公司完成平台运营中相关任务的实施。

#### 1) 淘宝直通车推广

公司决定采用淘宝直通车推广，而直通车推广的关键是商品关键词的设置。直通车搜索的原则是当卖家设置的词和买家搜索的词完全一样的时候，才会展示宝贝的广告。所以说，给宝贝设置竞价词是至关重要的。产品直通车推广可以使用 200 个关键词，关键词的选择可以选择直通车系统推荐的词或淘宝 top5 中的词，还可以采用以下方法，请使用以下方法为产品的直通车推广进行关键词选择和优化设置。拟采用直通车推广的产品宝贝资料如下：



产品名称：多喜爱（喜玫瑰）婚庆

套件工艺：印花工艺

款式：床单式类型：婚庆六

件货号：090152

商品规格：1.8 米床，1.5 米床

①通过在淘宝首页搜索框素材包中输入“多喜爱”，可以从搜索下拉框的衍生关键词中进行选择并操作并填写表 1

表 1 关键词选择一

将界面截图插入下行单元格中，并**选择 1 个最为接近的关键词**填入横线中。

---

②从搜索结果页素材包的“你是不是想找”相关的搜索词中进行关键词选择。操作并填写表 2

表 2 关键词选择二

将界面截图插入下行单元格中，并**选择 1 个最为接近的关键词**填入横线中。

③从产品的维度去选择和组合关键词，根据表 3 提示填写

表 3 关键词选择三

产品维度	分类	关键词
品牌 (各设 1 个关键词)	品牌名称	
	货号	
产品名称 (各设 1 个关键词)	产品种类	
	产品特色	
产品细节解剖 (各设 1 个关键词)	材质	
	颜色	
	图案	
目标人群 (各设 2 个关键词)	精准定位	
	搜索习惯	
产品用途与保障 (各设 2 个关键词)	基本功效	
	品质保证	
市场活动 (流行元素设 1 个， 其它设 2 个)	节日功用	
	促销	
	流行元素	

④为直通车推广的宝贝进行类目选择(类目选择至少包括两级类目，从淘宝网首页查找到本商品最应归属的类目)，将选择的类目名填入表 4 中。

表 4 类目选择

一级类目	
二级类目	

⑤买家能否看到商品，标题尤为重要。**标题信息全面(不少于 20 字)**，突出宝贝的最大卖点(功效、品质、信誉、出价优势等)，好的标题需要包含很多热搜关键词，而且商品标题匹配程度也要高。请根据优化的原则，为此商品设定两个适合推广的标题。

表 5 推广标题

标题 1	
标题 2	

## 2) 站内社区软文推广

社区网络推广中软文的写作是非常关键的一部分，广告性太强不但容易被版主删除，而且也受到网民的抵制。请为多喜爱时尚系列的床上用品完成推广软文标题。

表 6 推广软文

软文标题	
------	--

(2) 实施条件

硬件：计算机、互联网，

软件：winxp\win7\win8 操作系统，Office2010 版本，HyperSnap6.0 截图工具

软件

(3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

(4) 评分标准

见电商平台运营评分卡

电商平台运营评分卡

评价内容		配 分	考核点	考 核 得 分
职业素养与职业能力(20分)		20 分	注重工作场所的 6S 管理，遵守操作纪律、举止文明。操作过程规范、文档规范、工整；具备网店关键词提取能力与网店推广能力。	
工作任务 (80 分)	通过 站内 搜索 找关 键词	8 分	搜索下拉框的衍生关键词的选择 操作截图 4 分，关键词 4 分；关键词选择与题中商品相符合，且合理；截图清晰，从截图中能找到关键词	
		8 分	搜索结果页的“你是不是想找”相关的搜索词中关键词选择。操作截图 4 分，关键词 4 分；关键词选择与题中商品相符合，且合理；截图清晰，从截图中能找到关键词	
	通 过 产 品 维 度 分 析	4 分	按品牌维度选择的关键词 2 个	
		4 分	按产品名称选择的关键词 2 个	
	选 择 关 键 词（每 个 关 键 词 2 分）	6 分	按产品细节解剖选择的关键词 3 个	
		8 分	按目标人群选择的关键词 4 个	
		8 分	按产品用途与保障选择关键词 4 个	

			10分	按市场活动选择的关键词 5 个	
		推广类目选择	6分	推广类目选择，一级类目 3 分，二级类目 3 分 (主要考核商品与类目的相符合度)	
		推广宝贝标题设计	12分	突出宝贝功效、品质、信誉、出价优势等卖点， 标题一 6 分，标题二 6 分。	
	社区软文推广(6)	软文标题	6分	软文标题主题鲜明、简明扼要、与内容符合。	
合计			100分		

## 7. 试题编号：4-1-7，“南山南 思如依”女装店 B2C/C2C 平台运营

### (1) 任务描述

“南山南 思如依”时尚女装店，在通过店铺初期的 SEO 优化、软文引流和活动引流后，店铺的流量仍然受到一定局限，后公司通过调查分析，淘宝直通车推广带去的流量是非常大的，其成交量也是比较可观的。现公司决定采用直通车来帮助进行运营推广，请利用网店直通车运营的相关知识，帮助其完成相关任务的实施。

#### ①加入直通车的条件

直通车的推广效果自不必说，但是开通直通车是有条件限制，想利用直通车来引入精准流量，首先要明确店铺利用直通车推广的条件。

表 1 直通车加入条件

淘宝卖家加入直通车的必要条件

答：

---

#### ②直通车推广位置的确定

在开通直通车之前，卖家必须清楚直通车的展示位置有哪些。了解了广告的投放位置，才能确定哪些区域是最可能被买家浏览到的，从而提高推广效果。**在素材包中找到直通车位置，将具体位置进行截图，并在截图中进行标注，填入表 2 中。**

表 2 直通车推广位置

直通车位置 1 截图：

---

直通车位置 2 截图：

---

#### ③选取匹配关键词

直通车中选取的关键词与发布宝贝的关键词一样，先要找准类目，然后在相应类目下确定关键词。关键词的选取可以根据淘宝搜索导航栏、你是不是想找等方式选词，还可以通过数据工具、直通车后台进行查找。通过在淘宝首页搜索框中输入“女衬衫”，或者从搜索结果页的“你是不是想找”相关的搜索词中可以找到淘宝平台的相关推荐词，操作并填写表 3

表 3 平台选择关键词

将搜索框中输入“女衬衫”后包含下拉框界面截图插入下行单元格中

将从搜索结果页的“你是不是想找”相关的搜索词界面截图插入下行单元格

“下拉框”关键词（2个）	
“你是不是想找”关键词（2个）	

通过“生意参谋—市场行情—行业热词榜”找相应的热门搜索词作为关键词，表 5 是通过生意参谋搜索“女装/女士精品/衬衫”查询到的部分关键词，根据表中数据综合考虑，**选择 5 个关键词**，填入表 4 对应单元格中，并说明选择理由。

表 4 数据工具选择关键词

排名	搜索词	搜索人气	商城点击占比	点击率	点击人气	支付转化率
1	衬衫	64,322	53.69%	70.36%	39,246	4.48%
2	衬衫女	52,001	43.17%	39.52%	33,673	4.04%
3	白衬衫	31,518	52.38%	45.97%	17,247	3.94%
4	无印良品	27,613	66.08%	50.29%	18,857	0.99%
5	衬衣女	25,533	44.93%	54.59%	17,861	4.44%
6	欢乐颂刘涛同款	24,472	1.64%	55.13%	17,270	0.93%
7	安迪同款	24,372	2.16%	52.96%	17,422	0.81%
8	衬衫女	24,023	33.77%	45.29%	15,698	2.83%

	韩范					
9	钱夫人	24,008	0.04%	50.82%	18,895	0.75%
10	雪纺衬衫	22,251	48.62%	49.55%	15,639	3.51%
11	白衬衫女	20,684	47.60%	56.88%	14,854	6.02%
12	娃娃衫	19,470	13.30%	59.53%	14,920	2.10%
13	棉麻衬衫女	19,265	28.54%	62.01%	13,650	2.63%
14	衬衣	19,100	39.90%	52.97%	12,010	4.64%
15	格子衬衫女	17,557	28.49%	52.55%	12,322	4.51%
16	白色衬衫女	15,256	45.16%	53.19%	10,164	4.74%
17	条纹衬衫女	14,821	29.46%	56.56%	11,177	3.49%
18	女装衬衫	14,107	58.85%	49.60%	9,368	2.94%
19	亚麻衬衫女	13,565	33.98%	56.15%	9,535	2.44%
20	衬衫女中长款	13,405	38.19%	52.80%	8,947	2.98%

分析以上数据，选择的 5 个关键词如下：

选择理由：

#### ⑤直通车标题制作

买家能否看到商品，标题尤为重要。**标题超过 20 字**，突出宝贝的最大卖点（功效、品质、信誉、出价优势等），好的标题需要包含很多热搜关键词，而且商品标题匹配程度也要高。请根据优化的原则，为此商品设定两个适合推广的标题。

表 5 推广标题

标题 1	
标题 2	

⑥数据分析与优化

店铺运营一段时间，可以通过生意参谋、超级店长、直通车报表等工具对店铺相关数据进行跟踪分析，从而在后期进行优化和改进。表 7 中是通过数据分析工具获取到的店铺 7 天直通车数据，对表 6 中数据进行分析，回答表中相关优化策略。

表 6 直通车数据分析与优化表

序号	关键词	展现量	点击率	综合排名	质量得分	优化策略
1	关键词 1	7026	15.68%	2	10	
2	关键词 2	5879	16.26%	1	8	
3	关键词 5	7633	1.2%	3	9	

(2) 实施条件

硬件：计算机、互联网，

软件：winxp\win7\win8 操作系统，Office2010 版本，HyperSnap6.0 截图工具  
软件

(3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

(4) 评分标准

见电商平台运营评分卡

电商平台运营评分卡

评价内容	配 分	考核点	考 核 得 分

职业素养与职业能力(20分)		20分	注重工作场所的 6S 管理, 遵守操作纪律、举止文明。操作过程规范、文档规范、工整; 具有分析直通车关键词的能力, 具有一定的网店付费推广规划能力。		
工作任务 (80分)	直通车加入条件	8分	回答正确, 每个要点 4 分, 共 8 分		
	直通车推广位置确定	12分	回答正确、截图清晰、每个 6 分, 共 12 分		
	选取匹配关键词	平台选择关键词	18分	截图 1 (5 分) 截图 2 (5 分), 关键词每个 2 分, 共 8 分	
		数据工具选择关键词	18分	关键词每个 3 分, 共 15 分, 理由 3 分	
	直通车标题制作	12分	每个标题 6 分, 共 12 分		
	数据分析与优化	12分	按数据分析优化的全面性、正确性评分优化策略, 每空 4 分, 3*4 分=12 分		
合计	100分				

## 8. 试题编号：4-1-8，“安化黑茶湖南专卖店” B2C/C2C 平台运营

### (1) 任务描述

对于 B2C/C2C 店铺来说，它们的销售业绩主要可以从流量、转化率、客单价三个要素来考量，行业中衡量 B2C/C2C 的业绩公式： $\text{销售额} = \text{流量} \times \text{转化率} \times \text{客单价}$ 。

“安化黑茶湖南专卖店”是一家以销售黑茶为主的天猫店铺，店铺在采用 SEO 优化、直通车推广、淘宝客推广后，流量已经相当可观；但是转换率不是太高，加上由于槟榔价格不高，客单价较低，公司的整体销售规模上不来，请利用运营推广的相关知识，帮助其完成销售额的提升。

#### 1) 分析店铺现有的转换率和客单价

表 1 是店铺 4 月份的经营情况数据，请计算本月的客单价和全店转化率。

表 1 客单价和转换率计算

2019-4 店铺经营情况

访客数	1112651	成交用户 数	14401	平均访问深度	4.15
支付宝成交金额 (元)	502512.73	客单价		全店转化率	

#### 2) 分析影响店铺转化率和客单价的因素

在流量不变的情况下，店铺的转化率和客单价的高低直接决定了店铺的销售额，转化率和客单价影响因素都较多，请列出影响转化率、影响客单价的因素填入表 2 中。

表 2 影响店铺客单价的因素

影响转化率的因素有哪些？

①	
②	
③	
④	

影响客单价的因素有哪些？

①	
②	
③	
④	

#### 2) 转化率的提升

请根据转化率的影响因素，谈谈转化率提升的基本思路，将基本思路填入表 3 中

表 3 转化率提升基本思路

答：

②同类宝贝客单价的提升

对于店铺的宝贝，单价由于同行价格的比较，已经固定下来不能再提升了，那么客单价又如何提升呢，分析表 4 中数据回答相应问题。

表 4 同类宝贝客单价提升

商品名称	笔单价/元	人均购买笔数	客单价/元	商品成本/元	商品利润/元
黑茶 30g*10袋	78	1	78	50	28
黑茶 30g*10袋	78	2	156	100	56
黑茶 30g*10袋	78	> 3	> 234	> 150	> 84

①分析表中的数据可以得出客单价跟什么因素有关系？

②对于这种同类宝贝客单价的提升，具体在运营中如何来实施？

③不同类宝贝客单价的提升

不同宝贝客单价的提升，一般采用关联营销方式进行；请列举店铺中关联营销的方法，填入表 5 中。

表 5 不同类宝贝客单价的提升

请列举店铺中关联营销的方法。

答：

(2) 实施条件

硬件：计算机、互联网，

软件：winxp\win7\win8 操作系统，Office2010 版本，HyperSnap6.0 截图工具

软件

(3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

(4) 评分标准

见电商平台运营评分卡

电商平台运营评分卡

评价内容		配 分	考核点	考 核 得 分	
职业素养与职业能力(20分)		20 分	注重工作场所的 6S 管理，遵守操作纪律、举止文明。操作过程规范、文档规范、工整；具备一定的网店数据分析与基础运营能力。		
具体 工作 任务 (80 分)	计算客单价与转化率	8 分	回答正确，每个 4 分，共 8 分		
	影响店铺转化率的因素	16 分	回答正确、要求各条之间内容不重复，每个 4 分，共 4 分		
	影响客单价的因素	16 分	回答正确、要求各条之间内容不重复，每个 4 分，共 4 分		
	转化率提升基本思路	10 分	回答正确，言之有理即可得分		
	客 单 价 提 升	问题 1	10 分	按回答是否正确、全面给分，共 10 分	
		问题 2	10 分	按回答是否正确、全面给分，共 10 分	
		关联销售	10 分	按回答是否正确、全面给分，共 10 分	
合计		100 分			

## 9. 试题编号：4-1-9，“陶润日用陶瓷” B2C/C2C 平台运营

### (1) 任务描述

陶润实业发展有限公司是一家具有多年实战经验的日用陶瓷国际贸易公司。公司主要产品为色釉炻瓷（包括餐具、茶具、杯、杯碟、卫浴等日用系列），同时从事花瓶、花盆工艺陶瓷和艺术陶瓷，以及高温瓷、骨瓷等产品的设计研发、生产和销售，以丰富的产品线来满足客户需求。出口产品主要销售到美国、加拿大及部分欧洲国家，以新颖的设计、优良的服务和满意的品质赢得了客户的好评，2008 年获得“湖南省出口名牌企业”称号。公司在稳健发展出口贸易的同时，正式启动国内市场，在南京成立了第一家营销分公司，同时正在积极筹建网络营销平台、产区销售平台国内重点城市形象专卖店等众多商业模式的营销渠道。2018 年获得“湖南省国际知名品牌”称号。

现公司入驻淘宝商城，为提升公司品牌影响、带动店铺销量，公司拟进行平台中的“钻石展位”推广。“钻石展位”是淘宝图片类广告位自动竞价平台。专为有更高推广需求的卖家量身定制的产品。精选了淘宝最优良的展现位置，经过竞价排序，按照展现计费。钻石展位的投放的操作流程是：【选择广告位】→【创意制作与审核】→【设置投放信息】→【投放数据跟踪与效果评估】。请完成以下测试任务。

#### 1) 选择广告位

表 1 选择广告位

问题 1：请为陶润实业发展有限公司选择一个合适的钻石展位的位置，位置要求截图图示（注意所截图要能体现在整体版面的位置，并在图片中标注）；并根据公司的推广目标以及钻石展位选择的原则用文字说明你选择的理由。

钻 石 展 位 截 图	
选 择 的 理 由	



根据以上材料及产品图片，从功能、外观、品牌等方面进行产品的卖点提炼：

②同时创意制作还要遵守淘宝钻石展位的规则约定，钻石展位创意制作要经过严格审核才可以通过。

请根据钻石展位广告服务使用规范，描述表 2 中呈现的案例说出审核未通过的原因。

表 2 创意审核

创意案例	审核未通过原因
	
	
	

表 3 设置出价及预算

现假设公司以每千次 5 元的价格竞得的某个钻石展位，而查询该展位页面的平常一天的 PV 数据为 200000 次展现。则公司一天的预算应该设置为多少合适？列式计算。

### ②设置人群定向

钻石展位的投放可以实现人群定向。关于人群的选择，这主要取决于店铺所售商品的类型，对于自己的产品，我们要去了解其所对应的目标人群，选择人群需要考虑的维度：价格、外观、类目、与产品的相似度、销量等等。（注意这里的人群不是直接输入男、女，或者年龄段，而是要求选择购买这个商品的人还有可能经常光顾哪些类目的商品，实际是指的某类目产品的人群）请你为上述茶具产品拟定 2 类目标人群，并说明理由。

表 4 设置投放人群

人群 1	
人群 2	
选择理由	

### ③设置地域定向

钻石展位的投放也可以实现地域定向。关于地域的选择一般要了解产品特点、地域的生活习惯、地域的网络发达情况、消费水平、消费观念等。

请你为上述茶具产品拟定 2 个重点定向的地域，并说明理由。将内容填入表 5。

表 5 设置地域定向

定向地域 1	
定向地域 2	
选择理由	

### ④设置投放时间

钻石展位投放时段的选取也很有讲究。我们要排除转化率很低的那几个时段来让我们的广告产生最大的效果。同时还要考虑这个投放时间段能够有充足的客服安排。根据网络消费经验，请你从表 6 几个时间段中按优先级别**从高到低选择 3 个时间段**来进行投放。

表 6 设置投放时间

备选时间段如下		
10: 00-11: 00	6: 00-8: 00	11: 00-13: 00
8: 00-9: 00	14: 00-17: 00	19: 00-23: 00
选择你认为合理的投放时间及选择理由:		

## (2) 实施条件

硬件：计算机、互联网，

软件：winxp\win7\win8 操作系统，Office2010 版本，HyperSnap6.0 截图工具  
软件

(3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

(4) 评分标准

见电商平台运营评分卡

电商平台运营评分卡

评价内容		配 分	考核点	得分	
职业素养与职业能力(20分)		20 分	注重工作场所的 6S 管理，遵守操作规程、操作纪律。文档规范、工整；具备网店钻石展位广告投放能力。		
工作任务 (80 分)	选择广 告位 (15)	展 位 截 图	5 分	截图清晰、有标识，能判断所指位置	
		选 择 理 由	10 分	言之有理可得分	
	创 意 制 作 与 审 核 (30)	卖 点 提 炼	12 分	产品卖点提炼说明，紧扣了有限广告位，又抓住了核心卖点；从产品特点、品质、品牌等方面提炼产品卖点；从 3 个以上方面考虑且合理，得 12 分；	
		创 意 审 核	18 分	审核理由正确可得分，6分*3=18分。	
	设置投 放信息 (35)	设 置 出 价 及 预 算	10 分	出价结果 6 分，计算过程 4 分	
		设 置 投 放 人 群	10 分	人群选择合理，每个 3 分，3 分*2=6 分；理由说明合理正确 4 分	
设 置 投 放 区 域		10 分	区域选择正确，每个 3 分，3 分*2=6 分；理由说明合理正确 4 分		

		设置 投放 时间 段	5 分	时间段选择合理，理由充分	
合计			100分		

## 10. 试题编号：4-1-10，“艾上淘电器专营店” B2C/C2C 平台运营

### (1) 任务描述

“艾上淘电器专营店”是一家专营生活小家电的天猫店铺，为了促进网上业务的更大发展，现决定实施“淘宝客推广”，以帮助店铺带来更多流量，从而提升店铺的销售额。请根据所学的淘宝客相关运营技能，帮助其进行相关任务的实施。

#### 1) 淘宝客推广的准备

要实施淘宝客推广首先必须熟悉淘宝客推广的相关内容和规则，请回答表 1 中相关问题。

表 1 淘宝客推广的准备

问题 1：淘宝客业务中的三个角色

---

问题 2：淘宝客的收费方式是怎样的？英文简称是什么？

---

#### 2) 制定淘宝客推广计划

淘宝客推广计划是指卖家针对商品、活动或淘宝客等特别设置的推广方案，它包括选择合适的主推商品、设置合适的佣金比率、充分利用佣金计划和推广资源等。请按照表 2 中提示回答相关问题。

表 2 淘宝客推广计划制定

问题 1：淘宝客推广计划一般可以设置哪几种推广计划？每种计划各可以设置几个？

---

问题 2：加入你是淘宝客，选择推广商品你会关注哪几个方面？

---

问题 3、请为“艾上淘电器专营店”网店设置推广计划，要求分层次设置计划，要求最少设置 3 个计划

计划针对淘客群体	计划类型	平均佣金比率

#### 3) 淘宝客数据分析与优化

在进行淘宝客推广活动后，数据分析很重要，要派专人监控淘宝客推广效果，制作日报表；并针对不同推广产品的推广后销量，对佣金、产品页面、产品折扣等进行调整。淘宝客的推广情况，可以通过工具软件进行相应数据的统计分析，从而优化和改进推广效果。根据表 3 中的数据回答对应表中的问题。

表 3 数据分析与优化

产品名称	店铺该宝贝总成交额	淘宝客推广成交额	淘宝客成交占比	佣金比例	佣金金额	成交笔数	ROI 投资回报率	淘客昵称
产品 1	¥171,324.47	¥5,932.21	3.46%	2.50%	¥148.31	60	40	taobaoss137
产品 2	¥36,330.25	¥2,150.75	5.92%	3.00%	¥64.52	22	33.3	最后的淘客 1
产品 3	¥34,622.14	¥1,073.29	3.10%	1.50%	¥16.10	11	66.7	taobaoss137
产品 4	¥37,325.22	¥1,821.47	4.88%	1.50%	¥27.32	18	66.7	浩岩
产品 5	¥10,361.73	¥642.43	6.20%	5.00%	¥32.12	6	20	taobaoss137
产品 6	¥11,300.51	¥826.07	7.31%	2.00%	¥16.52	8	50	taobaoss137
产品 7	¥9,314.36	¥580.28	6.23%	3.00%	¥17.41	6	33.3	taobaoss137
产品	¥1,263.58	¥60.53	4.79%	1.50%	¥0.91	1	66.7	taobaoss137

8								
---	--	--	--	--	--	--	--	--

问题 1：分析表中的数据，说明淘宝客推广的效果。

(2) 实施条件

硬件：计算机、互联网，

软件：winxp\win7\win8 操作系统，Office2010 版本，HyperSnap6.0 截图工具  
软件

(3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

(4) 评分标准

见电商平台运营评分卡

电商平台运营评分卡

评价内容		配 分	考核点	考核得分	
职业素养与职业能力(20分)		20 分	注重工作场所的 6S 管理，遵守操作规程、操作纪律。卷面整洁、排版整齐美观；具备网店淘宝客广告投放能力。 .		
工作任务 (80)	淘客 推广准 备(20)	业务 3 个角色	12 分	每个 4 分，共 12 分	
		淘宝客 计费方 式	8 分	计费方式描述正确 4 分，计费方式的通用简写 4 分	
	推广计 划制定	计划的 类型和 可设数 量	10 分	计划类型回答准确 5 分；各类型可设数量是否正确 5 分	
		淘宝客 推广商 品选择	8 分	2 个要点回答是否正确，每个 4 分，2*4 分=8 分	

分)	(45)	关注点			
		设置计划	27分	计划的设置，主要考核各计划类型、针对的淘宝客群体、佣金比率是否合理，每空 3 分，9*3分=27 分	
	数据分析和优化 (15分)	数据分析	15分	按数据分析正确，全面评分	
合计			100		

## 项目二 网店数据分析

### 1. 试题编号：4-2-1，“矢量独家”女装淘宝店运营数据表制作

#### (1) 任务描述

##### 背景资料：

矢量独家定制是一家专营女装的淘宝 9 年老店，在运营过程中，数据越来越混乱，现尝试信息化管理店铺。店铺信息数据包括供货商信息、客户信息和商品信息等。卖家对这些信息进行有效的收集和管理，有助于做出正确的决策，使店铺更好地运营与发展。

该店的供货商包括供货商 1、供货商 2 以及供货商 3，三家供货商都提供“韩版风衣”、“女士衬衫”和“T 恤”三种商品。销售价格均在 100-200 之间。

##### 测试任务：

- ① 尝试制作一个“商品信息表”，要求包含标题“商品编号”、“商品名称”、“供货商名称”、“销售价格”、“销售数量”、“价格总额”等。
- ② 从 SP0001 开始，自动填充“商品编号”；
- ③ “商品名称”限定为“韩版风衣”、“女士衬衫”和“T 恤”；
- ④ 每种商品各添加 3 行以上数据，销售价格均在 100-200 之间，并保证每个供货商至少 3 条数据；正确使用公式计算价格总额；
- ⑤ 冻结标题行；
- ⑥ 复制表单，并将复制后的表单命名为“分类汇总表”。以“商品名称”为一级分类字段，“供货商名称”为二级分类字段，对销售数量及价格总额进行分类汇总。

#### (2) 实施条件

硬件：计算机

软件：win xp 及以上操作系统，Office2016 版本以上

#### (3) 考核时量

本试题考核时间为 60 分钟。

#### (4) 评分标准

淘宝店铺运营数据分析与管理评分卡

评价内容		配分	评分标准	考核得分
职业素养 (20分)		20分	遵守操作规程、操作纪律；作品中的用词注意措词与技巧体现职业素养，按规定提交文档。按5/10/15/20分标准评分	
工作任务 (80分)	商品信息表	13分	新建的表格，名称中包含“商品信息表”。3分	
			标题中包含“商品编号”、“商品名称”、“供货商名称”、“销售价格”、“销售数量”、“价格总额”。错一个扣2分，10分封顶。	
	商品编号	10分	第一个商品编号从SP0001开始。5分	
			从第二个商品开始，顺序编号。5分。若有错乱，每一个扣1分，直到本项得分为0分。	
	商品名称	20分	“商品名称”限定只能选择为“韩版风衣”、“女士衬衫”和“T恤”。20分	
			“商品名称”不是限定的方式，但都为“韩版风衣”、“女士衬衫”和“T恤”。10分	
“商品名称”不是限定的方式，且没有“韩版风衣”、“女士衬衫”或“T恤”中的至少一项。每项3分				
数据	22分	每种商品各添加3行以上数据，销售价格均在100-200之间（每一种商品1分，共3分）；保证每个供货商至少3条数据（每一供货商1分，共3分）；正确使用公式计算价格总额（6分）。		
		冻结标题行。10分		
分类汇总	15分	按照“商品名称”为一级分类字段（5分），“供货商名称”为二级分类字段（5分），对销售数量及价格总额（5分）进行分类汇总。共15分		
		主次关键词搞反了，或者做成两个一级分类汇总的形式，对销售数量及价格总额进行分类汇总。10分		
		没有分类汇总。0-5分		
合计		100分		

## 2. 试题编号：4-2-2，“雅成电器”淘宝店铺运营数据表制作

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

雅成电器是一家专营小家电的淘宝 7 年店面，在运营过程中，数据越来越混乱，现尝试信息化管理店铺。店铺信息数据包括供货商信息、客户信息和商品信息等。卖家对这些信息进行有效的收集和管理，有助于做出正确的决策，使店铺更好地运营与发展。

该店的供货商包括供货商 1、供货商 2 以及供货商 3，三家供货商都提供“通用吹风机”、“水离子吹风机”和“负离子吹风机”三种商品。销售价格均在 100-200 之间。

#### 测试任务：

- ① 尝试制作一个“商品信息表”，要求包含标题“商品编号”、“商品名称”、“供货商名称”、“销售价格”、“销售数量”、“价格总额”等。
- ② 从 SP0001 开始，自动填充“商品编号”；
- ③ “商品名称”限定为“通用吹风机”、“水离子吹风机”和“负离子吹风机”；
- ④ 每种商品各添加 3 行以上数据，销售价格均在 100-200 之间，并保证每个供货商至少 3 条数据；正确使用公式计算价格总额；
- ⑤ 冻结标题行；
- ⑥ 复制表单，并将复制后的表单命名为“分类汇总表”。以“商品名称”为一级分类字段，“供货商名称”为二级分类字段，对销售数量及价格总额进行分类汇总。

### (2) 实施条件

硬件：计算机

软件：win xp 及以上操作系统，Office2016 版本以上

### (3) 考核时量

本试题考核时间为 60 分钟。

### (4) 评分标准

淘宝店铺运营数据分析与管理评分卡

评价内容		配分	评分标准	考核得分
职业素养 (20分)		20分	遵守操作规程、操作纪律；作品中的用词注意措词与技巧体现职业素养，按规定提交文档。按5/10/15/20分标准评分	
工作任务 (80分)	商品信息表	13分	新建的表格，名称中包含“商品信息表”。3分	
			标题中包含“商品编号”、“商品名称”、“供货商名称”、“销售价格”、“销售数量”、“价格总额”。错一个扣2分，10分封顶。	
	商品编号	10分	第一个商品编号从SP0001开始。5分	
			从第二个商品开始，顺序编号。5分。若有错乱，每一个扣1分，直到本项得分为0分。	
	商品名称	20分	“商品名称”限定只能选择为“通用吹风机”、“水离子吹风机”和“负离子吹风机”。20分	
			“商品名称”不是限定的方式，但都为“通用吹风机”、“水离子吹风机”和“负离子吹风机”。10分	
			“商品名称”不是限定的方式，且没有“通用吹风机”、“水离子吹风机”或“负离子吹风机”中的至少一项。每项3分	
数据	22分	每种商品各添加3行以上数据，销售价格均在100-200之间（每一种商品1分，共3分）；保证每个供货商至少3条数据（每一供货商1分，共3分）；正确使用公式计算价格总额（6分）。		
		冻结标题行。10分		
分类汇总	15分	按照“商品名称”为一级分类字段（5分），“供货商名称”为二级分类字段（5分），对销售数量及价格总额（5分）进行分类汇总。共15分		
		主次关键词搞反了，或者做成两个一级分类汇总的形式，对销售数量及价格总额进行分类汇总。10分		
		没有分类汇总。0-5分		
合计		100分		

### 3. 试题编号：4-2-3，“时间工匠”机械表淘宝店铺运营数据表制作

#### (1) 任务描述

##### 背景资料：

时间工匠潮流机械表是一家专营手表的淘宝 10 年老店，在运营过程中，数据越来越混乱，现尝试信息化管理店铺。店铺信息数据包括供货商信息、客户信息和商品信息等。卖家对这些信息进行有效的收集和管理，有助于做出正确的决策，使店铺更好地运营与发展。

该店的供货商包括供货商 1、供货商 2 以及供货商 3，三家供货商都提供“男士手表”、“女士手表”和“机械腕表”三种商品。销售价格均在 100-200 之间。

##### 测试任务：

- ① 尝试制作一个“商品信息表”，要求包含标题“商品编号”、“商品名称”、“供货商名称”、“销售价格”、“销售数量”、“价格总额”等。
- ② 从 SP0001 开始，自动填充“商品编号”；
- ③ “商品名称”限定为“男士手表”、“女士手表”和“机械腕表”；
- ④ 每种商品各添加 3 行以上数据，销售价格均在 100-200 之间，并保证每个供货商至少 3 条数据；正确使用公式计算价格总额；
- ⑤ 冻结标题行；
- ⑥ 复制表单，并将复制后的表单命名为“分类汇总表”。以“商品名称”为一级分类字段，“供货商名称”为二级分类字段，对销售数量及价格总额进行分类汇总。

#### (2) 实施条件

硬件：计算机

软件：win xp 及以上操作系统，Office2016 版本以上

#### (3) 考核时量

本试题考核时间为 60 分钟。

#### (4) 评分标准

淘宝店铺运营数据分析与管理评分卡

评价内容		配分	评分标准	考核得分
职业素养 (20分)		20分	遵守操作规程、操作纪律；作品中的用词注意措词与技巧体现职业素养，按规定提交文档。按5/10/15/20分标准评分	
工作任务 (80分)	商品信息表	13分	新建的表格，名称中包含“商品信息表”。3分	
			标题中包含“商品编号”、“商品名称”、“供货商名称”、“销售价格”、“销售数量”、“价格总额”。错一个扣2分，10分封顶。	
	商品编号	10分	第一个商品编号从SP0001开始。5分	
			从第二个商品开始，顺序编号。5分。若有错乱，每一个扣1分，直到本项得分为0分。	
	商品名称	20分	“商品名称”限定只能选择为“男士手表”、“女士手表”和“机械腕表”。20分	
			“商品名称”不是限定的方式，但都为“男士手表”、“女士手表”和“机械腕表”。10分	
			“商品名称”不是限定的方式，且没有“男士手表”、“女士手表”或“机械腕表”中的至少一项。每项3分	
数据	22分	每种商品各添加3行以上数据，销售价格均在100-200之间（每一种商品1分，共3分）；保证每个供货商至少3条数据（每一供货商1分，共3分）；正确使用公式计算价格总额（6分）。		
		冻结标题行。10分		
分类汇总	15分	按照“商品名称”为一级分类字段（5分），“供货商名称”为二级分类字段（5分），对销售数量及价格总额（5分）进行分类汇总。共15分		
		主次关键词搞反了，或者做成两个一级分类汇总的形式，对销售数量及价格总额进行分类汇总。10分		
		没有分类汇总。0-5分		
合计		100分		

## 4. 试题编号：4-2-4，“矢量独家”淘宝店铺运营数据可视化

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

矢量独家定制是一家专营女装的淘宝 9 年老店，在运营过程中，无法及时调整运营策略，店铺的经济效益降低。现尝试对商品销售情况进行分析及管理。卖家可以从店铺浏览量的角度分析商品的销售情况；针对分析结果可以及时调整运营策略，从而提升店铺的经济效益。

#### 测试任务：

① 基于给定的材料“7-4-淘宝店铺运营数据分析与管理”文件，根据日期和浏览量在文件中插入带数据标记的折线图。折线图的标题设置为“3 月份上、中旬数据走势分析图”，字体格式为“黑体”20 号字体，并显示在图表上方。

② 设置横坐标轴的坐标轴的主要刻度单位为 2 天，数据格式设置为日期类别，类型为：月/日，如：3/14；设置纵坐标轴的坐标轴的主要刻度单位为 300。

③ 添加“日平均浏览量”系列，系列名称为“日平均浏览量”，系列值与给定材料一致。

④ “日平均浏览量”系列格式，线型宽度设置为 2.25 磅，线型设置为“方点”，设置无数据标签。

⑤ “浏览量”系列格式，系列名称为“浏览量”，设置数据标记类型为“内置”实心圆，大小为 5，数据标签设置在上方。

### (2) 实施条件

硬件：计算机

软件：win xp 及以上操作系统，Office2016 版本以上

材料：7-4-淘宝店铺运营数据分析与管理.xlsx

### (3) 考核时量

本试题考核时间为 60 分钟。

### (4) 评分标准

淘宝店铺运营数据分析与管理评分卡

评价内容		配分	评分标准	考核得分
职业素养 (20分)		20分	遵守操作规程、操作纪律；作品中的用词注意措词与技巧体现职业素养，按规定提交文档。按5/10/15/20分标准评分	
工作任务 (80分)	折线图	20分	根据日期和浏览量插入折线图(5分)，折线图为带数据标记的折线图，整体显示完整合理(5分)。	
			标题设置为“3月份上、中旬数据走势分析图”。2分	
			字体格式为“黑体”(2分)，20号字体(3分)。	
			标题显示在图表上方。3分	
	坐标轴	15分	设置横坐标轴的坐标轴的主要刻度单位为2天(5分)，数据格式设置为日期类别，类型为：月/日，如：3/14(5分)。	
			设置纵坐标轴的坐标轴的主要刻度单位为300。5分	
	日平均浏览量	15分	添加“日平均浏览量”系列，系列名称为“日平均浏览量”。5分	
			系列值与给定材料一致。10分。每有一个错误扣2分，直至本项为0分。	
	“日平均浏览量”格式	15分	线型宽度设置为2.25磅。5分	
			短划线类型设置为“方点”。5分	
设置无数据标签。5分				
“浏览量”系列格式	15分	系列名称为“浏览量”。5分		
		数据标记类型为“内置”实心圆(2分)，大小为5(3分)。		
		数据标签设置在上方。5分		
合计		100分		

## 5. 试题编号：4-2-5，“雅成电器”淘宝店铺运营数据可视化

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

雅成电器是一家专营小家电的淘宝 7 年店面，在运营过程中，无法及时调整运营策略，店铺的经济效益降低。现尝试对商品销售情况进行分析及管理。卖家可以从店铺浏览量的角度分析商品的销售情况；针对分析结果可以及时调整运营策略，从而提升店铺的经济效益。

#### 测试任务：

① 基于给定的材料“7-5-淘宝店铺运营数据分析与管理”文件，根据日期和浏览量在文件中插入带数据标记的折线图。折线图的标题设置为“3 月份上、中旬数据走势分析图”，字体格式为“楷体”18 号字体，并居中覆盖显示。

② 设置横坐标轴的坐标轴的主要刻度单位为 2 天，数据格式设置为日期类别，类型为：X 月 X 日，如：3 月 14 日；设置纵坐标轴的坐标轴的主要刻度单位为 400。

③ 添加“日平均浏览量”系列，系列名称为“日平均浏览量”，系列值与给定材料一致。

④ “日平均浏览量”系列格式，线型宽度设置为 2.5 磅，短划线类型设置为“圆点”，设置无数据标签。

⑤ “浏览量”系列格式，系列名称为“浏览量”，设置数据标记类型为“内置”实心方块，大小为 5，数据标签设置在下方。

### (2) 实施条件

硬件：计算机

软件：win xp 及以上操作系统，Office2016 版本以上

材料：7-5-淘宝店铺运营数据分析与管理.xlsx

### (3) 考核时量

本试题考核时间为 60 分钟。

### (4) 评分标准

淘宝店铺运营数据分析与管理评分卡

评价内容		配分	评分标准	考核得分
职业素养 (20分)		20分	遵守操作规程、操作纪律；作品中的用词注意措词与技巧体现职业素养，按规定提交文档。按5/10/15/20分标准评分	
工作任务 (80分)	折线图	20分	根据日期和浏览量插入折线图(5分)，折线图为带数据标记的折线图，整体显示完整合理(5分)。	
			标题设置为“3月份上、中旬数据走势分析图”。2分	
			字体格式为“楷体”(2分)，18号字体(3分)。	
			标题居中覆盖。3分	
	坐标轴	15分	设置横坐标轴的坐标轴的主要刻度单位为2天(5分)，数据格式设置为日期类别，类型为：X月X日，如：3月14日(5分)。	
			设置纵坐标轴的坐标轴的主要刻度单位为400。5分	
	日平均浏览量	15分	添加“日平均浏览量”系列，系列名称为“日平均浏览量”。5分	
			系列值与给定材料一致。10分。每有一个错误扣2分，直至本项为0分。	
	“日平均浏览量”格式	15分	线型宽度设置为2.5磅。5分	
			短划线类型设置为“圆点”。5分	
设置无数据标签。5分				
“浏览量”系列格式	15分	系列名称为“浏览量”。5分		
		数据标记类型为“内置”实心方块(2分)，大小为5(3分)。		
		数据标签设置在下方。5分		
合计		100分		

## 6. 试题编号：4-2-6，“矢量独家”淘宝店铺退换货数据分析

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

矢量独家定制是一家专营女装的淘宝 9 年老店，在运营过程中，偶有出现退货、退款情况。对于卖家来说，退货与退款是最不希望看到的情况，因为退货、退款不仅会增加时间成本，而且会直接造成收益损失。卖家通过对退货、退款情况进行统计与分析，能够更好地减少退货、退款数量，提高经营水平与店铺口碑。

#### 测试任务：

① 基于给定的材料“7-6-淘宝店铺运营数据分析与管理”文件，在 sheet2 中第一行插入所有的退货、退款原因，每个单元格插入一个原因，如“质量问题”。

② 利用合适的函数计算各原因引起的退货、退款次数，并在第二行插入与第一行对应原因引起的退货次数。

③ 根据 sheet2 中第一行和第二行插入的数据，插入饼图，标题为“退货、换货原因占比统计”，显示在上方。

④ 在饼图中，数据标签以百分比的形式展示各原因退货、退款次数的占比，并显示在饼图内部，图例显示在右侧。

⑤ 在 sheet3 中插入数据透视表，对 sheet1 中的数据，按照全部/部分退款进行分类，对不同退货、退款原因引起的退款金额进行汇总及展示。

### (2) 实施条件

硬件：计算机

软件：win xp 及以上操作系统，Office2016 版本以上

材料：7-6-淘宝店铺运营数据分析与管理.xlsx

### (3) 考核时量

本试题考核时间为 60 分钟。

### (4) 评分标准

淘宝店铺运营数据分析与管理评分卡

评价内容		配分	评分标准	考核得分
职业素养 (20分)		20分	遵守操作规程、操作纪律；作品中的用词注意措词与技巧体现职业素养，按规定提交文档。按 5/10/15/20 分标准评分	
工作任务 (80分)	退货、退款原因	15分	在 sheet2 中 (5分) 第一行 (5分) 插入退货、退款原因。	
			每个单元格插入一个原因，每个原因 1 分，共 5 个原因。5 分	
	原因统计	20分	原因统计数量准确，每个原因统计正确为 2 分，共 10 分。	
			每个数据都是利用 countif 函数统计，每个 2 分，共 10 分。	
	饼图	15分	根据 sheet2 中第一行和第二行插入的数据，插入饼图，文字及图案显示完整合理。(5分)	
			标题为“退货、换货原因占比统计”(5分)，显示在上方(5分)。	
	饼图格式	15分	以百分比的形式展示。5分	
			数据标签显示在饼图内部。5分	
			图例显示在右侧。5分	
	透视图	15分	根据 sheet1 中的数据，在 sheet3 中插入数据透视表。5分	
行标签或者列标签设置为全部/部分退款和退货/退款原因。5分				
数值区域设置为“退款金额”。5分				
合计		100分		

## 7. 试题编号：4-2-7，“时间工匠”淘宝店铺运营退换货数据分析

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

时间工匠潮流机械表是一家专营手表的淘宝 10 年老店，在运营过程中，偶有出现退货、退款情况。对于卖家来说，退货与退款是最不希望看到的情况，因为退货、退款不仅会增加时间成本，而且会直接造成收益损失。卖家通过对退货、退款情况进行统计与分析，能够更好地减少退货、退款数量，提高经营水平与店铺口碑。

#### 测试任务：

① 基于给定的材料“7-7-淘宝店铺运营数据分析与管理”文件，在 sheet2 中第一行插入所有的退货、退款原因，每个单元格插入一个原因，如“质量问题”。

② 利用合适的函数计算各原因引起的退货、退款次数，并在第二行插入与第一行对应原因引起的退货次数。

③ 根据 sheet2 中第一行和第二行插入的数据，插入饼图，标题为“退货、换货原因占比统计”，显示在上方。

④ 在饼图中，数据标签以百分比的形式展示各原因退货、退款次数的占比，并显示在饼图内部，图例显示在右侧。

⑤ 在 sheet3 中插入数据透视表，对 sheet1 中的数据，按照全部/部分退款进行分类，对不同退货、退款原因引起的退款金额进行汇总及展示。

### (2) 实施条件

硬件：计算机

软件：win xp 及以上操作系统，Office2016 版本以上

材料：7-7-淘宝店铺运营数据分析与管理.xlsx

### (3) 考核时量

本试题考核时间为 60 分钟。

### (4) 评分标准

淘宝店铺运营数据分析与管理评分卡

评价内容		配分	评分标准	考核得分
职业素养 (20分)		20分	遵守操作规程、操作纪律；作品中的用词注意措词与技巧体现职业素养，按规定提交文档。按 5/10/15/20 分标准评分	
工作任务 (80分)	退货、退款原因	15分	在 sheet2 中 (5分) 第一行 (5分) 插入退货、退款原因。	
			每个单元格插入一个原因，每个原因 1 分，共 5 个原因。5 分	
	原因统计	20分	原因统计数量准确，每个原因统计正确为 2 分，共 10 分。	
			每个数据都是利用 countif 函数统计，每个 2 分，共 10 分。	
	饼图	15分	根据 sheet2 中第一行和第二行插入的数据，插入饼图，文字及图案显示完整合理。(5分)	
			标题为“退货、换货原因占比统计”(5分)，显示在上方(5分)。	
	饼图格式	15分	以百分比的形式展示。5分	
			数据标签显示在饼图内部。5分	
			图例显示在右侧。5分	
	透视图	15分	根据 sheet1 中的数据，在 sheet3 中插入数据透视表。5分	
行标签或者列标签设置为全部/部分退款和退货/退款原因。5分				
数值区域设置为“退款金额”。5分				
合计		100分		

## 8. 试题编号：4-2-8，“酷动城”淘宝店铺退换货数据分析

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

酷动城是一家专营户外用品淘宝 12 年老店，在运营过程中，偶有出现退货、退款情况。对于卖家来说，退货与退款是最不希望看到的情况，因为退货、退款不仅会增加时间成本，而且会直接造成收益损失。卖家通过对退货、退款情况进行统计与分析，能够更好地减少退货、退款数量，提高经营水平与店铺口碑。

#### 测试任务：

① 基于给定的材料“7-8-淘宝店铺运营数据分析与管理”文件，在 sheet2 中第一行插入所有的退货、退款原因，每个单元格插入一个原因，如“质量问题”。

② 利用合适的函数计算各原因引起的退货、退款次数，并在第二行插入与第一行对应原因引起的退货次数。

③ 根据 sheet2 中第一行和第二行插入的数据，插入饼图，标题为“退货、换货原因占比统计”，并显示在上方。

④ 在饼图中，数据标签以百分比的形式展示各原因退货、退款次数的占比，并显示在饼图内部，图例显示在右侧。

⑤ 在 sheet3 中插入数据透视表，对 sheet1 中的数据，按照全部/部分退款进行分类，对不同退货、退款原因引起的退款金额进行汇总及展示。

### (2) 实施条件

硬件：计算机

软件：win xp 及以上操作系统，Office2016 版本以上

材料：7-8-淘宝店铺运营数据分析与管理.xlsx

### (3) 考核时量

本试题考核时间为 60 分钟。

### (4) 评分标准

淘宝店铺运营数据分析与管理评分卡

评价内容		配分	评分标准	考核得分
职业素养 (20分)		20分	遵守操作规程、操作纪律；作品中的用词注意措词与技巧体现职业素养，按规定提交文档。按 5/10/15/20 分标准评分	
工作任务 (80分)	退货、退款原因	15分	在 sheet2 中 (5分) 第一行 (5分) 插入退货、退款原因。	
			每个单元格插入一个原因，每个原因 1 分，共 5 个原因。5 分	
	原因统计	20分	原因统计数量准确，每个原因统计正确为 2 分，共 10 分。	
			每个数据都是利用 countif 函数统计，每个 2 分，共 10 分。	
	饼图	15分	根据 sheet2 中第一行和第二行插入的数据，插入饼图，文字及图案显示完整合理。(5分)	
			标题为“退货、换货原因占比统计”(5分)，显示在上方(5分)。	
	饼图格式	15分	以百分比的形式展示。5分	
			数据标签显示在饼图内部。5分	
			图例显示在右侧。5分	
	透视图	15分	根据 sheet1 中的数据，在 sheet3 中插入数据透视表。5分	
行标签或者列标签设置为全部/部分退款和退货/退款原因。5分				
数值区域设置为“退款金额”。5分				
合计		100分		

## 9. 试题编号：4-2-9，“星幕家纺”淘宝店铺运营数据分析与管理

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

星幕家纺是一家专营家纺的淘宝店铺，在运营过程中，数据越来越混乱。由于商品的成本和利润，是影响交易成败的重要因素，同时又是电商运营中最难以确定的因素。现尝试对利润与成本之间的关系进行分析。

#### 测试任务：

① 基于给定的材料“7-9-淘宝店铺运营数据分析与管理”文件，在 sheet2 中根据 sheet1 中“宝贝名称”、“采购价”和“售价”，插入“百分比堆积柱形图”。标题为“单件商品成本与收益”，并显示在上方。

② “单件商品成本与收益”的百分比堆积柱形图中的标题字体设置为黑体 18 号，其它文字部分设置合理协调。调整位置和大小，删除网格线，设置在底部显示图例。

③ 在 sheet1 中，通过合适的公式准确计算成本、销售总额和利润。

④ 根据 sheet1 中的宝贝名称、成本及利润，在 sheet3 中插入“百分比堆积柱形图”。标题为“商品累计投入成本与收益”，居中覆盖显示。

⑤ 添加“成交量”系列，将该系列图表类型设置为“面积图”，并将该系列绘制在次坐标轴。

### (2) 实施条件

硬件：计算机

软件：win xp 及以上操作系统，Office2016 版本以上

材料：7-9-淘宝店铺运营数据分析与管理.xlsx

### (3) 考核时量

本试题考核时间为 60 分钟。

### (4) 评分标准

淘宝店铺运营数据分析与管理评分卡

评价内容		配分	评分标准	考核得分
职业素养 (20分)		20分	遵守操作规程、操作纪律；作品中的用词注意措词与技巧体现职业素养，按规定提交文档。按 5/10/15/20 分标准评分	
工作任务 (80分)	单件成本与收益	20分	在 sheet2 中 (5分) 根据“宝贝名称”、“采购价”和“售价” (3分)，插入“百分比堆积柱形图” (2分)。	
			标题为“单间商品成本与收益” (5分)，显示在上方。5分	
	单件柱形图格式	15分	柱形图中的标表位题字体设置为黑体 18 号 (2分)，其它文字部分设置合理协调，柱形图位置大小合理 (3分)。	
			删除网格线 (5分)，设置在底部显示图例 (5分)。	
	数据计算	15分	在 sheet1 中，计算成本、销售总额和利润的公式准确，每个公式 2 分，共 6 分。	
			计算成本、销售总额和利润的数据准确，共 9 分，每错一个扣 1 分，直至本项为 0。	
累计柱形图	15分	根据 sheet1 中的宝贝名称、成本及利润 (5分)，在 sheet3 中插入“百分比堆积柱形图” (5分)。		
		标题为“商品累计投入成本与收益”，并居中覆盖显示 (5分)。		
面积图	15分	添加“成交量”系列。5分		
		将该系列图表类型设置为“面积图”。5分		
		将该系列绘制在次坐标轴。5分		
合计		100分		

## 10. 试题编号：4-2-10，“酷动城”淘宝店铺运营数据分析与管理

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

酷动城是一家专营户外用品淘宝 12 年老店，在运营过程中，数据越来越混乱。由于商品的成本和利润，是影响交易成败的重要因素，同时又是电商运营中最难以确定的因素。现尝试对利润与成本之间的关系进行分析。

#### 测试任务：

① 基于给定的材料“7-10-淘宝店铺运营数据分析与管理”文件，在 sheet2 中根据 sheet1 中“宝贝名称”、“采购价”和“售价”，插入“百分比堆积柱形图”。标题为“单件商品成本与收益”，显示在上方。

② “单件商品成本与收益”的百分比堆积柱形图中的标题字体设置为楷体 20 号，其它文字部分设置合理协调。调整位置和大小，删除网格线，设置在底部显示图例。

③ 在 sheet1 中，通过合适的公式准确计算成本、销售总额和利润。（15 分）

④ 根据 sheet1 中的宝贝名称、成本及利润，在 sheet3 中插入“百分比堆积柱形图”。标题为“商品累计投入成本与收益”，显示在上方。

⑤ 添加“成交量”系列，将该系列图表类型设置为“面积图”，并将该系列绘制在次坐标轴。

### (2) 实施条件

硬件：计算机

软件：win xp 及以上操作系统，Office2016 版本以上

材料：7-10-淘宝店铺运营数据分析与管理.xlsx

### (3) 考核时量

本试题考核时间为 60 分钟。

### (4) 评分标准

淘宝店铺运营数据分析与管理评分卡

评价内容		配分	评分标准	考核得分
职业素养 (20分)		20分	遵守操作规程、操作纪律;作品中的用词注意措词与技巧体现职业素养,按规定提交文档。按5/10/15/20分标准评分	
工作任务 (80分)	单件成本与收益	20分	在sheet2中(5分)根据“宝贝名称”、“采购价”和“售价”(3分),插入“百分比堆积柱形图”(2分)。	
			标题为“单间商品成本与收益”(5分),显示在上方。5分	
	单件柱形图格式	15分	柱形图中的标表位题字体设置为楷体20号(2分),其它文字部分设置合理协调,柱形图位置大小合理(3分)。	
			删除网格线(5分),设置在底部显示图例(5分)。	
	数据计算	15分	在sheet1中,计算成本、销售总额和利润的公式准确,每个公式2分,共6分。	
			计算成本、销售总额和利润的数据准确,共9分,每错一个扣1分,直至本项为0。	
累计柱形图	15分	根据sheet1中的宝贝名称、成本及利润(5分),在sheet3中插入“百分比堆积柱形图”(5分)。		
		标题为“商品累计投入成本与收益”,显示在上方(5分)。		
面积图	15分	添加“成交量”系列。5分		
		将该系列图表类型设置为“面积图”。5分		
		将该系列绘制在次坐标轴。5分		
合计		100分		