

跨境电子商务专业技能考核题库



湖南劳动人事职业学院自贸经济与文旅学院

2024年9月

目 录

模块一 跨境电商运营	4
试题编号：1-1：跨境电商运营.....	4
试题编号：1-2：跨境电商运营.....	9
试题编号：1-3：跨境电商运营.....	13
试题编号：1-4：跨境电商运营.....	17
试题编号：1-5：跨境电商运营.....	21
试题编号：1-6：跨境电商运营.....	25
试题编号：1-7：跨境电商运营.....	29
试题编号：1-8：跨境电商运营.....	33
试题编号：1-9：跨境电商运营.....	37
试题编号：1-10：跨境电商运营.....	41
试题编号：1-11：跨境电商运营.....	45
试题编号：1-12：跨境电商运营.....	49
试题编号：1-13：跨境电商运营.....	53
试题编号：1-14：跨境电商运营.....	57
试题编号：1-15：跨境电商运营.....	61
试题编号：1-16：跨境电商运营.....	65
试题编号：1-17：跨境电商运营.....	69
试题编号：1-18：跨境电商运营.....	73
试题编号：1-19：跨境电商运营.....	77
试题编号：1-20：跨境电商运营.....	81
试题编号：1-21：跨境电商运营.....	85
试题编号：1-22：跨境电商运营.....	89
试题编号：1-23：跨境电商运营.....	93
试题编号：1-24：跨境电商运营.....	97
试题编号：1-25：跨境电商运营.....	101
试题编号：1-26：跨境电商运营.....	105
试题编号：1-27：跨境电商运营.....	109
试题编号：1-28：跨境电商运营.....	113
试题编号：1-29：跨境电商运营.....	117
试题编号：1-30：跨境电商运营.....	121
模块二 跨境电商选品模块	125
试题编号：2-1：跨境电商选品.....	125
试题编号：2-2：跨境电商选品.....	134
试题编号：2-3：跨境电商选品.....	143
试题编号：2-4：跨境电商选品.....	151
试题编号：2-5：跨境电商选品.....	160
试题编号：2-6：跨境电商选品.....	168
试题编号：2-7：跨境电商选品.....	177
试题编号：2-8：跨境电商选品.....	186
试题编号：2-9：跨境电商选品.....	195

试题编号：2-10 跨境电商选品	203
试题编号：2-11 跨境电商选品	211
试题编号：2-12 跨境电商选品	219
试题编号：2-13 跨境电商选品	227
试题编号：2-14 跨境电商选品	235
试题编号：2-15：跨境电商选品	243
试题编号：2-16：跨境电商选品	251
试题编号：2-17：跨境电商选品	260
试题编号：2-18：跨境电商选品	268
试题编号：2-19：跨境电商选品	277
试题编号：2-20：跨境电商选品	286
试题编号：2-21：跨境电商选品	294
试题编号：2-22 跨境电商选品	303
试题编号：2-23 跨境电商选品	311
试题编号：2-24：跨境电商选品	319
试题编号：2-25：跨境电商选品	327
模块三 跨境电商客服模块	335
试题编号：3-1：跨境电商客户服务	335
试题编号：3-2：跨境电商客户服务	342
试题编号：3-3：跨境电商客户服务	349
试题编号：3-4：跨境电商客户服务	356
试题编号：3-5：跨境电商客户服务	364
试题编号：3-6：跨境电商客户服务	371
试题编号：3-7：跨境电商客户服务	378
试题编号：3-8：跨境电商客户服务	385
试题编号：3-9：跨境电商客户服务	393
试题编号：3-10：跨境电商客户服务	400
试题编号：3-11：跨境电商客户服务	407
试题编号：3-12：跨境电商客户服务	414
试题编号：3-13：跨境电商客户服务	421
试题编号：3-14：跨境电商客户服务	428
试题编号：3-15：跨境电商客户服务	436
试题编号：3-16：跨境电商客户服务	444
试题编号：3-17：跨境电商客户服务	451
试题编号：3-18：跨境电商客户服务	458
试题编号：3-19：跨境电商客户服务	465
试题编号：3-20：跨境电商客户服务	472
试题编号：3-21：跨境电商客户服务	480
试题编号：3-22：跨境电商客户服务	487
试题编号：3-23：跨境电商客户服务	494
试题编号：3-24：跨境电商客户服务	502
试题编号：3-25：跨境电商客户服务	509

模块一 跨境电商运营模块

试题编号：1-1：跨境电商运营

(1) 任务描述

项目 1：K1-1-1 店铺注册

深圳市通明达贸易公司是深圳的一家从事 B2B 贸易的老牌公司，公司的地址是深圳市龙岗区坂田街道 13 号龙霞大厦 6 楼 11 号，公司联系人是李明，职务是总经理，该公司主营贸易产品是服装和电子产品以及 3C 电子配件，每年参加世界各地的相关的展览会，同时在阿里巴巴国际站经营了一个阿里巴巴国际站 CEUTY 店铺，主营服装，已经经营三年，是阿里巴巴国际站金品诚企会员。随着业务发展的需要，该公司决定用一个新的店铺，在阿里巴巴国际站进军电子产品相关类目，目前正在申请注册阿里巴巴国际站的普通会员店铺 AEE0，前期的资料和场地审核工作已经通过，阿里巴巴的招商经理已经把注册链接发到公司。你作为该公司的跨境电子商务运营，请完成公司以下相关的运营工作。

你作为该公司的外贸业务员，需要你完成接下来的阿里巴巴国际站店铺 AEE0 的注册工作。所需资料见附件，如附件资料未提供所需资料可根据常识编写，合理即可。

第一步：完成提交认证信息，并长截图保存提交，命名 P1-1；

第二步：完成提交公司信息，并长截图保存提交，命名 P1-2。

项目 2：K1-1-2 商品图片处理

AEE0 店铺最近需要上架一款新的产品，请制作产品主图、附图以及详情页主海报，具体产品见对应素材包。

第一步：完成商品主图和附图制作，并将图片保存为 jpg 格式提交，命名

P2-1、P2-2、P2-3、P2-4、P2-5、P2-6；

第二步：完成详情页主海报设计，并将图片保存为 jpg 格式提交，命名 P2-7。

项目 3：K1-1-3 产品上架

AEE0 店铺最近需要上架一款新的产品，请制作产品文案并发布产品，具体产品见对应素材包。

第一步：请为这款产品找三个关键词。

第二步：请为该产品制作一个优质的标题。

第三步：请通过大洋实训平台上架该产品，并完成详情页制作。

第四步：预览产品，并长截图保存提交，命名 P3-1。

项目 4：K1-1-4 旺铺装修

请根据 AEE0 店铺的产品定位，确定装修风格，对 AEE0 店铺进行初步的旺铺装修。

第一步：设置页面背景及主题色；

第二步：制作店招图并上传，店招图保存提交，命名 P4-1；

第三步：制作并上传三张轮播 banner，轮播时间设置为“手动切换”，轮播图保存提交，命名 P4-2、P4-3、P4-4；

第四步：添加多语言快链，并且放在店铺合适位置；

第五步：添加产品模块，包括双排产品、橱窗产品、爆品专区、带类目产品等；

第六步：添加客服模块，把素材包的图片按照顺序上传，请填写客服姓名和账户名称；

第七步：预览店铺，并长截图保存提交，命名 P4-5。

项目 5：K1-1-5 店铺数据分析

数据分析是运营店铺必不可少的环节，店铺数据能够直观展示店铺的推广效果，反映店铺的真实情况，做好数据分析有助于公司有的放矢的定制出运营推广策略。本公司 CEUTY 店铺最近 7 天的订单量较上周降幅较大，试根据店铺数据分析订单量下降的原因，并提出改进措施。最近 7 天店铺数据如下表所示：

	曝光量	点击量	访问量	询盘量	成交量
我的店铺	151798	2424	3331	199	53
行业平均	157292	3062	3150	266	50
同行优秀	158589	3278	4170	278	65

通过 excel 工具对以上数据进行处理，并完成表 1，并长截图保存提交，命名 P5-1。

表 1 店铺数据分析

将 excel 的数据运算结果截图插入下行单元格中，并对各项数据指标做出判断：				
数据指标	我的店铺	行业平均	同行优秀	分析判断
点击率				
询盘转化率				
成交率				
找出店铺存在的问题，分析影响因素，并提出改进措施：				

(2) 实施条件

①硬件：计算机，宽带网络

②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,Photo shop 图片处理软件，大洋阿里巴巴国际站实训软件。

(3) 考核时量

本试题测试要求 150 分钟完成。

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准	得分	
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的6S管理,遵守操作规程、操作纪律;沟通模拟中的用语礼貌,注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分		
工作任务 (95分)	店铺注册 (20分)	完成提交认证信息 5分	认证信息填完整和符合常识,通过后台审核		
		完成提交公司信息 10分	公司信息填写准确并且完整,通过后台审核		
		书写格式 5分	公司名和地址用英文或拼音描述,并且准确		
	商品图片处理 (15分)	10分	主图、附图数量满足上传要求(主图1张、附图5张),图片尺寸和分辨率设置正确,品牌logo使用规范;主图符合平台要求,附图能够多角度、多方面展示产品卖点。		
		5分	图文排版遵守排版基础原则,整洁、美观、能够突出产品信息。		
	产品上架 (25分)	25分	三个关键词,包含产品相关的核心关键词即认为正确,总计5分		
			标题明确,体现产品优点、特点、特性。标题长度100个字符左右。首字母大写。参考标题公式:营销词+属性/修饰词+关键词+类目词+核心关键词。计10分。		
			完成产品详情页制作,排版合理,没有明显拼写错误和语法错误,计10分。		
	旺铺装修 (15分)	15分	设置背景色并制作上传店招。	3分	
			上传三张轮播banner,轮播时间设置为“手动切换”。	5分	
添加产品模块,并放在店铺合适位置。			4分		
添加多语言快链,并且放在店铺合适位置。			1分		
添加客服模块,把素材包的图片按照顺序上传,请填写客服姓名和账户名称。			2分		
数据分析 (20分)	20分	正确算出各种正确的指数,每正确一个加0.5分	5分		
		根据数据结果找出存在问题	5分		

			根据存在问题提出合理解决方案	10分	
	合计	100分			

试题评阅人签名_____

试题编号：1-2：跨境电商运营

(1) 任务描述

项目 1：K1-2-1 店铺注册

深圳市泰运达贸易公司是深圳的一家从事 B2B 贸易的老牌公司，公司的地址是深圳市龙岗区坂田街道 14 号华美大厦 5 楼 12 号，公司联系人是李往，职务是总经理，该公司主营贸易产品是服装和电子产品以及 3C 电子配件，每年参加世界各地的相关的展览会，同时在阿里巴巴国际站经营了一个阿里巴巴国际站 TAIMEI 店铺，主营服装，已经经营二年，是阿里巴巴国际站金品诚企会员。随着业务发展的需要，该公司决定用一个新的店铺，在阿里巴巴国际站进军电子产品相关类目，目前正在申请注册阿里巴巴国际站的普通会员店铺 TTYC，前期的资料和场地审核工作已经通过，阿里巴巴的招商经理已经把注册链接发到公司。你作为该公司的跨境电子商务运营，请完成公司以下相关的运营工作。

你作为该公司的外贸业务员，需要你完成接下来的阿里巴巴国际站店铺 TTYC 的注册工作。所需资料见附件，如附件资料未提供所需资料可根据常识编写，合理即可。

第一步：完成提交认证信息，并长截图保存提交，命名 P1-1；

第二步：完成提交公司信息，并长截图保存提交，命名 P1-2。

项目 2：K1-2-2 商品图片处理

TTYC 店铺最近需要上架一款新的产品，请制作产品主图、附图以及详情页主海报，具体产品见对应素材包。

第一步：完成商品主图和附图制作，并将图片保存为 jpg 格式提交，命名 P2-1、P2-2、P2-3、P2-4、P2-5、P2-6；

第二步：完成详情页主海报设计，并将图片保存为 jpg 格式提交，命名 P2-7。

项目 3: K1-2-3 产品上架

TTYC 店铺最近需要上架一款新的产品，请制作产品文案并发布产品，具体产品见对应素材包。

第一步：请为这款产品找三个关键词。

第二步：请为该产品制作一个优质的标题。

第三步：请通过大洋实训平台上架该产品，并完成详情页制作。

第四步：预览产品，并长截图保存提交，命名 P3-1。

项目 4: K1-2-4 旺铺装修

请根据 TTYC 店铺的产品定位，确定装修风格，对 TTYC 店铺进行初步的旺铺装修。

第一步：设置页面背景及主题色；

第二步：制作店招图并上传，店招图保存提交，命名 P4-1；

第三步：上传三张轮播 banner，轮播时间设置为“手动切换”，轮播图保存提交，命名 P4-2、P4-3、P4-4；

第四步：添加多语言快链，并且放在店铺合适位置；

第五步：添加产品模块，包括双排产品、橱窗产品、爆品专区、带类目产品等；

第六步：添加客服模块，把素材包的图片按照顺序上传，请填写客服姓名和账户名称；

第七步：预览店铺，并长截图保存提交，命名 P4-5。

项目 5: K1-2-5 店铺数据分析

数据分析是运营店铺必不可少的环节，店铺数据能够直观展示店铺的推广效果，反映店铺的真实情况，做好数据分析有助于公司有的

放矢的定制出运营推广策略。本公司 TAIMEI 店铺最近 7 天的订单量较上周降幅较大，试根据店铺数据分析订单量下降的原因，并提出改进措施。最近 7 天店铺数据如下表所示：

	曝光量	点击量	访问量	询盘量	成交量
我的店铺	221798	2424	3331	99	10
行业平均	207292	2811	3150	255	50
同行优秀	213589	3608	5470	278	65

通过 excel 工具对以上数据进行处理，并完成表 1，并长截图保存提交，命名 P5-1。

表 1 店铺数据分析

将 excel 的数据运算结果截图插入下行单元格中，并对各项数据指标做出判断：				
数据指标	我的店铺	行业平均	同行优秀	分析判断
点击率				
询盘转化率				
成交率				
找出店铺存在的问题，分析影响因素，并提出改进措施：				

(2) 实施条件

①硬件：计算机，宽带网络

②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，Photo shop 图片处理软件，大洋阿里巴巴

国际站实训软件。

(3) 考核时量

本试题测试要求 150 分钟完成。

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准		得分
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的6S管理,遵守操作规程、操作纪律;沟通模拟中的用语礼貌,注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分		
工作任务 (95分)	店铺注册 (20分)	完成提交认证信息 5分	认证信息填写完整和符合常识,通过后台审核		
		完成提交公司信息 10分	公司信息填写准确并且完整,通过后台审核		
		书写格式 5分	公司名和地址用英文或拼音描述,并且准确		
	商品图片处理 (15分)	10分	主图、附图数量满足上传要求(主图1张、附图5张),图片尺寸和分辨率设置正确,品牌logo使用规范;主图符合平台要求,附图能够多角度、多方面展示产品卖点。		
		5分	图文排版遵守排版基础原则,整洁、美观、能够突出产品信息。		
	产品上架 (25分)	25分	三个关键词,包含产品相关的核心关键词即认为正确,总计5分		
			标题明确,体现产品优点、特点、特性。标题长度100个字符左右。首字母大写。参考标题公式:营销词+属性/修饰词+关键词+类目词+核心关键词。计10分。		
			完成产品详情页制作,排版合理,没有明显拼写错误和语法错误,计10分。		
	旺铺装修 (15分)	15分	设置背景色并制作上传店招。	3分	
			上传三张轮播banner,轮播时间设置为“手动切换”。	5分	
添加产品模块,并放在店铺合适位置。			4分		
添加多语言快链,并且放在店铺合适位置。			1分		
添加客服模块,把素材包的图片按照顺序上传,请填写客服姓名和账户名称。			2分		
数据分析 (20分)	20分	正确算出各种正确的指数,每正确一个加0.5分	5分		
		根据数据结果找出存在问题	5分		
		根据存在问题提出合理解决方案	10分		
合计		100分			

试题评阅人签名_____

试题编号：1-3：跨境电商运营

(1) 任务描述

项目 1：K1-3-1 店铺注册

深圳市美意意贸易有限公司是深圳的一家从事 B2B 贸易的老牌公司，公司的地址是深圳市龙岗区坂田街道 22 号余田大厦 6 楼 8 号，公司联系人是李巷，职务是总经理，该公司主营贸易产品是服装和电子产品以及 3C 电子配件，每年参加世界各地的相关的展览会，同时在阿里巴巴国际站经营了一个阿里巴巴国际站 MEIYIYI 店铺，主营服装，已经经营五年，是阿里巴巴国际站金品诚企会员。随着业务发展的需要，该公司决定用一个新的店铺，在阿里巴巴国际站进军电子产品相关类目，目前正在申请注册阿里巴巴国际站的普通会员店铺 PYOUT，前期的资料和场地审核工作已经通过，阿里巴巴的招商经理已经把注册链接发到公司。你作为该公司的跨境电子商务运营，请完成公司以下相关的运营工作。

你作为该公司的外贸业务员，需要你完成接下来的阿里巴巴国际站店铺 PYOUT 的注册工作。所需资料见附件，如附件资料未提供所需资料可根据常识编写，合理即可。

第一步：完成提交认证信息，并长截图保存提交，命名 P1-1；

第二步：完成提交公司信息，并长截图保存提交，命名 P1-2。

项目 2：K1-3-2 商品图片处理

PYOUT 店铺最近需要上架一款新的产品，请制作产品主图、附图以及详情页主海报，具体产品见对应素材包。

第一步：完成商品主图和附图制作，并将图片保存为 jpg 格式提交，命名 P2-1、P2-2、P2-3、P2-4、P2-5、P2-6；

第二步：完成详情页主海报设计，并将图片保存为 jpg 格式提交，命名 P2-7。

项目 3: K1-3-3 产品上架

PYOUT 店铺最近需要上架一款新的产品，请制作产品文案并发布产品，具体产品见对应素材包。

第一步：请为这款产品找三个关键词。

第二步：请为该产品制作一个优质的标题。

第三步：请通过大洋实训平台上架该产品，并完成详情页制作。

第四步：预览产品，并长截图保存提交，命名 P3-1。

项目 4: K1-3-4 旺铺装修

请根据 PYOUT 店铺的产品定位，确定装修风格，对 PYOUT 店铺进行初步的旺铺装修。

第一步：设置页面背景及主题色；

第二步：制作店招图并上传，店招图保存提交，命名 P4-1；

第三步：上传三张轮播 banner，轮播时间设置为“手动切换”，轮播图保存提交，命名 P4-2、P4-3、P4-4；

第四步：添加多语言快链，并且放在店铺合适位置；

第五步：添加产品模块，包括双排产品、橱窗产品、爆品专区、带类目产品等；

第六步：添加客服模块，把素材包的图片按照顺序上传，请填写客服姓名和账户名称；

第七步：预览店铺，并长截图保存提交，命名 P4-5。

项目 5: K1-3-5 店铺数据分析

数据分析是运营店铺必不可少的环节，店铺数据能够直观展示店铺的推广效果，反映店铺的真实情况，做好数据分析有助于公司有的

放矢的定制出运营推广策略。本公司 MEIYIYI 店铺最近 7 天的订单量较上周降幅较大，试根据店铺数据分析订单量下降的原因，并提出改进措施。最近 7 天店铺数据如下表所示：

	曝光量	点击量	访问量	询盘量	成交量
我的店铺	111798	2424	3331	199	19
行业平均	207292	2901	1150	153	45
同行优秀	238589	3378	5470	278	65

通过 excel 工具对以上数据进行处理，并完成表 1，并长截图保存提交，命名 P5-1。

表 1 店铺数据分析

将 excel 的数据运算结果截图插入下行单元格中，并对各项数据指标做出判断：				
数据指标	我的店铺	行业平均	同行优秀	分析判断
点击率				
询盘转化率				
成交率				
找出店铺存在的问题，分析影响因素，并提出改进措施：				

(2) 实施条件

①硬件：计算机，宽带网络

②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，Photo shop 图片处理软件，大洋阿里巴巴

国际站实训软件。

(3) 考核时量

本试题测试要求 150 分钟完成。

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准		得分
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的6S管理,遵守操作规程、操作纪律;沟通模拟中的用语礼貌,注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分		
工作任务 (95分)	店铺注册 (20分)	完成提交认证信息 5分	认证信息填完整和符合常识,通过后台审核		
		完成提交公司信息 10分	公司信息填写准确并且完整,通过后台审核		
		书写格式 5分	公司名和地址用英文或拼音描述,并且准确		
	商品图片处理 (15分)	10分	主图、附图数量满足上传要求(主图1张、附图5张),图片尺寸和分辨率设置正确,品牌logo使用规范;主图符合平台要求,附图能够多角度、多方面展示产品卖点。		
		5分	图文排版遵守排版基础原则,整洁、美观、能够突出产品信息。		
	产品上架 (25分)	25分	三个关键词,包含产品相关的核心关键词即认为正确,总计5分		
			标题明确,体现产品优点、特点、特性。标题长度100个字符左右。首字母大写。参考标题公式:营销词+属性/修饰词+关键词+类目词+核心关键词。计10分。		
			完成产品详情页制作,排版合理,没有明显拼写错误和语法错误,计10分。		
	旺铺装修 (15分)	15分	设置背景色并制作上传店招。	3分	
			上传三张轮播banner,轮播时间设置为“手动切换”。	5分	
添加产品模块,并放在店铺合适位置。			4分		
添加多语言快链,并且放在店铺合适位置。			1分		
添加客服模块,把素材包的图片按照顺序上传,请填写客服姓名和账户名称。			2分		
数据分析 (20分)	20分	正确算出各种正确的指数,每正确一个加0.5分	5分		
		根据数据结果找出存在问题	5分		
		根据存在问题提出合理解决方案	10分		
合计		100分			

试题评阅人签名_____

试题编号：1-4：跨境电商运营

(1) 任务描述

项目 1：K1-4-1 店铺注册

深圳市小绿树贸易有限公司是深圳的一家从事 B2B 贸易的老牌公司，公司的地址是深圳市龙岗区坂田街道 396 号广美大厦 16 楼 113 号，公司联系人是李余，职务是总经理，该公司主营贸易产品是服装和电子产品以及 3C 电子配件，每年参加世界各地的相关的展览会，同时在阿里巴巴国际站经营了一个阿里巴巴国际站 XIAOLVSHU 店铺，主营服装，已经经营五年，是阿里巴巴国际站金品诚企会员。随着业务发展的需要，该公司决定用一个新的店铺，在阿里巴巴国际站进军电子产品相关类目，目前正在申请注册阿里巴巴国际站的普通会员店铺 XLS，前期的资料和场地审核工作已经通过，阿里巴巴的招商经理已经把注册链接发到公司。你作为该公司的跨境电子商务运营，请完成公司以下相关的运营工作。

你作为该公司的外贸业务员，需要你完成接下来的阿里巴巴国际站店铺 XLS 的注册工作。所需资料见附件，如附件资料未提供所需资料可根据常识编写，合理即可。

第一步：完成提交认证信息，并长截图保存提交，命名 P1-1；

第二步：完成提交公司信息，并长截图保存提交，命名 P1-2。

项目 2：K1-4-2 商品图片处理

XLS 店铺最近需要上架一款新的产品，请制作产品主图、附图以及详情页主海报，具体产品见对应素材包。

第一步：完成商品主图和附图制作，并将图片保存为 jpg 格式提交，命名 P2-1、P2-2、P2-3、P2-4、P2-5、P2-6；

第二步：完成详情页主海报设计，并将图片保存为 jpg 格式提交，命名 P2-7。

项目 3: K1-4-3 产品上架

XLS 店铺最近需要上架一款新的产品，请制作产品文案并发布产品，具体产品见对应素材包。

第一步：请为这款产品找三个关键词。

第二步：请为该产品制作一个优质的标题。

第三步：请通过大洋实训平台上架该产品，并完成详情页制作。

第四步：预览产品，并长截图保存提交，命名 P3-1。

项目 4: K1-4-4 旺铺装修

请根据 XLS 店铺的产品定位，确定装修风格，对 XLS 店铺进行初步的旺铺装修。

第一步：设置页面背景及主题色；

第二步：制作店招图并上传，店招图保存提交，命名 P4-1；

第三步：上传三张轮播 banner，轮播时间设置为“手动切换”，轮播图保存提交，命名 P4-2、P4-3、P4-4；

第四步：添加多语言快链，并且放在店铺合适位置；

第五步：添加产品模块，包括双排产品、橱窗产品、爆品专区、带类目产品等；

第六步：添加客服模块，把素材包的图片按照顺序上传，请填写客服姓名和账户名称；

第七步：预览店铺，并长截图保存提交，命名 P4-5。

项目 5: K1-4-5 店铺数据分析

数据分析是运营店铺必不可少的环节，店铺数据能够直观展示店铺的推广效果，反映店铺的真实情况，做好数据分析有助于公司有的

放矢的定制出运营推广策略。本公司 XIAOLVSHU 店铺最近 7 天的订单量较上周降幅较大，试根据店铺数据分析订单量下降的原因，并提出改进措施。最近 7 天店铺数据如下表所示：

	曝光量	点击量	访问量	询盘量	成交量
我的店铺	211798	2424	3331	99	16
行业平均	207292	3025	4950	200	58
同行优秀	238589	3122	5470	278	65

通过 excel 工具对以上数据进行处理，并完成表 1，并长截图保存提交，命名 P5-1。

表 1 店铺数据分析

将 excel 的数据运算结果截图插入下行单元格中，并对各项数据指标做出判断：				
数据指标	我的店铺	行业平均	同行优秀	分析判断
点击率				
询盘转化率				
成交率				
找出店铺存在的问题，分析影响因素，并提出改进措施：				

(2) 实施条件

①硬件：计算机，宽带网络

②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，Photo shop 图片处理软件，大洋阿里巴巴

国际站实训软件。

(3) 考核时量

本试题测试要求 150 分钟完成。

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的6S管理,遵守操作规程、操作纪律;沟通模拟中的用语礼貌,注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分	
工作任务 (95分)	店铺注册 (20分)	完成提交认证信息 5分	认证信息填写完整和符合常识,通过后台审核	
		完成提交公司信息 10分	公司信息填写准确并且完整,通过后台审核	
		书写格式 5分	公司名和地址用英文或拼音描述,并且准确	
	商品图片处理 (15分)	10分	主图、附图数量满足上传要求(主图1张、附图5张),图片尺寸和分辨率设置正确,品牌logo使用规范;主图符合平台要求,附图能够多角度、多方面展示产品卖点。	
		5分	图文排版遵守排版基础原则,整洁、美观、能够突出产品信息。	
	产品上架 (25分)	25分	三个关键词,包含产品相关的核心关键词即认为正确,总计5分	
			标题明确,体现产品优点、特点、特性。标题长度100个字符左右。首字母大写。参考标题公式:营销词+属性/修饰词+关键词+类目词+核心关键词。计10分。	
			完成产品详情页制作,排版合理,没有明显拼写错误和语法错误,计10分。	
	旺铺装修 (15分)	15分	设置背景色并制作上传店招。	3分
			上传三张轮播banner,轮播时间设置为“手动切换”。	5分
添加产品模块,并放在店铺合适位置。			4分	
添加多语言快链,并且放在店铺合适位置。			1分	
添加客服模块,把素材包的图片按照顺序上传,请填写客服姓名和账户名称。			2分	
数据分析 (20分)	20分	正确算出各种正确的指数,每正确一个加0.5分	5分	
		根据数据结果找出存在问题	5分	
		根据存在问题提出合理解决方案	10分	
合计		100分		

试题评阅人签名_____

试题编号：1-5：跨境电商运营

(1) 任务描述

项目 1：K1-5-1 店铺注册

深圳市通达亿贸易有限公司是深圳的一家从事 B2B 贸易的老牌公司，公司的地址是深圳市龙岗区坂田街道 76 号美帝大厦 18 楼 3 号，公司联系人是李达，职务是总经理，该公司主营贸易产品是服装和电子产品以及 3C 电子配件，每年参加世界各地的相关的展览会，同时在阿里巴巴国际站经营了一个阿里巴巴国际站 TONGDAYI 店铺，主营服装，已经经营五年，是阿里巴巴国际站金品诚企会员。随着业务发展的需要，该公司决定用一个新的店铺，在阿里巴巴国际站进军电子产品相关类目，目前正在申请注册阿里巴巴国际站的普通会员店铺 TDY，前期的资料和场地审核工作已经通过，阿里巴巴的招商经理已经把注册链接发到公司。你作为该公司的跨境电子商务运营，请完成公司以下相关的运营工作。

你作为该公司的外贸业务员，需要你完成接下来的阿里巴巴国际站店铺 TDY 的注册工作。所需资料见附件，如附件资料未提供所需资料可根据常识编写，合理即可。

第一步：完成提交认证信息，并长截图保存提交，命名 P1-1；

第二步：完成提交公司信息，并长截图保存提交，命名 P1-2。

项目 2：K1-5-2 商品图片处理

TDY 店铺最近需要上架一款新的产品，请制作产品主图、附图以及详情页主海报，具体产品见对应素材包。

第一步：完成商品主图和附图制作，并将图片保存为 jpg 格式提交，命名 P2-1、P2-2、P2-3、P2-4、P2-5、P2-6；

第二步：完成详情页主海报设计，并将图片保存为 jpg 格式提交，命名 P2-7。

项目 3: K1-5-3 产品上架

TDY 店铺最近需要上架一款新的产品，请制作产品文案并发布产品，具体产品见对应素材包。

第一步：请为这款产品找三个关键词。

第二步：请为该产品制作一个优质的标题。

第三步：请通过大洋实训平台上架该产品，并完成详情页制作。

第四步：预览产品，并长截图保存提交，命名 P3-1。

项目 4: K1-5-4 旺铺装修

请根据 TDY 店铺的产品定位，确定装修风格，对 TDY 店铺进行初步的旺铺装修。

第一步：设置页面背景及主题色；

第二步：制作店招图并上传，店招图保存提交，命名 P4-1；

第三步：上传三张轮播 banner，轮播时间设置为“手动切换”，轮播图保存提交，命名 P4-2、P4-3、P4-4；

第四步：添加多语言快链，并且放在店铺合适位置；

第五步：添加产品模块，包括双排产品、橱窗产品、爆品专区、带类目产品等；

第六步：添加客服模块，把素材包的图片按照顺序上传，请填写客服姓名和账户名称；

第七步：预览店铺，并长截图保存提交，命名 P4-5。

项目 5: K1-5-5 店铺数据分析

数据分析是运营店铺必不可少的环节，店铺数据能够直观展示店铺的推广效果，反映店铺的真实情况，做好数据分析有助于公司有的

放矢的定制出运营推广策略。本公司 TONGDAYI 店铺最近 7 天的订单量较上周降幅较大，试根据店铺数据分析订单量下降的原因，并提出改进措施。最近 7 天店铺数据如下表所示：

	曝光量	点击量	访问量	询盘量	成交量
我的店铺	181798	2424	5331	99	13
行业平均	187292	2901	4950	260	63
同行优秀	198589	3578	5470	278	65

通过 excel 工具对以上数据进行处理，并完成表 1，并长截图保存提交，命名 P5-1。

表 1 店铺数据分析

将 excel 的数据运算结果截图插入下行单元格中，并对各项数据指标做出判断：				
数据指标	我的店铺	行业平均	同行优秀	分析判断
点击率				
询盘转化率				
成交率				
找出店铺存在的问题，分析影响因素，并提出改进措施：				

(2) 实施条件

①硬件：计算机，宽带网络

②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，Photo shop 图片处理软件，大洋阿里巴巴

国际站实训软件。

(3) 考核时量

本试题测试要求 150 分钟完成。

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准		得分
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的6S管理,遵守操作规程、操作纪律;沟通模拟中的用语礼貌,注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分		
工作任务 (95分)	店铺注册 (20分)	完成提交认证信息 5分	认证信息填写完整和符合常识,通过后台审核		
		完成提交公司信息 10分	公司信息填写准确并且完整,通过后台审核		
		书写格式 5分	公司名和地址用英文或拼音描述,并且准确		
	商品图片处理 (15分)	10分	主图、附图数量满足上传要求(主图1张、附图5张),图片尺寸和分辨率设置正确,品牌logo使用规范;主图符合平台要求,附图能够多角度、多方面展示产品卖点。		
		5分	图文排版遵守排版基础原则,整洁、美观、能够突出产品信息。		
	产品上架 (25分)	25分	三个关键词,包含产品相关的核心关键词即认为正确,总计5分		
			标题明确,体现产品优点、特点、特性。标题长度100个字符左右。首字母大写。参考标题公式:营销词+属性/修饰词+关键词+类目词+核心关键词。计10分。		
			完成产品详情页制作,排版合理,没有明显拼写错误和语法错误,计10分。		
	旺铺装修 (15分)	15分	设置背景色并制作上传店招。	3分	
			上传三张轮播banner,轮播时间设置为“手动切换”。	5分	
添加产品模块,并放在店铺合适位置。			4分		
添加多语言快链,并且放在店铺合适位置。			1分		
添加客服模块,把素材包的图片按照顺序上传,请填写客服姓名和账户名称。			2分		
数据分析 (20分)	20分	正确算出各种正确的指数,每正确一个加0.5分	5分		
		根据数据结果找出存在问题	5分		
		根据存在问题提出合理解决方案	10分		
合计		100分			

试题评阅人签名_____

试题编号：1-6：跨境电商运营

(1) 任务描述

项目 1：K1-6-1 店铺注册

深圳市明通贸易有限公司是深圳的一家从事 B2B 贸易的老牌公司，公司的地址是深圳市龙岗区坂田街道 22 号金和产业园 5 栋 6 楼 602 号，公司联系人是杨一，职务是总经理，该公司主营贸易产品是服装和电子产品以及 3C 电子配件，每年参加世界各地的相关的展览会，同时在阿里巴巴国际站经营了一个阿里巴巴国际站 MINGTONG 店铺，主营服装，已经经营五年，是阿里巴巴国际站金品诚企会员。随着业务发展的需要，该公司决定用一个新的店铺，在阿里巴巴国际站进军移动电源这个电子类目，目前正在申请注册阿里巴巴国际站的普通会员店铺 MTONG，前期的资料和场地审核工作已经通过，阿里巴巴的招商经理已经把注册链接发到公司。你作为该公司的跨境电子商务运营，请完成公司以下相关的运营工作。

你作为该公司的外贸业务员，需要你完成接下来的阿里巴巴国际站店铺 MTONG 的注册工作。所需资料见附件，如附件资料未提供所需资料可根据常识编写，合理即可。

第一步：完成提交认证信息，并长截图保存提交，命名 P1-1；

第二步：完成提交公司信息，并长截图保存提交，命名 P1-2。

项目 2：K1-6-2 商品图片处理

MTONG 店铺最近需要上架一款新的产品，请制作产品主图、附图以及详情页主海报，具体产品见对应素材包。

第一步：完成商品主图和附图制作，并将图片保存为 jpg 格式提交，命名 P2-1、P2-2、P2-3、P2-4、P2-5、P2-6；

第二步：完成详情页主海报设计，并将图片保存为 jpg 格式提交，命名 P2-7。

项目 3：K1-6-3 产品上架

MTONG 店铺最近需要上架一款新的产品，请制作产品文案并发布产品，具体产品见对应素材包。

第一步：请为这款产品找三个关键词。

第二步：请为该产品制作一个优质的标题。

第三步：请通过大洋实训平台上架该产品，并完成详情页制作。

第四步：预览产品，并长截图保存提交，命名 P3-1。

项目 4：K1-6-4 旺铺装修

请根据 MTONG 店铺的产品定位，确定装修风格，对 MTONG 店铺进行初步的旺铺装修。

第一步：设置页面背景及主题色；

第二步：制作店招图并上传，店招图保存提交，命名 P4-1；

第三步：上传三张轮播 banner，轮播时间设置为“手动切换”，轮播图保存提交，命名 P4-2、P4-3、P4-4；

第四步：添加多语言快链，并且放在店铺合适位置；

第五步：添加产品模块，包括双排产品、橱窗产品、爆品专区、带类目产品等；

第六步：添加客服模块，把素材包的图片按照顺序上传，请填写客服姓名和账户名称；

第七步：预览店铺，并长截图保存提交，命名 P4-5。

项目 5：K1-6-5 店铺数据分析

数据分析是运营店铺必不可少的环节，店铺数据能够直观展示店

铺的推广效果，反映店铺的真实情况，做好数据分析有助于公司有的放矢的定制出运营推广策略。本公司 MINGTONG 店铺最近 7 天的订单量较上周降幅较大，试根据店铺数据分析订单量下降的原因，并提出改进措施。最近 7 天店铺数据如下表所示：

	曝光量	点击量	访客量	询盘量	成交量
我的店铺	142798	2894	4831	270	44
行业平均	187292	2901	4950	260	44
同行优秀	198589	3178	5073	278	65

通过 excel 工具对以上数据进行处理，并完成表 1，并长截图保存提交，命名 P5-1。

表 1 店铺数据分析

将 excel 的数据运算结果截图插入下行单元格中，并对各项数据指标做出判断：				
数据指标	我的店铺	行业平均	同行优秀	分析判断
点击率				
询盘转化率				
成交率				
找出店铺存在的问题，分析影响因素，并提出改进措施：				

(2) 实施条件

①硬件：计算机，宽带网络

②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, Photo shop 图片处理软件, 大洋阿里巴巴国际站实训软件。

(3) 考核时量

本试题测试要求 150 分钟完成。

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准	得分	
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的6S管理, 遵守操作规程、操作纪律; 沟通模拟中的用语礼貌, 注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分		
工作任务 (95分)	店铺注册 (20分)	完成提交认证信息 5分	认证信息填写完整和符合常识, 通过后台审核		
		完成提交公司信息 10分	公司信息填写准确并且完整, 通过后台审核		
		书写格式 5分	公司名和地址用英文或拼音描述, 并且准确		
	商品图片处理 (15分)	10分	主图、附图数量满足上传要求(主图1张、附图5张), 图片尺寸和分辨率设置正确, 品牌logo使用规范; 主图符合平台要求, 附图能够多角度、多方面展示产品卖点。		
		5分	图文排版遵守排版基础原则, 整洁、美观、能够突出产品信息。		
	产品上架 (25分)	25分	三个关键词, 包含产品相关的核心关键词即认为正确, 总计5分		
			标题明确, 体现产品优点、特点、特性。标题长度100个字符左右。首字母大写。参考标题公式: 营销词+属性/修饰词+关键词+类目词+核心关键词。计10分。		
			完成产品详情页制作, 排版合理, 没有明显拼写错误和语法错误, 计10分。		
	旺铺装修 (15分)	15分	设置背景色并制作上传店招。	3分	
			上传三张轮播 banner, 轮播时间设置为“手动切换”。	5分	
添加产品模块, 并放在店铺合适位置。			4分		
添加多语言快链, 并且放在店铺合适位置。			1分		
添加客服模块, 把素材包的图片按照顺序上传, 请填写客服姓名和账户名称。			2分		
数据分析 (20分)	20分	正确算出各种正确的指数, 每正确一个加0.5分	5分		
		根据数据结果找出存在问题	5分		
		根据存在问题提出合理解决方案	10分		
合计		100分			

试题评阅人签名_____

试题编号：1-7：跨境电商运营

(1) 任务描述

项目 1：K1-7-1 店铺注册

深圳市鹏湾贸易有限公司是深圳的一家从事 B2B 贸易的老牌公司，公司的地址是深圳市龙岗区坂田街道 22 号金和产业园 6 栋 3 楼 303 号，公司联系人是杨吾，职务是总经理，该公司主营贸易产品是服装和电子产品以及 3C 电子配件，每年参加世界各地的相关的展览会，同时在阿里巴巴国际站经营了一个阿里巴巴国际站 PENGWAN 店铺，主营服装，已经经营五年，是阿里巴巴国际站金品诚企会员。随着业务发展的需要，该公司决定用一个新的店铺，在阿里巴巴国际站进军移动电源这个电子类目，目前正在申请注册阿里巴巴国际站的普通会员店铺 PWAN，前期的资料和场地审核工作已经通过，阿里巴巴的招商经理已经把注册链接发到公司。你作为该公司的跨境电子商务运营，请完成公司以下相关的运营工作。

你作为该公司的外贸业务员，需要你完成接下来的阿里巴巴国际站店铺 PWAN 的注册工作。所需资料见附件，如附件资料未提供所需资料可根据常识编写，合理即可。

第一步：完成提交认证信息，并长截图保存提交，命名 P1-1；

第二步：完成提交公司信息，并长截图保存提交，命名 P1-2。

项目 2：K1-7-2 商品图片处理

PWAN 店铺最近需要上架一款新的产品，请制作产品主图、附图以及详情页主海报，具体产品见对应素材包。

第一步：完成商品主图和附图制作，并将图片保存为 jpg 格式提交，命名 P2-1、P2-2、P2-3、P2-4、P2-5、P2-6；

第二步：完成详情页主海报设计，并将图片保存为 jpg 格式提交，命名 P2-7。

项目 3：K1-7-3 产品上架

PWAN 店铺最近需要上架一款新的产品，请制作产品文案并发布产品，具体产品见对应素材包。

第一步：请为这款产品找三个关键词。

第二步：请为该产品制作一个优质的标题。

第三步：请通过大洋实训平台上架该产品，并完成详情页制作。

第四步：预览产品，并长截图保存提交，命名 P3-1。

项目 4：K1-7-4 旺铺装修

请根据 PWAN 店铺的产品定位，确定装修风格，对 PWAN 店铺进行初步的旺铺装修。

第一步：设置页面背景及主题色；

第二步：制作店招图并上传，店招图保存提交，命名 P4-1；

第三步：上传三张轮播 banner，轮播时间设置为“手动切换”，轮播图保存提交，命名 P4-2、P4-3、P4-4；

第四步：添加多语言快链，并且放在店铺合适位置；

第五步：添加产品模块，包括双排产品、橱窗产品、爆品专区、带类目产品等；

第六步：添加客服模块，把素材包的图片按照顺序上传，请填写客服姓名和账户名称；

第七步：预览店铺，并长截图保存提交，命名 P4-5。

项目 5：K1-7-5 店铺数据分析

数据分析是运营店铺必不可少的环节，店铺数据能够直观展示店

铺的推广效果，反映店铺的真实情况，做好数据分析有助于公司有的放矢的定制出运营推广策略。本公司 PENGWAN 店铺最近 7 天的订单量较上周降幅较大，试根据店铺数据分析订单量下降的原因，并提出改进措施。最近 7 天店铺数据如下表所示：

	曝光量	点击量	访问量	询盘量	成交量
我的店铺	251798	2894	3931	270	42
行业平均	210292	2901	4950	260	42
同行优秀	218589	3107	5410	278	65

通过 excel 工具对以上数据进行处理，并完成表 1，并长截图保存提交，命名 P5-1。

表 1 店铺数据分析

将 excel 的数据运算结果截图插入下行单元格中，并对各项数据指标做出判断：				
数据指标	我的店铺	行业平均	同行优秀	分析判断
点击率				
询盘转化率				
成交率				
找出店铺存在的问题，分析影响因素，并提出改进措施：				

(2) 实施条件

①硬件：计算机，宽带网络

②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，Photo shop 图片处理软件，大洋阿里巴巴

国际站实训软件。

(3) 考核时量

本试题测试要求 150 分钟完成。

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准		得分
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的6S管理,遵守操作规程、操作纪律;沟通模拟中的用语礼貌,注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分		
工作任务 (95分)	店铺注册 (20分)	完成提交认证信息 5分	认证信息填写完整和符合常识,通过后台审核		
		完成提交公司信息 10分	公司信息填写准确并且完整,通过后台审核		
		书写格式 5分	公司名和地址用英文或拼音描述,并且准确		
	商品图片处理 (15分)	10分	主图、附图数量满足上传要求(主图1张、附图5张),图片尺寸和分辨率设置正确,品牌logo使用规范;主图符合平台要求,附图能够多角度、多方面展示产品卖点。		
		5分	图文排版遵守排版基础原则,整洁、美观、能够突出产品信息。		
	产品上架 (25分)	25分	三个关键词,包含产品相关的核心关键词即认为正确,总计5分		
			标题明确,体现产品优点、特点、特性。标题长度100个字符左右。首字母大写。参考标题公式:营销词+属性/修饰词+关键词+类目词+核心关键词。计10分。		
			完成产品详情页制作,排版合理,没有明显拼写错误和语法错误,计10分。		
	旺铺装修 (15分)	15分	设置背景色并制作上传店招。	3分	
			上传三张轮播banner,轮播时间设置为“手动切换”。	5分	
添加产品模块,并放在店铺合适位置。			4分		
添加多语言快链,并且放在店铺合适位置。			1分		
添加客服模块,把素材包的图片按照顺序上传,请填写客服姓名和账户名称。			2分		
数据分析 (20分)	20分	正确算出各种正确的指数,每正确一个加0.5分	5分		
		根据数据结果找出存在问题	5分		
		根据存在问题提出合理解决方案	10分		
合计		100分			

试题评阅人签名_____

试题编号：1-8：跨境电商运营

(1) 任务描述

项目 1：K1-8-1 店铺注册

深圳市鹏展贸易有限公司是深圳的一家从事 B2B 贸易的老牌公司，公司的地址是深圳市龙岗区坂田街道 22 号金和产业园 11 栋 6 楼 603 号，公司联系人是杨留，职务是总经理，该公司主营贸易产品是服装和电子产品以及 3C 电子配件，每年参加世界各地的相关的展览会，同时在阿里巴巴国际站经营了一个阿里巴巴国际站 PENGZHAN 店铺，主营服装，已经经营五年，是阿里巴巴国际站金品诚企会员。随着业务发展的需要，该公司决定用一个新的店铺，在阿里巴巴国际站进军移动电源这个电子类目，目前正在申请注册阿里巴巴国际站的普通会员店铺 PZHAN，前期的资料和场地审核工作已经通过，阿里巴巴的招商经理已经把注册链接发到公司。你作为该公司的跨境电子商务运营，请完成公司以下相关的运营工作。

你作为该公司的外贸业务员，需要你完成接下来的阿里巴巴国际站店铺 PZHAN 的注册工作。所需资料见附件，如附件资料未提供所需资料可根据常识编写，合理即可。

第一步：完成提交认证信息，并长截图保存提交，命名 P1-1；

第二步：完成提交公司信息，并长截图保存提交，命名 P1-2。

项目 2：K1-8-2 商品图片处理

PZHAN 店铺最近需要上架一款新的产品，请制作产品主图、附图以及详情页主海报，具体产品见对应素材包。

第一步：完成商品主图和附图制作，并将图片保存为 jpg 格式提交，命名 P2-1、P2-2、P2-3、P2-4、P2-5、P2-6；

第二步：完成详情页主海报设计，并将图片保存为 jpg 格式提交，命名 P2-7。

项目 3：K1-8-3 产品上架

PZHAN 店铺最近需要上架一款新的产品，请制作产品文案并发布产品，具体产品见对应素材包。

第一步：请为这款产品找三个关键词。

第二步：请为该产品制作一个优质的标题。

第三步：请通过大洋实训平台上架该产品，并完成详情页制作。

第四步：预览产品，并长截图保存提交，命名 P3-1。

项目 4：K1-8-4 旺铺装修

请根据 PZHAN 店铺的产品定位，确定装修风格，对 PZHAN 店铺进行初步的旺铺装修。

第一步：设置页面背景及主题色；

第二步：制作店招图并上传，店招图保存提交，命名 P4-1；

第三步：上传三张轮播 banner，轮播时间设置为“手动切换”，轮播图保存提交，命名 P4-2、P4-3、P4-4；

第四步：添加多语言快链，并且放在店铺合适位置；

第五步：添加产品模块，包括双排产品、橱窗产品、爆品专区、带类目产品等；

第六步：添加客服模块，把素材包的图片按照顺序上传，请填写客服姓名和账户名称；

第七步：预览店铺，并长截图保存提交，命名 P4-5。

项目 5：K1-8-5 店铺数据分析

数据分析是运营店铺必不可少的环节，店铺数据能够直观展示店

铺的推广效果，反映店铺的真实情况，做好数据分析有助于公司有的放矢的定制出运营推广策略。本公司 PENGZHAN 店铺最近 7 天的订单量较上周降幅较大，试根据店铺数据分析订单量下降的原因，并提出改进措施。最近 7 天店铺数据如下表所示：

	曝光量	点击量	访问量	询盘量	成交量
我的店铺	251798	2894	4931	270	21
行业平均	207292	2901	4950	260	49
同行优秀	201519	3178	5091	288	63

通过 excel 工具对以上数据进行处理，并完成表 1，并长截图保存提交，命名 P5-1。

表 1 店铺数据分析

将 excel 的数据运算结果截图插入下行单元格中，并对各项数据指标做出判断：				
数据指标	我的店铺	行业平均	同行优秀	分析判断
点击率				
询盘转化率				
成交率				
找出店铺存在的问题，分析影响因素，并提出改进措施：				

(2) 实施条件

①硬件：计算机，宽带网络

②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，Photo shop 图片处理软件，大洋阿里巴巴国际站实训软件。

(3) 考核时量

本试题测试要求 150 分钟完成。

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的6S管理,遵守操作规程、操作纪律;沟通模拟中的用语礼貌,注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分	
工作任务 (95分)	店铺注册 (20分)	完成提交认证信息 5分	认证信息填写完整和符合常识,通过后台审核	
		完成提交公司信息 10分	公司信息填写准确并且完整,通过后台审核	
		书写格式 5分	公司名和地址用英文或拼音描述,并且准确	
	商品图片处理 (15分)	10分	主图、附图数量满足上传要求(主图1张、附图5张),图片尺寸和分辨率设置正确,品牌logo使用规范;主图符合平台要求,附图能够多角度、多方面展示产品卖点。	
		5分	图文排版遵守排版基础原则,整洁、美观、能够突出产品信息。	
	产品上架 (25分)	25分	三个关键词,包含产品相关的核心关键词即认为正确,总计5分	
			标题明确,体现产品优点、特点、特性。标题长度100个字符左右。首字母大写。参考标题公式:营销词+属性/修饰词+关键词+类目词+核心关键词。计10分。	
			完成产品详情页制作,排版合理,没有明显拼写错误和语法错误,计10分。	
	旺铺装修 (15分)	15分	设置背景色并制作上传店招。	3分
			上传三张轮播banner,轮播时间设置为“手动切换”。	5分
添加产品模块,并放在店铺合适位置。			4分	
添加多语言快链,并且放在店铺合适位置。			1分	
添加客服模块,把素材包的图片按照顺序上传,请填写客服姓名和账户名称。			2分	
数据分析 (20分)	20分	正确算出各种正确的指数,每正确一个加0.5分	5分	
		根据数据结果找出存在问题	5分	
		根据存在问题提出合理解决方案	10分	
合计		100分		

试题评阅人签名_____

试题编号：1-9：跨境电商运营

(1) 任务描述

项目 1：K1-9-1 店铺注册

深圳市大拓贸易有限公司是深圳的一家从事 B2B 贸易的老牌公司，公司的地址是深圳市龙岗区坂田街道 23 号金易产业园 2 栋 2 楼 205 号，公司联系人是杨集，职务是总经理，该公司主营贸易产品是服装和电子产品以及 3C 电子配件，每年参加世界各地的相关的展览会，同时在阿里巴巴国际站经营了一个阿里巴巴国际站 DATUO 店铺，主营服装，已经经营五年，是阿里巴巴国际站金品诚企会员。随着业务发展的需要，该公司决定用一个新的店铺，在阿里巴巴国际站进军移动电源这个电子类目，目前正在申请注册阿里巴巴国际站的普通会员店铺 DTUO，前期的资料和场地审核工作已经通过，阿里巴巴的招商经理已经把注册链接发到公司。你作为该公司的跨境电子商务运营，请完成公司以下相关的运营工作。

你作为该公司的外贸业务员，需要你完成接下来的阿里巴巴国际站店铺 DTUO 的注册工作。所需资料见附件，如附件资料未提供所需资料可根据常识编写，合理即可。

第一步：完成提交认证信息，并长截图保存提交，命名 P1-1；

第二步：完成提交公司信息，并长截图保存提交，命名 P1-2。

项目 2：K1-9-2 商品图片处理

DTUO 店铺最近需要上架一款新的产品，请制作产品主图、附图以及详情页主海报，具体产品见对应素材包。

第一步：完成商品主图和附图制作，并将图片保存为 jpg 格式提交，命名 P2-1、P2-2、P2-3、P2-4、P2-5、P2-6；

第二步：完成详情页主海报设计，并将图片保存为 jpg 格式提交，命名 P2-7。

项目 3: K1-9-3 产品上架

DTUO 店铺最近需要上架一款新的产品，请制作产品文案并发布产品，具体产品见对应素材包。

第一步：请为这款产品找三个关键词。

第二步：请为该产品制作一个优质的标题。

第三步：请通过大洋实训平台上架该产品，并完成详情页制作。

第四步：预览产品，并长截图保存提交，命名 P3-1。

项目 4: K1-9-4 旺铺装修

请根据 DTUO 店铺的产品定位，确定装修风格，对 DTUO 店铺进行初步的旺铺装修。

第一步：设置页面背景及主题色；

第二步：制作店招图并上传，店招图保存提交，命名 P4-1；

第三步：上传三张轮播 banner，轮播时间设置为“手动切换”，轮播图保存提交，命名 P4-2、P4-3、P4-4；

第四步：添加多语言快链，并且放在店铺合适位置；

第五步：添加产品模块，包括双排产品、橱窗产品、爆品专区、带类目产品等；

第六步：添加客服模块，把素材包的图片按照顺序上传，请填写客服姓名和账户名称；

第七步：预览店铺，并长截图保存提交，命名 P4-5。

项目 5: K1-9-5 店铺数据分析

数据分析是运营店铺必不可少的环节，店铺数据能够直观展示店铺的推广效果，反映店铺的真实情况，做好数据分析有助于公司有的

放矢的定制出运营推广策略。本公司 DATUO 店铺最近 7 天的订单量较上周降幅较大，试根据店铺数据分析订单量下降的原因，并提出改进措施。最近 7 天店铺数据如下表所示：

	曝光量	点击量	访问量	询盘量	成交量
我的店铺	251798	2894	4931	170	49
行业平均	207292	2901	4950	260	52
同行优秀	218009	3670	5090	278	66

通过 excel 工具对以上数据进行处理，并完成表 1，并长截图保存提交，命名 P5-1。

表 1 店铺数据分析

将 excel 的数据运算结果截图插入下行单元格中，并对各项数据指标做出判断：				
数据指标	我的店铺	行业平均	同行优秀	分析判断
点击率				
询盘转化率				
成交率				
找出店铺存在的问题，分析影响因素，并提出改进措施：				

(2) 实施条件

①硬件：计算机，宽带网络

②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，Photo shop 图片处理软件，大洋阿里巴巴

国际站实训软件。

(3) 考核时量

本试题测试要求 150 分钟完成。

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准		得分
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的6S管理,遵守操作规程、操作纪律;沟通模拟中的用语礼貌,注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分		
工作任务 (95分)	店铺注册 (20分)	完成提交认证信息 5分	认证信息填写完整和符合常识,通过后台审核		
		完成提交公司信息 10分	公司信息填写准确并且完整,通过后台审核		
		书写格式 5分	公司名和地址用英文或拼音描述,并且准确		
	商品图片处理 (15分)	10分	主图、附图数量满足上传要求(主图1张、附图5张),图片尺寸和分辨率设置正确,品牌logo使用规范;主图符合平台要求,附图能够多角度、多方面展示产品卖点。		
		5分	图文排版遵守排版基础原则,整洁、美观、能够突出产品信息。		
	产品上架 (25分)	25分	三个关键词,包含产品相关的核心关键词即认为正确,总计5分		
			标题明确,体现产品优点、特点、特性。标题长度100个字符左右。首字母大写。参考标题公式:营销词+属性/修饰词+关键词+类目词+核心关键词。计10分。		
			完成产品详情页制作,排版合理,没有明显拼写错误和语法错误,计10分。		
	旺铺装修 (15分)	15分	设置背景色并制作上传店招。	3分	
			上传三张轮播banner,轮播时间设置为“手动切换”。	5分	
添加产品模块,并放在店铺合适位置。			4分		
添加多语言快链,并且放在店铺合适位置。			1分		
添加客服模块,把素材包的图片按照顺序上传,请填写客服姓名和账户名称。			2分		
数据分析 (20分)	20分	正确算出各种正确的指数,每正确一个加0.5分	5分		
		根据数据结果找出存在问题	5分		
		根据存在问题提出合理解决方案	10分		
合计		100分			

试题评阅人签名_____

试题编号：1-10：跨境电商运营

(1) 任务描述

项目 1：K1-10-1 店铺注册

深圳市魅拓贸易有限公司是深圳的一家从事 B2B 贸易的老牌公司，公司的地址是深圳市龙岗区坂田街道 23 号金易产业园 6 栋 3 楼 305 号，公司联系人是杨驼，职务是总经理，该公司主营贸易产品是服装和电子产品以及 3C 电子配件，每年参加世界各地的相关的展览会，同时在阿里巴巴国际站经营了一个阿里巴巴国际站 MEITUO 店铺，主营服装，已经经营五年，是阿里巴巴国际站金品诚企会员。随着业务发展的需要，该公司决定用一个新的店铺，在阿里巴巴国际站进军移动电源这个电子类目，目前正在申请注册阿里巴巴国际站的普通会员店铺 MTUO，前期的资料和场地审核工作已经通过，阿里巴巴的招商经理已经把注册链接发到公司。你作为该公司的跨境电子商务运营，请完成公司以下相关的运营工作。

你作为该公司的外贸业务员，需要你完成接下来的阿里巴巴国际站店铺 MTUO 的注册工作。所需资料见附件，如附件资料未提供所需资料可根据常识编写，合理即可。

第一步：完成提交认证信息，并长截图保存提交，命名 P1-1；

第二步：完成提交公司信息，并长截图保存提交，命名 P1-2。

项目 2：K1-10-2 商品图片处理

MTUO 店铺最近需要上架一款新的产品，请制作产品主图、附图以及详情页主海报，具体产品见对应素材包。

第一步：完成商品主图和附图制作，并将图片保存为 jpg 格式提交，命名 P2-1、P2-2、P2-3、P2-4、P2-5、P2-6；

第二步：完成详情页主海报设计，并将图片保存为 jpg 格式提交，命名 P2-7。

项目 3：K1-10-3 产品上架

MTUO 店铺最近需要上架一款新的产品，请制作产品文案并发布产品，具体产品见对应素材包。

第一步：请为这款产品找三个关键词。

第二步：请为该产品制作一个优质的标题。

第三步：请通过大洋实训平台上架该产品，并完成详情页制作。

第四步：预览产品，并长截图保存提交，命名 P3-1。

项目 4：K1-10-4 旺铺装修

请根据 MTUO 店铺的产品定位，确定装修风格，对 MTUO 店铺进行初步的旺铺装修。

第一步：设置页面背景及主题色；

第二步：制作店招图并上传，店招图保存提交，命名 P4-1；

第三步：上传三张轮播 banner，轮播时间设置为“手动切换”，轮播图保存提交，命名 P4-2、P4-3、P4-4；

第四步：添加多语言快链，并且放在店铺合适位置；

第五步：添加产品模块，包括双排产品、橱窗产品、爆品专区、带类目产品等；

第六步：添加客服模块，把素材包的图片按照顺序上传，请填写客服姓名和账户名称；

第七步：预览店铺，并长截图保存提交，命名 P4-5。

项目 5：K1-10-5 店铺数据分析

数据分析是运营店铺必不可少的环节，店铺数据能够直观展示店

铺的推广效果，反映店铺的真实情况，做好数据分析有助于公司有的放矢的定制出运营推广策略。本公司 MEITUO 店铺最近 7 天的订单量较上周降幅较大，试根据店铺数据分析订单量下降的原因，并提出改进措施。最近 7 天店铺数据如下表所示：

	曝光量	点击量	访问量	询盘量	成交量
我的店铺	251798	1893	4931	270	51
行业平均	207292	2901	4950	260	58
同行优秀	216009	3178	5170	298	67

通过 excel 工具对以上数据进行处理，并完成表 1，并长截图保存提交，命名 P5-1。

表 1 店铺数据分析

将 excel 的数据运算结果截图插入下行单元格中，并对各项数据指标做出判断：				
数据指标	我的店铺	行业平均	同行优秀	分析判断
点击率				
询盘转化率				
成交率				
找出店铺存在的问题，分析影响因素，并提出改进措施：				

(2) 实施条件

①硬件：计算机，宽带网络

②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，Photo shop 图片处理软件，大洋阿里巴巴

国际站实训软件。

(3) 考核时量

本试题测试要求 150 分钟完成。

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的6S管理,遵守操作规程、操作纪律;沟通模拟中的用语礼貌,注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分	
工作任务 (95分)	店铺注册 (20分)	完成提交认证信息 5分	认证信息填完整和符合常识,通过后台审核	
		完成提交公司信息 10分	公司信息填写准确并且完整,通过后台审核	
		书写格式 5分	公司名和地址用英文或拼音描述,并且准确	
	商品图片处理 (15分)	10分	主图、附图数量满足上传要求(主图1张、附图5张),图片尺寸和分辨率设置正确,品牌logo使用规范;主图符合平台要求,附图能够多角度、多方面展示产品卖点。	
		5分	图文排版遵守排版基础原则,整洁、美观、能够突出产品信息。	
	产品上架 (25分)	25分	三个关键词,包含产品相关的核心关键词即认为正确,总计5分	
			标题明确,体现产品优点、特点、特性。标题长度100个字符左右。首字母大写。参考标题公式:营销词+属性/修饰词+关键词+类目词+核心关键词。计10分。	
			完成产品详情页制作,排版合理,没有明显拼写错误和语法错误,计10分。	
	旺铺装修 (15分)	15分	设置背景色并制作上传店招。	3分
			上传三张轮播banner,轮播时间设置为“手动切换”。	5分
添加产品模块,并放在店铺合适位置。			4分	
添加多语言快链,并且放在店铺合适位置。			1分	
添加客服模块,把素材包的图片按照顺序上传,请填写客服姓名和账户名称。			2分	
数据分析 (20分)	20分	正确算出各种正确的指数,每正确一个加0.5分	5分	
		根据数据结果找出存在问题	5分	
		根据存在问题提出合理解决方案	10分	
合计		100分		

试题评阅人签名_____

试题编号：1-11：跨境电商运营

(1) 任务描述

项目 1：K1-11-1 店铺注册

深圳市拓达贸易有限公司是深圳的一家从事 B2B 贸易的老牌公司，公司的地址是深圳市龙岗区坂田街道 23 号金易产业园 3 栋 9 楼 205 号，公司联系人是颜军，职务是总经理，该公司主营贸易产品是服装和电子产品以及家居，每年参加世界各地的相关的展览会，同时在阿里巴巴国际站经营了一个阿里巴巴国际站 TUODA 店铺，主营服装，已经经营五年，是阿里巴巴国际站金品诚企会员。随着业务发展的需要，该公司决定用一个新的店铺，在阿里巴巴国际站进军水杯这个家居类目，目前正在申请注册阿里巴巴国际站的普通会员店铺 TDA，前期的资料和场地审核工作已经通过，阿里巴巴的招商经理已经把注册链接发到公司。你作为该公司的跨境电子商务运营，请完成公司以下相关的运营工作。

你作为该公司的外贸业务员，需要你完成接下来的阿里巴巴国际站店铺 TDA 的注册工作。所需资料见附件，如附件资料未提供所需资料可根据常识编写，合理即可。

第一步：完成提交认证信息，并长截图保存提交，命名 P1-1；

第二步：完成提交公司信息，并长截图保存提交，命名 P1-2。

项目 2：K1-11-2 商品图片处理

TDA 店铺最近需要上架一款新的产品，请制作产品主图、附图以及详情页主海报，具体产品见对应素材包。

第一步：完成商品主图和附图制作，并将图片保存为 jpg 格式提交，命名 P2-1、P2-2、P2-3、P2-4、P2-5、P2-6；

第二步：完成详情页主海报设计，并将图片保存为 jpg 格式提交，命名 P2-7。

项目 3: K1-11-3 产品上架

TDA 店铺最近需要上架一款新的产品，请制作产品文案并发布产品，具体产品见对应素材包。

第一步：请为这款产品找三个关键词。

第二步：请为该产品制作一个优质的标题。

第三步：请通过大洋实训平台上架该产品，并完成详情页制作。

第四步：预览产品，并长截图保存提交，命名 P3-1。

项目 4: K1-11-4 旺铺装修

请根据 TDA 店铺的产品定位，确定装修风格，对 TDA 店铺进行初步的旺铺装修。

第一步：设置页面背景及主题色；

第二步：制作店招图并上传，店招图保存提交，命名 P4-1；

第三步：上传三张轮播 banner，轮播时间设置为“手动切换”，轮播图保存提交，命名 P4-2、P4-3、P4-4；

第四步：添加多语言快链，并且放在店铺合适位置；

第五步：添加产品模块，包括双排产品、橱窗产品、爆品专区、带类目产品等；

第六步：添加客服模块，把素材包的图片按照顺序上传，请填写客服姓名和账户名称；

第七步：预览店铺，并长截图保存提交，命名 P4-5。

项目 5: K1-11-5 店铺数据分析

数据分析是运营店铺必不可少的环节，店铺数据能够直观展示店铺的推广效果，反映店铺的真实情况，做好数据分析有助于公司有的

放矢的定制出运营推广策略。本公司 TUODA 店铺最近 7 天的订单量较上周降幅较大，试根据店铺数据分析订单量下降的原因，并提出改进措施。最近 7 天店铺数据如下表所示：

	曝光量	点击量	访问量	询盘量	成交量
我的店铺	101798	1793	4931	270	51
行业平均	207292	2901	4950	260	59
同行优秀	233589	3468	5470	268	66

通过 excel 工具对以上数据进行处理，并完成表 1，并长截图保存提交，命名 P5-1。

表 1 店铺数据分析

将 excel 的数据运算结果截图插入下行单元格中，并对各项数据指标做出判断：				
数据指标	我的店铺	行业平均	同行优秀	分析判断
点击率				
询盘转化率				
成交率				
找出店铺存在的问题，分析影响因素，并提出改进措施：				

(2) 实施条件

①硬件：计算机，宽带网络

②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，Photo shop 图片处理软件，大洋阿里巴巴

国际站实训软件。

(3) 考核时量

本试题测试要求 150 分钟完成。

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的6S管理,遵守操作规程、操作纪律;沟通模拟中的用语礼貌,注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分	
工作任务 (95分)	店铺注册 (20分)	完成提交认证信息 5分	认证信息填完整和符合常识,通过后台审核	
		完成提交公司信息 10分	公司信息填写准确并且完整,通过后台审核	
		书写格式 5分	公司名和地址用英文或拼音描述,并且准确	
	商品图片处理 (15分)	10分	主图、附图数量满足上传要求(主图1张、附图5张),图片尺寸和分辨率设置正确,品牌logo使用规范;主图符合平台要求,附图能够多角度、多方面展示产品卖点。	
		5分	图文排版遵守排版基础原则,整洁、美观、能够突出产品信息。	
	产品上架 (25分)	25分	三个关键词,包含产品相关的核心关键词即认为正确,总计5分	
			标题明确,体现产品优点、特点、特性。标题长度100个字符左右。首字母大写。参考标题公式:营销词+属性/修饰词+关键词+类目词+核心关键词。计10分。	
			完成产品详情页制作,排版合理,没有明显拼写错误和语法错误,计10分。	
	旺铺装修 (15分)	15分	设置背景色并制作上传店招。	3分
			上传三张轮播banner,轮播时间设置为“手动切换”。	5分
添加产品模块,并放在店铺合适位置。			4分	
添加多语言快链,并且放在店铺合适位置。			1分	
添加客服模块,把素材包的图片按照顺序上传,请填写客服姓名和账户名称。			2分	
数据分析 (20分)	20分	正确算出各种正确的指数,每正确一个加0.5分	5分	
		根据数据结果找出存在问题	5分	
		根据存在问题提出合理解决方案	10分	
合计		100分		

试题评阅人签名_____

试题编号：1-12：跨境电商运营

(1) 任务描述

项目 1：K1-12-1 店铺注册

深圳市明益贸易有限公司是深圳的一家从事 B2B 贸易的老牌公司，公司的地址是深圳市龙岗区坂田街道 12 号田璋产业园 1 栋 6 楼 603 号，公司联系人是颜国，职务是总经理，该公司主营贸易产品是服装和电子产品以及家居，每年参加世界各地的相关的展览会，同时在阿里巴巴国际站经营了一个阿里巴巴国际站 MYSTORE 店铺，主营服装，已经经营三年，是阿里巴巴国际站金品诚企会员。随着业务发展的需要，该公司决定用一个新的店铺，在阿里巴巴国际站进军水杯这个家居类目，目前正在申请注册阿里巴巴国际站的普通会员店铺 MINGYI，前期的资料和场地审核工作已经通过，阿里巴巴的招商经理已经把注册链接发到公司。你作为该公司的跨境电子商务运营，请完成公司以下相关的运营工作。

你作为该公司的外贸业务员，需要你完成接下来的阿里巴巴国际站店铺 MINGYI 的注册工作。所需资料见附件，如附件资料未提供所需资料可根据常识编写，合理即可。

第一步：完成提交认证信息，并长截图保存提交，命名 P1-1；

第二步：完成提交公司信息，并长截图保存提交，命名 P1-2。

项目 2：K1-12-2 商品图片处理

MINGYI 店铺最近需要上架一款新的产品，请制作产品主图、附图以及详情页主海报，具体产品见对应素材包。

第一步：完成商品主图和附图制作，并将图片保存为 jpg 格式提交，命名 P2-1、P2-2、P2-3、P2-4、P2-5、P2-6；

第二步：完成详情页主海报设计，并将图片保存为 jpg 格式提交，命名 P2-7。

项目 3: K1-12-3 产品上架

MINGYI 店铺最近需要上架一款新的产品，请制作产品文案并发布产品，具体产品见对应素材包。

第一步：请为这款产品找三个关键词。

第二步：请为该产品制作一个优质的标题。

第三步：请通过大洋实训平台上架该产品，并完成详情页制作。

第四步：预览产品，并长截图保存提交，命名 P3-1。

项目 4: K1-12-4 旺铺装修

请根据 MINGYI 店铺的产品定位，确定装修风格，对 MINGYI 店铺进行初步的旺铺装修。

第一步：设置页面背景及主题色；

第二步：制作店招图并上传，店招图保存提交，命名 P4-1；

第三步：上传三张轮播 banner，轮播时间设置为“手动切换”，轮播图保存提交，命名 P4-2、P4-3、P4-4；

第四步：添加多语言快链，并且放在店铺合适位置；

第五步：添加产品模块，包括双排产品、橱窗产品、爆品专区、带类目产品等；

第六步：添加客服模块，把素材包的图片按照顺序上传，请填写客服姓名和账户名称；

第七步：预览店铺，并长截图保存提交，命名 P4-5。

项目 5: K1-12-5 店铺数据分析

数据分析是运营店铺必不可少的环节，店铺数据能够直观展示店铺的推广效果，反映店铺的真实情况，做好数据分析有助于公司有的

放矢的定制出运营推广策略。本公司 MYSTORE 店铺最近 7 天的订单量较上周降幅较大，试根据店铺数据分析订单量下降的原因，并提出改进措施。最近 7 天店铺数据如下表所示：

	曝光量	点击量	访问量	询盘量	成交量
我的店铺	201798	2793	4931	270	31
行业平均	207292	2901	4950	260	60
同行优秀	227589	3578	5470	278	65

通过 excel 工具对以上数据进行处理，并完成表 1，并长截图保存提交，命名 P5-1。

表 1 店铺数据分析

将 excel 的数据运算结果截图插入下行单元格中，并对各项数据指标做出判断：				
数据指标	我的店铺	行业平均	同行优秀	分析判断
点击率				
询盘转化率				
成交率				
找出店铺存在的问题，分析影响因素，并提出改进措施：				

(2) 实施条件

①硬件：计算机，宽带网络

②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，Photo shop 图片处理软件，大洋阿里巴巴

国际站实训软件。

(3) 考核时量

本试题测试要求 150 分钟完成。

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准		得分
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的6S管理,遵守操作规程、操作纪律;沟通模拟中的用语礼貌,注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分		
工作任务 (95分)	店铺注册 (20分)	完成提交认证信息 5分	认证信息填写完整和符合常识,通过后台审核		
		完成提交公司信息 10分	公司信息填写准确并且完整,通过后台审核		
		书写格式 5分	公司名和地址用英文或拼音描述,并且准确		
	商品图片处理 (15分)	10分	主图、附图数量满足上传要求(主图1张、附图5张),图片尺寸和分辨率设置正确,品牌logo使用规范;主图符合平台要求,附图能够多角度、多方面展示产品卖点。		
		5分	图文排版遵守排版基础原则,整洁、美观、能够突出产品信息。		
	产品上架 (25分)	25分	三个关键词,包含产品相关的核心关键词即认为正确,总计5分		
			标题明确,体现产品优点、特点、特性。标题长度100个字符左右。首字母大写。参考标题公式:营销词+属性/修饰词+关键词+类目词+核心关键词。计10分。		
			完成产品详情页制作,排版合理,没有明显拼写错误和语法错误,计10分。		
	旺铺装修 (15分)	15分	设置背景色并制作上传店招。	3分	
			上传三张轮播banner,轮播时间设置为“手动切换”。	5分	
添加产品模块,并放在店铺合适位置。			4分		
添加多语言快链,并且放在店铺合适位置。			1分		
添加客服模块,把素材包的图片按照顺序上传,请填写客服姓名和账户名称。			2分		
数据分析 (20分)	20分	正确算出各种正确的指数,每正确一个加0.5分	5分		
		根据数据结果找出存在问题	5分		
		根据存在问题提出合理解决方案	10分		
合计		100分			

试题评阅人签名_____

试题编号：1-13：跨境电商运营

(1) 任务描述

项目 1：K1-13-1 店铺注册

深圳市福满来贸易有限公司是深圳的一家从事 B2B 贸易的老牌公司，公司的地址是深圳市龙岗区坂田街道 12 号田璋产业园 2 栋 3 楼 303 号，公司联系人是颜和，职务是总经理，该公司主营贸易产品是服装和电子产品以及家居，每年参加世界各地的相关的展览会，同时在阿里巴巴国际站经营了一个阿里巴巴国际站 FUMANLAI 店铺，主营服装，已经经营三年，是阿里巴巴国际站金品诚企会员。随着业务发展的需要，该公司决定用一个新的店铺，在阿里巴巴国际站进军水杯这个家居类目，目前正在申请注册阿里巴巴国际站的普通会员店铺 FMLAI，前期的资料和场地审核工作已经通过，阿里巴巴的招商经理已经把注册链接发到公司。你作为该公司的跨境电子商务运营，请完成公司以下相关的运营工作。

你作为该公司的外贸业务员，需要你完成接下来的阿里巴巴国际站店铺 FMLAI 的注册工作。所需资料见附件，如附件资料未提供所需资料可根据常识编写，合理即可。

第一步：完成提交认证信息，并长截图保存提交，命名 P1-1；

第二步：完成提交公司信息，并长截图保存提交，命名 P1-2。

项目 2：K1-13-2 商品图片处理

FMLAI 店铺最近需要上架一款新的产品，请制作产品主图、附图以及详情页主海报，具体产品见对应素材包。

第一步：完成商品主图和附图制作，并将图片保存为 jpg 格式提交，命名 P2-1、P2-2、P2-3、P2-4、P2-5、P2-6；

第二步：完成详情页主海报设计，并将图片保存为 jpg 格式提交，命名 P2-7。

项目 3: K1-13-3 产品上架

FMLAI 店铺最近需要上架一款新的产品，请制作产品文案并发布产品，具体产品见对应素材包。

第一步：请为这款产品找三个关键词。

第二步：请为该产品制作一个优质的标题。

第三步：请通过大洋实训平台上架该产品，并完成详情页制作。

第四步：预览产品，并长截图保存提交，命名 P3-1。

项目 4: K1-13-4 旺铺装修

请根据 FMLAI 店铺的产品定位，确定装修风格，对 FMLAI 店铺进行初步的旺铺装修。

第一步：设置页面背景及主题色；

第二步：制作店招图并上传，店招图保存提交，命名 P4-1；

第三步：上传三张轮播 banner，轮播时间设置为“手动切换”，轮播图保存提交，命名 P4-2、P4-3、P4-4；

第四步：添加多语言快链，并且放在店铺合适位置；

第五步：添加产品模块，包括双排产品、橱窗产品、爆品专区、带类目产品等；

第六步：添加客服模块，把素材包的图片按照顺序上传，请填写客服姓名和账户名称；

第七步：预览店铺，并长截图保存提交，命名 P4-5。

项目 5: K1-13-5 店铺数据分析

数据分析是运营店铺必不可少的环节，店铺数据能够直观展示店铺的推广效果，反映店铺的真实情况，做好数据分析有助于公司有的

放矢的定制出运营推广策略。本公司 FUMANLAI 店铺最近 7 天的订单量较上周降幅较大，试根据店铺数据分析订单量下降的原因，并提出改进措施。最近 7 天店铺数据如下表所示：

	曝光量	点击量	访问量	询盘量	成交量
我的店铺	201798	27930	49311	1534	610
行业平均	207292	29011	49503	2603	603
同行优秀	238589	35781	54702	2783	655

通过 excel 工具对以上数据进行处理，并完成表 1，并长截图保存提交，命名 P5-1。

表 1 店铺数据分析

将 excel 的数据运算结果截图插入下行单元格中，并对各项数据指标做出判断：				
数据指标	我的店铺	行业平均	同行优秀	分析判断
点击率				
询盘转化率				
成交率				
找出店铺存在的问题，分析影响因素，并提出改进措施：				

(2) 实施条件

①硬件：计算机，宽带网络

②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，Photo shop 图片处理软件，大洋阿里巴巴

国际站实训软件。

(3) 考核时量

本试题测试要求 150 分钟完成。

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准		得分
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的6S管理,遵守操作规程、操作纪律;沟通模拟中的用语礼貌,注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分		
工作任务 (95分)	店铺注册 (20分)	完成提交认证信息 5分	认证信息填写完整和符合常识,通过后台审核		
		完成提交公司信息 10分	公司信息填写准确并且完整,通过后台审核		
		书写格式 5分	公司名和地址用英文或拼音描述,并且准确		
	商品图片处理 (15分)	10分	主图、附图数量满足上传要求(主图1张、附图5张),图片尺寸和分辨率设置正确,品牌logo使用规范;主图符合平台要求,附图能够多角度、多方面展示产品卖点。		
		5分	图文排版遵守排版基础原则,整洁、美观、能够突出产品信息。		
	产品上架 (25分)	25分	三个关键词,包含产品相关的核心关键词即认为正确,总计5分		
			标题明确,体现产品优点、特点、特性。标题长度100个字符左右。首字母大写。参考标题公式:营销词+属性/修饰词+关键词+类目词+核心关键词。计10分。		
			完成产品详情页制作,排版合理,没有明显拼写错误和语法错误,计10分。		
	旺铺装修 (15分)	15分	设置背景色并制作上传店招。	3分	
			上传三张轮播banner,轮播时间设置为“手动切换”。	5分	
添加产品模块,并放在店铺合适位置。			4分		
添加多语言快链,并且放在店铺合适位置。			1分		
添加客服模块,把素材包的图片按照顺序上传,请填写客服姓名和账户名称。			2分		
数据分析 (20分)	20分	正确算出各种正确的指数,每正确一个加0.5分	5分		
		根据数据结果找出存在问题	5分		
		根据存在问题提出合理解决方案	10分		
合计		100分			

试题评阅人签名_____

试题编号：1-14：跨境电商运营

(1) 任务描述

项目 1：K1-14-1 店铺注册

深圳市福运通贸易有限公司是深圳的一家从事 B2B 贸易的老牌公司，公司的地址是深圳市龙岗区坂田街道 12 号田璋产业园 6 栋 6 楼 203 号，公司联系人是颜平，职务是总经理，该公司主营贸易产品是服装和电子产品以及家居，每年参加世界各地的相关的展览会，同时在阿里巴巴国际站经营了一个阿里巴巴国际站 FUYUNTONG 店铺，主营服装，已经经营三年，是阿里巴巴国际站金品诚企会员。随着业务发展的需要，该公司决定用一个新的店铺，在阿里巴巴国际站进军水杯这个家居类目，目前正在申请注册阿里巴巴国际站的普通会员店铺 FYTONG，前期的资料和场地审核工作已经通过，阿里巴巴的招商经理已经把注册链接发到公司。你作为该公司的跨境电子商务运营，请完成公司以下相关的运营工作。

你作为该公司的外贸业务员，需要你完成接下来的阿里巴巴国际站店铺 FYTONG 的注册工作。所需资料见附件，如附件资料未提供所需资料可根据常识编写，合理即可。

第一步：完成提交认证信息，并长截图保存提交，命名 P1-1；

第二步：完成提交公司信息，并长截图保存提交，命名 P1-2。

项目 2：K1-14-2 商品图片处理

FYTONG 店铺最近需要上架一款新的产品，请制作产品主图、附图以及详情页主海报，具体产品见对应素材包。

第一步：完成商品主图和附图制作，并将图片保存为 jpg 格式提交，命名 P2-1、P2-2、P2-3、P2-4、P2-5、P2-6；

第二步：完成详情页主海报设计，并将图片保存为 jpg 格式提交，命名 P2-7。

项目 3: K1-14-3 产品上架

FYTONG 店铺最近需要上架一款新的产品，请制作产品文案并发布产品，具体产品见对应素材包。

第一步：请为这款产品找三个关键词。

第二步：请为该产品制作一个优质的标题。

第三步：请通过大洋实训平台上架该产品，并完成详情页制作。

第四步：预览产品，并长截图保存提交，命名 P3-1。

项目 4: K1-14-4 旺铺装修

请根据 FYTONG 店铺的产品定位，确定装修风格，对 FYTONG 店铺进行初步的旺铺装修。

第一步：设置页面背景及主题色；

第二步：制作店招图并上传，店招图保存提交，命名 P4-1；

第三步：上传三张轮播 banner，轮播时间设置为“手动切换”，轮播图保存提交，命名 P4-2、P4-3、P4-4；

第四步：添加多语言快链，并且放在店铺合适位置；

第五步：添加产品模块，包括双排产品、橱窗产品、爆品专区、带类目产品等；

第六步：添加客服模块，把素材包的图片按照顺序上传，请填写客服姓名和账户名称；

第七步：预览店铺，并长截图保存提交，命名 P4-5。

项目 5: K1-14-5 店铺数据分析

数据分析是运营店铺必不可少的环节，店铺数据能够直观展示店铺的推广效果，反映店铺的真实情况，做好数据分析有助于公司有的

放矢的定制出运营推广策略。本公司 FUYUNTONG 店铺最近 7 天的订单量较上周降幅较大，试根据店铺数据分析订单量下降的原因，并提出改进措施。最近 7 天店铺数据如下表所示：

	曝光量	点击量	访问量	询盘量	成交量
我的店铺	201798	1693	3231	253	41
行业平均	207292	2901	4950	260	60
同行优秀	338589	4078	7470	399	95

通过 excel 工具对以上数据进行处理，并完成表 1，并长截图保存提交，命名 P5-1。

表 1 店铺数据分析

将 excel 的数据运算结果截图插入下行单元格中，并对各项数据指标做出判断：				
数据指标	我的店铺	行业平均	同行优秀	分析判断
点击率				
询盘转化率				
成交率				
找出店铺存在的问题，分析影响因素，并提出改进措施：				

(2) 实施条件

①硬件：计算机，宽带网络

②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，Photo shop 图片处理软件，大洋阿里巴巴

国际站实训软件。

(3) 考核时量

本试题测试要求 150 分钟完成。

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准		得分
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的6S管理,遵守操作规程、操作纪律;沟通模拟中的用语礼貌,注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分		
工作任务 (95分)	店铺注册 (20分)	完成提交认证信息 5分	认证信息填写完整和符合常识,通过后台审核		
		完成提交公司信息 10分	公司信息填写准确并且完整,通过后台审核		
		书写格式 5分	公司名和地址用英文或拼音描述,并且准确		
	商品图片处理 (15分)	10分	主图、附图数量满足上传要求(主图1张、附图5张),图片尺寸和分辨率设置正确,品牌logo使用规范;主图符合平台要求,附图能够多角度、多方面展示产品卖点。		
		5分	图文排版遵守排版基础原则,整洁、美观、能够突出产品信息。		
	产品上架 (25分)	25分	三个关键词,包含产品相关的核心关键词即认为正确,总计5分		
			标题明确,体现产品优点、特点、特性。标题长度100个字符左右。首字母大写。参考标题公式:营销词+属性/修饰词+关键词+类目词+核心关键词。计10分。		
			完成产品详情页制作,排版合理,没有明显拼写错误和语法错误,计10分。		
	旺铺装修 (15分)	15分	设置背景色并制作上传店招。	3分	
			上传三张轮播banner,轮播时间设置为“手动切换”。	5分	
添加产品模块,并放在店铺合适位置。			4分		
添加多语言快链,并且放在店铺合适位置。			1分		
添加客服模块,把素材包的图片按照顺序上传,请填写客服姓名和账户名称。			2分		
数据分析 (20分)	20分	正确算出各种正确的指数,每正确一个加0.5分	5分		
		根据数据结果找出存在问题	5分		
		根据存在问题提出合理解决方案	10分		
合计		100分			

试题评阅人签名_____

试题编号：1-15：跨境电商运营

(1) 任务描述

项目 1：K1-15-1 店铺注册

深圳市泽际辉贸易有限公司是深圳的一家从事 B2B 贸易的老牌公司，公司的地址是深圳市龙岗区坂田街道 12 号田璋产业园 5 栋 8 楼 303 号，公司联系人是颜武，职务是总经理，该公司主营贸易产品是服装和电子产品以及家居，每年参加世界各地的相关的展览会，同时在阿里巴巴国际站经营了一个阿里巴巴国际站 ZEJIHUI 店铺，主营服装，已经经营三年，是阿里巴巴国际站金品诚企会员。随着业务发展的需要，该公司决定用一个新的店铺，在阿里巴巴国际站进军水杯这个家居类目，目前正在申请注册阿里巴巴国际站的普通会员店铺 ZJHUI，前期的资料和场地审核工作已经通过，阿里巴巴的招商经理已经把注册链接发到公司。你作为该公司的跨境电子商务运营，请完成公司以下相关的运营工作。

你作为该公司的外贸业务员，需要你完成接下来的阿里巴巴国际站店铺 ZJHUI 的注册工作。所需资料见附件，如附件资料未提供所需资料可根据常识编写，合理即可。

第一步：完成提交认证信息，并长截图保存提交，命名 P1-1；

第二步：完成提交公司信息，并长截图保存提交，命名 P1-2。

项目 2：K1-15-2 商品图片处理

ZJHUI 店铺最近需要上架一款新的产品，请制作产品主图、附图以及详情页主海报，具体产品见对应素材包。

第一步：完成商品主图和附图制作，并将图片保存为 jpg 格式提交，命名 P2-1、P2-2、P2-3、P2-4、P2-5、P2-6；

第二步：完成详情页主海报设计，并将图片保存为 jpg 格式提交，命名 P2-7。

项目 3: K1-15-3 产品上架

ZJHUI 店铺最近需要上架一款新的产品，请制作产品文案并发布产品，具体产品见对应素材包。

第一步：请为这款产品找三个关键词。

第二步：请为该产品制作一个优质的标题。

第三步：请通过大洋实训平台上架该产品，并完成详情页制作。

第四步：预览产品，并长截图保存提交，命名 P3-1。

项目 4: K1-15-4 旺铺装修

请根据 ZJHUI 店铺的产品定位，确定装修风格，对 ZJHUI 店铺进行初步的旺铺装修。

第一步：设置页面背景及主题色；

第二步：制作店招图并上传，店招图保存提交，命名 P4-1；

第三步：上传三张轮播 banner，轮播时间设置为“手动切换”，轮播图保存提交，命名 P4-2、P4-3、P4-4；

第四步：添加多语言快链，并且放在店铺合适位置；

第五步：添加产品模块，包括双排产品、橱窗产品、爆品专区、带类目产品等；

第六步：添加客服模块，把素材包的图片按照顺序上传，请填写客服姓名和账户名称；

第七步：预览店铺，并长截图保存提交，命名 P4-5。

项目 5: K1-15-5 店铺数据分析

数据分析是运营店铺必不可少的环节，店铺数据能够直观展示店铺的推广效果，反映店铺的真实情况，做好数据分析有助于公司有的

放矢的定制出运营推广策略。本公司 ZEJIHUI 店铺最近 7 天的订单量较上周降幅较大，试根据店铺数据分析订单量下降的原因，并提出改进措施。最近 7 天店铺数据如下表所示：

	曝光量	点击量	访问量	询盘量	成交量
我的店铺	131798	2693	4931	253	61
行业平均	207292	2901	4950	260	60
同行优秀	238589	3578	5470	278	65

通过 excel 工具对以上数据进行处理，并完成表 1，并长截图保存提交，命名 P5-1。

表 1 店铺数据分析

将 excel 的数据运算结果截图插入下行单元格中，并对各项数据指标做出判断：				
数据指标	我的店铺	行业平均	同行优秀	分析判断
点击率				
询盘转化率				
成交率				
找出店铺存在的问题，分析影响因素，并提出改进措施：				

(2) 实施条件

①硬件：计算机，宽带网络

②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，Photo shop 图片处理软件，大洋阿里巴巴

国际站实训软件。

(3) 考核时量

本试题测试要求 150 分钟完成。

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准		得分
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的6S管理,遵守操作规程、操作纪律;沟通模拟中的用语礼貌,注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分		
工作任务 (95分)	店铺注册 (20分)	完成提交认证信息 5分	认证信息填写完整和符合常识,通过后台审核		
		完成提交公司信息 10分	公司信息填写准确并且完整,通过后台审核		
		书写格式 5分	公司名和地址用英文或拼音描述,并且准确		
	商品图片处理 (15分)	10分	主图、附图数量满足上传要求(主图1张、附图5张),图片尺寸和分辨率设置正确,品牌logo使用规范;主图符合平台要求,附图能够多角度、多方面展示产品卖点。		
		5分	图文排版遵守排版基础原则,整洁、美观、能够突出产品信息。		
	产品上架 (25分)	25分	三个关键词,包含产品相关的核心关键词即认为正确,总计5分		
			标题明确,体现产品优点、特点、特性。标题长度100个字符左右。首字母大写。参考标题公式:营销词+属性/修饰词+关键词+类目词+核心关键词。计10分。		
			完成产品详情页制作,排版合理,没有明显拼写错误和语法错误,计10分。		
	旺铺装修 (15分)	15分	设置背景色并制作上传店招。	3分	
			上传三张轮播banner,轮播时间设置为“手动切换”。	5分	
添加产品模块,并放在店铺合适位置。			4分		
添加多语言快链,并且放在店铺合适位置。			1分		
添加客服模块,把素材包的图片按照顺序上传,请填写客服姓名和账户名称。			2分		
数据分析 (20分)	20分	正确算出各种正确的指数,每正确一个加0.5分	5分		
		根据数据结果找出存在问题	5分		
		根据存在问题提出合理解决方案	10分		
合计		100分			

试题评阅人签名_____

试题编号：1-16：跨境电商运营

(1) 任务描述

项目 1：K1-16-1 店铺注册

广州利安达科技有限公司是广州的一家从事 B2B 贸易的老牌公司，公司的地址是广州经济技术开发区临江路 23 号，公司联系人是张伟，职务是总经理，电话，15877234478，该公司主营贸易产品是智能家居、电子产品以及 3C 电子配件，每年参加世界各地的相关的展览会，同时在阿里巴巴国际站经营了一个阿里巴巴国际站 LANDA 店铺，主营智能家居，已经经营三年，是阿里巴巴国际站金品诚企会员。随着业务发展的需要，该公司决定用一个新的店铺，在阿里巴巴国际站进军电子产品相关类目，目前正在申请注册阿里巴巴国际站的普通会员店铺 RODOM，前期的资料和场地审核工作已经通过，阿里巴巴的招商经理已经把注册链接发到公司。你作为该公司的跨境电子商务运营，请完成公司以下相关的运营工作。

你作为该公司的外贸业务员，需要你完成接下来的阿里巴巴国际站店铺 RODOM 的注册工作。所需资料见附件，如附件资料未提供所需资料可根据常识编写，合理即可。

第一步：完成提交认证信息，并长截图保存提交，命名 P1-1；

第二步：完成提交公司信息，并长截图保存提交，命名 P1-2。

项目 2：K1-16-2 商品图片处理

RODOM 店铺最近需要上架一款新的产品，请制作产品主图、附图以及详情页主海报，具体产品见对应素材包。

第一步：完成商品主图和附图制作，并将图片保存为 jpg 格式提交，命名 P2-1、P2-2、P2-3、P2-4、P2-5、P2-6；

第二步：完成详情页主海报设计，并将图片保存为 jpg 格式提交，命名 P2-7。

项目 3: K1-16-3 产品上架

RODOM 店铺最近需要上架一款新的产品，请制作产品文案并发布产品，具体产品见对应素材包。

第一步：请为这款产品找三个关键词。

第二步：请为该产品制作一个优质的标题。

第三步：请通过大洋实训平台上架该产品，并完成详情页制作。

第四步：预览产品，并长截图保存提交，命名 P3-1。

项目 4: K1-16-4 旺铺装修

请根据 RODOM 店铺的产品定位，确定装修风格，对 RODOM 店铺进行初步的旺铺装修。

第一步：设置页面背景及主题色；

第二步：制作店招图并上传，店招图保存提交，命名 P4-1；

第三步：上传三张轮播 banner，轮播时间设置为“手动切换”，轮播图保存提交，命名 P4-2、P4-3、P4-4；

第四步：添加多语言快链，并且放在店铺合适位置；

第五步：添加产品模块，包括双排产品、橱窗产品、爆品专区、带类目产品等；

第六步：添加客服模块，把素材包的图片按照顺序上传，请填写客服姓名和账户名称；

第七步：预览店铺，并长截图保存提交，命名 P4-5。

项目 5: K1-16-5 店铺数据分析

数据分析是运营店铺必不可少的环节，店铺数据能够直观展示店铺的推广效果，反映店铺的真实情况，做好数据分析有助于公司有的

放矢的定制出运营推广策略。本公司 LANDA 店铺最近 7 天的订单量较上周降幅较大，试根据店铺数据分析订单量下降的原因，并提出改进措施。最近 7 天店铺数据如下表所示：

	曝光量	点击量	访问量	询盘量	成交量
我的店铺	17892	4963	6143	2432	659
行业平均	12893	1782	2456	505	176
同行优秀	23808	4338	6233	1384	565

通过 excel 工具对以上数据进行处理，并完成表 1，并长截图保存提交，命名 P5-1。

表 1 店铺数据分析

将 excel 的数据运算结果截图插入下行单元格中，并对各项数据指标做出判断：				
数据指标	我的店铺	行业平均	同行优秀	分析判断
点击率				
询盘转化率				
成交率				
找出店铺存在的问题，分析影响因素，并提出改进措施：				

(2) 实施条件

①硬件：计算机，宽带网络

②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，Photo shop 图片处理软件，大洋阿里巴巴

国际站实训软件。

(3) 考核时量

本试题测试要求 150 分钟完成。

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准		得分
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的6S管理,遵守操作规程、操作纪律;沟通模拟中的用语礼貌,注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分		
工作任务 (95分)	店铺注册 (20分)	完成提交认证信息 5分	认证信息填写完整和符合常识,通过后台审核		
		完成提交公司信息 10分	公司信息填写准确并且完整,通过后台审核		
		书写格式 5分	公司名和地址用英文或拼音描述,并且准确		
	商品图片处理 (15分)	10分	主图、附图数量满足上传要求(主图1张、附图5张),图片尺寸和分辨率设置正确,品牌logo使用规范;主图符合平台要求,附图能够多角度、多方面展示产品卖点。		
		5分	图文排版遵守排版基础原则,整洁、美观、能够突出产品信息。		
	产品上架 (25分)	25分	三个关键词,包含产品相关的核心关键词即认为正确,总计5分		
			标题明确,体现产品优点、特点、特性。标题长度100个字符左右。首字母大写。参考标题公式:营销词+属性/修饰词+关键词+类目词+核心关键词。计10分。		
			完成产品详情页制作,排版合理,没有明显拼写错误和语法错误,计10分。		
	旺铺装修 (15分)	15分	设置背景色并制作上传店招。	3分	
			上传三张轮播banner,轮播时间设置为“手动切换”。	5分	
添加产品模块,并放在店铺合适位置。			4分		
添加多语言快链,并且放在店铺合适位置。			1分		
添加客服模块,把素材包的图片按照顺序上传,请填写客服姓名和账户名称。			2分		
数据分析 (20分)	20分	正确算出各种正确的指数,每正确一个加0.5分	5分		
		根据数据结果找出存在问题	5分		
		根据存在问题提出合理解决方案	10分		
合计		100分			

试题评阅人签名_____

试题编号：1-17：跨境电商运营

(1) 任务描述

项目 1：K1-17-1 店铺注册

广州悦保科技有限公司是广州的一家从事 B2B 贸易的老牌公司，公司的地址是广州市天河区新岑四路 702 号，公司联系人是王丽，职务是总经理，电话，15627498866，该公司主营贸易产品是智能家居、电子产品以及 3C 电子配件，每年参加世界各地的相关的展览会，同时在阿里巴巴国际站经营了一个阿里巴巴国际站 JOY LIFE 店铺，主营智能家居，已经经营三年，是阿里巴巴国际站金品诚企会员。随着业务发展的需要，该公司决定用一个新的店铺，在阿里巴巴国际站进军电子产品相关类目，目前正在申请注册阿里巴巴国际站的普通会员店铺 JOY POWER，前期的资料和场地审核工作已经通过，阿里巴巴的招商经理已经把注册链接发到公司。你作为该公司的跨境电子商务运营，请完成公司以下相关的运营工作。

你作为该公司的外贸业务员，需要你完成接下来的阿里巴巴国际站店铺 JOY POWER 的注册工作。所需资料见附件，如附件资料未提供所需资料可根据常识编写，合理即可。

第一步：完成提交认证信息，并长截图保存提交，命名 P1-1；

第二步：完成提交公司信息，并长截图保存提交，命名 P1-2。

项目 2：K1-17-2 商品图片处理

JOY POWER 店铺最近需要上架一款新的产品，请制作产品主图、附图以及详情页主海报，具体产品见对应素材包。

第一步：完成商品主图和附图制作，并将图片保存为 jpg 格式提交，命名 P2-1、P2-2、P2-3、P2-4、P2-5、P2-6；

第二步：完成详情页主海报设计，并将图片保存为 jpg 格式提交，命名 P2-7。

项目 3：K1-17-3 产品上架

JOY POWER 店铺最近需要上架一款新的产品，请制作产品文案并发布产品，具体产品见对应素材包。

第一步：请为这款产品找三个关键词。

第二步：请为该产品制作一个优质的标题。

第三步：请通过大洋实训平台上架该产品，并完成详情页制作。

第四步：预览产品，并长截图保存提交，命名 P3-1。

项目 4：K1-17-4 旺铺装修

请根据 JOY POWER 店铺的产品定位，确定装修风格，对 JOY POWER 店铺进行初步的旺铺装修。

第一步：设置页面背景及主题色；

第二步：制作店招图并上传，店招图保存提交，命名 P4-1；

第三步：上传三张轮播 banner，轮播时间设置为“手动切换”，轮播图保存提交，命名 P4-2、P4-3、P4-4；

第四步：添加多语言快链，并且放在店铺合适位置；

第五步：添加产品模块，包括双排产品、橱窗产品、爆品专区、带类目产品等；

第六步：添加客服模块，把素材包的图片按照顺序上传，请填写客服姓名和账户名称；

第七步：预览店铺，并长截图保存提交，命名 P4-5。

项目 5：K1-17-5 店铺数据分析

数据分析是运营店铺必不可少的环节，店铺数据能够直观展示店

铺的推广效果，反映店铺的真实情况，做好数据分析有助于公司有的放矢的定制出运营推广策略。本公司 JOY LIFE 店铺最近 7 天的订单量较上周降幅较大，试根据店铺数据分析订单量下降的原因，并提出改进措施。最近 7 天店铺数据如下表所示：

	曝光量	点击量	访问量	询盘量	成交量
我的店铺	8876	7651	7387	3761	562
行业平均	5654	4276	4134	2271	234
同行优秀	7893	6783	7092	4872	634

通过 excel 工具对以上数据进行处理，并完成表 1，并长截图保存提交，命名 P5-1。

表 1 店铺数据分析

将 excel 的数据运算结果截图插入下行单元格中，并对各项数据指标做出判断：				
数据指标	我的店铺	行业平均	同行优秀	分析判断
点击率				
询盘转化率				
成交率				
找出店铺存在的问题，分析影响因素，并提出改进措施：				

(2) 实施条件

①硬件：计算机，宽带网络

②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，Photo shop 图片处理软件，大洋阿里巴巴

国际站实训软件。

(3) 考核时量

本试题测试要求 150 分钟完成。

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准		得分
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的6S管理,遵守操作规程、操作纪律;沟通模拟中的用语礼貌,注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分		
工作任务 (95分)	店铺注册 (20分)	完成提交认证信息 5分	认证信息填完整和符合常识,通过后台审核		
		完成提交公司信息 10分	公司信息填写准确并且完整,通过后台审核		
		书写格式 5分	公司名和地址用英文或拼音描述,并且准确		
	商品图片处理 (15分)	10分	主图、附图数量满足上传要求(主图1张、附图5张),图片尺寸和分辨率设置正确,品牌logo使用规范;主图符合平台要求,附图能够多角度、多方面展示产品卖点。		
		5分	图文排版遵守排版基础原则,整洁、美观、能够突出产品信息。		
	产品上架 (25分)	25分	三个关键词,包含产品相关的核心关键词即认为正确,总计5分		
			标题明确,体现产品优点、特点、特性。标题长度100个字符左右。首字母大写。参考标题公式:营销词+属性/修饰词+关键词+类目词+核心关键词。计10分。		
			完成产品详情页制作,排版合理,没有明显拼写错误和语法错误,计10分。		
	旺铺装修 (15分)	15分	设置背景色并制作上传店招。	3分	
			上传三张轮播banner,轮播时间设置为“手动切换”。	5分	
添加产品模块,并放在店铺合适位置。			4分		
添加多语言快链,并且放在店铺合适位置。			1分		
添加客服模块,把素材包的图片按照顺序上传,请填写客服姓名和账户名称。			2分		
数据分析 (20分)	20分	正确算出各种正确的指数,每正确一个加0.5分	5分		
		根据数据结果找出存在问题	5分		
		根据存在问题提出合理解决方案	10分		
合计		100分			

试题评阅人签名_____

试题编号：1-18：跨境电商运营

(1) 任务描述

项目 1：K1-18-1 店铺注册

杭州百奇世界有限公司是杭州的一家从事 B2B 贸易的老牌公司，公司的地址是浙江省浙江省杭州市江干区下沙经济技术开发区 10 号大街 23 号，公司联系人是张志达，职务是总经理，电话，15868689223，该公司主营贸易产品是母婴用品、电子产品以及 3C 电子配件，每年参加世界各地的相关的展览会，同时在阿里巴巴国际站经营了一个阿里巴巴国际站 BABY WORLD 店铺，主营母婴用品，已经经营三年，是阿里巴巴国际站金品诚企会员。随着业务发展的需要，该公司决定用一个新的店铺，在阿里巴巴国际站进军电子产品相关类目，目前正在申请注册阿里巴巴国际站的普通会员店铺 GREAT WORLD，前期的资料和场地审核工作已经通过，阿里巴巴的招商经理已经把注册链接发到公司。你作为该公司的跨境电子商务运营，请完成公司以下相关的运营工作。

你作为该公司的外贸业务员，需要你完成接下来的阿里巴巴国际站店铺 GREAT WORLD 的注册工作。所需资料见附件，如附件资料未提供所需资料可根据常识编写，合理即可。

第一步：完成提交认证信息，并长截图保存提交，命名 P1-1；

第二步：完成提交公司信息，并长截图保存提交，命名 P1-2。

项目 2：K1-18-2 商品图片处理

GREAT WORLD 店铺最近需要上架一款新的产品，请制作产品主图、附图以及详情页主海报，具体产品见对应素材包。

第一步：完成商品主图和附图制作，并将图片保存为 jpg 格式提交，命名 P2-1、P2-2、P2-3、P2-4、P2-5、P2-6；

第二步：完成详情页主海报设计，并将图片保存为 jpg 格式提交，命名 P2-7。

项目 3：K1-18-3 产品上架

GREAT WORLD 店铺最近需要上架一款新的产品，请制作产品文案并发布产品，具体产品见对应素材包。

第一步：请为这款产品找三个关键词。

第二步：请为该产品制作一个优质的标题。

第三步：请通过大洋实训平台上架该产品，并完成详情页制作。

第四步：预览产品，并长截图保存提交，命名 P3-1。

项目 4：K1-18-4 旺铺装修

请根据 GREAT WORLD 店铺的产品定位，确定装修风格，对 GREAT WORLD 店铺进行初步的旺铺装修。

第一步：设置页面背景及主题色；

第二步：制作店招图并上传，店招图保存提交，命名 P4-1；

第三步：上传三张轮播 banner，轮播时间设置为“手动切换”，轮播图保存提交，命名 P4-2、P4-3、P4-4；

第四步：添加多语言快链，并且放在店铺合适位置；

第五步：添加产品模块，包括双排产品、橱窗产品、爆品专区、带类目产品等；

第六步：添加客服模块，把素材包的图片按照顺序上传，请填写客服姓名和账户名称；

第七步：预览店铺，并长截图保存提交，命名 P4-5。

项目 5：K1-18-5 店铺数据分析

数据分析是运营店铺必不可少的环节，店铺数据能够直观展示店

铺的推广效果，反映店铺的真实情况，做好数据分析有助于公司有的放矢的定制出运营推广策略。本公司 BABY WORLD 店铺最近 7 天的订单量较上周降幅较大，试根据店铺数据分析订单量下降的原因，并提出改进措施。最近 7 天店铺数据如下表所示：

	曝光量	点击量	访问量	询盘量	成交量
我的店铺	7476	3551	4001	2891	571
行业平均	4854	2762	3134	1894	282
同行优秀	7213	5092	6219	4023	688

通过 excel 工具对以上数据进行处理，并完成表 1，并长截图保存提交，命名 P5-1。

表 1 店铺数据分析

将 excel 的数据运算结果截图插入下行单元格中，并对各项数据指标做出判断：				
数据指标	我的店铺	行业平均	同行优秀	分析判断
点击率				
询盘转化率				
成交率				
找出店铺存在的问题，分析影响因素，并提出改进措施：				

(2) 实施条件

①硬件：计算机，宽带网络

②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，Photo shop 图片处理软件，大洋阿里巴巴

国际站实训软件。

(3) 考核时量

本试题测试要求 150 分钟完成。

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准		得分
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的6S管理,遵守操作规程、操作纪律;沟通模拟中的用语礼貌,注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分		
工作任务 (95分)	店铺注册 (20分)	完成提交认证信息 5分	认证信息填写完整和符合常识,通过后台审核		
		完成提交公司信息 10分	公司信息填写准确并且完整,通过后台审核		
		书写格式 5分	公司名和地址用英文或拼音描述,并且准确		
	商品图片处理 (15分)	10分	主图、附图数量满足上传要求(主图1张、附图5张),图片尺寸和分辨率设置正确,品牌logo使用规范;主图符合平台要求,附图能够多角度、多方面展示产品卖点。		
		5分	图文排版遵守排版基础原则,整洁、美观、能够突出产品信息。		
	产品上架 (25分)	25分	三个关键词,包含产品相关的核心关键词即认为正确,总计5分		
			标题明确,体现产品优点、特点、特性。标题长度100个字符左右。首字母大写。参考标题公式:营销词+属性/修饰词+关键词+类目词+核心关键词。计10分。		
			完成产品详情页制作,排版合理,没有明显拼写错误和语法错误,计10分。		
	旺铺装修 (15分)	15分	设置背景色并制作上传店招。	3分	
			上传三张轮播banner,轮播时间设置为“手动切换”。	5分	
添加产品模块,并放在店铺合适位置。			4分		
添加多语言快链,并且放在店铺合适位置。			1分		
添加客服模块,把素材包的图片按照顺序上传,请填写客服姓名和账户名称。			2分		
数据分析 (20分)	20分	正确算出各种正确的指数,每正确一个加0.5分	5分		
		根据数据结果找出存在问题	5分		
		根据存在问题提出合理解决方案	10分		
合计		100分			

试题评阅人签名_____

试题编号：1-19：跨境电商运营

(1) 任务描述

项目 1：K1-19-1 店铺注册

杭州爱依服饰有限公司是杭州的一家从事 B2B 贸易的老牌公司，公司的地址是浙江省杭州市下城区石桥路 52 号，公司联系人是刘聪，职务是总经理，电话，13288221110，该公司主营贸易产品是服装制作、智能家居、电子产品以及 3C 电子配件，每年参加世界各地的相关的展览会，同时在阿里巴巴国际站经营了一个阿里巴巴国际站 A-Flow 店铺，主营休闲服饰，已经经营五年，是阿里巴巴国际站金品诚企会员。随着业务发展的需要，该公司决定用一个新的店铺，在阿里巴巴国际站进军电子产品相关类目，目前正在申请注册阿里巴巴国际站的普通会员店铺 JOOY AIYI，前期的资料和场地审核工作已经通过，阿里巴巴的招商经理已经把注册链接发到公司。你作为该公司的跨境电子商务运营，请完成公司以下相关的运营工作。

你作为该公司的外贸业务员，需要你完成接下来的阿里巴巴国际站店铺 JOOY AIYI 的注册工作。所需资料见附件，如附件资料未提供所需资料可根据常识编写，合理即可。

第一步：完成提交认证信息，并长截图保存提交，命名 P1-1；

第二步：完成提交公司信息，并长截图保存提交，命名 P1-2。

项目 2：K1-19-2 商品图片处理

JOOY AIYI 店铺最近需要上架一款新的产品，请制作产品主图、附图以及详情页主海报，具体产品见对应素材包。

第一步：完成商品主图和附图制作，并将图片保存为 jpg 格式提交，命名 P2-1、P2-2、P2-3、P2-4、P2-5、P2-6；

第二步：完成详情页主海报设计，并将图片保存为 jpg 格式提交，命名 P2-7。

项目 3：K1-19-3 产品上架

JOOY AIYI 店铺最近需要上架一款新的产品，请制作产品文案并发布产品，具体产品见对应素材包。

第一步：请为这款产品找三个关键词。

第二步：请为该产品制作一个优质的标题。

第三步：请通过大洋实训平台上架该产品，并完成详情页制作。

第四步：预览产品，并长截图保存提交，命名 P3-1。

项目 4：K1-19-4 旺铺装修

请根据 JOOY AIYI 店铺的产品定位，确定装修风格，对 JOOY AIYI 店铺进行初步的旺铺装修。

第一步：设置页面背景及主题色；

第二步：制作店招图并上传，店招图保存提交，命名 P4-1；

第三步：上传三张轮播 banner，轮播时间设置为“手动切换”，轮播图保存提交，命名 P4-2、P4-3、P4-4；

第四步：添加多语言快链，并且放在店铺合适位置；

第五步：添加产品模块，包括双排产品、橱窗产品、爆品专区、带类目产品等；

第六步：添加客服模块，把素材包的图片按照顺序上传，请填写客服姓名和账户名称；

第七步：预览店铺，并长截图保存提交，命名 P4-5。

项目 5：K1-19-5 店铺数据分析

数据分析是运营店铺必不可少的环节，店铺数据能够直观展示店

铺的推广效果，反映店铺的真实情况，做好数据分析有助于公司有的放矢的定制出运营推广策略。本公司 A-Flow 店铺最近 7 天的订单量较上周降幅较大，试根据店铺数据分析订单量下降的原因，并提出改进措施。最近 7 天店铺数据如下表所示：

	曝光量	点击量	访客量	询盘量	成交量
我的店铺	11239	5891	6773	3435	331
行业平均	8812	4782	5122	2092	270
同行优秀	14221	8021	9191	4132	618

通过 excel 工具对以上数据进行处理，并完成表 1，并长截图保存提交，命名 P5-1。

表 1 店铺数据分析

将 excel 的数据运算结果截图插入下行单元格中，并对各项数据指标做出判断：				
数据指标	我的店铺	行业平均	同行优秀	分析判断
点击率				
询盘转化率				
成交率				
找出店铺存在的问题，分析影响因素，并提出改进措施：				

(2) 实施条件

①硬件：计算机，宽带网络

②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，Photo shop 图片处理软件，大洋阿里巴巴

国际站实训软件。

(3) 考核时量

本试题测试要求 150 分钟完成。

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的6S管理,遵守操作规程、操作纪律;沟通模拟中的用语礼貌,注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分	
工作任务 (95分)	店铺注册 (20分)	完成提交认证信息 5分	认证信息填完整和符合常识,通过后台审核	
		完成提交公司信息 10分	公司信息填写准确并且完整,通过后台审核	
		书写格式 5分	公司名和地址用英文或拼音描述,并且准确	
	商品图片处理 (15分)	10分	主图、附图数量满足上传要求(主图1张、附图5张),图片尺寸和分辨率设置正确,品牌logo使用规范;主图符合平台要求,附图能够多角度、多方面展示产品卖点。	
		5分	图文排版遵守排版基础原则,整洁、美观、能够突出产品信息。	
	产品上架 (25分)	25分	三个关键词,包含产品相关的核心关键词即认为正确,总计5分	
			标题明确,体现产品优点、特点、特性。标题长度100个字符左右。首字母大写。参考标题公式:营销词+属性/修饰词+关键词+类目词+核心关键词。计10分。	
			完成产品详情页制作,排版合理,没有明显拼写错误和语法错误,计10分。	
	旺铺装修 (15分)	15分	设置背景色并制作上传店招。	3分
			上传三张轮播banner,轮播时间设置为“手动切换”。	5分
添加产品模块,并放在店铺合适位置。			4分	
添加多语言快链,并且放在店铺合适位置。			1分	
添加客服模块,把素材包的图片按照顺序上传,请填写客服姓名和账户名称。			2分	
数据分析 (20分)	20分	正确算出各种正确的指数,每正确一个加0.5分	5分	
		根据数据结果找出存在问题	5分	
		根据存在问题提出合理解决方案	10分	
合计		100分		

试题评阅人签名_____

试题编号：1-20：跨境电商运营

(1) 任务描述

项目 1：K1-20-1 店铺注册

杭州时代科技有限公司是杭州的一家从事 B2B 贸易的老牌公司，公司的地址是浙江省杭州市余杭区东湖街道南公河路 102 号，公司联系人是柳市，职务是总经理，电话，18897903230，该公司主营贸易产品是智能家居、服装批发、电子产品以及 3C 电子配件，每年参加世界各地的相关的展览会，同时在阿里巴巴国际站经营了一个阿里巴巴国际站 QITIME 店铺，主营智能家居，已经经营三年，是阿里巴巴国际站金品诚企会员。随着业务发展的需要，该公司决定用一个新的店铺，在阿里巴巴国际站进军电子产品相关类目，目前正在申请注册阿里巴巴国际站的普通会员店铺 RUNTIME，前期的资料和场地审核工作已经通过，阿里巴巴的招商经理已经把注册链接发到公司。你作为该公司的跨境电子商务运营，请完成公司以下相关的运营工作。

你作为该公司的外贸业务员，需要你完成接下来的阿里巴巴国际站店铺 RUNTIME 的注册工作。所需资料见附件，如附件资料未提供所需资料可根据常识编写，合理即可。

第一步：完成提交认证信息，并长截图保存提交，命名 P1-1；

第二步：完成提交公司信息，并长截图保存提交，命名 P1-2。

项目 2：K1-20-2 商品图片处理

RUNTIME 店铺最近需要上架一款新的产品，请制作产品主图、附图以及详情页主海报，具体产品见对应素材包。

第一步：完成商品主图和附图制作，并将图片保存为 jpg 格式提交，命名 P2-1、P2-2、P2-3、P2-4、P2-5、P2-6；

第二步：完成详情页主海报设计，并将图片保存为 jpg 格式提交，命名 P2-7。

项目 3：K1-20-3 产品上架

RUNTIME 店铺最近需要上架一款新的产品，请制作产品文案并发布产品，具体产品见对应素材包。

第一步：请为这款产品找三个关键词。

第二步：请为该产品制作一个优质的标题。

第三步：请通过大洋实训平台上架该产品，并完成详情页制作。

第四步：预览产品，并长截图保存提交，命名 P3-1。

项目 4：K1-20-4 旺铺装修

请根据 RUNTIME 店铺的产品定位，确定装修风格，对 RUNTIME 店铺进行初步的旺铺装修。

第一步：设置页面背景及主题色；

第二步：制作店招图并上传，店招图保存提交，命名 P4-1；

第三步：上传三张轮播 banner，轮播时间设置为“手动切换”，轮播图保存提交，命名 P4-2、P4-3、P4-4；

第四步：添加多语言快链，并且放在店铺合适位置；

第五步：添加产品模块，包括双排产品、橱窗产品、爆品专区、带类目产品等；

第六步：添加客服模块，把素材包的图片按照顺序上传，请填写客服姓名和账户名称；

第七步：预览店铺，并长截图保存提交，命名 P4-5。

项目 5：K1-20-5 店铺数据分析

数据分析是运营店铺必不可少的环节，店铺数据能够直观展示店

铺的推广效果，反映店铺的真实情况，做好数据分析有助于公司有的放矢的定制出运营推广策略。本公司 QITIME 店铺最近 7 天的订单量较上周降幅较大，试根据店铺数据分析订单量下降的原因，并提出改进措施。最近 7 天店铺数据如下表所示：

	曝光量	点击量	访问量	询盘量	成交量
我的店铺	10882	6761	8788	4944	1002
行业平均	7073	3200	4542	2023	577
同行优秀	12131	7071	11022	6654	2120

通过 excel 工具对以上数据进行处理，并完成表 1，并长截图保存提交，命名 P5-1。

表 1 店铺数据分析

将 excel 的数据运算结果截图插入下行单元格中，并对各项数据指标做出判断：				
数据指标	我的店铺	行业平均	同行优秀	分析判断
点击率				
询盘转化率				
成交率				
找出店铺存在的问题，分析影响因素，并提出改进措施：				

(2) 实施条件

①硬件：计算机，宽带网络

②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，Photo shop 图片处理软件，大洋阿里巴巴

国际站实训软件。

(3) 考核时量

本试题测试要求 150 分钟完成。

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准		得分
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的6S管理,遵守操作规程、操作纪律;沟通模拟中的用语礼貌,注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分		
工作任务 (95分)	店铺注册 (20分)	完成提交认证信息 5分	认证信息填写完整和符合常识,通过后台审核		
		完成提交公司信息 10分	公司信息填写准确并且完整,通过后台审核		
		书写格式 5分	公司名和地址用英文或拼音描述,并且准确		
	商品图片处理 (15分)	10分	主图、附图数量满足上传要求(主图1张、附图5张),图片尺寸和分辨率设置正确,品牌logo使用规范;主图符合平台要求,附图能够多角度、多方面展示产品卖点。		
		5分	图文排版遵守排版基础原则,整洁、美观、能够突出产品信息。		
	产品上架 (25分)	25分	三个关键词,包含产品相关的核心关键词即认为正确,总计5分		
			标题明确,体现产品优点、特点、特性。标题长度100个字符左右。首字母大写。参考标题公式:营销词+属性/修饰词+关键词+类目词+核心关键词。计10分。		
			完成产品详情页制作,排版合理,没有明显拼写错误和语法错误,计10分。		
	旺铺装修 (15分)	15分	设置背景色并制作上传店招。	3分	
			上传三张轮播banner,轮播时间设置为“手动切换”。	5分	
添加产品模块,并放在店铺合适位置。			4分		
添加多语言快链,并且放在店铺合适位置。			1分		
添加客服模块,把素材包的图片按照顺序上传,请填写客服姓名和账户名称。			2分		
数据分析 (20分)	20分	正确算出各种正确的指数,每正确一个加0.5分	5分		
		根据数据结果找出存在问题	5分		
		根据存在问题提出合理解决方案	10分		
合计		100分			

试题评阅人签名_____

试题编号：1-21：跨境电商运营

(1) 任务描述

项目 1：K1-21-1 店铺注册

湖南海月亮服装有限公司是湖南长沙的一家从事 B2B 贸易的老牌公司，公司的地址是湖南省长沙市岳麓区麓谷科技产业园 1922 号，公司联系人是李海生，职务是总经理，电话，13899278886，该公司主营贸易产品是智能家具、床上用品、服装、鞋帽、箱包等，每年参加世界各地的相关的展览会，同时在阿里巴巴国际站经营了一个阿里巴巴国际站 SEAMOON 店铺，主营智能家居，已经经营三年，是阿里巴巴国际站金品诚企会员。随着业务发展的需要，该公司决定用一个新的店铺，在阿里巴巴国际站进军服装类目，目前正在申请注册阿里巴巴国际站的普通会员店铺 FLYFLOWER，前期的资料和场地审核工作已经通过，阿里巴巴的招商经理已经把注册链接发到公司。你作为该公司的跨境电子商务运营，请完成公司以下相关的运营工作。

你作为该公司的外贸业务员，需要你完成接下来的阿里巴巴国际站店铺 FLYFLOWER 的注册工作。所需资料见附件，如附件资料未提供所需资料可根据常识编写，合理即可。

第一步：完成提交认证信息，并长截图保存提交，命名 P1-1；

第二步：完成提交公司信息，并长截图保存提交，命名 P1-2。

项目 2：K1-21-2 商品图片处理

FLYFLOWER 店铺最近需要上架一款新的产品，请制作产品主图、附图以及详情页主海报，具体产品见对应素材包。

第一步：完成商品主图和附图制作，并将图片保存为 jpg 格式提交，命名 P2-1、P2-2、P2-3、P2-4、P2-5、P2-6；

第二步：完成详情页主海报设计，并将图片保存为 jpg 格式提交，命名 P2-7。

项目 3：K1-21-3 产品上架

FLYFLOWER 店铺最近需要上架一款新的产品，请制作产品文案并发布产品，具体产品见对应素材包。

第一步：请为这款产品找三个关键词。

第二步：请为该产品制作一个优质的标题。

第三步：请通过大洋实训平台上架该产品，并完成详情页制作。

第四步：预览产品，并长截图保存提交，命名 P3-1。

项目 4：K1-21-4 旺铺装修

请根据 FLYFLOWER 店铺的产品定位，确定装修风格，对 FLYFLOWER 店铺进行初步的旺铺装修。

第一步：设置页面背景及主题色；

第二步：制作店招图并上传，店招图保存提交，命名 P4-1；

第三步：上传三张轮播 banner，轮播时间设置为“手动切换”，轮播图保存提交，命名 P4-2、P4-3、P4-4；

第四步：添加多语言快链，并且放在店铺合适位置；

第五步：添加产品模块，包括双排产品、橱窗产品、爆品专区、带类目产品等；

第六步：添加客服模块，把素材包的图片按照顺序上传，请填写客服姓名和账户名称；

第七步：预览店铺，并长截图保存提交，命名 P4-5。

项目 5：K1-21-5 店铺数据分析

数据分析是运营店铺必不可少的环节，店铺数据能够直观展示店

铺的推广效果，反映店铺的真实情况，做好数据分析有助于公司有的放矢的定制出运营推广策略。本公司 SEAMOON 店铺最近 7 天的订单量较上周降幅较大，试根据店铺数据分析订单量下降的原因，并提出改进措施。最近 7 天店铺数据如下表所示：

	曝光量	点击量	访问量	询盘量	成交量
我的店铺	28992	7311	8199	3540	1001
行业平均	10703	3162	3290	1097	331
同行优秀	30919	10998	12301	4320	1798

通过 excel 工具对以上数据进行处理，并完成表 1，并长截图保存提交，命名 P5-1。

表 1 店铺数据分析

将 excel 的数据运算结果截图插入下行单元格中，并对各项数据指标做出判断：				
数据指标	我的店铺	行业平均	同行优秀	分析判断
点击率				
询盘转化率				
成交率				
找出店铺存在的问题，分析影响因素，并提出改进措施：				

(2) 实施条件

①硬件：计算机，宽带网络

②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，Photo shop 图片处理软件，大洋阿里巴巴

国际站实训软件。

(3) 考核时量

本试题测试要求 150 分钟完成。

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准		得分
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的6S管理,遵守操作规程、操作纪律;沟通模拟中的用语礼貌,注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分		
工作任务 (95分)	店铺注册 (20分)	完成提交认证信息 5分	认证信息填完整和符合常识,通过后台审核		
		完成提交公司信息 10分	公司信息填写准确并且完整,通过后台审核		
		书写格式 5分	公司名和地址用英文或拼音描述,并且准确		
	商品图片处理 (15分)	10分	主图、附图数量满足上传要求(主图1张、附图5张),图片尺寸和分辨率设置正确,品牌logo使用规范;主图符合平台要求,附图能够多角度、多方面展示产品卖点。		
		5分	图文排版遵守排版基础原则,整洁、美观、能够突出产品信息。		
	产品上架 (25分)	25分	三个关键词,包含产品相关的核心关键词即认为正确,总计5分		
			标题明确,体现产品优点、特点、特性。标题长度100个字符左右。首字母大写。参考标题公式:营销词+属性/修饰词+关键词+类目词+核心关键词。计10分。		
			完成产品详情页制作,排版合理,没有明显拼写错误和语法错误,计10分。		
	旺铺装修 (15分)	15分	设置背景色并制作上传店招。	3分	
			上传三张轮播banner,轮播时间设置为“手动切换”。	5分	
添加产品模块,并放在店铺合适位置。			4分		
添加多语言快链,并且放在店铺合适位置。			1分		
添加客服模块,把素材包的图片按照顺序上传,请填写客服姓名和账户名称。			2分		
数据分析 (20分)	20分	正确算出各种正确的指数,每正确一个加0.5分	5分		
		根据数据结果找出存在问题	5分		
		根据存在问题提出合理解决方案	10分		
合计		100分			

试题评阅人签名_____

试题编号：1-22：跨境电商运营

(1) 任务描述

项目 1：K1-22-1 店铺注册

湖南花溪百货有限公司是湖南长沙的一家从事 B2B 贸易的老牌公司，公司的地址是长沙高新开发区岳麓西大道 588 号芯城科技园 A 座，公司联系人是夏湘，职务是总经理，电话，15822998132，该公司主营贸易产品是化妆品、日用品、服装、箱包等，每年参加世界各地的相关的展览会，同时在阿里巴巴国际站经营了一个阿里巴巴国际站 RAINNY 店铺，主营化妆品，已经经营三年，是阿里巴巴国际站金品诚企会员。随着业务发展的需要，该公司决定用一个新的店铺，在阿里巴巴国际站进军服装类目，目前正在申请注册阿里巴巴国际站的普通会员店铺 ONLYFLOWER，前期的资料和场地审核工作已经通过，阿里巴巴的招商经理已经把注册链接发到公司。你作为该公司的跨境电子商务运营，请完成公司以下相关的运营工作。

你作为该公司的外贸业务员，需要你完成接下来的阿里巴巴国际站店铺 ONLYFLOWER 的注册工作。所需资料见附件，如附件资料未提供所需资料可根据常识编写，合理即可。

第一步：完成提交认证信息，并长截图保存提交，命名 P1-1；

第二步：完成提交公司信息，并长截图保存提交，命名 P1-2。

项目 2：K1-22-2 商品图片处理

ONLYFLOWER 店铺最近需要上架一款新的产品，请制作产品主图、附图以及详情页主海报，具体产品见对应素材包。

第一步：完成商品主图和附图制作，并将图片保存为 jpg 格式提交，命名 P2-1、P2-2、P2-3、P2-4、P2-5、P2-6；

第二步：完成详情页主海报设计，并将图片保存为 jpg 格式提交，命名 P2-7。

项目 3：K1-22-3 产品上架

ONLYFLOWER1 店铺最近需要上架一款新的产品，请制作产品文案并发布产品，具体产品见对应素材包。

第一步：请为这款产品找三个关键词。

第二步：请为该产品制作一个优质的标题。

第三步：请通过大洋实训平台上架该产品，并完成详情页制作。

第四步：预览产品，并长截图保存提交，命名 P3-1。

项目 4：K1-22-4 旺铺装修

请根据 ONLYFLOWER 店铺的产品定位，确定装修风格，对 ONLYFLOWER 店铺进行初步的旺铺装修。

第一步：设置页面背景及主题色；

第二步：制作店招图并上传，店招图保存提交，命名 P4-1；

第三步：上传三张轮播 banner，轮播时间设置为“手动切换”，轮播图保存提交，命名 P4-2、P4-3、P4-4；

第四步：添加多语言快链，并且放在店铺合适位置；

第五步：添加产品模块，包括双排产品、橱窗产品、爆品专区、带类目产品等；

第六步：添加客服模块，把素材包的图片按照顺序上传，请填写客服姓名和账户名称；

第七步：预览店铺，并长截图保存提交，命名 P4-5。

项目 5：K1-22-5 店铺数据分析

数据分析是运营店铺必不可少的环节，店铺数据能够直观展示店

铺的推广效果，反映店铺的真实情况，做好数据分析有助于公司有的放矢的定制出运营推广策略。本公司 RAINNY 店铺最近 7 天的订单量较上周降幅较大，试根据店铺数据分析订单量下降的原因，并提出改进措施。最近 7 天店铺数据如下表所示：

	曝光量	点击量	访问量	询盘量	成交量
我的店铺	30092	11203	12299	5498	1291
行业平均	21109	6102	6790	2401	698
同行优秀	41120	12330	14321	5320	1798

通过 excel 工具对以上数据进行处理，并完成表 1，并长截图保存提交，命名 P5-1。

表 1 店铺数据分析

将 excel 的数据运算结果截图插入下行单元格中，并对各项数据指标做出判断：				
数据指标	我的店铺	行业平均	同行优秀	分析判断
点击率				
询盘转化率				
成交率				
找出店铺存在的问题，分析影响因素，并提出改进措施：				

(2) 实施条件

①硬件：计算机，宽带网络

②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，Photo shop 图片处理软件，大洋阿里巴巴

国际站实训软件。

(3) 考核时量

本试题测试要求 150 分钟完成。

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准		得分
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的6S管理,遵守操作规程、操作纪律;沟通模拟中的用语礼貌,注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分		
工作任务 (95分)	店铺注册 (20分)	完成提交认证信息 5分	认证信息填写完整和符合常识,通过后台审核		
		完成提交公司信息 10分	公司信息填写准确并且完整,通过后台审核		
		书写格式 5分	公司名和地址用英文或拼音描述,并且准确		
	商品图片处理 (15分)	10分	主图、附图数量满足上传要求(主图1张、附图5张),图片尺寸和分辨率设置正确,品牌logo使用规范;主图符合平台要求,附图能够多角度、多方面展示产品卖点。		
		5分	图文排版遵守排版基础原则,整洁、美观、能够突出产品信息。		
	产品上架 (25分)	25分	三个关键词,包含产品相关的核心关键词即认为正确,总计5分		
			标题明确,体现产品优点、特点、特性。标题长度100个字符左右。首字母大写。参考标题公式:营销词+属性/修饰词+关键词+类目词+核心关键词。计10分。		
			完成产品详情页制作,排版合理,没有明显拼写错误和语法错误,计10分。		
	旺铺装修 (15分)	15分	设置背景色并制作上传店招。	3分	
			上传三张轮播banner,轮播时间设置为“手动切换”。	5分	
添加产品模块,并放在店铺合适位置。			4分		
添加多语言快链,并且放在店铺合适位置。			1分		
添加客服模块,把素材包的图片按照顺序上传,请填写客服姓名和账户名称。			2分		
数据分析 (20分)	20分	正确算出各种正确的指数,每正确一个加0.5分	5分		
		根据数据结果找出存在问题	5分		
		根据存在问题提出合理解决方案	10分		
合计		100分			

试题评阅人签名_____

试题编号：1-23：跨境电商运营

(1) 任务描述

项目 1：K1-23-1 店铺注册

温州市新鸳鸯服装有限公司是温州的一家从事 B2B 贸易的老牌公司，公司的地址是浙江省温州高新技术产业开发区科技园兴国路 17 号，公司联系人是周新，职务是总经理，电话，15597436565，该公司主营贸易产品是智能家居、电子产品、服装、箱包等，每年参加世界各地的相关的展览会，同时在阿里巴巴国际站经营了一个阿里巴巴国际站 I-YUANYANG 店铺，主营电子产品，已经经营三年，是阿里巴巴国际站金品诚企会员。随着业务发展的需要，该公司决定用一个新的店铺，在阿里巴巴国际站进军服装类目，目前正在申请注册阿里巴巴国际站的普通会员店铺 Y-YUANYANG，前期的资料和场地审核工作已经通过，阿里巴巴的招商经理已经把注册链接发到公司。你作为该公司的跨境电子商务运营，请完成公司以下相关的运营工作。

你作为该公司的外贸业务员，需要你完成接下来的阿里巴巴国际站店铺 Y-YUANYANG 的注册工作。所需资料见附件，如附件资料未提供所需资料可根据常识编写，合理即可。

第一步：完成提交认证信息，并长截图保存提交，命名 P1-1；

第二步：完成提交公司信息，并长截图保存提交，命名 P1-2。

项目 2：K1-23-2 商品图片处理

Y-YUANYANG 店铺最近需要上架一款新的产品，请制作产品主图、附图以及详情页主海报，具体产品见对应素材包。

第一步：完成商品主图和附图制作，并将图片保存为 jpg 格式提交，命名 P2-1、P2-2、P2-3、P2-4、P2-5、P2-6；

第二步：完成详情页主海报设计，并将图片保存为 jpg 格式提交，命名 P2-7。

项目 3：K1-23-3 产品上架

Y-YUANYANG 店铺最近需要上架一款新的产品，请制作产品文案并发布产品，具体产品见对应素材包。

第一步：请为这款产品找三个关键词。

第二步：请为该产品制作一个优质的标题。

第三步：请通过大洋实训平台上架该产品，并完成详情页制作。

第四步：预览产品，并长截图保存提交，命名 P3-1。

项目 4：K1-23-4 旺铺装修

请根据 Y-YUANYANG 店铺的产品定位，确定装修风格，对 Y-YUANYANG 店铺进行初步的旺铺装修。

第一步：设置页面背景及主题色；

第二步：制作店招图并上传，店招图保存提交，命名 P4-1；

第三步：上传三张轮播 banner，轮播时间设置为“手动切换”，轮播图保存提交，命名 P4-2、P4-3、P4-4；

第四步：添加多语言快链，并且放在店铺合适位置；

第五步：添加产品模块，包括双排产品、橱窗产品、爆品专区、带类目产品等；

第六步：添加客服模块，把素材包的图片按照顺序上传，请填写客服姓名和账户名称；

第七步：预览店铺，并长截图保存提交，命名 P4-5。

项目 5：K1-23-5 店铺数据分析

数据分析是运营店铺必不可少的环节，店铺数据能够直观展示店

铺的推广效果，反映店铺的真实情况，做好数据分析有助于公司有的放矢的定制出运营推广策略。本公司 I-YUANYANG 店铺最近 7 天的订单量较上周降幅较大，试根据店铺数据分析订单量下降的原因，并提出改进措施。最近 7 天店铺数据如下表所示：

	曝光量	点击量	访问量	询盘量	成交量
我的店铺	50973	10344	12753	6670	1312
行业平均	33245	5877	6170	3301	702
同行优秀	61201	11246	12672	7878	1800

通过 excel 工具对以上数据进行处理，并完成表 1，并长截图保存提交，命名 P5-1。

表 1 店铺数据分析

将 excel 的数据运算结果截图插入下行单元格中，并对各项数据指标做出判断：				
数据指标	我的店铺	行业平均	同行优秀	分析判断
点击率				
询盘转化率				
成交率				
找出店铺存在的问题，分析影响因素，并提出改进措施：				

(2) 实施条件

①硬件：计算机，宽带网络

②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，Photo shop 图片处理软件，大洋阿里巴巴

国际站实训软件。

(3) 考核时量

本试题测试要求 150 分钟完成。

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的6S管理,遵守操作规程、操作纪律;沟通模拟中的用语礼貌,注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分	
工作任务 (95分)	店铺注册 (20分)	完成提交认证信息 5分	认证信息填完整和符合常识,通过后台审核	
		完成提交公司信息 10分	公司信息填写准确并且完整,通过后台审核	
		书写格式 5分	公司名和地址用英文或拼音描述,并且准确	
	商品图片处理 (15分)	10分	主图、附图数量满足上传要求(主图1张、附图5张),图片尺寸和分辨率设置正确,品牌logo使用规范;主图符合平台要求,附图能够多角度、多方面展示产品卖点。	
		5分	图文排版遵守排版基础原则,整洁、美观、能够突出产品信息。	
	产品上架 (25分)	25分	三个关键词,包含产品相关的核心关键词即认为正确,总计5分	
			标题明确,体现产品优点、特点、特性。标题长度100个字符左右。首字母大写。参考标题公式:营销词+属性/修饰词+关键词+类目词+核心关键词。计10分。	
			完成产品详情页制作,排版合理,没有明显拼写错误和语法错误,计10分。	
	旺铺装修 (15分)	15分	设置背景色并制作上传店招。	3分
			上传三张轮播banner,轮播时间设置为“手动切换”。	5分
添加产品模块,并放在店铺合适位置。			4分	
添加多语言快链,并且放在店铺合适位置。			1分	
添加客服模块,把素材包的图片按照顺序上传,请填写客服姓名和账户名称。			2分	
数据分析 (20分)	20分	正确算出各种正确的指数,每正确一个加0.5分	5分	
		根据数据结果找出存在问题	5分	
		根据存在问题提出合理解决方案	10分	
合计		100分		

试题评阅人签名_____

试题编号：1-24：跨境电商运营

(1) 任务描述

项目 1：K1-24-1 店铺注册

温州布兰妮尔鞋服有限公司是温州的一家从事 B2B 贸易的老牌公司，公司的地址是温州经济技术开发区明珠路 68 号，公司联系人是谢发，职务是总经理，电话，15388675531，该公司主营贸易产品是鞋帽、服装、箱包、家居装饰等，每年参加世界各地的相关的展览会，同时在阿里巴巴国际站经营了一个阿里巴巴国际站 BRITNEY SHOES 店铺，主营鞋帽，已经经营三年，是阿里巴巴国际站金品诚企会员。随着业务发展的需要，该公司决定用一个新的店铺，在阿里巴巴国际站进军服装类目，目前正在申请注册阿里巴巴国际站的普通会员店铺 BRITNEY CO，前期的资料和场地审核工作已经通过，阿里巴巴的招商经理已经把注册链接发到公司。你作为该公司的跨境电子商务运营，请完成公司以下相关的运营工作。

你作为该公司的外贸业务员，需要你完成接下来的阿里巴巴国际站店铺 BRITNEY CO 的注册工作。所需资料见附件，如附件资料未提供所需资料可根据常识编写，合理即可。

第一步：完成提交认证信息，并长截图保存提交，命名 P1-1；

第二步：完成提交公司信息，并长截图保存提交，命名 P1-2。

项目 2：K1-24-2 商品图片处理

BRITNEY CO 店铺最近需要上架一款新的产品，请制作产品主图、附图以及详情页主海报，具体产品见对应素材包。

第一步：完成商品主图和附图制作，并将图片保存为 jpg 格式提交，命名 P2-1、P2-2、P2-3、P2-4、P2-5、P2-6；

第二步：完成详情页主海报设计，并将图片保存为 jpg 格式提交，命名 P2-7。

项目 3: K1-24-3 产品上架

BRITNEY CO 店铺最近需要上架一款新的产品，请制作产品文案并发布产品，具体产品见对应素材包。

第一步：请为这款产品找三个关键词。

第二步：请为该产品制作一个优质的标题。

第三步：请通过大洋实训平台上架该产品，并完成详情页制作。

第四步：预览产品，并长截图保存提交，命名 P3-1。

项目 4: K1-24-4 旺铺装修

请根据 BRITNEY CO 店铺的产品定位，确定装修风格，对 BRITNEY CO 店铺进行初步的旺铺装修。

第一步：设置页面背景及主题色；

第二步：制作店招图并上传，店招图保存提交，命名 P4-1；

第三步：上传三张轮播 banner，轮播时间设置为“手动切换”，轮播图保存提交，命名 P4-2、P4-3、P4-4；

第四步：添加多语言快链，并且放在店铺合适位置；

第五步：添加产品模块，包括双排产品、橱窗产品、爆品专区、带类目产品等；

第六步：添加客服模块，把素材包的图片按照顺序上传，请填写客服姓名和账户名称；

第七步：预览店铺，并长截图保存提交，命名 P4-5。

项目 5: K1-24-5 店铺数据分析

数据分析是运营店铺必不可少的环节，店铺数据能够直观展示店铺的推广效果，反映店铺的真实情况，做好数据分析有助于公司有的

放矢的定制出运营推广策略。本公司 BRITNEY SHOES 店铺最近 7 天的订单量较上周降幅较大，试根据店铺数据分析订单量下降的原因，并提出改进措施。最近 7 天店铺数据如下表所示：

	曝光量	点击量	访问量	询盘量	成交量
我的店铺	44132	10992	13190	6093	1422
行业平均	30298	9031	10086	4803	908
同行优秀	52791	16772	18980	10088	1913

通过 excel 工具对以上数据进行处理，并完成表 1，并长截图保存提交，命名 P5-1。

表 1 店铺数据分析

将 excel 的数据运算结果截图插入下行单元格中，并对各项数据指标做出判断：				
数据指标	我的店铺	行业平均	同行优秀	分析判断
点击率				
询盘转化率				
成交率				
找出店铺存在的问题，分析影响因素，并提出改进措施：				

(2) 实施条件

①硬件：计算机，宽带网络

②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，Photo shop 图片处理软件，大洋阿里巴巴

国际站实训软件。

(3) 考核时量

本试题测试要求 150 分钟完成。

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准		得分
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的6S管理,遵守操作规程、操作纪律;沟通模拟中的用语礼貌,注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分		
工作任务 (95分)	店铺注册 (20分)	完成提交认证信息 5分	认证信息填写完整和符合常识,通过后台审核		
		完成提交公司信息 10分	公司信息填写准确并且完整,通过后台审核		
		书写格式 5分	公司名和地址用英文或拼音描述,并且准确		
	商品图片处理 (15分)	10分	主图、附图数量满足上传要求(主图1张、附图5张),图片尺寸和分辨率设置正确,品牌logo使用规范;主图符合平台要求,附图能够多角度、多方面展示产品卖点。		
		5分	图文排版遵守排版基础原则,整洁、美观、能够突出产品信息。		
	产品上架 (25分)	25分	三个关键词,包含产品相关的核心关键词即认为正确,总计5分		
			标题明确,体现产品优点、特点、特性。标题长度100个字符左右。首字母大写。参考标题公式:营销词+属性/修饰词+关键词+类目词+核心关键词。计10分。		
			完成产品详情页制作,排版合理,没有明显拼写错误和语法错误,计10分。		
	旺铺装修 (15分)	15分	设置背景色并制作上传店招。	3分	
			上传三张轮播banner,轮播时间设置为“手动切换”。	5分	
添加产品模块,并放在店铺合适位置。			4分		
添加多语言快链,并且放在店铺合适位置。			1分		
添加客服模块,把素材包的图片按照顺序上传,请填写客服姓名和账户名称。			2分		
数据分析 (20分)	20分	正确算出各种正确的指数,每正确一个加0.5分	5分		
		根据数据结果找出存在问题	5分		
		根据存在问题提出合理解决方案	10分		
合计		100分			

试题评阅人签名_____

试题编号：1-25：跨境电商运营

(1) 任务描述

项目 1：K1-25-1 店铺注册

温州华奕服饰有限公司是温州的一家从事 B2B 贸易的老牌公司，公司的地址是浙江省温州市乐清市乐清湾港区海洋经济产业科技孵化园 1 号楼，公司联系人是王林，职务是总经理，电话，15071709922，该公司主营贸易产品是鞋帽、服装、箱包、家居装饰等，每年参加世界各地的相关的展览会，同时在阿里巴巴国际站经营了一个阿里巴巴国际站 HUAYI SHOES 店铺，主营鞋帽，已经经营三年，是阿里巴巴国际站金品诚企会员。随着业务发展的需要，该公司决定用一个新的店铺，在阿里巴巴国际站进军服装相关类目，目前正在申请注册阿里巴巴国际站的普通会员店铺 HUAYI YUN，前期的资料和场地审核工作已经通过，阿里巴巴的招商经理已经把注册链接发到公司。你作为该公司的跨境电子商务运营，请完成公司以下相关的运营工作。

你作为该公司的外贸业务员，需要你完成接下来的阿里巴巴国际站店铺 HUAYI YUN 的注册工作。所需资料见附件，如附件资料未提供所需资料可根据常识编写，合理即可。

第一步：完成提交认证信息，并长截图保存提交，命名 P1-1；

第二步：完成提交公司信息，并长截图保存提交，命名 P1-2。

项目 2：K1-25-2 商品图片处理

HUAYI YUN 店铺最近需要上架一款新的产品，请制作产品主图、附图以及详情页主海报，具体产品见对应素材包。

第一步：完成商品主图和附图制作，并将图片保存为 jpg 格式提交，命名 P2-1、P2-2、P2-3、P2-4、P2-5、P2-6；

第二步：完成详情页主海报设计，并将图片保存为 jpg 格式提交，命名 P2-7。

项目 3：K1-25-3 产品上架

HUAYI YUN 店铺最近需要上架一款新的产品，请制作产品文案并发布产品，具体产品见对应素材包。

第一步：请为这款产品找三个关键词。

第二步：请为该产品制作一个优质的标题。

第三步：请通过大洋实训平台上架该产品，并完成详情页制作。

第四步：预览产品，并长截图保存提交，命名 P3-1。

项目 4：K1-25-4 旺铺装修

请根据 HUAYI YUN 店铺的产品定位，确定装修风格，对 HUAYI YUN 店铺进行初步的旺铺装修。

第一步：设置页面背景及主题色；

第二步：制作店招图并上传，店招图保存提交，命名 P4-1；

第三步：上传三张轮播 banner，轮播时间设置为“手动切换”，轮播图保存提交，命名 P4-2、P4-3、P4-4；

第四步：添加多语言快链，并且放在店铺合适位置；

第五步：添加产品模块，包括双排产品、橱窗产品、爆品专区、带类目产品等；

第六步：添加客服模块，把素材包的图片按照顺序上传，请填写客服姓名和账户名称；

第七步：预览店铺，并长截图保存提交，命名 P4-5。

项目 5：K1-25-5 店铺数据分析

数据分析是运营店铺必不可少的环节，店铺数据能够直观展示店

铺的推广效果，反映店铺的真实情况，做好数据分析有助于公司有的放矢的定制出运营推广策略。本公司 HUAYI SHOES 店铺最近 7 天的订单量较上周降幅较大，试根据店铺数据分析订单量下降的原因，并提出改进措施。最近 7 天店铺数据如下表所示：

	曝光量	点击量	访问量	询盘量	成交量
我的店铺	10989	5671	7562	3590	920
行业平均	8399	3392	4531	2301	455
同行优秀	11092	4873	7560	5799	1221

通过 excel 工具对以上数据进行处理，并完成表 1，并长截图保存提交，命名 P5-1。

表 1 店铺数据分析

将 excel 的数据运算结果截图插入下行单元格中，并对各项数据指标做出判断：				
数据指标	我的店铺	行业平均	同行优秀	分析判断
点击率				
询盘转化率				
成交率				
找出店铺存在的问题，分析影响因素，并提出改进措施：				

(2) 实施条件

①硬件：计算机，宽带网络

②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，Photo shop 图片处理软件，大洋阿里巴巴

国际站实训软件。

(3) 考核时量

本试题测试要求 150 分钟完成。

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准		得分
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的6S管理,遵守操作规程、操作纪律;沟通模拟中的用语礼貌,注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分		
工作任务 (95分)	店铺注册 (20分)	完成提交认证信息 5分	认证信息填写完整和符合常识,通过后台审核		
		完成提交公司信息 10分	公司信息填写准确并且完整,通过后台审核		
		书写格式 5分	公司名和地址用英文或拼音描述,并且准确		
	商品图片处理 (15分)	10分	主图、附图数量满足上传要求(主图1张、附图5张),图片尺寸和分辨率设置正确,品牌logo使用规范;主图符合平台要求,附图能够多角度、多方面展示产品卖点。		
		5分	图文排版遵守排版基础原则,整洁、美观、能够突出产品信息。		
	产品上架 (25分)	25分	三个关键词,包含产品相关的核心关键词即认为正确,总计5分		
			标题明确,体现产品优点、特点、特性。标题长度100个字符左右。首字母大写。参考标题公式:营销词+属性/修饰词+关键词+类目词+核心关键词。计10分。		
			完成产品详情页制作,排版合理,没有明显拼写错误和语法错误,计10分。		
	旺铺装修 (15分)	15分	设置背景色并制作上传店招。	3分	
			上传三张轮播banner,轮播时间设置为“手动切换”。	5分	
添加产品模块,并放在店铺合适位置。			4分		
添加多语言快链,并且放在店铺合适位置。			1分		
添加客服模块,把素材包的图片按照顺序上传,请填写客服姓名和账户名称。			2分		
数据分析 (20分)	20分	正确算出各种正确的指数,每正确一个加0.5分	5分		
		根据数据结果找出存在问题	5分		
		根据存在问题提出合理解决方案	10分		
合计		100分			

试题评阅人签名_____

试题编号：1-26：跨境电商运营

(1) 任务描述

项目 1：K1-26-1 店铺注册

深圳市逻辑特贸易公司是深圳的一家从事 B2B 贸易的老牌公司，公司的地址是深圳市宝安区翻身街道 26 号汇明大厦 26 楼 609 号，公司联系人是姜梦，职务是总经理，电话，13056695236，该公司主营贸易产品是服装和电子产品以及 3C 电子配件，每年参加世界各地的相关的展览会，同时在阿里巴巴国际站经营了一个阿里巴巴国际站 LUOJITE 店铺，主营服装，已经经营六年，是阿里巴巴国际站金品诚企会员。随着业务发展的需要，该公司决定用一个新的店铺，在阿里巴巴国际站进军 3C 类目中的头戴式游戏耳机，目前正在申请注册阿里巴巴国际站的普通会员店铺 LJITE，前期的资料和场地审核工作已经通过，阿里巴巴的招商经理已经把注册链接发到公司。你作为该公司的跨境电子商务运营，请完成公司以下相关的运营工作。

你作为该公司的外贸业务员，需要你完成接下来的阿里巴巴国际站店铺 LJITE 的注册工作。所需资料见附件，如附件资料未提供所需资料可根据常识编写，合理即可。

第一步：完成提交认证信息，并长截图保存提交，命名 P1-1；

第二步：完成提交公司信息，并长截图保存提交，命名 P1-2。

项目 2：K1-26-2 商品图片处理

LJITE 店铺最近需要上架一款新的产品，请制作产品主图、附图以及详情页主海报，具体产品见对应素材包。

第一步：完成商品主图和附图制作，并将图片保存为 jpg 格式提交，命名 P2-1、P2-2、P2-3、P2-4、P2-5、P2-6；

第二步：完成详情页主海报设计，并将图片保存为 jpg 格式提交，命名 P2-7。

项目 3：K1-26-3 产品上架

LJITE 店铺最近需要上架一款新的产品，请制作产品文案并发布产品，具体产品见对应素材包。

第一步：请为这款产品找三个关键词。

第二步：请为该产品制作一个优质的标题。

第三步：请通过大洋实训平台上架该产品，并完成详情页制作。

第四步：预览产品，并长截图保存提交，命名 P3-1。

项目 4：K1-26-4 旺铺装修

请根据 LJITE 店铺的产品定位，确定装修风格，对 LJITE 店铺进行初步的旺铺装修。

第一步：设置页面背景及主题色；

第二步：制作店招图并上传，店招图保存提交，命名 P4-1；

第三步：上传三张轮播 banner，轮播时间设置为“手动切换”，轮播图保存提交，命名 P4-2、P4-3、P4-4；

第四步：添加多语言快链，并且放在店铺合适位置；

第五步：添加产品模块，包括双排产品、橱窗产品、爆品专区、带类目产品等；

第六步：添加客服模块，把素材包的图片按照顺序上传，请填写客服姓名和账户名称；

第七步：预览店铺，并长截图保存提交，命名 P4-5。

项目 5：K1-26-5 店铺数据分析

数据分析是运营店铺必不可少的环节，店铺数据能够直观展示店

铺的推广效果，反映店铺的真实情况，做好数据分析有助于公司有的放矢的定制出运营推广策略。本公司 LUOJITE 店铺最近 7 天的订单量较上周降幅较大，试根据店铺数据分析订单量下降的原因，并提出改进措施。最近 7 天店铺数据如下表所示：

	曝光量	点击量	访问量	询盘量	成交量
我的店铺	121798	1224	3331	199	25
行业平均	207292	1962	1150	53	12
同行优秀	218586	2098	5470	278	65

通过 excel 工具对以上数据进行处理，并完成表 1，并长截图保存提交，命名 P5-1。

表 1 店铺数据分析

将 excel 的数据运算结果截图插入下行单元格中，并对各项数据指标做出判断：				
数据指标	我的店铺	行业平均	同行优秀	分析判断
点击率				
询盘转化率				
成交率				
找出店铺存在的问题，分析影响因素，并提出改进措施：				

(2) 实施条件

①硬件：计算机，宽带网络

②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，Photo shop 图片处理软件，大洋阿里巴巴

国际站实训软件。

(3) 考核时量

本试题测试要求 150 分钟完成。

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准		得分
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的6S管理,遵守操作规程、操作纪律;沟通模拟中的用语礼貌,注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分		
工作任务 (95分)	店铺注册 (20分)	完成提交认证信息 5分	认证信息填写完整和符合常识,通过后台审核		
		完成提交公司信息 10分	公司信息填写准确并且完整,通过后台审核		
		书写格式 5分	公司名和地址用英文或拼音描述,并且准确		
	商品图片处理 (15分)	10分	主图、附图数量满足上传要求(主图1张、附图5张),图片尺寸和分辨率设置正确,品牌logo使用规范;主图符合平台要求,附图能够多角度、多方面展示产品卖点。		
		5分	图文排版遵守排版基础原则,整洁、美观、能够突出产品信息。		
	产品上架 (25分)	25分	三个关键词,包含产品相关的核心关键词即认为正确,总计5分		
			标题明确,体现产品优点、特点、特性。标题长度100个字符左右。首字母大写。参考标题公式:营销词+属性/修饰词+关键词+类目词+核心关键词。计10分。		
			完成产品详情页制作,排版合理,没有明显拼写错误和语法错误,计10分。		
	旺铺装修 (15分)	15分	设置背景色并制作上传店招。	3分	
			上传三张轮播banner,轮播时间设置为“手动切换”。	5分	
添加产品模块,并放在店铺合适位置。			4分		
添加多语言快链,并且放在店铺合适位置。			1分		
添加客服模块,把素材包的图片按照顺序上传,请填写客服姓名和账户名称。			2分		
数据分析 (20分)	20分	正确算出各种正确的指数,每正确一个加0.5分	5分		
		根据数据结果找出存在问题	5分		
		根据存在问题提出合理解决方案	10分		
合计		100分			

试题评阅人签名_____

试题编号：1-27：跨境电商运营

(1) 任务描述

项目 1：K1-27-1 店铺注册

深圳市唯福诺贸易有限公司是深圳的一家从事 B2B 贸易的老牌公司，公司的地址是深圳市宝安区翻身街道 28 号天汇大厦 56 楼 19 号，公司联系人是蒋晓君，职务是总经理，该公司主营贸易产品是服装和电子产品以及 3C 电子配件，每年参加世界各地的相关的展览会，同时在阿里巴巴国际站经营了一个阿里巴巴国际站 WEIFULUO 店铺，主营服装，已经经营六年，是阿里巴巴国际站金品诚企会员。随着业务发展的需要，该公司决定用一个新的店铺，在阿里巴巴国际站进军 3C 类目中的头戴式游戏耳机，目前正在申请注册阿里巴巴国际站的普通会员店铺 WFLUO，前期的资料和场地审核工作已经通过，阿里巴巴的招商经理已经把注册链接发到公司。你作为该公司的跨境电子商务运营，请完成公司以下相关的运营工作。

你作为该公司的外贸业务员，需要你完成接下来的阿里巴巴国际站店铺 JOY WFLUO 的注册工作。所需资料见附件，如附件资料未提供所需资料可根据常识编写，合理即可。

第一步：完成提交认证信息，并长截图保存提交，命名 P1-1；

第二步：完成提交公司信息，并长截图保存提交，命名 P1-2。

项目 2：K1-27-2 商品图片处理

WFLUO 店铺最近需要上架一款新的产品，请制作产品主图、附图以及详情页主海报，具体产品见对应素材包。

第一步：完成商品主图和附图制作，并将图片保存为 jpg 格式提交，命名 P2-1、P2-2、P2-3、P2-4、P2-5、P2-6；

第二步：完成详情页主海报设计，并将图片保存为 jpg 格式提交，命名 P2-7。

项目 3：K1-27-3 产品上架

WFLUO 店铺最近需要上架一款新的产品，请制作产品文案并发布产品，具体产品见对应素材包。

第一步：请为这款产品找三个关键词。

第二步：请为该产品制作一个优质的标题。

第三步：请通过大洋实训平台上架该产品，并完成详情页制作。

第四步：预览产品，并长截图保存提交，命名 P3-1。

项目 4：K1-27-4 旺铺装修

请根据 WFLUO 店铺的产品定位，确定装修风格，对 WFLUO 店铺进行初步的旺铺装修。

第一步：设置页面背景及主题色；

第二步：制作店招图并上传，店招图保存提交，命名 P4-1；

第三步：上传三张轮播 banner，轮播时间设置为“手动切换”，轮播图保存提交，命名 P4-2、P4-3、P4-4；

第四步：添加多语言快链，并且放在店铺合适位置；

第五步：添加产品模块，包括双排产品、橱窗产品、爆品专区、带类目产品等；

第六步：添加客服模块，把素材包的图片按照顺序上传，请填写客服姓名和账户名称；

第七步：预览店铺，并长截图保存提交，命名 P4-5。

项目 5：K1-27-5 店铺数据分析

数据分析是运营店铺必不可少的环节，店铺数据能够直观展示店

铺的推广效果，反映店铺的真实情况，做好数据分析有助于公司有的放矢的定制出运营推广策略。本公司 WEIFULUO 店铺最近 7 天的订单量较上周降幅较大，试根据店铺数据分析订单量下降的原因，并提出改进措施。最近 7 天店铺数据如下表所示：

	曝光量	点击量	访客量	询盘量	成交量
我的店铺	221798	924	3321	199	53
行业平均	207292	1962	1130	156	42
同行优秀	218589	2078	5460	278	65

通过 excel 工具对以上数据进行处理，并完成表 1，并长截图保存提交，命名 P5-1。

表 1 店铺数据分析

将 excel 的数据运算结果截图插入下行单元格中，并对各项数据指标做出判断：				
数据指标	我的店铺	行业平均	同行优秀	分析判断
点击率				
询盘转化率				
成交率				
找出店铺存在的问题，分析影响因素，并提出改进措施：				

(2) 实施条件

①硬件：计算机，宽带网络

②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，Photo shop 图片处理软件，大洋阿里巴巴

国际站实训软件。

(3) 考核时量

本试题测试要求 150 分钟完成。

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的6S管理,遵守操作规程、操作纪律;沟通模拟中的用语礼貌,注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分	
工作任务 (95分)	店铺注册 (20分)	完成提交认证信息 5分	认证信息填写完整和符合常识,通过后台审核	
		完成提交公司信息 10分	公司信息填写准确并且完整,通过后台审核	
		书写格式 5分	公司名和地址用英文或拼音描述,并且准确	
	商品图片处理 (15分)	10分	主图、附图数量满足上传要求(主图1张、附图5张),图片尺寸和分辨率设置正确,品牌logo使用规范;主图符合平台要求,附图能够多角度、多方面展示产品卖点。	
		5分	图文排版遵守排版基础原则,整洁、美观、能够突出产品信息。	
	产品上架 (25分)	25分	三个关键词,包含产品相关的核心关键词即认为正确,总计5分	
			标题明确,体现产品优点、特点、特性。标题长度100个字符左右。首字母大写。参考标题公式:营销词+属性/修饰词+关键词+类目词+核心关键词。计10分。	
			完成产品详情页制作,排版合理,没有明显拼写错误和语法错误,计10分。	
	旺铺装修 (15分)	15分	设置背景色并制作上传店招。	3分
			上传三张轮播banner,轮播时间设置为“手动切换”。	5分
添加产品模块,并放在店铺合适位置。			4分	
添加多语言快链,并且放在店铺合适位置。			1分	
添加客服模块,把素材包的图片按照顺序上传,请填写客服姓名和账户名称。			2分	
数据分析 (20分)	20分	正确算出各种正确的指数,每正确一个加0.5分	5分	
		根据数据结果找出存在问题	5分	
		根据存在问题提出合理解决方案	10分	
合计		100分		

试题评阅人签名_____

试题编号：1-28：跨境电商运营

(1) 任务描述

项目 1：K1-28-1 店铺注册

深圳市通诺贸易有限公司是深圳的一家从事 B2B 贸易的老牌公司，公司的地址是深圳市宝安区翻身街道 28 号天汇大厦 46 楼 12 号，公司联系人是蒋爱国，职务是总经理，该公司主营贸易产品是服装和电子产品以及 3C 电子配件，每年参加世界各地的相关的展览会，同时在阿里巴巴国际站经营了一个阿里巴巴国际站 TONGLUO 店铺，主营服装，已经经营六年，是阿里巴巴国际站金品诚企会员。随着业务发展的需要，该公司决定用一个新的店铺，在阿里巴巴国际站进军 3C 类目中的头戴式游戏耳机，目前正在申请注册阿里巴巴国际站的普通会员店铺 TLUO，前期的资料和场地审核工作已经通过，阿里巴巴的招商经理已经把注册链接发到公司。你作为该公司的跨境电子商务运营，请完成公司以下相关的运营工作。

你作为该公司的外贸业务员，需要你完成接下来的阿里巴巴国际站店铺 TLUO 的注册工作。所需资料见附件，如附件资料未提供所需资料可根据常识编写，合理即可。

第一步：完成提交认证信息，并长截图保存提交，命名 P1-1；

第二步：完成提交公司信息，并长截图保存提交，命名 P1-2。

项目 2：K1-28-2 商品图片处理

TLUO 店铺最近需要上架一款新的产品，请制作产品主图、附图以及详情页主海报，具体产品见对应素材包。

第一步：完成商品主图和附图制作，并将图片保存为 jpg 格式提交，命名 P2-1、P2-2、P2-3、P2-4、P2-5、P2-6；

第二步：完成详情页主海报设计，并将图片保存为 jpg 格式提交，命名 P2-7。

项目 3：K1-28-3 产品上架

TLUO 店铺最近需要上架一款新的产品，请制作产品文案并发布产品，具体产品见对应素材包。

第一步：请为这款产品找三个关键词。

第二步：请为该产品制作一个优质的标题。

第三步：请通过大洋实训平台上架该产品，并完成详情页制作。

第四步：预览产品，并长截图保存提交，命名 P3-1。

项目 4：K1-28-4 旺铺装修

请根据 TLUO 店铺的产品定位，确定装修风格，对 TLUO 店铺进行初步的旺铺装修。

第一步：设置页面背景及主题色；

第二步：制作店招图并上传，店招图保存提交，命名 P4-1；

第三步：上传三张轮播 banner，轮播时间设置为“手动切换”，轮播图保存提交，命名 P4-2、P4-3、P4-4；

第四步：添加多语言快链，并且放在店铺合适位置；

第五步：添加产品模块，包括双排产品、橱窗产品、爆品专区、带类目产品等；

第六步：添加客服模块，把素材包的图片按照顺序上传，请填写客服姓名和账户名称；

第七步：预览店铺，并长截图保存提交，命名 P4-5。

项目 5：K1-28-5 店铺数据分析

数据分析是运营店铺必不可少的环节，店铺数据能够直观展示店

铺的推广效果，反映店铺的真实情况，做好数据分析有助于公司有的放矢的定制出运营推广策略。本公司 TONGLUO 店铺最近 7 天的订单量较上周降幅较大，试根据店铺数据分析订单量下降的原因，并提出改进措施。最近 7 天店铺数据如下表所示：

	曝光量	点击量	访问量	询盘量	成交量
我的店铺	221798	1824	3351	96	13
行业平均	207292	1962	3550	199	60
同行优秀	238589	2078	3870	278	65

通过 excel 工具对以上数据进行处理，并完成表 1，并长截图保存提交，命名 P5-1。

表 1 店铺数据分析

将 excel 的数据运算结果截图插入下行单元格中，并对各项数据指标做出判断：				
数据指标	我的店铺	行业平均	同行优秀	分析判断
点击率				
询盘转化率				
成交率				
找出店铺存在的问题，分析影响因素，并提出改进措施：				

(2) 实施条件

①硬件：计算机，宽带网络

②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，Photo shop 图片处理软件，大洋阿里巴巴

国际站实训软件。

(3) 考核时量

本试题测试要求 150 分钟完成。

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的6S管理,遵守操作规程、操作纪律;沟通模拟中的用语礼貌,注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分	
工作任务 (95分)	店铺注册 (20分)	完成提交认证信息 5分	认证信息填完整和符合常识,通过后台审核	
		完成提交公司信息 10分	公司信息填写准确并且完整,通过后台审核	
		书写格式 5分	公司名和地址用英文或拼音描述,并且准确	
	商品图片处理 (15分)	10分	主图、附图数量满足上传要求(主图1张、附图5张),图片尺寸和分辨率设置正确,品牌logo使用规范;主图符合平台要求,附图能够多角度、多方面展示产品卖点。	
		5分	图文排版遵守排版基础原则,整洁、美观、能够突出产品信息。	
	产品上架 (25分)	25分	三个关键词,包含产品相关的核心关键词即认为正确,总计5分	
			标题明确,体现产品优点、特点、特性。标题长度100个字符左右。首字母大写。参考标题公式:营销词+属性/修饰词+关键词+类目词+核心关键词。计10分。	
			完成产品详情页制作,排版合理,没有明显拼写错误和语法错误,计10分。	
	旺铺装修 (15分)	15分	设置背景色并制作上传店招。	3分
			上传三张轮播banner,轮播时间设置为“手动切换”。	5分
添加产品模块,并放在店铺合适位置。			4分	
添加多语言快链,并且放在店铺合适位置。			1分	
添加客服模块,把素材包的图片按照顺序上传,请填写客服姓名和账户名称。			2分	
数据分析 (20分)	20分	正确算出各种正确的指数,每正确一个加0.5分	5分	
		根据数据结果找出存在问题	5分	
		根据存在问题提出合理解决方案	10分	
合计		100分		

试题评阅人签名_____

试题编号：1-29：跨境电商运营

(1) 任务描述

项目 1：K1-29-1 店铺注册

深圳市窝窝头贸易有限公司是深圳的一家从事 B2B 贸易的老牌公司，公司的地址是深圳市宝安区西乡街道 356 号御城大厦 17 楼 8 号，公司联系人是蒋和平，职务是总经理，该公司主营贸易产品是服装和电子产品以及 3C 电子配件，每年参加世界各地的相关的展览会，同时在阿里巴巴国际站经营了一个阿里巴巴国际站 WWTOR 店铺，主营服装，已经经营六年，是阿里巴巴国际站金品诚企会员。随着业务发展的需要，该公司决定用一个新的店铺，在阿里巴巴国际站进军 3C 类目中的头戴式游戏耳机，目前正在申请注册阿里巴巴国际站的普通会员店铺 WOWOTOU，前期的资料和场地审核工作已经通过，阿里巴巴的招商经理已经把注册链接发到公司。你作为该公司的跨境电子商务运营，请完成公司以下相关的运营工作。

你作为该公司的外贸业务员，需要你完成接下来的阿里巴巴国际站店铺 WOWOTOU 的注册工作。所需资料见附件，如附件资料未提供所需资料可根据常识编写，合理即可。

第一步：完成提交认证信息，并长截图保存提交，命名 P1-1；

第二步：完成提交公司信息，并长截图保存提交，命名 P1-2。

项目 2：K1-29-2 商品图片处理

WOWOTOU 店铺最近需要上架一款新的产品，请制作产品主图、附图以及详情页主海报，具体产品见对应素材包。

第一步：完成商品主图和附图制作，并将图片保存为 jpg 格式提交，命名 P2-1、P2-2、P2-3、P2-4、P2-5、P2-6；

第二步：完成详情页主海报设计，并将图片保存为 jpg 格式提交，命名 P2-7。

项目 3：K1-29-3 产品上架

WOWOTOU 店铺最近需要上架一款新的产品，请制作产品文案并发布产品，具体产品见对应素材包。

第一步：请为这款产品找三个关键词。

第二步：请为该产品制作一个优质的标题。

第三步：请通过大洋实训平台上架该产品，并完成详情页制作。

第四步：预览产品，并长截图保存提交，命名 P3-1。

项目 4：K1-29-4 旺铺装修

请根据 WOWOTOU 店铺的产品定位，确定装修风格，对 WOWOTOU 店铺进行初步的旺铺装修。

第一步：设置页面背景及主题色；

第二步：制作店招图并上传，店招图保存提交，命名 P4-1；

第三步：上传三张轮播 banner，轮播时间设置为“手动切换”，轮播图保存提交，命名 P4-2、P4-3、P4-4；

第四步：添加多语言快链，并且放在店铺合适位置；

第五步：添加产品模块，包括双排产品、橱窗产品、爆品专区、带类目产品等；

第六步：添加客服模块，把素材包的图片按照顺序上传，请填写客服姓名和账户名称；

第七步：预览店铺，并长截图保存提交，命名 P4-5。

项目 5：K1-29-5 店铺数据分析

数据分析是运营店铺必不可少的环节，店铺数据能够直观展示店

铺的推广效果，反映店铺的真实情况，做好数据分析有助于公司有的放矢的定制出运营推广策略。本公司 WWTOR 店铺最近 7 天的订单量较上周降幅较大，试根据店铺数据分析订单量下降的原因，并提出改进措施。最近 7 天店铺数据如下表所示：

	曝光量	点击量	访问量	询盘量	成交量
我的店铺	221798	1824	1351	91	23
行业平均	217292	1932	3550	197	64
同行优秀	238569	2078	3670	268	66

通过 excel 工具对以上数据进行处理，并完成表 1，并长截图保存提交，命名 P5-1。

表 1 店铺数据分析

将 excel 的数据运算结果截图插入下行单元格中，并对各项数据指标做出判断：				
数据指标	我的店铺	行业平均	同行优秀	分析判断
点击率				
询盘转化率				
成交率				
找出店铺存在的问题，分析影响因素，并提出改进措施：				

(2) 实施条件

①硬件：计算机，宽带网络

②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，Photo shop 图片处理软件，大洋阿里巴巴

国际站实训软件。

(3) 考核时量

本试题测试要求 150 分钟完成。

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准		得分
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的6S管理,遵守操作规程、操作纪律;沟通模拟中的用语礼貌,注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分		
工作任务 (95分)	店铺注册 (20分)	完成提交认证信息 5分	认证信息填完整和符合常识,通过后台审核		
		完成提交公司信息 10分	公司信息填写准确并且完整,通过后台审核		
		书写格式 5分	公司名和地址用英文或拼音描述,并且准确		
	商品图片处理 (15分)	10分	主图、附图数量满足上传要求(主图1张、附图5张),图片尺寸和分辨率设置正确,品牌logo使用规范;主图符合平台要求,附图能够多角度、多方面展示产品卖点。		
		5分	图文排版遵守排版基础原则,整洁、美观、能够突出产品信息。		
	产品上架 (25分)	25分	三个关键词,包含产品相关的核心关键词即认为正确,总计5分		
			标题明确,体现产品优点、特点、特性。标题长度100个字符左右。首字母大写。参考标题公式:营销词+属性/修饰词+关键词+类目词+核心关键词。计10分。		
			完成产品详情页制作,排版合理,没有明显拼写错误和语法错误,计10分。		
	旺铺装修 (15分)	15分	设置背景色并制作上传店招。	3分	
			上传三张轮播banner,轮播时间设置为“手动切换”。	5分	
添加产品模块,并放在店铺合适位置。			4分		
添加多语言快链,并且放在店铺合适位置。			1分		
添加客服模块,把素材包的图片按照顺序上传,请填写客服姓名和账户名称。			2分		
数据分析 (20分)	20分	正确算出各种正确的指数,每正确一个加0.5分	5分		
		根据数据结果找出存在问题	5分		
		根据存在问题提出合理解决方案	10分		
合计		100分			

试题评阅人签名_____

试题编号：1-30：跨境电商运营

(1) 任务描述

项目 1：K1-30-1 店铺注册

深圳市成梦贸易有限公司是深圳的一家从事 B2B 贸易的老牌公司，公司的地址是深圳市南山区桃园路 2 号星河大厦 56 楼 101 号，公司联系人是易历，职务是总经理，该公司主营贸易产品是服装和电子产品以及 3C 电子配件，每年参加世界各地的相关的展览会，同时在阿里巴巴国际站经营了一个阿里巴巴国际 TODREAM 店铺，主营服装，已经经营六年，是阿里巴巴国际站金品诚企会员。随着业务发展的需要，该公司决定用一个新的店铺，在阿里巴巴国际站进军 3C 类目中的头戴式游戏耳机，目前正在申请注册阿里巴巴国际站的普通会员店铺 CHENGMENG，前期的资料和场地审核工作已经通过，阿里巴巴的招商经理已经把注册链接发到公司。你作为该公司的跨境电子商务运营，请完成公司以下相关的运营工作。

你作为该公司的外贸业务员，需要你完成接下来的阿里巴巴国际站店铺 CHENGMENG 的注册工作。所需资料见附件，如附件资料未提供所需资料可根据常识编写，合理即可。

第一步：完成提交认证信息，并长截图保存提交，命名 P1-1；

第二步：完成提交公司信息，并长截图保存提交，命名 P1-2。

项目 2：K1-30-2 商品图片处理

CHENGMENG 店铺最近需要上架一款新的产品，请制作产品主图、附图以及详情页主海报，具体产品见对应素材包。

第一步：完成商品主图和附图制作，并将图片保存为 jpg 格式提交，命名 P2-1、P2-2、P2-3、P2-4、P2-5、P2-6；

第二步：完成详情页主海报设计，并将图片保存为 jpg 格式提交，命名 P2-7。

项目 3：K1-30-3 产品上架

CHENGMENG 店铺最近需要上架一款新的产品，请制作产品文案并发布产品，具体产品见对应素材包。

第一步：请为这款产品找三个关键词。

第二步：请为该产品制作一个优质的标题。

第三步：请通过大洋实训平台上架该产品，并完成详情页制作。

第四步：预览产品，并长截图保存提交，命名 P3-1。

项目 4：K1-30-4 旺铺装修

请根据 CHENGMENG 店铺的产品定位，确定装修风格，对 CHENGMENG 店铺进行初步的旺铺装修。

第一步：设置页面背景及主题色；

第二步：制作店招图并上传，店招图保存提交，命名 P4-1；

第三步：上传三张轮播 banner，轮播时间设置为“手动切换”，轮播图保存提交，命名 P4-2、P4-3、P4-4；

第四步：添加多语言快链，并且放在店铺合适位置；

第五步：添加产品模块，包括双排产品、橱窗产品、爆品专区、带类目产品等；

第六步：添加客服模块，把素材包的图片按照顺序上传，请填写客服姓名和账户名称；

第七步：预览店铺，并长截图保存提交，命名 P4-5。

项目 5：K1-30-5 店铺数据分析

数据分析是运营店铺必不可少的环节，店铺数据能够直观展示店

铺的推广效果，反映店铺的真实情况，做好数据分析有助于公司有的放矢的定制出运营推广策略。本公司 TODREAM 店铺最近 7 天的订单量较上周降幅较大，试根据店铺数据分析订单量下降的原因，并提出改进措施。最近 7 天店铺数据如下表所示：

	曝光量	点击量	访问量	询盘量	成交量
我的店铺	221698	924	1351	31	10
行业平均	218192	1832	3550	197	64
同行优秀	237969	1978	3670	268	66

通过 excel 工具对以上数据进行处理，并完成表 1，并长截图保存提交，命名 P5-1。

表 1 店铺数据分析

将 excel 的数据运算结果截图插入下行单元格中，并对各项数据指标做出判断：				
数据指标	我的店铺	行业平均	同行优秀	分析判断
点击率				
询盘转化率				
成交率				
找出店铺存在的问题，分析影响因素，并提出改进措施：				

(2) 实施条件

①硬件：计算机，宽带网络

②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，Photo shop 图片处理软件，大洋阿里巴巴

国际站实训软件。

(3) 考核时量

本试题测试要求 150 分钟完成。

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准		得分
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的6S管理,遵守操作规程、操作纪律;沟通模拟中的用语礼貌,注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分		
工作任务 (95分)	店铺注册 (20分)	完成提交认证信息 5分	认证信息填写完整和符合常识,通过后台审核		
		完成提交公司信息 10分	公司信息填写准确并且完整,通过后台审核		
		书写格式 5分	公司名和地址用英文或拼音描述,并且准确		
	商品图片处理 (15分)	10分	主图、附图数量满足上传要求(主图1张、附图5张),图片尺寸和分辨率设置正确,品牌logo使用规范;主图符合平台要求,附图能够多角度、多方面展示产品卖点。		
		5分	图文排版遵守排版基础原则,整洁、美观、能够突出产品信息。		
	产品上架 (25分)	25分	三个关键词,包含产品相关的核心关键词即认为正确,总计5分		
			标题明确,体现产品优点、特点、特性。标题长度100个字符左右。首字母大写。参考标题公式:营销词+属性/修饰词+关键词+类目词+核心关键词。计10分。		
			完成产品详情页制作,排版合理,没有明显拼写错误和语法错误,计10分。		
	旺铺装修 (15分)	15分	设置背景色并制作上传店招。	3分	
			上传三张轮播banner,轮播时间设置为“手动切换”。	5分	
添加产品模块,并放在店铺合适位置。			4分		
添加多语言快链,并且放在店铺合适位置。			1分		
添加客服模块,把素材包的图片按照顺序上传,请填写客服姓名和账户名称。			2分		
数据分析 (20分)	20分	正确算出各种正确的指数,每正确一个加0.5分	5分		
		根据数据结果找出存在问题	5分		
		根据存在问题提出合理解决方案	10分		
合计		100分			

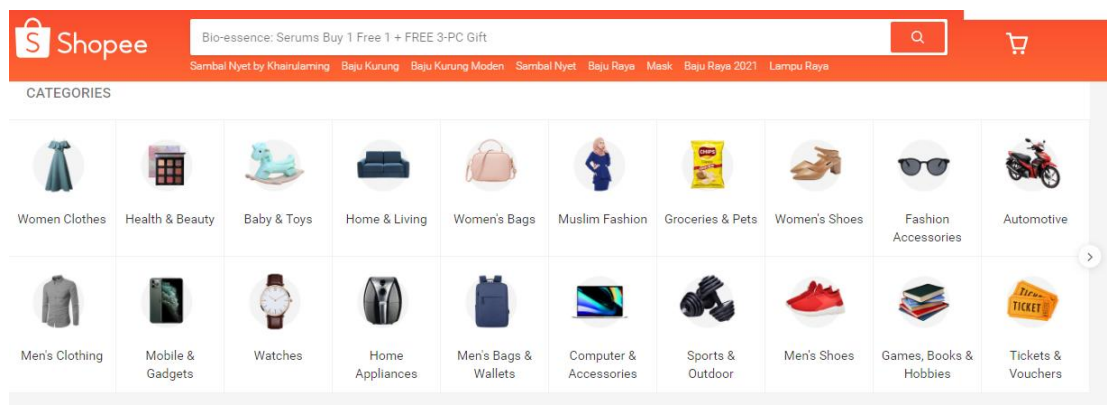
试题评阅人签名_____

模块二 跨境电商选品模块

试题编号：2-1：跨境电商选品

任务描述：

假设你所在的公司超然铭品有限责任公司刚成立三年，已成立自身品牌“超然铭品”，旗下集结了不少手工艺人和手工爱好者，主营业务为纯手工制作时尚箱包、时尚饰品等，一般面向的是爱好时尚的青年群体，对价格敏感度不高。近期，公司上层做出进军东南亚国际市场的决策，选择跨境电商平台 Shopee 进行运营。同时，公司准备选择“Women’s Bags (女包)”或“Fashion Accessories (时尚饰品)”两个类目其中之一进行运营。现在公司将 Shopee 账号分配给你，并任命你为跨境电商国际市场选品专员。

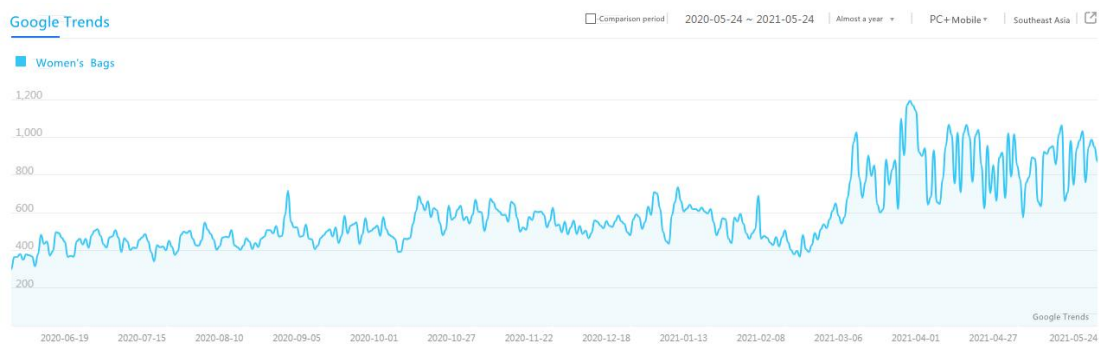


项目 1：K2-1-1 产品开发数据化分析

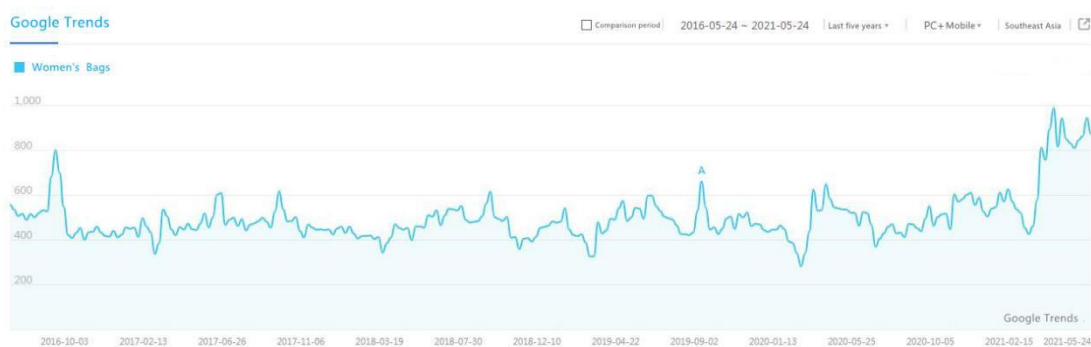
① 产品市场数据分析

作为跨境电商产品专员，假定你选择 Google Trends 对“Women’s Bags (女包)”和“Fashion Accessories (时尚饰品)”，这两类关键词的搜索频次和流量等进行分析，其中，关于“Women’s Bags (女包)”的短期和长期市场表现曲线如图 (1) 和图 (2) 所示；“Fashion Accessories (时尚饰品)”的短期

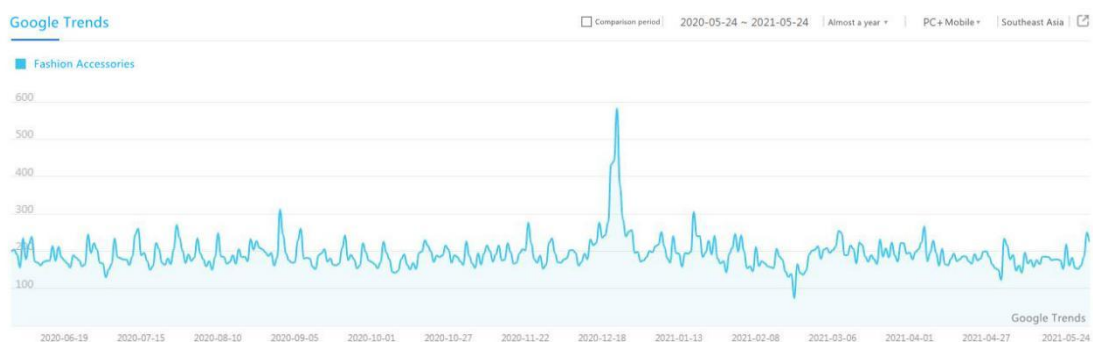
和长期市场表现曲线如图（3）和图（4）所示。请以此判定出四种市场表现曲线分别属于哪种类型的市场表现曲线，请根据你的专业知识判断哪一款产品具备进行开发的潜力，并详细说明理由，填在表 1 中。



图（1）



图（2）



图（3）



图（4）

表 1 产品开发潜力判断

<p>Q1: 市场表现曲线一般分为“流行型”，“趋势性”，“稳定型”，“增长型”，“衰退型”，“周期性流行型”六种，请分别判断图（1）、图（2）、图（3）、图（4）属于哪种市场趋势曲线，并简要说明判断依据（判断依据字数控制在 30 字以内）。</p>			
图（1）	图（2）	图（3）	图（4）
1 类型判断： _____	3 类型判断： _____	5 类型判断： _____	7 类型判断： _____
2 判断依据： _____	4 判断依据： _____	6 判断依据： _____	8 判断依据： _____
<p>Q2: 请根据以上判断，初步判断企业应选择哪一类产品进行后续开发运营，并进行简析（150 字以内）。</p>			

②平台产品数据分析

通过调研和数据整理，得出“Women’s Bags（女包）”和“Fashion Accessories（时尚饰品）”两个类目在 Shopee 的热销前 100 的产品数据，具体数据见资料包 2-1。请根据数据，判断出这两个类目是否存在品牌垄断或销量断层的情况，并简要概述原因，完成下表。

表 2 产品开发潜力判断

Women' s Bags (女包)	Q1: 是否存在品牌垄断情况, 简要说明原因:
	A1:
	Q2: 是否存在销量断层情况, 简要说明原因:
	A2:
Fashion Accessories (时尚饰品)	Q3: 是否存在销量品牌垄断, 简要说明原因:
	A3:
	Q4: 是否存在销量断层情况, 简要说明原因:
	A4:

项目 2: K2-1-2 全面评估产品 (8 个纬度)

根据项目一的数据分析, 对比选择出的产品后, 请利用给出的数据资源, 对该产品进行全面评估分析产品, 完成下表的填写:

表 3 全面评估产品

Q1:维度 1: 产品目标客户 (请根据所选择的产品以及企业自身定位, 简要分析该产品可能的目标客户, 字数 50 个字左右)
A1:
Q2:维度 2: 计算利润及预售价格 (利润率为 100% 以上, 请详细列出计算过程, 具体数据见资料包 2-1)
A2:
Q3:维度 3: 产品是否可订阅 (简单列明原因: 50 字以内)
A3:
Q4:维度 4: 简要分析商品在运输方面可能需要注意的问题 (包括但不限于从产品的重量、体积、材质及质量等方面, 进行分析, 字数控制在 100 字以内)
A4:
Q5:维度 5: 分析产品的季节性 (字数控制 100 字以内)

A5:
Q6:纬度 6：分析产品的实用性（字数控制 100 字以内）
A6:
Q7:纬度 7：分析产品的复购率（字数控制 100 字以内）
A7:
Q8:纬度 8：分析产品进出口的注意事项（字数控制 200 字以内）
A8:
Q9:分析结论：（根据对该产品的全面评估分析，进行相应的总结，阐明全面评估产品对跨境电商选品的重要性，控制在 200 字内） A9:

项目 3：K2-1-3 供应链管理

①产品渠道选择

假设你的公司准备发扬内部手工艺人和手工爱好者的专长，Shopee 上的产品依旧选择自身品牌“超然铭品”的纯手工制作女士箱包，请判断该产品获取渠道为哪一类？并简要分析该渠道的优缺点、利润空间、风险及未来发展趋势，在表 4 中完成作答。

表 4 产品渠道管理

Q1: 选择产品渠道, 并说明选择原因 (50 字以内)。	
A1:	
Q2: 简析该渠道的优缺点、利润及风险、及未来发展趋势 (每个部分 200 字以内)。	
优点:	利润及风险:
缺点:	未来发展趋势:

② 供应商询价

经过多方比较, 已选定了合适的供应商, 现要向该供应商进行询盘, 询盘包括定价、最小订单量、样品价格、产品周转时长、付款方式等问题。(请全英文写作, 字符数控制在 200 以内, 填入表 5 中)

表 5 供应商询价

--

(2) 实施条件

①硬件：计算机，宽带网络

②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,Photo shop 图片处理软件等。

(3) 考核时量

本试题测试要求 120 分钟完成

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准		得分	
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的6S管理，遵守操作规程、操作纪律；沟通模拟中的用语礼貌，注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分			
工作任务 (95分)	选品数据化分析 (40分)	市场表现曲线类型判断 (4分)	能够根据选品工具的数据化模型分析不同产品的不同市场表现曲线，准确判断所属类型，按判断正确数量0/1/2/3/4分标准评分。			
			准确描述判定市场分析曲线的依据，按0/2/4/6/8/10分标准评分。			
		数据化分析结论 (6分)	准确判断出更具开发潜力的产品，按0/1分标准评分。			
			分析逻辑清晰，解析准确，符合相应要求	3-5分		
			分析逻辑不清晰，解析不准确，不符合相应要求	0-2分		
	平台产品数据分析 (20分)	产品开发潜力判断 (20分)	能够根据素材表格，精准判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象，分析逻辑清晰，解析准确，符合相应要求	12-20分		
			能够根据素材表格，基本判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象，分析逻辑较清晰，解析较准确，较符合相应要求	5-11分		
			不能根据素材表格，判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象，分析逻辑不清晰，解析不准确，不符合相应要求	0-4分		
	全面评估产品 (30分)	产品目标客户 (3分)	是否能够根据题干和所学知识，分析出产品目标用户的类型、年龄阶段、在线购买能力等信息，并合理分析。		0-3分	
		计算	是否能够根据资料包所给数据，按照题目要求，准		0-3	

	利润及预售价格 (3分)	确计算出该产品等利润率和预售价格，并列计算出过程。	分	
	产品是否可订阅 (3分)	是否能够根据产品本身特性，准确判断产品可订阅情况，并合理分析。	0-3分	
	产品运输注意事项分析 (3分)	是否能够根据产品本身特性，准确判断产品重量、体积、材质及质量等方面在运输过程中，可能需要注意的事项，并合理分析。	0-3分	
	分析产品的季节性 (3分)	是否能够根据产品本身特性和材料中的产品市场表现图形，准确判断产品的季节性，并合理分析。	0-3分	
	分析产品的实用性 (3分)	是否能够根据产品本身特性，准确判断产品的实用性，并合理分析。	0-3分	
	分析产品的复购率 (3分)	是否能够根据产品本身特性，准确推断产品的复购率，并合理分析。	0-3分	
	分析产品进出口的注意事项 (3分)	是否能够根据产品本身特性及进出口国家的相关政策，总结产品进出口注意事项，并合理分析。	0-3分	
	分析结论 (6分)	分析结论：是否能完成全面评估产品的总结，深刻理解全面评估产品对跨境电商选品的重要性，是否观点明确、表述清楚、分析深刻、见解独到等按 0/2/4/6 分评分。		
产品渠道管理 (25分)	产品渠道选择 (20分)	产品渠道判断正确与否，按 0/2 分评分。		
		渠道选择原因	是否根据任务情景描述，准确提炼判定正确产品渠道的相关信息。	0-6分
		优点分析	是否能够从成本、品牌控制、价格控制、质量控制和灵活性等方面，阐述渠道的优点。	0-3分
		缺点分析	是否能够从耗时、规模性和产品守则受限等方面，阐述渠道的缺点。	0-3分
		利润及风险	是否能够从高利润、产出效率、市场容量、低库存风险等方向，阐述渠道的利润和风险。	0-3分
		未来发展趋势	是否能够从解决其缺点和威胁等方向出发，分析渠道未来发展趋势。	0-3分

		供应 商询价 (5 分)	是否能够按照要求写一封完整的询价信，内容是否流畅完整，是否包含产品最低订单量、样品定价问题、产品定价问题、产品周转时长、付款方式等内容。	
	合计	100分		

试题评阅人签名_____

试题编号：2-2：跨境电商选品

任务描述：

EVE LADY 公司于 2015 年在中国深圳成立，注册资本为 2000 万人民币，其致力于打造个性化女性服饰，一般面向的是爱好时尚的青年群体，对价格敏感度不高。公司旗下成立了专门的服饰设计管理部，负责公司服饰的设计创新、专利申请管理等工作，因其设计的独特性、个性化及潮流化，受到广告消费者的认可和喜爱，女性化服饰品牌在国内销量稳步攀升，产品生产逐渐向规模化发展。近期，公司上层做出进军东南亚国际市场的决策，选择跨境电商平台 Lazada 进行运营。同时，公司就自身主营业务、财务状况、企业规划等方面综合考虑后，决定从“Women’s Fashion”中的“Women’s Clothing”和“Accessories”二者选择其一，进军东南亚市场。现在公司将 Lazada 账号分配给你，并任命你为跨境电商国际市场选品专员。

项目 1：K2-2-1 产品开发数据化分析

① 产品市场数据分析

作为跨境电商产品专员，假定你选择 Google Trends 对“Women’s Clothing（女性服装）”和“Accessories（时尚配饰）”，这两类关键词的搜索频次和流量等进行分析，其中，关于“Accessories（时尚配饰）”的短期和长期市场表现曲线如图（1）和图（2）所示；“Women’s Clothing（女性服装）”的短期和长期市场表现曲线如图（3）和图（4）所示。请以此判定出四种市场表现曲线分别属于哪种类型的市场表现曲线，请根据你的专业知识判断哪一款产品具备进行开发的潜力，并详细说明理由，填在表 1 中。

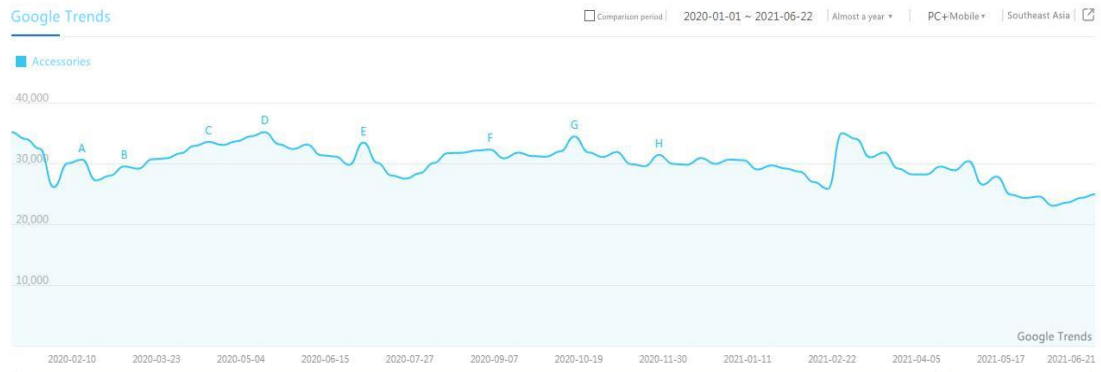


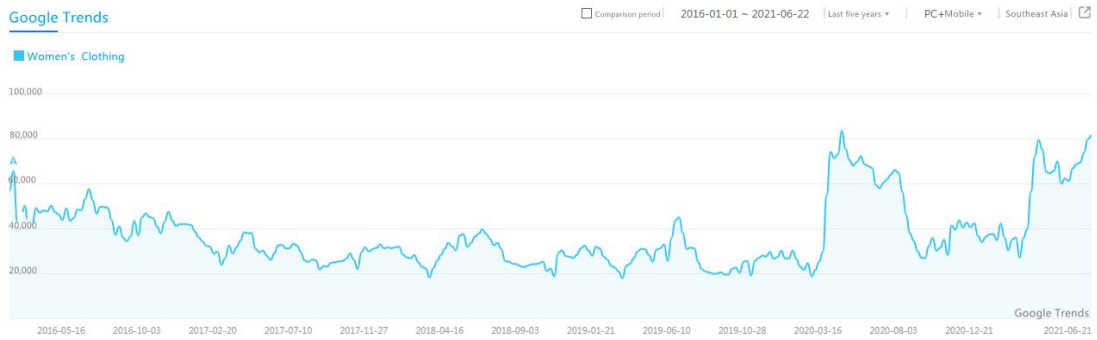
图 (1)



图 (2)



图 (3)



图（4）

表 1 产品开发潜力判断

<p>Q1: 市场表现曲线一般分为“流行型”，“趋势性”，“稳定型”，“增长型”，“衰退型”，“周期性流行型”六种，请分别判断图（1）、图（2）、图（3）、图（4）属于哪种市场趋势曲线，并简要说明判断依据（判断依据字数控制在 30 字以内）。</p>			
图（1）	图（2）	图（3）	图（4）
1 类型判断：_____	3 类型判断：_____	5 类型判断：_____	7 类型判断：_____
2 判断依据：_____	4 判断依据：_____	6 判断依据：_____	8 判断依据：_____
<p>Q2: 请根据以上判断，初步判断企业应选择哪一类的产品进行后续开发运营，并进行简析（150 字以内）。</p>			
<p>A2:</p>			

②平台产品数据分析

通过调研和数据整理，得出“Women’s Clothing（女性服装）”和“Accessories（时尚配饰）”两个类目在跨境电商平台 Lazada 的热销前 100 的产品数据，具体数据见资料包 2-2。请根据数据，判断出这两个类目是否存在品牌垄断或销量断层的情况，并简要概述原因，完成下表。

表 2 产品开发潜力判断

Women' s Clothing (女性 服装)	Q1: 是否存在品牌垄断情况, 简要说明原因:
	A1:
	Q2: 是否存在销量断层情况, 简要说明原因:
	A2:
Accessories (时尚配饰)	Q3: 是否存在销量品牌垄断, 简要说明原因:
	A3:
	Q4: 是否存在销量断层情况, 简要说明原因:
	A4:

项目 2: K2-2-2 全面评估产品 (8 个纬度)

根据项目一的数据分析, 对比选择出的产品后, 请利用给出的数据资源, 对该产品进行全面评估分析产品, 完成下表的填写:

表 3 全面评估产品

Q1:维度 1: 产品目标客户 (请根据所选择的产品以及企业自身定位, 简要分析该产品可能的目标客户, 字数 50 个字左右)
A1:
Q2:维度 2: 计算利润及预售价格 (利润率为 80% 以上, 请详细列出计算过程, 具体数据见资料包 2-2)
A2:
Q3:维度 3: 产品是否可订阅 (简单列明原因: 50 字以内)
A3:
Q4:维度 4: 简要分析商品在运输方面可能需要注意的问题 (包括但不限于从产品的重量、体积、材质及质量等方面, 进行分析, 字数控制在 100 字以内)
A4:
Q5:维度 5: 分析产品的季节性 (字数控制 100 字以内)

A5:
Q6:纬度 6：分析产品的实用性（字数控制 100 字以内）
A6:
Q7:纬度 7：分析产品的复购率（字数控制 100 字以内）
A7:
Q8:纬度 8：分析产品进出口的注意事项（字数控制 200 字以内）
A8:
Q9:分析结论：（根据对该产品的全面评估分析，进行相应的总结，阐明全面评估产品对跨境电商选品的重要性，控制在 200 字内）
A9:

项目 3：K2-2-3 供应链管理

①产品渠道选择

EVE LADY 公司的服饰设计独特且潮流，受到广告消费者的认可和喜爱，女性化服饰品牌在国内销量稳步攀升，产品生产已逐渐向规模化发展，基于以上选品的各项分析，你在 Lazada 上已初步选定即将投产的产品，请从公司整体情况考虑，判断选定即将投产的产品适合从哪一类获取渠道？并简要分析该渠道的优缺点、利润空间、风险及未来发展趋势，在表 4 中完成作答。

表 4 产品渠道管理

Q1: 选择产品渠道, 并说明选择原因 (50 字以内)。	
A1:	
Q2: 简析该渠道的优缺点、利润及风险、及未来发展趋势 (200 字以内)。	
优点:	利润及风险:
缺点:	未来发展趋势:

② 供应商询价

经过多方比较, 已选定了合适的供应商, 现要向该供应商进行询盘, 询盘包括定价、最小订单量、样品价格、产品周转时长、付款方式等问题。(请全英文写作, 字符数控制在 200 以内, 填入表 5 中)

表 5 供应商询价

--

(2) 实施条件

① 硬件: 计算机, 宽带网络

②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,Photo shop 图片处理软件等。

(3) 考核时量

本试题测试要求 120 分钟完成

(4) 评分细则

评价内容		配 分	评分标准		得 分
职业素养 (5 分)		5 分	注重工作场所的 6S 管理，遵守操作规程、操作纪律；沟通模拟中的用语礼貌，注意措词与技巧体现职业素养。按 0/3/5 分标准评分		
作 任 务 (95 分)	产 品 数 据 分 析 (40 分)	市场 表现曲线 类型判断 (4 分)	能够根据选品工具的数据化模型分析不同产品的不同市场表现曲线，准确判断所属类型，按判断正确数量 0/1/2/3/4 分标准评分。		
		市场 曲线判断 依据 (10 分)	准确描述判定市场分析曲线的依据，按 0/2/4/6/8/10 分标准评分。		
		数据 化分析结 论 (6 分)	准确判断出更具开发潜力的产品，按 0/1 分标准评分。		
			分析逻辑清晰，解析准确，符合相应要求	3-5 分	
			分析逻辑不清晰，解析不准确，不符合相应要求	0-2 分	
	平 台 产 品 数 据 分 析 (20 分)	产品	能够根据素材表格，精准判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象，分析逻辑清晰，解析准确，符合相应要求	12-2 0 分	
		开发潜力 判断 (20 分)	能够根据素材表格，基本判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象，分析逻辑较清晰，解析较准确，较符合相应要求	5-11 分	
		不能根据素材表格，判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象，分析逻辑不清晰，解析不准确，不符合相应要求	0-4 分		
全面评 估产品	产品 目标客户 (3 分)	是否能够根据题干和所学知识，分析出产品目标用户的类型、年龄阶段、在线购买能力等信息，并合理分析。	0-3 分		

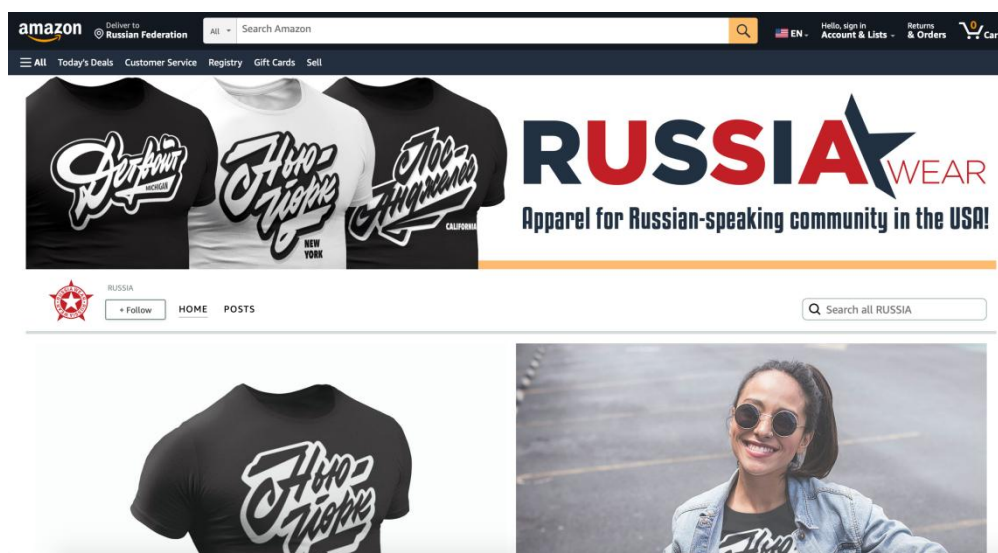
(30分)	分)			
	计算利润及预售价格 (3分)	是否能够根据资料包所给数据,按照题目要求,准确计算出该产品等利润率和预售价格,并列计算出计算过程。	0-3分	
	产品是否可订阅 (3分)	是否能够根据产品本身特性,准确判断产品可订阅情况,并合理分析。	0-3分	
	产品运输注意事项分析 (3分)	是否能够根据产品本身特性,准确判断产品重量、体积、材质及质量等方面在运输过程中,可能需要注意的事项,并合理分析。	0-3分	
	分析产品的季节性 (3分)	是否能够根据产品本身特性和材料中的产品市场表现图形,准确判断产品的季节性,并合理分析。	0-3分	
	分析产品的实用性 (3分)	是否能够根据产品本身特性,准确判断产品的实用性,并合理分析。	0-3分	
	分析产品的复购率 (3分)	是否能够根据产品本身特性,准确推断产品的复购率,并合理分析。	0-3分	
	分析产品进出口的注意事项 (3分)	是否能够根据产品本身特性及进出口国家的相关政策,总结产品进出口注意事项,并合理分析。	0-3分	
	分析结论 (6分)	分析结论:是否能完成全面评估产品的总结,深刻理解全面评估产品对跨境电商选品的重要性,是否观点明确、表述清楚、分析深刻、见解独到等按 0/2/4/6 分评分。		
	产品渠道管理 (25分)	产品渠道选择 (20分)	产品渠道判断正确与否,按 0/2 分评分。	
渠道选择原因			是否根据任务情景描述,准确提炼判定正确产品渠道的相关信息。	0-6分
优点分析			是否能够从成本、品牌控制、价格控制、质量控制和灵活性等方面,阐述渠道的优点。	0-3分
缺点分析			是否能够从耗时、规模性和产品守则受限等方面,阐述渠道的缺点。	0-3分
利润及风险			是否能够从高利润、产出效率、市场容量、低库存风险等方向,阐述渠道的利润和风险。	0-3分
未来发展趋势			是否能够从解决其缺点和威胁等方向出发,分析渠道未来发展趋势。	0-3分
供应商询价 (5分)		是否能够按照要求写一封完整的询价信,内容是否流畅完整,是否包含产品最低订单量、样品定价问题、产品定价问题、产品周转时长、付款方式等内容。		
合计	100分			

试题评阅人签名_____

试题编号：2-3：跨境电商选品

任务描述：

李阳和自己的团队都是一群大学刚毕业的新青年，毕业后开始着手从跨境电商放心展开自主创业，综合考虑团队定位、市场、政治、文化、政策、平台等多方面因素，李阳的团队最终选择跨境电商平台亚马逊（Amazon）注册开展运营，而主要的目标国则主要定位为 Russia（俄罗斯）。通过一系列的方式方法进行了前期调研工作，李阳团队结合团队综合情况和供应商的联系情况，初步选定可以“Tea”和“Lunch box”这两个细分类目可行性最强。



项目 1：K2-3-1 产品开发数据化分析

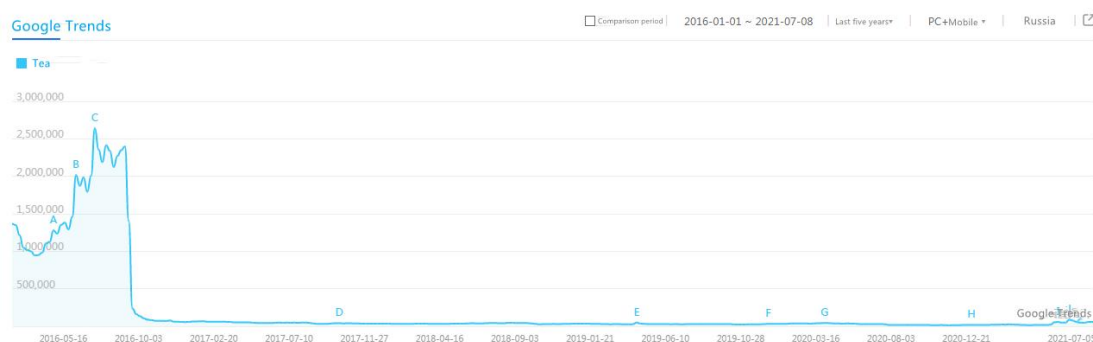
①产品市场数据分析

你作为李阳团队的核心成员之一，负责跨境电商国际市场选品方向。假定你选择 Google Trends 就 Russia（俄罗斯）地域的“Tea（茶叶）”和“Lunch box（饭盒）”，对这两类关键词的搜索频次和流量等进行分析，其中，关于“Tea（茶叶）”的短期和长期市场表现曲线如图（1）和图（2）所示；“Lunch box（饭盒）”的短期和长期市场表现曲线如图（3）和图（4）所示。请以此判定出四种市场表现曲线分别属于哪种类型的市场表现曲线，请根据你的专业知识判断这两款产品

是否具有开发潜力，并详细说明理由，填在表 1 中。



(1)



(2)



(3)



(4)

表 1 产品开发潜力判断

<p>Q1: 市场表现曲线一般分为“流行型”,“趋势性”,“稳定型”,“增长型”,“衰退型”,“周期性流行型”六种,请分别判断图(1)、图(2)、图(3)、图(4)属于哪种市场趋势曲线,并简要说明判断依据(判断依据字数控制在50字以内)。</p>			
图(1)	图(2)	图(3)	图(4)
1 类型判断: _____ 2 判断依据:	3 类型判断: _____ 4 判断依据:	5 类型判断: _____ 6 判断依据:	7 类型判断: _____ 8 判断依据:
<p>Q2: 请根据以上判断,初步判断企业应选择哪一类/两类的产品进行后续开发运营,并进行简析(200字以内)。</p>			
<p>A2:</p>			

②平台产品数据分析

通过调研和数据整理,得出“Tea(茶叶)”和“Lunch box(饭盒)”两个类目在亚马逊(Amazon)的热销前100的产品数据,具体数据见资料包2-3。请根据数据,判断出这两个类目是否存在品牌垄断或销量断层的情况,并简要概述原因,完成下表。

表 2 产品开发潜力判断

Tea(茶叶)	Q1: 是否存在品牌垄断情况,简要说明原因:
	A1:
Lunch box(饭盒)	Q2: 是否存在销量断层情况,简要说明原因:
	A2:
Lunch box(饭盒)	Q3: 是否存在销量品牌垄断,简要说明原因:
	A3:

盒)	Q4: 是否存在销量断层情况, 简要说明原因:
	A4:

项目 2: K2-3-2 全面评估产品 (8 个纬度)

根据项目一的数据分析, 对比选择出的产品后, 请利用给出的数据资源, 对该产品进行全面评估分析产品, 完成下表的填写:

表 3 全面评估产品

Q1:维度 1: 产品目标客户 (请根据所选择的产品以及企业自身定位, 简要分析该产品可能的目标客户, 字数 50 个字左右)
A1:
Q2:维度 2: 计算利润及预售价格 (利润率 50%以上 , 请详细列出计算过程, 具体数据见资料包 2-3)
A2:
Q3:维度 3: 产品是否可订阅 (简单列明原因: 50 字以内)
A3:
Q4:维度 4: 简要分析商品在运输方面可能需要注意的问题 (包括但不限于从产品的重量、体积、材质及质量等方面, 进行分析, 字数控制在 100 字以内)
A4:
Q5:维度 5: 分析产品的季节性 (字数控制 100 字以内)
A5:
Q6:纬度 6: 分析产品的实用性 (字数控制 100 字以内)
A6:
Q7:纬度 7: 分析产品的复购率 (字数控制 100 字以内)

A7:
Q8:纬度 8: 分析产品进出口的注意事项（字数控制 200 字以内）
A8:
Q9:分析结论：（根据对该产品的全面评估分析，进行相应的总结，阐明全面评估产品对跨境电商选品的重要性，控制在 200 字内） A9:

项目 3：K2-3-3 供应链管理

①产品渠道选择

由于李阳团队虽然初具规模，但公司刚成立不久，对于以上两个可行性比较强的产品还未形成自身品牌，且想同时经营多个经过市场验证品牌的产品，以达到快速在电商行业发展为目的。基于以上选品的各项分析，你已初步选定在亚马逊（Amazon）即将投产的产品，请从公司整体情况考虑，判断选定即将投产的产品适合从哪一类获取渠道？并简要分析该渠道的优缺点、利润空间、风险及未来发展趋势，在表 4 中完成作答。

表 4 产品渠道管理

Q1: 选择产品渠道，并说明选择原因（100 字以内）。
A1:
Q2: 简析该渠道的优缺点、利润及风险、及未来发展趋势（200 字以内）。

优点:	利润及风险:
缺点:	未来发展趋势:

② 供应商询价

经过多方比较，已选定了合适的供应商，现要向该供应商进行询盘，询盘包括定价、最小订单量、样品价格、产品周转时长、付款方式等问题。（请全英文写作，字符数控制在 200 以内，填入表 5 中）

表 5 供应商询价

--

(2) 实施条件

① 硬件：计算机，宽带网络

②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,Photo shop 图片处理软件等。

(3) 考核时量

本试题测试要求 120 分钟完成

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准		得分
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的6S管理，遵守操作规程、操作纪律；沟通模拟中的用语礼貌，注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分		
作 任 务 (95分)	产 品 数 据 化 分 析 (40分)	市场表现 曲线类型 判断 (4分)	能够根据选品工具的数据化模型分析不同产品的不同市场表现曲线，准确判断所属类型，按判断正确数量0/1/2/3/4分标准评分。		
		市场曲线 判断依据 (10分)	准确描述判定市场分析曲线的依据，按0/2/4/6/8/10分标准评分。		
		数据化分 析结论 (6分)	准确判断出更具开发潜力的产品，按0/1分标准评分。		
			分析逻辑清晰，解析准确，符合相应要求	3-5分	
		分析逻辑不清晰，解析不准确，不符合相应要求	0-2分		
	平 台 产 品 数 据 分 析 (20分)	产品 开发潜力 判断(20分)	能够根据素材表格，精准判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象，分析逻辑清晰，解析准确，符合相应要求	12-20分	
			能够根据素材表格，基本判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象，分析逻辑较清晰，解析较准确，较符合相应要求	5-11分	
			不能根据素材表格，判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象，分析逻辑不清晰，解析不准确，不符合相应要求	0-4分	
	全 面 评 估 产 品 (30分)	产品 目标客户 (3分)	是否能够根据题干和所学知识，分析出产品目标用户的类型、年龄阶段、在线购买能力等信息，并合理分析。	0-3分	
		计算 利润及预 售价格 (3分)	是否能够根据资料包所给数据，按照题目要求，准确计算出该产品等利润率和预售价格，并列计算出过程。	0-3分	
产品 是否可订 阅 (3分)		是否能够根据产品本身特性，准确判断产品可订阅情况，并合理分析。	0-3分		

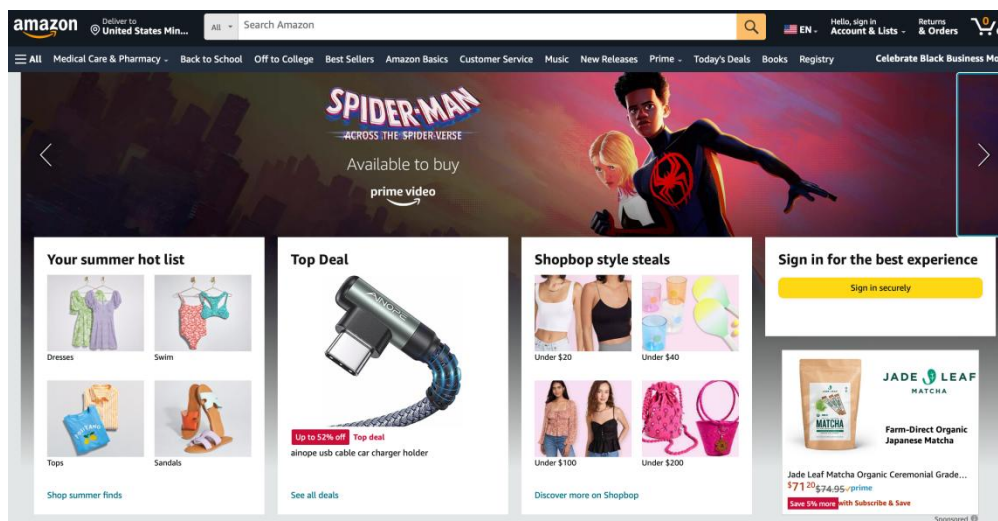
		产品运输注意事项分析 (3分)	是否能够根据产品本身特性, 准确判断产品重量、体积、材质及质量等方面在运输过程中, 可能需要注意的事项, 并合理分析。	0-3分		
		分析产品的季节性 (3分)	是否能够根据产品本身特性和材料中的产品市场表现图形, 准确判断产品的季节性, 并合理分析。	0-3分		
		分析产品的实用性 (3分)	是否能够根据产品本身特性, 准确判断产品的实用性, 并合理分析。	0-3分		
		分析产品的复购率 (3分)	是否能够根据产品本身特性, 准确推断产品的复购率, 并合理分析。	0-3分		
		分析产品进出口的注意事项 (3分)	是否能够根据产品本身特性及进出口国家的相关政策, 总结产品进出口注意事项, 并合理分析。	0-3分		
		分析结论 (6分)	分析结论: 是否能完成全面评估产品的总结, 深刻理解全面评估产品对跨境电商选品的重要性, 是否观点明确、表述清楚、分析深刻、见解独到等按 0/2/4/6 分评分。			
	产品渠道管理 (25分)	产品渠道选择 (20分)	产品渠道判断正确与否, 按 0/2 分评分。			
			渠道选择原因	是否根据任务情景描述, 准确提炼判定正确产品渠道的相关信息。	0-6分	
			优点分析	是否能够从成本、品牌控制、价格控制、质量控制和灵活性等方面, 阐述渠道的优点。	0-3分	
			缺点分析	是否能够从耗时、规模性和产品守则受限等方面, 阐述渠道的缺点。	0-3分	
			利润及风险	是否能够从高利润、产出效率、市场容量、低库存风险等方向, 阐述渠道的利润和风险。	0-3分	
未来发展趋势			是否能够从解决其缺点和威胁等方向出发, 分析渠道未来发展趋势。	0-3分		
供应商询价 (5分)		是否能够按照要求写一封完整的询价信, 内容是否流畅完整, 是否包含产品最低订单量、样品定价问题、产品定价问题、产品周转时长、付款方式等内容。				
合计	100分					

试题评阅人签名_____

试题编号：2-4：跨境电商选品

任务描述：

小 A 同学即将从深圳 XX 大学的跨境电子商务专业毕业，他自在大学期间多次参与过各级别和类型的创新创业大赛，在此过程中结识了当地以及周边各色类型供应商，其中不乏产品性价比极高、且自身资质优良的供应商。即将毕业的小 A 同学依旧计划从跨境电商方向进行自主创业，但刚起步的小 A 在团队人员配置、经济能力等方面存在限制，暂时**没有租用办公产地、库房等场地的资金**，处于团队的起步阶段。深思熟虑后，小 A 同学选择跨境电商平台 Amazon 注册开展运营，而主要的目标国则主要定位为 The United States（美国）。通过一系列的方式方法进行了前期调研工作，小 A 团队结合团队综合情况和供应商的联系情况，初步选定可以“Rings”（戒指）和“Necklaces”（项链）这两个细分类目可行性最强。

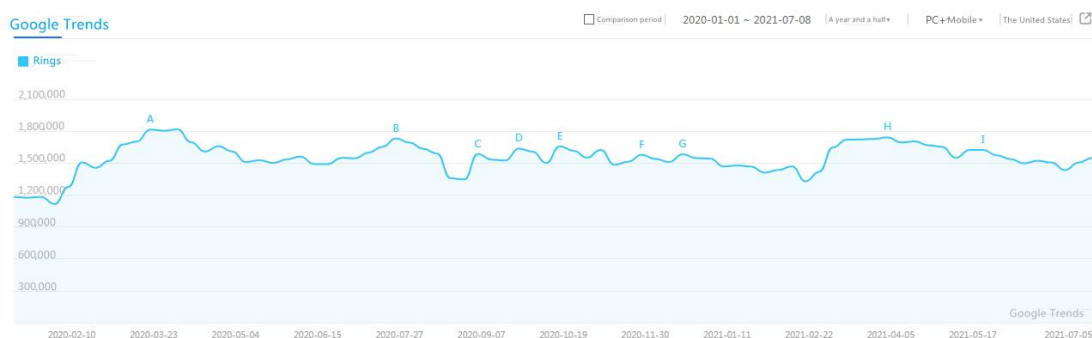


项目 1：K2-4-1 产品开发数据化分析

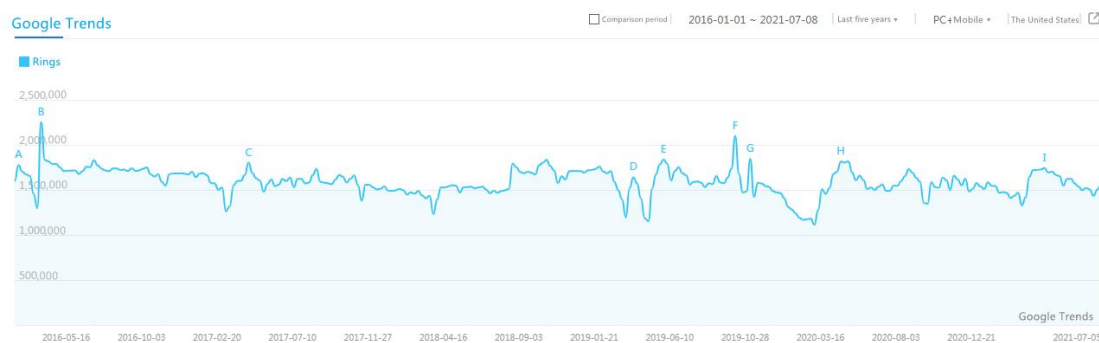
①产品市场数据分析

假设你是小 A 自主创业的合伙人，负责跨境电商国际市场选品方向。假定你选择 Google Trends 就 The United States（美国）地域的“Rings（戒指）”和

“Necklaces（项链）”，对这两类关键词的搜索频次和流量等进行分析，其中，关于“Rings（戒指）”的短期和长期市场表现曲线如图（1）和图（2）所示；“Necklaces（项链）”的短期和长期市场表现曲线如图（3）和图（4）所示。请以此判定出四种市场表现曲线分别属于哪种类型的市场表现曲线，请根据你的专业知识判断这两款产品是否具有开发潜力，并详细说明理由，填在表1中。



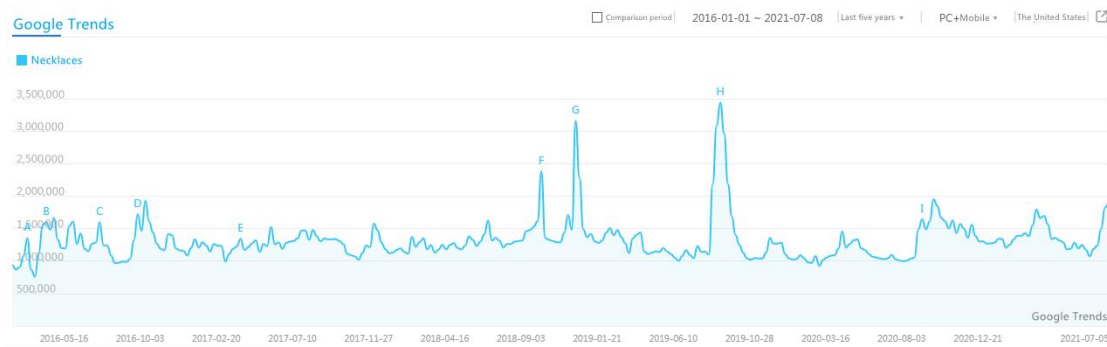
(1)



(2)



(3)



(4)

表 1 产品开发潜力判断

<p>Q1: 市场表现曲线一般分为“流行型”,“趋势性”,“稳定型”,“增长型”,“衰退型”,“周期性流行型”六种,请分别判断图(1)、图(2)、图(3)、图(4)属于哪种市场趋势曲线,并简要说明判断依据(判断依据字数控制在50字以内)。</p>			
图(1)	图(2)	图(3)	图(4)
1 类型判断: _____	3 类型判断: _____	5 类型判断: _____	7 类型判断: _____
2 判断依据:	4 判断依据:	6 判断依据:	8 判断依据:
<p>Q2: 请根据以上判断,初步判断企业应选择哪一类/两类的产品进行后续开发运营,并进行简析(200字以内)。</p>			
<p>A2:</p>			

②平台产品数据分析

通过调研和数据整理,得出“Rings(戒指)”和“Necklaces(项链)”两个类目在 Amazon 的热销前 100 的产品数据,具体数据见资料包 2-4。请根据数据,判断出这两个类目是否存在品牌垄断或销量断层的情况,并简要概述原因,完成下表。

表 2 产品开发潜力判断

Rings (戒指)	Q1: 是否存在品牌垄断情况, 简要说明原因:
	A1:
	Q2: 是否存在销量断层情况, 简要说明原因:
	A2:
Necklaces (项链)	Q3: 是否存在销量品牌垄断, 简要说明原因:
	A3:
	Q4: 是否存在销量断层情况, 简要说明原因:
	A4:

项目 2: K2-4-2 全面评估产品 (8 个纬度)

根据项目一的数据分析, 对比选择出的产品后, 请利用给出的数据资源, 对该产品进行全面评估分析产品, 完成下表的填写:

表 3 全面评估产品

Q1:维度 1: 产品目标客户 (请根据所选择的产品以及企业自身定位, 简要分析该产品可能的目标客户, 字数 50 个字左右)
A1:
Q2:维度 2: 计算利润及预售价格 (利润率 20%以上 , 请详细列出计算过程, 具体数据见资料包 2-4)
A2:
Q3:维度 3: 产品是否可订阅 (简单列明原因: 50 字以内)
A3:
Q4:维度 4: 简要分析商品在运输方面可能需要注意的问题 (包括但不限于从产品的重量、体积、材质及质量等方面, 进行分析, 字数控制在 100 字以内)
A4:
Q5:维度 5: 分析产品的季节性 (字数控制 100 字以内)

A5:
Q6:纬度 6：分析产品的实用性（字数控制 100 字以内）
A6:
Q7:纬度 7：分析产品的复购率（字数控制 100 字以内）
A7:
Q8:纬度 8：分析产品进出口的注意事项（字数控制 200 字以内）
A8:
Q9:分析结论：（根据对该产品的全面评估分析，进行相应的总结，阐明全面评估产品对跨境电商选品的重要性，控制在 200 字内） A9:

项目 3：K2-4-3 供应链管理

①产品渠道选择

小 A 同学及其团队处于跨境电商起步阶段，想要借此赚取第一桶金，对产品利润率要求并不是太高，也无法管理库存。基于以上选品的各项分析，你已初步选定在 Amazon 即将投产的产品，请从公司整体情况考虑，判断选定即将投产的产品适合从哪一类获取渠道？并简要分析该渠道的优缺点、利润空间、风险及未来发展趋势，在表 4 中完成作答。

表 4 产品渠道管理

Q1: 选择产品渠道, 并说明选择原因 (100 字以内)。	
A1:	
Q2: 简析该渠道的优缺点、利润及风险、及未来发展趋势 (200 字以内)。	
优点:	利润及风险:
缺点:	未来发展趋势:

② 供应商询价

经过多方比较, 已选定了合适的供应商, 现要向该供应商进行询盘, 询盘包括定价、最小订单量、样品价格、产品周转时长、付款方式等问题。(请全英文写作, 字符数控制在 200 以内, 填入表 5 中)

表 5 供应商询价

--

(2) 实施条件

①硬件：计算机，宽带网络

②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,Photo shop 图片处理软件等。

(3) 考核时量

本试题测试要求 120 分钟完成

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准		得分
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的6S管理，遵守操作规程、操作纪律；沟通模拟中的用语礼貌，注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分		
工作任务 (95分)	选品数据分析 (40分)	产品市场数据分析 (20分)	市场表现曲线类型判断 (4分)	能够根据选品工具的数据化模型分析不同产品的不同市场表现曲线，准确判断所属类型，按判断正确数量0/1/2/3/4分标准评分。	
			市场曲线判断依据 (10分)	准确描述判定市场分析曲线的依据，按0/2/4/6/8/10分标准评分。	
		数据分析结论 (6分)	准确判断出更具开发潜力的产品，按0/1分标准评分。		
			分析逻辑清晰，解析准确，符合相应要求	3-5分	
			分析逻辑不清晰，解析不准确，不符合相应要求	0-2分	
	平台产品数据分析	产品开发潜力判断 (20分)	能够根据素材表格，精准判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象，分析逻辑清晰，解析准确，符合相应要求	12-20分	
			能够根据素材表格，基本判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象，分析逻辑较清晰，解析较准确，较符合相应要求	5-11分	

	20分)		不能根据素材表格,判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象,分析逻辑不清晰,解析不准确,不符合相应要求	0-4分	
全面评估产品 (30分)	产品目标客户 (3分)		是否能够根据题干和所学知识,分析出产品目标用户的类型、年龄阶段、在线购买能力等信息,并合理分析。	0-3分	
	计算利润及预售价格 (3分)		是否能够根据资料包所给数据,按照题目要求,准确计算出该产品等利润率和预售价格,并列出具计算过程。	0-3分	
	产品是否可订阅 (3分)		是否能够根据产品本身特性,准确判断产品可订阅情况,并合理分析。	0-3分	
	产品运输注意事项分析 (3分)		是否能够根据产品本身特性,准确判断产品重量、体积、材质及质量等方面在运输过程中,可能需要注意的事项,并合理分析。	0-3分	
	分析产品的季节性 (3分)		是否能够根据产品本身特性和材料中的产品市场表现图形,准确判断产品的季节性,并合理分析。	0-3分	
	分析产品的实用性 (3分)		是否能够根据产品本身特性,准确判断产品的实用性,并合理分析。	0-3分	
	分析产品的复购率 (3分)		是否能够根据产品本身特性,准确推断产品的复购率,并合理分析。	0-3分	
	分析产品进出口的注意事项 (3分)		是否能够根据产品本身特性及进出口国家的相关政策,总结产品进出口注意事项,并合理分析。	0-3分	
	分析结论 (6分)	分析结论:是否能完成全面评估产品的总结,深刻理解全面评估产品对跨境电商选品的重要性,是否观点明确、表述清楚、分析深刻、见解独到等按 0/2/4/6 分评分。			
	产品渠道选择 (20分)	产品渠道判断正确与否,按 0/2 分评分。			
渠道选择原因		是否根据任务情景描述,准确提炼判定正确产品渠道的相关信息。	0-6分		
优点分析		是否能够从成本、品牌控制、价格控制、质量控制和灵活性等方面,阐述渠道的优点。	0-3分		
	缺点分析	是否能够从耗时、规模性和产品守则受限等方面,阐述渠道的缺点。	0-3分		

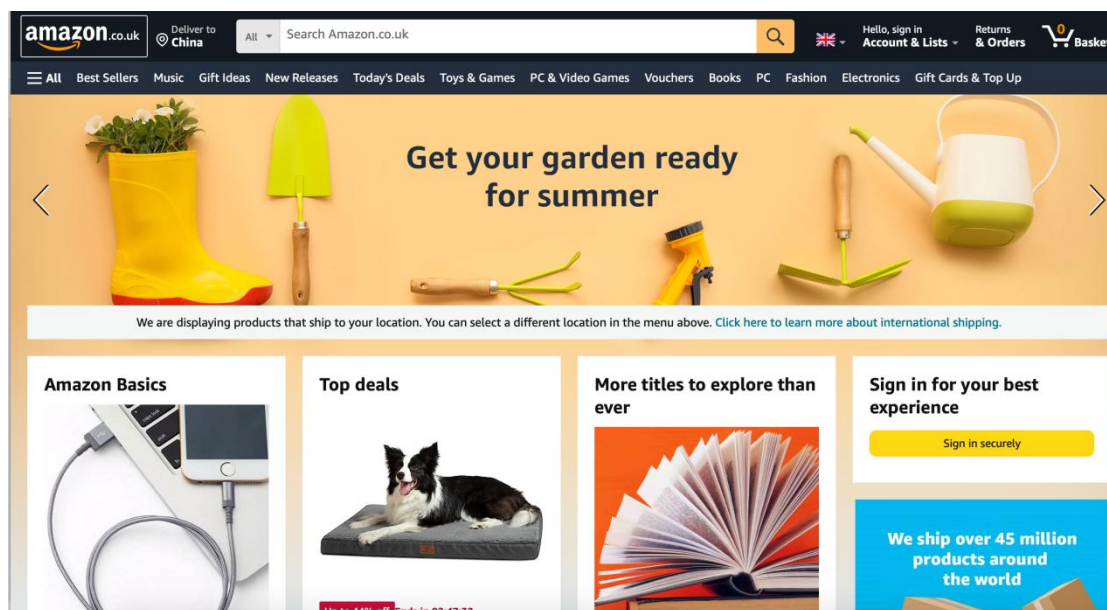
	产品渠道管理 (25分)		利润及风险	是否能够从高利润、产出效率、市场容量、低库存风险等方向，阐述渠道的利润和风险。	0-3分	
			未来发展趋势	是否能够从解决其缺点和威胁等方向出发，分析渠道未来发展趋势。	0-3分	
		供应商询价 (5分)	是否能够按照要求写一封完整的询价信，内容是否流畅完整，是否包含产品最低订单量、样品定价问题、产品定价问题、产品周转时长、付款方式等内容。			
	合计	100分				

试题评阅人签名_____

试题编号：2-5：跨境电商选品

任务描述：

“有情人终成眷属”有限责任公司总部位于义乌，成立于2009年，主要批发和零售各种女性装饰品，例如项链、耳钉、耳环、戒指、手镯等，他们觉得女性时尚永不落伍，在国内电商竞争极其激烈的时刻，选择发展海外业务，通过多方面调研，最终选择亚马逊 Amazon 的平台注册，经过一系列的市场调研，主营市场首选 the United Kingdom（英国）。根据综合公司目前的综合情况，在公司目前的产品中，“Necklaces（项链）”和“Rings（戒指）”符合 the United Kingdom（英国）装修审美。现需进一步科学地判断这两种产品在 the United Kingdom（英国）的电商消费市场是否具有可行性。

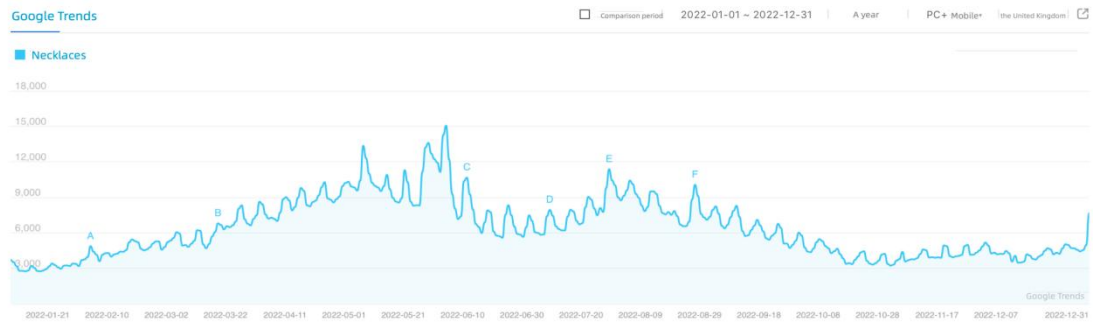


项目 1：K2-5-1 产品开发数据化分析

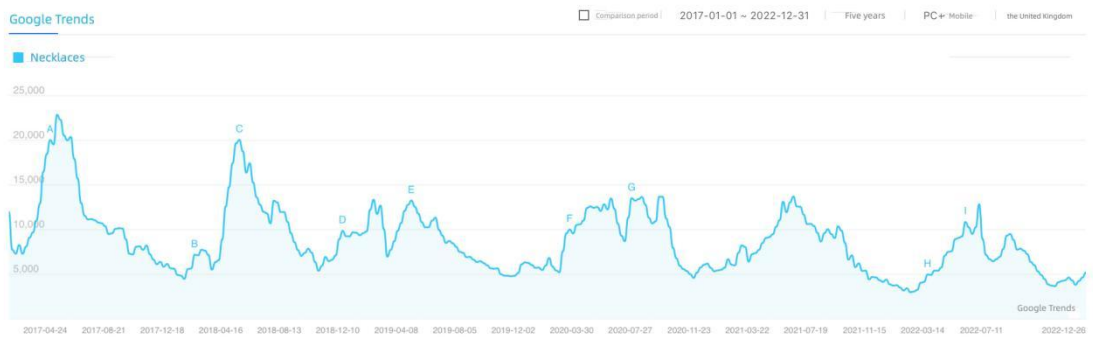
①产品市场数据分析

你身为“有情人终成眷属”有限责任公司国际业务专员之一，负责跨境电商国际市场选品方向。假定你选择 Google Trends 就 the United Kingdom（英国）地域的“Necklaces（项链）”和“Rings（戒指）”，对这两类产品的搜索频次和

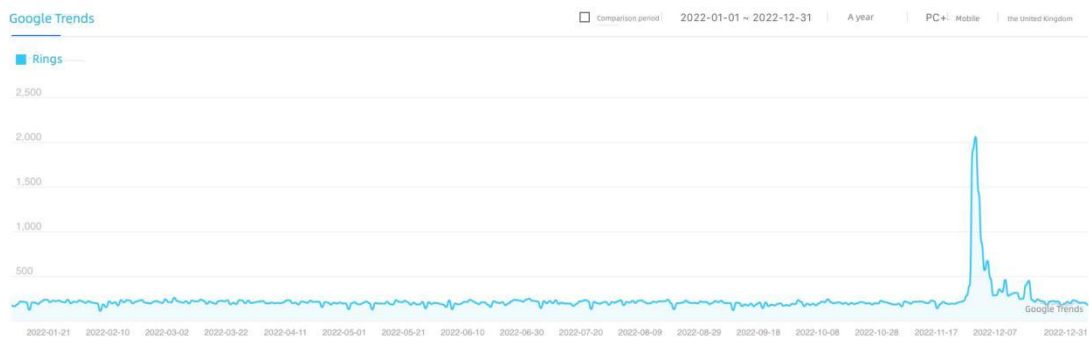
流量等进行分析，其中，关于“Necklaces（项链）”的短期和长期市场表现曲线如图（1）和图（2）所示；“Rings（戒指）”的短期和长期市场表现曲线如图（3）和图（4）所示。请以此判定出四种市场表现曲线分别属于哪种类型的市场表现曲线，请根据你的专业知识判断这两款产品是否具有开发潜力，并详细说明理由，填在表 1 中。



(1)



(2)



(3)

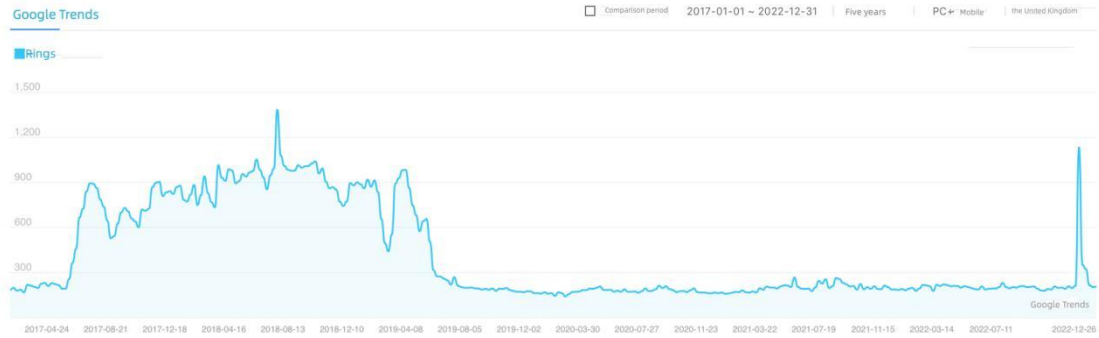


表 1 产品开发潜力判断

<p>Q1: 市场表现曲线一般分为“流行型”，“趋势性”，“稳定型”，“增长型”，“衰退型”，“周期性流行型”六种，请分别判断图（1）、图（2）、图（3）、图（4）属于哪种市场趋势曲线，并简要说明判断依据（判断依据字数控制在 50 字以内）。</p>			
图（1）	图（2）	图（3）	图（4）
1 类型判断：_____	3 类型判断：_____	5 类型判断：_____	7 类型判断：_____
2 判断依据：_____	4 判断依据：_____	6 判断依据：_____	8 判断依据：_____
<p>Q2: 请根据以上判断，初步判断企业应选择哪一类/两类的产品进行后续开发运营，并进行简析（200 字以内）。</p>			
<p>A2:</p>			

②平台产品数据分析

通过调研和数据整理，得出“Necklaces（项链）”和“Rings（戒指）”两个类目在 Amazon 的热销前 100 的产品数据，具体数据见资料包 2-5。请根据数据，判断出这两个类目是否存在品牌垄断或销量断层的情况，并简要概述原因，完成下表。

表 2 产品开发潜力判断

Necklaces (项链)	Q1: 是否存在品牌垄断情况, 简要说明原因:
	A1:
	Q2: 是否存在销量断层情况, 简要说明原因:
	A2:
Rings (戒指)	Q3: 是否存在销量品牌垄断, 简要说明原因:
	A3:
	Q4: 是否存在销量断层情况, 简要说明原因:
	A4:

项目 2: K2-5-2 全面评估产品 (8 个纬度)

根据项目一的数据分析, 对比选择出的产品后, 请利用给出的数据资源, 对该产品进行全面评估分析产品, 完成下表的填写:

表 3 全面评估产品

Q1: 维度 1: 产品目标客户 (请根据所选择的产品以及企业自身定位, 简要分析该产品可能的目标客户, 字数 50 个字左右)
A1:
Q2: 维度 2: 计算利润及预售价格 (利润率为 50% 以上, 请详细列出计算过程, 具体数据见资料包 2-5)
A2:
Q3: 维度 3: 产品是否可订阅 (简单列明原因: 50 字以内)
A3:
Q4: 维度 4: 简要分析商品在运输方面可能需要注意的问题 (包括但不限于从产品的重量、体积、材质及质量等方面, 进行分析, 字数控制在 100 字以内)
A4:
Q5: 维度 5: 分析产品的季节性 (字数控制 100 字以内)
A5:

Q6:纬度 6: 分析产品的实用性 (字数控制 100 字以内)
A6:
Q7:纬度 7: 分析产品的复购率 (字数控制 100 字以内)
A7:
Q8:纬度 8: 分析产品进出口的注意事项 (字数控制 200 字以内)
A8:
Q9:分析结论: (根据对该产品的全面评估分析, 进行相应的总结, 阐明全面评估产品对跨境电商选品的重要性, 控制在 200 字内) A9:

项目 3: K2-5-3 供应链管理

①产品渠道选择

“有情人终成眷属”有限责任公司拥有得天独厚的地理位置, 其主营产品都是经过批发经过市场验证过的知名或者反馈较好的品牌进行批发零售, 请你从公司整体情况考虑, 判断选定即将投产的产品适合从哪一类获取渠道? 并简要分析该渠道的优缺点、利润空间、风险及未来发展趋势, 在表 4 中完成作答。

表 4 产品渠道管理

Q1: 选择产品渠道, 并说明选择原因 (100 字以内)。

A1:	
Q2: 简析该渠道的优缺点、利润及风险、及未来发展趋势（200 字以内）。	
优点:	利润及风险:
缺点:	未来发展趋势:

② 供应商询价

经过多方比较，已选定了合适的供应商，现要向该供应商进行询盘，询盘包括定价、最小订单量、样品价格、产品周转时长、付款方式等问题。（请全英文写作，字符数控制在 200 以内，填入表 5 中）

表 5 供应商询价

--

(2) 实施条件

①硬件：计算机，宽带网络

②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,Photo shop 图片处理软件等。

(3) 考核时量

本试题测试要求 120 分钟完成

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准		得分
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的6S管理，遵守操作规程、操作纪律；沟通模拟中的用语礼貌，注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分		
工作任务 (95分)	产品数据化分析 (40分)	市场表现曲线类型判断 (4分)	能够根据选品工具的数据化模型分析不同产品的不同市场表现曲线，准确判断所属类型，按判断正确数量0/1/2/3/4分标准评分。		
			市场曲线判断依据 (10分)	准确描述判定市场分析曲线的依据，按0/2/4/6/8/10分标准评分。	
		数据化分析结论 (6分)	准确判断出更具开发潜力的产品，按0/1分标准评分。		
	分析逻辑清晰，解析准确，符合相应要求				
	分析逻辑不清晰，解析不准确，不符合相应要求		0-2分		
	平台产品数据分析 (20分)	产品开发潜力判断 (20分)	能够根据素材表格，精准判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象，分析逻辑清晰，解析准确，符合相应要求		12-20分
			能够根据素材表格，基本判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象，分析逻辑较清晰，解析较准确，较符合相应要求		5-11分
			不能根据素材表格，判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象，分析逻辑不清晰，解析不准确，不符合相应要求		0-4分
	全面评估产品 (30分)	产品目标客户 (3分)	是否能够根据题干和所学知识，分析出产品目标用户的类型、年龄阶段、在线购买能力等信息，并合理分析。		0-3分
		计算	是否能够根据资料包所给数据，按照题目要求，准		0-3

	利润及预售价格 (3分)	确计算出该产品等利润率和预售价格，并列计算出过程。	分	
	产品是否可订阅 (3分)	是否能够根据产品本身特性，准确判断产品可订阅情况，并合理分析。	0-3分	
	产品运输注意事项分析 (3分)	是否能够根据产品本身特性，准确判断产品重量、体积、材质及质量等方面在运输过程中，可能需要注意的事项，并合理分析。	0-3分	
	分析产品的季节性 (3分)	是否能够根据产品本身特性和材料中的产品市场表现图形，准确判断产品的季节性，并合理分析。	0-3分	
	分析产品的实用性 (3分)	是否能够根据产品本身特性，准确判断产品的实用性，并合理分析。	0-3分	
	分析产品的复购率 (3分)	是否能够根据产品本身特性，准确推断产品的复购率，并合理分析。	0-3分	
	分析产品进出口的注意事项 (3分)	是否能够根据产品本身特性及进出口国家的相关政策，总结产品进出口注意事项，并合理分析。	0-3分	
	分析结论 (6分)	分析结论：是否能完成全面评估产品的总结，深刻理解全面评估产品对跨境电商选品的重要性，是否观点明确、表述清楚、分析深刻、见解独到等按 0/2/4/6 分评分。		
产品渠道管理 (25分)	产品渠道选择 (20分)	产品渠道判断正确与否，按 0/2 分评分。		
		渠道选择原因	是否根据任务情景描述，准确提炼判定正确产品渠道的相关信息。	0-6分
		优点分析	是否能够从成本、品牌控制、价格控制、质量控制和灵活性等方面，阐述渠道的优点。	0-3分
		缺点分析	是否能够从耗时、规模性和产品守则受限等方面，阐述渠道的缺点。	0-3分
		利润及风险	是否能够从高利润、产出效率、市场容量、低库存风险等方向，阐述渠道的利润和风险。	0-3分
		未来发展趋势	是否能够从解决其缺点和威胁等方向出发，分析渠道未来发展趋势。	0-3分

	供应 商询价 (5 分)	是否能够按照要求写一封完整的询价信，内容是否流畅完整，是否包含产品最低订单量、样品定价问题、产品定价问题、产品周转时长、付款方式等内容。	
合计	100 分		

试题评阅人签名_____

试题编号：2-6：跨境电商选品

任务描述：

安乐国际科技有限公司于 2012 年成立，总部设立在广东深圳，致力于研发智能生活类的电子产品。至今已取得国内外一百多项产品技术和外观等专利，拥有包括董事会、监事会、研发部、预财部、营销部（国内、国外）、售后部等多部门完善的公司管理体系。2021 年初，安乐国际科技有限公司凭借优质的资质和产品，成功获取跨境电商平台 Amazon 的入驻资质，初步确定 United kingdom（英国）为主要目标国。公司计划推出最新研发的智能印象和智能插头两类产品，进军亚马逊平台的“smart speaker（智能音箱）”和“smart plug（智能插头）”两个品类，现需判定这两种产品在 United kingdom（英国）的电商消费市场是否具有可行性。

The screenshot shows the Amazon.co.uk search results for "smart speaker". The page features a navigation bar with various categories and a search bar. The search results are sorted by "Featured" and show 1-16 of over 1,000 results. The top results include:

- ANKER Superior audio anywhere, anytime.**
 - Anker Soundcore mini, Super-Portable Bluetooth Speaker with 15-Hour Playtime, 6... (68,500 reviews)
 - Anker Soundcore Motion Boom Outdoor Speaker with Titanium Drivers, BassUp Tech... (514 reviews)
 - Anker Soundcore 2 Portable Bluetooth Speaker with 12W Stereo Sound, BassUp, IP... (66,595 reviews)
- Amazon's Choice**
 - Echo Dot (4th generation) | Smart speaker with Alexa | Charcoal (£49.99, 123,520 reviews)

The left sidebar contains filters for delivery, climate pledge, department, and customer reviews.

项目 1: K2-6-1: 产品开发数据化分析

①产品市场数据分析

你身为安乐国际科技有限公司国际业务专员之一，负责跨境电商国际市场选品方向。假定你选择 Google Trends 就 United kingdom（英国）地域的“smart speaker（智能音箱）”和“smart plug（智能插头）”，对这两类关键词的搜索频次和流量等进行分析，其中，关于“smart speaker（智能音箱）”的短期和长期市场表现曲线如图（1）和图（2）所示；“smart plug（智能插头）”的短期和长期市场表现曲线如图（3）和图（4）所示。请以此判定出四种市场表现曲线分别属于哪种类型的市场表现曲线，请根据你的专业知识判断这两款产品是否具有开发潜力，并详细说明理由，填在表 1 中。



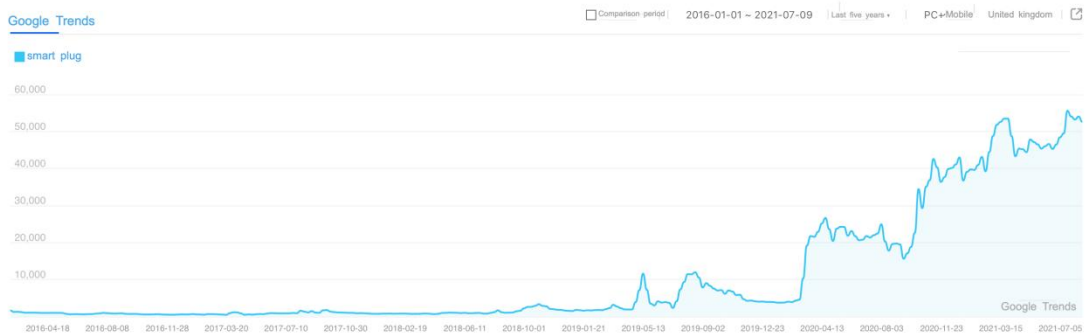
(1)



(2)



(3)



(4)

表 1 产品开发潜力判断

<p>Q1: 市场表现曲线一般分为“流行型”，“趋势性”，“稳定型”，“增长型”，“衰退型”，“周期性流行型”六种，请分别判断图（1）、图（2）、图（3）、图（4）属于哪种市场趋势曲线，并简要说明判断依据（判断依据字数控制在 50 字以内）。</p>			
图（1）	图（2）	图（3）	图（4）
1 类型判断： _____	3 类型判断： _____	5 类型判断： _____	7 类型判断： _____
2 判断依据： _____	4 判断依据： _____	6 判断依据： _____	8 判断依据： _____
<p>Q2: 请根据以上判断，初步判断企业应选择哪一类/两类的产品进行后续开发运营，并进行简析（200 字以内）。</p>			
<p>A2:</p>			

②平台产品数据分析

通过调研和数据整理，得出“smart speaker（智能音箱）”和“smart plug（智能插头）”两个类目在 Amazon 的热销前 100 的产品数据，具体数据见资料包 2-6。请根据数据，判断出这两个类目是否存在品牌垄断或销量断层的情况，并简要概述原因，完成下表。

表 2 产品开发潜力判断

smart speaker (智能音箱)	Q1: 是否存在品牌垄断情况，简要说明原因:
	A1:
	Q2: 是否存在销量断层情况，简要说明原因:
	A2:
smart plug (智能插头)	Q3: 是否存在销量品牌垄断，简要说明原因:
	A3:
	Q4: 是否存在销量断层情况，简要说明原因:
	A4:

项目 2: K2-6-2 全面评估产品 (8 个纬度)

根据项目一的数据分析，对比选择出的产品后，请利用给出的数据资源，对该产品进行全面评估分析产品，完成下表的填写：

表 3 全面评估产品

Q1:维度 1: 产品目标客户 (请根据所选择的产品以及企业自身定位, 简要分析该产品可能的目标客户, 字数 50 个字左右)
A1:
Q2:维度 2: 计算利润及预售价格 (利润率为 80%以上 , 请详细列出计算过程, 具体数据见资料包 2-6)
A2:
Q3:维度 3: 产品是否可订阅 (简单列明原因: 50 字以内)

A3:
Q4:维度 4: 简要分析商品在运输方面可能需要注意的问题（包括但不限于从产品的重量、体积、材质及质量等方面，进行分析，字数控制在 100 字以内）
A4:
Q5:维度 5: 分析产品的季节性（字数控制 100 字以内）
A5:
Q6:纬度 6: 分析产品的实用性（字数控制 100 字以内）
A6:
Q7:纬度 7: 分析产品的复购率（字数控制 100 字以内）
A7:
Q8:纬度 8: 分析产品进出口的注意事项（字数控制 200 字以内）
A8:
Q9:分析结论：（根据对该产品的全面评估分析，进行相应的总结，阐明全面评估产品对跨境电商选品的重要性，控制在 200 字内）
A9:

项目 3：K2-6-3 供应链管理

①产品渠道选择

安乐国际科技有限公司至今已取得国内外一百多项产品技术和外观等专利，拥有包括董事会、监事会、研发部、预财部、营销部（国内、国外）、售后部等多部门完善的公司管理体系，但在规模化生产方面一般采取外包的模式。请你从公司整体情况考虑，判断选定即将投产的产品适合从哪一类获取渠道？并简要分析该渠道的优缺点、利润空间、风险及未来发展趋势，在表 4 中完成作答。

表 4 产品渠道管理

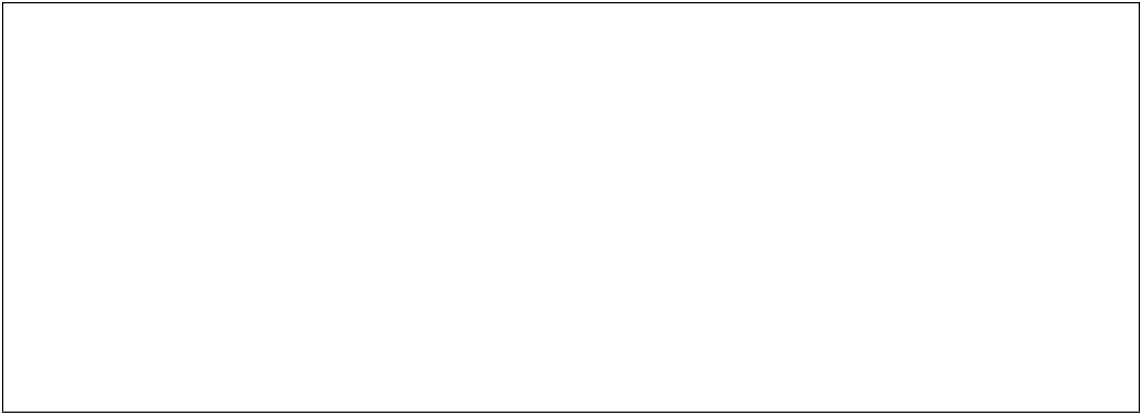
Q1: 选择产品渠道，并说明选择原因（100 字以内）。	
A1:	
Q2: 简析该渠道的优缺点、利润及风险、及未来发展趋势（200 字以内）。	
优点:	利润及风险:
缺点:	未来发展趋势:

② 供应商询价

经过多方比较，已选定了合适的供应商，现要向该供应商进行询盘，询盘包括定价、最小订单量、样品价格、产品周转时长、付款方式等问题。（请全英文写作，字符数控制在 200 以内，填入表 5 中）

表 5 供应商询价

--



(2) 实施条件

①硬件：计算机，宽带网络

②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,Photo shop 图片处理软件等。

(3) 考核时量

本试题测试要求 120 分钟完成

(4) 评分细则

评价内容		配 分	评分标准		得 分
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的6S管理，遵守操作规程、操作纪律；沟通模拟中的用语礼貌，注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分		
作 任 务 (95 分)	品 数 据 化 分 析 (40 分)	产 品 市 场 数 据 分 析 (20分)	市场 表现曲线 类型判断 (4分)	能够根据选品工具的数据化模型分析不同产品的不同市场表现曲线，准确判断所属类型，按判断正确数量0/1/2/3/4分标准评分。	
			市场曲线 判断依据 (10分)	准确描述判定市场分析曲线的依据，按0/2/4/6/8/10分标准评分。	
			数据 化分析结 论 (6 分)	准确判断出更具开发潜力的产品，按0/1分标准评分。	
				分析逻辑清晰，解析准确，符合相应要求	
			分析逻辑不清晰，解析不准确，不符合相应要求	0-2 分	

	平	台产 产品数 据分 析 (20分)	产品	能够根据素材表格, 精准判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象, 分析逻辑清晰, 解析准确, 符合相应要求	12-20分	
			开发潜力判断 (20分)	能够根据素材表格, 基本判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象, 分析逻辑较清晰, 解析较准确, 较符合相应要求	5-11分	
				不能根据素材表格, 判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象, 分析逻辑不清晰, 解析不准确, 不符合相应要求	0-4分	
	全面评 估产品 (30分)		产品目标客户 (3分)	是否能够根据题干和所学知识, 分析出产品目标用户的类型、年龄阶段、在线购买能力等信息, 并合理分析。	0-3分	
			计算利润及预售价格 (3分)	是否能够根据资料包所给数据, 按照题目要求, 准确计算出该产品等利润率和预售价格, 并列出具计算过程。	0-3分	
			产品是否可订阅 (3分)	是否能够根据产品本身特性, 准确判断产品可订阅情况, 并合理分析。	0-3分	
			产品运输注意事项分析 (3分)	是否能够根据产品本身特性, 准确判断产品重量、体积、材质及质量等方面在运输过程中, 可能需要注意的事项, 并合理分析。	0-3分	
			分析产品的季节性 (3分)	是否能够根据产品本身特性和材料中的产品市场表现图形, 准确判断产品的季节性, 并合理分析。	0-3分	
			分析产品的实用性 (3分)	是否能够根据产品本身特性, 准确判断产品的实用性, 并合理分析。	0-3分	
			分析产品的复购率 (3分)	是否能够根据产品本身特性, 准确推断产品的复购率, 并合理分析。	0-3分	
		分析产品进出口的注意事项 (3分)	是否能够根据产品本身特性及进出口国家的相关政策, 总结产品进出口注意事项, 并合理分析。	0-3分		
		分析结论 (6分)	分析结论: 是否能完成全面评估产品的总结, 深刻理解全面评估产品对跨境电商选品的重要性, 是否观点明确、表述清楚、分析深刻、见解独到等按 0/2/4/6 分评分。			
		产品	产品渠道判断正确与否, 按 0/2 分评分。			
			渠道选择	是否根据任务情景描述, 准确提	0-6	

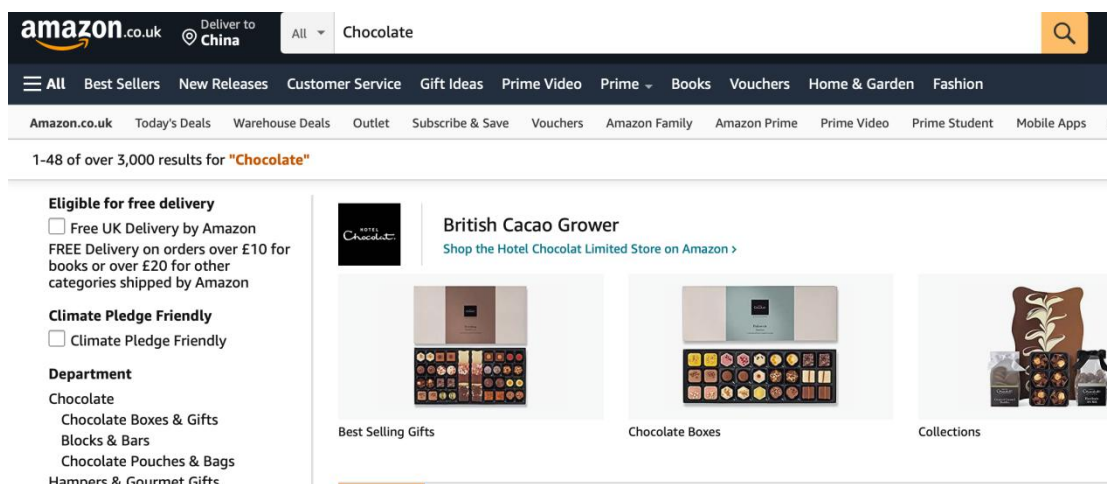
	产品渠道管理 (25分)	渠道选择	原因	炼判定正确产品渠道的相关信息。	分	
		(20分)	优点分析	是否能够从成本、品牌控制、价格控制、质量控制和灵活性等方面，阐述渠道的优点。	0-3分	
		缺点分析	是否能够从耗时、规模性和产品守则受限等方面，阐述渠道的缺点。	0-3分		
		利润及风险	是否能够从高利润、产出效率、市场容量、低库存风险等方向，阐述渠道的利润和风险。	0-3分		
		未来发展趋势	是否能够从解决其缺点和威胁等方向出发，分析渠道未来发展趋势。	0-3分		
	供应商询价 (5分)	是否能够按照要求写一封完整的询价信，内容是否流畅完整，是否包含产品最低订单量、样品定价问题、产品定价问题、产品周转时长、付款方式等内容。				
合计	100分					

试题评阅人签名_____

试题编号：2-7：跨境电商选品

任务描述：

卡米乐休闲食品有限公司自 2015 年成立以来，前几年一直致力于发展传统的国际贸易，产品囊括糕点饼干、休闲零食、方便食品等，远销日韩欧美等国家。自 2020 年以末新冠肺炎席卷全球，在传统国际贸易受到了相对的冲击，卡米乐休闲食品有限的传统海外业务也受到了一定的影响，高层多次会议后决定，公司将在跨境电商方面进军。卡米乐休闲食品有限公司凭借优质的资质和产品，成功获取跨境电商平台 Amazon 的入驻资质，初步确定 Japan（日本）为主要目标国。就前几年公司传统贸易的财务数据显示，该公司的产品中，Chocolate（巧克力）和 Cookies（曲奇饼干）两类产品在 Japan（日本）消费者市场比较受欢迎，现需进一步科学地判断这两种产品在 Japan（日本）的电商消费市场是否具有可行性。

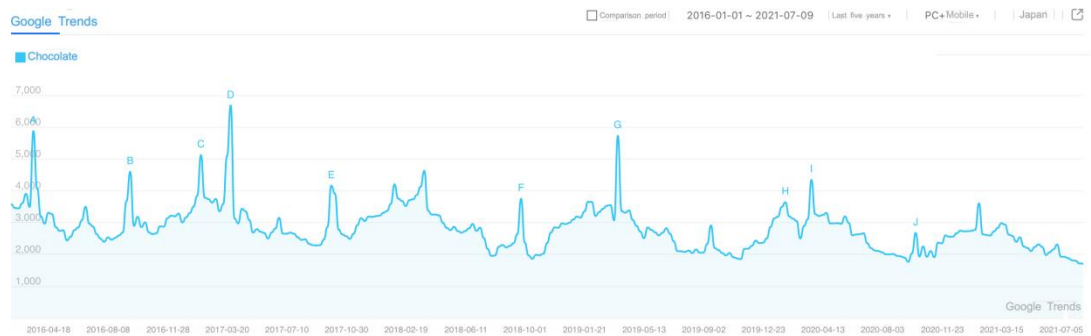


项目 1：K2-7-1：产品开发数据化分析

①产品市场数据分析

你身为卡米乐休闲食品有限公司国际业务专员之一，负责跨境电商国际市场选品方向。假定你选择 Google Trends 就 Japan（日本）地域的“Chocolate（巧

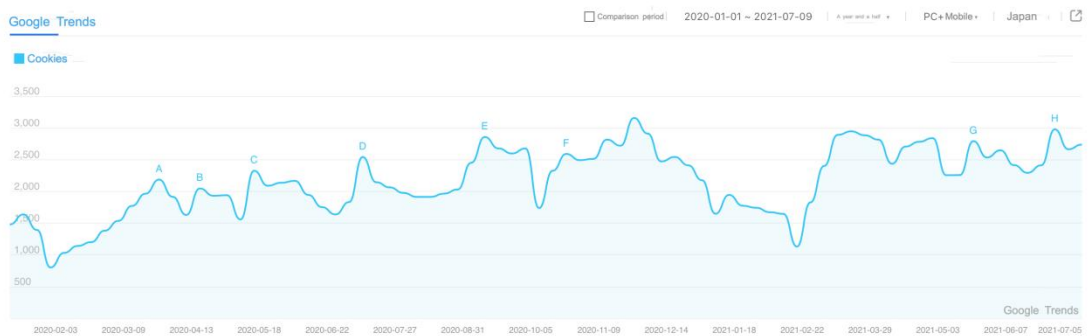
克力)”和“Cookies（曲奇饼干）”，对这两类关键词的搜索频次和流量等进行分析，其中，关于“Chocolate（巧克力）”的短期和长期市场表现曲线如图（1）和图（2）所示；“Cookies（曲奇饼干）”的短期和长期市场表现曲线如图（3）和图（4）所示。请以此判定出四种市场表现曲线分别属于哪种类型的市场表现曲线，请根据你的专业知识判断这两款产品是否具有开发潜力，并详细说明理由，填在表1中。



(1)



(2)



(3)



(4)

表 1 产品开发潜力判断

<p>Q1: 市场表现曲线一般分为“流行型”，“趋势性”，“稳定型”，“增长型”，“衰退型”，“周期性流行型”六种，请分别判断图（1）、图（2）、图（3）、图（4）属于哪种市场趋势曲线，并简要说明判断依据（判断依据字数控制在 50 字以内）。</p>			
图（1）	图（2）	图（3）	图（4）
1 类型判断：_____	3 类型判断：_____	5 类型判断：_____	7 类型判断：_____
2 判断依据：_____	4 判断依据：_____	6 判断依据：_____	8 判断依据：_____
<p>Q2: 请根据以上判断，初步判断企业应选择哪一类/两类的产品进行后续开发运营，并进行简析（200 字以内）。</p>			
<p>A2:</p>			

②平台产品数据分析

通过调研和数据整理，得出“Chocolate（巧克力）”和“Cookies（曲奇饼干）”两个类目在 Amazon 的热销前 100 的产品数据，具体数据见资料包 2-7。请根据数据，判断出这两个类目是否存在品牌垄断或销量断层的情况，并简要概述原因，完成下表。

表 2 产品开发潜力判断

Chocolate(巧克力)	Q1: 是否存在品牌垄断情况, 简要说明原因:
	A1:
	Q2: 是否存在销量断层情况, 简要说明原因:
	A2:
Cookies (曲奇饼干)	Q3: 是否存在销量品牌垄断, 简要说明原因:
	A3:
	Q4: 是否存在销量断层情况, 简要说明原因:
	A4:

项目 2: K2-7-2 全面评估产品 (8 个纬度)

根据项目一的数据分析, 对比选择出的产品后, 请利用给出的数据资源, 对该产品进行全面评估分析产品, 完成下表的填写:

表 3 全面评估产品

Q1:维度 1: 产品目标客户 (请根据所选择的产品以及企业自身定位, 简要分析该产品可能的目标客户, 字数 50 个字左右)
A1:
Q2:维度 2: 计算利润及预售价格 (利润率为 80% 以上, 请详细列出计算过程, 具体数据见资料包 2-7)
A2:
Q3:维度 3: 产品是否可订阅 (简单列明原因: 50 字以内)
A3:
Q4:维度 4: 简要分析商品在运输方面可能需要注意的问题 (包括但不限于从产品的重量、体积、材质及质量等方面, 进行分析, 字数控制在 100 字以内)
A4:
Q5:维度 5: 分析产品的季节性 (字数控制 100 字以内)

A5:
Q6:纬度 6：分析产品的实用性（字数控制 100 字以内）
A6:
Q7:纬度 7：分析产品的复购率（字数控制 100 字以内）
A7:
Q8:纬度 8：分析产品进出口的注意事项（字数控制 200 字以内）
A8:
Q9:分析结论：（根据对该产品的全面评估分析，进行相应的总结，阐明全面评估产品对跨境电商选品的重要性，控制在 200 字内） A9:

项目 3：K2-7-3 供应链管理

①产品渠道选择

卡米乐休闲食品有限公司休闲零食等产品在开展传统贸易时就远销日韩欧美等国家，产品经历过市场验证，且产品生产具有相关国内外专利，但在规模化生产方面一般采取外包的模式。请你从公司整体情况考虑，判断选定即将投产的产品适合从哪一类获取渠道？并简要分析该渠道的优缺点、利润空间、风险及未来发展趋势，在表 4 中完成作答。

表 4 产品渠道管理

Q1: 选择产品渠道, 并说明选择原因 (100 字以内)。	
A1:	
Q2: 简析该渠道的优缺点、利润及风险、及未来发展趋势 (200 字以内)。	
优点:	利润及风险:
缺点:	未来发展趋势:

② 供应商询价

经过多方比较, 已选定了合适的供应商, 现要向该供应商进行询盘, 询盘包括定价、最小订单量、样品价格、产品周转时长、付款方式等问题。(请全英文写作, 字符数控制在 200 以内, 填入表 5 中)

表 5 供应商询价

--

(2) 实施条件

①硬件：计算机，宽带网络

②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,Photo shop 图片处理软件等。

(3) 考核时量

本试题测试要求 120 分钟完成

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准		得分
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的6S管理，遵守操作规程、操作纪律；沟通模拟中的用语礼貌，注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分		
工作任务 (95分)	产品数据化分析 (40分)	市场表现曲线类型判断 (4分)	能够根据选品工具的数据化模型分析不同产品的不同市场表现曲线，准确判断所属类型，按判断正确数量0/1/2/3/4分标准评分。		
		市场曲线判断依据 (10分)	准确描述判定市场分析曲线的依据，按0/2/4/6/8/10分标准评分。		
		数据分析结论 (6分)	准确判断出更具开发潜力的产品，按0/1分标准评分。	3-5分	
			分析逻辑清晰，解析准确，符合相应要求	0-2分	
			分析逻辑不清晰，解析不准确，不符合相应要求	0-2分	
	平台产品数据分析 (20分)	产品	能够根据素材表格，精准判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象，分析逻辑清晰，解析准确，符合相应要求	12-20分	
		开发潜力判断 (20分)	能够根据素材表格，基本判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象，分析逻辑较清晰，解析较准确，较符合相应要求	5-11分	
			不能根据素材表格，判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象，分析逻辑不清晰，解析不准确，不符合相应要求	0-4分	
	全面评估产品	产品目标客户 (3分)	是否能够根据题干和所学知识，分析出产品目标用户的类型、年龄阶段、在线购买能力等信息，并合理分析。	0-3分	

(30分)	分)			
	计算利润及预售价格 (3分)	是否能够根据资料包所给数据,按照题目要求,准确计算出该产品等利润率和预售价格,并列出具计算过程。	0-3分	
	产品是否可订阅 (3分)	是否能够根据产品本身特性,准确判断产品可订阅情况,并合理分析。	0-3分	
	产品运输注意事项分析 (3分)	是否能够根据产品本身特性,准确判断产品重量、体积、材质及质量等方面在运输过程中,可能需要注意的事项,并合理分析。	0-3分	
	分析产品的季节性 (3分)	是否能够根据产品本身特性和材料中的产品市场表现图形,准确判断产品的季节性,并合理分析。	0-3分	
	分析产品的实用性 (3分)	是否能够根据产品本身特性,准确判断产品的实用性,并合理分析。	0-3分	
	分析产品的复购率 (3分)	是否能够根据产品本身特性,准确推断产品的复购率,并合理分析。	0-3分	
	分析产品进出口的注意事项 (3分)	是否能够根据产品本身特性及进出口国家的相关政策,总结产品进出口注意事项,并合理分析。	0-3分	
	分析结论 (6分)	分析结论:是否能完成全面评估产品的总结,深刻理解全面评估产品对跨境电商选品的重要性,是否观点明确、表述清楚、分析深刻、见解独到等按 0/2/4/6 分评分。		
	产品渠道管理 (25分)	产品渠道选择 (20分)	产品渠道判断正确与否,按 0/2 分评分。	
渠道选择原因			是否根据任务情景描述,准确提炼判定正确产品渠道的相关信息。	0-6分
优点分析			是否能够从成本、品牌控制、价格控制、质量控制和灵活性等方面,阐述渠道的优点。	0-3分
缺点分析			是否能够从耗时、规模性和产品守则受限等方面,阐述渠道的缺点。	0-3分
利润及风险			是否能够从高利润、产出效率、市场容量、低库存风险等方向,阐述渠道的利润和风险。	0-3分
未来发展			是否能够从解决其缺点和威胁等	0-3分

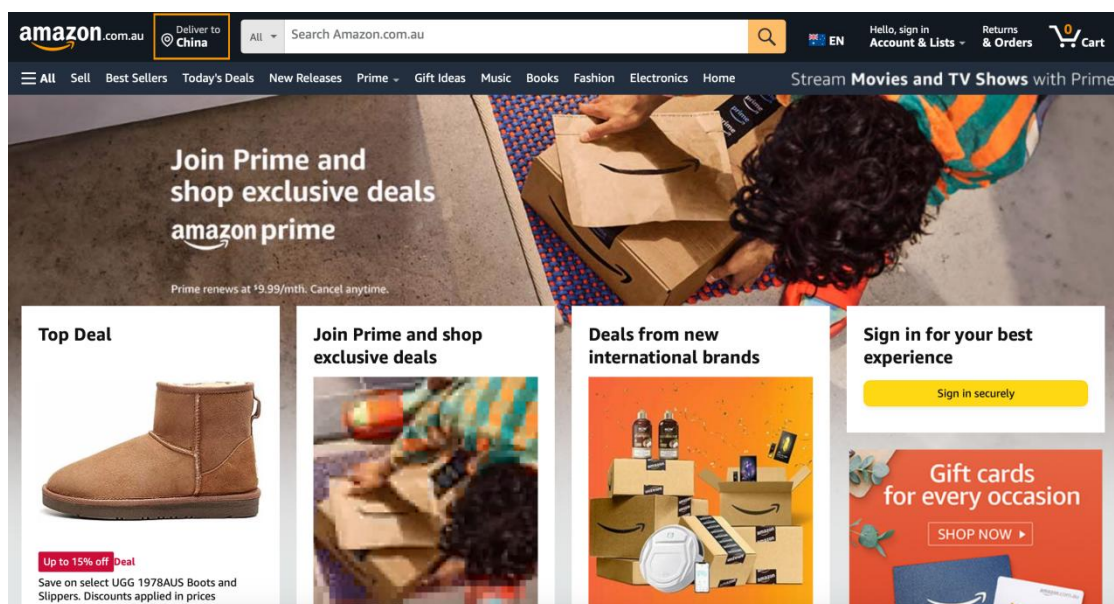
			趋势	方向出发，分析渠道未来发展趋势。	分	
		供应 商询价 (5 分)	是否能够按照要求写一封完整的询价信，内容是否流畅完整，是否包含产品最低订单量、样品定价问题、产品定价问题、产品周转时长、付款方式等内容。			
	合计	100分				

试题评阅人签名_____

试题编号：2-8：跨境电商选品

任务描述：

简左简右时尚家具有限责任公司总部位于全国最大等家具市场佛山乐从，成立于 2009 年，主营业务包括沙发、茶几、餐桌等餐具，主打后现代风格，战略实行线上线下一体化策略，近几年在国内阿里巴巴旗下 B2B 的 1688 平台制作进行批发销售，取得了可观的成绩。近期，公司高层决定向国际电商市场进军，考虑 B2C 市场开展海外业务，选择 Amazon 平台注册，经过一些列的市场调研，主营市场首选 Australia（澳大利亚）。根据综合公司目前的综合情况，在公司目前的产品中，“Tea table（茶几）”和“Folding tables（折叠桌）”符合 Australia（澳大利亚）装修审美。现需进一步科学地判断这两种产品在 Australia（澳大利亚）的电商消费市场是否具有可行性。



项目 1：K2-8-1：产品开发数据化分析

①产品市场数据分析

你身为简左简右时尚家具有限责任公司国际业务专员之一，负责跨境电商国际市场选品方向。假定你选择 Google Trends 就 Australia（澳大利亚）地域的

“Tea table (茶几)”和“Folding tables (折叠桌)”，对这两类产品的搜索频次和流量等进行分析，其中，关于“Tea table (茶几)”的短期和长期市场表现曲线如图(1)和图(2)所示；“Folding tables (折叠桌)”的短期和长期市场表现曲线如图(3)和图(4)所示。请以此判定出四种市场表现曲线分别属于哪种类型的市场表现曲线，请根据你的专业知识判断这两款产品是否具有开发潜力，并详细说明理由，填在表1中。



(1)



(2)



(3)



(4)

表 1 产品开发潜力判断

<p>Q1: 市场表现曲线一般分为“流行型”，“趋势性”，“稳定型”，“增长型”，“衰退型”，“周期性流行型”六种，请分别判断图（1）、图（2）、图（3）、图（4）属于哪种市场趋势曲线，并简要说明判断依据（判断依据字数控制在 50 字以内）。</p>			
图（1）	图（2）	图（3）	图（4）
1 类型判断：_____	3 类型判断：_____	5 类型判断：_____	7 类型判断：_____
2 判断依据：_____	4 判断依据：_____	6 判断依据：_____	8 判断依据：_____
<p>Q2: 请根据以上判断，初步判断企业应选择哪一类/两类的产品进行后续开发运营，并进行简析（200 字以内）。</p>			
<p>A2:</p>			

②平台产品数据分析

通过调研和数据整理，得出“Tea table（茶几）”和“Folding tables（折叠桌）”两个类目在 Amazon 的热销前 100 的产品数据，具体数据见资料包 2-8。请根据数据，判断出这两个类目是否存在品牌垄断或销量断层的情况，并简要概述原因，完成下表。

表 2 产品开发潜力判断

Tea table(茶几)	Q1: 是否存在品牌垄断情况, 简要说明原因:
	A1:
	Q2: 是否存在销量断层情况, 简要说明原因:
	A2:
Folding tables (折叠桌)	Q3: 是否存在销量品牌垄断, 简要说明原因:
	A3:
	Q4: 是否存在销量断层情况, 简要说明原因:
	A4:

项目 2: K2-8-2 全面评估产品 (8 个纬度)

根据项目一的数据分析, 对比选择出的产品后, 请利用给出的数据资源, 对该产品进行全面评估分析产品, 完成下表的填写:

表 3 全面评估产品

Q1:维度 1: 产品目标客户 (请根据所选择的产品以及企业自身定位, 简要分析该产品可能的目标客户, 字数 50 个字左右)
A1:
Q2:维度 2: 计算利润及预售价格 (利润率为 80% 以上, 请详细列出计算过程, 具体数据见资料包 2-8)
A2:
Q3:维度 3: 产品是否可订阅 (简单列明原因: 50 字以内)
A3:
Q4:维度 4: 简要分析商品在运输方面可能需要注意的问题 (包括但不限于从产品的重量、体积、材质及质量等方面, 进行分析, 字数控制在 100 字以内)
A4:
Q5:维度 5: 分析产品的季节性 (字数控制 100 字以内)

A5:
Q6:纬度 6：分析产品的实用性（字数控制 100 字以内）
A6:
Q7:纬度 7：分析产品的复购率（字数控制 100 字以内）
A7:
Q8:纬度 8：分析产品进出口的注意事项（字数控制 200 字以内）
A8:
Q9:分析结论：（根据对该产品的全面评估分析，进行相应的总结，阐明全面评估产品对跨境电商选品的重要性，控制在 200 字内）
A9:

项目 3：K2-8-3 供应链管理

①产品渠道选择

简左简右时尚家具有限责任公司的主营产品经过市场验证效果良好，且产品生产具有相关国内外专利，但在规模化生产方面一般采取外包的模式。请你从公司整体情况考虑，判断选定即将投产的产品适合从哪一类获取渠道？并简要分析该渠道的优缺点、利润空间、风险及未来发展趋势，在表 4 中完成作答。

表 4 产品渠道管理

Q1: 选择产品渠道, 并说明选择原因 (100 字以内)。	
A1:	
Q2: 简析该渠道的优缺点、利润及风险、及未来发展趋势 (200 字以内)。	
优点:	利润及风险:
缺点:	未来发展趋势:

② 供应商询价

经过多方比较, 已选定了合适的供应商, 现要向该供应商进行询盘, 询盘包括定价、最小订单量、样品价格、产品周转时长、付款方式等问题。(请全英文写作, 字符数控制在 200 以内, 填入表 5 中)

表 5 供应商询价

--

(2) 实施条件

①硬件：计算机，宽带网络

②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,Photo shop 图片处理软件等。

(3) 考核时量

本试题测试要求 120 分钟完成

评价内容		配 分	评分标准		得 分
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的6S管理，遵守操作规程、操作纪律；沟通模拟中的用语礼貌，注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分		
工作任务 (95分)	选品 数据 化 分析 (40分)	产品 市场 数据 分析 (20分)	市场表现 曲线类型 判断 (4分)	能够根据选品工具的数据化模型分析不同产品的不同市场表现曲线，准确判断所属类型，按判断正确数量0/1/2/3/4分标准评分。	
			市场曲线 判断依据 (10分)	准确描述判定市场分析曲线的依据，按0/2/4/6/8/10分标准评分。	
		数据化分 析结论 (6分)	准确判断出更具开发潜力的产品，按0/1分标准评分。		
			分析逻辑清晰，解析准确，符合相应要求	3-5分	
	分析逻辑不清晰，解析不准确，不符合相应要求	0-2分			
	平台 产品 数据 分析 (20分)	产品开 发 潜 力 判 断 (20分)	能够根据素材表格，精准判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象，分析逻辑清晰，解析准确，符合相应要求	12-20分	
			能够根据素材表格，基本判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象，分析逻辑较清晰，解析较准确，较符合相应要求	5-11分	
不能根据素材表格，判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象，分析逻辑不清晰，解析不准确，不符合相应要求			0-4分		
全面评估产品	产品目标客户 (3分)	是否能够根据题干和所学知识，分析出产品目标用户的类型、年龄阶段、在线购买能力等信息，并合理分析。	0-3分		

(30分)					
	计算利润及预售价格 (3分)	是否能够根据资料包所给数据,按照题目要求,准确计算出该产品等利润率和预售价格,并列出计算过程。	0-3分		
	产品是否可订阅 (3分)	是否能够根据产品本身特性,准确判断产品可订阅情况,并合理分析。	0-3分		
	产品运输注意事项分析 (3分)	是否能够根据产品本身特性,准确判断产品重量、体积、材质及质量等方面在运输过程中,可能需要注意的事项,并合理分析。	0-3分		
	分析产品的季节性 (3分)	是否能够根据产品本身特性和材料中的产品市场表现图形,准确判断产品的季节性,并合理分析。	0-3分		
	分析产品的实用性 (3分)	是否能够根据产品本身特性,准确判断产品的实用性,并合理分析。	0-3分		
	分析产品的复购率 (3分)	是否能够根据产品本身特性,准确推断产品的复购率,并合理分析。	0-3分		
	分析产品进出口的注意事项 (3分)	是否能够根据产品本身特性及进出口国家的相关政策,总结产品进出口注意事项,并合理分析。	0-3分		
	分析结论 (6分)	分析结论:是否能完成全面评估产品的总结,深刻理解全面评估产品对跨境电商选品的重要性,是否观点明确、表述清楚、分析深刻、见解独到等按0/2/4/6分评分。			
	产品渠道管理 (25分)	产品渠道选择 (20分)	产品渠道判断正确与否,按0/2分评分。		
渠道选择原因			是否根据任务情景描述,准确提炼判定正确产品渠道的相关信息。	0-6分	
优点分析			是否能够从成本、品牌控制、价格控制、质量控制和灵活性等方面,阐述渠道的优点。	0-3分	
缺点分析			是否能够从耗时、规模性和产品守则受限等方面,阐述渠道的缺点。	0-3分	
利润及风险			是否能够从高利润、产出效率、市场容量、低库存风险等方向,阐述渠道的利润和风险。	0-3分	
未来发展趋势			是否能够从解决其缺点和威胁等方向出发,分析渠道未来发展趋势。	0-3分	
供应商询价 (5分)		是否能够按照要求写一封完整的询价信,内容是否流畅完整,是否包含产品最低订单量、样品定价问题、产品定价问题、产品周转时长、付款方式等内容。			
合计	100分				

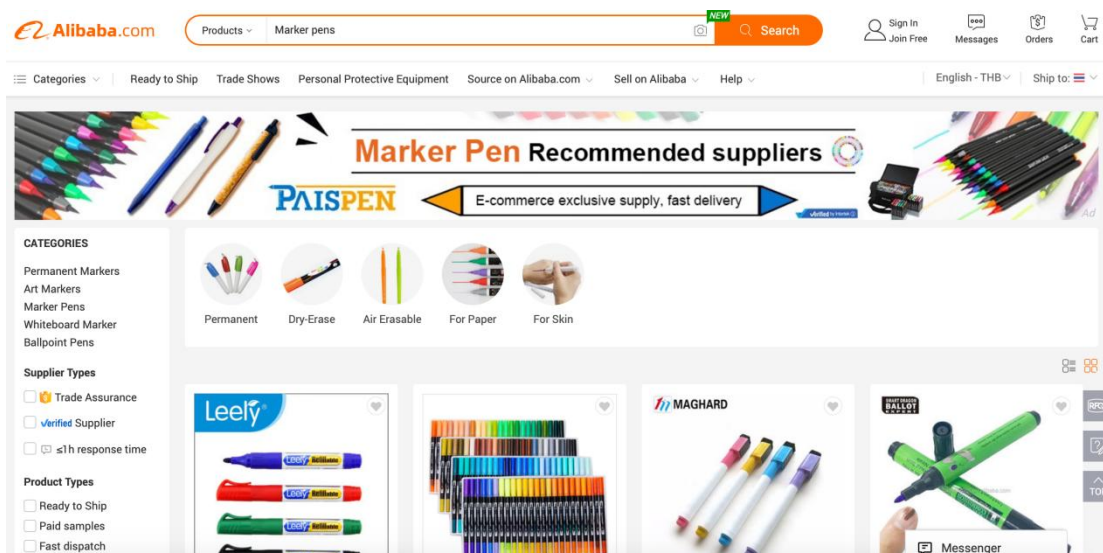
(4) 评分细则

试题评阅人签名_____

试题编号：2-9：跨境电商选品

任务描述：

钱多多毕业于广州 XX 大学，半年内组建了自己的创业小团队，团队办公地点离全国著名的广州黄沙谊园文具批发市场很近，能够直接接触到文具用品的直接制造商，在团队商品的供应链模块具有地域化优势；加之团队刚起步，暂未研发和申请自身的品牌和专利，这两个月找了好几个优质的文具品牌进行批量采购后，在国内 1688 平台进行二次批量销售，从中赚取利润差，取得了可观的绩效，积累了一些资金，准备进军国际电商市场。依旧选择阿里巴巴旗下跨境电商 B2B 平台的 Alibaba.com 阿里巴巴国际站，开展海外业务，经过一系列的市场调研，主营产品首选 Thailand（泰国）。根据综合公司目前的综合情况，在公司目前的产品中，“Marker pens（马克笔）”和“Painting pens（绘画笔）”适合市场。现需进一步科学地判断这两种产品在 Thailand（泰国）的电商消费市场是否具有可行性。



项目 1：K2-9-1：产品开发数据化分析

①产品市场数据分析

你身为钱多多团队的核心成员，国际业务专员之一，负责跨境电商国际市场选品方向。假定你选择 Google Trends 就 Thailand (泰国) 地域的“Marker pens (马克笔)”和“Painting pens (绘画笔)”，对这两类产品的搜索频次和流量等进行分析，其中，关于“Marker pens (马克笔)”的长期和短期市场表现曲线如图 (1) 和图 (2) 所示；“Painting pens (绘画笔)”的长期和短期市场表现曲线如图 (3) 和图 (4) 所示。请以此判定出四种市场表现曲线分别属于哪种类型的市场表现曲线，请根据你的专业知识判断这两款产品是否具有开发潜力，并详细说明理由，填在表 1 中。



图 (1)

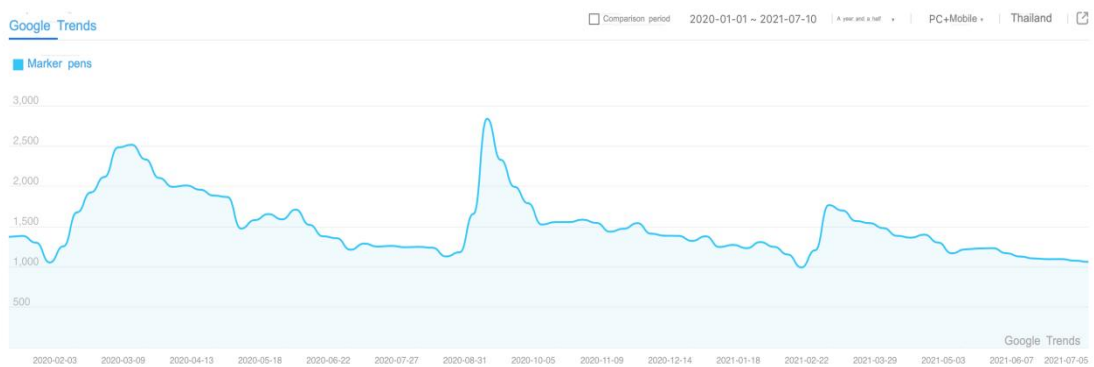


图 (2)



图 (3)



图 (4)

表 1 产品开发潜力判断

<p>Q1: 市场表现曲线一般分为“流行型”，“趋势性”，“稳定型”，“增长型”，“衰退型”，“周期性流行型”六种，请分别判断图 (1)、图 (2)、图 (3)、图 (4) 属于哪种市场趋势曲线，并简要说明判断依据 (判断依据字数控制在 30 字以内)。</p>			
图 (1)	图 (2)	图 (3)	图 (4)
1. 类型判断: _____	3. 类型判断: _____	5. 类型判断: _____	7. 类型判断: _____
2. 判断依据:	4. 判断依据:	6. 判断依据:	8. 判断依据:
<p>Q2: 请根据以上判断，初步判断企业应选择哪一类的产品进行后续开发运营，并进行简析 (150 字以内)。</p>			
<p>A2:</p>			

②平台产品数据分析

通过调研和数据整理，得出“Marker pens（马克笔）”和“Painting pens（绘画笔）”两个产品在阿里巴巴国际站的热销前 100 的产品数据，具体数据见资料包 2-9。请根据数据，判断出这两个类目是否存在品牌垄断或销量断层的情况，并简要概述原因，完成下表。

表 2 产品开发潜力判断

Marker pens (马克笔)	Q1: 是否存在品牌垄断情况，简要说明原因:
	A1:
	Q2: 是否存在销量断层情况，简要说明原因:
	A2:
Painting pens (绘画笔)	Q3: 是否存在销量品牌垄断，简要说明原因:
	A3:
	Q4: 是否存在销量断层情况，简要说明原因:
	A4:

项目 2: K2-9-2 全面评估产品（8 个纬度）

根据项目一的数据分析，对比选择出的产品后，请利用给出的数据资源，对该产品进行全面评估分析产品，完成下表的填写：

表 3 全面评估产品

Q1:维度 1: 产品目标客户（请根据所选择的产品以及企业自身定位，简要分析该产品可能的目标客户，字数 50 个字左右）
A1:
Q2:维度 2: 计算利润及预售价格（利润率为售价的 100%以上 ，请详细列出计算过程，具体数据见资料包 2-9）
A2:
Q3:维度 3: 产品是否可订阅（简单列明原因：50 字以内）
A3:
Q4:维度 4: 简要分析商品在运输方面可能需要注意的问题（包括但不限于从产品的重量、体积、材质及质量等方面，进行分析，字数控制在 100 字以内）
A4:

Q5:维度 5: 分析产品的季节性 (字数控制 100 字以内)
A5:
Q6:纬度 6: 分析产品的实用性 (字数控制 100 字以内)
A6:
Q7:纬度 7: 分析产品的复购率 (字数控制 100 字以内)
A7:
Q8:纬度 8: 分析产品进出口的注意事项 (字数控制 200 字以内)
A8:
Q9:分析结论: (根据对该产品的全面评估分析, 进行相应的总结, 阐明全面评估产品对跨境电商选品的重要性, 控制在 200 字内)
A9:

项目 3: K2-9-3 供应链管理

①产品渠道选择

钱多多的主营产品经过市场验证效果良好, 虽然有了一定的资金, 但自身企业规模化尚未形成, 还是准备利用之前的地域性优势进行经营。请你从公司整体情况考虑, 判断选定即将投产的产品适合从哪一类获取渠道? 并简要分析该渠道的优缺点、利润空间、风险及未来发展趋势, 在表 4 中完成作答。

表 4 产品渠道管理

Q1: 选择产品渠道, 并说明选择原因 (50 字以内)。	
A1:	
Q2: 简析该渠道的优缺点、利润及风险、及未来发展趋势 (每个部分 200 字以内)。	
优点:	利润及风险:
缺点:	未来发展趋势:

② 供应商询价

经过多方比较, 已选定了合适的供应商, 现要向该供应商进行询盘, 询盘包括定价、最小订单量、样品价格、产品周转时长、付款方式等问题。(请全英文写作, 字符数控制在 200 以内, 填入表 5 中)

表 5 供应商询价

--

(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。

(3) 考核时量

本试题测试要求 90 分钟完成

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准	得分	
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的6S管理，遵守操作规程、操作纪律；沟通模拟中的用语礼貌，注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分		
工作任务 (95分)	选品数据化分析 (40分)	市场表现曲线类型判断 (4分)	能够根据选品工具的数据化模型分析不同产品的不同市场表现曲线，准确判断所属类型，按判断正确数量0/1/2/3/4分标准评分。		
		市场曲线判断依据 (10分)	准确描述判定市场分析曲线的依据，按0/2/4/6/8/10分标准评分。		
		数据化分析结论 (6分)	准确判断出更具开发潜力的产品，按0/1分标准评分。		
			分析逻辑清晰，解析准确，符合相应要求	3-5分	
	分析逻辑不清晰，解析不准确，不符合相应要求	0-2分			
	平台产品数据分析 (20分)	产品开发潜力判断 (20分)	能够根据素材表格，精准判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象，分析逻辑清晰，解析准确，符合相应要求	12-20分	
			能够根据素材表格，基本判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象，分析逻辑较清晰，解析较准确，较符合相应要求	5-11分	
		不能根据素材表格，判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象，分析逻辑不清晰，解析不准确，不符合相应要求	0-4分		
	全面评估产品 (30分)	产品目标客户 (3分)	是否能够根据题干和所学知识，分析出产品目标用户的类型、年龄阶段、在线购买能力等信息，并合理分析。	0-3分	
		计算利润及预售价格 (3分)	是否能够根据资料包所给数据，按照题目要求，准确计算出该产品等利润率和预售价格，并列出计算过程。	0-3分	
产品是否可订阅 (3分)		是否能够根据产品本身特性，准确判断产品可订阅情况，并合理分析。	0-3分		
产品运输注意事项分析 (3分)		是否能够根据产品本身特性，准确判断产品重量、体积、材质及质量等方面在运输过程中，可能需要注意的事项，并合理分析。	0-3分		
分析产品		是否能够根据产品本身特性和材料中的产品市场表现	0-3分		

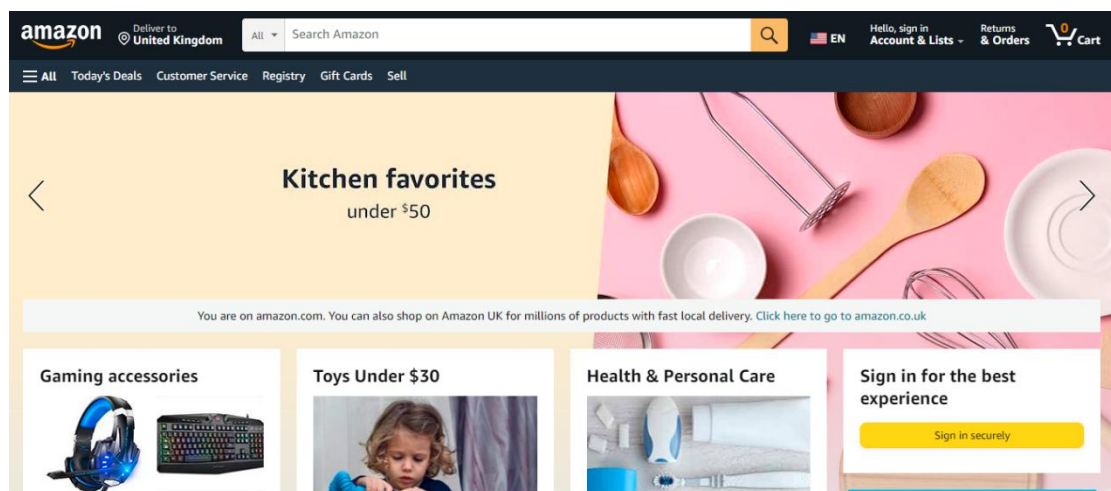
		的季节性 (3分)	图形, 准确判断产品的季节性, 并合理分析。				
		分析产品的实用性 (3分)	是否能够根据产品本身特性, 准确判断产品的实用性, 并合理分析。		0-3分		
		分析产品的复购率 (3分)	是否能够根据产品本身特性, 准确推断产品的复购率, 并合理分析。		0-3分		
		分析产品进出口的注意事项 (3分)	是否能够根据产品本身特性及进出口国家的相关政策, 总结产品进出口注意事项, 并合理分析。		0-3分		
		分析结论 (6分)	分析结论: 是否能完成全面评估产品的总结, 深刻理解全面评估产品对跨境电商选品的重要性, 是否观点明确、表述清楚、分析深刻、见解独到等按 0/2/4/6 分评分。				
	产品渠道管理 (25分)	产品渠道选择 (20分)	产品渠道判断正确与否, 按 0/2 分评分。				
			渠道选择原因	是否根据任务情景描述, 准确提炼判定正确产品渠道的相关信息。		0-6分	
			优点分析	是否能够从成本、品牌控制、价格控制、质量控制和灵活性等方面, 阐述渠道的优点。		0-3分	
			缺点分析	是否能够从耗时、规模性和产品守则受限等方面, 阐述渠道的缺点。		0-3分	
			利润及风险	是否能够从高利润、产出效率、市场容量、低库存风险等方向, 阐述渠道的利润和风险。		0-3分	
未来发展趋势			是否能够从解决其缺点和威胁等方向出发, 分析渠道未来发展趋势。		0-3分		
	供应商询价 (5分)	是否能够按照要求写一封完整的询价信, 内容是否流畅完整, 是否包含产品最低订单量、样品定价问题、产品定价问题、产品周转时长、付款方式等内容。					
	合计	100分					

试题评阅人签名_____

试题编号：2-10 跨境电商选品

任务描述：

如影随形贸易有限公司成立于 2018 年，主营手机配件，相关原创设计的手机配件如手机壳、手机贴膜、手机挂件等，都有申请国内外相关专利，享受知识产权保护。公司进几年一直在跨境电商 B2C 亚马逊美国站开展跨境业务。随着跨境电商 B2C 平台逐渐发展壮大，公司决定在 B2C 的市场也开辟一条道路，选定了亚马逊美国站开展跨境业务渠道拓展，面向全球市场。在公司已经拥有外观专利的新研发的产品中，“Bamboo case(竹质手机壳)”和“natural mobile phone pendant (天然手机挂件) 利润率较高，且能满足客户定制化、个性化需求。现需进一步科学地判断这两种产品在全球电商消费市场是否具有可行性。



项目 1：K2-10-1：产品开发数据化分析

①产品市场数据分析

你身为如影随形贸易有限公司国际业务专员之一，负责跨境电商国际市场选品方向。假定你选择 Google Trends 就全球消费者对“Bamboo case (竹质手机壳)”和“Natural mobile phone pendant (天然手机挂件)”，对这两类产品的搜索频次和流量等进行分析，其中，关于“Bamboo case (竹质手机壳)”的短期和长期市场表现曲线如图(1)和图(2)所示；“Natural mobile phone pendant (天然手机挂件)”的短期和长期市场表现曲线如图(3)和图(4)所示。请以

此判定出四种市场表现曲线分别属于哪种类型的市场表现曲线，请根据你的专业知识判断这两款产品是否具有开发潜力，并详细说明理由，填在表 1 中。



图 (1)

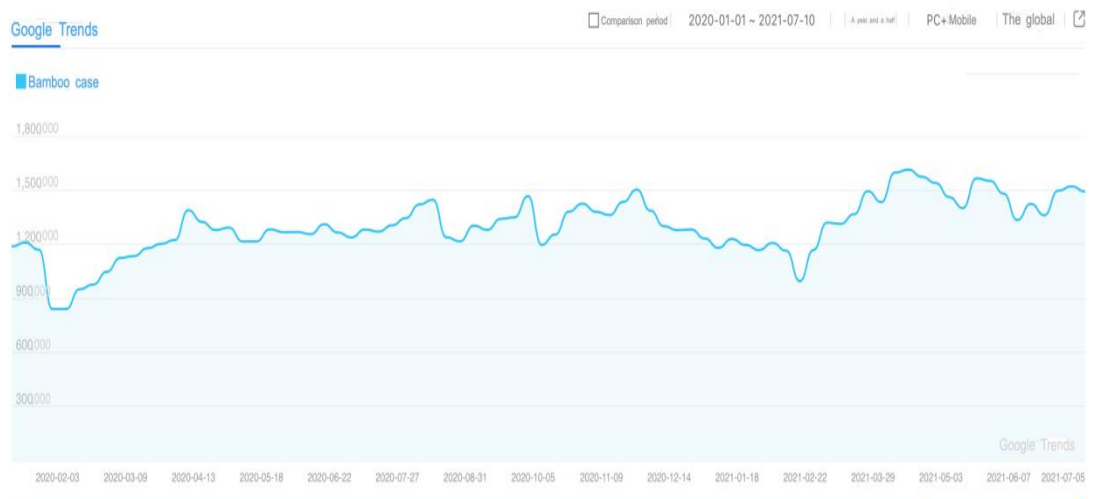
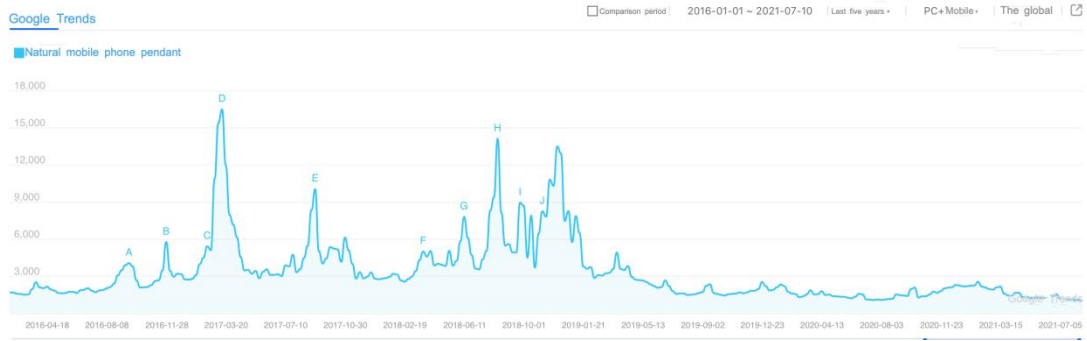


图 (2)



(3)



(4)

表 1 产品开发潜力判断

<p>Q1: 市场表现曲线一般分为“流行型”，“趋势性”，“稳定型”，“增长型”，“衰退型”，“周期性流行型”六种，请分别判断图（1）、图（2）、图（3）、图（4）属于哪种市场趋势曲线，并简要说明判断依据（判断依据字数控制在 30 字以内）。</p>			
图（1）	图（2）	图（3）	图（4）
1 类型判断：_____	3 类型判断：_____	5 类型判断：_____	7 类型判断：_____
2 判断依据：_____	4 判断依据：_____	6 判断依据：_____	8 判断依据：_____
<p>Q2: 请根据以上判断，初步判断企业应选择哪一类的产品进行后续开发运营，并进行简析（150 字以内）。</p>			
<p>A2:</p>			

②平台产品数据分析

通过调研和数据整理，得出“Bamboo case(竹质手机壳)”和“Natural mobile phone pendant (天然手机挂件)”两个类目在亚马逊的热销前 100 的产品数据，具体数据见资料包 2-10。请根据数据，判断出这两个类目是否存在品牌垄断或销量断层的情况，并简要概述原因，完成下表。

表 2 产品开发潜力判断

	Q1: 是否存在品牌垄断情况，简要说明原因:
--	------------------------

Bamboo case (竹质手机壳)	A1:
	Q2: 是否存在销量断层情况, 简要说明原因:
	A2:
Natural mobile phone pendant (天然手机挂件)	Q3: 是否存在销量品牌垄断, 简要说明原因:
	A3:
	Q4: 是否存在销量断层情况, 简要说明原因:
	A4:

项目 2: K2-10-2 全面评估产品 (8 个纬度)

根据项目一的数据分析, 对比选择出的产品后, 请利用给出的数据资源, 对该产品进行全面评估分析产品, 完成下表的填写:

表 3 全面评估产品

<p>Q1:维度 1: 产品目标客户 (请根据所选择的产品以及企业自身定位, 简要分析该产品可能的目标客户, 字数 50 个字左右)</p> <p>A1:</p>
<p>Q2:维度 2: 计算利润及预售价格 (利润率为售价的 100%以上, 请详细列出计算过程, 具体数据见资料包 2-10)</p> <p>A2:</p>
<p>Q3:维度 3: 产品是否可订阅 (简单列明原因: 50 字以内)</p> <p>A3:</p>
<p>Q4:维度 4: 简要分析商品在运输方面可能需要注意的问题 (包括但不限于从产品的重量、体积、材质及质量等方面, 进行分析, 字数控制在 100 字以内)</p> <p>A4:</p>
<p>Q5:维度 5: 分析产品的季节性 (字数控制 100 字以内)</p> <p>A5:</p>
<p>Q6:纬度 6: 分析产品的实用性 (字数控制 100 字以内)</p>

A6:
Q7:纬度 7：分析产品的复购率（字数控制 100 字以内） A7:
Q8:纬度 8：分析产品进出口的注意事项（字数控制 200 字以内） A8:
Q9:分析结论：（根据对该产品的全面评估分析，进行相应的总结，阐明全面评估产品对跨境电商选品的重要性，控制在 200 字内） A9:

项目 3：K2-10-3 供应链管理

①产品渠道选择

如影随形贸易有限公司相关原创设计的手机配件如手机壳、手机贴膜、手机挂件等，都有申请国内外相关专利，享受知识产权保护。但在规模化批量生产方面，一般采取选好合适供应商外包的模式进行。请你从公司整体情况考虑，判断选定即将投产的产品适合从哪一类获取渠道？并简要分析该渠道的优缺点、利润空间、风险及未来发展趋势，在表 3 中完成作答。

表 4 产品渠道管理

Q1：选择产品渠道，并说明选择原因（50 字以内）。 A1:
Q2：简析该渠道的优缺点、利润及风险、及未来发展趋势（每个部分 200 字以内）。

优点:	利润及风险:
缺点:	未来发展趋势:

② 供应商询价

经过多方比较，已选定了合适的供应商，现要向该供应商进行询盘，询盘包括定价、最小订单量、样品价格、产品周转时长、付款方式等问题。（请全英文写作，字符数控制在 200 以内，填入表 5 中）

表 5 供应商询价

--

(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。

(3) 考核时量

本试题测试要求 90 分钟完成

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准		得分	
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的6S管理,遵守操作规程、操作纪律;沟通模拟中的用语礼貌,注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分			
工作任务 (95分)	选品数据化分析 (40分)	产品市场数据分析 (20分)	市场表现曲线类型判断 (4分)	能够根据选品工具的数据化模型分析不同产品的不同市场表现曲线,准确判断所属类型,按判断正确数量0/1/2/3/4分标准评分。		
			市场曲线判断依据 (10分)	准确描述判定市场分析曲线的依据,按0/2/4/6/8/10分标准评分。		
		数据化分析结论 (6分)	准确判断出更具开发潜力的产品,按0/1分标准评分。			
			分析逻辑清晰,解析准确,符合相应要求	3-5分		
			分析逻辑不清晰,解析不准确,不符合相应要求	0-2分		
	平台产品数据分析 (20分)	产品开发潜力判断 (20分)	能够根据素材表格,精准判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象,分析逻辑清晰,解析准确,符合相应要求	12-20分		
			能够根据素材表格,基本判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象,分析逻辑较清晰,解析较准确,较符合相应要求	5-11分		
			不能根据素材表格,判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象,分析逻辑不清晰,解析不准确,不符合相应要求	0-4分		
	全面评估产品 (30分)	产品目标客户 (3分)	是否能够根据题干和所学知识,分析出产品目标用户的类型、年龄阶段、在线购买能力等信息,并合理分析。	0-3分		
		计算利润及预售价格 (3分)	是否能够根据资料包所给数据,按照题目要求,准确计算出该产品等利润率和预售价格,并列出计算过程。	0-3分		
产品是否可订阅 (3分)		是否能够根据产品本身特性,准确判断产品可订阅情况,并合理分析。	0-3分			
产品运输注意事项分析 (3分)		是否能够根据产品本身特性,准确判断产品重量、体积、材质及质量等方面在运输过程中,可能需要注意的事项,并合理分析。	0-3分			
分析产品的季节性 (3分)		是否能够根据产品本身特性和材料中的产品市场表现图形,准确判断产品的季节性,并合理分析。	0-3分			
分析产品的实用性 (3分)		是否能够根据产品本身特性,准确判断产品的实用性,并合理分析。	0-3分			
分析产品的复购率 (3分)		是否能够根据产品本身特性,准确推断产品的复购率,并合理分析。	0-3分			
分析产品		是否能够根据产品本身特性及进出口国家的相关政策,	0-3分			

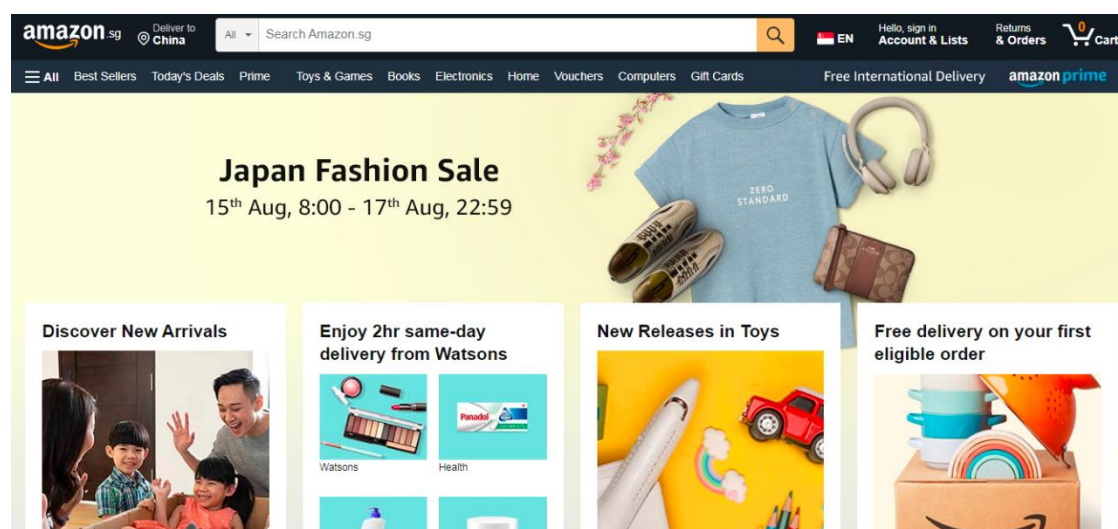
	进出口的注意事项 (3分)	总结产品进出口注意事项, 并合理分析。		
	分析结论 (6分)	分析结论: 是否能完成全面评估产品的总结, 深刻理解全面评估产品对跨境电商选品的重要性, 是否观点明确、表述清楚、分析深刻、见解独到等按 0/2/4/6 分评分。		
产品渠道管理 (25分)	产品渠道选择 (20分)	产品渠道判断正确与否, 按 0/2 分评分。		
		渠道选择原因	是否根据任务情景描述, 准确提炼判定正确产品渠道的相关信息。	0-6分
		优点分析	是否能够从成本、品牌控制、价格控制、质量控制和灵活性等方面, 阐述渠道的优点。	0-3分
		缺点分析	是否能够从耗时、规模性和产品守则受限等方面, 阐述渠道的缺点。	0-3分
		利润及风险	是否能够从高利润、产出效率、市场容量、低库存风险等方向, 阐述渠道的利润和风险。	0-3分
		未来发展趋势	是否能够从解决其缺点和威胁等方向出发, 分析渠道未来发展趋势。	0-3分
	供应商询价 (5分)	是否能够按照要求写一封完整的询价信, 内容是否流畅完整, 是否包含产品最低订单量、样品定价问题、产品定价问题、产品周转时长、付款方式等内容。		
合计	100分			

试题评阅人签名_____

试题编号：2-11 跨境电商选品

任务描述：

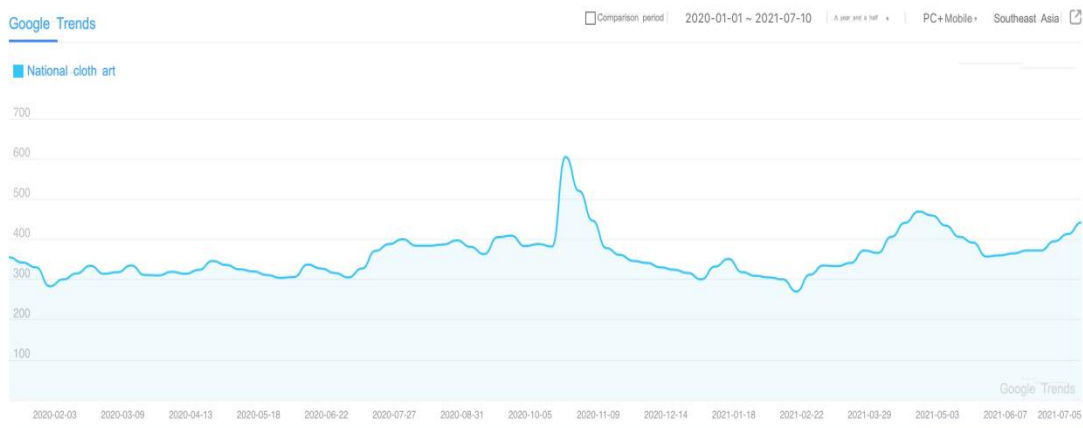
小 C 出生于湖南省湘西土家族苗族自治州凤凰古县城，自小对家乡的各色民族非物质文化遗产产物有着浓厚的兴趣，尤其喜爱苗族的刺绣和纺织布艺。大学毕业后，小 C 在一线城市工作过一段时间，机缘巧合下接触到了跨境电商平台，萌生了将家乡民族刺绣和纺织布艺向全世界宣传的想法，就着实辞去了一线城市的工作，回到家乡。经过半年的努力，小 C 找到了一批手艺精良、擅长刺绣或者纺织布艺的民族手工艺者，并用自己这几年工作的积蓄，成立了“苗湘手工艺民俗文化有限责任公司”，并成功入驻主营东南亚业务的跨境电商亚马逊平台。小 C 公司的产品如今以“National cloth art（民族布艺）”和“National embroidery（民族刺绣）”为主，且能满足客户定制化、个性化需求。现需进一步科学地判断这两种产品在 Southeast Asia（东南亚）电商消费市场是否具有可行性。



项目 1：K2-11-1：产品开发数据化分析

①产品市场数据分析

你身为如苗湘手工艺民俗文化有限责任公司国际业务专员，负责跨境电商国际市场选品方向。假定你选择 Google Trends 就 Southeast Asia（东南亚）区域对“National cloth art（民族布艺）”和“National embroidery（民族刺绣）”，对这两类产品的搜索频次和流量等进行分析，其中，关于“National cloth art（民族布艺）”的短期和长期市场表现曲线如图（1）和图（2）所示；“National embroidery（民族刺绣）”的短期和长期市场表现曲线如图（3）和图（4）所示。请以此判定出四种市场表现曲线分别属于哪种类型的市场表现曲线，请根据你的专业知识判断这两款产品是否具有开发潜力，并详细说明理由，填在表 1 中。



图（1）



图（2）



图 (3)



图 (4)

表 1 产品开发潜力判断

<p>Q1: 市场表现曲线一般分为“流行型”，“趋势性”，“稳定型”，“增长型”，“衰退型”，“周期性流行型”六种，请分别判断图（1）、图（2）、图（3）、图（4）属于哪种市场趋势曲线，并简要说明判断依据（判断依据字数控制在 30 字以内）。</p>			
图 (1)	图 (2)	图 (3)	图 (4)
1 类型判断: _____	3 类型判断: _____	5 类型判断: _____	7 类型判断: _____
2 判断依据:	4 判断依据:	6 判断依据:	8 判断依据:
<p>Q2: 请根据以上判断，初步判断企业应选择哪一类产品进行后续开发运营，并进行简析（150 字以内）。</p>			
<p>A2:</p>			

②平台产品数据分析

通过调研和数据整理，得出 National cloth art（民族布艺）”和“National embroidery（民族刺绣）两个类目在亚马逊的热销前 100 的产品数据，具体数据见资料包 2-11。请根据数据，判断出这两个类目是否存在品牌垄断或销量断层的情况，并简要概述原因，完成下表。

表 2 产品开发潜力判断

Women's Bags（女包）	Q1: 是否存在品牌垄断情况，简要说明原因:
	A1:
	Q2: 是否存在销量断层情况，简要说明原因:
	A2:
Fashion Accessories （时尚饰品）	Q3: 是否存在销量品牌垄断，简要说明原因:
	A3:
	Q4: 是否存在销量断层情况，简要说明原因:
	A4:

项目 2: K2-11-2 全面评估产品（8 个纬度）

根据项目一的数据分析，对比选择出的产品后，请利用给出的数据资源，对该产品进行全面评估分析产品，完成下表的填写：

表 3 全面评估产品

Q1:维度 1: 产品目标客户（请根据所选择的产品以及企业自身定位，简要分析该产品可能的目标客户，字数 50 个字左右） A1:
Q2:维度 2: 计算利润及预售价格（利润率为售价的 100%以上 ，请详细列出计算过程，具体数据见资料包 2-11） A2:
Q3:维度 3: 产品是否可订阅（简单列明原因：50 字以内） A3:
Q4:维度 4: 简要分析商品在运输方面可能需要注意的问题（包括但不限于从产品的

重量、体积、材质及质量等方面，进行分析，字数控制在 100 字以内） A4:
Q5:维度 5：分析产品的季节性（字数控制 100 字以内） A5:
Q6:纬度 6：分析产品的实用性（字数控制 100 字以内） A6:
Q7:纬度 7：分析产品的复购率（字数控制 100 字以内） A7:
Q8:纬度 8：分析产品进出口的注意事项（字数控制 200 字以内） A8:
Q9:分析结论：（根据对该产品的全面评估分析，进行相应的总结，阐明全面评估产品对跨境电商选品的重要性，控制在 200 字内） A9:

项目 3：K2-11-3 供应链管理

①产品渠道选择

小 C 成立“苗湘手工艺民俗文化有限责任公司”大部分产品，是由一批手工艺精良、擅长刺绣或者纺织布艺的民族手工艺者纯手工完成。请你从公司整体情况

考虑,判断选定即将投产的产品适合从哪一类获取渠道?并简要分析该渠道的优缺点、利润空间、风险及未来发展趋势,在表3中完成作答。

表4 产品渠道管理

Q1: 选择产品渠道,并说明选择原因(50字以内)。	
A1:	
Q2: 简析该渠道的优缺点、利润及风险、及未来发展趋势(每个部分200字以内)。	
优点:	利润及风险:
缺点:	未来发展趋势:

② 供应商询价

经过多方比较,已选定了合适的供应商,现要向该供应商进行询盘,询盘包括定价、最小订单量、样品价格、产品周转时长、付款方式等问题。(请全英文写作,字符数控制在200以内,填入表5中)

表5 供应商询价

--

(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。

(3) 考核时量

本试题测试要求 90 分钟完成

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的6S管理，遵守操作规程、操作纪律；沟通模拟中的用语礼貌，注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分	
工作任务 (95分)	选品数据化分析 (40分)	产品市场数据判断 (4分)	能够根据选品工具的数据化模型分析不同产品的不同市场表现曲线，准确判断所属类型，按判断正确数量0/1/2/3/4分标准评分。	
			市场曲线判断依据 (10分)	准确描述判定市场分析曲线的依据，按0/2/4/6/8/10分标准评分。
		数据化分析结论 (6分)	准确判断出更具开发潜力的产品，按0/1分标准评分。	
			分析逻辑清晰，解析准确，符合相应要求	3-5分
			分析逻辑不清晰，解析不准确，不符合相应要求	0-2分
	平台产品数据开发潜力判断 (20分)	能够根据素材表格，精准判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象，分析逻辑清晰，解析准确，符合相应要求	12-20分	
		能够根据素材表格，基本判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象，分析逻辑较清晰，解析较准确，较符合相应要求	5-11分	
		不能根据素材表格，判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象，分析逻辑不清晰，解析不准确，不符合相应要求	0-4分	
	全面评估产品 (30分)	产品目标客户 (3分)	是否能够根据题干和所学知识，分析出产品目标用户的类型、年龄阶段、在线购买能力等信息，并合理分析。	0-3分
		计算利润及预售价格 (3分)	是否能够根据资料包所给数据，按照题目要求，准确计算出该产品等利润率和预售价格，并列出计算过程。	0-3分
产品是否可订阅 (3分)		是否能够根据产品本身特性，准确判断产品可订阅情况，并合理分析。	0-3分	
产品运输注意事项分析		是否能够根据产品本身特性，准确判断产品重量、体积、材质及质量等方面在运输过程中，可能需要注意的事项，并合理分析。	0-3分	

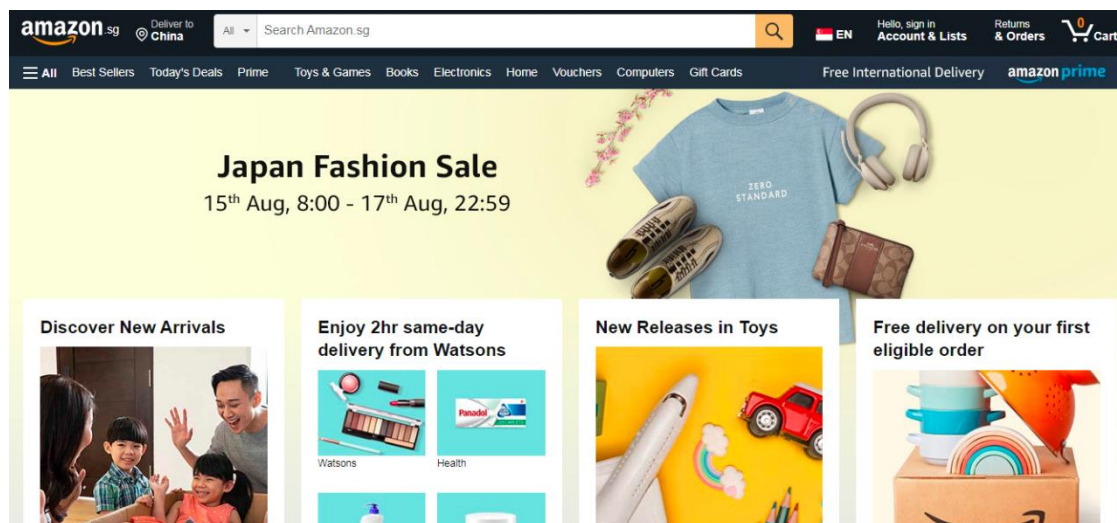
		(3分)			
		分析产品的季节性 (3分)	是否能够根据产品本身特性和材料中的产品市场表现图形, 准确判断产品的季节性, 并合理分析。	0-3分	
		分析产品的实用性 (3分)	是否能够根据产品本身特性, 准确判断产品的实用性, 并合理分析。	0-3分	
		分析产品的复购率 (3分)	是否能够根据产品本身特性, 准确推断产品的复购率, 并合理分析。	0-3分	
		分析产品进出口的注意事项 (3分)	是否能够根据产品本身特性及进出口国家的相关政策, 总结产品进出口注意事项, 并合理分析。	0-3分	
		分析结论 (6分)	分析结论: 是否能完成全面评估产品的总结, 深刻理解全面评估产品对跨境电商选品的重要性, 是否观点明确、表述清楚、分析深刻、见解独到等按 0/2/4/6 分评分。		
产品渠道管理 (25分)	产品渠道选择 (20分)	产品渠道判断正确与否, 按 0/2 分评分。			
		渠道选择原因	是否根据任务情景描述, 准确提炼判定正确产品渠道的相关信息。	0-6分	
		优点分析	是否能够从成本、品牌控制、价格控制、质量控制和灵活性等方面, 阐述渠道的优点。	0-3分	
		缺点分析	是否能够从耗时、规模性和产品守则受限等方面, 阐述渠道的缺点。	0-3分	
		利润及风险	是否能够从高利润、产出效率、市场容量、低库存风险等方向, 阐述渠道的利润和风险。	0-3分	
		未来发展趋势	是否能够从解决其缺点和威胁等方向出发, 分析渠道未来发展趋势。	0-3分	
	供应商询价 (5分)	是否能够按照要求写一封完整的询价信, 内容是否流畅完整, 是否包含产品最低订单量、样品定价问题、产品定价问题、产品周转时长、付款方式等内容。			
	合计	100分			

试题评阅人签名_____

试题编号：2-12 跨境电商选品

任务描述：

纱驰时尚有限责任公司总部位于时尚批发之都浙江义乌，主营国内各种女士时尚香包、行李箱等，在国内线上线下都有渠道销售，且公司已经设立了董事部、财务部、风控部、营销部、公关部、售后部等多个部门，体系发展完善。现应公司向东南亚市场的发展战略，专门成立了跨境国际业务部，任命你为该部门的产品开发专员。公司根据各方面的综合考虑，最终选择在跨境电商平台亚马逊平台注册并销售产品。就该公司已经获取的国内外专利产品来看，目前最适合销售的产品有“Women's Tote Bags（女士手提包）”和“Women Shoulder Bags（女士单肩包）”两类。现需进一步科学地判断这两种产品在 Southeast Asia（东南亚）电商消费市场是否具有可行性。



项目 1：K2-12-1：产品开发数据化分析

①产品市场数据分析

你身为如苗湘手工艺民俗文化有限责任公司国际业务专员，负责跨境电商国际市场选品方向。假定你选择 Google Trends 就 Southeast Asia（东南亚）区域对“Women's Tote Bags（女士手提包）”和“Women Shoulder Bags（女士单

肩包)”，对这两类产品的搜索频次和流量等进行分析，其中，关于“Women's Tote Bags(女士手提包)”的短期和长期市场表现曲线如图(1)和图(2)所示；“Women Shoulder Bags (女士单肩包)”的短期和长期市场表现曲线如图(3)和图(4)所示。请以此判定出四种市场表现曲线分别属于哪种类型的市场表现曲线，请根据你的专业知识判断这两款产品是否具有开发潜力，并详细说明理由，填在表 1



中。

图(1)



图(2)



图(3)



图（4）

表 1 产品开发潜力判断

Q1: 市场表现曲线一般分为“流行型”，“趋势性”，“稳定型”，“增长型”，“衰退型”，“周期性流行型”六种，请分别判断图（1）、图（2）、图（3）、图（4）属于哪种市场趋势曲线，并简要说明判断依据（判断依据字数控制在 30 字以内）。			
图（1）	图（2）	图（3）	图（4）
1 类型判断：_____	3 类型判断：_____	5 类型判断：_____	7 类型判断：_____
2 判断依据：_____	4 判断依据：_____	6 判断依据：_____	8 判断依据：_____
Q2: 请根据以上判断，初步判断企业应选择哪一类产品进行后续开发运营，并进行简析（150 字以内）。			
A2:			

②平台产品数据分析

通过调研和数据整理，得出“Women’s Tote Bags（女士手提包）”和“Women Shoulder Bags（女士单肩包）”两个类目在亚马逊的热销前 100 的产品数据，具体数据见资料包 2-12。请根据数据，判断出这两个类目是否存在品牌垄断或销量断层的情况，并简要概述原因，完成下表。

表 2 产品开发潜力判断

Women’s	Q1: 是否存在品牌垄断情况，简要说明原因:
	A1:

Bags (女包)	Q2: 是否存在销量断层情况, 简要说明原因:
	A2:
Fashion Accessories (时尚饰品)	Q3: 是否存在销量品牌垄断, 简要说明原因:
	A3:
	Q4: 是否存在销量断层情况, 简要说明原因:
	A4:

项目 2: K2-12-2 全面评估产品 (8 个纬度)

根据项目一的数据分析, 对比选择出的产品后, 请利用给出的数据资源, 对该产品进行全面评估分析产品, 完成下表的填写:

表 3 全面评估产品

<p>Q1:维度 1: 产品目标客户 (请根据所选择的产品以及企业自身定位, 简要分析该产品可能的目标客户, 字数 50 个字左右)</p> <p>A1:</p>
<p>Q2:维度 2: 计算利润及预售价格 (利润率为售价的 100%以上, 请详细列出计算过程, 具体数据见资料包 2-12)</p> <p>A2:</p>
<p>Q3:维度 3: 产品是否可订阅 (简单列明原因: 50 字以内)</p> <p>A3:</p>
<p>Q4:维度 4: 简要分析商品在运输方面可能需要注意的问题 (包括但不限于从产品的重量、体积、材质及质量等方面, 进行分析, 字数控制在 100 字以内)</p> <p>A4:</p>
<p>Q5:维度 5: 分析产品的季节性 (字数控制 100 字以内)</p> <p>A5:</p>
<p>Q6:纬度 6: 分析产品的实用性 (字数控制 100 字以内)</p> <p>A6:</p>

Q7:纬度 7：分析产品的复购率（字数控制 100 字以内） A7:
Q8:纬度 8：分析产品进出口的注意事项（字数控制 200 字以内） A8:
Q9:分析结论：（根据对该产品的全面评估分析，进行相应的总结，阐明全面评估产品对跨境电商选品的重要性，控制在 200 字内） A9:

项目 3：K2-12-3 供应链管理

①产品渠道选择

小 C 成立“苗湘手工艺民俗文化有限责任公司”大部分产品，是由一批手工艺精良、擅长刺绣或者纺织布艺的民族手工艺者纯手工完成。请你从公司整体情况考虑，判断选定即将投产的产品适合从哪一类获取渠道？并简要分析该渠道的优缺点、利润空间、风险及未来发展趋势，在表 3 中完成作答。

表 4 产品渠道管理

Q1：选择产品渠道，并说明选择原因（50 字以内）。 A1:	
Q2：简析该渠道的优缺点、利润及风险、及未来发展趋势（每个部分 200 字以内）。 优点：	
	利润及风险：

缺点:	未来发展趋势:

② 供应商询价

经过多方比较，已选定了合适的供应商，现要向该供应商进行询盘，询盘包括定价、最小订单量、样品价格、产品周转时长、付款方式等问题。（请全英文写作，字符数控制在 200 以内，填入表 5 中）

表 5 供应商询价

--

(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。

(3) 考核时量

本试题测试要求 90 分钟完成

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准	得分	
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的6S管理,遵守操作规程、操作纪律;沟通模拟中的用语礼貌,注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分		
工作任务 (95分)	选品数据化分析 (40分)	市场表现 曲线类型 判断 (4分)	能够根据选品工具的数据化模型分析不同产品的不同市场表现曲线,准确判断所属类型,按判断正确数量0/1/2/3/4分标准评分。		
		市场曲线 判断依据 (10分)	准确描述判定市场分析曲线的依据,按0/2/4/6/8/10分标准评分。		
		数据化分 析结论 (6分)	准确判断出更具开发潜力的产品,按0/1分标准评分。		
			分析逻辑清晰,解析准确,符合相应要求	3-5分	
			分析逻辑不清晰,解析不准确,不符合相应要求	0-2分	
	平台产品 数据分析 (20分)	产品开发 潜力判断 (20分)	能够根据素材表格,精准判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象,分析逻辑清晰,解析准确,符合相应要求	12-20分	
			能够根据素材表格,基本判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象,分析逻辑较清晰,解析较准确,较符合相应要求	5-11分	
			不能根据素材表格,判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象,分析逻辑不清晰,解析不准确,不符合相应要求	0-4分	
	全面评估产 品 (30分)	产品目标 客户 (3分)	是否能够根据题干和所学知识,分析出产品目标用户的类型、年龄阶段、在线购买能力等信息,并合理分析。	0-3分	
		计算利润 及预售价 格 (3分)	是否能够根据资料包所给数据,按照题目要求,准确计算出该产品等利润率和预售价格,并列出计算过程。	0-3分	
		产品是否 可订阅 (3分)	是否能够根据产品本身特性,准确判断产品可订阅情况,并合理分析。	0-3分	
		产品运输 注意事项 分析 (3分)	是否能够根据产品本身特性,准确判断产品重量、体积、材质及质量等方面在运输过程中,可能需要注意的事项,并合理分析。	0-3分	
分析产品 的季节性 (3分)		是否能够根据产品本身特性和材料中的产品市场表现图形,准确判断产品的季节性,并合理分析。	0-3分		
分析产品 的实用性 (3分)		是否能够根据产品本身特性,准确判断产品的实用性,并合理分析。	0-3分		
分析产品 的复购率		是否能够根据产品本身特性,准确推断产品的复购率,并合理分析。	0-3分		

		(3分)			
		分析产品进出口的注意事项(3分)	是否能够根据产品本身特性及进出口国家的相关政策,总结产品进出口注意事项,并合理分析。	0-3分	
		分析结论(6分)	分析结论:是否能完成全面评估产品的总结,深刻理解全面评估产品对跨境电商选品的重要性,是否观点明确、表述清楚、分析深刻、见解独到等按0/2/4/6分评分。		
产品渠道管理(25分)	产品渠道选择(20分)	产品渠道判断正确与否,按0/2分评分。			
		渠道选择原因	是否根据任务情景描述,准确提炼判定正确产品渠道的相关信息。	0-6分	
		优点分析	是否能够从成本、品牌控制、价格控制、质量控制和灵活性等方面,阐述渠道的优点。	0-3分	
		缺点分析	是否能够从耗时、规模性和产品守则受限等方面,阐述渠道的缺点。	0-3分	
		利润及风险	是否能够从高利润、产出效率、市场容量、低库存风险等方向,阐述渠道的利润和风险。	0-3分	
		未来发展趋势	是否能够从解决其缺点和威胁等方向出发,分析渠道未来发展趋势。	0-3分	
	供应商询价(5分)	是否能够按照要求写一封完整的询价信,内容是否流畅完整,是否包含产品最低订单量、样品定价问题、产品定价问题、产品周转时长、付款方式等内容。			
合计	100分				

试题评阅人签名_____

试题编号：2-13 跨境电商选品

任务描述：

小赵的“潇湘时尚”团队一直在全国著名的服装批发市场湖南省株洲市做跨境电商业务，主营项目包括各种类型的服装，在跨境电商 B2C 平台亚马逊美国站上运营，现在是 2021 年 5 月初，国内外迎来了毕业季的小高潮，小赵的团队在此之前就已经联系了生厂商生产了有关“Graduation gowns(毕业礼服)”和“party dresses (派对礼服)”样品，现需进一步科学地判断这两种产品在全球电商消费市场是否具有可行性。



项目 1：K2-13-1：产品开发数据化分析

①产品市场数据分析

假设你是小赵“潇湘时尚”团队国际业务专员，负责跨境电商国际市场选品方向。假定你选择 Google Trends 就全球区域对“Graduation gowns(毕业礼服)”和“party dresses (派对礼服)”，对这两类产品的搜索频次和流量等进行分析，其中，关于“Graduation gowns(毕业礼服)”的短期和长期市场表现曲线如图（1）和图（2）所示；“Party dresses (派对礼服)”的短期和长期市场表现曲线如图（3）和图（4）所示。请以此判定出四种市场表现曲线分别属于哪种类型的市场

表现曲线，请根据你的专业知识判断这两款产品是否具有开发潜力，并详细说明理由，填在表 1 中。



图 (1)



图 (2)



图 (3)



图 (4)

表 1 产品开发潜力判断

Q1: 市场表现曲线一般分为“流行型”，“趋势性”，“稳定型”，“增长型”，“衰退型”，“周期性流行型”六种，请分别判断图（1）、图（2）、图（3）、图（4）属于哪种市场趋势曲线，并简要说明判断依据（判断依据字数控制在 30 字以内）。			
图（1）	图（2）	图（3）	图（4）
1 类型判断：_____	3 类型判断：_____	5 类型判断：_____	7 类型判断：_____
2 判断依据：_____	4 判断依据：_____	6 判断依据：_____	8 判断依据：_____
Q2: 请根据以上判断，初步判断企业应选择哪一类的产品进行后续开发运营，并进行简析（150 字以内）。			
A2:			

②平台产品数据分析

通过调研和数据整理，得出“Graduation gowns(毕业礼服)”和“party dresses (派对礼服)”两个类目在亚马逊美国站的热销前 100 的产品数据，具体数据见资料包 2-233。请根据数据，判断出这两个类目是否存在品牌垄断或销量断层的情况，并简要概述原因，完成下表。

表 2 产品开发潜力判断

Graduation gowns(毕业礼服)	Q1: 是否存在品牌垄断情况，简要说明原因:
	A1:
	Q2: 是否存在销量断层情况，简要说明原因:
	A2:
party dresses (派对礼服)	Q3: 是否存在销量品牌垄断，简要说明原因:
	A3:
	Q4: 是否存在销量断层情况，简要说明原因:
	A4:

项目 2: K2-13-2 全面评估产品 (8 个纬度)

根据项目一的数据分析,对比选择出的产品后,请利用给出的数据资源,对该产品进行全面评估分析产品,完成下表的填写:

表 3 全面评估产品

Q1:维度 1: 产品目标客户 (请根据所选择的产品以及企业自身定位, 简要分析该产品可能的目标客户, 字数 50 个字左右)
A1:
Q2:维度 2: 计算利润及预售价格 (利润率为售价的 100%以上, 请详细列出计算过程, 具体数据见资料包 2-23)
A2:
Q3:维度 3: 产品是否可订阅 (简单列明原因: 50 字以内)
A3:
Q4:维度 4: 简要分析商品在运输方面可能需要注意的问题 (包括但不限于从产品的重量、体积、材质及质量等方面, 进行分析, 字数控制在 100 字以内)
A4:
Q5:维度 5: 分析产品的季节性 (字数控制 100 字以内)
A5:
Q6:纬度 6: 分析产品的实用性 (字数控制 100 字以内)
A6:
Q7:纬度 7: 分析产品的复购率 (字数控制 100 字以内)
A7:
Q8:纬度 8: 分析产品进出口的注意事项 (字数控制 200 字以内)

A8:

Q9:分析结论：（根据对该产品的全面评估分析，进行相应的总结，阐明全面评估产品对跨境电商选品的重要性，控制在 200 字内）

A9:

项目 3：K2-13-3 供应链管理

①产品渠道选择

小赵的“潇湘时尚”团队一直在全国著名的服装批发市场湖南省株洲市做跨境电商业务，在供应商板块一直具有得天独厚的地域性优势。“潇湘时尚”目前的公司定位主要是做销量和利润，品牌建设和专利申请方面，暂时没有形成统一的体系。请你从公司整体情况考虑，判断选定即将投产的产品适合从哪一类获取渠道？并简要分析该渠道的优缺点、利润空间、风险及未来发展趋势，在表 4 中完成作答。

表 4 产品渠道管理

Q1：选择产品渠道，并说明选择原因（50 字以内）。	
A1：	
Q2：简析该渠道的优缺点、利润及风险、及未来发展趋势（每个部分 200 字以内）。	
优点：	利润及风险：

缺点：	未来发展趋势：
-----	---------

② 供应商询价

经过多方比较，已选定了合适的供应商，现要向该供应商进行询盘，询盘包括定价、最小订单量、样品价格、产品周转时长、付款方式等问题。（请全英文写作，字符数控制在 200 以内，填入表 5 中）

表 5 供应商询价

--

（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。

（3）考核时量

本试题测试要求 90 分钟完成

（4）评分细则

评价内容	配分	评分标准	得分
职业素养	5 分	注重工作场所的 6S 管理，遵守操作规程、操作纪律；沟通模拟中	

		(5分)		的用语礼貌，注意措词与技巧体现职业素养。按 0/3/5 分标准评分	
工作任务 (95分)	选品 数据 化分 析 (40分)	产品 市场 数据 分析 (20分)	市场表现 曲线类型 判断 (4分)	能够根据选品工具的数据化模型分析不同产品的不同市场表现曲线，准确判断所属类型，按判断正确数量 0/1/2/3/4 分标准评分。	
			市场曲线 判断依据 (10分)	准确描述判定市场分析曲线的依据，按 0/2/4/6/8/10 分标准评分。	
			数据化分 析结论 (6分)	准确判断出更具开发潜力的产品，按 0/1 分标准评分。	
		分析逻辑清晰，解析准确，符合相应要求		3-5 分	
		分析逻辑不清晰，解析不准确，不符合相应要求		0-2 分	
		平台 产品 数据 分析 (20分)	产品开发 潜力判断 (20分)	能够根据素材表格，精准判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象，分析逻辑清晰，解析准确，符合相应要求	12-20 分
	能够根据素材表格，基本判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象，分析逻辑较清晰，解析较准确，较符合相应要求			5-11 分	
	不能根据素材表格，判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象，分析逻辑不清晰，解析不准确，不符合相应要求			0-4 分	
	全面评估产 品 (30分)	产品目标 客户 (3分)	是否能够根据题干和所学知识，分析出产品目标用户的类型、年龄阶段、在线购买能力等信息，并合理分析。	0-3 分	
		计算利润 及预售价 格 (3分)	是否能够根据资料包所给数据，按照题目要求，准确计算出该产品等利润率和预售价格，并列出生成计算过程。	0-3 分	
		产品是否 可订阅 (3分)	是否能够根据产品本身特性，准确判断产品可订阅情况，并合理分析。	0-3 分	
		产品运输 注意事项 分析 (3分)	是否能够根据产品本身特性，准确判断产品重量、体积、材质及质量等方面在运输过程中，可能需要注意的事项，并合理分析。	0-3 分	
		分析产品 的季节性 (3分)	是否能够根据产品本身特性和材料中的产品市场表现图形，准确判断产品的季节性，并合理分析。	0-3 分	
		分析产品 的实用性 (3分)	是否能够根据产品本身特性，准确判断产品的实用性，并合理分析。	0-3 分	
分析产品 的复购率 (3分)		是否能够根据产品本身特性，准确推断产品的复购率，并合理分析。	0-3 分		
分析产品 进出口的 注意事项 (3分)		是否能够根据产品本身特性及进出口国家的相关政策，总结产品进出口注意事项，并合理分析。	0-3 分		

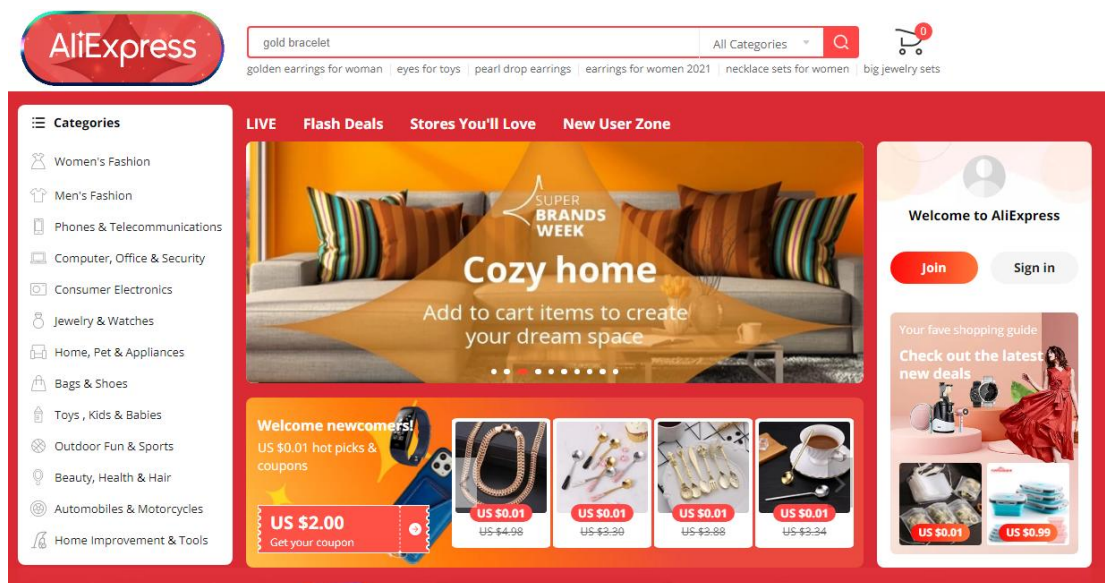
		分析结论 (6分)	分析结论：是否能完成全面评估产品的总结，深刻理解全面评估产品对跨境电商选品的重要性，是否观点明确、表述清楚、分析深刻、见解独到等按 0/2/4/6 分评分。		
产品渠道管理 (25分)	产品渠道选择 (20分)	产品渠道判断正确与否，按 0/2 分评分。			
		渠道选择原因	是否根据任务情景描述，准确提炼判定正确产品渠道的相关信息。	0-6分	
		优点分析	是否能够从成本、品牌控制、价格控制、质量控制和灵活性等方面，阐述渠道的优点。	0-3分	
		缺点分析	是否能够从耗时、规模性和产品守则受限等方面，阐述渠道的缺点。	0-3分	
		利润及风险	是否能够从高利润、产出效率、市场容量、低库存风险等方向，阐述渠道的利润和风险。	0-3分	
		未来发展趋势	是否能够从解决其缺点和威胁等方向出发，分析渠道未来发展趋势。	0-3分	
	供应商询价 (5分)	是否能够按照要求写一封完整的询价信，内容是否流畅完整，是否包含产品最低订单量、样品定价问题、产品定价问题、产品周转时长、付款方式等内容。			
合计	100分				

试题评阅人签名_____

试题编号：2-14 跨境电商选品

任务描述：

北海海洋珠宝设计有限公司成立于 2015 年，坐落于盛产珍珠的海滨城市北海，主营业务是国内电商原创设计各类型的珍珠饰品，例如珍珠项链、珍珠耳环、珍珠手链、珍珠吊坠等。每一项产品在上架之前，公司都会为其申请相关专利。随着公司规模扩大，国内电商市场逐渐饱和，公司发展遇到了瓶颈期。经过高层多次探讨调研后，决定向跨境电商方向进军，选择全球性跨境电商平台 AliExpress（速卖通）注册运营，根据公司产品目前的情况，预计推出“Pearl earrings（珍珠耳环）”和“Pearl necklace（珍珠项链）”其中之一/全部上架，现需进一步科学地判断这两种产品在全球电商消费市场是否具有可行性。

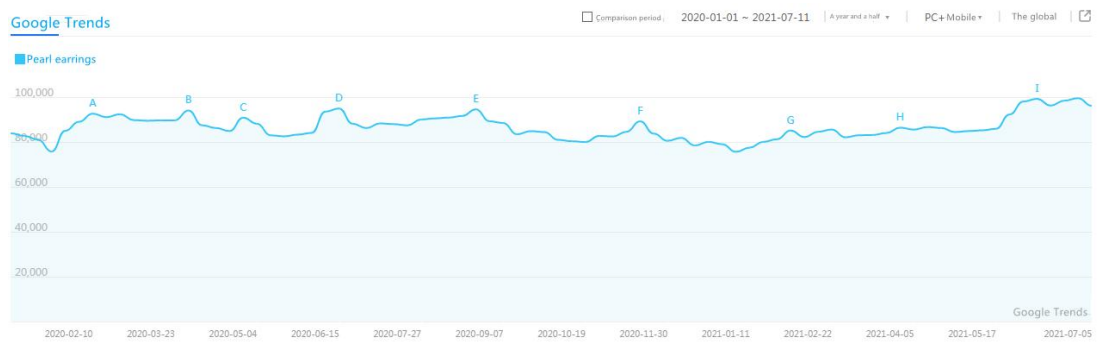


项目 1：K2-14-1：产品开发数据化分析

①产品市场数据分析

假设你是北海海洋珠宝设计有限公司国际业务专员，负责跨境电商国际市场选品方向。假定你选择 Google Trends 就全球区域对“Pearl earrings(珍珠耳环)”和“Pearl necklace（珍珠项链）”，对这两类产品的搜索频次和流量等进行分析，其中，关于“Pearl earrings（珍珠耳环）”的短期和长期市场表现曲线如图（1）

和图（2）所示；“Pearl necklace（珍珠项链）”的短期和长期市场表现曲线如图（3）和图（4）所示。请以此判定出四种市场表现曲线分别属于哪种类型的市场表现曲线，请根据你的专业知识判断这两款产品是否具有开发潜力，并详细说明理由，填在表 1 中。



图（1）



图（2）



图（3）



图（4）

表 1 产品开发潜力判断

Q1: 市场表现曲线一般分为“流行型”，“趋势性”，“稳定型”，“增长型”，“衰退型”，“周期性流行型”六种，请分别判断图（1）、图（2）、图（3）、图（4）属于哪种市场趋势曲线，并简要说明判断依据（判断依据字数控制在 30 字以内）。			
图（1）	图（2）	图（3）	图（4）
1 类型判断：_____	3 类型判断：_____	5 类型判断：_____	7 类型判断：_____
2 判断依据：_____	4 判断依据：_____	6 判断依据：_____	8 判断依据：_____
Q2: 请根据以上判断，初步判断企业应选择哪一类产品进行后续开发运营，并进行简析（150 字以内）。			
A2:			

②平台产品数据分析

通过调研和数据整理，得出“Pearl earrings（珍珠耳环）”和“Pearl necklace（珍珠项链）”两个类目在速卖通的热销前 100 的产品数据，具体数据见资料包 2-14。请根据数据，判断出这两个类目是否存在品牌垄断或销量断层的情况，并简要概述原因，完成下表。

表 2 产品开发潜力判断

Pearl	Q1: 是否存在品牌垄断情况，简要说明原因:
	A1:

earrings (珍珠耳环)	Q2: 是否存在销量断层情况, 简要说明原因:
	A2:
Pearl necklace (珍珠项链)	Q3: 是否存在销量品牌垄断, 简要说明原因:
	A3:
	Q4: 是否存在销量断层情况, 简要说明原因:
	A4:

项目 2: K2-14-2 全面评估产品 (8 个纬度)

根据项目一的数据分析, 对比选择出的产品后, 请利用给出的数据资源, 对该产品进行全面评估分析产品, 完成下表的填写:

表 3 全面评估产品

<p>Q1:维度 1: 产品目标客户 (请根据所选择的产品以及企业自身定位, 简要分析该产品可能的目标客户, 字数 50 个字左右)</p> <p>A1:</p>
<p>Q2:维度 2: 计算利润及预售价格 (利润率为售价的 100%以上, 请详细列出计算过程, 具体数据见资料包 2-14)</p> <p>A2:</p>
<p>Q3:维度 3: 产品是否可订阅 (简单列明原因: 50 字以内)</p> <p>A3:</p>
<p>Q4:维度 4: 简要分析商品在运输方面可能需要注意的问题 (包括但不限于从产品的重量、体积、材质及质量等方面, 进行分析, 字数控制在 100 字以内)</p> <p>A4:</p>
<p>Q5:维度 5: 分析产品的季节性 (字数控制 100 字以内)</p> <p>A5:</p>
<p>Q6:纬度 6: 分析产品的实用性 (字数控制 100 字以内)</p> <p>A6:</p>

Q7:纬度 7：分析产品的复购率（字数控制 100 字以内） A7:
Q8:纬度 8：分析产品进出口的注意事项（字数控制 200 字以内） A8:
Q9:分析结论：（根据对该产品的全面评估分析，进行相应的总结，阐明全面评估产品对跨境电商选品的重要性，控制在 200 字内） A9:

项目 3：K2-14-3 供应链管理

①产品渠道选择

北海海洋珠宝设计有限公主营的原创设计各类型的珍珠饰品，每一项产品在上架之前，公司都会为其申请相关专利。但在规模化批量生产方面，一般都采取外包批量加工的模式进行。请你从公司整体情况考虑，判断选定即将投产的产品适合从哪一类获取渠道？并简要分析该渠道的优缺点、利润空间、风险及未来发展趋势，在表 4 中完成作答。

表 4 产品渠道管理

Q1：选择产品渠道，并说明选择原因（50 字以内）。 A1:
Q2：简析该渠道的优缺点、利润及风险、及未来发展趋势（每个部分 200 字以内）。

优点：	利润及风险：
缺点：	未来发展趋势：

② 供应商询价

经过多方比较，已选定了合适的供应商，现要向该供应商进行询盘，询盘包括定价、最小订单量、样品价格、产品周转时长、付款方式等问题。（请全英文写作，字符数控制在 200 以内，填入表 5 中）

表 5 供应商询价

--

(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。

(3) 考核时量

本试题测试要求 90 分钟完成

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准		得分	
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的 6S 管理，遵守操作规程、操作纪律；沟通模拟中的用语礼貌，注意措词与技巧体现职业素养。按 0/3/5 分标准评分			
工作任务 (95分)	选品数据化分析 (40分)	产品市场数据分析 (20分)	市场表现曲线类型判断 (4分)	能够根据选品工具的数据化模型分析不同产品的不同市场表现曲线，准确判断所属类型，按判断正确数量 0/1/2/3/4 分标准评分。		
			市场曲线判断依据 (10分)	准确描述判定市场分析曲线的依据，按 0/2/4/6/8/10 分标准评分。		
		数据化分析结论 (6分)	准确判断出更具开发潜力的产品，按 0/1 分标准评分。			
			分析逻辑清晰，解析准确，符合相应要求	3-5分		
			分析逻辑不清晰，解析不准确，不符合相应要求	0-2分		
	平台产品数据分析 (20分)	产品开发潜力判断 (20分)	能够根据素材表格，精准判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象，分析逻辑清晰，解析准确，符合相应要求	12-20分		
			能够根据素材表格，基本判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象，分析逻辑较清晰，解析较准确，较符合相应要求	5-11分		
			不能根据素材表格，判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象，分析逻辑不清晰，解析不准确，不符合相应要求	0-4分		
	全面评估产品 (30分)	产品目标客户 (3分)	是否能够根据题干和所学知识，分析出产品目标用户的类型、年龄阶段、在线购买能力等信息，并合理分析。	0-3分		
		计算利润及预售价格 (3分)	是否能够根据资料包所给数据，按照题目要求，准确计算出该产品等利润率和预售价格，并列出具体的计算过程。	0-3分		
产品是否可订阅 (3分)		是否能够根据产品本身特性，准确判断产品可订阅情况，并合理分析。	0-3分			
产品运输注意事项分析 (3分)		是否能够根据产品本身特性，准确判断产品重量、体积、材质及质量等方面在运输过程中，可能需要注意的事项，并合理分析。	0-3分			
分析产品的季节性 (3分)		是否能够根据产品本身特性和材料中的产品市场表现图形，准确判断产品的季节性，并合理分析。	0-3分			
分析产品的实用性 (3分)		是否能够根据产品本身特性，准确判断产品的实用性，并合理分析。	0-3分			

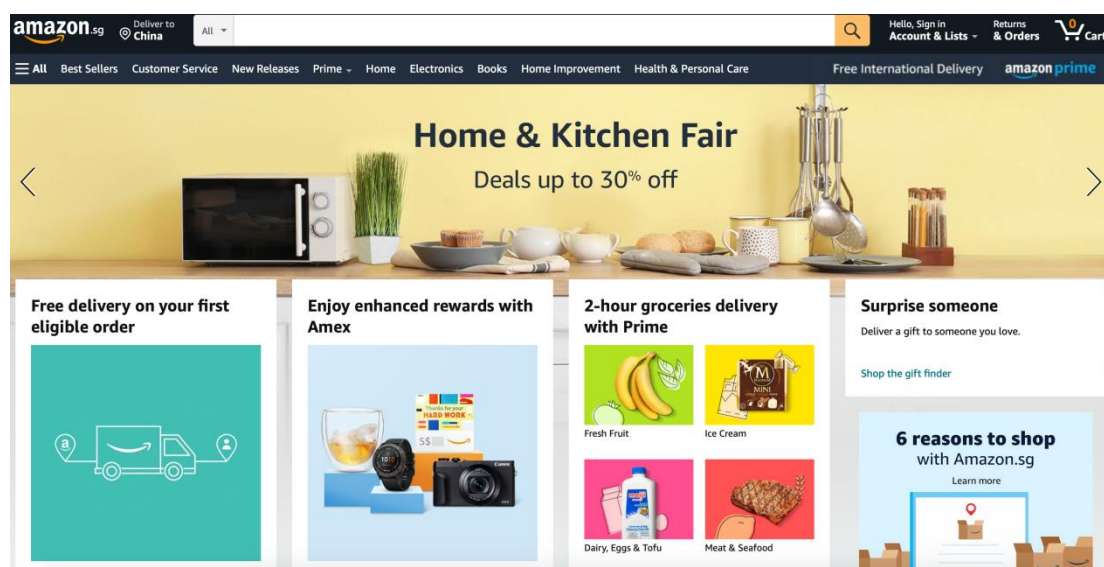
		分析产品的复购率 (3分)	是否能够根据产品本身特性，准确推断产品的复购率，并合理分析。	0-3分		
		分析产品进出口的注意事项 (3分)	是否能够根据产品本身特性及进出口国家的相关政策，总结产品进出口注意事项，并合理分析。	0-3分		
		分析结论 (6分)	分析结论：是否能完成全面评估产品的总结，深刻理解全面评估产品对跨境电商选品的重要性，是否观点明确、表述清楚、分析深刻、见解独到等按 0/2/4/6 分评分。			
	产品渠道管理 (25分)	产品渠道选择 (20分)	产品渠道判断正确与否，按 0/2 分评分。			
			渠道选择原因	是否根据任务情景描述，准确提炼判定正确产品渠道的相关信息。	0-6分	
			优点分析	是否能够从成本、品牌控制、价格控制、质量控制和灵活性等方面，阐述渠道的优点。	0-3分	
			缺点分析	是否能够从耗时、规模性和产品守则受限等方面，阐述渠道的缺点。	0-3分	
			利润及风险	是否能够从高利润、产出效率、市场容量、低库存风险等方向，阐述渠道的利润和风险。	0-3分	
			未来发展趋势	是否能够从解决其缺点和威胁等方向出发，分析渠道未来发展趋势。	0-3分	
		供应商询价 (5分)	是否能够按照要求写一封完整的询价信，内容是否流畅完整，是否包含产品最低订单量、样品定价问题、产品定价问题、产品周转时长、付款方式等内容。			
合计	100分					

试题评阅人签名_____

试题编号：2-15：跨境电商选品

任务描述

马拉松运动科技有限公司坐落在中国最大的体育之都北京，并且创建了自身的体育品牌“飞跃”。“飞跃”自主研发适合各国不同年龄层面的运动用品，每一项用品在研发成功后，都会进行国内外相关的专利申请，通常面向大中城市的年轻人，喜爱运动并崇尚潮流。今年，公司决定将营业范围从国内电商往跨境电商拓展，经过投标，凭借其优秀的资质和产品，获得了跨境电商平台 Amazon.sg（亚马逊新加坡站）的入驻资格，预计将国内之前有严重滞销的“Yoga pants（瑜伽裤）”和“running shorts（运动短裤）”两类产品进行上架，现需进一步科学地判断这两种产品在 Singapore（新加坡）的电商消费市场是否具有可行性。



项目 1：K2-15-1 产品开发数据化分析

①产品市场数据分析

你身为马拉松运动科技有限公司国际业务专员之一，负责跨境电商国际市场选品方向。假定你选择 Google Trends 就 Singapore(新加坡)地域的“Yoga pants（瑜伽裤）”和“Running shorts（运动短裤）”，对这两类产品的搜索频次和流

量等进行分析，其中，关于“Yoga pants（瑜伽裤）”的短期和长期市场表现曲线如图（1）和图（2）所示；“Running shorts（运动短裤）”的短期和长期市场表现曲线如图（3）和图（4）所示。请以此判定出四种市场表现曲线分别属于哪种类型的市场表现曲线，请根据你的专业知识判断这两款产品是否具有开发潜力，并详细说明理由，填在表 1 中。



图（1）



图（2）



图（3）



图（4）

表1 产品开发潜力判断

<p>Q1: 市场表现曲线一般分为“流行型”，“趋势性”，“稳定型”，“增长型”，“衰退型”和“周期性流行型”六种，请分别判断图（1）、图（2）、图（3）、图（4）属于哪种市场趋势曲线，并简要说明判断依据（判断依据字数控制在30字以内）。</p>			
图（1）	图（2）	图（3）	图（4）
1 类型判断：_____	3 类型判断：_____	5 类型判断：_____	7 类型判断：_____
2 判断依据：_____	4 判断依据：_____	6 判断依据：_____	8 判断依据：_____
<p>Q2: 请根据以上判断，初步判断企业应选择哪一类的产品进行后续开发运营，并进行简析（150字以内）。</p>			
<p>A2:</p>			

②平台产品数据分析

通过调研和数据整理，得出“Yoga pants（瑜伽裤）”和“Running shorts（运动短裤）”两个类目在亚马逊热销前100的产品数据，具体数据见资料包2-15。请根据数据，判断出这两个类目是否存在品牌垄断或销量断层的情况，并简要概述原因，完成下表。

表2 产品开发潜力判断

Yoga pants (瑜伽裤)	Q1: 是否存在品牌垄断情况, 简要说明原因:
	A1:
	Q2: 是否存在销量断层情况, 简要说明原因:
	A2:
Running shorts (运动短裤)	Q3: 是否存在销量品牌垄断, 简要说明原因:
	A3:
	Q4: 是否存在销量断层情况, 简要说明原因:
	A4:

项目 2: K2-15-2 全面评估产品 (8 个纬度)

根据项目一的数据分析, 对比选择出的产品后, 请利用给出的数据资源, 对该产品进行全面评估分析产品, 完成下表的填写。

表3 全面评估产品

Q1:维度 1: 产品目标客户 (请根据所选择的产品以及企业自身定位, 简要分析该产品可能的目标客户, 字数 50 个字左右)
A1:
Q2:维度 2: 计算利润及预售价格 (利润率为 80% , 请详细列出计算过程, 具体数据见资料包 2-15)
A2:
Q3:维度 3: 产品是否可订阅 (简单列明原因: 50 字以内)
A3:
Q4:维度 4: 简要分析商品在运输方面可能需要注意的问题 (包括但不限于从产品的重量、体积、材质及质量等方面, 进行分析, 字数控制在 100 字以内)
A4:

Q5:维度 5：分析产品的季节性（字数控制 100 字以内）
A5:
Q6:纬度 6：分析产品的实用性（字数控制 100 字以内）
A6:
Q7:纬度 7：分析产品的复购率（字数控制 100 字以内）
A7:
Q8:纬度 8：分析产品进出口的注意事项（字数控制 200 字以内）
A8:
Q9:分析结论：（根据对该产品的全面评估分析，进行相应的总结，阐明全面评估产品对跨境电商选品的重要性，控制在 200 字内）
A9:

项目 3：K2-15-3 供应链管理

①产品渠道选择

“飞跃”自主研发适合各国年龄层面的运动用品，每一项用品在研发成功后，都会进行国内外相关的专利申请。公司以往都是采用外包制作的模式进行批量化生产，积累了大量生产供应商资源。请你从公司整体情况考虑，判断选定即将投产的产品适合从哪一类获取渠道？并简要分析该渠道的优缺点、利润空间、风险及未来发展趋势，在表 4 中完成作答。

表 4 产品渠道管理

Q1: 选择产品渠道, 并说明选择原因 (50 字以内)。	
A1:	
Q2: 简析该渠道的优缺点、利润及风险、及未来发展趋势 (每个部分 200 字以内)。	
优点:	利润及风险:
缺点:	未来发展趋势:

② 供应商询价

经过多方比较, 已选定了合适的供应商, 现要向该供应商进行询盘, 询盘包括定价、最小订单量、样品价格、产品制造时长、付款方式等问题。(请全英文写作, 字符数控制在 200 以内, 填入表 5 中)

表 5 供应商询价

--

(2) 实施条件

① 硬件: 计算机, 宽带网络

②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,Photo shop 图片处理软件等。

(3) 考核时量

本试题测试要求 120 分钟完成

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准	得分	
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的6S管理,遵守操作规程、操作纪律;沟通模拟中的用语礼貌,注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分		
工作任务 (95分)	选品数据化分析 (40分)	市场表现 曲线类型 判断 (4分)	能够根据选品工具的数据化模型分析不同产品的不同市场表现曲线,准确判断所属类型,按判断正确数量0/1/2/3/4分标准评分。		
		市场曲线 判断依据 (10分)	准确描述判定市场分析曲线的依据,按0/2/4/6/8/10分标准评分。		
		数据化分 析结论 (6分)	准确判断出更具开发潜力的产品,按0/1分标准评分。		
			分析逻辑清晰,解析准确,符合相应要求	3-5分	
			分析逻辑不清晰,解析不准确,不符合相应要求	0-2分	
	平台 产品 数据 分析 (20分)	产品开发 潜力判断 (20分)	能够根据素材表格,精准判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象,分析逻辑清晰,解析准确,符合相应要求	12-20分	
			能够根据素材表格,基本判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象,分析逻辑较清晰,解析较准确,较符合相应要求	5-11分	
			不能根据素材表格,判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象,分析逻辑不清晰,解析不准确,不符合相应要求	0-4分	
	全面评估产 品(30分)	产品目标 客户 (3分)	是否能够根据题干和所学知识,分析出产品目标用户的类型、年龄阶段、在线购买能力等信息,并合理分析。	0-3分	
		计算利润 及预售价 格(3分)	是否能够根据资料包所给数据,按照题目要求,准确计算出该产品等利润率和预售价格,并列出具体的计算过程。	0-3分	
产品是否 可订阅 (3分)		是否能够根据产品本身特性,准确判断产品可订阅情况,并合理分析。	0-3分		

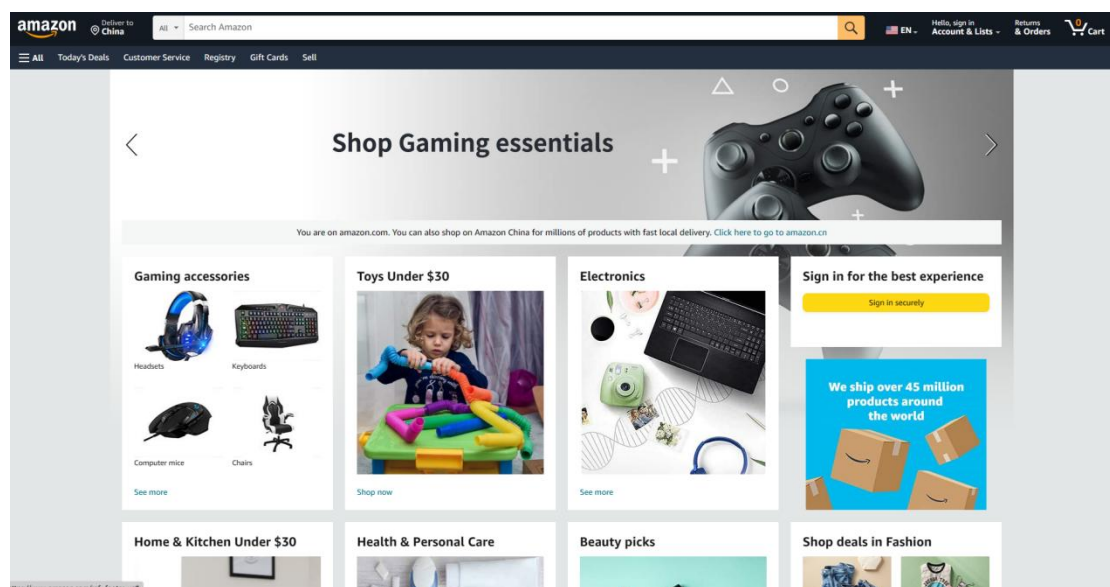
		产品运输 注意事项 分析 (3分)	是否能够根据产品本身特性, 准确判断产品重量、 体积、材质及质量等方面在运输过程中, 可能需要注意 的事项, 并合理分析。		0-3分		
		分析产品的 季节性 (3分)	是否能够根据产品本身特性和材料中的产品市场 表现图形, 准确判断产品的季节性, 并合理分析。		0-3分		
		分析产品的 实用性 (3分)	是否能够根据产品本身特性, 准确判断产品的实用 性, 并合理分析。		0-3分		
		分析产品的 复购率 (3分)	是否能够根据产品本身特性, 准确推断产品的复购 率, 并合理分析。		0-3分		
		分析产品 进出口的 注意事项 (3分)	是否能够根据产品本身特性及进出口国家的相关 政策, 总结产品进出口注意事项, 并合理分析。		0-3分		
		分析结论 (6分)	分析结论: 是否能完成全面评估产品的总结, 深刻理解全面评 估产品对跨境电商选品的重要性, 是否观点明确、表述清楚、分析 深刻、见解独到等按 0/2/4/6 分评分。				
	产品渠 道管理 (25分)	产品 渠道选择 (20 分)	产品渠道判断正确与否, 按 0/2 分评分。				
			渠道选择 原因	是否根据任务情景描述, 准确提 炼判定正确产品渠道的相关信息。	0-6分		
			优点分析	是否能够从单价、品牌控制、价 格控制和质量控制等方面, 阐述渠道 的优点。	0-3分		
			缺点分析	是否能够从最小订单量、安全风 险和时间等方面, 阐述的缺点。	0-3分		
			利润及风 险	是否能够从高利润、制造商筛选、 库存积压、资金供应链控制等方向, 阐述的利润和风险。	0-3分		
未来发展 趋势			是否能够从解决其缺点和威胁等 方向出发, 分析未来发展趋势。	0-3分			
供应 商询价 (5 分)		是否能够按照要求写一封完整的询价信, 内容是否流畅完整, 是否包含产品最低订单量、样品定价问题、产品定价问题、产品周 转时长、付款方式、制造商运营情况等内容。					
合计	100分						

试题评阅人签名_____

试题编号：2-16：跨境电商选品

任务描述

湖南平江竹林闻名遐迩，竹质工艺品更是巧夺天工，深受爱好时尚和手工制品的年轻群体的喜爱。平江竹艺有限责任公司在秉承可持续绿色发展的前提下，纯手工制作各类工艺商品在国内各大电商平台销售。近期，公司为进一步提升当地就业问题，准备往跨境电商行业进军，综合考虑公司情况，最终选定跨境电商平台 Amazon（亚马逊平台），致力将产品推广至全世界。初步选定“Bamboo lampshade（竹灯罩）”和“Bamboo bag（竹质包）”进行上架，需进一步科学地判断这两种产品在全球的电商消费市场是否具盈利的机遇。



项目 1：K2-16-1 产品开发数据化分析

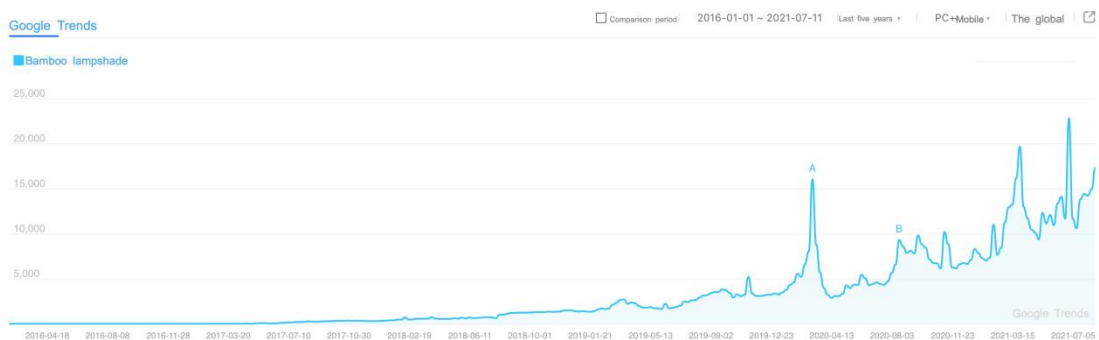
①产品市场数据分析

你身为平江竹艺有限责任公司国际业务专员之一，负责跨境电商国际市场选品方向。假定你选择 Google Trends 就全球的“Bamboo lampshade（竹灯罩）”和“Bamboo bag（竹质包）”，对这两类产品的搜索频次和流量等进行分析，其中，

关于“Bamboo lampshade（竹灯罩）”的短期和长期市场表现曲线如图（1）和图（2）所示；“Bamboo bag（竹质包）”的短期和长期市场表现曲线如图（3）和图（4）所示。请以此判定出四种市场表现曲线分别属于哪种类型的市场表现曲线，请根据你的专业知识判断这两款产品是否具有开发潜力，并详细说明理由，填在表 1 中。



图(1)



图(2)



图 (3)



图 (4)

表 1 产品开发潜力判断

<p>Q1: 市场表现曲线一般分为“流行型”，“趋势性”，“稳定型”，“增长型”，“衰退型”和“周期性流行型”六种，请分别判断图（1）、图（2）、图（3）、图（4）属于哪种市场趋势曲线，并简要说明判断依据（判断依据字数控制在 30 字以内）。</p>			
图（1）	图（2）	图（3）	图（4）
1 类型判断：_____	3 类型判断：_____	5 类型判断：_____	7 类型判断：_____
2 判断依据：_____	4 判断依据：_____	6 判断依据：_____	8 判断依据：_____
<p>Q2: 请根据以上判断，初步判断企业应选择哪一类产品进行后续开发运营，并进行简析（150 字以内）。</p>			
<p>A2:</p>			

②平台产品数据分析

通过调研和数据整理，得出“Bamboo lampshade（竹灯罩）”和“Bamboo bag（竹质包）”两个类目在亚马逊热销前 100 的产品数据，具体数据见资料包 2-16。请根据数据，判断出这两个类目是否存在品牌垄断或销量断层的情况，并简要概述原因，完成下表。

表 2 产品开发潜力判断

Bamboo lampshade (竹灯罩)	Q1: 是否存在品牌垄断情况，简要说明原因:
	A1:
	Q2: 是否存在销量断层情况，简要说明原因:
	A2:
Bamboo bag (竹制包)	Q3: 是否存在销量品牌垄断，简要说明原因:
	A3:
	Q4: 是否存在销量断层情况，简要说明原因:
	A4:

项目 2: K2-16-2 全面评估产品 (8 个纬度)

根据项目一的数据分析，对比选择出的产品后，请利用给出的数据资源，对该产品进行全面评估分析产品，完成下表的填写。

表 3 全面评估产品

Q1:维度 1: 产品目标客户 (请根据所选择的产品以及企业自身定位, 简要分析该产品可能的目标客户, 字数 50 个字左右)
A1:
Q2:维度 2: 计算利润及预售价格 (利润率为 100% , 请详细列出计算过程, 具体数据见资料包 2-16)
A2:
Q3:维度 3: 产品是否可订阅 (简单列明原因: 50 字以内)

A3:
Q4:维度 4：简要分析商品在运输方面可能需要注意的问题（包括但不限于从产品的重量、体积、材质及质量等方面，进行分析，字数控制在 100 字以内）
A4:
Q5:维度 5：分析产品的季节性（字数控制 100 字以内）
A5:
Q6:纬度 6：分析产品的实用性（字数控制 100 字以内）
A6:
Q7:纬度 7：分析产品的复购率（字数控制 100 字以内）
A7:
Q8:纬度 8：分析产品进出口的注意事项（字数控制 200 字以内）
A8:
Q9:分析结论：（根据对该产品的全面评估分析，进行相应的总结，阐明全面评估产品对跨境电商选品的重要性，控制在 200 字内）
A9:

项目 3: K2-16-3 供应链管理

①产品渠道选择

平江竹艺有限责任公司在秉承可持续绿色发展的前提下,纯手工制作各类工艺品在国内各大电商平台销售。请你从公司整体情况考虑,判断选定即将投产的产品适合从哪一类获取渠道?并简要分析该渠道的优缺点、利润空间、风险及未来发展趋势,在表 4 中完成作答。

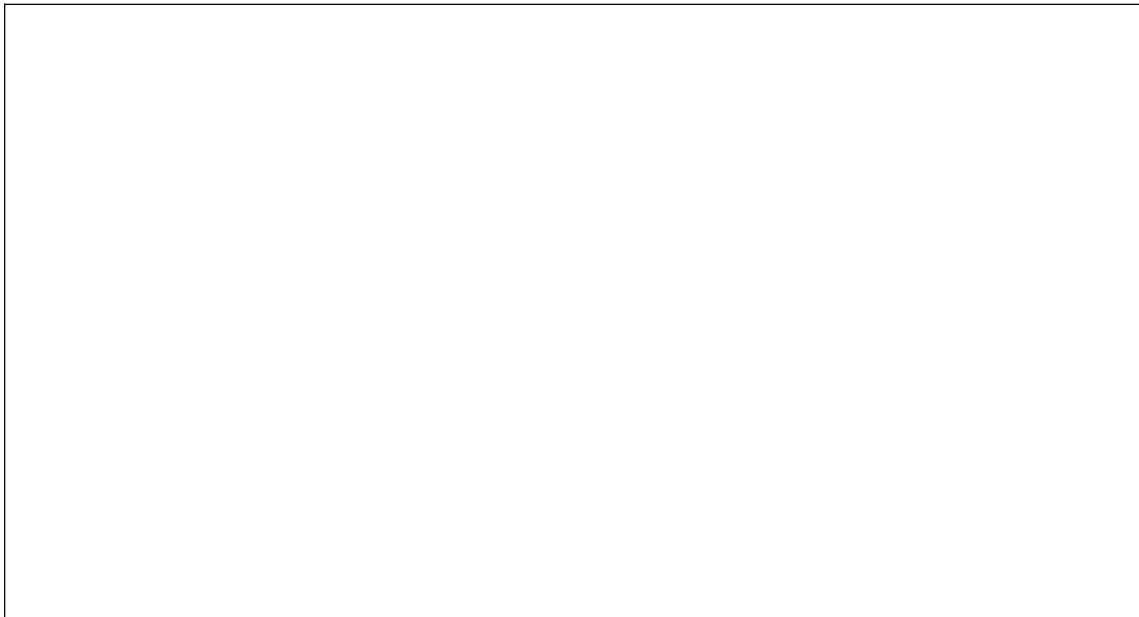
表 4 产品渠道管理

Q1: 选择产品渠道,并说明选择原因(50字以内)。	
A1:	
Q2: 简析该渠道的优缺点、利润及风险、及未来发展趋势(每个部分 200 字以内)。	
优点:	利润及风险:
缺点:	未来发展趋势:

②供应商询价

经过多方比较,已选定了合适的供应商,现要向该供应商进行询盘,询盘包括定价、最小订单量、样品价格、产品制造时长、付款方式等问题。(请全英文写作,字符数控制在 200 以内,填入表 5 中)

表 5 供应商询价



(2) 实施条件

①硬件：计算机，宽带网络

②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,Photo shop 图片处理软件等。

(3) 考核时量

本试题测试要求 120 分钟完成

(4) 评分细则

评价内容			配 分	评分标准	得 分
职业素养 (5 分)			5 分	注重工作场所的 6S 管理，遵守操作规程、操作纪律；沟通模拟中的用语礼貌，注意措词与技巧体现职业素养。按 0/3/5 分标准评分	
工 作 任 务 (95 分)	选 品 数 据 化 分 析 (40 分)	产 品 市 场 数 据 分 析 (20 分)	市场表现 曲线类型 判断 (4 分)	能够根据选品工具的数据化模型分析不同产品的不同市场表现曲线，准确判断所属类型，按判断正确数量 0/1/2/3/4 分标准评分。	
			市场曲线 判断依据 (10 分)	准确描述判定市场分析曲线的依据，按 0/2/4/6/8/10 分标准评分。	

		数据化分析结论 (6分)	准确判断出更具开发潜力的产品，按 0/1 分标准评分。		
			分析逻辑清晰，解析准确，符合相应要求		3-5分
			分析逻辑不清晰，解析不准确，不符合相应要求		0-2分
	平台产品数据分析 (20分)	产品开发潜力判断 (20分)	能够根据素材表格，精准判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象，分析逻辑清晰，解析准确，符合相应要求		12-20分
			能够根据素材表格，基本判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象，分析逻辑较清晰，解析较准确，较符合相应要求		5-11分
			不能根据素材表格，判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象，分析逻辑不清晰，解析不准确，不符合相应要求		0-4分
	全面评估产品 (30分)	产品目标客户 (3分)	是否能够根据题干和所学知识，分析出产品目标用户的类型、年龄阶段、在线购买能力等信息，并合理分析。		0-3分
		计算利润及预售价格 (3分)	是否能够根据资料包所给数据，按照题目要求，准确计算出该产品等利润率和预售价格，并列出具计算过程。		0-3分
		产品是否可订阅 (3分)	是否能够根据产品本身特性，准确判断产品可订阅情况，并合理分析。		0-3分
		产品运输注意事项分析 (3分)	是否能够根据产品本身特性，准确判断产品重量、体积、材质及质量等方面在运输过程中，可能需要注意的事项，并合理分析。		0-3分
分析产品的季节性 (3分)		是否能够根据产品本身特性和材料中的产品市场表现图形，准确判断产品的季节性，并合理分析。		0-3分	
分析产品的实用性 (3分)		是否能够根据产品本身特性，准确判断产品的实用性，并合理分析。		0-3分	
分析产品的复购率 (3分)		是否能够根据产品本身特性，准确推断产品的复购率，并合理分析。		0-3分	
分析产品进出口的注意事项 (3分)		是否能够根据产品本身特性及进出口国家的相关政策，总结产品进出口注意事项，并合理分析。		0-3分	
分析结论 (6分)		分析结论：是否能完成全面评估产品的总结，深刻理解全面评估产品对跨境电商选品的重要性，是否观点明确、表述清楚、分析深刻、见解独到等按 0/2/4/6 分评分。			
	产品渠道	产品渠道判断正确与否，按 0/2 分评分。			
		渠道选择	是否根据任务情景描述，准确提	0-6	

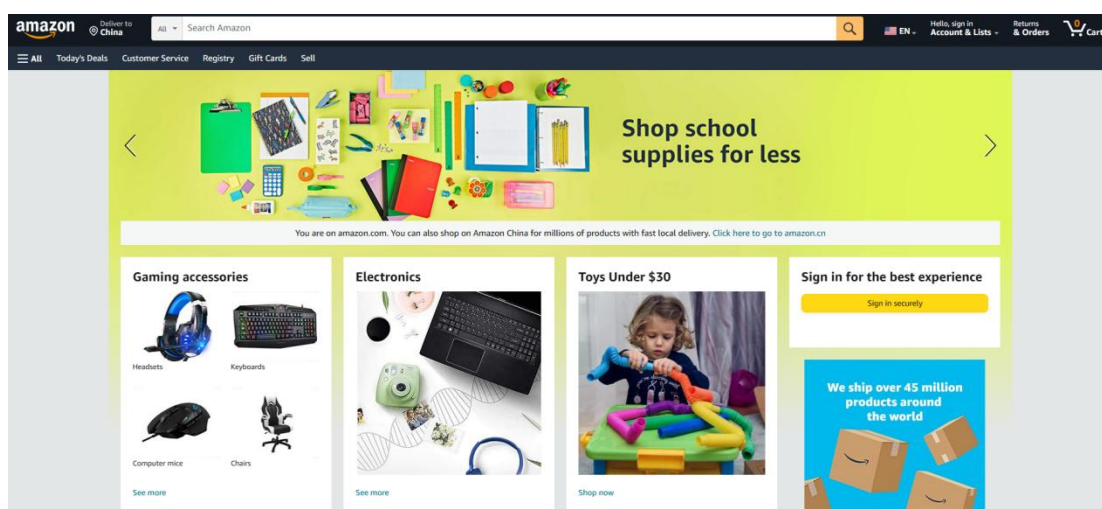
	产品渠道管理 (25分)	选择 (20分)	原因	炼判定正确产品渠道的相关信息。	分	
		优点分析	是否能够从成本、品牌控制、价格控制、质量控制和灵活性等方面，阐述渠道的优点。		0-3分	
		缺点分析	是否能够从耗时、规模性和产品守则受限等方面，阐述渠道的缺点。		0-3分	
		利润及风险	是否能够从高利润、产出效率、市场容量、低库存风险等方向，阐述渠道的利润和风险。		0-3分	
		未来发展趋势	是否能够从解决其缺点和威胁等方向出发，分析渠道未来发展趋势。		0-3分	
		供应商询价 (5分)	是否能够按照要求写一封完整的询价信，内容是否流畅完整，是否包含产品最低订单量、样品定价问题、产品定价问题、产品周转时长、付款方式等内容。			
合计	100分					

试题评阅人签名_____

试题编号：2-17：跨境电商选品

任务描述

利坤贸易有限责任公司在去年年初批发了大量的运动鞋和板鞋，价格适中，款式较为时尚，但由于国内线上线下市场竞争都十分激烈，导致有些产品出现严重滞销，公司寻求解决问题的方法时，确定了向跨境电商方向进军的想法，公司选择了 Amazon（亚马逊平台）进行销售。目前公司滞销最严重的产品有“Sneaker（运动鞋）”和“Board shoes（板鞋）”，现需进一步科学地判断这两种产品在全球的电商消费市场是否具盈利的机遇。



项目 1：K2-17-1 产品开发数据化分析

①产品市场数据分析

你身为利坤贸易有限责任公司国际业务专员之一，负责跨境电商国际市场选品方向。假定你选择 Google Trends 就全球的“Sneaker（运动鞋）”和“Board shoes（板鞋）”，对这两类产品的搜索频次和流量等进行分析，其中，关于“Sneaker（运动鞋）”的短期和长期市场表现曲线如图（1）和图（2）所示；“Board shoes（板鞋）”的短期和长期市场表现曲线如图（3）和图（4）所示。请以此判定出四种市场表现曲线分别属于哪种类型的市场表现曲线，请根据你的专业知识判断

这两款产品是否具有开发潜力，并详细说明理由，填在表 1 中。



图 (1)

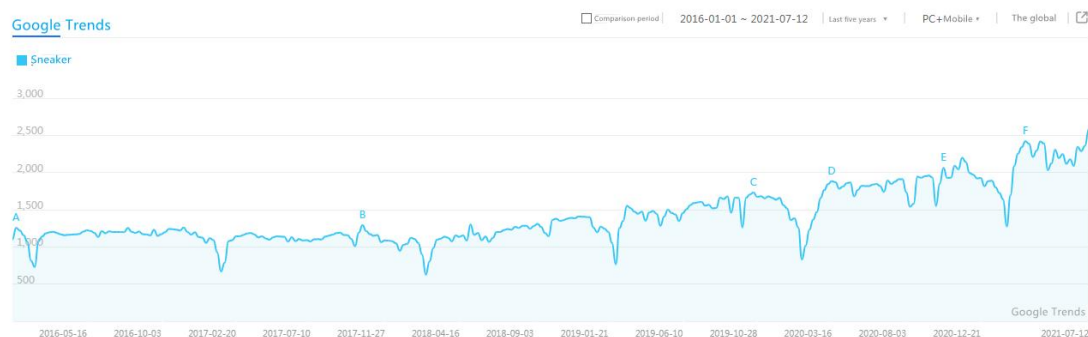
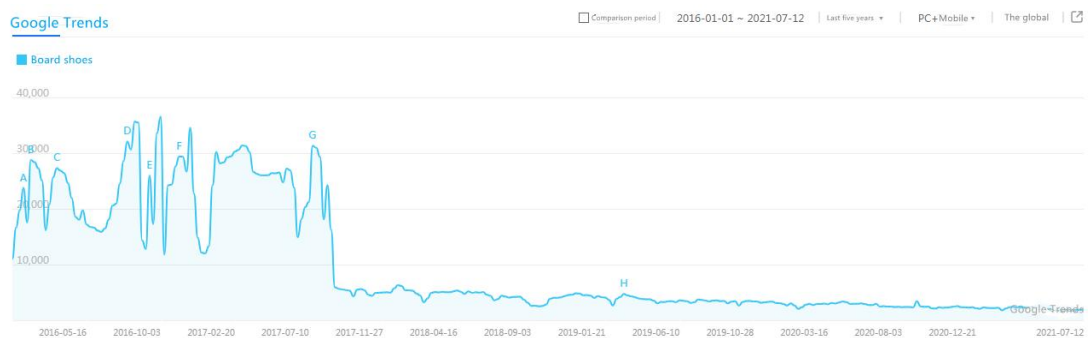


图 (2)



图 (3)



图（4）

表1 产品开发潜力判断

Q1: 市场表现曲线一般分为“流行型”,“趋势性”,“稳定型”,“增长型”,“衰退型”和“周期性流行型”六种,请分别判断图(1)、图(2)、图(3)、图(4)属于哪种市场趋势曲线,并简要说明判断依据(判断依据字数控制在30字以内)。			
图(1)	图(2)	图(3)	图(4)
1 类型判断: _____ 2 判断依据:	3 类型判断: _____ 4 判断依据:	5 类型判断: _____ 6 判断依据:	7 类型判断: _____ 8 判断依据:
Q2: 请根据以上判断,初步判断企业应选择哪一类的产品进行后续开发运营,并进行简析(150字以内)。			
A2:			

②平台产品数据分析

通过调研和数据整理,得出“Sneaker(运动鞋)”和“Board shoes(板鞋)”两个类目在亚马逊热销前100的产品数据,具体数据见资料包2-17。请根据数据,判断出这两个类目是否存在品牌垄断或销量断层的情况,并简要概述原因,完成下表。

表2 产品开发潜力判断

Sneaker (运动鞋)	Q1: 是否存在品牌垄断情况,简要说明原因:
	A1:
	Q2: 是否存在销量断层情况,简要说明原因:
	A2:
	Q3: 是否存在销量品牌垄断,简要说明原因:

Board shoes (板鞋)	A3:
	Q4: 是否存在销量断层情况, 简要说明原因:
	A4:

项目 2: K2-17-2 全面评估产品 (8 个纬度)

根据项目一的数据分析, 对比选择出的产品后, 请利用给出的数据资源, 对该产品进行全面评估分析产品, 完成下表的填写。

表 3 全面评估产品

Q1:维度 1: 产品目标客户 (请根据所选择的产品以及企业自身定位, 简要分析该产品可能的目标客户, 字数 50 个字左右)
A1:
Q2:维度 2: 计算利润及预售价格 (利润率为 50% , 请详细列出计算过程, 具体数据见资料包 2-16)
A2:
Q3:维度 3: 产品是否可订阅 (简单列明原因: 50 字以内)
A3:
Q4:维度 4: 简要分析商品在运输方面可能需要注意的问题 (包括但不限于从产品的重量、体积、材质及质量等方面, 进行分析, 字数控制在 100 字以内)
A4:
Q5:维度 5: 分析产品的季节性 (字数控制 100 字以内)
A5:
Q6:纬度 6: 分析产品的实用性 (字数控制 100 字以内)
A6:

Q7:纬度 7: 分析产品的复购率 (字数控制 100 字以内)
A7:
Q8:纬度 8: 分析产品进出口的注意事项 (字数控制 200 字以内)
A8:
Q9:分析结论: (根据对该产品的全面评估分析, 进行相应的总结, 阐明全面评估产品对跨境电商选品的重要性, 控制在 200 字内) A9:

项目 3: K2-17-3 供应链管理

①产品渠道选择

利坤贸易有限责任公司在之前的营业中, 一直通过批发转手赚取差价的方式生产经营, 积累了大量供应商资源。请你从公司整体情况考虑, 判断选定即将投产的产品适合从哪一类获取渠道? 并简要分析该渠道的优缺点、利润空间、风险及未来发展趋势, 在表 4 中完成作答。

表 4 产品渠道管理

Q1: 选择产品渠道, 并说明选择原因 (50 字以内)。
A1:
Q2: 简析该渠道的优缺点、利润及风险、及未来发展趋势 (每个部分 200 字以内)。

优点:	利润及风险:
缺点:	未来发展趋势:

② 供应商询价

经过多方比较，已选定了合适的供应商，现要向该供应商进行询盘，询盘包括定价、最小订单量、样品价格、产品制造时长、付款方式等问题。（请全英文写作，字符数控制在 200 以内，填入表 5 中）

表 5 供应商询价

--

(2) 实施条件

①硬件：计算机，宽带网络

②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, Photo shop 图片处理软件等。

(3) 考核时量

本试题测试要求 120 分钟完成

(4) 评分细则

评价内容		配 分	评分标准		得 分
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的6S管理,遵守操作规程、操作纪律;沟通模拟中的用语礼貌,注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分		
工作任务 (95分)	选品 数据 分析 (40分)	产 品 市 场 数 据 分 析 (20分)	市场表现 曲线类型 判断 (4分)	能够根据选品工具的数据化模型分析不同产品的不同市场表现曲线,准确判断所属类型,按判断正确数量0/1/2/3/4分标准评分。	
			市场曲线 判断依据 (10分)	准确描述判定市场分析曲线的依据,按0/2/4/6/8/10分标准评分。	
		数 据 化 分 析 结 论 (6分)	准确判断出更具开发潜力的产品,按0/1分标准评分。		
			分析逻辑清晰,解析准确,符合相应要求	3-5分	
			分析逻辑不清晰,解析不准确,不符合相应要求	0-2分	
	平 台 产 品 数 据 分 析 (20分)	产 品	能够根据素材表格,精准判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象,分析逻辑清晰,解析准确,符合相应要求	12-20分	
		开 发 潜 力 判 断 (20分)	能够根据素材表格,基本判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象,分析逻辑较清晰,解析较准确,较符合相应要求	5-11分	
			不能根据素材表格,判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象,分析逻辑不清晰,解析不准确,不符合相应要求	0-4分	
	全 面 评 估 产 品 (30分)	产 品 目 标 客 户 (3分)	是否能够根据题干和所学知识,分析出产品目标用户的类型、年龄阶段、在线购买能力等信息,并合理分析。	0-3分	
		计 算 利 润 及 预 售 价 格 (3分)	是否能够根据资料包所给数据,按照题目要求,准确计算出该产品等利润率和预售价格,并列计算出过程。	0-3分	
产 品 是 否 可 订 阅 (3分)		是否能够根据产品本身特性,准确判断产品可订阅情况,并合理分析。	0-3分		
产 品 运 输 注 意 事 项 分 析 (3分)		是否能够根据产品本身特性,准确判断产品重量、体积、材质及质量等方面在运输过程中,可能需要注意的事项,并合理分析。	0-3分		

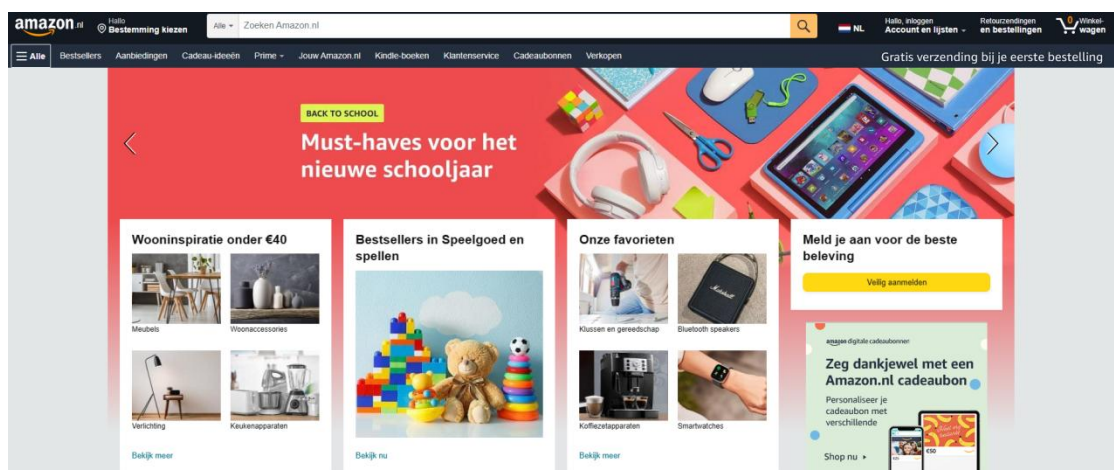
		分析产品的季节性 (3分)	是否能够根据产品本身特性和材料中的产品市场表现图形, 准确判断产品的季节性, 并合理分析。	0-3分		
		分析产品的实用性 (3分)	是否能够根据产品本身特性, 准确判断产品的实用性, 并合理分析。	0-3分		
		分析产品的复购率 (3分)	是否能够根据产品本身特性, 准确推断产品的复购率, 并合理分析。	0-3分		
		分析产品进出口的注意事项 (3分)	是否能够根据产品本身特性及进出口国家的相关政策, 总结产品进出口注意事项, 并合理分析。	0-3分		
		分析结论 (6分)	分析结论: 是否能完成全面评估产品的总结, 深刻理解全面评估产品对跨境电商选品的重要性, 是否观点明确、表述清楚、分析深刻、见解独到等按 0/2/4/6 分评分。			
	产品渠道管理 (25分)	产品渠道选择 (20分)	产品渠道判断正确与否, 按 0/2 分评分。			
			渠道选择原因	是否根据任务情景描述, 准确提炼判定正确产品渠道的相关信息。	0-6分	
			优点分析	是否能够从品牌知名度、库存压力等方面, 阐述渠道的优点。	0-3分	
			缺点分析	是否能够从缺乏特色、价格控制、库存管理、精力耗费等方面, 阐述渠道的缺点。	0-3分	
			利润及风险	是否能够从利润、库存风险和同质化风险等方向, 阐述渠道的利润和风险。	0-3分	
未来发展趋势			是否能够从解决其缺点和威胁等方向出发, 分析渠道未来发展趋势。	0-3分		
	供应商询价 (5分)	是否能够按照要求写一封完整的询价信, 内容是否流畅完整, 是否包含产品最低订单量、样品定价问题、产品定价问题、产品周转时长、付款方式等内容。				
合计	100分					

试题评阅人签名_____

试题编号：2-18：跨境电商选品

任务描述

华创科技有限责任公司成立于 2011 年，位于中国创新之城深圳市，主营“智能家居”产品，公司发展相对比较成熟，有自己的研发部门，每一项新产品研发成果后，都会申请国内外的相关专利，购买该公司产品的人比较注重用户体验和产品品质。2021 年初，公司凭借其优质资质和产品获得了 Amazon.nl (亚马逊荷兰站) 入驻资质，准备将最近新研发并已经获取专利的两款产品进行上架，分别是“Smart camera (智能摄像头)”和“Smart TV (智能电视)”，现需进一步科学地判断这两种产品在全球的电商消费市场是否具盈利的机遇。



项目 1：K2-18-1 产品开发数据化分析

①产品市场数据分析

你身为华创科技有限责任公司国际业务专员之一，负责跨境电商国际市场选品方向。假定你选择 Google Trends 就 Netherlands (荷兰) 的“Smart camera (智能摄像头)”和“Smart TV (智能电视)”，对这两类产品的搜索频次和流量等进行分析，其中，关于“Smart camera (智能摄像头)”的短期和长期市场表现曲线如图 (1) 和图 (2) 所示；“Smart TV (智能电视)”的短期和长期市场表现曲线如图 (3) 和图 (4) 所示。请以此判定出四种市场表现曲

线分别属于哪种类型的市场表现曲线，请根据你的专业知识判断这两款产品是否具有开发潜力，并详细说明理由，填在表 1 中。

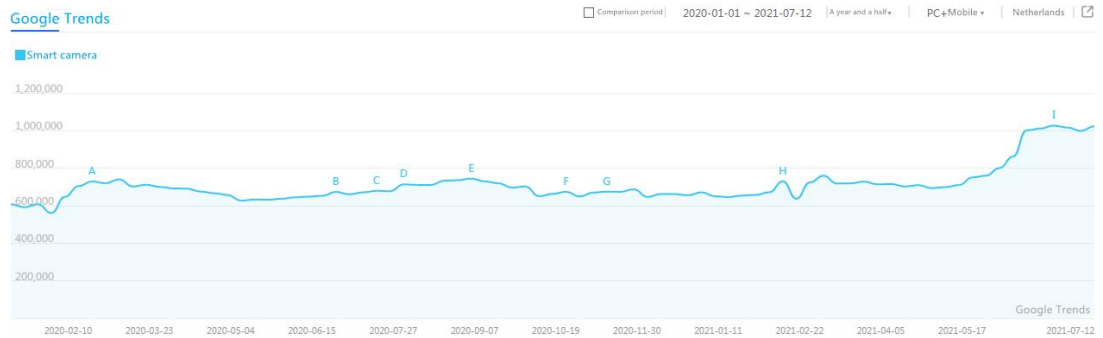


图 (1)



图 (2)

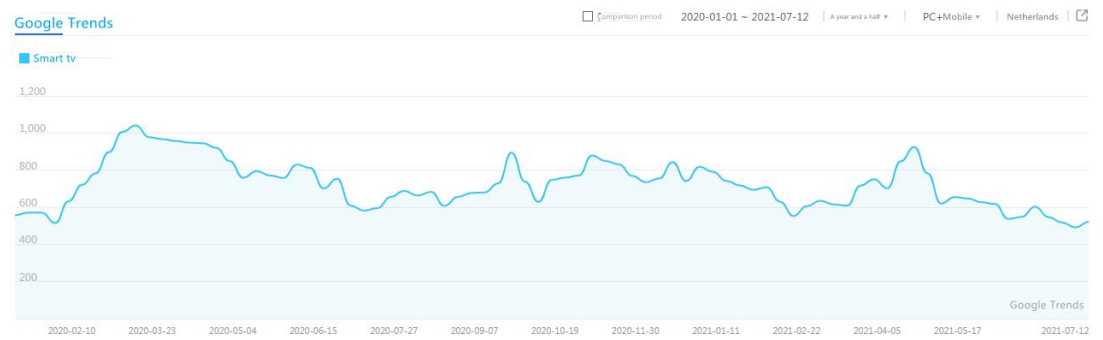
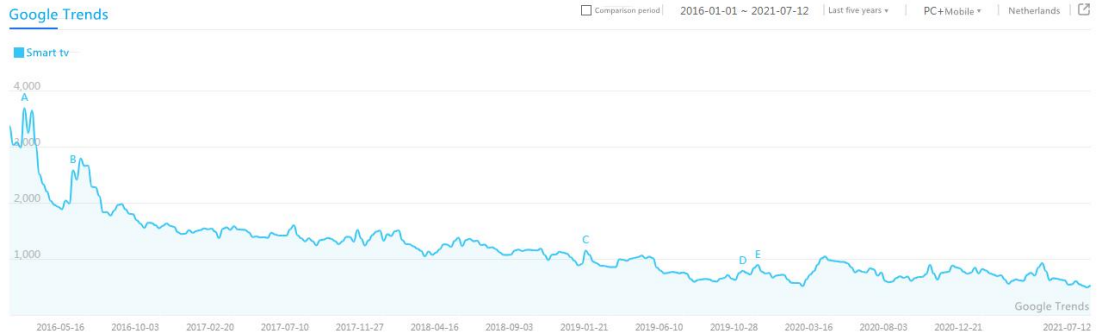


图 (3)



图（4）

表 1 产品开发潜力判断

<p>Q1: 市场表现曲线一般分为“流行型”，“趋势性”，“稳定型”，“增长型”，“衰退型”和“周期性流行型”六种，请分别判断图（1）、图（2）、图（3）、图（4）属于哪种市场趋势曲线，并简要说明判断依据（判断依据字数控制在 30 字以内）。</p>			
图（1）	图（2）	图（3）	图（4）
1 类型判断：_____	3 类型判断：_____	5 类型判断：_____	7 类型判断：_____
2 判断依据：_____	4 判断依据：_____	6 判断依据：_____	8 判断依据：_____
<p>Q2: 请根据以上判断，初步判断企业应选择哪一类的产品进行后续开发运营，并进行简析（150 字以内）。</p>			
<p>A2:</p>			

②平台产品数据分析

通过调研和数据整理，得出“Smart camera（智能摄像头）”和“Smart TV（智能电视）”两个类目在亚马逊热销前 100 的产品数据，具体数据见资料包 2-18。请根据数据，判断出这两个类目是否存在品牌垄断或销量断层的情况，并简要概述原因，完成下表。

表 2 产品开发潜力判断

Smart camera (智能摄像头)	Q1: 是否存在品牌垄断情况, 简要说明原因:
	A1:
	Q2: 是否存在销量断层情况, 简要说明原因:
	A2:
Smart TV (智能电视)	Q3: 是否存在销量品牌垄断, 简要说明原因:
	A3:
	Q4: 是否存在销量断层情况, 简要说明原因:
	A4:

项目 2: K2-18-2 全面评估产品 (8 个纬度)

根据项目一的数据分析, 对比选择出的产品后, 请利用给出的数据资源, 对该产品进行全面评估分析产品, 完成下表的填写。

表 3 全面评估产品

Q1:维度 1: 产品目标客户 (请根据所选择的产品以及企业自身定位, 简要分析该产品可能的目标客户, 字数 50 个字左右)
A1:
Q2:维度 2: 计算利润及预售价格 (利润率为 80% , 请详细列出计算过程, 具体数据见资料包 2-16)
A2:
Q3:维度 3: 产品是否可订阅 (简单列明原因: 50 字以内)
A3:
Q4:维度 4: 简要分析商品在运输方面可能需要注意的问题 (包括但不限于从产品的重量、体积、材质及质量等方面, 进行分析, 字数控制在 100 字以内)
A4:

Q5:维度 5：分析产品的季节性（字数控制 100 字以内）
A5:
Q6:纬度 6：分析产品的实用性（字数控制 100 字以内）
A6:
Q7:纬度 7：分析产品的复购率（字数控制 100 字以内）
A7:
Q8:纬度 8：分析产品进出口的注意事项（字数控制 200 字以内）
A8:
Q9:分析结论：（根据对该产品的全面评估分析，进行相应的总结，阐明全面评估产品对跨境电商选品的重要性，控制在 200 字内）
A9:

项目 3：K2-18-3 供应链管理

①产品渠道选择

华创科技有自己的研发部门，每一项新产品研发成果后，都会申请国内外的相关专利。请你从公司整体情况考虑，判断选定即将投产的产品适合从哪一类获取渠道？并简要分析该渠道的优缺点、利润空间、风险及未来发展趋势，在表 4 中完成作答。

表 4 产品渠道管理

Q1: 选择产品渠道, 并说明选择原因 (50 字以内)。	
A1:	
Q2: 简析该渠道的优缺点、利润及风险、及未来发展趋势 (每个部分 200 字以内)。	
优点:	利润及风险:
缺点:	未来发展趋势:

② 供应商询价

经过多方比较, 已选定了合适的供应商, 现要向该供应商进行询盘, 询盘包括定价、最小订单量、样品价格、产品制造时长、付款方式等问题。(请全英文写作, 字符数控制在 200 以内, 填入表 5 中)

表 5 供应商询价

--

(2) 实施条件

①硬件：计算机，宽带网络

②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,Photo shop 图片处理软件等。

(3) 考核时量

本试题测试要求 120 分钟完成

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准		得分
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的6S管理，遵守操作规程、操作纪律；沟通模拟中的用语礼貌，注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分		
工作任务 (95分)	选品数据化分析 (40分)	产品市场数据分析 (20分)	市场表现曲线类型判断 (4分)	能够根据选品工具的数据化模型分析不同产品的不同市场表现曲线，准确判断所属类型，按判断正确数量0/1/2/3/4分标准评分。	
			市场曲线判断依据 (10分)	准确描述判定市场分析曲线的依据，按0/2/4/6/8/10分标准评分。	
		数据化分析结论 (6分)	准确判断出更具开发潜力的产品，按0/1分标准评分。	3-5分	
			分析逻辑清晰，解析准确，符合相应要求	0-2分	
	平台产品数据分析 (20分)	产品开发潜力判断 (20分)	能够根据素材表格，精准判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象，分析逻辑清晰，解析准确，符合相应要求	12-20分	
能够根据素材表格，基本判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象，分析逻辑较清晰，解析较准确，较符合相应要求	5-11分				

	20分)		不能根据素材表格,判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象,分析逻辑不清晰,解析不准确,不符合相应要求	0-4分	
全面评估产品 (30分)	产品目标客户 (3分)		是否能够根据题干和所学知识,分析出产品目标用户的类型、年龄阶段、在线购买能力等信息,并合理分析。	0-3分	
	计算利润及预售价格 (3分)		是否能够根据资料包所给数据,按照题目要求,准确计算出该产品等利润率和预售价格,并列计算出计算过程。	0-3分	
	产品是否可订阅 (3分)		是否能够根据产品本身特性,准确判断产品可订阅情况,并合理分析。	0-3分	
	产品运输注意事项分析 (3分)		是否能够根据产品本身特性,准确判断产品重量、体积、材质及质量等方面在运输过程中,可能需要注意的事项,并合理分析。	0-3分	
	分析产品的季节性 (3分)		是否能够根据产品本身特性和材料中的产品市场表现图形,准确判断产品的季节性,并合理分析。	0-3分	
	分析产品的实用性 (3分)		是否能够根据产品本身特性,准确判断产品的实用性,并合理分析。	0-3分	
	分析产品的复购率 (3分)		是否能够根据产品本身特性,准确推断产品的复购率,并合理分析。	0-3分	
	分析产品进出口的注意事项 (3分)		是否能够根据产品本身特性及进出口国家的相关政策,总结产品进出口注意事项,并合理分析。	0-3分	
分析结论 (6分)		分析结论:是否能完成全面评估产品的总结,深刻理解全面评估产品对跨境电商选品的重要性,是否观点明确、表述清楚、分析深刻、见解独到等按 0/2/4/6 分评分。			
产品渠道管理 (25分)	产品渠道选择 (20分)	产品渠道判断正确与否,按 0/2 分评分。			
		渠道选择原因	是否根据任务情景描述,准确提炼判定正确产品渠道的相关信息。	0-6分	
		优点分析	是否能够从单价、品牌控制、价格控制和质量控制等方面,阐述渠道的优点。	0-3分	
		缺点分析	是否能够从最小订单量、安全风险和时间等方面,阐述的缺点。	0-3分	
		利润及风险	是否能够从高利润、制造商筛选、库存积压、资金供应链控制等方向,阐述的利润和风险。	0-3分	
		未来发展趋势	是否能够从解决其缺点和威胁等方向出发,分析未来发展趋势。	0-3分	

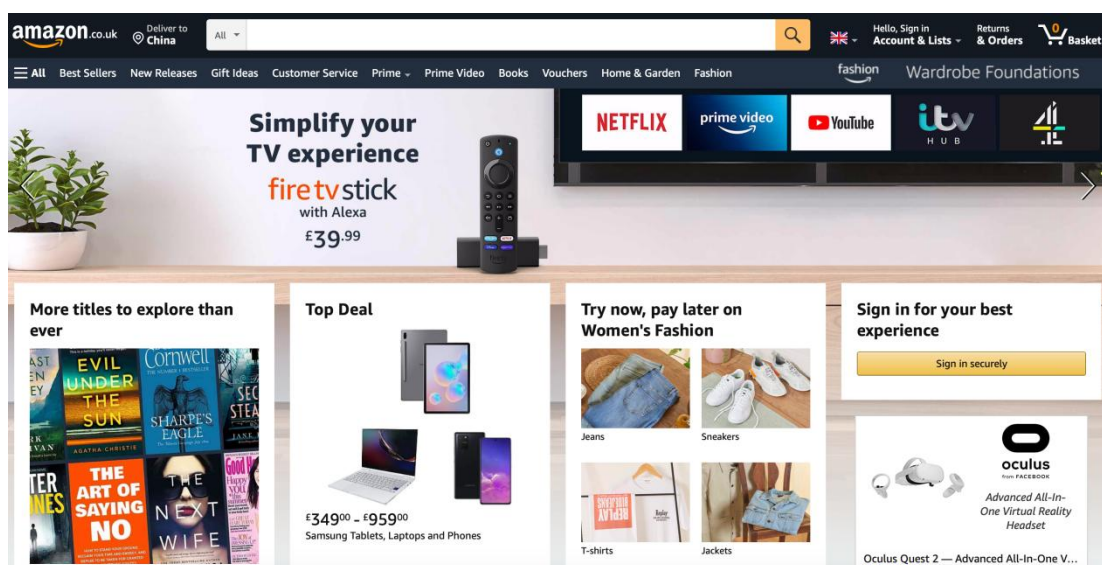
		供应商询价 (5分)	是否能够按照要求写一封完整的询价信，内容是否流畅完整，是否包含产品最低订单量、样品定价问题、产品定价问题、产品周转时长、付款方式、制造商运营情况等内容。	
	合计	100分		

试题评阅人签名_____

试题编号：2-19：跨境电商选品

任务描述

星城文娱有限责任公司成立于 2015 年，公司以纯手工美工制作起家，致力于发展个性化、定制化的纯手工或者高定版的各类手绘商品，创立了“初艺”美工品牌，发展国内外电商业务，购买“初艺”品牌的用户有良好的审美，喜欢个性化产品，不在意价格。经历了几年努力，星城娱乐有限责任公司成功获取了 Amazon.co.uk (亚马逊英国站) 的入驻资格。此时正直五月初，毕业季前夕，公司计划推出新设计的产品“Graduation cards (毕业贺卡)”和“Graduation postcards (毕业明信片)”，现需进一步科学地判断这两种产品在全球的电商消费市场是否具盈利的机遇。

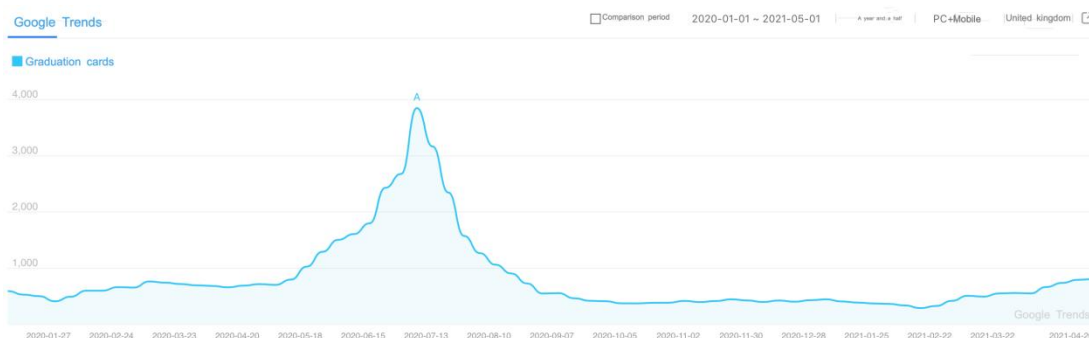


项目 1：K2-19-1：产品开发数据化分析

①产品市场数据分析

你身为星城文娱有限责任公司国际业务专员之一，负责跨境电商国际市场选品方向。假定你选择 Google Trends 就 United Kingdom (英国) 的“Graduation cards (毕业贺卡)”和“Graduation postcards (毕业明信片)”，对这两类产品

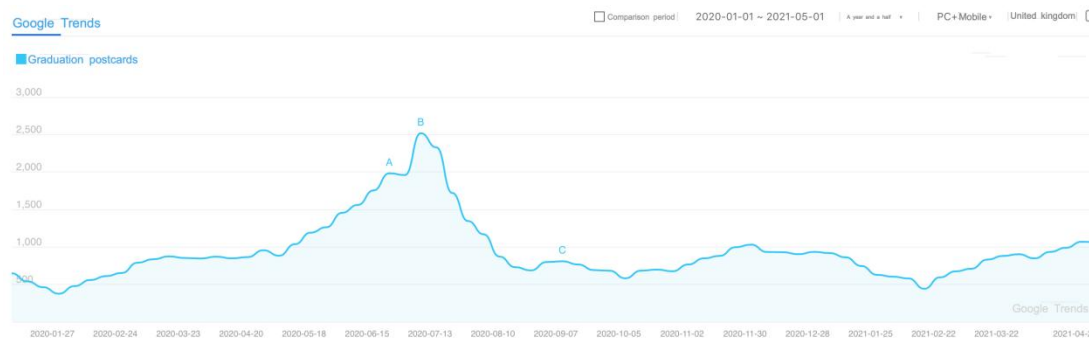
的搜索频次和流量等进行分析，其中，关于“Graduation cards（毕业贺卡）”的短期和长期市场表现曲线如图（1）和图（2）所示；“Graduation postcards（毕业明信片）”的短期和长期市场表现曲线如图（3）和图（4）所示。请以此判定出四种市场表现曲线分别属于哪种类型的市场表现曲线，请根据你的专业知识判断这两款产品是否具有开发潜力，并详细说明理由，填在表 1 中。



图（1）



图（2）



图（3）



图（4）

表 1 产品开发潜力判断

<p>Q1: 市场表现曲线一般分为“流行型”，“趋势性”，“稳定型”，“增长型”，“衰退型”和“周期性流行型”六种，请分别判断图（1）、图（2）、图（3）、图（4）属于哪种市场趋势曲线，并简要说明判断依据（判断依据字数控制在 30 字以内）。</p>			
图（1）	图（2）	图（3）	图（4）
1 类型判断：_____	3 类型判断：_____	5 类型判断：_____	7 类型判断：_____
2 判断依据：_____	4 判断依据：_____	6 判断依据：_____	8 判断依据：_____
<p>Q2: 请根据以上判断，初步判断企业应选择哪一类的产品进行后续开发运营，并进行简析（150 字以内）。</p>			
<p>A2:</p>			

②平台产品数据分析

通过调研和数据整理，得出“Graduation cards (毕业贺卡)”和“Graduation postcards (毕业明信片)”两个类目在亚马逊的热销前 100 的产品数据，具体数据见资料包 2-19。请根据数据，判断出这两个类目是否存在品牌垄断或销量断层的情况，并简要概述原因，完成下表。

表2 产品开发潜力判断

Graduation cards (毕业贺卡)	Q1: 是否存在品牌垄断情况, 简要说明原因:
	A1:
Graduation postcards (毕业明信片)	Q2: 是否存在销量断层情况, 简要说明原因:
	A2:
Graduation postcards (毕业明信片)	Q3: 是否存在销量品牌垄断, 简要说明原因:
	A3:
Graduation postcards (毕业明信片)	Q4: 是否存在销量断层情况, 简要说明原因:
	A4:

项目 2: K2-19-2 全面评估产品 (8 个纬度)

根据项目一的数据分析, 对比选择出的产品后, 请利用给出的数据资源, 对该产品进行全面评估分析产品, 完成下表的填写:

表3 全面评估产品

Q1:维度 1: 产品目标客户 (请根据所选择的产品以及企业自身定位, 简要分析该产品可能的目标客户, 字数 50 个字左右)
A1:
Q2:维度 2: 计算利润及预售价格 (利润率为 100% , 请详细列出计算过程, 具体数据见资料包 2-1)
A2:
Q3:维度 3: 产品是否可订阅 (简单列明原因: 50 字以内)
A3:
Q4:维度 4: 简要分析商品在运输方面可能需要注意的问题 (包括但不限于从产品的重量、体积、材质及质量等方面, 进行分析, 字数控制在 100 字以内)
A4:
Q5:维度 5: 分析产品的季节性 (字数控制 100 字以内)

A5:
Q6:纬度 6：分析产品的实用性（字数控制 100 字以内）
A6:
Q7:纬度 7：分析产品的复购率（字数控制 100 字以内）
A7:
Q8:纬度 8：分析产品进出口的注意事项（字数控制 200 字以内）
A8:
Q9:分析结论：（根据对该产品的全面评估分析，进行相应的总结，阐明全面评估产品对跨境电商选品的重要性，控制在 200 字内） A9:

项目 3：K2-19-3 供应链管理

①产品渠道选择

星城文娱有限责任公司以纯手工美工制作起家，致力于发展个性化、定制化的纯手工或者高定版的各类手绘商品，创立了“初艺”美工品牌，每一项产品设计上市前都会申请相关专利，且由于绝大多数产品都是纯手工制作，意义非凡，基本上很难形成规模化发展。请你从公司整体情况考虑，判断选定即将投产的产

品适合从哪一类获取渠道？并简要分析该渠道的优缺点、利润空间、风险及未来发展趋势，在表 4 中完成作答。

表 4 产品渠道管理

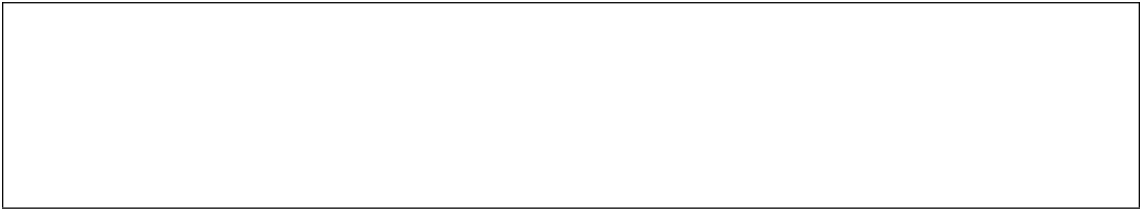
Q1: 选择产品渠道，并说明选择原因（50 字以内）。	
A1:	
Q2: 简析该渠道的优缺点、利润及风险、及未来发展趋势（每个部分 200 字以内）。	
优点:	利润及风险:
缺点:	未来发展趋势:

② 供应商询价

经过多方比较，已选定了合适的供应商，现要向该供应商进行询盘，询盘包括定价、最小订单量、样品价格、产品周转时长、付款方式等问题。（请全英文写作，字符数控制在 200 以内，填入表 5 中）

表 5 供应商询价

--



(2) 实施条件

①硬件：计算机，宽带网络

②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,Photo shop 图片处理软件等。

(3) 考核时量

本试题测试要求 120 分钟完成

(4) 评分细则

评价内容			配分	评分标准	得分	
职业素养 (5分)			5分	注重工作场所的6S管理，遵守操作规程、操作纪律；沟通模拟中的用语礼貌，注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分		
工作任务 (95分)	选品 数据分析 (40分)	产品 市场 数据分析 (20分)	市场 表现曲线 类型判断 (4分)	能够根据选品工具的数据化模型分析不同产品的不同市场表现曲线，准确判断所属类型，按判断正确数量0/1/2/3/4分标准评分。		
			市场 曲线判断 依据 (10分)	准确描述判定市场分析曲线的依据，按0/2/4/6/8/10分标准评分。		
			数据 化分析结 论 (6分)	准确判断出更具开发潜力的产品，按0/1分标准评分。		
				分析逻辑清晰，解析准确，符合相应要求	3-5分	
		分析逻辑不清晰，解析不准确，不符合相应要求	0-2分			

	平	台产 产品数 据分 析 (20分)	产品	能够根据素材表格, 精准判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象, 分析逻辑清晰, 解析准确, 符合相应要求	12-20分	
			开发潜力判断 (20分)	能够根据素材表格, 基本判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象, 分析逻辑较清晰, 解析较准确, 较符合相应要求	5-11分	
				不能根据素材表格, 判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象, 分析逻辑不清晰, 解析不准确, 不符合相应要求	0-4分	
	全面评 估产品 (30分)	产品目标客户 (3分)	是否能够根据题干和所学知识, 分析出产品目标用户的类型、年龄阶段、在线购买能力等信息, 并合理分析。	0-3分		
		计算利润及预售价格 (3分)	是否能够根据资料包所给数据, 按照题目要求, 准确计算出该产品等利润率和预售价格, 并列出具计算过程。	0-3分		
		产品是否可订阅 (3分)	是否能够根据产品本身特性, 准确判断产品可订阅情况, 并合理分析。	0-3分		
		产品运输注意事项分析 (3分)	是否能够根据产品本身特性, 准确判断产品重量、体积、材质及质量等方面在运输过程中, 可能需要注意的事项, 并合理分析。	0-3分		
		分析产品的季节性 (3分)	是否能够根据产品本身特性和材料中的产品市场表现图形, 准确判断产品的季节性, 并合理分析。	0-3分		
		分析产品的实用性 (3分)	是否能够根据产品本身特性, 准确判断产品的实用性, 并合理分析。	0-3分		
		分析产品的复购率 (3分)	是否能够根据产品本身特性, 准确推断产品的复购率, 并合理分析。	0-3分		
分析产品进出口的注意事项 (3分)		是否能够根据产品本身特性及进出口国家的相关政策, 总结产品进出口注意事项, 并合理分析。	0-3分			
分析结论 (6分)		分析结论: 是否能完成全面评估产品的总结, 深刻理解全面评估产品对跨境电商选品的重要性, 是否观点明确、表述清楚、分析深刻、见解独到等按 0/2/4/6 分评分。				
	产品	产品渠道判断正确与否, 按 0/2 分评分。				
	渠道选择	是否根据任务情景描述, 准确提	0-6			

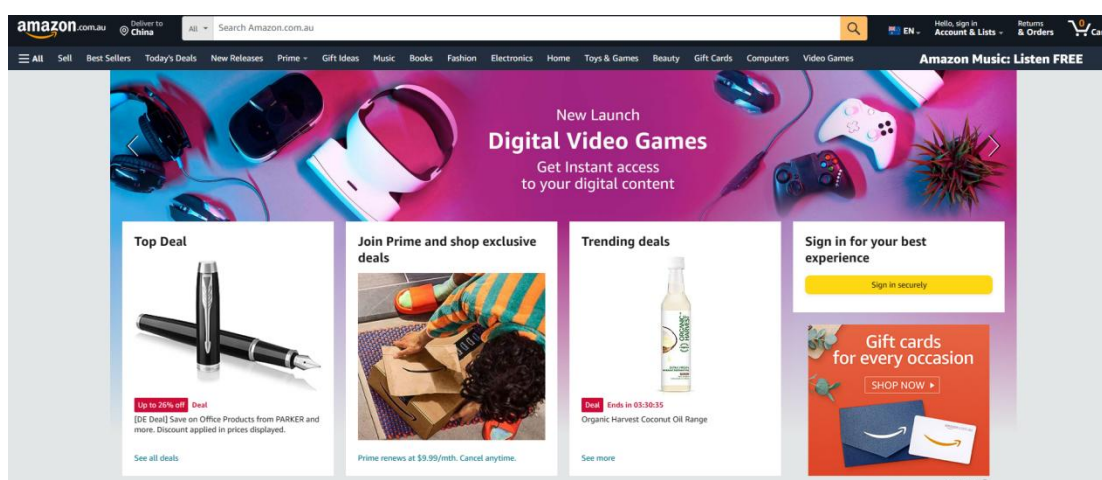
产品渠道管理 (25分)	渠道选择 (20分)	原因	炼判定正确产品渠道的相关信息。	分
		优点分析	是否能够从成本、品牌控制、价格控制、质量控制和灵活性等方面，阐述渠道的优点。	0-3分
		缺点分析	是否能够从耗时、规模性和产品守则受限等方面，阐述渠道的缺点。	0-3分
		利润及风险	是否能够从高利润、产出效率、市场容量、低库存风险等方向，阐述渠道的利润和风险。	0-3分
		未来发展趋势	是否能够从解决其缺点和威胁等方向出发，分析渠道未来发展趋势。	0-3分
	供应 商询价 (5分)	是否能够按照要求写一封完整的询价信，内容是否流畅完整，是否包含产品最低订单量、样品定价问题、产品定价问题、产品周转时长、付款方式等内容。		
合计	100分			

试题评阅人签名_____

试题编号：2-20：跨境电商选品

任务描述

超模日记有限责任公司成立于 2015 年，自主研发了彩妆品牌“超模日记”，有自己的设计和创新，在国内各大电商平台、社交媒体都有推广销售，该品牌的购买者通常是在校学生或者初入职场的群体，注重性价比。但自 2018 年起，随着抖音等社交媒体的“井喷式”发展，国内电商的彩妆产品竞争极速加大。公司在加大利用各大社交媒体宣传投入的同时，开始尝试往跨境电商平台发展。综合考虑公司的情况，最终确定 Amazon. Australia（亚马逊平台澳大利亚站）注册，将美妆产品推广至全球。公司目前的网红产品主要是“Color cheek（腮红）”和“Lipsticks（口红）”，现需进一步科学地判断这两种产品在全球的电商消费市场是否具盈利的机遇。



项目 1：K2-20-1：产品开发数据化分析

①产品市场数据分析

你身为超模日记有限责任公司国际业务专员之一，负责跨境电商国际市场选品方向。假定你选择 Google Trends 就全球的“Color cheek（腮红）”和“Lipsticks（口红）”，对这两类产品的搜索频次和流量等进行分析，其中，关

于“Color cheek（腮红）”的短期和长期市场表现曲线如图（1）和图（2）所示；

“Lips（口红）”的短期和长期市场表现曲线如图（3）和图（4）所示。请以此

判定出四种市场表现曲线分别属于哪种类型的市场表现曲线，请根据你的专业知识

判断这两款产品是否具有开发潜力，并详细说明理由，填在表 1 中。



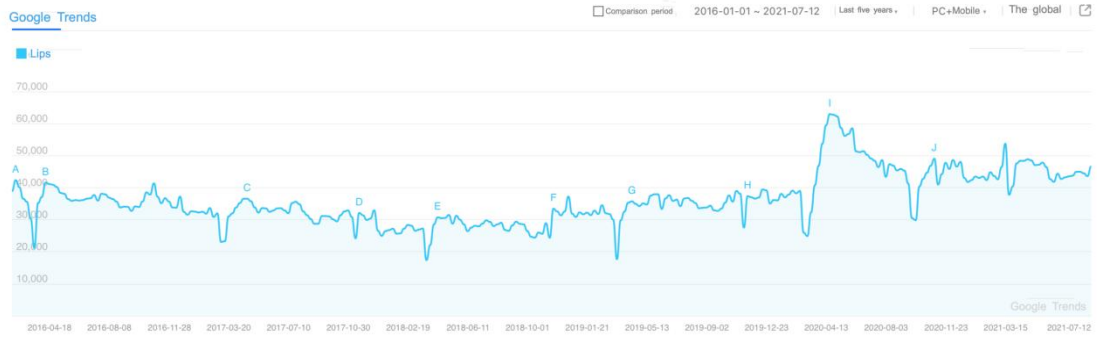
图（1）



图（2）



图（3）



图（4）

表 1 产品开发潜力判断

<p>Q1: 市场表现曲线一般分为“流行型”，“趋势性”，“稳定型”，“增长型”，“衰退型”和“周期性流行型”六种，请分别判断图（1）、图（2）、图（3）、图（4）属于哪种市场趋势曲线，并简要说明判断依据（判断依据字数控制在 30 字以内）。</p>			
图（1）	图（2）	图（3）	图（4）
1 类型判断：_____	3 类型判断：_____	5 类型判断：_____	7 类型判断：_____
2 判断依据：_____	4 判断依据：_____	6 判断依据：_____	8 判断依据：_____
<p>Q2: 请根据以上判断，初步判断企业应选择哪一类产品进行后续开发运营，并进行简析（150 字以内）。</p>			
<p>A2:</p>			

②平台产品数据分析

通过调研和数据整理，得出“Color cheek（腮红）”和“Lipsticks（口红）”两个类目在亚马逊的热销前 100 的产品数据，具体数据见资料包 2-20。请根据数据，判断出这两个类目是否存在品牌垄断或销量断层的情况，并简要概述原因，完成下表。

表 2 产品开发潜力判断

Color cheek (腮红)	Q1: 是否存在品牌垄断情况, 简要说明原因:
	A1:
	Q2: 是否存在销量断层情况, 简要说明原因:
	A2:
Lipsticks (口红)	Q3: 是否存在销量品牌垄断, 简要说明原因:
	A3:
	Q4: 是否存在销量断层情况, 简要说明原因:
	A4:

项目 2: K2-20-2 全面评估产品 (8 个纬度)

根据项目一的数据分析, 对比选择出的产品后, 请利用给出的数据资源, 对该产品进行全面评估分析产品, 完成下表的填写:

表 3 全面评估产品

Q1:维度 1: 产品目标客户 (请根据所选择的产品以及企业自身定位, 简要分析该产品可能的目标客户, 字数 50 个字左右)
A1:
Q2:维度 2: 计算利润及预售价格 (利润率为 80% , 请详细列出计算过程, 具体数据见资料包 2-1)
A2:
Q3:维度 3: 产品是否可订阅 (简单列明原因: 50 字以内)
A3:
Q4:维度 4: 简要分析商品在运输方面可能需要注意的问题 (包括但不限于从产品的重量、体积、材质及质量等方面, 进行分析, 字数控制在 100 字以内)
A4:
Q5:维度 5: 分析产品的季节性 (字数控制 100 字以内)

A5:
Q6:纬度 6：分析产品的实用性（字数控制 100 字以内）
A6:
Q7:纬度 7：分析产品的复购率（字数控制 100 字以内）
A7:
Q8:纬度 8：分析产品进出口的注意事项（字数控制 200 字以内）
A8:
Q9:分析结论：（根据对该产品的全面评估分析，进行相应的总结，阐明全面评估产品对跨境电商选品的重要性，控制在 200 字内）
A9:

项目 3：K2-20-3 供应链管理

①产品渠道选择

超模日记有限责任公司成立于 2015 年，自主研发了彩妆品牌“超模日记”，在国内各大电商平台、社交媒体都有推广销售。公司的新产品都会申请相关的专利，一般情况下有固定的供应商合作进行规模化生产。请你从公司整体情况考虑，判断选定即将投产的产品适合从哪一类获取渠道？并简要分析该渠道的优缺点、利润空间、风险及未来发展趋势，在表 4 中完成作答。

表 4 产品渠道管理

Q1: 选择产品渠道，并说明选择原因（50 字以内）。	
A1:	
Q2: 简析该渠道的优缺点、利润及风险、及未来发展趋势（每个部分 200 字以内）。	
优点:	利润及风险:
缺点:	未来发展趋势:

② 供应商询价

经过多方比较，已选定了合适的供应商，现要向该供应商进行询盘，询盘包括定价、最小订单量、样品价格、产品周转时长、付款方式等问题。（请全英文写作，字符数控制在 200 以内，填入表 5 中）

表 5 供应商询价

--

(2) 实施条件

①硬件：计算机，宽带网络

②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,Photo shop 图片处理软件等。

(3) 考核时量

本试题测试要求 120 分钟完成

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准	得分	
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的6S管理，遵守操作规程、操作纪律；沟通模拟中的用语礼貌，注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分		
工作任务 (95分)	选品数据化分析 (40分)	市场表现 曲线类型 判断 (4分)	能够根据选品工具的数据化模型分析不同产品的不同市场表现曲线，准确判断所属类型，按判断正确数量0/1/2/3/4分标准评分。		
		市场曲线 判断依据 (10分)	准确描述判定市场分析曲线的依据，按0/2/4/6/8/10分标准评分。		
		数据化分 析结论 (6分)	准确判断出更具开发潜力的产品，按0/1分标准评分。		
			分析逻辑清晰，解析准确，符合相应要求	3-5分	
			分析逻辑不清晰，解析不准确，不符合相应要求	0-2分	
	平台 产品 数据 分析 (20分)	产品开发 潜力判断 (20分)	能够根据素材表格，精准判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象，分析逻辑清晰，解析准确，符合相应要求	12-20分	
			能够根据素材表格，基本判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象，分析逻辑较清晰，解析较准确，较符合相应要求	5-11分	
			不能根据素材表格，判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象，分析逻辑不清晰，解析不准确，不符合相应要求	0-4分	
	全面评估产 品(30分)	产品目标 客户 (3分)	是否能够根据题干和所学知识，分析出产品目标用户的类型、年龄阶段、在线购买能力等信息，并合理分析。	0-3分	
		计算利润 及预售价 格 (3分)	是否能够根据资料包所给数据，按照题目要求，准确计算出该产品等利润率和预售价格，并列出具体的计算过程。	0-3分	
产品是否 可订阅		是否能够根据产品本身特性，准确判断产品可订阅情况，并合理分析。	0-3分		

		(3分)			
		产品运输 注意事项 分析 (3分)	是否能够根据产品本身特性,准确判断产品重量、体积、 材质及质量等方面在运输过程中,可能需要注意的事 项,并合理分析。	0-3分	
		分析产品 的季节性 (3分)	是否能够根据产品本身特性和材料中的产品市场表现 图形,准确判断产品的季节性,并合理分析。	0-3分	
		分析产品 的实用性 (3分)	是否能够根据产品本身特性,准确判断产品的实用性, 并合理分析。	0-3分	
		分析产品 的复购率 (3分)	是否能够根据产品本身特性,准确推断产品的复购率, 并合理分析。	0-3分	
		分析产品 进出口的 注意事项 (3分)	是否能够根据产品本身特性及进出口国家的相关政策, 总结产品进出口注意事项,并合理分析。	0-3分	
		分析结论 (6分)	分析结论:是否能完成全面评估产品的总结,深刻理解全面评估产 品对跨境电商选品的重要性,是否观点明确、表述清楚、分析深刻、 见解独到等按 0/2/4/6 分评分。		
	产品渠 道管理 (25分)	产品渠道判断正确与否,按 0/2 分评分。			
		渠道选择原因	是否根据任务情景描述,准确提炼判 定正确产品渠道的相关信息。	0-6分	
		优点分析	是否能够从单价、品牌控制、价格控 制和质量控制等方面,阐述渠道的优 点。	0-3分	
		缺点分析	是否能够从最小订单量、安全风险和 时间等方面,阐述的缺点。	0-3分	
		利润及风险	是否能够从高利润、制造商筛选、库 存积压、资金供应链控制等方向,阐 述的利润和风险。	0-3分	
		未来发展趋势	是否能够从解决其缺点和威胁等方 向出发,分析未来发展趋势。	0-3分	
		供应商询 价 (5分)	是否能够按照要求写一封完整的询价信,内容是否流畅完整,是否 包含产品最低订单量、样品定价问题、产品定价问题、产品周转时 长、付款方式等内容。		
	合计	100分			

试题评阅人签名_____

试题编号：2-21：跨境电商选品

任务描述：

十里红妆有限责任公司于 2013 年在深圳成立，致力于研发和生产销售美妆类的产品。至今已取得国内外一百多项产品技术和外观等专利，拥有包括董事会、监事会、研发部、预财部、营销部（国内、国外）、售后部等多部门完善的公司管理体系。2021 年初，十里红妆有限责任公司凭借优质的资质和产品，成功获取跨境电商平台 Amazon 的入驻资质，初步确定 United States（美国）为主要目标国。公司计划推出最新研发的“BB Creams（BB 霜）”和“CC Creams（CC 霜）”两个品类，现需判定这两种产品在 United States（美国）的电商消费市场是否具有可行性。



The screenshot shows the Amazon.co.uk website's 'Best Sellers' section for BB Creams. The page features a navigation bar with categories like 'All', 'Best Sellers', 'Music', 'Gift Ideas', etc. Below the navigation, there's a search bar and a 'Beauty' dropdown menu. The main content area is titled 'Amazon Best Sellers' and 'Our most popular products based on sales. Updated frequently.' A sidebar on the left lists various beauty categories, with 'BB Creams' selected. The main content area displays two top-selling products:

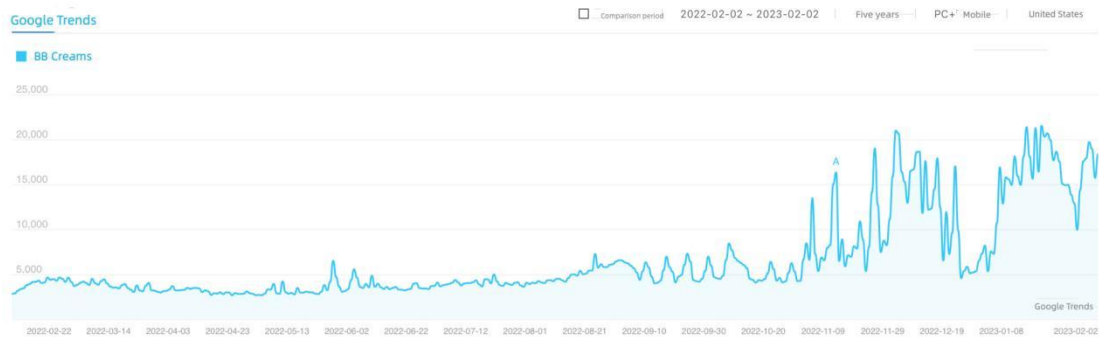
Rank	Product Name	Price	Rating
#1	L'Oréal Paris Magic BB Cream with SPF 20, 5-in-1 Skin Tint with Vitamin B5 and Vitamin E, Lightweight Hydrating Formula Adapts to Sk...	5 offers from £9.00	★★★★☆ 2,403
#2	NEW & IMPROVED Garnier SkinActive Classic Perfecting All-in-1 BB Cream, Shade Classic Medium, Tinted Moisturiser SPF 15, Brighten...	13 offers from £6.38	★★★★☆ 13,687

项目 1：K2-21-1：产品开发数据化分析

①产品市场数据分析

你身为十里红妆有限责任公司国际业务专员之一，负责跨境电商国际市场选品方向。假定你选择 Google Trends 就 United States（美国）地域的“BB Creams（BB 霜）”和“CC Creams（CC 霜）”，对这两类关键词的搜索频次和流量等进行

分析，其中，关于“BB Creams (BB 霜)”的短期和长期市场表现曲线如图 (1) 和图 (2) 所示；“CC Creams (CC 霜)”的短期和长期市场表现曲线如图 (3) 和图 (4) 所示。请以此判定出四种市场表现曲线分别属于哪种类型的市场表现曲线，请根据你的专业知识判断这两款产品是否具有开发潜力，并详细说明理由，填在表 1 中。



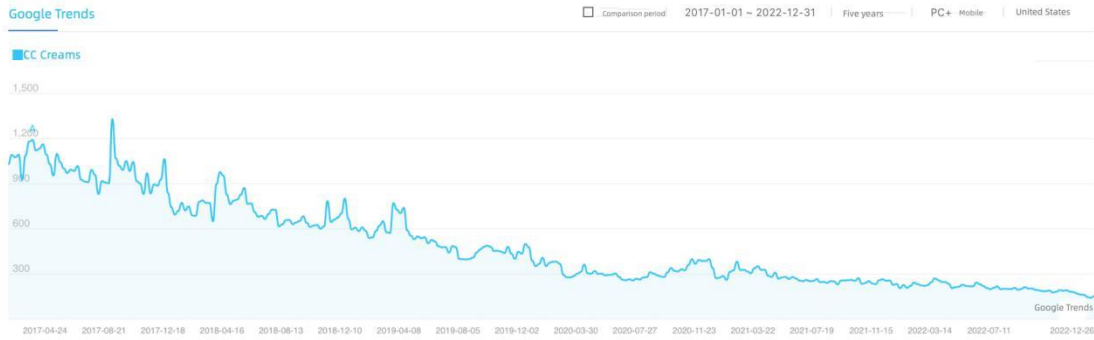
(1)



(2)



(3)



(4)

表 1 产品开发潜力判断

<p>Q1: 市场表现曲线一般分为“流行型”，“趋势性”，“稳定型”，“增长型”，“衰退型”，“周期性流行型”六种，请分别判断图（1）、图（2）、图（3）、图（4）属于哪种市场趋势曲线，并简要说明判断依据（判断依据字数控制在 50 字以内）。</p>			
图（1）	图（2）	图（3）	图（4）
1 类型判断：_____	3 类型判断：_____	5 类型判断：_____	7 类型判断：_____
2 判断依据：_____	4 判断依据：_____	6 判断依据：_____	8 判断依据：_____
<p>Q2: 请根据以上判断，初步判断企业应选择哪一类/两类的产品进行后续开发运营，并进行简析（200 字以内）。</p>			
<p>A2:</p>			

②平台产品数据分析

通过调研和数据整理，得出“BB Creams（BB 霜）”和“CC Creams（CC 霜）”两个类目在 Amazon 的热销前 100 的产品数据，具体数据见资料包 2-21。请根据数据，判断出这两个类目是否存在品牌垄断或销量断层的情况，并简要概述原因，完成下表。

表 2 产品开发潜力判断

BB Creams (BB 霜)	Q1: 是否存在品牌垄断情况, 简要说明原因:
	A1:
	Q2: 是否存在销量断层情况, 简要说明原因:
	A2:
CC Creams (CC 霜)	Q3: 是否存在销量品牌垄断, 简要说明原因:
	A3:
	Q4: 是否存在销量断层情况, 简要说明原因:
	A4:

项目 2: K2-21-2 全面评估产品 (8 个纬度)

根据项目一的数据分析, 对比选择出的产品后, 请利用给出的数据资源, 对该产品进行全面评估分析产品, 完成下表的填写:

表 3 全面评估产品

Q1: 维度 1: 产品目标客户 (请根据所选择的产品以及企业自身定位, 简要分析该产品可能的目标客户, 字数 50 个字左右)
A1:
Q2: 维度 2: 计算利润及预售价格 (利润率为 80% 以上 , 请详细列出计算过程, 具体数据见资料包 2-21)
A2:
Q3: 维度 3: 产品是否可订阅 (简单列明原因: 50 字以内)
A3:
Q4: 维度 4: 简要分析商品在运输方面可能需要注意的问题 (包括但不限于从产品的重量、体积、材质及质量等方面, 进行分析, 字数控制在 100 字以内)
A4:
Q5: 维度 5: 分析产品的季节性 (字数控制 100 字以内)
A5:

Q6:纬度 6：分析产品的实用性（字数控制 100 字以内）
A6:
Q7:纬度 7：分析产品的复购率（字数控制 100 字以内）
A7:
Q8:纬度 8：分析产品进出口的注意事项（字数控制 200 字以内）
A8:
Q9:分析结论：（根据对该产品的全面评估分析，进行相应的总结，阐明全面评估产品对跨境电商选品的重要性，控制在 200 字内）
A9:

项目 3：K2-21-3 供应链管理

①产品渠道选择

十里红妆有限责任公司至今已取得国内外一百多项产品技术和外观等专利，拥有包括董事会、监事会、研发部、预财部、营销部（国内、国外）、售后部等多部门完善的公司管理体系，但在规模化生产方面一般采取外包的模式。请你从公司整体情况考虑，判断选定即将投产的产品适合从哪一类获取渠道？并简要分析该渠道的优缺点、利润空间、风险及未来发展趋势，在表 4 中完成作答。

表 4 产品渠道管理

Q1: 选择产品渠道，并说明选择原因（100 字以内）。

A1:	
Q2: 简析该渠道的优缺点、利润及风险、及未来发展趋势（200 字以内）。	
优点:	利润及风险:
缺点:	未来发展趋势:

② 供应商询价

经过多方比较，已选定了合适的供应商，现要向该供应商进行询盘，询盘包括定价、最小订单量、样品价格、产品周转时长、付款方式等问题。（请全英文写作，字符数控制在 200 以内，填入表 5 中）

表 5 供应商询价

--

(2) 实施条件

①硬件：计算机，宽带网络

②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,Photo shop 图片处理软件等。

(3) 考核时量

本试题测试要求 120 分钟完成

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准		得分	
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的6S管理，遵守操作规程、操作纪律；沟通模拟中的用语礼貌，注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分			
工作任务 (95分)	选品数据化分析 (40分)	产品市场数据分析 (20分)	市场表现曲线类型判断 (4分)	能够根据选品工具的数据化模型分析不同产品的不同市场表现曲线，准确判断所属类型，按判断正确数量0/1/2/3/4分标准评分。		
			市场曲线判断依据 (10分)	准确描述判定市场分析曲线的依据，按0/2/4/6/8/10分标准评分。		
		数据化分析结论 (6分)	准确判断出更具开发潜力的产品，按0/1分标准评分。			
			分析逻辑清晰，解析准确，符合相应要求	3-5分		
			分析逻辑不清晰，解析不准确，不符合相应要求	0-2分		
		平台产品数据分析 (20分)	产品开发潜力判断 (20分)	能够根据素材表格，精准判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象，分析逻辑清晰，解析准确，符合相应要求	12-20分	
	能够根据素材表格，基本判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象，分析逻辑较清晰，解析较准确，较符合相应要求			5-11分		
	不能根据素材表格，判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象，分析逻辑不清晰，解析不准确，不符合相应要求			0-4分		
	全面评估产品 (30分)	产品目标客户 (3分)	是否能够根据题干和所学知识，分析出产品目标用户的类型、年龄阶段、在线购买能力等信息，并合理分析。	0-3分		
		计算利润	是否能够根据资料包所给数据，按照题目要求，准确计	0-3分		

		及预售价格 (3分)	算出该产品等利润率和预售价格，并列计算出过程。		
		产品是否可订阅 (3分)	是否能够根据产品本身特性，准确判断产品可订阅情况，并合理分析。	0-3分	
		产品运输注意事项分析 (3分)	是否能够根据产品本身特性，准确判断产品重量、体积、材质及质量等方面在运输过程中，可能需要注意的事项，并合理分析。	0-3分	
		分析产品的季节性 (3分)	是否能够根据产品本身特性和材料中的产品市场表现图形，准确判断产品的季节性，并合理分析。	0-3分	
		分析产品的实用性 (3分)	是否能够根据产品本身特性，准确判断产品的实用性，并合理分析。	0-3分	
		分析产品的复购率 (3分)	是否能够根据产品本身特性，准确推断产品的复购率，并合理分析。	0-3分	
		分析产品进出口的注意事项 (3分)	是否能够根据产品本身特性及进出口国家的相关政策，总结产品进出口注意事项，并合理分析。	0-3分	
		分析结论 (6分)	分析结论：是否能完成全面评估产品的总结，深刻理解全面评估产品对跨境电商选品的重要性，是否观点明确、表述清楚、分析深刻、见解独到等按 0/2/4/6 分评分。		
产品渠道管理 (25分)	产品渠道选择 (20分)	产品渠道判断正确与否，按 0/2 分评分。			
		渠道选择原因	是否根据任务情景描述，准确提炼判定正确产品渠道的相关信息。	0-6分	
		优点分析	是否能够从成本、品牌控制、价格控制、质量控制和灵活性等方面，阐述渠道的优点。	0-3分	
		缺点分析	是否能够从耗时、规模性和产品守则受限等方面，阐述渠道的缺点。	0-3分	
		利润及风险	是否能够从高利润、产出效率、市场容量、低库存风险等方向，阐述渠道的利润和风险。	0-3分	
		未来发展趋势	是否能够从解决其缺点和威胁等方向出发，分析渠道未来发展趋势。	0-3分	
	供应商询价 (5分)	是否能够按照要求写一封完整的询价信，内容是否流畅完整，是否包含产品最低订单量、样品定价问题、产品定价问题、产品周转时长、付款方式等内容。			

	合计	100分	
--	----	------	--

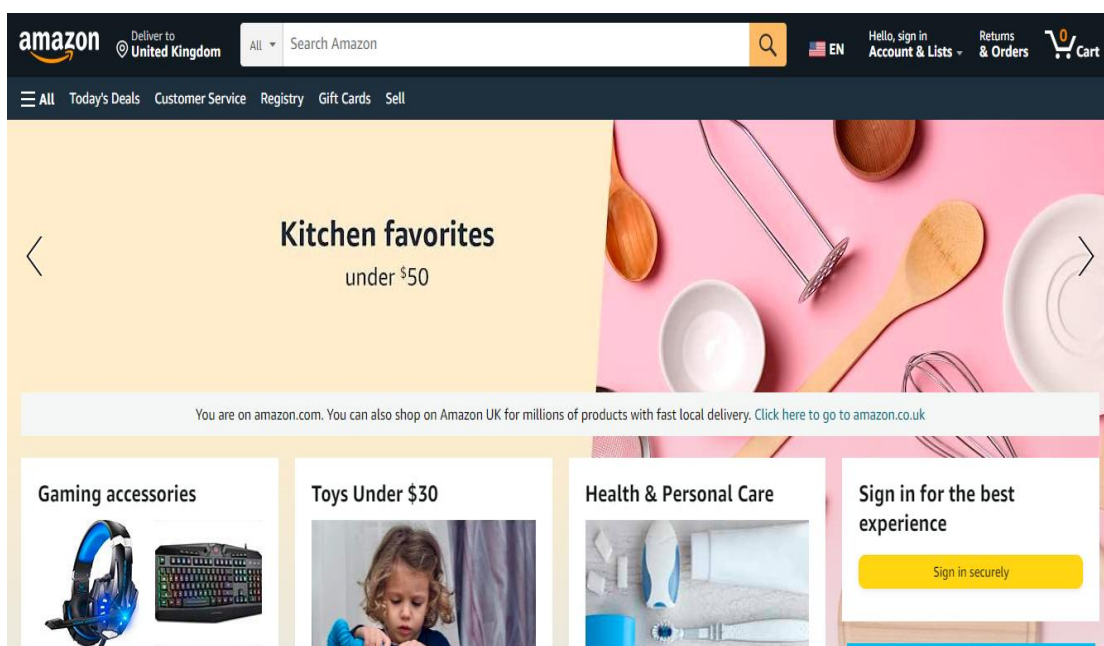
试题评阅人签名

试题编号：2-22 跨境电商选品

任务描述：

广州上奏网络科技有限公司成立于 2018 年，主营业务是化妆品等相关业务例如美妆蛋、化妆刷等。每一项产品在上架之前，公司都会为其申请相关专利。随着公司规模扩大，国内电商市场逐渐饱和，公司发展遇到了瓶颈期。经过高层多次探讨调研后，决定向跨境电商方向进军，选择全球性跨境电商平台亚马逊美国站注册运营，根据公司产品目前的情况，预计推出“Beauty blender（美妆蛋）”和“makeup brush（化妆刷）”其中之一/全部上架，现需进一步科学地判断这两种产品在全球电商消费市场是否具有可行性。

项目 1：K2-22-1 产品开发数据化分析



①产品市场数据分析

假设你是广州上奏网络科技有限公司国际业务专员，负责跨境电商国际市场选品方向。假定你选择 Google Trends 就美国站对“Beauty blender（美妆蛋）”和“makeup brush（化妆刷）”，对这两类产品的搜索频次和流量等进行分析，其中，关于“Beauty blender（美妆蛋）”的长期和短期市场表现曲线如图（1）、图（2）；“makeup brush（化妆刷）”的长期和短期市场表现曲线如图（3）、图（4）。

(4)。请以此判定出市场表现曲线分别判断属于哪种类型的市场表现曲线，请根据你的专业知识判断这两款产品是否具有开发潜力，并详细说明理由，填在表 1 中。



图 (1)

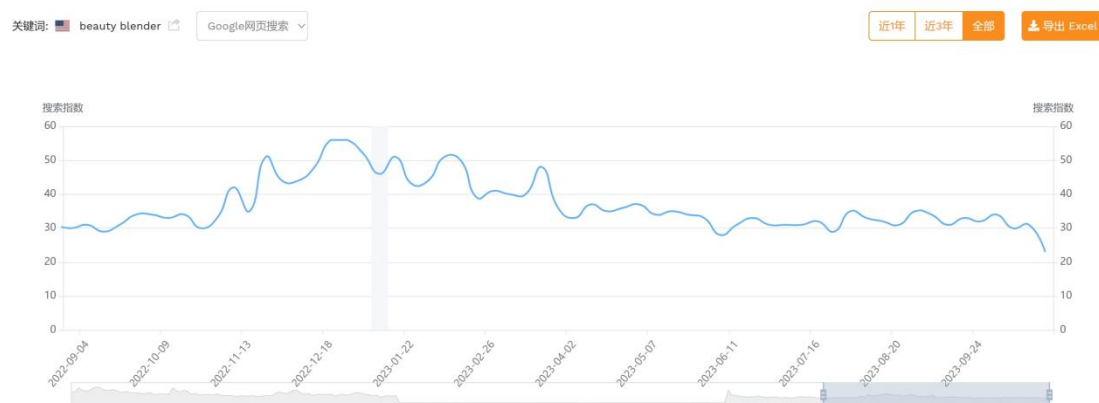


图 (2)

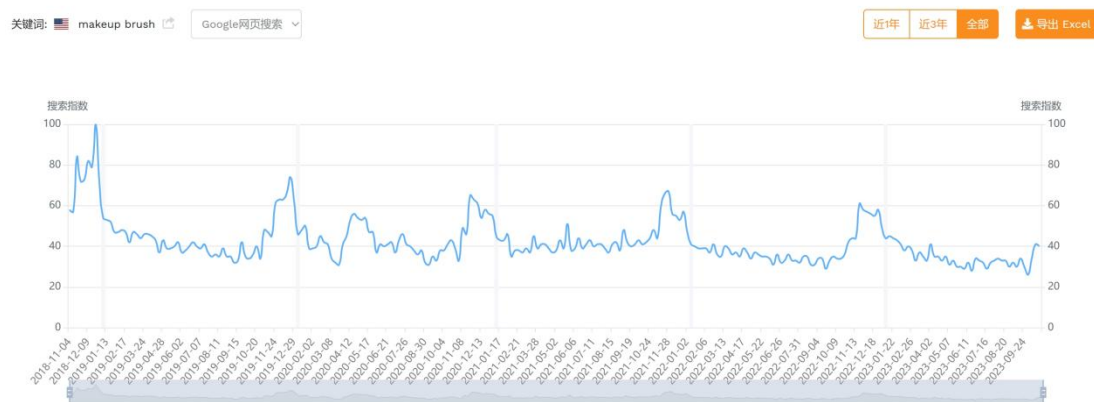
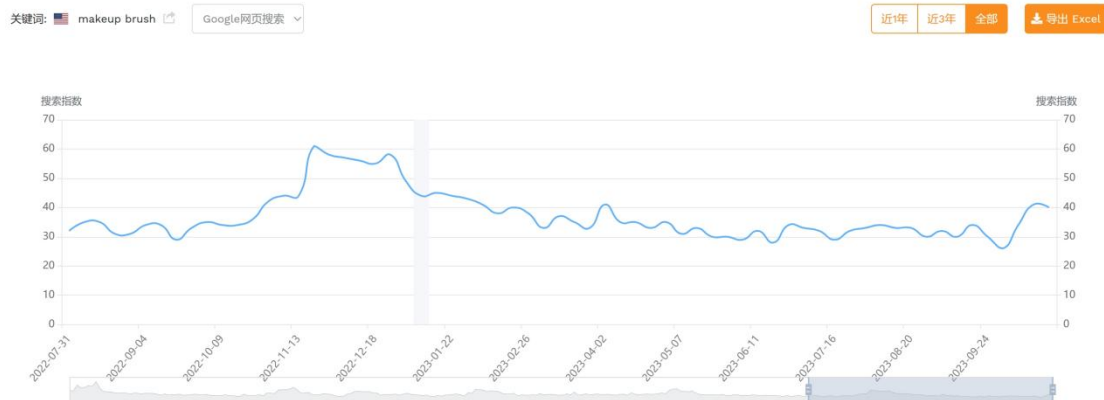


图 (3)



图（4）

表 1 产品开发潜力判断

Q1: 市场表现曲线一般分为“流行型”，“趋势性”，“稳定型”，“增长型”，“衰退型”，“周期性流行型”六种，请分别判断图（1）、图（2）、图（3）、图（4）属于哪种市场趋势曲线，并简要说明判断依据（判断依据字数控制在 30 字以内）。			
图（1）	图（2）	图（3）	图（4）
1 类型判断：_____	3 类型判断：_____	5 类型判断：_____	7 类型判断：_____
2 判断依据：_____	4 判断依据：_____	6 判断依据：_____	8 判断依据：_____
Q2: 请根据以上判断，初步判断企业应选择哪一类的产品进行后续开发运营，并进行简析（150 字以内）。			
A2:			

②平台产品数据分析

通过调研和数据整理，得出“Beauty blender（美妆蛋）”和“makeup brush（化妆刷）”两个类目在亚马逊美国站的热销前 100 的产品数据，具体数据见资料包 2-22。请根据数据，判断出这两个类目是否存在品牌垄断或销量断层的情况，并简要概述原因，完成下表。

表 2 产品开发潜力判断

Q1: 是否存在品牌垄断情况，简要说明原因:

Pearl earrings (珍珠耳环)	A1:
	Q2: 是否存在销量断层情况, 简要说明原因:
	A2:
Pearl necklace (珍珠项链)	Q3: 是否存在销量品牌垄断, 简要说明原因:
	A3:
	Q4: 是否存在销量断层情况, 简要说明原因:
	A4:

项目 2: K2-22-2 全面评估产品 (8 个纬度)

根据项目一的数据分析, 对比选择出的产品后, 请利用给出的数据资源, 对该产品进行全面评估分析产品, 完成下表的填写:

表 3 全面评估产品

Q1:维度 1: 产品目标客户 (请根据所选择的产品以及企业自身定位, 简要分析该产品可能的目标客户, 字数 50 个字左右) A1:
Q2:维度 2: 计算利润及预售价格 (利润率为售价的 100%以上 , 请详细列出计算过程, 具体数据见资料包 2-22) A2:
Q3:维度 3: 产品是否可订阅 (简单列明原因: 50 字以内) A3:
Q4:维度 4: 简要分析商品在运输方面可能需要注意的问题 (包括但不限于从产品的重量、体积、材质及质量等方面, 进行分析, 字数控制在 100 字以内) A4:
Q5:维度 5: 分析产品的季节性 (字数控制 100 字以内) A5:
Q6:纬度 6: 分析产品的实用性 (字数控制 100 字以内)

A6:
Q7:纬度 7：分析产品的复购率（字数控制 100 字以内） A7:
Q8:纬度 8：分析产品进出口的注意事项（字数控制 200 字以内） A8:
Q9:分析结论：（根据对该产品的全面评估分析，进行相应的总结，阐明全面评估产品对跨境电商选品的重要性，控制在 200 字内） A9:

项目 3：K2-22-3 供应链管理

①产品渠道选择

广州上奏网络科技有限公司原创相关产品，每一项产品在上架之前，公司都会为其申请相关专利。但在规模化批量生产方面，一般都采取外包批量加工的模式进行。请你从公司整体情况考虑，判断选定即将投产的产品适合从哪一类获取渠道？并简要分析该渠道的优缺点、利润空间、风险及未来发展趋势，在表 4 中完成作答。

表 4 产品渠道管理

Q1：选择产品渠道，并说明选择原因（50 字以内）。 A1:
Q2：简析该渠道的优缺点、利润及风险、及未来发展趋势（每个部分 200 字以内）。

优点:	利润及风险:
缺点:	未来发展趋势:

② 供应商询价

经过多方比较，已选定了合适的供应商，现要向该供应商进行询盘，询盘包括定价、最小订单量、样品价格、产品周转时长、付款方式等问题。（请全英文写作，字符数控制在 200 以内，填入表 5 中）

表 5 供应商询价

--

(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。

(3) 考核时量

本试题测试要求 90 分钟完成

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准	得分	
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的6S管理，遵守操作规程、操作纪律；沟通模拟中的用语礼貌，注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分		
工作任务 (95分)	选品数据化分析 (40分)	市场表现 曲线类型 判断 (4分)	能够根据选品工具的数据化模型分析不同产品的不同市场表现曲线，准确判断所属类型，按判断正确数量0/1/2/3/4分标准评分。		
		市场曲线 判断依据 (10分)	准确描述判定市场分析曲线的依据，按0/2/4/6/8/10分标准评分。		
		数据化分 析结论 (6分)	准确判断出更具开发潜力的产品，按0/1分标准评分。		
			分析逻辑清晰，解析准确，符合相应要求	3-5分	
			分析逻辑不清晰，解析不准确，不符合相应要求	0-2分	
	平台产品 数据分析 (20分)	产品开发 潜力判断 (20分)	能够根据素材表格，精准判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象，分析逻辑清晰，解析准确，符合相应要求	12-20分	
			能够根据素材表格，基本判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象，分析逻辑较清晰，解析较准确，较符合相应要求	5-11分	
			不能根据素材表格，判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象，分析逻辑不清晰，解析不准确，不符合相应要求	0-4分	
	全面评估产 品 (30分)	产品目标 客户 (3分)	是否能够根据题干和所学知识，分析出产品目标用户的类型、年龄阶段、在线购买能力等信息，并合理分析。	0-3分	
		计算利润 及预售价 格 (3分)	是否能够根据资料包所给数据，按照题目要求，准确计算出该产品等利润率和预售价格，并列出计算过程。	0-3分	
产品是否 可订阅 (3分)		是否能够根据产品本身特性，准确判断产品可订阅情况，并合理分析。	0-3分		
产品运输 注意事项 分析		是否能够根据产品本身特性，准确判断产品重量、体积、材质及质量等方面在运输过程中，可能需要注意的事项，并合理分析。	0-3分		

		(3分)			
		分析产品的季节性 (3分)	是否能够根据产品本身特性和材料中的产品市场表现图形, 准确判断产品的季节性, 并合理分析。	0-3分	
		分析产品的实用性 (3分)	是否能够根据产品本身特性, 准确判断产品的实用性, 并合理分析。	0-3分	
		分析产品的复购率 (3分)	是否能够根据产品本身特性, 准确推断产品的复购率, 并合理分析。	0-3分	
		分析产品进出口的注意事项 (3分)	是否能够根据产品本身特性及进出口国家的相关政策, 总结产品进出口注意事项, 并合理分析。	0-3分	
		分析结论 (6分)	分析结论: 是否能完成全面评估产品的总结, 深刻理解全面评估产品对跨境电商选品的重要性, 是否观点明确、表述清楚、分析深刻、见解独到等按 0/2/4/6 分评分。		
产品渠道管理 (25分)	产品渠道选择 (20分)	产品渠道判断正确与否, 按 0/2 分评分。			
		渠道选择原因	是否能够根据任务情景描述, 准确提炼判定正确产品渠道的相关信息。	0-6分	
		优点分析	是否能够从成本、品牌控制、价格控制、质量控制和灵活性等方面, 阐述渠道的优点。	0-3分	
		缺点分析	是否能够从耗时、规模性和产品守则受限等方面, 阐述渠道的缺点。	0-3分	
		利润及风险	是否能够从高利润、产出效率、市场容量、低库存风险等方向, 阐述渠道的利润和风险。	0-3分	
		未来发展趋势	是否能够从解决其缺点和威胁等方向出发, 分析渠道未来发展趋势。	0-3分	
	供应商询价 (5分)	是否能够按照要求写一封完整的询价信, 内容是否流畅完整, 是否包含产品最低订单量、样品定价问题、产品定价问题、产品周转时长、付款方式等内容。			
	合计	100分			

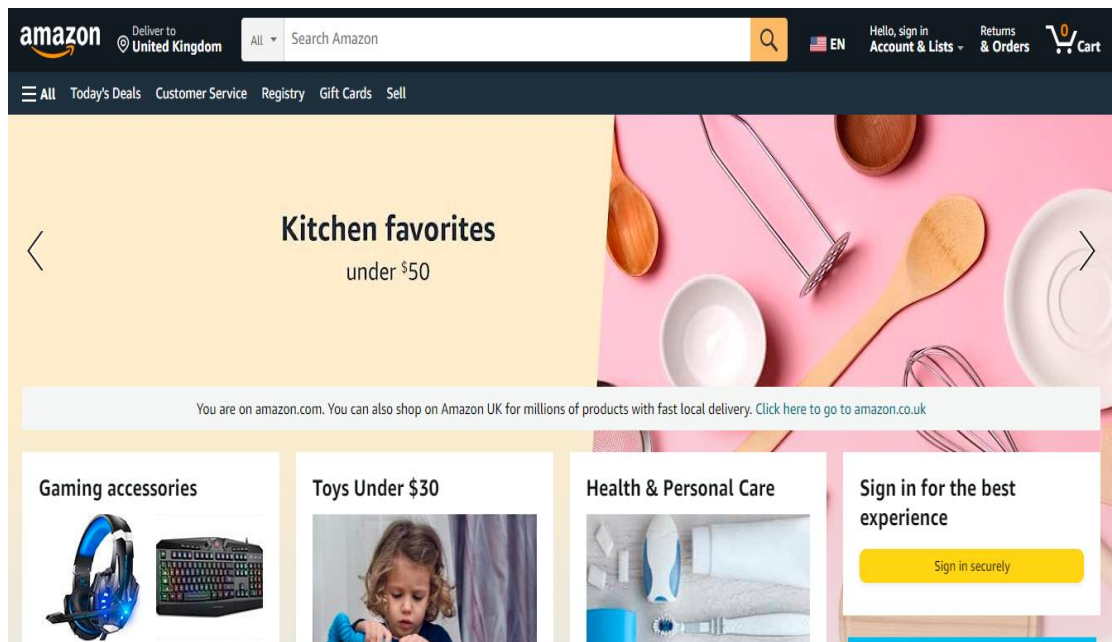
试题评阅人签名_____

试题编号：2-23 跨境电商选品

任务描述：

杭州耀杨达科技有限公司成立于 2018 年，主营业务是洗浴用品等相关业务例如毛巾、浴巾、浴袍等。每一项产品在上架之前，公司都会为其申请相关专利。随着公司规模扩大，国内电商市场逐渐饱和，公司发展遇到了瓶颈期。经过高层多次探讨调研后，决定向跨境电商方向进军，选择全球性跨境电商平台亚马逊美国站注册运营，根据公司产品目前的情况，预计推出“Bath towel（浴巾）”和“bathrobe（浴袍）”其中之一/全部上架，现需进一步科学地判断这两种产品在全球电商消费市场是否具有可行性。

项目 1：K2-23-1：产品开发数据化分析



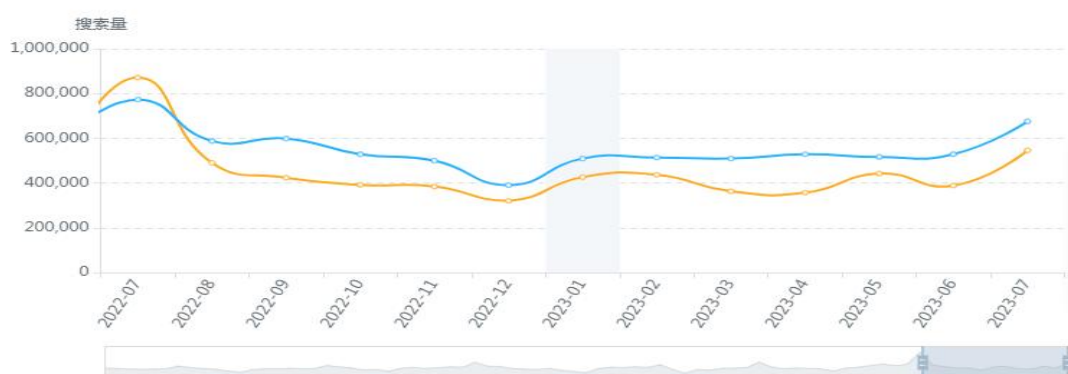
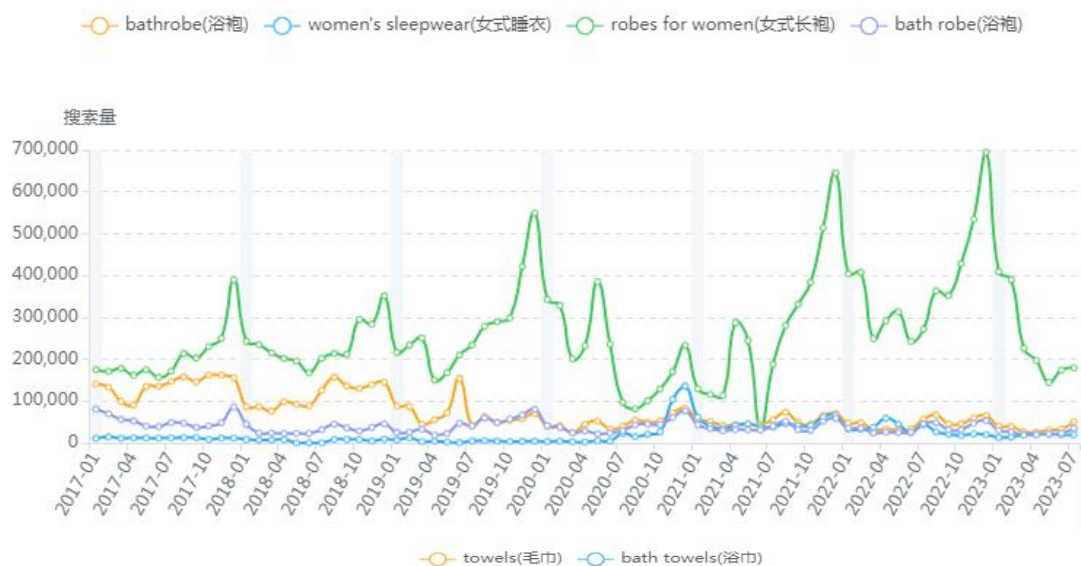
①产品市场数据分析

假设你是杭州耀杨达科技有限公司国际业务专员，负责跨境电商国际市场选



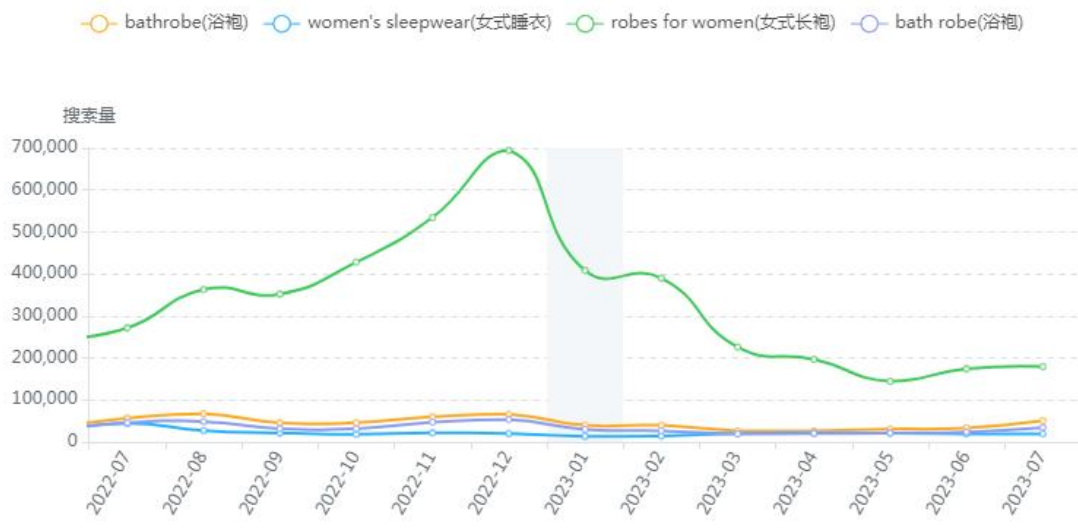
品方向。假定你选择 Google Trends 就全球区域对“bath towel（浴巾）”和“bathrobe（浴袍）”，对这两类产品的搜索频次和流量等进行分析，其中，关于“Bath towel（浴巾）”的长期和短期市场表现曲线如图（1）和图（2）所示；“bathrobe（浴袍）”的长期和短期市场表现曲线如图（3）和图（4）所示。请以此判定出四种市场表现曲线分别属于哪种类型的市场表现曲线，请根据你的专业知识判断这两款产品是否具有开发潜力，并详细说明理由，填在表 1 中。

图（1）



图（2）

图（3）



图(4)

表1 产品开发潜力判断

Q1: 市场表现曲线一般分为“流行型”，“趋势性”，“稳定型”，“增长型”，“衰退型”，“周期性流行型”六种，请分别判断图(1)、图(2)、图(3)、图(4)属于哪种市场趋势曲线，并简要说明判断依据(判断依据字数控制在30字以内)。			
图(1)	图(2)	图(3)	图(4)
1 类型判断: _____	3 类型判断: _____	5 类型判断: _____	7 类型判断: _____
2 判断依据:	4 判断依据:	6 判断依据:	8 判断依据:
Q2: 请根据以上判断，初步判断企业应选择哪一类的产品进行后续开发运营，并进行简析(150字以内)。			
A2:			

②平台产品数据分析

通过调研和数据整理，得出“Bath towel (浴巾)”和“bathrobe (浴袍)”两个类目在亚马逊美国站的热销前100的产品数据，具体数据见资料包2-23。请根据数据，判断出这两个类目是否存在品牌垄断或销量断层的情况，并简要概

述原因，完成下表。

表 2 产品开发潜力判断

Pearl earrings (珍珠耳环)	Q1: 是否存在品牌垄断情况，简要说明原因:
	A1:
	Q2: 是否存在销量断层情况，简要说明原因:
	A2:
Pearl necklace (珍珠项链)	Q3: 是否存在销量品牌垄断，简要说明原因:
	A3:
	Q4: 是否存在销量断层情况，简要说明原因:
	A4:

项目 2: K2-23-2 全面评估产品 (8 个纬度)

根据项目一的数据分析，对比选择出的产品后，请利用给出的数据资源，对该产品进行全面评估分析产品，完成下表的填写：

表 3 全面评估产品

Q1:维度 1: 产品目标客户 (请根据所选择的产品以及企业自身定位, 简要分析该产品可能的目标客户, 字数 50 个字左右) A1:
Q2:维度 2: 计算利润及预售价格 (利润率为售价的 100%以上 , 请详细列出计算过程, 具体数据见资料包 2-23) A2:
Q3:维度 3: 产品是否可订阅 (简单列明原因: 50 字以内) A3:
Q4:维度 4: 简要分析商品在运输方面可能需要注意的问题 (包括但不限于从产品的重量、体积、材质及质量等方面, 进行分析, 字数控制在 100 字以内) A4:
Q5:维度 5: 分析产品的季节性 (字数控制 100 字以内)

A5:
Q6:纬度 6：分析产品的实用性（字数控制 100 字以内） A6:
Q7:纬度 7：分析产品的复购率（字数控制 100 字以内） A7:
Q8:纬度 8：分析产品进出口的注意事项（字数控制 200 字以内） A8:
Q9:分析结论：（根据对该产品的全面评估分析，进行相应的总结，阐明全面评估产品对跨境电商选品的重要性，控制在 200 字内） A9:

项目 3：K2-23-3 供应链管理

①产品渠道选择

杭州耀杨达科技有限公司原创相关产品，每一项产品在上架之前，公司都会为其申请相关专利。但在规模化批量生产方面，一般都采取外包批量加工的模式进行。请你从公司整体情况考虑，判断选定即将投产的产品适合从哪一类获取渠道？并简要分析该渠道的优缺点、利润空间、风险及未来发展趋势，在表 4 中完成作答。

表 4 产品渠道管理

Q1：选择产品渠道，并说明选择原因（50 字以内）。

A1:	
Q2: 简析该渠道的优缺点、利润及风险、及未来发展趋势（每个部分 200 字以内）。	
优点:	利润及风险:
缺点:	未来发展趋势:

② 供应商询价

经过多方比较，已选定了合适的供应商，现要向该供应商进行询盘，询盘包括定价、最小订单量、样品价格、产品周转时长、付款方式等问题。（请全英文写作，字符数控制在 200 以内，填入表 5 中）

表 5 供应商询价

--

(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。

(3) 考核时量

本试题测试要求 90 分钟完成

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准	得分	
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的6S管理，遵守操作规程、操作纪律；沟通模拟中的用语礼貌，注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分		
工作任务 (95分)	选品数据化分析 (40分)	市场表现曲线类型判断 (4分)	能够根据选品工具的数据化模型分析不同产品的不同市场表现曲线，准确判断所属类型，按判断正确数量0/1/2/3/4分标准评分。		
		市场曲线判断依据 (10分)	准确描述判定市场分析曲线的依据，按0/2/4/6/8/10分标准评分。		
		数据化分析结论 (6分)	准确判断出更具开发潜力的产品，按0/1分标准评分。		
			分析逻辑清晰，解析准确，符合相应要求	3-5分	
		分析逻辑不清晰，解析不准确，不符合相应要求	0-2分		
	平台产品数据分析 (20分)	产品开发潜力判断 (20分)	能够根据素材表格，精准判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象，分析逻辑清晰，解析准确，符合相应要求	12-20分	
			能够根据素材表格，基本判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象，分析逻辑较清晰，解析较准确，较符合相应要求	5-11分	
		不能根据素材表格，判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象，分析逻辑不清晰，解析不准确，不符合相应要求	0-4分		
	全面评估产品 (30分)	产品目标客户 (3分)	是否能够根据题干和所学知识，分析出产品目标用户的类型、年龄阶段、在线购买能力等信息，并合理分析。	0-3分	
		计算利润及预售价格 (3分)	是否能够根据资料包所给数据，按照题目要求，准确计算出该产品等利润率和预售价格，并列出计算过程。	0-3分	
产品是否可订阅 (3分)		是否能够根据产品本身特性，准确判断产品可订阅情况，并合理分析。	0-3分		
产品运输注意事项分析 (3分)		是否能够根据产品本身特性，准确判断产品重量、体积、材质及质量等方面在运输过程中，可能需要注意的事项，并合理分析。	0-3分		
分析产品		是否能够根据产品本身特性和材料中的产品市场表现	0-3分		

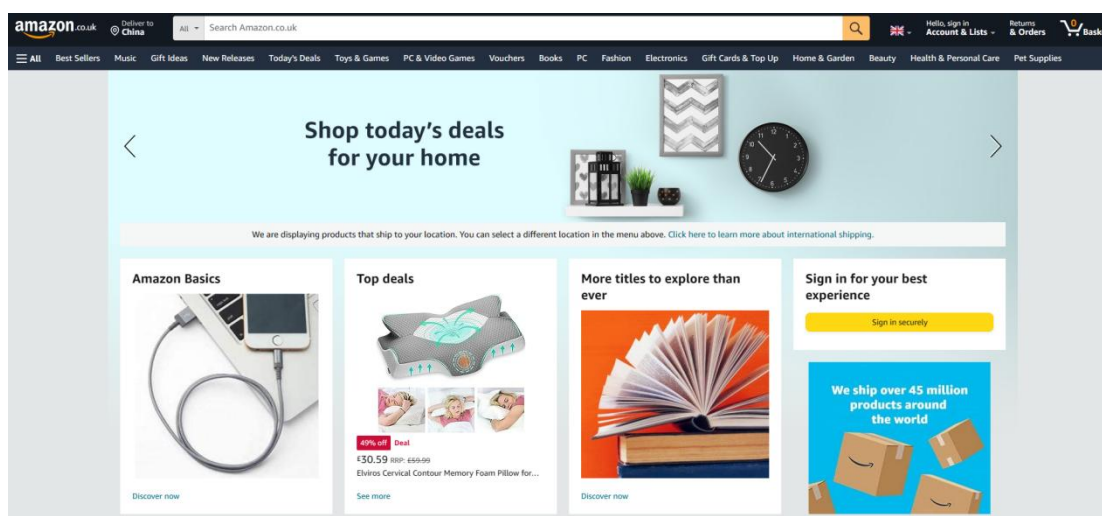
		的季节性 (3分)	图形, 准确判断产品的季节性, 并合理分析。		
		分析产品的实用性 (3分)	是否能够根据产品本身特性, 准确判断产品的实用性, 并合理分析。	0-3分	
		分析产品的复购率 (3分)	是否能够根据产品本身特性, 准确推断产品的复购率, 并合理分析。	0-3分	
		分析产品进出口的注意事项 (3分)	是否能够根据产品本身特性及进出口国家的相关政策, 总结产品进出口注意事项, 并合理分析。	0-3分	
		分析结论 (6分)	分析结论: 是否能完成全面评估产品的总结, 深刻理解全面评估产品对跨境电商选品的重要性, 是否观点明确、表述清楚、分析深刻、见解独到等按 0/2/4/6 分评分。		
产品渠道管理 (25分)	产品渠道选择 (20分)	产品渠道判断正确与否, 按 0/2 分评分。			
		渠道选择原因	是否根据任务情景描述, 准确提炼判定正确产品渠道的相关信息。	0-6分	
		优点分析	是否能够从成本、品牌控制、价格控制、质量控制和灵活性等方面, 阐述渠道的优点。	0-3分	
		缺点分析	是否能够从耗时、规模性和产品守则受限等方面, 阐述渠道的缺点。	0-3分	
		利润及风险	是否能够从高利润、产出效率、市场容量、低库存风险等方向, 阐述渠道的利润和风险。	0-3分	
		未来发展趋势	是否能够从解决其缺点和威胁等方向出发, 分析渠道未来发展趋势。	0-3分	
	供应商询价 (5分)	是否能够按照要求写一封完整的询价信, 内容是否流畅完整, 是否包含产品最低订单量、样品定价问题、产品定价问题、产品周转时长、付款方式等内容。			
合计	100分				

试题评阅人签名_____

试题编号：2-24：跨境电商选品

任务描述

安得净有限责任公司成立于 2007 年，自主研发了口腔护理品牌“安得净”，在国内各大电商平台、社交媒体均有推广销售，该品牌的购买者通常是孕妇等容易产生牙龈问题的特殊人群，受众群体数量庞大，注重产品品质，对产品功能有独特需求。但自 2018 年起，随着抖音等社交媒体的“井喷式”发展，国内电商的口腔护理产品竞争极速加大。公司在加大利用各大社交媒体宣传投入的同时，开始尝试往跨境电商平台发展。综合考虑公司的情况，最终确定 Amazon.UK（亚马逊平台英国站）注册，将产品推广至全球。公司目前的网红产品主要是“Mouthwashes（漱口水）”和“Toothpastes（牙膏）”，现需进一步科学地判断这两种产品在全球的电商消费市场是否具盈利的机遇。



项目 1：K2-24-1：产品开发数据化分析

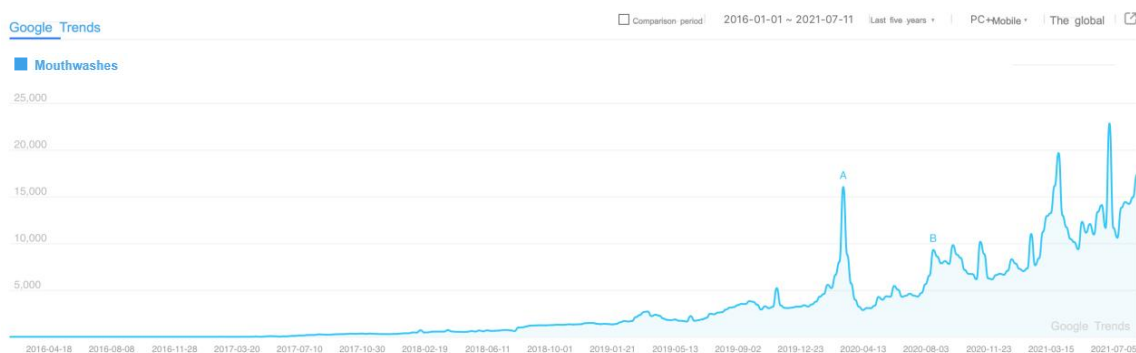
①产品市场数据分析

你身为安得净有限责任公司国际业务专员之一，负责跨境电商国际市场选品方向。假定你选择 Google Trends 就全球的“Mouthwashes（漱口水）”和

“Toothpastes（牙膏）”，对这两类产品的搜索频次和流量等进行分析，其中，关于“Mouthwashes（漱口水）”的短期和长期市场表现曲线如图（1）和图（2）所示；“Toothpastes（牙膏）”的短期和长期市场表现曲线如图（3）和图（4）所示。请以此判定出四种市场表现曲线分别属于哪种类型的市场表现曲线，请根据你的专业知识判断这两款产品是否具有开发潜力，并详细说明理由，填在表1中。



图（1）



图（2）



图 (3)



图 (4)

表 1 产品开发潜力判断

<p>Q1: 市场表现曲线一般分为“流行型”，“趋势性”，“稳定型”，“增长型”，“衰退型”和“周期性流行型”六种，请分别判断图（1）、图（2）、图（3）、图（4）属于哪种市场趋势曲线，并简要说明判断依据（判断依据字数控制在 30 字以内）。</p>			
图 (1)	图 (2)	图 (3)	图 (4)
1 类型判断: _____	3 类型判断: _____	5 类型判断: _____	7 类型判断: _____
2 判断依据:	4 判断依据:	6 判断依据:	8 判断依据:
<p>Q2: 请根据以上判断，初步判断企业应选择哪一类产品进行后续开发运营，并进行简析（150 字以内）。</p>			
<p>A2:</p>			

②平台产品数据分析

通过调研和数据整理，得出“Mouthwashes（漱口水）”和“Toothpastes（牙膏）”两个类目在亚马逊的热销前100的产品数据，具体数据见资料包2-24。请根据数据，判断出这两个类目是否存在品牌垄断或销量断层的情况，并简要概述原因，完成下表。

表2 产品开发潜力判断

Mouthwashes (漱口水)	Q1: 是否存在品牌垄断情况，简要说明原因:
	A1:
	Q2: 是否存在销量断层情况，简要说明原因:
	A2:
Toothpastes (牙膏)	Q3: 是否存在销量品牌垄断，简要说明原因:
	A3:
	Q4: 是否存在销量断层情况，简要说明原因:
	A4:

项目2: K2-24-2 全面评估产品（8个纬度）

根据项目一的数据分析，对比选择出的产品后，请利用给出的数据资源，对该产品进行全面评估分析产品，完成下表的填写：

表3 全面评估产品

Q1:维度1: 产品目标客户（请根据所选择的产品以及企业自身定位，简要分析该产品可能的目标客户，字数50个字左右）
A1:
Q2:维度2: 计算利润及预售价格（利润率为 80% ，请详细列出计算过程，具体数据见资料包2-1）
A2:
Q3:维度3: 产品是否可订阅（简单列明原因：50字以内）

A3:
Q4:维度 4：简要分析商品在运输方面可能需要注意的问题（包括但不限于从产品的重量、体积、材质及质量等方面，进行分析，字数控制在 100 字以内）
A4:
Q5:维度 5：分析产品的季节性（字数控制 100 字以内）
A5:
Q6:纬度 6：分析产品的实用性（字数控制 100 字以内）
A6:
Q7:纬度 7：分析产品的复购率（字数控制 100 字以内）
A7:
Q8:纬度 8：分析产品进出口的注意事项（字数控制 200 字以内）
A8:
Q9:分析结论：（根据对该产品的全面评估分析，进行相应的总结，阐明全面评估产品对跨境电商选品的重要性，控制在 200 字内）
A9:

项目 3：K2-24-3 供应链管理

①产品渠道选择

安得净自主研发了一系列口腔护理产品，公司的新产品都会申请相关的专利并进行规模化生产，一般情况下有固定的供应商合作。请你从公司整体情况考虑，判断选定即将投产的产品适合从哪一类获取渠道？并简要分析该渠道的优缺点、利润空间、风险及未来发展趋势，在表 4 中完成作答。

表 4 产品渠道管理

Q1: 选择产品渠道，并说明选择原因（50 字以内）。	
A1:	
Q2: 简析该渠道的优缺点、利润及风险、及未来发展趋势（每个部分 200 字以内）。	
优点:	利润及风险:
缺点:	未来发展趋势:

② 供应商询价

经过多方比较，已选定了合适的供应商，现要向该供应商进行询盘，询盘包括定价、最小订单量、样品价格、产品周转时长、付款方式等问题。（请全英文写作，字符数控制在 200 以内，填入表 5 中）

表 5 供应商询价

--

(2) 实施条件

①硬件：计算机，宽带网络

②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,Photo shop 图片处理软件等。

(3) 考核时量

本试题测试要求 120 分钟完成

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准		得分
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的6S管理，遵守操作规程、操作纪律；沟通模拟中的用语礼貌，注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分		
工作任务 (95分)	选品数据化分析 (40分)	产品市场数据判断 (4分)	市场表现		
			曲线类型		
		市场曲线判断依据 (10分)	能够根据选品工具的数据化模型分析不同产品的不同市场表现曲线，准确判断所属类型，按判断正确数量0/1/2/3/4分标准评分。		
			准确描述判定市场分析曲线的依据，按0/2/4/6/8/10分标准评分。		
		数据化分析结论 (6分)	准确判断出更具开发潜力的产品，按0/1分标准评分。		
	分析逻辑清晰，解析准确，符合相应要求		3-5分		
	分析逻辑不清晰，解析不准确，不符合相应要求		0-2分		
	平台产品开发潜力判断 (20分)	能够根据素材表格，精准判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象，分析逻辑清晰，解析准确，符合相应要求		12-20分	
		能够根据素材表格，基本判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象，分析逻辑较清晰，解析较准确，较符合相应要求		5-11分	
		不能根据素材表格，判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象，分析逻辑不清晰，解析不准确，不符合相应要求		0-4分	
全面评估产品 (30分)	产品目标客户 (3分)	是否能够根据题干和所学知识，分析出产品目标用户的类型、年龄阶段、在线购买能力等信息，并合理分析。		0-3分	
	计算利润及预售价格 (3分)	是否能够根据资料包所给数据，按照题目要求，准确计算出该产品等利润率和预售价格，并列出具体的计算过程。		0-3分	
	产品是否可订阅	是否能够根据产品本身特性，准确判断产品可订阅情况，并合理分析。		0-3分	

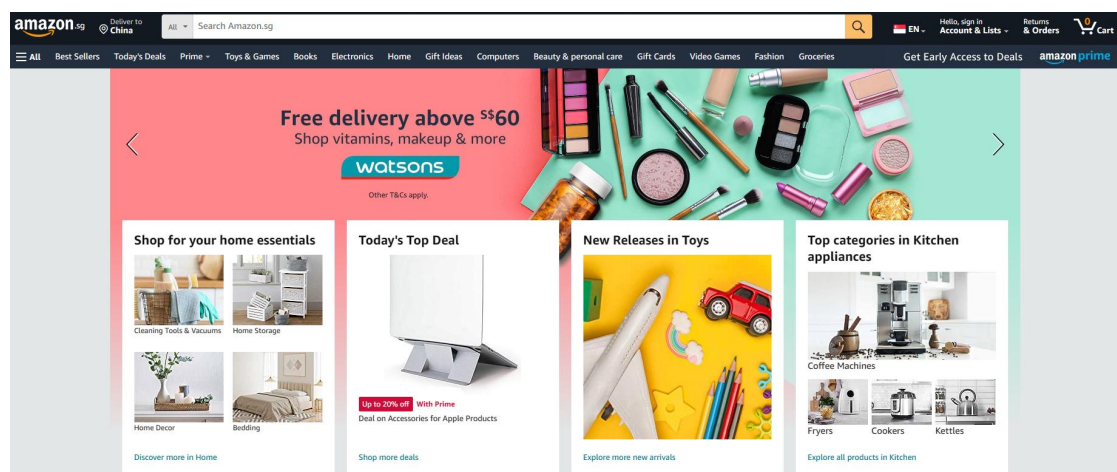
	(3分)			
	产品运输 注意事项 分析 (3分)	是否能够根据产品本身特性,准确判断产品重量、体积、 材质及质量等方面在运输过程中,可能需要注意的事 项,并合理分析。	0-3分	
	分析产品 的季节性 (3分)	是否能够根据产品本身特性和材料中的产品市场表现 图形,准确判断产品的季节性,并合理分析。	0-3分	
	分析产品 的实用性 (3分)	是否能够根据产品本身特性,准确判断产品的实用性, 并合理分析。	0-3分	
	分析产品 的复购率 (3分)	是否能够根据产品本身特性,准确推断产品的复购率, 并合理分析。	0-3分	
	分析产品 进出口的 注意事项 (3分)	是否能够根据产品本身特性及进出口国家的相关政策, 总结产品进出口注意事项,并合理分析。	0-3分	
	分析结论 (6分)	分析结论:是否能完成全面评估产品的总结,深刻理解全面评估产 品对跨境电商选品的重要性,是否观点明确、表述清楚、分析深刻、 见解独到等按 0/2/4/6 分评分。		
产品渠 道管理 (25分)	产品渠道 选择 (20分)	产品渠道判断正确与否,按 0/2 分评分。		
		渠道选择原因	是否根据任务情景描述,准确提炼判 定正确产品渠道的相关信息。	0-6分
		优点分析	是否能够从单价、品牌控制、价格控 制和质量控制等方面,阐述渠道的优 点。	0-3分
		缺点分析	是否能够从最小订单量、安全风险和 时间等方面,阐述的缺点。	0-3分
		利润及风险	是否能够从高利润、制造商筛选、库 存积压、资金供应链控制等方向,阐 述的利润和风险。	0-3分
		未来发展趋势	是否能够从解决其缺点和威胁等方向 出发,分析未来发展趋势。	0-3分
	供应商询 价 (5分)	是否能够按照要求写一封完整的询价信,内容是否流畅完整,是否 包含产品最低订单量、样品定价问题、产品定价问题、产品周转时 长、付款方式等内容。		
合计	100分			

试题评阅人签名_____

试题编号：2-25：跨境电商选品

任务描述

广州迈和有限责任公司成立于 2018 年，自主研发了宠物系列品牌“里豆”，在国内各大电商平台、社交媒体均有推广销售，该品牌的购买者通常是年轻养宠人群，注重产品品质和性价比。但自 2018 年起，随着抖音等社交媒体的“井喷式”发展，国内电商的宠物系列产品竞争极速加大。公司在加大利用各大社交媒体宣传投入的同时，开始尝试往跨境电商平台发展。综合考虑公司的情况，最终确定 Amazon.Singapore（亚马逊平台新加坡站）注册，将产品推广至全球。公司目前的网红产品主要是“Cat food（猫粮）”和“Cat litter（猫砂）”，现需进一步科学地判断这两种产品在全球的电商消费市场是否具盈利的机遇。

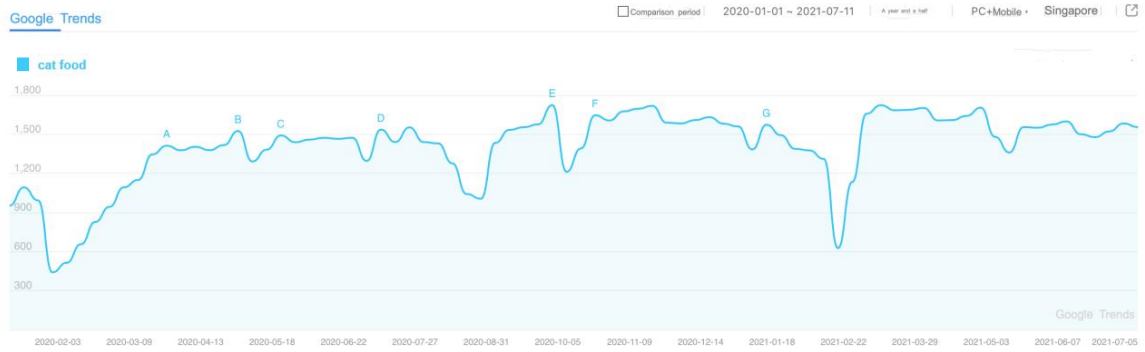


项目 1：K2-25-1：产品开发数据化分析

①产品市场数据分析

你身为广州迈和有限责任公司国际业务专员之一，负责跨境电商国际市场选品方向。假定你选择 Google Trends 对澳大利亚“Cat food(猫粮)”和“Cat litter（猫砂）”这两类产品的搜索频次和流量等进行分析，其中，关于“Cat food（猫粮）”的短期和长期市场表现曲线如图（1）和图（2）所示；“Cat litter（猫砂）”

的短期和长期市场表现曲线如图（3）和图（4）所示。请以此判定出四种市场表现曲线分别属于哪种类型的市场表现曲线，请根据你的专业知识判断这两款产品是否具有开发潜力，并详细说明理由，填在表 1 中。



图（1）



图（2）



图（3）



图（4）

表 1 产品开发潜力判断

<p>Q1: 市场表现曲线一般分为“流行型”，“趋势性”，“稳定型”，“增长型”，“衰退型”，“周期性流行型”六种，请分别判断图（1）、图（2）、图（3）、图（4）属于哪种市场趋势曲线，并简要说明判断依据（判断依据字数控制在 30 字以内）。</p>			
图（1）	图（2）	图（3）	图（4）
1 类型判断：_____	3 类型判断：_____	5 类型判断：_____	7 类型判断：_____
2 判断依据：_____	4 判断依据：_____	6 判断依据：_____	8 判断依据：_____
<p>Q2: 请根据以上判断，初步判断企业应选择哪一类的产品进行后续开发运营，并进行简析（150 字以内）。</p>			
<p>A2:</p>			

②平台产品数据分析

通过调研和数据整理，得出“Cat food（猫粮）”和“Cat litter（猫砂）”两个类目在亚马逊的热销前 100 的产品数据，具体数据见资料包 2-25。请根据数据，判断出这两个类目是否存在品牌垄断或销量断层的情况，并简要概述原因，完成下表。

表 2 产品开发潜力判断

Cat food (猫粮)	Q1: 是否存在品牌垄断情况, 简要说明原因:
	A1:
Cat litter (猫砂)	Q2: 是否存在销量断层情况, 简要说明原因:
	A2:
Cat litter (猫砂)	Q3: 是否存在销量品牌垄断, 简要说明原因:
	A3:
Cat litter (猫砂)	Q4: 是否存在销量断层情况, 简要说明原因:
	A4:

项目 2: K2-25-2 全面评估产品 (8 个纬度)

根据项目一的数据分析, 对比选择出的产品后, 请利用给出的数据资源, 对该产品进行全面评估分析产品, 完成下表的填写:

表 3 全面评估产品

Q1:维度 1: 产品目标客户 (请根据所选择的产品以及企业自身定位, 简要分析该产品可能的目标客户, 字数 50 个字左右)
A1:
Q2:维度 2: 计算利润及预售价格 (利润率为 80% , 请详细列出计算过程, 具体数据见资料包 2-1)
A2:
Q3:维度 3: 产品是否可订阅 (简单列明原因: 50 字以内)
A3:
Q4:维度 4: 简要分析商品在运输方面可能需要注意的问题 (包括但不限于从产品的重量、体积、材质及质量等方面, 进行分析, 字数控制在 100 字以内)
A4:
Q5:维度 5: 分析产品的季节性 (字数控制 100 字以内)

A5:
Q6:纬度 6：分析产品的实用性（字数控制 100 字以内）
A6:
Q7:纬度 7：分析产品的复购率（字数控制 100 字以内）
A7:
Q8:纬度 8：分析产品进出口的注意事项（字数控制 200 字以内）
A8:
Q9:分析结论：（根据对该产品的全面评估分析，进行相应的总结，阐明全面评估产品对跨境电商选品的重要性，控制在 200 字内）
A9:

项目 3：K2-25-3 供应链管理

①产品渠道选择

公司的新产品都会申请相关的专利并进行规模化生产，一般情况下有固定的供应商合作，且公司追求较高利润。请你从公司整体情况考虑，判断选定即将投产的产品适合从哪一类获取渠道？并简要分析该渠道的优缺点、利润空间、风险及未来发展趋势，在表 4 中完成作答。

表 4 产品渠道管理

Q1: 选择产品渠道, 并说明选择原因 (50 字以内)。	
A1:	
Q2: 简析该渠道的优缺点、利润及风险、及未来发展趋势 (每个部分 200 字以内)。	
优点:	利润及风险:
缺点:	未来发展趋势:

② 供应商询价

经过多方比较, 已选定了合适的供应商, 现要向该供应商进行询盘, 询盘包括定价、最小订单量、样品价格、产品周转时长、付款方式等问题。(请全英文写作, 字符数控制在 200 以内, 填入表 5 中)

表 5 供应商询价

--

(2) 实施条件

①硬件：计算机，宽带网络

②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,Photo shop 图片处理软件等。

(3) 考核时量

本试题测试要求 120 分钟完成

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准		得分	
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的6S管理,遵守操作规程、操作纪律;沟通模拟中的用语礼貌,注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分			
工作任务 (95分)	选品数据化分析 (40分)	产品市场数据判断 (4分)	能够根据选品工具的数据化模型分析不同产品的不同市场表现曲线,准确判断所属类型,按判断正确数量0/1/2/3/4分标准评分。			
			市场曲线判断依据 (10分)	准确描述判定市场分析曲线的依据,按0/2/4/6/8/10分标准评分。		
		数据化分析结论 (6分)		准确判断出更具开发潜力的产品,按0/1分标准评分。		
				分析逻辑清晰,解析准确,符合相应要求		3-5分
		分析逻辑不清晰,解析不准确,不符合相应要求	0-2分			
	平台产品数据潜力判断 (20分)	产品开发 (20分)	能够根据素材表格,精准判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象,分析逻辑清晰,解析准确,符合相应要求		12-20分	
			能够根据素材表格,基本判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象,分析逻辑较清晰,解析较准确,较符合相应要求		5-11分	
			不能根据素材表格,判断出两种产品是否存在品牌垄断和销量断层的现象,分析逻辑不清晰,解析不准确,不符合相应要求		0-4分	
	全面评估产品 (30分)	产品目标客户 (3分)	是否能够根据题干和所学知识,分析出产品目标用户的类型、年龄阶段、在线购买能力等信息,并合理分析。		0-3分	
		计算利润及预售价格 (3分)	是否能够根据资料包所给数据,按照题目要求,准确计算出该产品等利润率和预售价格,并列出具体的计算过程。		0-3分	
产品是否可订阅		是否能够根据产品本身特性,准确判断产品可订阅情况,并合理分析。		0-3分		

	(3分)			
	产品运输 注意事项 分析 (3分)	是否能够根据产品本身特性,准确判断产品重量、体积、 材质及质量等方面在运输过程中,可能需要注意的事 项,并合理分析。	0-3分	
	分析产品 的季节性 (3分)	是否能够根据产品本身特性和材料中的产品市场表现 图形,准确判断产品的季节性,并合理分析。	0-3分	
	分析产品 的实用性 (3分)	是否能够根据产品本身特性,准确判断产品的实用性, 并合理分析。	0-3分	
	分析产品 的复购率 (3分)	是否能够根据产品本身特性,准确推断产品的复购率, 并合理分析。	0-3分	
	分析产品 进出口的 注意事项 (3分)	是否能够根据产品本身特性及进出口国家的相关政策, 总结产品进出口注意事项,并合理分析。	0-3分	
	分析结论 (6分)	分析结论:是否能完成全面评估产品的总结,深刻理解全面评估产 品对跨境电商选品的重要性,是否观点明确、表述清楚、分析深刻、 见解独到等按 0/2/4/6 分评分。		
产品渠 道管理 (25分)	产品渠道 选择 (20分)	产品渠道判断正确与否,按 0/2 分评分。		
		渠道选择原因	是否能够根据任务情景描述,准确提炼判 定正确产品渠道的相关信息。	0-6分
		优点分析	是否能够从单价、品牌控制、价格控 制和质量控制等方面,阐述渠道的优 点。	0-3分
		缺点分析	是否能够从最小订单量、安全风险和 时间等方面,阐述渠道的优缺点。	0-3分
		利润及风险	是否能够从高利润、制造商筛选、库 存积压、资金供应链控制等方向,阐 述渠道的利润和风险。	0-3分
		未来发展趋势	是否能够从解决其缺点和威胁等方向 出发,分析渠道未来发展趋势。	0-3分
	供应商询 价 (5分)	是否能够按照要求写一封完整的询价信,内容是否流畅完整,是否 包含产品最低订单量、样品定价问题、产品定价问题、产品周转时 长、付款方式等内容。		
合计	100分			

试题评阅人签名_____

模块三 跨境电商客服模块

试题编号：3-1：跨境电商客户服务

(1) 任务描述

靖江京宏贸易有限公司是一家快时尚跨境电商公司，目前在 Aliexpress、Amazon 上经营多家网上鞋店，公司注册资金百万，公司专业设计、加工生产 LED 鞋、休闲鞋、运动鞋、童鞋。生产设计理念来源于国外经典原创 LED 鞋品，自 2015 年 10 月成立以来，产品获得了来自世界各地的好评，如英国、法国、美国、印度、迪拜以及俄罗斯、韩国等 30 多个国家和地区。公司始终坚持“人人都能享受时尚”的理念。Kate 作为该公司的速卖通客服人员，需要完成客户接待工作，若你就是 Kate，请完成以下任务。

项目 1：K3-1-1 售前客服（总分 30 分）

1. 请根据根据企业背景选择合适的单词或短语，完善公司英文介绍。

JinHong is an international B2C_____. The company mainly _____, but it also _____men's shoes, children's clothes, accessories, shoes, bags and other fashion items. JinHong mainly _____, America, Australia, and the Middle East along with other _____. The brand was _____, and since then it has _____ that "_____ the beauty of fashion." Its business_____ 30 _____ around the world.

- | | |
|------------------------------------|-----------------------------|
| A. consumer markets | F. upheld the philosophy |
| B. founded in october 2015 | G. focuses on women's shoes |
| C. everyone can enjoy | H. targets Europe |
| D. fast fashion e-commerce company | I. covers more than |
| E. Offers | J. countries and regions |

2. 客户购买前咨询店铺鞋子尺寸，请针对客户问题完成回复。



SIZE	35	36	37	38	39
FOOT LENGTH(mm)	225	230	235	240	245
SIZE	40	41	42	43	44
FOOT LENGTH(mm)	250	255	260	265	270

Buyer:Hi !

Kate:_____

Buyer:Do you have this shoes in size 42?

Kate:_____

Buyer:OK,Thank you very much.I' ll buy a brown shoes with size 42

Kate:Thanks a lot and thank you for coming to my store.

3. 客户 Linda 在访问速卖通店铺时对于店铺的鞋子产生购买意愿，但是希望价格能给与一定的优惠，目前店铺无法直接给与价格优惠，如果客户购买 2 件商品可以享受 9 折活动，请你撰写邮件回复 Linda 的诉求，请完成回复邮件。

Dear Linda

Thank you for your attention in the item.

In fact, the price listed is very reasonable and has been narrowly calculated.

However, _____

Please let me know if you have any question.

Thanks!

Yours sincerely

项目 2: K3-1-2 售中客服 (总分 25 分)

1. 客户 Jack 于 11 月 1 日下单 40 双鞋子后仍未付款, 请完成回复邮件提醒客户若有问题可与你联系, 还可以提醒客户付款后会尽快发货。

Dear Mr. Jack,

Much appreciate for your _____. However, we _____ that you haven' t make the _____ yet. This is a friendly reminder to _____ the payment transaction as soon as possible. Instant payment are very important; the _____ you pay, the sooner you will get the item.

If you have any question about the price, color, size, etc., please feel free to contact me.

Thanks!

Best regards.

2. 你已经把巴西客户 Mavis 的订单 (订单号 29865319011) 通过 EMS 寄出去, 请完善以下邮件, 告知 Mavis 以上信息并告知她物流单号为 1118877659002, 一般运达时间为 40 个工作日。

Dear Mavis,

Thank you for shopping with us. _____

The tracking number is 1118877659002. Please kindly trace at following website: www. ABC. com, As per our experience, _____

We hope you could wait with more patience at your end. We will keep tracking your shipment at our end and keep you informed the updates. Thank you for your patience!

If you have any further questions, please feel free to contact me.

Best regards.

3. 请撰写一封邮件，告知客户货物抵达客户所在地，提醒客户注意签收货物。如果当地物流有所延误，客户可以主动联系客服。

项目 3：K3-1-3 售后客服（总分 40 分）

公司收到非洲客户 Alex 的运动鞋订单，货物使用 China Post Air Mail 发送，发出 15 天后，客户还未收到货，物流信息显示正在运输中，此时客户发起退款纠纷。

1. 请分析客户未按期收到货物可能存在的原因有哪些？

2. 请撰写一封邮件说明目前的货物情况，并根据快递时间告知客户预估送达时间，并承诺如发货后 50 工作日未送达，可以给客户补发或退款。

Shipping Instructions		
Shipping Way	Delivery Time	Tracking Website
China Post Ordinary Small Packet plus	16-45 days	www.17track.net/en/
China Post Air Mail	15-45 days	www.17track.net/en/
ePacket	7-20 days	www.17track.net/en/
Singapore Post	15-35 days	www.17track.net/en/
EMS	5-15 days	www.ems.com.cn
DHL	3-8 days	www.dhl.com
FedEx	3-8 days	www.fedex.com
UPS	3-8 days	www.ups.com

3. 你帮客户解决好物流问题后，客户对你的服务表示满意，并对购物过程给与五星好评，请撰写邮件回复客户，对客户表达谢意。

(2) 实施条件

①硬件：计算机，宽带网络

②软件：winxp\win7\win8 操作系统，Office2010 版本以上，Acdsee 图片

浏览器，HyperSnap6.0，在线翻译软件，截图工具软件。

(3) 考核时量

本试题测试要求 120 分钟完成。

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的6S管理，遵守操作规程、操作纪律；沟通模拟中的用语礼貌，注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分	
作 任 务 (95分)	售前客服 (30分)	完善公司 英文介绍 10分	信息要素选择准确，每正确一个加1分，错填漏填不得分。	
		产品尺寸 咨询回复 10分	准确回答客户关于产品尺寸的咨询，每条回复占5分， 内容完整，表达准确 4-5分 内容较完整，表达基本准确 2-3分 内容不太完整，表达不够准确 0-1分 单词错误每个扣0.5分	
		价格咨询 回复 10分	准确回答客户关于产品尺寸的咨询，每条回复占5分， 内容完整，表达准确 4-5分 内容较完整，表达基本准确 2-3分 内容不太完整，表达不够准确 0-1分 单词错误每个扣0.5分	
	售中客服 (25分)	订单催付 5分	完成订单催付咨询回复，信息要素选择准确，每正确一个加1分，错填漏填不得分。	
		订单情况 反馈 10分	准确回答客户关于产品尺寸的咨询，每条回复占5分， 内容完整，表达准确 4-5分 内容较完整，表达基本准确 2-3分 内容不太完整，表达不够准确 0-1分 单词错误每个扣0.5分	
		物流跟踪 回复 10分	准确回答客户关于产品尺寸的咨询，每条回复占5分， 能准确说明订单、物流情况，内容完整，表达准确 10-15分 能基本说明订单、物流情况，内容较完整，表达基本准确 5-10分 订单、物流等信息内容不太完整，表达不够准确 0-5分 单词错误每个扣0.5分	
	售后客服 (40分)	物流延误 问题分析 10分	合理说明物流延误理由，每条理由2分	

		<p>纠纷处理 10分</p>	<p>准确说明情况，能针对问题提出解决方案，英文写作正确。</p> <p>能准确说明订单、物流情况，说明解决方案，内容完整，表达准确 10-15分</p> <p>能基本说明订单、物流情况，内容较完整，表达基本准确 5-10分</p> <p>订单、物流等信息内容不太完整，表达不够准确 0-5分</p> <p>单词错误每个扣0.5分</p>	
		<p>好评回复 10分</p>	<p>邮件结构正确，服务态度好，内容完整，表达准确 10-15分</p> <p>邮件结构正确，服务态度较好，内容较完整，表达基本准确 5-10分</p> <p>邮件结构完整，服务态度一般，内容不太完整，表达不够准确 0-5分</p> <p>单词错误每个扣0.5分</p>	
	合计		100分	

试题编号：3-2：跨境电商客户服务

(1) 任务描述

浦江天云电子有限公司在 Aliexpress 上经营一家女装店铺 Azdel (品牌名)。公司位于中国上海市宝山区友谊路 1588 弄钢领 10 号楼，注册资金 100 万元，经营范围包括服装、电子产品、日用品、工艺品、办公用品、宠物用品网上批发及零售；货物进出口、技术进出口(法律、行政法规禁止的项目除外；法律、行政法规限制的项目取得许可证后方可经营)。旗下女装品牌 Azdel 是一个强调个性设计的时尚品牌，主要针对 18-35 岁都市女性，健康、时尚、活力，是品牌追求的目标。

Kate 作为该公司的速卖通客服人员，需要完成客户接待工作，若你就是 Kate，请完成以下任务。来自英国的 Alina 向你咨询了一件连衣裙。

项目 1：K3-2-1 售前客服 (总分 30 分)

1. 请根据公司背景选择合适的单词或短语，完善公司英文介绍。

Pujiang Tianyun Electronics Co., Ltd. operates a women's clothing store Azdel (brand name) on _____. The _____ is located at Building 10, Gangling, Lane 1588, Youyi Road, Baoshan District, Shanghai, China, with a registered capital of 1 million yuan. Its_____ includes online wholesale and retail of clothing, electronic products, daily necessities, handicrafts, office supplies, and pet products; They are _____ good_____. Our_____ are _____ in quality compared to those of other_____. Import and export of goods and technology (excluding projects prohibited by laws and administrative regulations; projects restricted by laws and administrative regulations can only be operated

after obtaining a license). Azdel, a women's clothing brand under its umbrella, is a fashion brand that emphasizes personalized design, mainly targeting urban women aged 18-35. Health, fashion, and vitality are the goals pursued by the brand. _____ can _____ the products due to quality problem.

选项如下:

A. business scope B. Aliexpress C. company D. quality E. of
F. manufacturers G. goods H. superior I. return J. Customers

2. 客户购买前咨询店铺产品相关信息, 请针对客户问题完成回复。



①你作为跨境客服, 客户向你咨询该产品是否可以降价。如果客户的订单超过 20 件, 我们将给客户打 9 折。

Dear X,

Thank you for your inquiry. We hope to establish business relationship with you. Here is the links of the products which you are interested in.

_____ .If you have any further questions, please let us know. We will try our best to help you.

Looking forward to your reply.

Best regards,

②你作为跨境客服,客户向你咨询该产品黄色是否有库存。实际情况是该产品无库存。需要向客户推荐另一种款式相似、颜色相同的商品。并且提示客户可以单击以下链接进行查看 www.aliexpress.com。

Dear X,

Thanks for your inquiry. Sorry to tell you that the item you are interested in is out of stock. _____ Could you please consider about it? Hope to hear from you.

Best regards,

XXX

3. 你作为跨境客服,客户向你咨询该产品的支付方式有哪些。你首先感谢客户的询盘/咨询,然后告知客户可以通过西联汇款、T/T 付款或 PayPal 付款。

Dear X,

_____ Also, you can contact with the Ali !

Best Regards,

XXX

项目 2: K3-2-2 售中客服 (总分 25 分)

1. 你作为跨境客服,在订单处理环节,通过后台数据发现客户已下单但并未支付,现发邮件给客户进行催付。

Dear X,

Thank you for your interest in our item. However, we notice that you haven't made the _____ (支付) yet. We wonder if you have any _____ (问题) making the payment. If you make the payment within 24 hours, we will _____ (发送) you a _____ (礼物). Once you pay for it, the _____ (产品) will be shipped within 48 hours.

Thanks again! Looking forward to your reply soon.

Best regards,

xxx

2. 你作为跨境客服，在商品发货之后，通过邮件告知客户订购的商品已于4月24日通过e邮宝寄出，需要7-15天才能到达。

Dear X,

Thank you for your order No. XXXXX. _____.

_____.. The tracking No. is xxxxxxxx, and I will keep you informed with the latest shipping information. You can also track it on the website below: <http://www.17track.net/en>

Please let us know if you have any further questions.

Best regards,

xxx

3. 你作为跨境客服，在货物抵达海关之时，通过邮件告知客户货物已于5月2日递交海关，请密切关注商品状态信息。请完整完成英文邮件撰写。

项目 3: K3-2-3 售后客服 (总分 40 分)

1. 该商品通过 e 邮宝发往 A 国家, 一般到货时间为 7-15 天。但是客户发邮件表明并未收到商品。请分析未收到货可能的原因有哪些? (至少列出三点可能的原因)

2. 根据客户反馈未收到货物的情况, 你作为跨境客服已查实货物在运输途中被快递公司丢包, 请撰写完整英文邮件给客户解决该特殊纠纷。

3. 你作为跨境客服, 在解决以上纠纷之后, 客户反馈了好评。请根据客户的好评, 撰写英文邮件。

(2) 实施条件

①硬件：计算机

②软件：winxp\win7\win8 操作系统，Office2010 版本以上，Acdsee 图片浏览器，HyperSnap6.0，在线翻译软件，截图工具软件

(3) 考核时量

本试题测试要求 120 分钟完成。

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的6S管理，遵守操作规程、操作纪律；沟通模拟中的用语礼貌，注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分	
工作任务 (95分)	售前客服 (30分)	完善公司 英文介绍 10分	信息要素选择准确，每正确一个加1分，错填漏填不得分。	
		产品价格 和库存咨询回 复 10分	准确回答客户关于价格和库存的咨询，每条回复占5分， 内容完整，表达准确 4-5分 内容较完整，表达基本准确 2-3分 内容不太完整，表达不够准确 0-1分 单词错误每个扣0.5分	
		支付方式 咨询回复 10分	准确回答客户关于支付方式的咨询，每条回复占5分， 内容完整，表达准确 4-5分 内容较完整，表达基本准确 2-3分 内容不太完整，表达不够准确 0-1分 单词错误每个扣0.5分	
	售中客服 (25分)	订单催付 5分	完成订单催付咨询回复，信息要素选择准确，每正确一个加1分，错填漏填不得分。	
		订单情况 反馈 10分	准确告知客户关于产品订单处理情况，每条回复占5分， 内容完整，表达准确 4-5分	

			<p>内容较完整，表达基本准确 2-3 分</p> <p>内容不太完整，表达不够准确 0-1 分</p> <p>单词错误每个扣 0.5 分</p>	
		<p>物流跟踪 回复 10 分</p>	<p>准确告知客户物流递送的情况，每条回复占 5 分， 能准确说明订单、物流情况，内容完整，表达准确 10-15 分</p> <p>能基本说明订单、物流情况，内容较完整，表达基本准 确 5-10 分</p> <p>订单、物流等信息内容不太完整，表达不够准确 0-5 分 单词错误每个扣 0.5 分</p>	
	售后客服 (40 分)	<p>物流延误 问题分析 10 分</p>	<p>合理说明物流延误理由，每条理由 2 分</p>	
		<p>纠纷处理 10 分</p>	<p>准确说明情况，能针对问题提出解决方案，英文写作正 确。</p> <p>能准确说明订单、物流情况，说明解决方案，内容完整， 表达准确 10-15 分</p> <p>能基本说明订单、物流情况，内容较完整，表达基本准 确 5-10 分</p> <p>订单、物流等信息内容不太完整，表达不够准确 0-5 分 单词错误每个扣 0.5 分</p>	
		<p>好评回复 10 分</p>	<p>邮件结构正确，服务态度好，内容完整，表达准确 10-15 分</p> <p>邮件结构正确，服务态度较好，内容较完整，表达基本 准确 5-10 分</p> <p>邮件结构完整，服务态度一般，内容不太完整，表达不 够准确 0-5 分</p> <p>单词错误每个扣 0.5 分</p>	
	合计		100 分	

试题编号：3-3：跨境电商客户服务

(1) 任务描述

武汉飞扬电子商务有限公司在 Aliexpress 上经营一家宠物用品店。公司位于中国武汉市江汉区解放大道新长江国际大厦，注册资金 1000 万元，经营范围包括宠物家具、服装、玩具等产品的网上批发及零售，产品远销英国、法国、美国、中东以及澳大利亚等 20 多个国家和地区，获得了来自世界各地的好评。Kate 作为该公司的速卖通客服人员，需要完成客户接待工作，若你就是 Kate，请完成以下任务。

项目 1：K3-3-1 售前客服（总分 30 分）

1. 请根据公司背景选择合适的单词或短语，完善公司英文介绍。

FY International Trading Co., LTD has been conduction manufacturing for more than 10 years. We are _____ to develop and manufacture _____ for cats and dogs to give them health, _____ and happy life. Our first _____ is about the health of pets. The raw material of cat and dog toys that our company developed and produced is excellent grade. The structure of cat and dog toys will be _____ safe to them as well firstly. And then, we will ask whether the toys _____ to the pets parents and the pets. mainly _____ Europe, America, Australia, and the Middle East along with other _____. Its business _____ more than 20 _____ around the world.

- | | |
|--------------------------|---------------|
| A. dedicated | F. toys |
| B. covers | G. fun |
| C. concern | H. safe |
| D. countries and regions | I. covers |
| E. considered | J. attractive |

2. 客户购买前咨询店铺产品颜色，请针对客户问题完成回复。



Buyer:Hi !

Kate:_____

Buyer:Do you have stock of this blue cat toy ?

Kate:_____

Buyer:OK,Thank you very much.I' ll buy a blue one.

Kate:Thanks a lot and thank you for coming to my store.

3. 客户 Linda 在访问速卖通店铺时对于店铺的宠物玩具产生购买意愿,但是希望价格能给与一定的优惠,目前店铺无法直接给与价格优惠,如果客户购买 3 件商品可以享受赠送一件礼物的活动,请你撰写邮件回复 Linda 的诉求,请完成回复邮件。

Dear Linda

Thank you for your attention in the item.

_____.

In fact, the price listed is very reasonable and has been narrowly calculated.

However, _____

Please let me know if you have any question.

Thanks!

Yours sincerely

项目 2: K3-3-2 售中客服 (总分 25 分)

1. 客户 Jack 于 11 月 1 日下单 10 件宠物用品后仍未付款, 请完成回复邮件提醒客户若有问题可与你联系, 还可以提醒客户付款后会尽快发货。

Dear Mr. Jack,

Much appreciate for your _____. However, we _____ that you haven't make the _____ yet. This is a friendly reminder to _____ the payment transaction as soon as possible. Instant payment are very important; the _____ you pay, the sooner you will get the item.

If you have any question about the price, color, size, etc., please feel free to contact me.

Thanks!

Best regards.

2. 客户下单后你通过速卖通完成了货物发送, 请完善以下邮件, 告知 Mavis 以上信息并告知她物流单号为 1118877659002, 一般运达时间为 20 个工作日。

Dear Mavis,

Thank you for shopping with us. _____

The tracking number is 1118877659002. Please kindly trace at following website: www.ABC.com, As per our experience, _____

We hope you could wait with more patience at your end. We will keep t

racing your shipment at our end and keep you informed the updates. Thank you for your patience!

If you have any further questions, please feel free to contact me.

Best regards.

3. 请撰写一封邮件，告知客户货物抵达客户所在地，提醒客户注意签收货物。如果当地物流有所延误，客户可以主动联系客服。

项目 3：K3-3-3 售后客服（总分 40 分）

公司收到欧洲客户 Jason 的运动鞋订单，货物使用 EMS 发送，发出 15 天后，客户还未收到货，物流信息显示正在运输中，此时客户发起退款纠纷。

1. 请分析客户未按期收到货物可能存在的原因有哪些？

2. 请撰写一封邮件说明目前的货物情况，并根据快递时间告知客户预估送达时间，并承诺如发货后 50 工作日未送达，可以给客户补发或退款。

Shipping Instructions		
Shipping Way	Delivery Time	Tracking Website
China Post Ordinary Small Packet plus	16-45 days	www.17track.net/en/
China Post Air Mail	15-45 days	www.17track.net/en/
ePacket	7-20 days	www.17track.net/en/
Singapore Post	15-35 days	www.17track.net/en/
EMS	5-15 days	www.ems.com.cn
DHL	3-8 days	www.dhl.com
FedEx	3-8 days	www.fedex.com
UPS	3-8 days	www.ups.com

3. 你帮客户解决好物流问题后，客户对你的服务表示满意，并对购物过程给与五星好评，请撰写邮件回复客户，对客户表达谢意。

(2) 实施条件

①硬件：计算机，宽带网络

②软件：winxp\win7\win8 操作系统，Office2010 版本以上，Acdsee 图片浏览器，HyperSnap6.0，在线翻译软件，截图工具软件。

(3) 考核时量

本试题测试要求 120 分钟完成。

(4) 评分细则

评价内容	配分	评分标准	得分
职业素养 (5分)	5分	注重工作场所的6S管理，遵守操作规程、操作纪律；沟通模拟中的用语礼貌，注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分	
工作任务 (95分)	完善公司 英文介绍 10分	信息要素选择准确，每正确一个加1分，错填漏填不得分。	
	售前客服 (30分)	准确回答客户关于产品尺寸的咨询，每条回复占5分， 内容完整，表达准确 4-5分 内容较完整，表达基本准确 2-3分 内容不太完整，表达不够准确 0-1分 单词错误每个扣0.5分	
	价格咨询 回复 10分	准确回答客户关于产品尺寸的咨询，每条回复占5分， 内容完整，表达准确 4-5分 内容较完整，表达基本准确 2-3分 内容不太完整，表达不够准确 0-1分 单词错误每个扣0.5分	
	订单催付 5 分	完成订单催付咨询回复，信息要素选择准确，每正确一个加1分，错填漏填不得分。	
	售中客服 (25分)	准确回答客户关于产品尺寸的咨询，每条回复占5分， 内容完整，表达准确 4-5分 内容较完整，表达基本准确 2-3分 内容不太完整，表达不够准确 0-1分 单词错误每个扣0.5分	
	物流跟踪 回复 10分	准确回答客户关于产品尺寸的咨询，每条回复占5分， 能准确说明订单、物流情况，内容完整，表达准确 10-15分 能基本说明订单、物流情况，内容较完整，表达基本准确 5-10分 订单、物流等信息内容不太完整，表达不够准确 0-5分 单词错误每个扣0.5分	

	售后客服 (40分)	物流延误 问题分析 10分	合理说明物流延误理由，每条理由2分	
		纠纷处理 10分	<p>准确说明情况，能针对问题提出解决方案，英文写作正确。</p> <p>能准确说明订单、物流情况，说明解决方案，内容完整，表达准确 10-15分</p> <p>能基本说明订单、物流情况，内容较完整，表达基本准确 5-10分</p> <p>订单、物流等信息内容不太完整，表达不够准确 0-5分</p> <p>单词错误每个扣0.5分</p>	
		好评回复 10分	<p>邮件结构正确，服务态度好，内容完整，表达准确 10-15分</p> <p>邮件结构正确，服务态度较好，内容较完整，表达基本准确 5-10分</p> <p>邮件结构完整，服务态度一般，内容不太完整，表达不够准确 0-5分</p> <p>单词错误每个扣0.5分</p>	
	合计		100分	

试题编号：3-4：跨境电商客户服务

(1) 任务描述

深圳市太阳电器集团有限公司在 Aliexpress 上经营一家电子产品店铺。

公司位于中国深圳市罗湖区黄坝街道沿河南路 28 号，注册资金 1000 万元，主要产品包括人体秤、脂肪秤（仪）、厨房秤等家用衡器和电子计价秤、计重计数秤、条码打印收银秤、网络秤、吊钩秤、弹簧度盘秤等商用秤及传感器等零部件。主要品牌有“太阳牌”和“Apollo”牌。太阳牌获“广东省名牌产品”和“广东省著名商标”，“Apollo”牌在全球 30 多个国家和地区注册，是“广东省出口名牌”，并进入中国出口名牌备选名录。公司拥有大批的专业技术人才，进行称重、保健、医疗器械类产品的基础研究、软件编程、工业设计、产品开发、试验测试、模具制作等一系列的技术创新。所有产品均拥有自主知识产权，获得国家专利 200 余项，通过了 ISO9001:2008 质量管理体系、CE 认证和国家 AAAA 级标准化良好行为企业认证。产品的技术、工艺和品质引领国际先进水平，能随时满足个性化需求。

Kate 作为该公司的速卖通客服人员，需要完成客户接待工作，若你就是 Kate，请完成以下任务。来自澳大利亚的 Steven 向你咨询关于电子称的产品。

项目 1：K3-4-1 售前客服（总分 30 分）

1. 请根据公司背景选择合适的单词或短语，完善公司英文介绍。

Shenzhen Sun Electrical Appliances Group Co., Ltd. operates an electronic product store on _____. The _____ is located at No. 28 Yanhe South Road, Huangba Street, Luohu District, Shenzhen, China, with a registered capital of 10 million yuan. Its _____ includes household scales such as body scales, fat scales (meters), kitchen scales, and

electronic pricing scales, weight counting scales, barcode printing cash registers, network scales, hook scales, spring degree scales, and other commercial scales and sensors. The main brands are "Sun" and "Apollo". The Sun brand has been awarded the titles of "Guangdong Famous Brand Product" and "Guangdong Famous Trademark". The "Apollo" brand has been registered in more than 30 countries and regions worldwide, making it a "Guangdong Export Brand" and has been included in the list of alternative export brands in China. The company has a large number of professional and technical talents, engaged in a series of technological innovations such as basic research, software programming, industrial design, product development, experimental testing, and mold making for weighing, healthcare, and medical device products. They are _____good_____. Our are _____ in quality compared to those of other_____. All products have independent intellectual property rights, have obtained over 200 national patents, and have passed the ISO9001:2008 quality management system, CE certification, and national AAAA level standardized good behavior enterprise certification. The technology, craftsmanship, and quality of the product lead the international advanced level, and can always meet personalized needs. _____ can_____ the products due to quality problem.

选项如下:

- A. business scope B. Aliexpress C. company D. quality E. of
F. manufacturers G. goods H. superior I. return J. Customers

2. 客户购买前咨询店铺产品相关信息，请针对客户问题完成回复。



①你作为跨境客服，客户向你咨询该产品是否可以降价。如果客户的订单超过 2 件，我们将给客户打 9 折。

Dear X,

Thank you for your inquiry. We hope to establish business relationship with you. Here is the links of the products which you are interested in.

_____. If you have any further questions, please let us know. We will try our best to help you.

Looking forward to your reply.

Best regards,

②你作为跨境客服，客户向你咨询该产品红色是否有库存。实际情况是该产品无库存。需要向客户推荐另一种功能相似、颜色相同的商品。并且提示客户可以单击以下链接进行查看 www.aliexpress.com。

Dear X,

Thanks for your inquiry. Sorry to tell you that the item you are

interested in is out of stock. _____ Could you please consider about it? Hope to hear from you.

Best regards,

XXX

3. 你作为跨境客服，客户向你咨询该产品的支付方式有哪些。你首先感谢客户的询盘/咨询，然后告知客户可以通过西联汇款、T/T 付款或 PayPal 付款。

Dear X,

_____ Also, you can contact with the Ali !

Best Regards,

XXX

项目 2: K3-4-2 售中客服 (总分 25 分)

1. 你作为跨境客服，在订单处理环节，通过后台数据发现客户已下单但并未支付，现发邮件给客户进行催付。

Dear X,

Thank you for your interest in our item. However, we notice that you haven' t made the _____ (支付) yet. We Wonder if you have any _____ (问题)making the payment. If you make the payment within 24 hours, we will _____ (发送) you a _____ (礼物). Once you pay for it, the _____ (产品) will be shipped within 48 hours.

Thanks again! Looking forward to your reply soon.

Best regards,

xxx

2. 你作为跨境客服，在商品发货之后，通过邮件告知客户订购的商品已于 4

月 24 日通过 e 邮宝寄出，需要 7-15 天才能到达。

Dear X,

Thank you for your order No.

XXXXX. _____.
_____. The tracking No. is xxxxxxxx, and I will keep you informed with the latest shipping information. You can also track it on the website bellow: <http://www.17track.net/en>

Please let us know if you have any further questions.

Best regards,

xxx

3. 你作为跨境客服，在货物抵达海关之时，通过邮件告知客户货物已于 5 月 2 日递交海关，请密切关注商品状态信息。请完整完成英文邮件撰写。

项目 3: K3-4-3 售后客服 (总分 40 分)

1. 该商品通过 e 邮宝发往 A 国家，一般到货时间为 7-15 天。但是客户发邮件表明并未收到商品。请分析未收到货可能的原因有哪些？(至少列出三点可能的原因)

2. 根据客户反馈未收到货物的情况，你作为跨境客服已查实货物在运输途中被快递公司丢包，请撰写完整英文邮件给客户解决该特殊纠纷。

3. 你作为跨境客服，在解决以上售后纠纷之后，客户反馈了好评。请根据客户的好评，撰写英文邮件。

(2) 实施条件

①硬件：计算机

②软件：winxp\win7\win8 操作系统，Office2010 版本以上，Acdsee 图片浏览器，HyperSnap6.0，在线翻译软件，截图工具软件

(3) 考核时量

本试题测试要求 120 分钟完成。

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的6S管理,遵守操作规程、操作纪律;沟通模拟中的用语礼貌,注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分	
工作任务 (95分)	售前客服 (30分)	完善公司英文介绍 10分	信息要素选择准确,每正确一个加1分,错填漏填不得分。	
		产品价格和库存咨询回复 10分	准确回答客户关于价格和库存的咨询,每条回复占5分, 内容完整,表达准确 4-5分 内容较完整,表达基本准确 2-3分 内容不太完整,表达不够准确 0-1分 单词错误每个扣0.5分	
		支付方式咨询回复 10分	准确回答客户关于支付方式的咨询,每条回复占5分, 内容完整,表达准确 4-5分 内容较完整,表达基本准确 2-3分 内容不太完整,表达不够准确 0-1分 单词错误每个扣0.5分	
	售中客服 (25分)	订单催付 5分	完成订单催付咨询回复,信息要素选择准确,每正确一个加1分,错填漏填不得分。	
		订单情况反馈 10分	准确告知客户关于产品订单处理情况,每条回复占5分, 内容完整,表达准确 4-5分 内容较完整,表达基本准确 2-3分 内容不太完整,表达不够准确 0-1分 单词错误每个扣0.5分	
		物流跟踪回复 10分	准确告知客户物流递送的情况,每条回复占5分,能准确说明订单、物流情况,内容完整,表达准确 10-15分 能基本说明订单、物流情况,内容较完整,表达基本准确 5-10分 订单、物流等信息内容不太完整,表达不够准确 0-5分 单词错误每个扣0.5分	
	售后客服 (40分)	物流延误问题分析 10分	合理说明物流延误理由,每条理由 2分	
		纠纷处理	准确说明情况,能针对问题提出解决方案,英文写作正确。	

		10分	<p>能准确说明订单、物流情况，说明解决方案，内容完整，表达准确 10-15分</p> <p>能基本说明订单、物流情况，内容较完整，表达基本准确 5-10分</p> <p>订单、物流等信息内容不太完整，表达不够准确 0-5分</p> <p>单词错误每个扣0.5分</p>	
		好评回复 10分	<p>邮件结构正确，服务态度好，内容完整，表达准确 10-15分</p> <p>邮件结构正确，服务态度较好，内容较完整，表达基本准确 5-10分</p> <p>邮件结构完整，服务态度一般，内容不太完整，表达不够准确 0-5分</p> <p>单词错误每个扣0.5分</p>	
	合计		100分	

试题编号：3-5：跨境电商客户服务

(1) 任务描述

安克创新科技股份有限公司成立于 2011 年，是国内营收规模最大的全球化消费电子品牌企业之一，专注于智能配件和智能硬件的设计、研发和销售。企业业务从线上起步，主要销售渠道为 Amazon、Ebay、天猫、京东等海内外线上平台，在亚马逊等境外大型电商平台上占据领先的行业市场份额，拥有很高的知名度和美誉度；同时在北美、欧洲、日本和中东等发达国家和地区，通过与沃尔玛、百思买以及贸易商合作，线下收入增长快速。

安克创新致力于在全球市场塑造中国消费电子品牌，通过不断创新，将富有科技魅力的领先产品带向全球消费者，弘扬中国智造之美。成功打造了智能充电品牌 Anker，并相继推出 Soundcore、eufy、Nebula 等自主品牌，进一步拓宽业务领域，在 AIoT、智能家居、智能声学、智能安防等领域均有出色表现，拥有全球 140 多个国家与地区超 1 亿用户。

Kate 作为该公司的跨境电商平台客服人员，需要完成客户接待工作，若你就是 Kate，请完成以下任务。

项目 1：K3-5-1 售前客服（总分 30 分）

1. 请根据根据公司背景选择合适的单词或短语，完善公司英文介绍。

Anker Innovations is a _____ in smart charging technologies and a developer of consumer products for the home, car and more.

_____ in 2011 by Steven Yang, Anker quickly established itself as an _____ and market leader in _____ solutions. Today, Anker Innovations is bringing this same _____ of innovation to a number of exciting spaces including automotive, audio, entertainment and the emerging smart home. This is being led by its 5 key _____ .: ANKER, EUFY, NEBULA, ROAV, SOUNDCORE.

With over 30 million _____ in more than 140 _____ around the

world, Anker Innovations and its key brands are driving unprecedented growth. In 2015, the company realized revenue of over 1.3 billion CNY with net profits of 156 million CNY. In 2016, the company' s net _____ rose over 100%, with total revenue reaching 2.5 billion CNY -- up over 92% compared to same _____ as the previous year.

- | | |
|-------------------------|---------------------------------|
| A. <u>Founded</u> | F. <u>customers</u> |
| B. <u>global leader</u> | G. <u>intelligent charging</u> |
| C. <u>brands</u> | H. <u>profits</u> |
| D. <u>spirit</u> | I. <u>innovator</u> |
| E. <u>period</u> | J. <u>countries and regions</u> |

2. 客户购买前咨询店铺产品颜色问题，请针对客户问题完成回复。



Buyer:Hi !

Kate:_____

Buyer:Do you have stock of this black charging bank?

Kate:_____

Buyer:OK, Thank you very much. I' ll buy a black

Kate:Thanks a lot and thank you for coming to my store.

3. 客户 Linda 在访问速卖通店铺时对于店铺的 1000 毫安充电器产生购买意愿, 但是希望价格能给与一定的优惠, 目前店铺无法直接给与价格优惠, 如果客户购买 2 件商品可以享受 9 折活动, 请你撰写邮件回复 Linda 的诉求, 请完成回复邮件。

Dear Linda

Thank you for your attention in the item.

In fact, the price listed is very reasonable and has been narrowly calculated.

However, _____

Please let me know if you have any question.

Thanks!

Yours sincerely

项目 2: K3-5-2 售中客服 (总分 30 分)

1. 客户 Jack 于 11 月 1 日下单 40 双鞋子后仍未付款, 请完成回复邮件提醒客户若有问题可与你联系, 还可以提醒客户付款后会尽快发货。

Dear Mr. Jack,

Much appreciate for your _____. However, we _____ that you haven' t make the _____ yet. This is a friendly reminder to _____ the payment transaction as soon as possible. Instant payment are very

important;the _____you pay, the sooner you will get the item.

If you have any question about the price, color, size, etc., please feel free to contact me.

Thanks!

Best regards.

2. 你已经把巴西客户 Mavis 的订单 (订单号 29865319011) 通过 EMS 寄出去, 请完善以下邮件, 告知 Mavis 以上信息并告知她物流单号为 1118877659002, 一般运达时间为 40 个工作日。

Dear Mavis,

Thank you for shopping with us. _____

The tracking number is 1118877659002. Please kindly trace at following website:www.ABC.com, As per our experience, _____

_____.

We hope you could wait with more patience at your end. We will keep tracing your shipment at our end and keep you informed the updates. Thank you for your patience!

If you have any further questions, please feel free to contact me.

Best regards.

3. 请撰写一封邮件, 告知客户货物抵达客户所在地, 提醒客户注意签收货物。如果当地物流有所延误, 客户可以主动联系客服。

项目 3: K3-5-3 售后客服 (总分 40 分)

公司收到欧洲客户 Jason 的运动鞋订单, 货物从发出 5 天后, 客户还未收到货, 物流信息显示正在运输中, 此时客户发起退款纠纷。

1. 请分析客户未按期收到货物可能存在的原因有哪些?

2. 请撰写一封邮件说明目前的货物情况, 并根据快递时间告知客户预估送达时间, 并承诺如发货后 50 工作日未送达, 可以给客户补发或退款。

Shipping Instructions		
Shipping Way	Delivery Time	Tracking Website
China Post Ordinary Small Packet plus	16-45 days	www.17track.net/en/
China Post Air Mail	15-45 days	www.17track.net/en/
ePacket	7-20 days	www.17track.net/en/
Singapore Post	15-35 days	www.17track.net/en/
EMS	5-15 days	www.ems.com.cn
DHL	3-8 days	www.dhl.com
FedEx	3-8 days	www.fedex.com
UPS	3-8 days	www.ups.com

3. 你帮客户解决好物流问题后，客户对你的服务表示满意，并对购物过程给与五星好评，请撰写邮件回复客户，对客户表达谢意。

(2) 实施条件

①硬件：计算机，宽带网络

②软件：winxp\win7\win8 操作系统，Office2010 版本以上，Acdsee 图片浏览器，HyperSnap6.0，在线翻译软件，截图工具软件。

(3) 考核时量

本试题测试要求 90 分钟完成。

(4) 评分细则

评价内容	配分	评分标准	得分
职业素养 (5分)	5分	注重工作场所的6S管理，遵守操作规程、操作纪律；沟通模拟中的用语礼貌，注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分	
工	售前客服(30)	完善公司英文	信息要素选择准确，每正确一个加1分，错填漏填不得分。

作 任 务 (95 分)	分)	介绍 10 分		
		产品尺寸咨询 回复 10 分	准确回答客户关于产品尺寸的咨询，每条回复占 5 分， 内容完整，表达准确 4-5 分 内容较完整，表达基本准确 2-3 分 内容不太完整，表达不够准确 0-1 分 单词错误每个扣 0.5 分	
		价格咨询回复 10 分	准确回答客户关于产品尺寸的咨询，每条回复占 5 分， 内容完整，表达准确 4-5 分 内容较完整，表达基本准确 2-3 分 内容不太完整，表达不够准确 0-1 分 单词错误每个扣 0.5 分	
	售中客服 (25 分)	订单催付 5 分	完成订单催付咨询回复，信息要素选择准确，每正确一个加 1 分，错填漏填不得分。	
		订单情况反馈 10 分	准确回答客户关于产品尺寸的咨询，每条回复占 5 分， 内容完整，表达准确 4-5 分 内容较完整，表达基本准确 2-3 分 内容不太完整，表达不够准确 0-1 分 单词错误每个扣 0.5 分	
		物流跟踪回复 10 分	准确回答客户关于产品尺寸的咨询，每条回复占 5 分， 能准确说明订单、物流情况，内容完整，表达准确 10-15 分 能基本说明订单、物流情况，内容较完整，表达基本准确 5-10 分 订单、物流等信息内容不太完整，表达不够准确 0-5 分 单词错误每个扣 0.5 分	
	售后客服 (40 分)	物流延误问题 分析 10 分	合理说明物流延误理由，每条理由 2 分	
		纠纷处理 10 分	准确说明情况，能针对问题提出解决方案，英文写作正确。 能准确说明订单、物流情况，说明解决方案，内容完整，表 达准确 10-15 分 能基本说明订单、物流情况，内容较完整，表达基本准确 5-10 分 订单、物流等信息内容不太完整，表达不够准确 0-5 分 单词错误每个扣 0.5 分	
		好评回复 10 分	邮件结构正确，服务态度好，内容完整，表达准确 10-15 分 邮件结构正确，服务态度较好，内容较完整，表达基本准确 5-10 分 邮件结构完整，服务态度一般，内容不太完整，表达不够准 确 0-5 分 单词错误每个扣 0.5 分	
	合计	100 分		

试题编号：3-6：跨境电商客户服务

(1) 任务描述

浙江奥丁科技有限公司在 Aliexpress 上经营一家电子产品店铺。

注册资金 1000 万元，主要主营电子产品，数码产品，通讯产品，办公用品，家居日用品，家用电器等产品，同时经营网络设备的技术开发和销售，电子元器件的销售，国内贸易，货物与技术的进出口等。产品远销英国、法国、美国、巴西以及俄罗斯、韩国等 20 多个国家和地区，获得了来自世界各地的好评。

Kate 作为该公司的速卖通客服人员，需要完成客户接待工作，若你就是 Kate，请完成以下任务。来自韩国的 KimJunsu 向你咨询关于店铺内的运动手环。

项目 1：K3-6-1 售前客服（总分 30 分）

1. 请根据公司背景选择合适的单词或短语，完善公司英文介绍。

Zhejiang Odin Technology Co., Ltd. operates an electronic product store on _____. Its _____ includes electronic products, digital products, communication products, office supplies, household daily necessities, household appliances and other products. At the same time, The _____ operates the technology development and sales of network equipment, sales of electronic components, domestic trade, import and export of goods and technology, etc. They are _____ good _____. Our _____ are _____ in quality compared to those of other _____. Our products are exported to more than 20 countries and regions, including the UK, France, the United States, Brazil, as well as Russia, South Korea, and have received praise from all over the world. _____ can _____ the products due to quality problem.

选项如下：

A. business scope B. Aliexpress C. company D. quality E. of
F. manufacturers G. goods H. superior I. return J. Customers

2. 客户购买前咨询店铺运动手环相关信息，请针对客户问题完成回复。



①你作为跨境客服，客户向你咨询该产品是否可以优惠。如果客户的订单超过3件，我们将给客户打8.5折。

Dear X,

Thank you for your inquiry. We hope to establish business relationship with you. Here is the links of the products which you are interested in.

_____. If you have any further questions, please let us know. We will try our best to help you.

Looking forward to your reply.

Best regards,

②你作为跨境客服，客户向你咨询该产品黄色是否有库存。实际情况是该产品无库存。需要向客户推荐另一种款式相似、颜色相同的商品。并且提示客户可

以单击以下链接进行查看 www.aliexpress.com.

Dear X,

Thanks for your inquiry. Sorry to tell you that the item you are interested in is out of stock. _____ Could you please consider about it? Hope to hear from you.

Best regards,

XXX

3. 你作为跨境客服，客户向你咨询该产品的支付方式有哪些。你首先感谢客户的询盘/咨询，然后告知客户可以通过西联汇款、T/T 付款或 PayPal 付款。

Dear X,

_____ Also, you can contact with the Ali !

Best Regards,

XXX

项目 2: K3-6-2 售中客服 (总分 25 分)

1. 你作为跨境客服，在订单处理环节，通过后台数据发现客户已下单但并未支付，现发邮件给客户进行催付。

Dear X,

Thank you for your interest in our item. However, we notice that you haven' t made the _____ (支付) yet. We Wonder if you have any _____ (问题) making the payment. If you make the payment within 24 hours, we will _____ (发送) you a _____ (礼物). Once you pay for it, the _____ (产品) will be shipped within 48 hours.

Thanks again! Looking forward to your reply soon.

Best regards,

xxx

2. 你作为跨境客服，在商品发货之后，通过邮件告知客户订购的商品已于 4 月 24 日通过 e 邮宝寄出，需要 7-15 天才能到达。

Dear X,

Thank you for your order No.

XXXXX. _____.

_____. The tracking No. is xxxxxxxx, and I will keep you informed with the latest shipping information. You can also track it on the website bellow: <http://www.17track.net/en>

Please let us know if you have any further questions.

Best regards,

xxx

3. 你作为跨境客服，在货物抵达海关之时，通过邮件告知客户货物已于 5 月 2 日递交海关，请密切关注商品状态信息。请完整完成英文邮件撰写。

项目 3: K3-6-3 售后客服 (总分 40 分)

1. 该商品通过 e 邮宝发往 A 国家，一般到货时间为 7-15 天。但是客户发邮件表明并未收到商品。请分析未收到货可能的原因有哪些？（至少列出三点可能

的原因)

2. 根据客户反馈未收到货物的情况，你作为跨境客服已查实货物在运输途中被快递公司丢包，请撰写完整英文邮件给客户解决该特殊纠纷。

3. 你作为跨境客服，在解决以上纠纷之后，客户反馈了好评。请根据客户的好评，撰写英文邮件感谢客户，建立良性关系。

(2) 实施条件

①硬件：计算机

②软件：winxp\win7\win8 操作系统，Office2010 版本以上，Acdsee 图片浏览器，HyperSnap6.0，在线翻译软件，截图工具软件

(3) 考核时量

本试题测试要求 120 分钟完成。

(4) 评分细则

评价内容	配分	评分标准	得分
职业素养 (5分)	5分	注重工作场所的6S管理，遵守操作规程、操作纪律；沟通模拟中的用语礼貌，注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分	
工作任务 (95分)	完善公司 英文介绍 10分	信息要素选择准确，每正确一个加1分，错填漏填不得分。	
	产品价格 和库存咨询回 复 10分	准确回答客户关于价格和库存的咨询，每条回复占5分， 内容完整，表达准确 4-5分 内容较完整，表达基本准确 2-3分 内容不太完整，表达不够准确 0-1分 单词错误每个扣0.5分	
	支付方式 咨询回复 10分	准确回答客户关于支付方式的咨询，每条回复占5分， 内容完整，表达准确 4-5分 内容较完整，表达基本准确 2-3分 内容不太完整，表达不够准确 0-1分 单词错误每个扣0.5分	
	订单催付 5 分	完成订单催付咨询回复，信息要素选择准确，每正确一个加1分，错填漏填不得分。	
	订单情况 反馈 10分	准确告知客户关于产品订单处理情况，每条回复占5分， 内容完整，表达准确 4-5分 内容较完整，表达基本准确 2-3分 内容不太完整，表达不够准确 0-1分 单词错误每个扣0.5分	
	物流跟踪	准确告知客户物流递送的情况，每条回复占5分，	

		回复 10 分	<p>能准确说明订单、物流情况，内容完整，表达准确 10-15 分</p> <p>能基本说明订单、物流情况，内容较完整，表达基本准确 5-10 分</p> <p>订单、物流等信息内容不太完整，表达不够准确 0-5 分</p> <p>单词错误每个扣 0.5 分</p>	
	售后客服 (40 分)	物流延误 问题分析 10 分	合理说明物流延误理由，每条理由 2 分	
		纠纷处理 10 分	<p>准确说明情况，能针对问题提出解决方案，英文写作正确。</p> <p>能准确说明订单、物流情况，说明解决方案，内容完整，表达准确 10-15 分</p> <p>能基本说明订单、物流情况，内容较完整，表达基本准确 5-10 分</p> <p>订单、物流等信息内容不太完整，表达不够准确 0-5 分</p> <p>单词错误每个扣 0.5 分</p>	
		好评回复 10 分	<p>邮件结构正确，服务态度好，内容完整，表达准确 10-15 分</p> <p>邮件结构正确，服务态度较好，内容较完整，表达基本准确 5-10 分</p> <p>邮件结构完整，服务态度一般，内容不太完整，表达不够准确 0-5 分</p> <p>单词错误每个扣 0.5 分</p>	
	合计		100 分	

试题编号：3-7：跨境电商客户服务

(1) 任务描述

SKYLARK 网络有限公司是义乌和宁波领先的出口公司之一，拥有 20 多年的出口经验。。。我们在义乌和宁波、上海、汕头和广州设有办事处。我们已与来自 150 个国家的 1000 多家国际客户合作，包括美国、法国、德国、西班牙、英国、意大利、波兰、墨西哥、智利、秘鲁、巴西、日本、韩国、南非等。。。

经过多年的发展，我们已经拥有强大而成熟的供应链管理。我们拥有一流的服务团队和强大的采购网络。我们的产品类别包括家居用品和花园、户外工具、文具、礼品和工艺品、玩具、美容产品、时尚配饰。一万多家工厂为我们提供各种各样的高品质产品和有竞争力的价格。同时，我们有严格的质量控制体系和独立的仓库。有资质的设计部门提供艺术品，也为我们的客户提供好的想法和设计。

Kate 作为该公司的跨境电商平台客服人员，需要完成客户接待工作，若你就是 Kate，请完成以下任务。

项目 1：K3-1-1 售前客服（总分 30 分）

1. 请跟根据公司背景选择合适的单词或短语，完善公司英文介绍。

SKYLARK NETWORK Co., Ltd is one of _____ export companies in Yiwu and Ningbo with over 20 years _____ experience. We have offices in Yiwu and Ningbo, Shnanghai, Shantou and Guangzhou. We have _____ with international customers over 1000 which from 150 _____, including USA, France, Germany, Spain, UK, Italy, Poland, Mexico, Chile, Peru, Brazil, Japan, Korea, South Africa, etc...

After years of _____, we already have strong _____ chain management. We have the nest service team and powerful sourcing net. Our product _____ including houseware&garden, outdoor tools, stationery, gift& craft, toys, beauty products, fashion accessories. More than 10000 factories _____ us with a wide range of the high quality products and

competitive _____. Meanwhile, we have strict _____ control system and individual warehouse. Qualified design department to provide artwork, also offer good idea and design for our clients.

- | | |
|----------------|---------------|
| A. development | F. cooperate |
| B. provide | G. categories |
| C. countries | H. leading |
| D. price | I. supply |
| E. quality | J. export |

2. 客户购买前咨询店铺产品颜色问题，请针对客户问题完成回复。

Buyer:Hi!

Kate:_____

Buyer:Do you have stock of this red toy?

Kate:_____

Buyer:OK, Thank you very much. I' ll buy a red one.

Kate:Thanks a lot and thank you for coming to my store.

3. 客户 Linda 在访问速卖通店铺时对于店铺的玩具产生购买意愿，但是希望价格能给与一定的优惠，目前店铺无法直接给与价格优惠，如果客户购买 2 件商品可以享受 9 折活动，请你撰写邮件回复 Linda 的诉求，请完成回复邮件。

Dear Linda

Thank you for your attention in the item.

_____.

In fact, the price listed is very reasonable and has been narrowly calculated.

However, _____

Please let me know if you have any question.

Thanks!

Yours sincerely

项目 2: K3-1-2 售中客服 (总分 25 分)

1. 客户 Jack 于 11 月 1 日下单 50 件玩具后仍未付款, 请完成回复邮件提醒客户若有问题可与你联系, 还可以提醒客户付款后会尽快发货。

Dear Mr. Jack,

Much appreciate for your _____. However, we _____ that you haven' t make the _____ yet. This is a friendly reminder to _____ the payment transaction as soon as possible. Instant payment are very important; the _____ you pay, the sooner you will get the item.

If you have any question about the price, color, size, etc., please feel free to contact me.

Thanks!

Best regards.

2. 你已经把西班牙客户 Louis 的订单通过 DHL 寄出去, 请完善以下邮件, 告知 Mavis 以上信息并告知她物流单号为 88722979374, 一般运达时间为 10 个工作日。

Dear Louis,

Thank you for shopping with us. _____

The tracking number is 88722979374. Please kindly trace at following website:www.ABC.com,As per our experience, _____

_____.

We hope you could wait with more patience at your end. We will keep tracking your shipment at our end and keep you informed the updates.Thank you for your patience!

If you have any further questions, please feel free to contact me.

Best regards.

3. 请撰写一封邮件,告知客户货物抵达客户所在地,提醒客户注意签收货物。如果当地物流有所延误,客户可以主动联系客服。

项目 3: K3-1-3 售后客服 (总分 40 分)

公司收到越南客户 Alice 的玩具订单,货物从发出 15 天后,客户还未收到货,物流信息显示正在运输中,此时客户发起退款纠纷。

1. 请分析客户未按期收到货物可能存在的原因有哪些?

2. 请撰写一封邮件说明目前的货物情况, 并根据快递时间告知客户预估送达时间, 并承诺如发货后 50 工作日未送达, 可以给客户补发或退款。

Shipping Instructions		
Shipping Way	Delivery Time	Tracking Website
China Post Ordinary Small Packet plus	16-45 days	www.17track.net/en/
China Post Air Mail	15-45 days	www.17track.net/en/
ePacket	7-20 days	www.17track.net/en/
Singapore Post	15-35 days	www.17track.net/en/
EMS	5-15 days	www.ems.com.cn
DHL	3-8 days	www.dhl.com
FedEx	3-8 days	www.fedex.com
UPS	3-8 days	www.ups.com

3. 你帮客户解决好物流问题后, 客户对你的服务表示满意, 并对购物过程给与五星好评, 请撰写邮件回复客户, 对客户表达谢意。

(2) 实施条件

①硬件：计算机，宽带网络

②软件：winxp\win7\win8 操作系统，Office2010 版本以上，Acdsee 图片浏览器，HyperSnap6.0，在线翻译软件，截图工具软件。

(3) 考核时量

本试题测试要求 120 分钟完成。

(4) 评分细则

评价内容	配分	评分标准	得分
职业素养 (5分)	5分	注重工作场所的6S管理，遵守操作规程、操作纪律；沟通模拟中的用语礼貌，注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分	
工作任务 (95分)	完善公司 英文介绍 10分	信息要素选择准确，每正确一个加1分，错填漏填不得分。	
	售前客服 (30分)	准确回答客户关于产品尺寸的咨询，每条回复占5分， 内容完整，表达准确 4-5分 内容较完整，表达基本准确 2-3分 内容不太完整，表达不够准确 0-1分 单词错误每个扣0.5分	
	价格咨询 回复 10分	准确回答客户关于产品尺寸的咨询，每条回复占5分， 内容完整，表达准确 4-5分 内容较完整，表达基本准确 2-3分 内容不太完整，表达不够准确 0-1分 单词错误每个扣0.5分	
	订单催付 5 分	完成订单催付咨询回复，信息要素选择准确，每正确一个加1分，错填漏填不得分。	
	售中客服 (25分)	准确回答客户关于产品尺寸的咨询，每条回复占5分， 内容完整，表达准确 4-5分 内容较完整，表达基本准确 2-3分 内容不太完整，表达不够准确 0-1分 单词错误每个扣0.5分	
	物流跟踪 回复 10分	准确回答客户关于产品尺寸的咨询，每条回复占5分， 能准确说明订单、物流情况，内容完整，表达准确 10-15分 能基本说明订单、物流情况，内容较完整，表达基本准确 5-10分 订单、物流等信息内容不太完整，表达不够准确 0-5分 单词错误每个扣0.5分	

	售后客服 (40分)	物流延误 问题分析 10分	合理说明物流延误理由，每条理由2分	
		纠纷处理 10分	<p>准确说明情况，能针对问题提出解决方案，英文写作正确。</p> <p>能准确说明订单、物流情况，说明解决方案，内容完整，表达准确 10-15分</p> <p>能基本说明订单、物流情况，内容较完整，表达基本准确 5-10分</p> <p>订单、物流等信息内容不太完整，表达不够准确 0-5分</p> <p>单词错误每个扣0.5分</p>	
		好评回复 10分	<p>邮件结构正确，服务态度好，内容完整，表达准确 10-15分</p> <p>邮件结构正确，服务态度较好，内容较完整，表达基本准确 5-10分</p> <p>邮件结构完整，服务态度一般，内容不太完整，表达不够准确 0-5分</p> <p>单词错误每个扣0.5分</p>	
	合计		100分	

试题编号：3-8：跨境电商客户服务

(1) 任务描述

浙江雪地服饰有限公司在 Aliexpress 上经营一家服装店铺 GLA (品牌名) 公司位于中国温州市望江路世纪丰盛大厦, 注册资金 1000 万元, 是全国最大、生产设备最为先进的品牌羽绒服生产商之一, 主要从事自有羽绒服品牌的开发和管理, 包括产品的研究、设计、开发、原材料采购、外包生产及市场营销和销售。公司创立之初, 就在美国、加拿大、瑞士等 68 个国家和地区进行注册。如今, 产品成功进入加拿大、俄罗斯、英国等国家市场。2012 年, 在英国伦敦开设旗舰店并设立欧洲总部。未来, 公司将继续推进“四季化、多品牌化、国际化”发展战略, 开启“成为一家令世人尊敬的世界知名综合服装运营商”的战略新篇章, 实现“创百年品牌、树百年企业”的宏伟愿景。

Kate 作为该公司的速卖通客服人员, 需要完成客户接待工作, 若你就是 Kate, 请完成以下任务。来自澳大利亚的 Bancroft 向你咨询了一件羽绒服。

项目 1: K3-8-1 售前客服 (总分 30 分)

1. 请根据公司背景选择合适的单词或短语, 完善公司英文介绍。

Zhejiang Xuedi Clothing Co., Ltd. operates a clothing store GLA (brand name) on _____. The _____ is located in Century Fengsheng Building, Wangjiang Road, Wenzhou City, China, with a registered capital of 10 million yuan. It is one of the largest and most advanced brand down jacket manufacturers in China. Its_____ includes product research, design, development, raw material procurement, outsourcing production, marketing and sales. At the beginning of its establishment, the company was registered in 68 countries and regions such as the United States, Canada,

and Switzerland. Nowadays, the product has successfully entered the markets of countries such as Canada, Russia, and the United Kingdom. In 2012, a flagship store was opened in London, UK and a European headquarters was established. They are _____good_____. Our_____ are _____ in quality compared to those of other_____. In the future, the company will continue to promote the development strategy of "four seasons, multi branding, and internationalization", opening a new chapter of the strategy of "becoming a world-renowned comprehensive clothing operator that is respected by the world", and realizing the grand vision of "creating a century old brand and building a century old enterprise".

_____ can_____ the products due to quality problem.

选项如下:

- A. business scope B. Aliexpress C. company D. quality E. of
F. manufacturers G. goods H. superior I. return J. Customers

2. 客户购买前咨询店铺产品相关信息, 请针对客户问题完成回复。



①你作为跨境客服，客户向你咨询该产品是否可以降价。如果客户的订单超过 3 件，我们将给客户打 8 折。

Dear X,

Thank you for your inquiry. We hope to establish business relationship with you. Here is the links of the products which you are interested in.

_____. If you have any further questions, please let us know. We will try our best to help you.

Looking forward to your reply.

Best regards,

②你作为跨境客服，客户向你咨询该产品黄色是否有库存。实际情况是该产品无库存。需要向客户推荐另一种款式相似、颜色相同的商品。并且提示客户可以单击以下链接进行查看 www.aliexpress.com。

Dear X,

Thanks for your inquiry. Sorry to tell you that the item you are interested in is out of stock. _____ Could you please consider about it? Hope to hear from you.

Best regards,

XXX

3. 你作为跨境客服，客户向你咨询该产品的支付方式有哪些。你首先感谢客户的询盘/咨询，然后告知客户可以通过西联汇款、T/T 付款或 PayPal 付款。

Dear X,

_____ Also, you can contact with the Ali !

Best Regards,

XXX

项目 2: K3-8-2 售中客服 (总分 25 分)

1. 你作为跨境客服, 在订单处理环节, 通过后台数据发现客户已下单但并未支付, 现发邮件给客户进行催付。

Dear X,

Thank you for your interest in our item. However, we notice that you haven' t made the _____ (支付) yet. We Wonder if you have any _____ (问题) making the payment. If you make the payment within 24 hours, we will _____ (发送) you a _____ (礼物). Once you pay for it, the _____ (产品) will be shipped within 48 hours.

Thanks again! Looking forward to your reply soon.

Best regards,

xxx

2. 你作为跨境客服, 在商品发货之后, 通过邮件告知客户订购的商品已于 4 月 24 日通过 e 邮宝寄出, 需要 7-15 天才能到达。

Dear X,

Thank you for your order No.

XXXXX. _____ . _____ .
_____. The tracking No. is xxxxxxxx, and I will keep you informed with the latest shipping information. You can also track it on the website bellow: <http://www.17track.net/en>

Please let us know if you have any further questions.

Best regards,

xxx

3. 你作为跨境客服，在货物抵达海关之时，通过邮件告知客户货物已于5月2日递交海关，请密切关注商品状态信息。请完整完成英文邮件撰写。

项目 3：K3-8-3 售后客服（总分 40 分）

1. 该商品通过 e 邮宝发往 A 国家，一般到货时间为 7-15 天。但是客户发邮件表明并未收到商品。请分析未收到货可能的原因有哪些？（至少列出三点可能的原因）

2. 根据客户反馈未收到货物的情况，你作为跨境客服已查实货物在运输途中被快递公司丢包，请撰写完整英文邮件给客户解决该特殊纠纷。

3. 你作为跨境客服，在解决以上售后纠纷之后，客户反馈了好评。请根据客户的好评，撰写英文邮件。

(2) 实施条件

①硬件：计算机

②软件：winxp\win7\win8 操作系统，Office2010 版本以上，Acdsee 图片浏览器，HyperSnap6.0，在线翻译软件，截图工具软件

(3) 考核时量

本试题测试要求 120 分钟完成。

(4) 评分细则

评价内容	配分	评分标准	得分
职业素养 (5分)	5分	注重工作场所的6S管理，遵守操作规程、操作纪律；沟通模拟中的用语礼貌，注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分	
工作任务 (30分)	完善公司 英文介绍 10分	信息要素选择准确，每正确一个加1分，错填漏填不得分。	
	产品价格	准确回答客户关于价格和库存的咨询，每条回复占5分，	

(95分)		和库存咨询回复 10分	内容完整，表达准确 4-5分 内容较完整，表达基本准确 2-3分 内容不太完整，表达不够准确 0-1分 单词错误每个扣 0.5分		
		支付方式咨询回复 10分	准确回答客户关于支付方式的咨询，每条回复占 5分， 内容完整，表达准确 4-5分 内容较完整，表达基本准确 2-3分 内容不太完整，表达不够准确 0-1分 单词错误每个扣 0.5分		
	售中客服 (25分)	订单催付 5分	完成订单催付咨询回复，信息要素选择准确，每正确一个加 1分，错填漏填不得分。		
		订单情况反馈 10分	准确告知客户关于产品订单处理情况，每条回复占 5分， 内容完整，表达准确 4-5分 内容较完整，表达基本准确 2-3分 内容不太完整，表达不够准确 0-1分 单词错误每个扣 0.5分		
		物流跟踪回复 10分	准确告知客户物流递送的情况，每条回复占 5分， 能准确说明订单、物流情况，内容完整，表达准确 10-15分 能基本说明订单、物流情况，内容较完整，表达基本准确 5-10分 订单、物流等信息内容不太完整，表达不够准确 0-5分 单词错误每个扣 0.5分		
	售后客服 (40分)	物流延误问题分析 10分	合理说明物流延误理由，每条理由 2分		
		纠纷处理 10分	准确说明情况，能针对问题提出解决方案，英文写作正确。 能准确说明订单、物流情况，说明解决方案，内容完整，表达准确 10-15分 能基本说明订单、物流情况，内容较完整，表达基本准确 5-10分 订单、物流等信息内容不太完整，表达不够准确 0-5分 单词错误每个扣 0.5分		
		好评回复 10分	邮件结构正确，服务态度好，内容完整，表达准确 10-15分 邮件结构正确，服务态度较好，内容较完整，表达基本准确 5-10分 邮件结构完整，服务态度一般，内容不太完整，表达不够准确 0-5分 单词错误每个扣 0.5分		
		合计		100分	

试题编号：3-9：跨境电商客户服务

(1) 任务描述

飞翼体育股份有限公司是中国领先的体育用品品牌，公司位于中国温州市江滨西路荣兴大厦，注册资金 800 万元，主要从事体育用品的研究、设计、开发、原材料采购、外包生产及市场营销和销售。2003 年开始拓展海外业务，产品成功进入法国、西班牙、葡萄牙、加拿大、俄罗斯、英国等国家市场，受到国外市场的一致好评。

Kate 作为该公司的速卖通客服人员，需要完成客户接待工作，若你就是 Kate，请完成以下任务。

项目 1：K3-1-1 售前客服（总分 30 分）

1. 请根据根据公司背景选择合适的单词或短语，完善公司英文介绍。

FeiYi is an international B2C_____. The company mainly _____, but it also _____ basketball uniform, sports accessories, sports shoes, bags and other sports items. FeiYi mainly _____, French, Spanish, and the Middle East along with other _____. The brand was _____, and since then it has _____ that "_____ sports." Its business_____ 100 _____ around the world.

F. consumer markets

F. upheld the philosophy

G. founded in October 2015

G. focuses on Basketball

H. everyone can enjoy

H. targets Europe

I. Sports goods e-commerce company

I. covers more than

J. Offers

J. countries and regions

2. 客户购买前咨询店铺运动鞋尺寸，请针对客户问题完成回复。



WOMAN SHOES									
Length (cm)	US	5	5.5	6	6.5	7	7.5	8	8.5
	EU	35.5	36	36.5	37.5	38	38.5	39	40
	CHN	220	225	230	235	235	240	245	250
MAN SHOES									
Length (cm)	US	6.5	7	7.5	8	8.5	9	9.5	10
	EU	39	40	40.5	41	42	42.5	43	44
	CHN	245	250	250	255	260	265	270	275

Buyer:Hi !

Kate:_____

Buyer:Do you have this shoes in size 42?

Kate:_____

Buyer:OK, Thank you very much. I' ll buy a brown shoes with size 42

Kate:Thanks a lot and thank you for coming to my store.

3. 客户 Linda 在访问速卖通店铺时对于店铺的篮球产生购买意愿,但是希望价格能给与一定的优惠,目前店铺无法直接给与价格优惠,如果客户购买 10 个篮球可以享受 8 折活动,请你撰写邮件回复 Linda 的诉求,请完成回复邮件。

Dear Linda

Thank you for your attention in the item.

In fact, the price listed is very reasonable and has been narrowly calculated.

However,

Please let me know if you have any question.

Thanks!

Yours sincerely

项目 2: K3-1-2 售中客服 (总分 25 分)

1. 客户 Jack 于 11 月 1 日下单 50 个篮球后仍未付款, 请完成回复邮件提醒客户若有问题可与你联系, 还可以提醒客户付款后会尽快发货。

Dear Mr. Jack,

Much appreciate for your _____. However, we _____ that you haven' t make the _____ yet. This is a friendly reminder to _____ the payment transaction as soon as possible. Instant payment are very important; the _____ you pay, the sooner you will get the item.

If you have any question about the price, color, size, etc., please feel free to contact me.

Thanks!

Best regards.

2. 你已经把韩国客户 Mavis 的订单通过 EMS 寄出去, 请完善以下邮件, 告知 Mavis 以上信息并告知她物流单号为 1118877659002, 一般运达时间为 15 个工作日。

Dear Mavis,

Thank you for shopping with us. _____

The tracking number is 1118877659002. Please kindly trace at following website: www.ABC.com, As per our experience, _____

_____.

We hope you could wait with more patience at your end. We will keep tracking your shipment at our end and keep you informed the updates. Thank you for your patience!

If you have any further questions, please feel free to contact me.

Best regards.

3. 请撰写一封邮件, 告知客户货物抵达客户所在地, 提醒客户注意签收货物。如果当地物流有所延误, 客户可以主动联系客服。

项目 3: K3-1-3 售后客服 (总分 40 分)

公司收到墨西哥客户 Jason 的篮球订单, 货物从发出 20 天后, 客户还未收到货, 物流信息显示正在运输中, 此时客户发起退款纠纷。

1. 请分析客户未按期收到货物可能存在的原因有哪些?

2. 请撰写一封邮件说明目前的货物情况, 并根据快递时间告知客户预估送达时间, 并承诺如发货后 50 工作日未送达, 可以给客户补发或退款。

Shipping Instructions		
Shipping Way	Delivery Time	Tracking Website
China Post Ordinary Small Packet plus	16-45 days	www.17track.net/en/
China Post Air Mail	15-45 days	www.17track.net/en/
ePacket	7-20 days	www.17track.net/en/
Singapore Post	15-35 days	www.17track.net/en/
EMS	5-15 days	www.ems.com.cn
DHL	3-8 days	www.dhl.com
FedEx	3-8 days	www.fedex.com
UPS	3-8 days	www.ups.com

3. 你帮客户解决好物流问题后，客户对你的服务表示满意，并对购物过程给与五星好评，请撰写邮件回复客户，对客户表达谢意。

(2) 实施条件

①硬件：计算机，宽带网络

②软件：winxp\win7\win8 操作系统，Office2010 版本以上，Acdsee 图片浏览器，HyperSnap6.0，在线翻译软件，截图工具软件。

(3) 考核时量

本试题测试要求 120 分钟完成。

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的6S管理，遵守操作规程、操作纪律；沟通模拟中的用语礼貌，注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分	
作 任 务 (95分)	售前客服 (30分)	完善公司 英文介绍 10分	信息要素选择准确，每正确一个加1分，错填漏填不得分。	
		产品尺寸 咨询回复 10分	准确回答客户关于产品尺寸的咨询，每条回复占5分， 内容完整，表达准确 4-5分 内容较完整，表达基本准确 2-3分 内容不太完整，表达不够准确 0-1分 单词错误每个扣0.5分	
		价格咨询 回复 10分	准确回答客户关于产品尺寸的咨询，每条回复占5分， 内容完整，表达准确 4-5分 内容较完整，表达基本准确 2-3分	

			内容不太完整，表达不够准确 0-1 分 单词错误每个扣 0.5 分	
售中客服 (25 分)	订单催付 5 分	完成订单催付咨询回复，信息要素选择准确，每正确一个加 1 分，错填漏填不得分。		
	订单情况 反馈 10 分	准确回答客户关于产品尺寸的咨询，每条回复占 5 分， 内容完整，表达准确 4-5 分 内容较完整，表达基本准确 2-3 分 内容不太完整，表达不够准确 0-1 分 单词错误每个扣 0.5 分		
	物流跟踪 回复 10 分	准确回答客户关于产品尺寸的咨询，每条回复占 5 分， 能准确说明订单、物流情况，内容完整，表达准确 10-15 分 能基本说明订单、物流情况，内容较完整，表达基本准 确 5-10 分 订单、物流等信息内容不太完整，表达不够准确 0-5 分 单词错误每个扣 0.5 分		
售后客服 (40 分)	物流延误 问题分析 10 分	合理说明物流延误理由，每条理由 2 分		
	纠纷处理 10 分	准确说明情况，能针对问题提出解决方案，英文写作正 确。 能准确说明订单、物流情况，说明解决方案，内容完整， 表达准确 10-15 分 能基本说明订单、物流情况，内容较完整，表达基本准 确 5-10 分 订单、物流等信息内容不太完整，表达不够准确 0-5 分 单词错误每个扣 0.5 分		
	好评回复 10 分	邮件结构正确，服务态度好，内容完整，表达准确 10-15 分 邮件结构正确，服务态度较好，内容较完整，表达基本 准确 5-10 分 邮件结构完整，服务态度一般，内容不太完整，表达不 够准确 0-5 分 单词错误每个扣 0.5 分		
	合计		100 分	

试题编号：3-10：跨境电商客户服务

(1) 任务描述

深圳立讯科技有限公司创立于深圳福田区华强路北方大厦。公司自创建以来，始终坚持以“六赢”理念为准则，即确保“大众、代理、员工、公司、供方、社会”参与合作的六方，共同获得合理利益的满足和发展的机会，使公司能够坚实、稳定地发展。成立于1997年，致力于为用户提供优异的高科技产品，业务领域涉及电脑外设、移动存储、数码娱乐、信息安全、电子教育，以及新兴领域，产品远销欧美、东南亚等多个国家和地区。

Kate 作为该公司的速卖通客服人员，需要完成客户接待工作，若你就是 Kate，请完成以下任务。来自法国的 Marie 向你咨询了一款充电线产品。

项目 1：K3-10-1 售前客服（总分 30 分）

1. 请根据公司背景选择合适的单词或短语，完善公司英文介绍。

Shenzhen Lixun Technology Co., Ltd. was founded in North Building, Huaqiang Road, Futian District, Shenzhen. Since it is established on _____, the _____ has always adhered to the principle of "six wins", which ensures that the six parties involved in cooperation, including the public, agents, employees, the company, suppliers, and society, jointly obtain reasonable benefits and development opportunities, so that the company can develop solidly and stably. Established in 1997, we are committed to providing users with excellent high-tech products. Its____ includes computer peripherals, mobile storage, digital entertainment, information security, electronic education, and emerging fields. Our products are exported to multiple countries and regions such as Europe,

America, and Southeast Asia. They are _____ good _____. Our _____ are in quality compared to those of other _____. _____ can _____ the products due to quality problem.

选项如下:

B. business scope B. Aliexpress C. company D. quality E. of
F. manufacturers G. goods H. superior I. return J. Customers

2. 客户购买前咨询店铺产品相关信息, 请针对客户问题完成回复。



①你作为跨境客服, 客户向你咨询该产品是否可以降价。如果客户的订单超过 5 件, 我们将给客户打 9 折。

Dear X,

Thank you for your inquiry. We hope to establish business relationship with you. Here is the links of the products which you are interested in.

_____ .If you have any further

questions, please let us know. We will try our best to help you.

Looking forward to your reply.

Best regards,

②你作为跨境客服,客户向你咨询该产品黑色是否有库存。实际情况是该产品无库存。需要向客户推荐另一种规格相似、颜色相同的商品。并且提示客户可以单击以下链接进行查看 www.aliexpress.com。

Dear X,

Thanks for your inquiry. Sorry to tell you that the item you are interested in is out of stock. _____ Could you please consider about it? Hope to hear from you.

Best regards,

XXX

3. 你作为跨境客服,客户向你咨询该产品的支付方式有哪些。你首先感谢客户的询盘/咨询,然后告知客户可以通过西联汇款、T/T 付款或 PayPal 付款。

Dear X,

_____ Also, you can contact with the Ali !

Best Regards,

XXX

项目 2: K3-10-2 售中客服 (总分 25 分)

1. 你作为跨境客服,在订单处理环节,通过后台数据发现客户已下单但并未支付,现发邮件给客户进行催付。

Dear X,

Thank you for your interest in our item. However, we notice that you haven' t made the _____ (支付) yet. We Wonder if you have any _____ (问题)making the payment. If you make the payment within 24 hours, we will

(发送) you a (礼物). Once you pay for it, the (产品) will be shipped within 48 hours.

Thanks again! Looking forward to your reply soon.

Best regards,

xxx

2. 你作为跨境客服，在商品发货之后，通过邮件告知客户订购的商品已于4月24日通过e邮宝寄出，需要7-15天才能到达。

Dear X,

Thank you for your order No.

XXXXX. _____.

_____. The tracking No. is xxxxxxxx, and I will keep you informed with the latest shipping information. You can also track it on the website bellow: <http://www.17track.net/en>

Please let us know if you have any further questions.

Best regards,

xxx

3. 你作为跨境客服，在货物抵达海关之时，通过邮件告知客户货物已于5月2日递交海关，请密切关注商品状态信息。请完整完成英文邮件撰写。

项目 3: K3-10-3 售后客服 (总分 40 分)

1. 该商品通过 e 邮宝发往 A 国家，一般到货时间为 7-15 天。但是客户发邮

件表明并未收到商品。请分析未收到货可能的原因有哪些？（至少列出三点可能的原因）

2. 根据客户反馈未收到货物的情况，你作为跨境客服已查实货物在运输途中被快递公司丢包，请撰写完整英文邮件给客户解决该特殊纠纷。

3. 你作为跨境客服，在解决以上售后纠纷之后，客户反馈了好评。请根据客户的好评，撰写英文邮件。

（2）实施条件

①硬件：计算机

②软件：winxp\win7\win8 操作系统，Office2010 版本以上，Acidsee 图片浏览器，HyperSnap6.0，在线翻译软件，截图工具软件

(3) 考核时量

本试题测试要求 120 分钟完成。

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的6S管理，遵守操作规程、操作纪律；沟通模拟中的用语礼貌，注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分	
作 任 务 (95分)	售前客服 (30分)	完善公司 英文介绍 10分	信息要素选择准确，每正确一个加1分，错填漏填不得分。	
		产品价格 和库存咨询回 复 10分	准确回答客户关于价格和库存的咨询，每条回复占5分， 内容完整，表达准确 4-5分 内容较完整，表达基本准确 2-3分 内容不太完整，表达不够准确 0-1分 单词错误每个扣0.5分	
		支付方式 咨询回复 10分	准确回答客户关于支付方式的咨询，每条回复占5分， 内容完整，表达准确 4-5分 内容较完整，表达基本准确 2-3分 内容不太完整，表达不够准确 0-1分 单词错误每个扣0.5分	
	售中客服 (25分)	订单催付 5分	完成订单催付咨询回复，信息要素选择准确，每正确一个加1分，错填漏填不得分。	
		订单情况 反馈 10分	准确告知客户关于产品订单处理情况，每条回复占5分， 内容完整，表达准确 4-5分 内容较完整，表达基本准确 2-3分 内容不太完整，表达不够准确 0-1分 单词错误每个扣0.5分	
		物流跟踪 回复 10分	准确告知客户物流递送的情况，每条回复占5分，能准确说明订单、物流情况，内容完整，表达准确 10-15分	

			能基本说明订单、物流情况，内容较完整，表达基本准确 5-10 分 订单、物流等信息内容不太完整，表达不够准确 0-5 分 单词错误每个扣 0.5 分	
售后客服 (40 分)	物流延误 问题分析 10 分		合理说明物流延误理由，每条理由 2 分	
	纠纷处理 10 分		准确说明情况，能针对问题提出解决方案，英文写作正确。 能准确说明订单、物流情况，说明解决方案，内容完整，表达准确 10-15 分 能基本说明订单、物流情况，内容较完整，表达基本准确 5-10 分 订单、物流等信息内容不太完整，表达不够准确 0-5 分 单词错误每个扣 0.5 分	
	好评回复 10 分		邮件结构正确，服务态度好，内容完整，表达准确 10-15 分 邮件结构正确，服务态度较好，内容较完整，表达基本准确 5-10 分 邮件结构完整，服务态度一般，内容不太完整，表达不够准确 0-5 分 单词错误每个扣 0.5 分	
	合计		100 分	

试题编号：3-11：跨境电商客户服务

(1) 任务描述

深圳市晨琪收拾有限公司是，是专业从事 925 银饰及其他珠宝饰品的生产、加工、批发及进出口业务的大型珠宝首饰加工厂，拥有自己的设计开发团队，成立于 2003 年广东深圳。每年参加大型展会与诸多国际设计大师合作，让公司的产品不断迸发新的创意。

Kate 作为该公司的速卖通客服人员，需要完成客户接待工作，若你就是 Kate，请完成以下任务。

项目 1：K3-11-1 售前客服（总分 30 分）

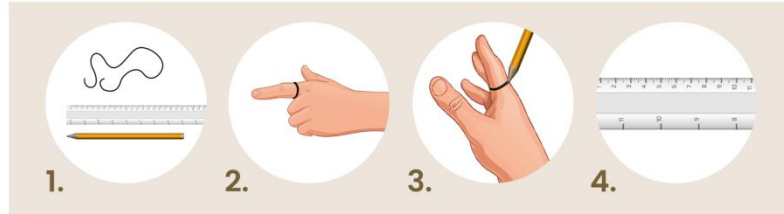
1. 请跟根据公司背景选择合适的单词或短语，完善公司英文介绍。

Shenzhen Chenqi Jewelry Co., Ltd is _____ in Shenzhen, Guangdong, and we _____ in the year of 2003. We are an integrated jewelry _____ with own design, production and sales. Our company _____ a variety of products which can meet your multifarious demands. We _____ to the management principles of "quality first, _____ first and credit-based" _____ the establishment of the company and always do our best to satisfy potential needs of our customers. Our company is _____ willing to cooperate with enterprises from all over the _____ in order to realize a _____ situation since the trend of economic globalization has developed with an irresistible force.

- | | |
|-------------|----------------|
| A. customer | F. located |
| B. since | G. established |
| C. company | H. adhere |
| D. world | I. sincerely |
| E. win-win | J. offers |

2. 客户购买前咨询店铺戒指产品尺寸，请针对客户问题完成回复。

How to Measure Your Ring Size



UNITED STATES RING SIZE CHART
Units: millimeters

Size	Diameter	Circumference	Size	Diameter	Circumference
4	14.9 mm	47 mm	10	19.76 mm	62.1 mm
4.5	15.25 mm	48 mm	10.5	20.17 mm	63.4 mm
5	15.7 mm	49.3 mm	11	20.6 mm	64.6 mm
5.5	16.1 mm	50.6 mm	11.5	20.98 mm	65.9 mm
6	16.5 mm	51.9 mm	12	21.4 mm	67.2 mm
6.5	16.92 mm	53.1 mm	12.5	21.9 mm	68 mm
7	17.32 mm	54.4 mm	13	22.2 mm	69.7 mm
7.5	17.73 mm	55.7 mm	13.5	22.61 mm	71 mm
8	18.14 mm	57 mm	14	23.01 mm	72.3 mm
8.5	18.54 mm	58.3 mm	14.5	23.42 mm	73.6 mm
9	18.95 mm	59.6 mm	15	23.83 mm	74.8 mm
9.5	19.35 mm	60.8 mm			

Buyer:Hi !

Kate:_____

Buyer:My Circumference is 50mm, witch size fits me?

Kate:_____

Buyer:OK,Thank you very much.I' ll buy a brown shoes with size 42

Kate:Thanks a lot and thank you for coming to my store.

3. 客户 Linda 在访问速卖通店铺时对于店铺的项链产生购买意愿,但是希望价格能给与一定的优惠,目前店铺无法直接给与价格优惠,如果客户购买 2 条项链打 7 折的优惠,请你撰写邮件回复 Linda 的诉求,请完成回复邮件。

Dear Linda

Thank you for your attention in the item.

_____. In fact, the price listed is very reasonable and has been narrowly calculated.

However, _____

_____.
Please let me know if you have any question.

Thanks!

Yours sincerely

项目 2: K3-11-2 售中客服 (总分 25 分)

1. 客户 Jack 于 2 月 1 日下单 10 条项链后仍未付款, 请完成回复邮件提醒客户若有问题可与你联系, 还可以提醒客户付款后会尽快发货。

Dear Mr. Jack,

Much appreciate for your _____. However, we _____ that you haven' t make the _____ yet. This is a friendly reminder to _____ the payment transaction as soon as possible. Instant payment are very important; the _____ you pay, the sooner you will get the item.

If you have any question about the price, color, size, etc., please feel free to contact me.

Thanks!

Best regards.

2. 你已经把日本客户 makio 的订单通过 EMS 寄出去, 请完善以下邮件, 告知 Mavis 以上信息并告知她物流单号为 1118877659002, 一般运达时间为 10 个工作日。

Dear makio,

Thank you for shopping with us. _____

The tracking number is 1118877659002. Please kindly trace at following website:www.ABC.com,As per our experience, _____

_____.

We hope you could wait with more patience at your end. We will keep tracking your shipment at our end and keep you informed the updates.Thank you for your patience!

If you have any further questions, please feel free to contact me.

Best regards.

3. 请撰写一封邮件,告知客户货物抵达客户所在地,提醒客户注意签收货物。
如果当地物流有所延误,客户可以主动联系客服。

项目 3: K3-11-3 售后客服 (总分 40 分)

公司收到欧洲客户 Jason 的运动鞋订单, 货物从发出 20 天后, 客户还未收到货, 物流信息显示正在运输中, 此时客户发起退款纠纷。

1. 请分析客户未按期收到货物可能存在的原因有哪些?

2. 请撰写一封邮件说明目前的货物情况, 并根据快递时间告知客户预估送达时间, 并承诺如发货后 50 工作日未送达, 可以给客户补发或退款。

Shipping Instructions		
Shipping Way	Delivery Time	Tracking Website
China Post Ordinary Small Packet plus	16-45 days	www.17track.net/en/
China Post Air Mail	15-45 days	www.17track.net/en/
ePacket	7-20 days	www.17track.net/en/
Singapore Post	15-35 days	www.17track.net/en/
EMS	5-15 days	www.ems.com.cn
DHL	3-8 days	www.dhl.com
FedEx	3-8 days	www.fedex.com
UPS	3-8 days	www.ups.com

3. 你帮客户解决好物流问题后，客户对你的服务表示满意，并对购物过程给与五星好评，请撰写邮件回复客户，对客户表达谢意。

(2) 实施条件

①硬件：计算机，宽带网络

②软件：winxp\win7\win8 操作系统，Office2010 版本以上，Acdsee 图片浏览器，HyperSnap6.0，在线翻译软件，截图工具软件。

(3) 考核时量

本试题测试要求 120 分钟完成。

(4) 评分细则

评价内容	配分	评分标准	得分
职业素养 (5分)	5分	注重工作场所的6S管理，遵守操作规程、操作纪律；沟通模拟中的用语礼貌，注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分	
工作任务 (95分)	完善公司 英文介绍 10分	信息要素选择准确，每正确一个加1分，错填漏填不得分。	
	产品尺寸 咨询回复 10分	准确回答客户关于产品尺寸的咨询，每条回复占5分，内容完整，表达准确 4-5分 内容较完整，表达基本准确 2-3分	

分)			内容不太完整，表达不够准确 0-1 分 单词错误每个扣 0.5 分	
		价格咨询 回复 10 分	准确回答客户关于产品尺寸的咨询，每条回复占 5 分， 内容完整，表达准确 4-5 分 内容较完整，表达基本准确 2-3 分 内容不太完整，表达不够准确 0-1 分 单词错误每个扣 0.5 分	
	售中客服 (25 分)	订单催付 5 分	完成订单催付咨询回复，信息要素选择准确，每正确一 个加 1 分，错填漏填不得分。	
		订单情况 反馈 10 分	准确回答客户关于产品尺寸的咨询，每条回复占 5 分， 内容完整，表达准确 4-5 分 内容较完整，表达基本准确 2-3 分 内容不太完整，表达不够准确 0-1 分 单词错误每个扣 0.5 分	
		物流跟踪 回复 10 分	准确回答客户关于产品尺寸的咨询，每条回复占 5 分， 能准确说明订单、物流情况，内容完整，表达准确 10-15 分 能基本说明订单、物流情况，内容较完整，表达基本准 确 5-10 分 订单、物流等信息内容不太完整，表达不够准确 0-5 分 单词错误每个扣 0.5 分	
	售后客服 (40 分)	物流延误 问题分析 10 分	合理说明物流延误理由，每条理由 2 分	
		纠纷处理 10 分	准确说明情况，能针对问题提出解决方案，英文写作正 确。 能准确说明订单、物流情况，说明解决方案，内容完整， 表达准确 10-15 分 能基本说明订单、物流情况，内容较完整，表达基本准 确 5-10 分 订单、物流等信息内容不太完整，表达不够准确 0-5 分 单词错误每个扣 0.5 分	
		好评回复 10 分	邮件结构正确，服务态度好，内容完整，表达准确 10-15 分 邮件结构正确，服务态度较好，内容较完整，表达基本 准确 5-10 分 邮件结构完整，服务态度一般，内容不太完整，表达不 够准确 0-5 分 单词错误每个扣 0.5 分	
		合计	100 分	

试题编号：3-12：跨境电商客户服务

(1) 任务描述

浙江精益包装有限公司是一家专业的制造商和出口商，拥有超过 15 年的设计，开发和生产包装的经验。公司位于浙江杭州，交通便利。目前拥有杭州临安创佳包装工厂，注册资本 2000 万美元，公司占地面积 5 万平方米，拥有 150 多名员工，年销售额超过 3000 万美元，主要产品包括塑料罐及各类高阻隔塑料包装容器。从 50ml 到 10000ml 共有 10 多个品种，100 多个规格。可广泛应用于精细化工、农药、医药和食品行业的产品灌装及包装。所有产品均符合国际质量标准，深受世界各地市场的好评。”公司不仅为客户提供高质量的产品还有更出色的客户服务

Kate 作为该公司的速卖通客服人员，需要完成客户接待工作，若你就是 Kate，请完成以下任务。来自美国的 Tom 需要订购一批塑料罐用于奶茶的包装。

项目 1：K3-12-1 售前客服（总分 30 分）

1. 请根据公司背景选择合适的单词或短语，完善公司英文介绍。

Zhejiang Jingyi Packaging Co., Ltd. is a professional manufacturer and exporter on _____ in design, development, and production of packaging. The _____ is located in Hangzhou, Zhejiang, with convenient transportation. At present, we have a Hangzhou Lin'an Chuangjia Packaging Factory with a registered capital of 20 million US dollars. The company mainly _____ an area of 50000 square meters, has more than 150 employees, and annual sales exceed 30 million US dollars. Our main products include plastic cans and various types of high barrier plastic packaging containers. There are over 10 varieties and over 100 specifications from

50ml to 10000ml. It can be widely used for product filling and packaging in the fine chemical, pesticide, pharmaceutical, and food industries. They are _____ good _____. Our _____ are _____ in quality compared to those of other _____. All products meet international quality standards and are highly praised by markets around the world The company not only provides customers with high-quality products but also provides better customer service. _____ can _____ the products due to quality problem.

选项如下：

A. covers B. Aliexpress C. company D. quality E. of F. manufacturers
G. goods H. superior I. return J. Customers

2. 客户购买前咨询店铺产品相关信息，请针对客户问题完成回复。



①你作为跨境客服，客户向你咨询该产品是否可以降价。如果客户的订单超过 20 件，我们将给客户打 9 折。

Dear X,

Thank you for your inquiry. We hope to establish business relationship with you. Here is the links of the products which you are interested in.

_____. If you have any further questions, please let us know. We will try our best to help you.

Looking forward to your reply.

Best regards,

②你作为跨境客服, 客户向你咨询该产品黄色是否有库存。实际情况是该产品无库存。需要向客户推荐另一种款式相似、颜色相同的商品。并且提示客户可以单击以下链接进行查看 www.aliexpress.com.

Dear X,

Thanks for your inquiry. Sorry to tell you that the item you are interested in is out of stock. _____ Could you please consider about it? Hope to hear from you.

Best regards,

XXX

3. 你作为跨境客服, 客户向你咨询该产品的支付方式有哪些。你首先感谢客户的询盘/咨询, 然后告知客户可以通过西联汇款、T/T 付款或 PayPal 付款。

Dear X,

_____. Also, you can contact with the Ali !

Best Regards,

XXX

项目 2: K3-12-2 售中客服 (总分 25 分)

1. 你作为跨境客服，在订单处理环节，通过后台数据发现客户已下单但并未支付，现发邮件给客户进行催付。

Dear X,

Thank you for your interest in our item. However, we notice that you haven' t made the _____(支付) yet. We Wonder if you have any_____(问题)making the payment.If you make the payment within 24 hours, we will _____(发送) you a _____(礼物). Once you pay for it, the _____(产品) will be shipped within 48 hours.

Thanks again! Looking forward to your reply soon.

Best regards,

xxx

2. 你作为跨境客服，在商品发货之后，通过邮件告知客户订购的商品已于4月24日通过e邮宝寄出，需要7-15天才能到达。

Dear X,

Thank you for your order No. XXXXX. _____
_____. The tracking No. is xxxxxxxx,
and I will keep you informed with the latest shipping information. You can also track it on the website bellow: <http://www.17track.net/en>
Please let us know if you have any further questions.

Best regards,

xxx

3. 你作为跨境客服，在货物抵达海关之时，通过邮件告知客户货物已于5月2日递交海关，请密切关注商品状态信息。请完整完成英文邮件撰写。

项目 3: K3-12-3 售后客服 (总分 40 分)

1. 该商品通过 e 邮宝发往 A 国家, 一般到货时间为 7-15 天。但是客户发邮件表明并未收到商品。请分析未收到货可能的原因有哪些? (至少列出三点可能的原因)

2. 根据客户反馈未收到货物的情况, 你作为跨境客服已查实货物在运输途中被快递公司丢包, 请撰写完整英文邮件给客户解决该特殊纠纷。

3. 你作为跨境客服, 在解决以上售后纠纷之后, 客户反馈了好评。请根据客户的好评, 撰写英文邮件。

(2) 实施条件

①硬件：计算机

②软件：winxp\win7\win8 操作系统，Office2010 版本以上，Acdsee 图片浏览器，HyperSnap6.0，在线翻译软件，截图工具软件

(3) 考核时量

本试题测试要求 120 分钟完成。

(4) 评分细则

评价内容	配分	评分标准	得分
职业素养 (5分)	5分	注重工作场所的6S管理，遵守操作规程、操作纪律；沟通模拟中的用语礼貌，注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分	
工作任务 (95分)	完善公司英文介绍 10分	信息要素选择准确，每正确一个加1分，错填漏填不得分。	
	产品价格和库存咨询回复 10分	准确回答客户关于价格和库存的咨询，每条回复占5分， 内容完整，表达准确 4-5分 内容较完整，表达基本准确 2-3分 内容不太完整，表达不够准确 0-1分 单词错误每个扣0.5分	
	支付方式咨询回复 10分	准确回答客户关于支付方式的咨询，每条回复占5分， 内容完整，表达准确 4-5分 内容较完整，表达基本准确 2-3分	

			内容不太完整，表达不够准确 0-1 分 单词错误每个扣 0.5 分	
售中客服 (25 分)	订单催付 5 分		完成订单催付咨询回复，信息要素选择准确，每正确一个加 1 分，错填漏填不得分。	
	订单情况反馈 10 分		准确告知客户关于产品订单处理情况，每条回复占 5 分， 内容完整，表达准确 4-5 分 内容较完整，表达基本准确 2-3 分 内容不太完整，表达不够准确 0-1 分 单词错误每个扣 0.5 分	
	物流跟踪回复 10 分		准确告知客户物流递送的情况，每条回复占 5 分， 能准确说明订单、物流情况，内容完整，表达准确 10-15 分 能基本说明订单、物流情况，内容较完整，表达基本准确 5-10 分 订单、物流等信息内容不太完整，表达不够准确 0-5 分 单词错误每个扣 0.5 分	
售后客服 (40 分)	物流延误问题分析 10 分		合理说明物流延误理由，每条理由 2 分	
	纠纷处理 10 分		准确说明情况，能针对问题提出解决方案，英文写作正确。 能准确说明订单、物流情况，说明解决方案，内容完整，表达准确 10-15 分 能基本说明订单、物流情况，内容较完整，表达基本准确 5-10 分 订单、物流等信息内容不太完整，表达不够准确 0-5 分 单词错误每个扣 0.5 分	
	好评回复 10 分		邮件结构正确，服务态度好，内容完整，表达准确 10-15 分 邮件结构正确，服务态度较好，内容较完整，表达基本准确 5-10 分 邮件结构完整，服务态度一般，内容不太完整，表达不够准确 0-5 分 单词错误每个扣 0.5 分	
	合计		100 分	

试题编号：3-13：跨境电商客户服务

(1) 任务描述

市金林科纸业有限公司是一家专业生产各类办公用纸产品的厂家，设备齐全，设施最新，技术精湛。公司的产品种类繁多、质量高、价格合理，广泛应用于办公室、学校等行业。自1992年成立以来，公司产品得到了广大用户的广泛认可和信赖，能够满足不断发展的经济和社会需求。公司欢迎各行各业的新老客户联系合作，了解未来的业务关系，实现双赢！

Kate 作为该公司的速卖通客服人员，需要完成客户接待工作，若你就是 Kate，请完成以下任务。

项目 1：K3-1-1 售前客服（总分 30 分）

1. 请根据根据公司背景选择合适的单词或短语，完善公司英文介绍。

Our company is an excellent enterprise supplying_____ and school stationery to home and abroad. Our company supplies _____ , notebook(diary), packing tape, file folders& bags, gel pens and other office& school supplies. We can_____ different types of customized products_____ customer needs and requirements.

We have_____ designers and experienced production engineers to ensure the supply of_____ products. Advanced production equipment and experienced workers have_____ our success. Our serious QC process including IQC (incoming inspection), IPQC (process inspection), OQC (finished product inspection) guarantees the stable& premium products flowing to all customers.

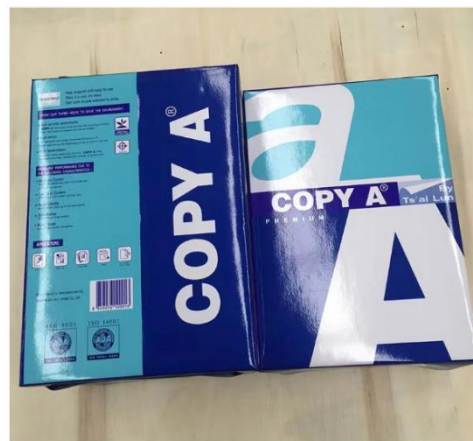
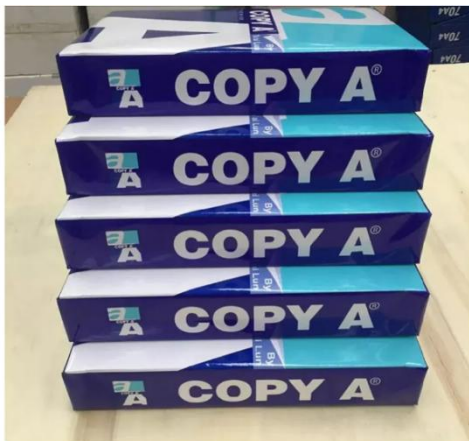
We_____ the business principles of "_____ , Quality First and Credibility First" since the_____ of the company and always do our best to satisfy potential needs of our customers.

A. contributed to

F. establishment

- | | |
|-----------------|-------------------|
| B. adhere to | G. high-quality |
| C. provide | H. Customer First |
| D. professional | I. according to |
| E. office | J. printing paper |

2. 客户购买前咨询店铺纸张，请针对客户问题完成回复。



Buyer:Hi !

Kate:_____

Buyer:I want buy this paper.

Kate:_____

Buyer:OK,Thank you very much.I' ll buy a 100 packages.

Kate:Thanks a lot and thank you for coming to my store.

3. 客户 Linda 在访问速卖通店铺时对于店铺的办公纸产生购买意愿，但是希望价格能给与一定的优惠，目前店铺无法直接给与价格优惠，如果客户购买 100 件商品可以享受 9 折活动，请你撰写邮件回复 Linda 的诉求，请完成回复邮件。

Dear Linda

Thank you for your attention in the item.

_____. In fact, the price listed is very reasonable and has been narrowly calculated.

However, _____

Please let me know if you have any question.

Thanks!

Yours sincerely

项目 2: K3-1-2 售中客服 (总分 25 分)

1. 客户 Jack 下单 1000 箱办公纸后仍未付款, 请完成回复邮件提醒客户若有问题可与你联系, 还可以提醒客户付款后会尽快发货。

Dear Mr. Jack,

Much appreciate for your _____. However, we _____ that you haven' t make the _____ yet. This is a friendly reminder to _____ the payment transaction as soon as possible. Instant payment are very important; the _____ you pay, the sooner you will get the item.

If you have any question about the price, color, size, etc., please feel free to contact me.

Thanks!

Best regards.

2. 你已经把巴西客户 Mavis 的订单 (订单号 29865319011) 通过 EMS 寄出去, 请完善以下邮件, 告知 Mavis 以上信息并告知她物流单号为 1118877659002, 一般运达时间为 20 个工作日。

Dear Mavis,

Thank you for shopping with us. _____

The tracking number is 1118877659002. Please kindly trace at following website:www.ABC.com,As per our experience, _____

_____.

We hope you could wait with more patience at your end. We will keep tracking your shipment at our end and keep you informed the updates.Thank you for your patience!

If you have any further questions, please feel free to contact me.

Best regards.

3. 请撰写一封邮件,告知客户货物抵达客户所在地,提醒客户注意签收货物。如果当地物流有所延误,客户可以主动联系客服。

项目 3: K3-1-3 售后客服 (总分 40 分)

公司收到菲律宾客户 Jason 的办公纸订单,货物从发出 20 天后,客户还未收到货,物流信息显示正在运输中,此时客户发起退款纠纷。

1. 请分析客户未按期收到货物可能存在的原因有哪些？

2. 请撰写一封邮件说明目前的货物情况，并根据快递时间告知客户预估送达时间，并承诺如发货后 50 工作日未送达，可以给客户补发或退款。

Shipping Instructions		
Shipping Way	Delivery Time	Tracking Website
China Post Ordinary Small Packet plus	16-45 days	www.17track.net/en/
China Post Air Mail	15-45 days	www.17track.net/en/
ePacket	7-20 days	www.17track.net/en/
Singapore Post	15-35 days	www.17track.net/en/
EMS	5-15 days	www.ems.com.cn
DHL	3-8 days	www.dhl.com
FedEx	3-8 days	www.fedex.com
UPS	3-8 days	www.ups.com

3. 你帮客户解决好物流问题后，客户对你的服务表示满意，并对购物过程给与五星好评，请撰写邮件回复客户，对客户表达谢意。

(2) 实施条件

①硬件：计算机，宽带网络

②软件：winxp\win7\win8 操作系统，Office2010 版本以上，Acdsee 图片浏览器，HyperSnap6.0，在线翻译软件，截图工具软件。

(3) 考核时量

本试题测试要求 120 分钟完成。

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的6S管理，遵守操作规程、操作纪律；沟通模拟中的用语礼貌，注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分	
作 任 务 (95分)	完善公司 英文介绍 10分		信息要素选择准确，每正确一个加1分，错填漏填不得分。	
	产品尺寸 咨询回复 10分		准确回答客户关于产品尺寸的咨询，每条回复占5分， 内容完整，表达准确 4-5分 内容较完整，表达基本准确 2-3分 内容不太完整，表达不够准确 0-1分 单词错误每个扣0.5分	
	价格咨询 回复 10分		准确回答客户关于产品尺寸的咨询，每条回复占5分， 内容完整，表达准确 4-5分 内容较完整，表达基本准确 2-3分	

			内容不太完整，表达不够准确 0-1 分 单词错误每个扣 0.5 分	
售中客服 (25 分)	订单催付 5 分	完成订单催付咨询回复，信息要素选择准确，每正确一个加 1 分，错填漏填不得分。		
	订单情况 反馈 10 分	准确回答客户关于产品尺寸的咨询，每条回复占 5 分， 内容完整，表达准确 4-5 分 内容较完整，表达基本准确 2-3 分 内容不太完整，表达不够准确 0-1 分 单词错误每个扣 0.5 分		
	物流跟踪 回复 10 分	准确回答客户关于产品尺寸的咨询，每条回复占 5 分， 能准确说明订单、物流情况，内容完整，表达准确 10-15 分 能基本说明订单、物流情况，内容较完整，表达基本准 确 5-10 分 订单、物流等信息内容不太完整，表达不够准确 0-5 分 单词错误每个扣 0.5 分		
售后客服 (40 分)	物流延误 问题分析 10 分	合理说明物流延误理由，每条理由 2 分		
	纠纷处理 10 分	准确说明情况，能针对问题提出解决方案，英文写作正 确。 能准确说明订单、物流情况，说明解决方案，内容完整， 表达准确 10-15 分 能基本说明订单、物流情况，内容较完整，表达基本准 确 5-10 分 订单、物流等信息内容不太完整，表达不够准确 0-5 分 单词错误每个扣 0.5 分		
	好评回复 10 分	邮件结构正确，服务态度好，内容完整，表达准确 10-15 分 邮件结构正确，服务态度较好，内容较完整，表达基本 准确 5-10 分 邮件结构完整，服务态度一般，内容不太完整，表达不 够准确 0-5 分 单词错误每个扣 0.5 分		
	合计		100 分	

试题编号：3-14：跨境电商客户服务

(1) 任务描述

安徽罗菲客进出口公司位于中国合肥，是由一群 90 后出生的充满活力和激情的年轻人组成的。公司专业经营各种纸制品，如纸杯，包括单壁纸杯、双壁纸杯、波纹墙纸杯、冰淇淋纸杯等。如纸食品包装，其中包括牛皮纸沙拉碗，牛皮纸汤容器，牛皮纸饭盒。如纸袋、吸管等。工厂位于中国安徽省。占地面积八千平方米，拥有许多先进设备，具有十多年的生产经验。我们厂一天供应能力约 30 万件，有自己的质检部门，确保所有项目 100% 达标。公司的优势是有自己的高级研发团队，设计团队和许多经验丰富的工厂的支持。因此，可以根据客户的要求提供定制服务，也可以为客户设计徽标、图案。除此之外，还有 SGS、FDA、ISO14001、ISO9001 等证书，保证质量达到高标准。生活质量从这里开始！安徽罗菲客进出口公司致力于为客户提供优质的产品、高效的服务和专业的包装解决方案，从心到头，我们敢做得更好！

Kate 作为该公司的速卖通客服人员，需要完成客户接待工作，若你就是 Kate，请完成以下任务。来自巴西的 Antonio 需要采购一批纸杯用来做咖啡经营。

项目 1：K3-14-1 售前客服（总分 30 分）

1. 请根据公司背景选择合适的单词或短语，完善公司英文介绍。

Anhui Luofeike Import and Export Company is _____ in Hefei, China. It is composed of a group of energetic and passionate young people born in the 1990s. The company _____ in managing various paper products, such as paper cups, including single wall paper cups, double wall paper cups, corrugated paper cups, ice cream paper cups, etc. Paper food packaging, including kraft paper salad bowls, kraft paper soup containers,

and kraft paper lunch boxes. Such as paper bags, straws, etc. They are good_____. Our_____ are _____ in quality compared to those of other_____. The factory is located in Anhui Province, China. Covering an area of 8000 square meters, with many advanced equipment and over ten years of production experience. Our factory has a daily supply capacity of approximately 300000 pieces and has its own quality inspection department to ensure that all projects meet 100% standards. The advantage of the _____ is that it has its own senior R&D team, design team, and support from many experienced factories. Therefore, customized services can be provided according to customer requirements, and logos and patterns can also be designed for customers. In addition, there are certificates such as SGS, FDA, ISO14001, ISO9001, etc. to ensure that the quality meets high standards. The quality of life starts here! Anhui Luofeike Import and Export Company is committed to providing customers with high-quality products, efficient services, and professional packaging solutions. ___ can_____ the products due to quality problem. From heart to heart, we dare to do better!

选项如下:

A. specializes B. located C. company D. quality E. of F. manufacturers
G. goods H. superior I. return J. Customers

2. 客户购买前咨询店铺产品相关信息, 请针对客户问题完成回复。



①你作为跨境客服，客户向你咨询该产品是否可以降价。如果客户的订单超过 30 件，我们将给客户打 7 折。

Dear X,

Thank you for your inquiry. We hope to establish business relationship with you. Here is the links of the products which you are interested in.

_____. If you have any further questions, please let us know. We will try our best to help you.

Looking forward to your reply.

Best regards,

②你作为跨境客服，客户向你咨询该产品黑色是否有库存。实际情况是该产品无库存。需要向客户推荐另一种款式相似、颜色相同的商品。并且提示客户可以单击以下链接进行查看 www.aliexpress.com。

Dear X,

Thanks for your inquiry. Sorry to tell you that the item you are interested in is out of stock. _____ Could you

please consider about it? Hope to hear from you.

Best regards,

XXX

3. 你作为跨境客服，客户向你咨询该产品的支付方式有哪些。你首先感谢客户的询盘/咨询，然后告知客户可以通过西联汇款、T/T 付款或 PayPal 付款。

Dear X,

_____ Also, you can contact with the Ali !

Best Regards,

XXX

项目 2: K3-14-2 售中客服 (总分 25 分)

1. 你作为跨境客服，在订单处理环节，通过后台数据发现客户已下单但并未支付，现发邮件给客户进行催付。

Dear X,

Thank you for your interest in our item. However, we notice that you haven' t made the _____ (支付) yet. We Wonder if you have any _____ (问题) making the payment. If you make the payment within 24 hours, we will _____ (发送) you a _____ (礼物). Once you pay for it, the _____ (产品) will be shipped within 48 hours.

Thanks again! Looking forward to your reply soon.

Best regards,

xxx

2. 你作为跨境客服，在商品发货之后，通过邮件告知客户订购的商品已于 4 月 24 日通过 e 邮宝寄出，需要 7-15 天才能到达。

Dear X,

Thank you for your order No.

XXXXX. _____ . _____
_____. The tracking No. is xxxxxxxx, and I will keep you informed with
the latest shipping information. You can also track it on the website
bellow: <http://www.17track.net/en>

Please let us know if you have any further questions.

Best regards,

xxx

3. 你作为跨境客服，在货物抵达海关之时，通过邮件告知客户货物已于5月2日递交海关，请密切关注商品状态信息。请完整完成英文邮件撰写。

项目 3: K3-14-3 售后客服 (总分 40 分)

1. 该商品通过 e 邮宝发往 A 国家，一般到货时间为 7-15 天。但是客户发邮件表明并未收到商品。请分析未收到货可能的原因有哪些？（至少列出三点可能的原因）

—

2. 根据客户反馈未收到货物的情况，你作为跨境客服已查实货物在运输途中被快递公司丢包，请撰写完整英文邮件给客户解决该特殊纠纷。

3. 你作为跨境客服，在解决以上售后纠纷之后，客户反馈了好评。请根据客户的好评，撰写英文邮件。

(2) 实施条件

①硬件：计算机

②软件：winxp\win7\win8 操作系统，Office2010 版本以上，Acdsee 图片浏览器，HyperSnap6.0，在线翻译软件，截图工具软件

(3) 考核时量

本试题测试要求 120 分钟完成。

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的6S管理,遵守操作规程、操作纪律;沟通模拟中的用语礼貌,注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分	
作 任 务 (95分)	售前客服 (30分)	完善公司 英文介绍 10分	信息要素选择准确,每正确一个加1分,错填漏填不得分。	
		产品价格 和库存咨询回 复 10分	准确回答客户关于价格和库存的咨询,每条回复占5分, 内容完整,表达准确 4-5分 内容较完整,表达基本准确 2-3分 内容不太完整,表达不够准确 0-1分 单词错误每个扣0.5分	
		支付方式 咨询回复 10分	准确回答客户关于支付方式的咨询,每条回复占5分, 内容完整,表达准确 4-5分 内容较完整,表达基本准确 2-3分 内容不太完整,表达不够准确 0-1分 单词错误每个扣0.5分	
	售中客服 (25分)	订单催付 5分	完成订单催付咨询回复,信息要素选择准确,每正确一个加1分,错填漏填不得分。	
		订单情况 反馈 10分	准确告知客户关于产品订单处理情况,每条回复占5分, 内容完整,表达准确 4-5分 内容较完整,表达基本准确 2-3分 内容不太完整,表达不够准确 0-1分 单词错误每个扣0.5分	
		物流跟踪 回复 10分	准确告知客户物流递送的情况,每条回复占5分, 能准确说明订单、物流情况,内容完整,表达准确 10-15分 能基本说明订单、物流情况,内容较完整,表达基本准确 5-10分 订单、物流等信息内容不太完整,表达不够准确 0-5分 单词错误每个扣0.5分	
	售后客服 (40分)	物流延误 问题分析 10分	合理说明物流延误理由,每条理由 2分	

		<p>纠纷处理 10分</p>	<p>准确说明情况，能针对问题提出解决方案，英文写作正确。</p> <p>能准确说明订单、物流情况，说明解决方案，内容完整，表达准确 10-15分</p> <p>能基本说明订单、物流情况，内容较完整，表达基本准确 5-10分</p> <p>订单、物流等信息内容不太完整，表达不够准确 0-5分</p> <p>单词错误每个扣0.5分</p>	
		<p>好评回复 10分</p>	<p>邮件结构正确，服务态度好，内容完整，表达准确 10-15分</p> <p>邮件结构正确，服务态度较好，内容较完整，表达基本准确 5-10分</p> <p>邮件结构完整，服务态度一般，内容不太完整，表达不够准确 0-5分</p> <p>单词错误每个扣0.5分</p>	
	合计		100分	

试题编号：3-15：跨境电商客户服务

(1) 任务描述

佛山市一嘉一照明科技有限公司（佛山市南海九江恒金电器有限公司）位于广东省佛山市。它是一家拥有多年专业研发和生产经验的照明公司。一嘉一自成立以来，一直致力于为客户提供全方位的照明设计解决方案和专业服务。照明产品涉及商业照明、办公照明、家居照明、户外照明等领域，涵盖多种生活场景。

多年来，一嘉一坚持诚信合作，创新发展，实行严格的质量管理体系。已通过 3C、SGS、CE 等认证，产品远销欧洲、中东、东南亚等海外地区。

未来，一嘉一将坚持追求优美的绿色照明环境，坚持健康发展，积极开拓国内外市场，提高运营效率，提升品牌价值，推动企业高质量发展，努力成为一家高品质的照明企业。

Kate 作为该公司的速卖通客服人员，需要完成客户接待工作，若你就是 Kate，请完成以下任务。

项目 1：K3-1-1 售前客服（总分 30 分）

1. 请根据根据公司背景选择合适的单词或短语，完善公司英文介绍。

Foshan One Plus One Lighting Technology Co., Ltd is _____ Foshan City, Guangdong Province. It is a lighting _____ with many years of professional R&D and production experience. Since its _____, One Plus One has been committed to _____ customers with a full range of lighting design solutions and professional services.

Over the years, One Plus One has _____ honest cooperation, innovative development, and implemented a rigorous quality management system. It has passed 3C, SGS, CE and other _____, and its products are _____ to Europe, the Middle East, Southeast Asia and other overseas _____.

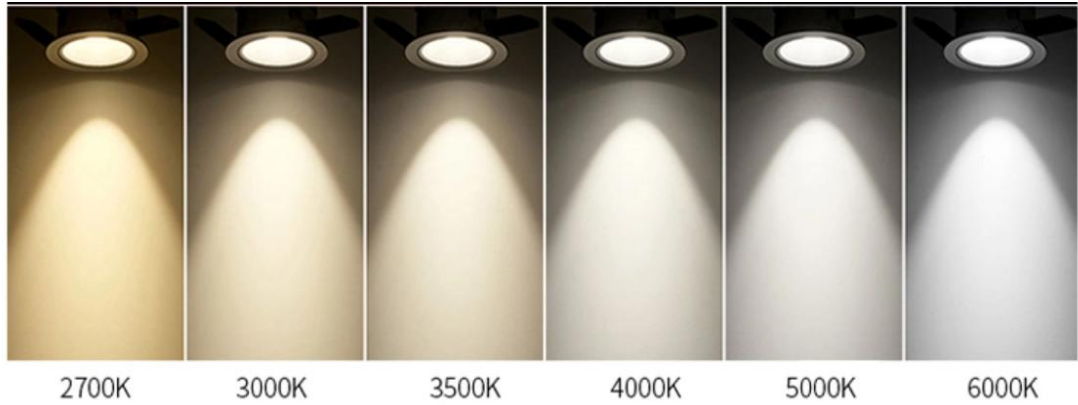
_____, One Plus One will adhere to the pursuit of a beautiful green

light environment, adhere to healthy development, actively explore domestic and foreign markets, improve operating efficiency, enhance brand value, promote_____ development of the enterprise, and strive to become a high-quality lighting enterprise.

- | | |
|------------------|-------------------|
| A. establishment | F. adhered |
| B. In the future | G. high-quality |
| C. providing | H. regions |
| D. company | I. certifications |
| E. located in | J. exported |

2. 客户购买前咨询店铺 LED 射灯产品信息，射灯的产品颜色如图所示，请针对客户问题完成回复。





Buyer:Hi !

Kate:_____

Buyer:Do you have 2700k down light?

Kate:_____

Buyer:OK, Thank you very much. I' ll buy 1000 Pcs.

Kate:Thanks a lot and thank you for coming to my store.

3. 客户 Linda 在访问速卖通店铺时对于店铺的 LED 灯泡产生购买意愿,但是希望价格能给与一定的优惠, 目前店铺无法直接给与价格优惠, 如果客户购买 100 只灯泡可以享受 9 折活动, 请你撰写邮件回复 Linda 的诉求, 请完成回复邮件。

Dear Linda

Thank you for your attention in the item.

_____. In fact,
the price listed is very reasonable and has been narrowly calculated.

However, _____
_____.

Please let me know if you have any question.

Thanks!

Yours sincerely

项目 2: K3-1-2 售中客服 (总分 25 分)

1. 客户 Jack 下单 1000 只 LED 灯泡后仍未付款, 请完成回复邮件提醒客户若有问题可与你联系, 还可以提醒客户付款后会尽快发货。

Dear Mr. Jack,

Much appreciate for your _____. However, we _____ that you haven' t make the _____ yet. This is a friendly reminder to _____ the payment transaction as soon as possible. Instant payment are very important; the _____ you pay, the sooner you will get the item.

If you have any question about the price, color, size, etc., please feel free to contact me.

Thanks!

Best regards.

2. 你已经把巴西客户 Mavis 的订单 (订单号 29865319011) 通过 EMS 寄出去, 请完善以下邮件, 告知 Mavis 以上信息并告知她物流单号为 1118877659002, 一般运达时间为 40 个工作日。

Dear Mavis,

Thank you for shopping with us. _____

The tracking number is 1118877659002. Please kindly trace at following website: www. ABC. com, As per our experience, _____

_____.

We hope you could wait with more patience at your end. We will keep tracking your shipment at our end and keep you informed the updates. Thank you for your patience!

If you have any further questions, please feel free to contact me.

Best regards.

3. 请撰写一封邮件,告知客户货物抵达客户所在地,提醒客户注意签收货物。
如果当地物流有所延误,客户可以主动联系客服。

项目 3: K3-1-3 售后客服 (总分 40 分)

公司收到俄罗斯客户 Jason 的运动鞋订单,货物从发出 20 天后,客户还未收到货,物流信息显示正在运输中,此时客户发起退款纠纷。

1. 请分析客户未按期收到货物可能存在的原因有哪些?

2. 请撰写一封邮件说明目前的货物情况，并根据快递时间告知客户预估送达时间，并承诺如发货后 30 工作日未送达，可以给客户补发或退款。

Shipping Instructions		
Shipping Way	Delivery Time	Tracking Website
China Post Ordinary Small Packet plus	16-45 days	www.17track.net/en/
China Post Air Mail	15-45 days	www.17track.net/en/
ePacket	7-20 days	www.17track.net/en/
Singapore Post	15-35 days	www.17track.net/en/
EMS	5-15 days	www.ems.com.cn
DHL	3-8 days	www.dhl.com
FedEx	3-8 days	www.fedex.com
UPS	3-8 days	www.ups.com

4. 你帮客户解决好物流问题后，客户对你的服务表示满意，并对购物过程给与五星好评，请撰写邮件回复客户，对客户表达谢意。

(2) 实施条件

①硬件：计算机，宽带网络

②软件：winxp\win7\win8 操作系统，Office2010 版本以上，Acdsee 图片浏览器，HyperSnap6.0，在线翻译软件，截图工具软件。

(3) 考核时量

本试题测试要求 120 分钟完成。

(4) 评分细则

评价内容	配分	评分标准	得分
职业素养 (5分)	5分	注重工作场所的6S管理，遵守操作规程、操作纪律；沟通模拟中的用语礼貌，注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分	
工作任务 (95分)	完善公司英文介绍 10分	信息要素选择准确，每正确一个加1分，错填漏填不得分。	
	售前客服 (30分)	产品尺寸咨询回复 10分 准确回答客户关于产品尺寸的咨询，每条回复占5分， 内容完整，表达准确 4-5分 内容较完整，表达基本准确 2-3分 内容不太完整，表达不够准确 0-1分 单词错误每个扣0.5分	
	价格咨询回复 10分	准确回答客户关于产品尺寸的咨询，每条回复占5分， 内容完整，表达准确 4-5分 内容较完整，表达基本准确 2-3分 内容不太完整，表达不够准确 0-1分 单词错误每个扣0.5分	
	订单催付 5分	完成订单催付咨询回复，信息要素选择准确，每正确一个加1分，错填漏填不得分。	
	售中客服 (25分)	订单情况反馈 10分 准确回答客户关于产品尺寸的咨询，每条回复占5分， 内容完整，表达准确 4-5分 内容较完整，表达基本准确 2-3分 内容不太完整，表达不够准确 0-1分 单词错误每个扣0.5分	
	物流跟踪回复 10分	准确回答客户关于产品尺寸的咨询，每条回复占5分， 能准确说明订单、物流情况，内容完整，表达准确 10-15分 能基本说明订单、物流情况，内容较完整，表达基本准确 5-10分 订单、物流等信息内容不太完整，表达不够准确 0-5分 单词错误每个扣0.5分	

	售后客服 (40分)	物流延误 问题分析 10分	合理说明物流延误理由，每条理由2分	
		纠纷处理 10分	准确说明情况，能针对问题提出解决方案，英文写作正确。 能准确说明订单、物流情况，说明解决方案，内容完整，表达准确 10-15分 能基本说明订单、物流情况，内容较完整，表达基本准确 5-10分 订单、物流等信息内容不太完整，表达不够准确 0-5分 单词错误每个扣0.5分	
		好评回复 10分	邮件结构正确，服务态度好，内容完整，表达准确 10-15分 邮件结构正确，服务态度较好，内容较完整，表达基本准确 5-10分 邮件结构完整，服务态度一般，内容不太完整，表达不够准确 0-5分 单词错误每个扣0.5分	
	合计		100分	

试题编号：3-16：跨境电商客户服务

(1) 任务描述

岭衣进出口贸易有限公司，始创于 2001 年，以经营运动用品的出口贸易为主，逐渐发展成为一家集生产、设计研发、贸易、电商、品牌、投资于一体的运动时尚集团。此外，公司还有着使用不同的材料，如棉花，人造丝，涤纶等在制造高品质的服装经验。岭衣投资并拥有多家生产基地，分布于惠州、顺德、东莞、常州、印尼等地，并在广州、惠州和香港设立分公司，随着全球业务发展需要，在德国、澳洲、美国投资设立海外公司。全球经济瞬息万变，桦岭不断求变求新，在危机中寻求机遇，携手全球合作伙伴，共同发展。

Kate 作为该公司的速卖通客服人员，需要完成客户接待工作，若你就是 Kate，请完成以下任务。来自美国的 lauren 正在采购一批泳衣。

项目 1：K3-16-1 售前客服（总分 30 分）

1. 请根据公司背景选择合适的单词或短语，完善公司英文介绍。

Lingyi Import and Export Trading Co., Ltd. was founded in 2001, mainly engaged in the export trade of sports goods. The_____has opened a store on _____. It has gradually developed into a sports fashion group that integrates production, design and development, trade, e-commerce, branding, and investment. In addition, the company has experience in manufacturing _____ clothing using different materials such as cotton, rayon, polyester, etc. Lingyi Investment has multiple production bases located in Huizhou, Shunde, Dongguan, Changzhou, Indonesia, and has established branches in Guangzhou, Huizhou, and Hong Kong. They are _
_____good_____. Our_____ are _____ in quality compared to

those of other_____. With the development of global business needs, it has invested and established overseas companies in Germany, Australia, and the United States. The global economy is constantly changing, and Hualing is constantly seeking change and innovation, seeking opportunities in crises, and working together with global partners for common development. _____ can _____ the products due to quality problem.

选项如下:

A. high-quality B. Aliexpress C. company D. quality E. of
F. manufacturers G. goods H. superior I. return J. Customers

2. 客户购买前咨询店铺产品相关信息, 请针对客户问题完成回复。



①你作为跨境客服, 客户向你咨询该产品是否可以降价。如果客户的订单超过 10 件, 我们将给客户打 9 折。

Dear X,

Thank you for your inquiry. We hope to establish business relationship with you. Here is the links of the products which you are interested in.

_____. If you have any further questions, please let us know. We will try our best to help you.

Looking forward to your reply.

Best regards,

②你作为跨境客服, 客户向你咨询该产品黄色是否有库存。实际情况是该产品无库存。需要向客户推荐另一种款式相似、颜色相同的商品。并且提示客户可以单击以下链接进行查看 www.aliexpress.xxxxxx.com。

Dear X,

Thanks for your inquiry. Sorry to tell you that the item you are interested in is out of stock. _____ Could you please consider about it? Hope to hear from you.

Best regards,

XXX

3. 你作为跨境客服, 客户向你咨询该产品的支付方式有哪些。你首先感谢客户的询盘/咨询, 然后告知客户可以通过西联汇款、T/T 付款或 PayPal 付款。

Dear X,

_____ Also, you can contact with the Ali !

Best Regards,

XXX

项目 2: K3-16-2 售中客服 (总分 25 分)

1. 你作为跨境客服, 在订单处理环节, 通过后台数据发现客户已下单但并未

支付，现发邮件给客户进行催付。

Dear X,

Thank you for your interest in our item. However, we notice that you haven' t made the _____(支付) yet. We Wonder if you have any_____(问题)making the payment. If you make the payment within 24 hours, we will _____(发送) you a _____(礼物). Once you pay for it, the _____(产品) will be shipped within 48 hours.

Thanks again! Looking forward to your reply soon.

Best regards,

xxx

2. 你作为跨境客服，在商品发货之后，通过邮件告知客户订购的商品已于4月24日通过e邮宝寄出，需要7-15天才能到达。

Dear X,

Thank you for your order No.

XXXXX. _____.

_____. The tracking No. is xxxxxxxx, and I will keep you informed with the latest shipping information. You can also track it on the website bellow: <http://www.17track.net/en>

Please let us know if you have any further questions.

Best regards,

xxx

3. 你作为跨境客服，在货物抵达海关之时，通过邮件告知客户货物已于5月2日递交海关，请密切关注商品状态信息。请完整完成英文邮件撰写。

项目 3: K3-16-3 售后客服 (总分 40 分)

1. 该商品通过 e 邮宝发往 A 国家, 一般到货时间为 7-15 天。但是客户发邮件表明并未收到商品。请分析未收到货可能的原因有哪些? (至少列出三点可能的原因)

2. 根据客户反馈未收到货物的情况, 你作为跨境客服已查实货物在运输途中被快递公司丢包, 请撰写完整英文邮件给客户解决该特殊纠纷。

3. 你作为跨境客服, 在解决以上售后纠纷之后, 客户反馈了好评。请根据客户的好评, 撰写英文邮件。

(2) 实施条件

①硬件：计算机

②软件：winxp\win7\win8 操作系统，Office2010 版本以上，Acidsee 图片浏览器，HyperSnap6.0，在线翻译软件，截图工具软件

(3) 考核时量

本试题测试要求 120 分钟完成。

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的6S管理，遵守操作规程、操作纪律；沟通模拟中的用语礼貌，注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分	
作 任 务 (95分)	售前客服 (30分)	完善公司 英文介绍 10分	信息要素选择准确，每正确一个加1分，错填漏填不得分。	
		产品价格 和库存咨询回 复 10分	准确回答客户关于价格和库存的咨询，每条回复占5分， 内容完整，表达准确 4-5分 内容较完整，表达基本准确 2-3分 内容不太完整，表达不够准确 0-1分 单词错误每个扣0.5分	
		支付方式 咨询回复 10分	准确回答客户关于支付方式的咨询，每条回复占5分， 内容完整，表达准确 4-5分 内容较完整，表达基本准确 2-3分 内容不太完整，表达不够准确 0-1分 单词错误每个扣0.5分	
	售中客服 (25分)	订单催付 5分	完成订单催付咨询回复，信息要素选择准确，每正确一个加1分，错填漏填不得分。	
		订单情况 反馈 10分	准确告知客户关于产品订单处理情况，每条回复占5分， 内容完整，表达准确 4-5分 内容较完整，表达基本准确 2-3分	

			内容不太完整，表达不够准确 0-1 分 单词错误每个扣 0.5 分	
		物流跟踪 回复 10 分	准确告知客户物流递送的情况，每条回复占 5 分， 能准确说明订单、物流情况，内容完整，表达准确 10-15 分 能基本说明订单、物流情况，内容较完整，表达基本准 确 5-10 分 订单、物流等信息内容不太完整，表达不够准确 0-5 分 单词错误每个扣 0.5 分	
	售后客服 (40 分)	物流延误 问题分析 10 分	合理说明物流延误理由，每条理由 2 分	
		纠纷处理 10 分	准确说明情况，能针对问题提出解决方案，英文写作正 确。 能准确说明订单、物流情况，说明解决方案，内容完整， 表达准确 10-15 分 能基本说明订单、物流情况，内容较完整，表达基本准 确 5-10 分 订单、物流等信息内容不太完整，表达不够准确 0-5 分 单词错误每个扣 0.5 分	
		好评回复 10 分	邮件结构正确，服务态度好，内容完整，表达准确 10-15 分 邮件结构正确，服务态度较好，内容较完整，表达基本 准确 5-10 分 邮件结构完整，服务态度一般，内容不太完整，表达不 够准确 0-5 分 单词错误每个扣 0.5 分	
	合计		100 分	

试题编号：3-17：跨境电商客户服务

(1) 任务描述

广州泽信皮革有限公司成立于 2002 年，是一家专业生产各种女士包 20 年的企业。公司位于中国广州市花都区皮革制品中心，箱包厂经过 BSCI 审核。公司主要生产手提包，购物袋，尿布背包，钱包，手包，化妆包和晚装包。公司的产品已销往世界各地，特别是在欧美市场，我们以卓越的质量和快速的交货赢得了良好的声誉。公司的合作伙伴包括 OTTO、IMOSHION、KATIE LOXTON、MISS PINK、IMOSHION、Charming Charlie、Desigual、Duty free 等。此外，我们可以根据照片、图纸或样品制作袋子。公司的理念是保持时尚的快速更新。

项目 1：K3-17-1 售前客服（总分 30 分）

1. 请根据根据企业背景选择合适的单词或短语，完善公司英文介绍。

ZeXin is an international B2C _____. We are located in the center of leather products, Huadu, Guangzhou city, China, Our bag factory audited by BSCI. The company mainly _____, ZeXin mainly _____, America, Australia, and the Middle East along with other _____. The brand was _____, and since then it has _____ that "Stay fashionable and update quickly " Its business _____ 50 _____ around the world.

- | | |
|------------------------------------|----------------------------|
| F. consumer markets | F. upheld the philosophy |
| G. founded in october 2003 | G. focuses on women's bags |
| H. located in | H. targets Europe |
| I. fast fashion e-commerce company | I. covers more than |
| J. Offers | J. countries and regions |

2. 客户购买前咨询店铺包包尺寸，请针对客户问题完成回复。



Buyer:Hi !

Kate:_____

Buyer:could you tell me the size of this bag?

Kate:_____

Buyer:OK, Thank you very much. I' ll buy one.

Kate:Thanks a lot and thank you for coming to my store.

3. 客户 Linda 在访问速卖通店铺时对于店铺的包包产生购买意愿,但是希望价格能给与一定的优惠,目前店铺无法直接给与价格优惠,如果客户购买 2 件商品可以享受 8 折活动,请你撰写邮件回复 Linda 的诉求,请完成回复邮件。

Dear Linda

Thank you for your attention in the item.

_____.In fact, the price listed is very reasonable and has been narrowly calculated.

However, _____

Please let me know if you have any question.

Thanks!

Yours sincerely

项目 2: K3-17-2 售中客服 (总分 25 分)

1. 客户 Olive 下单 10 个女士包后仍未付款, 请完成回复邮件提醒客户若有问题可与你联系, 还可以提醒客户付款后会尽快发货。

Dear Mr. Jack,

Much appreciate for your _____. However, we _____ that you haven' t make the ____ yet. This is a friendly reminder to _____ the payment transaction as soon as possible. Instant payment are very important; the _____ you pay, the sooner you will get the item.

If you have any question about the price, color, size, etc., please feel free to contact me.

Thanks!

Best regards.

2. 你已经把巴西客户 Mavis 的订单 (订单号 29865319011) 通过 EMS 寄出去, 请完善以下邮件, 告知 Mavis 以上信息并告知她物流单号为 1118877659002, 一般运达时间为 40 个工作日。

Dear Mavis,

Thank you for shopping with us. _____

The tracking number is 1118877659002. Please kindly trace at following website: www. ABC. com, As per our experience, _____

We hope you could wait with more patience at your end. We will keep tracking your shipment at our end and keep you informed the updates. Thank you for your patience!

If you have any further questions, please feel free to contact me.

Best regards.

3. 请撰写一封邮件,告知客户货物抵达客户所在地,提醒客户注意签收货物。如果当地物流有所延误,客户可以主动联系客服。

项目 3: K3-17-3 售后客服 (总分 40 分)

公司收到非洲客户 Alex 的运动鞋订单,货物使用 DHL 发送,发出 15 天后,客户还未收到货,物流信息显示正在运输中,此时客户发起退款纠纷。

1. 请分析客户未按期收到货物可能存在的原因有哪些?

2. 请撰写一封邮件说明目前的货物情况，并根据快递时间告知客户预估送达时间，并承诺如发货后 20 工作日未送达，可以给客户补发或退款。

Shipping Instructions		
Shipping Way	Delivery Time	Tracking Website
China Post Ordinary Small Packet plus	16-45 days	www.17track.net/en/
China Post Air Mail	15-45 days	www.17track.net/en/
ePacket	7-20 days	www.17track.net/en/
Singapore Post	15-35 days	www.17track.net/en/
EMS	5-15 days	www.ems.com.cn
DHL	3-8 days	www.dhl.com
FedEx	3-8 days	www.fedex.com
UPS	3-8 days	www.ups.com

4. 你帮客户解决好物流问题后，客户对你的服务表示满意，并对购物过程给与五星好评，请撰写邮件回复客户，对客户表达谢意。

(2) 实施条件

①硬件：计算机，宽带网络

②软件：winxp\win7\win8 操作系统，Office2010 版本以上，Acdsee 图片浏览器，HyperSnap6.0，在线翻译软件，截图工具软件。

(3) 考核时量

本试题测试要求 120 分钟完成。

(4) 评分细则

评价内容	配分	评分标准	得分	
职业素养 (5分)	5分	注重工作场所的6S管理，遵守操作规程、操作纪律；沟通模拟中的用语礼貌，注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分		
工作任务 (95分)	完善公司 英文介绍 10分	信息要素选择准确，每正确一个加1分，错填漏填不得分。		
	售前客服 (30分)	产品尺寸 咨询回复 10分	准确回答客户关于产品尺寸的咨询，每条回复占5分， 内容完整，表达准确 4-5分 内容较完整，表达基本准确 2-3分 内容不太完整，表达不够准确 0-1分 单词错误每个扣0.5分	
	价格咨询 回复 10分	准确回答客户关于产品尺寸的咨询，每条回复占5分， 内容完整，表达准确 4-5分 内容较完整，表达基本准确 2-3分 内容不太完整，表达不够准确 0-1分 单词错误每个扣0.5分		
	售中客服 (25分)	订单催付 5分	完成订单催付咨询回复，信息要素选择准确，每正确一个加1分，错填漏填不得分。	
	订单情况 反馈 10分	准确回答客户关于产品尺寸的咨询，每条回复占5分， 内容完整，表达准确 4-5分 内容较完整，表达基本准确 2-3分 内容不太完整，表达不够准确 0-1分 单词错误每个扣0.5分		
	物流跟踪 回复 10分	准确回答客户关于产品尺寸的咨询，每条回复占5分， 能准确说明订单、物流情况，内容完整，表达准确 10-15分 能基本说明订单、物流情况，内容较完整，表达基本准确 5-10分 订单、物流等信息内容不太完整，表达不够准确 0-5分 单词错误每个扣0.5分		

	售后客服 (40分)	物流延误 问题分析 10分	合理说明物流延误理由，每条理由2分	
		纠纷处理 10分	准确说明情况，能针对问题提出解决方案，英文写作正确。 能准确说明订单、物流情况，说明解决方案，内容完整，表达准确 10-15分 能基本说明订单、物流情况，内容较完整，表达基本准确 5-10分 订单、物流等信息内容不太完整，表达不够准确 0-5分 单词错误每个扣0.5分	
		好评回复 10分	邮件结构正确，服务态度好，内容完整，表达准确 10-15分 邮件结构正确，服务态度较好，内容较完整，表达基本准确 5-10分 邮件结构完整，服务态度一般，内容不太完整，表达不够准确 0-5分 单词错误每个扣0.5分	
	合计		100分	

试题编号：3-18：跨境电商客户服务

(1) 任务描述

威奈尔国际有限公司创建于 1992 年，公司集研究、开发、生产、销售为一体，注册生产各类湿巾、无纺布水刺产品等卫生用品，在这些年的发展过程中，公司经营其他几家工厂并改进为集团公司，并扩大了我们的主要产品范围，包括各种湿巾和无纺布水刺产品。湿巾、尿布、卫生巾、化妆品、护垫、无纺布和塑料制品。所以为了整合内部的销售资源，在 2015 年经营了威奈尔国际公司作为集团销售公司。现在主要出口集团产品，公司拥有 BSCI、GMPc、FDA、MSDS 和 ISO 证书，并已通过 SGS 工厂审核和 SGS 检测报告。威奈尔国际的理念：完美的产品、完善的服务、完美的价格。威奈尔国际的使命：成为一流的一站式卫生用品供应商！产品远销北美、南美、欧洲、澳大利亚、日本、中东和东南亚等国家和地区。

Kate 作为该公司的速卖通客服人员，需要完成客户接待工作，若你就是 Kate，请完成以下任务。来自美国的 Williams 正准备下单一款湿巾。

项目 1：K3-18-1 售前客服（总分 30 分）

1. 请根据公司背景选择合适的单词或短语，完善公司英文介绍。

Weineier International Co., Ltd. was founded in 1992, integrating research, development, production, and sales. The company has opened a store on _____. The company is registered to produce various types of sanitary products such as wet wipes and non-woven spunlaced products. Over the years, the _____ has operated several other factories and improved into a group company, expanding our main product range to include various wet wipes and non-woven spunlaced products. Wet wipes, diapers, sanitary napkins, cosmetics, pads, non-woven fabrics, and plastic products. They

are _____good_____. Our_____ are _____ in quality compared to those of other_____. So in order to integrate internal sales resources, we established Weineier International as the group sales company in 2015. Currently, the main export products of the group are BSCI, GMPc, FDA, MSDS, and ISO certificates, and the company has passed SGS factory audits and SGS testing reports. Weineier International's philosophy: perfect products, perfect services, and perfect prices. Weineier International's mission: to become a first-class one-stop supplier of hygiene products! Our products are _____ to countries and regions such as North America, South America, Europe, Australia, Japan, the Middle East, and Southeast Asia. _____ can_____ the products due to quality problem.

选项如下:

A. exported B. Aliexpress C. company D. quality E. of
F. manufacturers G. goods H. superior I. return J. Customers

2. 客户购买前咨询店铺产品相关信息, 请针对客户问题完成回复。



①你作为跨境客服，客户向你咨询该产品是否可以降价。如果客户的订单超过 5 件，我们将给客户打 9 折。

Dear X,

Thank you for your inquiry. We hope to establish business relationship with you. Here is the links of the products which you are interested in.

_____. If you have any further questions, please let us know. We will try our best to help you.

Looking forward to your reply.

Best regards,

②你作为跨境客服，客户向你咨询该产品蓝色是否有库存。实际情况是该产品无库存。需要向客户推荐另一种款式相似、颜色相同的商品。并且提示客户可以单击以下链接进行查看 www.aliexpress.com。

Dear X,

Thanks for your inquiry. Sorry to tell you that the item you are interested in is out of stock. _____ Could you please consider about it? Hope to hear from you.

Best regards,

XXX

3. 你作为跨境客服，客户向你咨询该产品的支付方式有哪些。你首先感谢客户的询盘/咨询，然后告知客户可以通过西联汇款、T/T 付款或 PayPal 付款。

Dear X,

_____ Also, you can contact with the Ali !

Best Regards,

XXX

项目 2: K3-18-2 售中客服 (总分 25 分)

1. 你作为跨境客服, 在订单处理环节, 通过后台数据发现客户已下单但并未支付, 现发邮件给客户进行催付。

Dear X,

Thank you for your interest in our item. However, we notice that you haven' t made the _____ (支付) yet. We Wonder if you have any _____ (问题) making the payment. If you make the payment within 24 hours, we will _____ (发送) you a _____ (礼物). Once you pay for it, the _____ (产品) will be shipped within 48 hours.

Thanks again! Looking forward to your reply soon.

Best regards,

xxx

2. 你作为跨境客服, 在商品发货之后, 通过邮件告知客户订购的商品已于 4 月 24 日通过 e 邮宝寄出, 需要 7-15 天才能到达。

Dear X,

Thank you for your order No.

XXXXX. _____ . _____
_____. The tracking No. is xxxxxxxx, and I will keep you informed with the latest shipping information. You can also track it on the website bellow: <http://www.17track.net/en>

Please let us know if you have any further questions.

Best regards,

XXX

3. 你作为跨境客服，在货物抵达海关之时，通过邮件告知客户货物已于5月2日递交海关，请密切关注商品状态信息。请完整完成英文邮件撰写。

项目 3: K3-18-3 售后客服 (总分 40 分)

1. 该商品通过 e 邮宝发往 A 国家，一般到货时间为 7-15 天。但是客户发邮件表明并未收到商品。请分析未收到货可能的原因有哪些？（至少列出三点可能的原因）

2. 根据客户反馈未收到货物的情况，你作为跨境客服已查实货物在运输途中被快递公司丢包，请撰写完整英文邮件给客户解决该特殊纠纷。

3. 你作为跨境客服，在解决以上售后纠纷之后，客户反馈了好评。请根据客户的好评，撰写英文邮件。

(2) 实施条件

①硬件：计算机

②软件：winxp\win7\win8 操作系统，Office2010 版本以上，Acdsee 图片浏览器，HyperSnap6.0，在线翻译软件，截图工具软件

(3) 考核时量

本试题测试要求 120 分钟完成。

(4) 评分细则

评价内容	配分	评分标准	得分
职业素养 (5分)	5分	注重工作场所的6S管理，遵守操作规程、操作纪律；沟通模拟中的用语礼貌，注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分	
工作任务 (95分)	完善公司英文介绍 10分	信息要素选择准确，每正确一个加1分，错填漏填不得分。	
	产品价格和库存咨询回复 10分	准确回答客户关于价格和库存的咨询，每条回复占5分， 内容完整，表达准确 4-5分 内容较完整，表达基本准确 2-3分	

			内容不太完整，表达不够准确 0-1 分 单词错误每个扣 0.5 分	
		支付方式 咨询回复 10 分	准确回答客户关于支付方式的咨询，每条回复占 5 分， 内容完整，表达准确 4-5 分 内容较完整，表达基本准确 2-3 分 内容不太完整，表达不够准确 0-1 分 单词错误每个扣 0.5 分	
	售中客服 (25 分)	订单催付 5 分	完成订单催付咨询回复，信息要素选择准确，每正确一个加 1 分，错填漏填不得分。	
		订单情况 反馈 10 分	准确告知客户关于产品订单处理情况，每条回复占 5 分， 内容完整，表达准确 4-5 分 内容较完整，表达基本准确 2-3 分 内容不太完整，表达不够准确 0-1 分 单词错误每个扣 0.5 分	
		物流跟踪 回复 10 分	准确告知客户物流递送的情况，每条回复占 5 分， 能准确说明订单、物流情况，内容完整，表达准确 10-15 分 能基本说明订单、物流情况，内容较完整，表达基本准确 5-10 分 订单、物流等信息内容不太完整，表达不够准确 0-5 分 单词错误每个扣 0.5 分	
	售后客服 (40 分)	物流延误 问题分析 10 分	合理说明物流延误理由，每条理由 2 分	
		纠纷处理 10 分	准确说明情况，能针对问题提出解决方案，英文写作正确。 能准确说明订单、物流情况，说明解决方案，内容完整， 表达准确 10-15 分 能基本说明订单、物流情况，内容较完整，表达基本准确 5-10 分 订单、物流等信息内容不太完整，表达不够准确 0-5 分 单词错误每个扣 0.5 分	
		好评回复 10 分	邮件结构正确，服务态度好，内容完整，表达准确 10-15 分 邮件结构正确，服务态度较好，内容较完整，表达基本准确 5-10 分 邮件结构完整，服务态度一般，内容不太完整，表达不够准确 0-5 分 单词错误每个扣 0.5 分	
	合计		100 分	

试题编号：3-19：跨境电商客户服务

(1) 任务描述

特美生从 1999 年开始，专业生产拉杆扬声器/户外/无源/有源扬声器，我们公司提供各种各样的产品，可以满足您的各种需求。自公司成立以来，我们始终坚持“质量第一、客户至上、信誉至上”的管理原则，并始终尽最大努力满足客户的潜在需求。在经济全球化浪潮势不可挡的今天，我公司愿与世界各国企业真诚合作，实现双赢。我们欢迎 OEM 品牌和 ODM。

特美生拥有 7 个生产基地，建筑面积 60000 平方米，集设计、生产、研发、营销于一体，实现了全过程的声学扬声器优化。

此外，特美生拥有 1500 多名员工。生产能力强，可满足年产 60 万台的要求。总的音频类型超过 800。特美生将每月开发 5 款新模具，引领市场潮流。

Kate 作为该公司的速卖通客服人员，需要完成客户接待工作，若你就是 Kate，请完成以下任务。

项目 1：K3-19-1 售前客服（总分 30 分）

1. 请根据公司背景选择合适的单词或短语，完善公司英文介绍。

TEMEISHENG start from 1999, _____ Guangzhou. _____ manufacture trolley speaker /outdoor/passive /active speakers, Our company _____ variety of products which can meet your multifarious demands. We _____ the management principles of " _____ , customer first and credit-based" since the _____ of the company and always do our best to satisfy potential needs of our _____ . Our company is _____ willing to cooperate with enterprises from all over the world _____ realize a win-win situation since the trend of economic globalization has developed with an irresistible force. We welcome OEM brand and _____ .

A. specialize in

F. located in

- | | |
|------------------|--------------|
| B. quality first | G. customers |
| C. sincerely | H. adhere to |
| D. in order to | I. ODM |
| E. establishment | J. offers |

2. 客户购买前咨询音响产品，请根据下表中产品参数，针对客户问题完成回复。

Model No.	Y-617
woffer and tweeter	6"woofer x2+2.5"*2 tweeter
Battery	Lithium battery 7.4V/5400MAH
Power Supply	AC 100-240V 50/60Hz;DC 9V Inp.
Power	50 W
Color	Black
Function	EQ/TWS/Voice prompt/Rec Function
supply	recording, voice prompt, microphone priority
Accessories	User Manual, Controller
size	260*270*635mm
weight	6.7KGS
MOQ	300 PCS/CTNs for OEM

Buyer:Hi!

Kate:_____

Buyer:could you tell me the size of this speaker ?

Kate:_____

Buyer:OK, Thank you very much. I' ll buy a black one.

Kate:Thanks a lot and thank you for coming to my store.

3. 客户 Linda 在访问速卖通店铺时对于店铺的音响产品产生购买意愿,但是

希望价格能给与一定的优惠，目前店铺无法直接给与价格优惠，如果客户购买 3 件商品可以享受赠送一件礼物的活动，请你撰写邮件回复 Linda 的诉求，请完成回复邮件。

Dear Linda

Thank you for your attention in the item.

In fact, the price listed is very reasonable and has been narrowly calculated.

However, _____

Please let me know if you have any question.

Thanks!

Yours sincerely

项目 2: K3-19-2 售中客服 (总分 25 分)

1. 客户 Jack 下单 10 件音响用品后仍未付款，请完成回复邮件提醒客户若有问题可与你联系，还可以提醒客户付款后会尽快发货。

Dear Mr. Jack,

Much appreciate for your _____. However, we _____ that you haven' t make the ____ yet. This is a friendly reminder to _____ the payment transaction as soon as possible. Instant payment are very important; the _____ you pay, the sooner you will get the item.

If you have any question about the price, color, size, etc., please feel free to contact me.

Thanks!

Best regards.

2. 客户下单后你通过速卖通完成了货物发送, 请完善以下邮件, 告知 Mavis 以上信息并告知她物流单号为 1118877659002, 一般运达时间为 20 个工作日。

Dear Mavis,

Thank you for shopping with us. _____

The tracking number is 1118877659002. Please kindly trace at following website: www.ABC.com, As per our experience, _____

_____.

We hope you could wait with more patience at your end. We will keep tracking your shipment at our end and keep you informed the updates. Thank you for your patience!

If you have any further questions, please feel free to contact me.

Best regards.

3. 请撰写一封邮件, 告知客户货物抵达客户所在地, 提醒客户注意签收货物。如果当地物流有所延误, 客户可以主动联系客服。

项目 3: K3-19-3 售后客服 (总分 40 分)

公司收到美国客户 Jason 的音响订单, 货物使用 China post Air Mail 发送, 发出 15 天后, 客户还未收到货, 物流信息显示正在运输中, 此时客户发起退款纠纷。

1. 请分析客户未按期收到货物可能存在的原因有哪些?

2. 请撰写一封邮件说明目前的货物情况, 并根据快递时间告知客户预估送达时间, 并承诺如发货后 50 工作日未送达, 可以给客户补发或退款。

Shipping Instructions		
Shipping Way	Delivery Time	Tracking Website
China Post Ordinary Small Packet plus	16-45 days	www.17track.net/en/
China Post Air Mail	15-45 days	www.17track.net/en/
ePacket	7-20 days	www.17track.net/en/
Singapore Post	15-35 days	www.17track.net/en/
EMS	5-15 days	www.ems.com.cn
DHL	3-8 days	www.dhl.com
FedEx	3-8 days	www.fedex.com
UPS	3-8 days	www.ups.com

3. 你帮客户解决好物流问题后，客户对你的服务表示满意，并对购物过程给与五星好评，请撰写邮件回复客户，对客户表达谢意。

(2) 实施条件

①硬件：计算机，宽带网络

②软件：winxp\win7\win8 操作系统，Office2010 版本以上，Acdsee 图片浏览器，HyperSnap6.0，在线翻译软件，截图工具软件。

(3) 考核时量

本试题测试要求 120 分钟完成。

(4) 评分细则

评价内容	配分	评分标准	得分
职业素养 (5分)	5分	注重工作场所的6S管理，遵守操作规程、操作纪律；沟通模拟中的用语礼貌，注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分	
工作任务 (95分)	完善公司 英文介绍 10分	信息要素选择准确，每正确一个加1分，错填漏填不得分。	
	产品尺寸 咨询回复 10分	准确回答客户关于产品尺寸的咨询，每条回复占5分， 内容完整，表达准确 4-5分 内容较完整，表达基本准确 2-3分 内容不太完整，表达不够准确 0-1分 单词错误每个扣0.5分	
	价格咨询	准确回答客户关于产品尺寸的咨询，每条回复占5分，	

		回复 10 分	<p>内容完整，表达准确 4-5 分</p> <p>内容较完整，表达基本准确 2-3 分</p> <p>内容不太完整，表达不够准确 0-1 分</p> <p>单词错误每个扣 0.5 分</p>	
售中客服 (25 分)	订单催付 5 分	完成订单催付咨询回复，信息要素选择准确，每正确一个加 1 分，错填漏填不得分。		
	订单情况反馈 10 分	<p>准确回答客户关于产品尺寸的咨询，每条回复占 5 分，</p> <p>内容完整，表达准确 4-5 分</p> <p>内容较完整，表达基本准确 2-3 分</p> <p>内容不太完整，表达不够准确 0-1 分</p> <p>单词错误每个扣 0.5 分</p>		
	物流跟踪回复 10 分	<p>准确回答客户关于产品尺寸的咨询，每条回复占 5 分，</p> <p>能准确说明订单、物流情况，内容完整，表达准确 10-15 分</p> <p>能基本说明订单、物流情况，内容较完整，表达基本准确 5-10 分</p> <p>订单、物流等信息内容不太完整，表达不够准确 0-5 分</p> <p>单词错误每个扣 0.5 分</p>		
售后客服 (40 分)	物流延误问题分析 10 分	合理说明物流延误理由，每条理由 2 分		
	纠纷处理 10 分	<p>准确说明情况，能针对问题提出解决方案，英文写作正确。</p> <p>能准确说明订单、物流情况，说明解决方案，内容完整，表达准确 10-15 分</p> <p>能基本说明订单、物流情况，内容较完整，表达基本准确 5-10 分</p> <p>订单、物流等信息内容不太完整，表达不够准确 0-5 分</p> <p>单词错误每个扣 0.5 分</p>		
	好评回复 10 分	<p>邮件结构正确，服务态度好，内容完整，表达准确 10-15 分</p> <p>邮件结构正确，服务态度较好，内容较完整，表达基本准确 5-10 分</p> <p>邮件结构完整，服务态度一般，内容不太完整，表达不够准确 0-5 分</p> <p>单词错误每个扣 0.5 分</p>		
	合计		100 分	

试题编号：3-20：跨境电商客户服务

（1）任务描述

郑州万神山医疗防护用品有限公司成立于 2020 年 2 月，总投资 5000 万元，位于河南省郑州市新密市曲梁万里工业区。是一家专业生产医疗器械、医用材料和个人防护用品的现代化企业。是一家集研发、生产、经营、销售为一体的综合性企业。厂区占地面积 10000 平方米，拥有 10 万级净化车间，配备多台高科技生产设备，以及乙烯氧化物灭菌室和曝气室。同时根据国内外产品标准要求，建有高标准理化实验室、百级净化实验室和 10 级净化实验室。建立 000 级微生物限度试验室。各类检测设备齐全，包括尘埃粒子计数器、气相色谱仪、通风阻力测试仪、恒温培养箱、拉力机等检测设备，可进行产品所需的全部检测。万神山工厂配备拥有国内最先进的全自动口罩生产线 37 条，其中一次性医用口罩生产线 13 条，成人 KN95 颗粒物呼吸器生产线 23 条，立体防护口罩生产线 1 条。预计所有生产线稳定投产后，各类口罩日产能将达到 270 万只，其中一次性医用口罩 150 万只，1.500 万只 KN95 防颗粒物呼吸器和 10 万只立体防护口罩。万神山严格按照国家或行业相关标准生产。生产的产品均通过河南省药监局及国内外第三方实验室的检验检测，符合中国国家标准、行业标准和欧盟标准的要求。目前万神山已获得出口河南省药品监督管理局颁发的许可证、医疗器械生产许可证和医疗器械注册证。其一次性医用口罩已在欧盟 CE、澳大利亚 TGA 和美国 FDA 注册，可出口到欧盟、美国、澳大利亚等地区。万神山 KN95 颗粒物呼吸器已在澳大利亚 TGA 注册，并被列入美国 FDA 紧急使用授权（EUA）名单。同时，该产品的欧盟 CE 注册正在公告机构 0598 进行。

Kate 作为该公司的速卖通客服人员，需要完成客户接待工作，若你就是 Kate，请完成以下任务。来自澳大利亚的 BBlack 欲购买口罩。

项目 1: K3-20-1 售前客服 (总分 30 分)

1. 请根据公司背景选择合适的单词或短语, 完善公司英文介绍。

Zhengzhou Wanshenshan Medical Protective Equipment Co., Ltd. was established in February 2020 with a total investment of 50 million yuan. It is located in Wanli Industrial Zone, Quliang, Xinmi City, Zhengzhou City, Henan Province. The company has opened a store on _____. It is a modern enterprise _____ in the production of medical devices, medical materials, and personal protective equipment. It is a comprehensive _____ that integrates research and development, production, operation, and sales. They are _____ good _____. Our _____ are _____ in quality compared to those of other _____. _____ can _____ _____ the products due to quality problem.

选项如下:

- A. specializing B. Aliexpress C. company D. quality E. of
F. manufacturers G. goods H. superior I. return J. Customers

2. 客户购买前咨询店铺产品相关信息, 请针对客户问题完成回复。



①你作为跨境客服，客户向你咨询该产品是否可以降价。如果客户的订单超过 2 件，我们将给客户打 9 折。

Dear X,

Thank you for your inquiry. We hope to establish business relationship with you. Here is the links of the products which you are interested in.

_____ .If you have any further questions, please let us know. We will try our best to help you.

Looking forward to your reply.

Best regards,

②你作为跨境客服，客户向你咨询该产品无印花款是否有库存。实际情况是该产品无库存。需要向客户推荐另一种款式相似、且无印花的商品。并且提示客户可以单击以下链接进行查看 www.aliexpress.com。

Dear X,

Thanks for your inquiry. Sorry to tell you that the item you are interested in is out of stock. _____ Could you please consider about it? Hope to hear from you.

Best regards,

XXX

3. 你作为跨境客服，客户向你咨询该产品的支付方式有哪些。你首先感谢客户的询盘/咨询，然后告知客户可以通过西联汇款、T/T 付款或 PayPal 付款。

Dear X,

_____ Also, you can contact with the Ali !

Best Regards,

XXX

项目 2: K3-20-2 售中客服 (总分 25 分)

1. 你作为跨境客服, 在订单处理环节, 通过后台数据发现客户已下单但并未支付, 现发邮件给客户进行催付。

Dear X,

Thank you for your interest in our item. However, we notice that you haven' t made the _____ (支付) yet. We Wonder if you have any _____ (问题) making the payment. If you make the payment within 24 hours, we will _____ (发送) you a _____ (礼物). Once you pay for it, the _____ (产品) will be shipped within 48 hours.

Thanks again! Looking forward to your reply soon.

Best regards,

xxx

2. 你作为跨境客服, 在商品发货之后, 通过邮件告知客户订购的商品已于 4 月 24 日通过 e 邮宝寄出, 需要 7-15 天才能到达。

Dear X,

Thank you for your order No.

XXXXX. _____ . _____ .
_____. The tracking No. is xxxxxxxx, and I will keep you informed with the latest shipping information. You can also track it on the website bellow: <http://www.17track.net/en>

Please let us know if you have any further questions.

Best regards,

xxx

3. 你作为跨境客服，在货物抵达海关之时，通过邮件告知客户货物已于5月2日递交海关，请密切关注商品状态信息。请完整完成英文邮件撰写。

项目 3: K3-20-3 售后客服 (总分 40 分)

1. 该商品通过 e 邮宝发往 A 国家，一般到货时间为 7-15 天。但是客户发邮件表明并未收到商品。请分析未收到货可能的原因有哪些？（至少列出三点可能的原因）

2. 根据客户反馈未收到货物的情况，你作为跨境客服已查实货物在运输途中被快递公司丢包，请撰写完整英文邮件给客户解决该特殊纠纷。

3. 你作为跨境客服，在解决以上售后纠纷之后，客户反馈了好评。请根据客户的好评，撰写英文邮件。

(2) 实施条件

①硬件：计算机

②软件：winxp\win7\win8 操作系统，Office2010 版本以上，Acdsee 图片浏览器，HyperSnap6.0，在线翻译软件，截图工具软件

(3) 考核时量

本试题测试要求 120 分钟完成。

(4) 评分细则

评价内容	配分	评分标准	得分
职业素养 (5分)	5分	注重工作场所的6S管理，遵守操作规程、操作纪律；沟通模拟中的用语礼貌，注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分	
工作任务 (30分)	完善公司 英文介绍 10分	信息要素选择准确，每正确一个加1分，错填漏填不得分。	
	产品价格	准确回答客户关于价格和库存的咨询，每条回复占5分，	

(95分)		和库存咨询回复 10分	内容完整，表达准确 4-5分 内容较完整，表达基本准确 2-3分 内容不太完整，表达不够准确 0-1分 单词错误每个扣 0.5分		
		支付方式咨询回复 10分	准确回答客户关于支付方式的咨询，每条回复占 5分， 内容完整，表达准确 4-5分 内容较完整，表达基本准确 2-3分 内容不太完整，表达不够准确 0-1分 单词错误每个扣 0.5分		
	售中客服 (25分)	订单催付 5分	完成订单催付咨询回复，信息要素选择准确，每正确一个加 1分，错填漏填不得分。		
		订单情况反馈 10分	准确告知客户关于产品订单处理情况，每条回复占 5分， 内容完整，表达准确 4-5分 内容较完整，表达基本准确 2-3分 内容不太完整，表达不够准确 0-1分 单词错误每个扣 0.5分		
		物流跟踪回复 10分	准确告知客户物流递送的情况，每条回复占 5分， 能准确说明订单、物流情况，内容完整，表达准确 10-15分 能基本说明订单、物流情况，内容较完整，表达基本准确 5-10分 订单、物流等信息内容不太完整，表达不够准确 0-5分 单词错误每个扣 0.5分		
	售后客服 (40分)	物流延误问题分析 10分	合理说明物流延误理由，每条理由由 2分		
		纠纷处理 10分	准确说明情况，能针对问题提出解决方案，英文写作正确。 能准确说明订单、物流情况，说明解决方案，内容完整，表达准确 10-15分 能基本说明订单、物流情况，内容较完整，表达基本准确 5-10分 订单、物流等信息内容不太完整，表达不够准确 0-5分 单词错误每个扣 0.5分		
		好评回复 10分	邮件结构正确，服务态度好，内容完整，表达准确 10-15分 邮件结构正确，服务态度较好，内容较完整，表达基本准确 5-10分 邮件结构完整，服务态度一般，内容不太完整，表达不够准确 0-5分 单词错误每个扣 0.5分		
		合计		100分	

试题编号：3-21：跨境电商客户服务

(1) 任务描述

绍兴市上虞欧雅贸易有限公司提供各种各样的车轮毂产品，可以满足您的各种需求。自公司成立以来，我们始终坚持“质量第一、客户至上、信誉至上”的管理原则，并始终尽最大努力满足客户的潜在需求。在经济全球化浪潮势不可挡的今天，公司愿与世界各国企业真诚合作，实现双赢。

坐落于著名的绍兴市。公司始终为客户提供高品质的产品、专业的技术支持和全系列的售后服务。主要经营车轮和车轮配件业务。公司的车轮采用世界一流的制造和检测设备，包括连续式热处理、自动喷涂线、光谱分析仪、X射线、机械加工、三坐标测量机、旋转弯曲机、径向滚动疲劳试验机、冲击试验机、盐雾试验机和通用材料试验机。通过德国 TUV、日本 VIA 和汽车行业技术规范 TK36949 质量体系认证，为产品质量提供了坚实的保障。

真诚地期待着您的合作。

项目 1：K3-21-1 售前客服（总分 30 分）

1. 请根据根据公司背景选择合适的单词或短语，完善公司英文介绍。

Our company _____ variety of products which can meet your multifarious demands. We _____ the management principles of " _____ , customer first and credit-based" since the _____ of the company and always do our best to satisfy potential needs of our customers. Our company is _____ willing to cooperate with enterprises from all over the world _____ realize a win-win situation since the trend of economic globalization has developed with an irresistible force.

Shaoxing Shangyu Ouya Trade Co., Ltd is _____ the famous city, Shaoxing. We always _____ customers with high quality products, professional technical support and full series after-sales service. We mainly do the wheel and wheel parts business. Our wheels are from world

first-class manufacturing and detecting equipment, they together provides a solid guarantee for product quality. We sincerely look forward to your _____ .

- | | |
|------------------|----------------|
| A. located in | F. provide |
| B. establishment | G. sincerely |
| C. quality first | H. cooperation |
| D. adhere to | I. offers |
| E. in order to | J. customers |

2. 客户购买前咨询产品是否有库存，请针对客户问题完成回复。



MODEL	SIZE	ET	PCD	HOLE	CB	COLOR	MOQ
AN278	13X5.5	25	100-114.3	4H/8H	73.1	Black	80
AN278	15X7	12-35	100-114.3	4H/8H	73.1	Black	80
AN278	16X7	15-35	100-114.3	4H/8H	73.1	Black	80

Buyer:Hi !

Kate:_____

Buyer:Do you have this alloy rims in stock?

Kate:_____

Buyer:OK, Thank you very much. I' ll buy 80 Pieces.

Kate:Thanks a lot and thank you for coming to my store.

3. 客户 Linda 在访问速卖通店铺时对于店铺的新款铝合金轮毂产生购买意愿, 但是希望价格能给与一定的优惠, 目前店铺无法直接给与价格优惠, 如果客户购买 100 件商品可以享受 9 折活动, 请你撰写邮件回复 Linda 的诉求, 请完成回复邮件。

Dear Linda

Thank you for your attention in the item.

In fact, the price listed is very reasonable and has been narrowly calculated.

However, _____

Please let me know if you have any question.

Thanks!

Yours sincerely

项目 2: K3-21-2 售中客服 (总分 25 分)

1. 客户 Jack 400 个轮毂后仍未付款, 请完成回复邮件提醒客户若有问题可与你联系, 还可以提醒客户付款后会尽快发货。

Dear Mr. Jack,

Much appreciate for your _____. However, we _____ that you haven' t make the _____ yet. This is a friendly reminder to _____ the payment transaction as soon as possible. Instant payment are very important; the _____ you pay, the sooner you will get the item.

If you have any question about the price, color, size, etc., please feel free to contact me.

Thanks!

Best regards.

2. 你已经把瑞士客户 Mavis 的订单通过 EUB 寄出去，请完善以下邮件，告知 Mavis 以上信息并告知她物流单号为 1118877659002，一般运达时间为 20 个工作日。

Dear Mavis,

Thank you for shopping with us. _____

The tracking number is 1118877659002. Please kindly trace at following website: www.ABC.com, As per our experience, _____

_____.

We hope you could wait with more patience at your end. We will keep tracing your shipment at our end and keep you informed the updates. Thank you for your patience!

If you have any further questions, please feel free to contact me.

Best regards.

3. 请撰写一封邮件，告知客户货物抵达客户所在地，提醒客户注意签收货物。如果当地物流有所延误，客户可以主动联系客服。

项目 3: K3-21-3 售后客服 (总分 40 分)

公司收到非洲客户 Alex 的 20 个轮毂订单, 货物使用 China Post Air Mail 发送, 发出 15 天后, 客户还未收到货, 物流信息显示正在运输中, 此时客户发起退款纠纷。

1. 请分析客户未按期收到货物可能存在的原因有哪些?

2. 请撰写一封邮件说明目前的货物情况, 并根据快递时间告知客户预估送达时间, 并承诺如发货后 50 工作日未送达, 可以给客户补发或退款。

Shipping Instructions		
Shipping Way	Delivery Time	Tracking Website
China Post Ordinary Small Packet plus	16-45 days	www.17track.net/en/
China Post Air Mail	15-45 days	www.17track.net/en/
ePacket	7-20 days	www.17track.net/en/
Singapore Post	15-35 days	www.17track.net/en/
EMS	5-15 days	www.ems.com.cn
DHL	3-8 days	www.dhl.com
FedEx	3-8 days	www.fedex.com
UPS	3-8 days	www.ups.com

3. 你帮客户解决好物流问题后，客户对你的服务表示满意，并对购物过程给与五星好评，请撰写邮件回复客户，对客户表达谢意。

(2) 实施条件

①硬件：计算机，宽带网络

②软件：winxp\win7\win8 操作系统，Office2010 版本以上，Acdsee 图片浏览器，HyperSnap6.0，在线翻译软件，截图工具软件。

(3) 考核时量

本试题测试要求 120 分钟完成。

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的6S管理，遵守操作规程、操作纪律；沟通模拟中的用语礼貌，注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分	
作 任 务 (95分)	完善公司 英文介绍 10分		信息要素选择准确，每正确一个加1分，错填漏填不得分。	
	产品尺寸 咨询回复 10分		准确回答客户关于产品尺寸的咨询，每条回复占5分， 内容完整，表达准确 4-5分 内容较完整，表达基本准确 2-3分 内容不太完整，表达不够准确 0-1分 单词错误每个扣0.5分	
	价格咨询 回复 10分		准确回答客户关于产品尺寸的咨询，每条回复占5分， 内容完整，表达准确 4-5分 内容较完整，表达基本准确 2-3分	

			内容不太完整，表达不够准确 0-1 分 单词错误每个扣 0.5 分	
售中客服 (25 分)	订单催付 5 分		完成订单催付咨询回复，信息要素选择准确，每正确一个加 1 分，错填漏填不得分。	
	订单情况 反馈 10 分		准确回答客户关于产品尺寸的咨询，每条回复占 5 分， 内容完整，表达准确 4-5 分 内容较完整，表达基本准确 2-3 分 内容不太完整，表达不够准确 0-1 分 单词错误每个扣 0.5 分	
	物流跟踪 回复 10 分		准确回答客户关于产品尺寸的咨询，每条回复占 5 分， 能准确说明订单、物流情况，内容完整，表达准确 10-15 分 能基本说明订单、物流情况，内容较完整，表达基本准 确 5-10 分 订单、物流等信息内容不太完整，表达不够准确 0-5 分 单词错误每个扣 0.5 分	
售后客服 (40 分)	物流延误 问题分析 10 分		合理说明物流延误理由，每条理由 2 分	
	纠纷处理 10 分		准确说明情况，能针对问题提出解决方案，英文写作正 确。 能准确说明订单、物流情况，说明解决方案，内容完整， 表达准确 10-15 分 能基本说明订单、物流情况，内容较完整，表达基本准 确 5-10 分 订单、物流等信息内容不太完整，表达不够准确 0-5 分 单词错误每个扣 0.5 分	
	好评回复 10 分		邮件结构正确，服务态度好，内容完整，表达准确 10-15 分 邮件结构正确，服务态度较好，内容较完整，表达基本 准确 5-10 分 邮件结构完整，服务态度一般，内容不太完整，表达不 够准确 0-5 分 单词错误每个扣 0.5 分	
	合计		100 分	

试题编号：3-22：跨境电商客户服务

(1) 任务描述

动力猫仙电子商务有限公司在 Aliexpress 上经营一家专营运动产品的店铺 High Sports (品牌名)。公司位于中国广州市从化区环市东路江浦街道 166 号，注册资金 350 万元，经营范围广泛，运动器材、运动服饰以及周边产品等。该公司针对的目标群体主要是年轻人群体，注重彰显年轻人的活力、耐力、青春。该公司旗下运动服饰在速卖通平台销量较高，评分较高。其中爆款运动上衣兼具美观和亲肤特性，备受消费者追捧。

Kate 作为该公司的速卖通客服人员，需要完成客户接待工作，若你就是 Kate，请完成以下任务。来自巴西的 Vera 向你咨询了一件运动上衣。

项目 1：K3-22-1 售前客服 (总分 30 分)

1. 请根据公司背景选择合适的单词或短语，完善公司英文介绍。

Power Cat Xian E-commerce Co., Ltd. operates a store called High Sports (brand name) specializing in sports products on _____. The _____ is located at No. 166 Jiangpu Street, Huanshi East Road, Conghua District, Guangzhou, China, with a registered capital of 3.5 million yuan. Its _____ is extensive, including sports equipment, sportswear, and surrounding products. The company's target audience is mainly young people, focusing on showcasing their vitality, endurance, and youth. They are _____ good _____. Our _____ are _____ in quality compared to those of other _____. The company's sportswear has high sales and high ratings on the AliExpress platform. Among them, the popular sports top combines aesthetic and skin friendly

characteristics, which is highly sought after by consumers. _____ can
_____ the products due to quality problem.

选项如下:

B. business scope B. Aliexpress C. company D. quality E. of
F. manufacturers G. goods H. superior I. return J. Customers

2. 客户购买前咨询店铺产品相关信息, 请针对客户问题完成回复。



①你作为跨境客服, 客户向你咨询该产品是否可以降价。如果客户的订单超过 2 件, 我们将给客户打 8.5 折。

Dear X,

Thank you for your inquiry. We hope to establish business relationship with you. Here is the links of the products which you are interested in.

_____. If you have any further questions, please let us know. We will try our best to help you.

Looking forward to your reply.

Best regards,

②你作为跨境客服,客户向你咨询该产品橙色是否有库存。实际情况是该产品无库存。需要向客户推荐另一种款式相似、颜色相同的商品。并且提示客户可以单击以下链接进行查看 www.aliexpress.com。

Dear X,

Thanks for your inquiry. Sorry to tell you that the item you are interested in is out of stock. _____ Could you please consider about it? Hope to hear from you.

Best regards,

XXX

3. 你作为跨境客服,客户向你咨询该产品的支付方式有哪些。你首先感谢客户的询盘/咨询,然后告知客户可以通过西联汇款、T/T 付款或 PayPal 付款。

Dear X,

_____ Also, you can contact with the Ali !

Best Regards,

XXX

项目 2: K3-22-2 售中客服 (总分 25 分)

1. 你作为跨境客服,在订单处理环节,通过后台数据发现客户已下单但并未支付,现发邮件给客户进行催付。

Dear X,

Thank you for your interest in our item. However, we notice that you haven' t made the _____ (支付) yet. We Wonder if you have any _____ (问题)making the payment. If you make the payment within 24 hours, we will

(发送) you a (礼物). Once you pay for it, the (产品) will be shipped within 48 hours.

Thanks again! Looking forward to your reply soon.

Best regards,

xxx

2. 你作为跨境客服，在商品发货之后，通过邮件告知客户订购的商品已于4月24日通过e邮宝寄出，需要7-15天才能到达。

Dear X,

Thank you for your order No.

XXXXX. _____ . _____
_____. The tracking No. is xxxxxxxx, and I will keep you informed with the latest shipping information. You can also track it on the website bellow: <http://www.17track.net/en>

Please let us know if you have any further questions.

Best regards,

xxx

3. 你作为跨境客服，在货物抵达海关之时，通过邮件告知客户货物已于5月2日递交海关，请密切关注商品状态信息。请完整完成英文邮件撰写。

项目 3: K3-22-3 售后客服 (总分 40 分)

1. 该商品通过 e 邮宝发往 A 国家, 一般到货时间为 7-15 天。但是客户发邮件表明并未收到商品。请分析未收到货可能的原因有哪些? (至少列出三点可能的原因)

2. 根据客户反馈未收到货物的情况, 你作为跨境客服已查实货物在运输途中被快递公司丢包, 请撰写完整英文邮件给客户解决该特殊纠纷。

3. 你作为跨境客服, 在解决以上售后纠纷之后, 客户反馈了好评。请根据客户的好评, 撰写英文邮件。

(2) 实施条件

①硬件：计算机

②软件：winxp\win7\win8 操作系统，Office2010 版本以上，Acdsee 图片浏览器，HyperSnap6.0，在线翻译软件，截图工具软件

(3) 考核时量

本试题测试要求 120 分钟完成。

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的6S管理，遵守操作规程、操作纪律；沟通模拟中的用语礼貌，注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分	
作 任 务 (95分)	售前客服 (30分)	完善公司 英文介绍 10分	信息要素选择准确，每正确一个加1分，错填漏填不得分。	
		产品价格 和库存咨询回 复 10分	准确回答客户关于价格和库存的咨询，每条回复占5分， 内容完整，表达准确 4-5分 内容较完整，表达基本准确 2-3分 内容不太完整，表达不够准确 0-1分 单词错误每个扣0.5分	
		支付方式 咨询回复 10分	准确回答客户关于支付方式的咨询，每条回复占5分， 内容完整，表达准确 4-5分 内容较完整，表达基本准确 2-3分 内容不太完整，表达不够准确 0-1分 单词错误每个扣0.5分	
	售中客服 (25分)	订单催付 5分	完成订单催付咨询回复，信息要素选择准确，每正确一个加1分，错填漏填不得分。	
		订单情况 反馈 10分	准确告知客户关于产品订单处理情况，每条回复占5分， 内容完整，表达准确 4-5分 内容较完整，表达基本准确 2-3分 内容不太完整，表达不够准确 0-1分 单词错误每个扣0.5分	

		物流跟踪 回复 10 分	<p>准确告知客户物流递送的情况，每条回复占 5 分，能准确说明订单、物流情况，内容完整，表达准确 10-15 分</p> <p>能基本说明订单、物流情况，内容较完整，表达基本准确 5-10 分</p> <p>订单、物流等信息内容不太完整，表达不够准确 0-5 分 单词错误每个扣 0.5 分</p>	
售后客服 (40 分)	物流延误 问题分析 10 分	合理说明物流延误理由，每条理由 2 分		
	纠纷处理 10 分	<p>准确说明情况，能针对问题提出解决方案，英文写作正确。</p> <p>能准确说明订单、物流情况，说明解决方案，内容完整，表达准确 10-15 分</p> <p>能基本说明订单、物流情况，内容较完整，表达基本准确 5-10 分</p> <p>订单、物流等信息内容不太完整，表达不够准确 0-5 分 单词错误每个扣 0.5 分</p>		
	好评回复 10 分	<p>邮件结构正确，服务态度好，内容完整，表达准确 10-15 分</p> <p>邮件结构正确，服务态度较好，内容较完整，表达基本准确 5-10 分</p> <p>邮件结构完整，服务态度一般，内容不太完整，表达不够准确 0-5 分 单词错误每个扣 0.5 分</p>		
	合计		100 分	

试题编号：3-23：跨境电商客户服务

(1) 任务描述

广东宏业家具有限公司是一家注册资本 1.006 亿元，专注于办公家具制造的全球性专业规模工厂。我们在 100 多个国家和地区开展业务。我们在全国的员工总数约为 5000 人。

公司专业经营出口商业家具、酒店家具项目定制酒店家具合同，产品应用包括企业、酒店、教育、医疗保健、金融、政府办公桌、办公椅、会议桌、文件柜、办公沙发等。位于江门市，公司可以方便地进入主要的交通网络。公司占地面积超过 10 万平方米，员工约 5000 人。公司是 2019 中国十大知名品牌办公家具室内承包供应商。

公司的宗旨是以进取的精神、拼搏务实的作风、忠实优质的服务，打造辉煌的红叶品牌，使公司成为世界一流的家具制造企业。

Kate 作为该公司的速卖通客服人员，需要完成客户接待工作，若你就是 Kate，请完成以下任务。

项目 1：K3-23-1 售前客服（总分 30 分）

1. 请根据公司背景选择合适的单词或短语，完善公司英文介绍。

Guangdong Hongye Furniture Manufacturing Co., Ltd., is a global _____ scale factory with registered capital of 100.6 million RMB, who dedicates in _____ manufacturing. We are running business in more than 100 _____. Our total _____ is about 5000 people around our country.

We are _____ the business of Export Commercial furniture, Hospitality furniture Project Customized Hotel Furniture Contract, Product application including Corporate, Hotel, Education, Healthcare, Financial, Government such as office desks, office chairs, meeting tables, filing cabinets, office sofas and so on. _____ Jiangmen City, we e

enjoy convenient access to major transportation networks. Our company _____ an area of over 100, 000 square meters and has around 5000 staff members. We are the Top 10 Chinese Well-known _____ of 2019 Office Furniture interior contracting supplier.

We aim to _____ the brilliant Hongye brand and make our company a world-class furniture _____ enterprise by the means of progressive spirit, strenuous practical style, and faithfully superior service.

- A. Brands
- B. Located in
- C. countries and regions
- D. covers
- E. office furniture
- F. manufacturing
- G. employees
- H. establish
- I. professional
- J. specialized in

3. 客户购买前咨询店铺产品材质信息，请针对客户问题完成回复。



Material	High-quality cold-rolled steel plate
Product size	customized
Color	RAL or customer required color
Note	OEM & ODM accepted
Use for	Office, School, Home, Hospital, Company, Factory, Hotel
Structure	Knocked down structure, easy to assemble and

convenient to transport

Buyer:Hi!

Kate:_____

Buyer:What material is this bed made of ?

Kate:_____

Buyer:OK, Thank you very much. I' ll buy 100PCS.

Kate:OK, You can place the order, If you have any question about the price, color, size, etc., please feel free to contact me.

3. 客户 Linda 在访问速卖通店铺时对于店铺的酒店床铺产生购买意愿,但是希望价格能给与一定的优惠, 目前店铺无法直接给与价格优惠, 如果客户购买100 件商品可以享受 8 折的活动, 请你撰写邮件回复 Linda 的诉求, 请完成回复邮件。

Dear Linda

Thank you for your attention in the item.

_____.

_____.

In fact, the price listed is very reasonable and has been narrowly calculated.

However, _____

_____.

Please let me know if you have any question.

Thanks!

Yours sincerely

项目 2: K3-23-2 售中客服 (总分 25 分)

1. 客户 Jack 下单 200 件办公桌后仍未付款, 请完成回复邮件提醒客户若有问题可与你联系, 还可以提醒客户付款后会尽快发货。

Dear Mr. Jack,

Much appreciate for your _____. However, we _____ that you haven't make the _____ yet. This is a friendly reminder to _____ the payment transaction as soon as possible. Instant payment are very important; the _____ you pay, the sooner you will get the item.

If you have any question about the price, color, size, etc., please feel free to contact me.

Thanks!

Best regards.

2. 客户下单后你通过 Senao 物流完成了货物发送, 请完善以下邮件, 告知 Mavis 以上信息并告知她物流单号为 86442321, 一般运达时间为 40 个工作日。

Dear Mavis,

Thank you for shopping with us. _____

The tracking number is 1118877659002. Please kindly trace at following website: www.ABC.com, As per our experience, _____

_____.

We hope you could wait with more patience at your end. We will keep tracking your shipment at our end and keep you informed the updates. Thank you for your patience!

If you have any further questions, please feel free to contact me.

Best regards.

3. 请撰写一封邮件,告知客户货物抵达客户所在地,提醒客户注意签收货物。
如果当地物流有所延误,客户可以主动联系客服。

项目 3: K3-23-3 售后客服 (总分 40 分)

公司收到墨西哥客户 Linda 的办公椅订单,货物使用 ePacket 发送,发出 15 天后,客户还未收到货,物流信息显示正在运输中,此时客户发起退款纠纷。

1. 请分析客户未按期收到货物可能存在的原因有哪些?

2. 请撰写一封邮件说明目前的货物情况,并根据快递时间告知客户预估送达时间,并承诺如发货后 20 工作日未送达,可以给客户补发或退款。

Shipping Instructions		
Shipping Way	Delivery Time	Tracking Website
China Post Ordinary Small Packet plus	16-45 days	www.17track.net/en/
China Post Air Mail	15-45 days	www.17track.net/en/
ePacket	7-20 days	www.17track.net/en/
Singapore Post	15-35 days	www.17track.net/en/
EMS	5-15 days	www.ems.com.cn
DHL	3-8 days	www.dhl.com
FedEx	3-8 days	www.fedex.com
UPS	3-8 days	www.ups.com

3. 你帮客户解决好物流问题后，客户对你的服务表示满意，并对购物过程给与五星好评，请撰写邮件回复客户，对客户表达谢意。

(2) 实施条件

①硬件：计算机，宽带网络

②软件：winxp\win7\win8 操作系统，Office2010 版本以上，Acidsee 图片浏览器，HyperSnap6.0，在线翻译软件，截图工具软件。

(3) 考核时量

本试题测试要求 120 分钟完成。

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的6S管理,遵守操作规程、操作纪律;沟通模拟中的用语礼貌,注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分	
工作任务 (95分)	售前客服 (30分)	完善公司 英文介绍 10分	信息要素选择准确,每正确一个加1分,错填漏填不得分。	
		产品尺寸 咨询回复 10分	准确回答客户关于产品尺寸的咨询,每条回复占5分, 内容完整,表达准确 4-5分 内容较完整,表达基本准确 2-3分 内容不太完整,表达不够准确 0-1分 单词错误每个扣0.5分	
		价格咨询 回复 10分	准确回答客户关于产品尺寸的咨询,每条回复占5分, 内容完整,表达准确 4-5分 内容较完整,表达基本准确 2-3分 内容不太完整,表达不够准确 0-1分 单词错误每个扣0.5分	
	售中客服 (25分)	订单催付 5分	完成订单催付咨询回复,信息要素选择准确,每正确一个加1分,错填漏填不得分。	
		订单情况 反馈 10分	准确回答客户关于产品尺寸的咨询,每条回复占5分, 内容完整,表达准确 4-5分 内容较完整,表达基本准确 2-3分 内容不太完整,表达不够准确 0-1分 单词错误每个扣0.5分	
		物流跟踪 回复 10分	准确回答客户关于产品尺寸的咨询,每条回复占5分, 能准确说明订单、物流情况,内容完整,表达准确 10-15分 能基本说明订单、物流情况,内容较完整,表达基本准确 5-10分 订单、物流等信息内容不太完整,表达不够准确 0-5分 单词错误每个扣0.5分	
	售后客服 (40分)	物流延误 问题分析 10分	合理说明物流延误理由,每条理由2分	
		纠纷处理 10分	准确说明情况,能针对问题提出解决方案,英文写作正确。 能准确说明订单、物流情况,说明解决方案,内容完整,表达准确 10-15分	

			<p>能基本说明订单、物流情况，内容较完整，表达基本准确 5-10 分</p> <p>订单、物流等信息内容不太完整，表达不够准确 0-5 分</p> <p>单词错误每个扣 0.5 分</p>	
		好评回复 10 分	<p>邮件结构正确，服务态度好，内容完整，表达准确 10-15 分</p> <p>邮件结构正确，服务态度较好，内容较完整，表达基本准确 5-10 分</p> <p>邮件结构完整，服务态度一般，内容不太完整，表达不够准确 0-5 分</p> <p>单词错误每个扣 0.5 分</p>	
	合计	100 分		

试题编号：3-24：跨境电商客户服务

(1) 任务描述

丽人可电子商务有限公司在 Aliexpress 上经营一家女装店铺 LIRENKE (品牌名)。公司位于中国深圳市龙岗区友谊新丰路 106 号，注册资金 80 万元，经营范围广泛，主要主营女士各类裙子，包括连衣裙、短裙、中长裙等。该公司产品质量较好，产品获得世界各地消费者的认可和喜爱，速卖通平台上面的好评率较高。旗下女装品牌 KUSI 是一个强调时尚和新潮款式设计的自主品牌，主要针对 18-35 岁都市女性，美丽、自信、独特是品牌追求的目标。

Kate 作为该公司的速卖通客服人员，需要完成客户接待工作，若你就是 Kate，请完成以下任务。来自英国的 Tina 向你咨询了一件纯色连衣裙。

项目 1：K3-24-1 售前客服（总分 30 分）

1. 请根据公司背景选择合适的单词或短语，完善公司英文介绍。

Lirenke E-commerce Co., Ltd. operates a women's clothing store LIRENKE (brand name) on _____. The _____ is located at No. 106 Youyi Xinfeng Road, Longgang District, Shenzhen, China, with a registered capital of 800000 yuan and a wide range of business operations. It mainly _____ various types of women's skirts, including dresses, short skirts, medium length skirts, etc. They are _____ good _____. Our _____ are _____ in quality compared to those of other _____. The company's products have good quality and have been recognized and loved by consumers around the world, with high praise rates on the AliExpress platform. KUSI, a women's clothing brand under its umbrella, is an independent brand that emphasizes fashion and trendy style design, mainly targeting urban women

aged 18-35. Beauty, confidence, and uniqueness are the goals pursued by the brand. _____ can _____ the products due to quality problem.

选项如下:

A. sells B. Aliexpress C. company D. quality E. of
F. manufacturers G. goods H. superior I. return J. Customers

2. 客户购买前咨询店铺产品相关信息, 请针对客户问题完成回复。



①你作为跨境客服, 客户向你咨询该产品是否可以降价。如果客户的订单超过 2 件, 我们将给客户打 9 折。

Dear X,

Thank you for your inquiry. We hope to establish business relationship with you. Here is the links of the products which you are interested in.

_____. If you have any further questions, please let us know. We will try our best to help you.

Looking forward to your reply.

Best regards,

②你作为跨境客服,客户向你咨询该产品黑色是否有库存。实际情况是该产品无库存。需要向客户推荐另一种款式相似、颜色相同的商品。并且提示客户可以单击以下链接进行查看 www.aliexpress.com。

Dear X,

Thanks for your inquiry. Sorry to tell you that the item you are interested in is out of stock. _____ Could you please consider about it? Hope to hear from you.

Best regards,

XXX

3. 你作为跨境客服,客户向你咨询该产品的支付方式有哪些。你首先感谢客户的询盘/咨询,然后告知客户可以通过西联汇款、T/T 付款或 PayPal 付款。

Dear X,

_____ Also, you can contact with the Ali !

Best Regards,

XXX

项目 2: K3-24-2 售中客服 (总分 25 分)

1. 你作为跨境客服,在订单处理环节,通过后台数据发现客户已下单但并未支付,现发邮件给客户进行催付。

Dear X,

Thank you for your interest in our item. However, we notice that you haven't made the _____ (支付) yet. We Wonder if you have any _____ (问

题)making the payment. If you make the payment within 24 hours, we will
(发送) you a _____ (礼物). Once you pay for it, the _____ (产品) will
be shipped within 48 hours.

Thanks again! Looking forward to your reply soon.

Best regards,

xxx

2. 你作为跨境客服，在商品发货之后，通过邮件告知客户订购的商品已于4月24日通过e邮宝寄出，需要7-15天才能到达。

Dear X,

Thank you for your order No.

XXXXX. _____ . _____
_____. The tracking No. is xxxxxxxx, and I will keep you informed with
the latest shipping information. You can also track it on the website
bellow: <http://www.17track.net/en>

Please let us know if you have any further questions.

Best regards,

xxx

3. 你作为跨境客服，在货物抵达海关之时，通过邮件告知客户货物已于5月2日递交海关，请密切关注商品状态信息。请完整完成英文邮件撰写。

项目 3: K3-24-3 售后客服 (总分 40 分)

1. 该商品通过 e 邮宝发往 A 国家, 一般到货时间为 7-15 天。但是客户发邮件表明并未收到商品。请分析未收到货可能的原因有哪些? (至少列出三点可能的原因)

2. 根据客户反馈未收到货物的情况, 你作为跨境客服已查实货物在运输途中被快递公司丢包, 请撰写完整英文邮件给客户解决该特殊纠纷。

3. 你作为跨境客服, 在解决以上售后纠纷之后, 客户反馈了好评。请根据客户的好评, 撰写英文邮件。

(2) 实施条件

①硬件：计算机

②软件：winxp\win7\win8 操作系统，Office2010 版本以上，Acdsee 图片浏览器，HyperSnap6.0，在线翻译软件，截图工具软件

(3) 考核时量

本试题测试要求 120 分钟完成。

(4) 评分细则

评价内容	配分	评分标准	得分
职业素养 (5分)	5分	注重工作场所的6S管理，遵守操作规程、操作纪律；沟通模拟中的用语礼貌，注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分	
工作任务 (95分)	完善公司 英文介绍 10分	信息要素选择准确，每正确一个加1分，错填漏填不得分。	
	产品价格 和库存咨询回 复 10分	准确回答客户关于价格和库存的咨询，每条回复占5分， 内容完整，表达准确 4-5分 内容较完整，表达基本准确 2-3分 内容不太完整，表达不够准确 0-1分 单词错误每个扣0.5分	
	支付方式 咨询回复 10分	准确回答客户关于支付方式的咨询，每条回复占5分， 内容完整，表达准确 4-5分 内容较完整，表达基本准确 2-3分 内容不太完整，表达不够准确 0-1分 单词错误每个扣0.5分	
售中客服 (25分)	订单催付 5分	完成订单催付咨询回复，信息要素选择准确，每正确一个加1分，错填漏填不得分。	

		<p>订单情况 反馈 10 分</p>	<p>准确告知客户关于产品订单处理情况，每条回复占 5 分， 内容完整，表达准确 4-5 分 内容较完整，表达基本准确 2-3 分 内容不太完整，表达不够准确 0-1 分 单词错误每个扣 0.5 分</p>	
		<p>物流跟踪 回复 10 分</p>	<p>准确告知客户物流递送的情况，每条回复占 5 分， 能准确说明订单、物流情况，内容完整，表达准确 10-15 分 能基本说明订单、物流情况，内容较完整，表达基本准确 5-10 分 订单、物流等信息内容不太完整，表达不够准确 0-5 分 单词错误每个扣 0.5 分</p>	
	售后客服 (40 分)	<p>物流延误 问题分析 10 分</p>	<p>合理说明物流延误理由，每条理由 2 分</p>	
		<p>纠纷处理 10 分</p>	<p>准确说明情况，能针对问题提出解决方案，英文写作正确。 能准确说明订单、物流情况，说明解决方案，内容完整， 表达准确 10-15 分 能基本说明订单、物流情况，内容较完整，表达基本准确 5-10 分 订单、物流等信息内容不太完整，表达不够准确 0-5 分 单词错误每个扣 0.5 分</p>	
		<p>好评回复 10 分</p>	<p>邮件结构正确，服务态度好，内容完整，表达准确 10-15 分 邮件结构正确，服务态度较好，内容较完整，表达基本准确 5-10 分 邮件结构完整，服务态度一般，内容不太完整，表达不够准确 0-5 分 单词错误每个扣 0.5 分</p>	
	合计		100 分	

试题编号：3-25：跨境电商客户服务

(1) 任务描述

天空海洋有限公司是一家专注跨境电商的眼镜公司，成立于 2007 年，旨在提供光学框架、太阳镜和阅读眼镜的制造、分销，目前产品远销全球 80 个国家和地区。

凭借在光学行业多年的经验，Sky&Sea 品牌已发展成为一个可靠的国际供应商集团，提供最具竞争力的高质量框架。在这样的背景下，Sky&Sea 能够拥有一种商业理念，为用户提供最新的光学时尚、物超所值、优质产品和卓越服务。

全体员工以“立德、团结、共赢、兴天下”为经营理念，坚持“真爱至上、需求为中心”的服务理念，“精益求精、一丝不苟”的工作作风，公司本着“精诚合作、团结拼搏、创新争先”的团队理念，使每一件产品质量上乘，以良好的服务满足广大客户，将公司发展成为一家专业、精致、有竞争力的现代化企业。

Kate 作为该公司的速卖通客服人员，需要完成客户接待工作，若你就是 Kate，请完成以下任务。

项目 1：K3-25-1 售前客服（总分 30 分）

1. 请根据公司背景选择合适的单词或短语，完善公司英文介绍。

Sky&Sea is an international B2C _____. The company mainly _____, but it also _____ optical frames, Reading glasses. Sky&Sea mainly _____, America, Australia, and the Middle East along with other _____. The brand was _____, and since then it has _____ that "Offer good quality control glasses, highly _____ price and effective OEM&ODM service" Its business _____ 80 _____ around the world.

- | | |
|----------------------------|--------------------------|
| A. consumer markets | F. upheld the philosophy |
| B. founded in october 2007 | G. focuses on sunglasses |
| C. competitive | H. targets Europe |
| D. e-commerce company | I. covers more than |

E. Offers

J. countries and regions

2. 客户购买前咨询店铺产品颜色，请针对客户问题完成回复。

Model NO.	1285S	Lenses Optical Attribute	UV400
Suitable for	Unisex, Square Face	Lenses Color	Brown
Frame Color	Green	Type	Visor Sunglasses
Size	55-16-145	Logo	Custom
Quality	High	Certificate	CE FDA
Transport Package	1PC/OPP Bag, 12PCS/Inner Box, 300PCS/CTN	Specification	CE FDA
Trademark	RAY TON	Origin	Zhejiang, China (Mainland)
HS Code	9004100000	Production Capacity	100,000PCS/Month

Buyer:Hi !

Kate:_____

Buyer:Do you have stock of this blue frame glasses ?

Kate:_____

Buyer:OK, Thank you very much. I' ll buy a green one.

Kate:Thanks a lot and thank you for coming to my store.

3. 客户 Linda 在访问速卖通店铺时对于店铺的太阳镜产生购买意愿，但是希望价格能给与一定的优惠，目前店铺无法直接给与价格优惠，如果客户购买 3 件商品可以享受赠送一件礼物的活动，请你撰写邮件回复 Linda 的诉求，请完成回复邮件。

Dear Linda

Thank you for your attention in the item.

In fact, the price listed is very reasonable and has been narrowly calculated.

However, _____

Please let me know if you have any question.

Thanks!

Yours sincerely

项目 2: K3-25-2 售中客服 (总分 25 分)

1. 客户 Jack 下单 100 副眼镜后仍未付款, 请完成回复邮件提醒客户若有问题可与你联系, 还可以提醒客户付款后会尽快发货。

Dear Mr. Jack,

Much appreciate for your _____. However, we _____ that you haven' t make the _____ yet. This is a friendly reminder to _____ the payment transaction as soon as possible. Instant payment are very important; the _____ you pay, the sooner you will get the item.

If you have any question about the price, color, size, etc., please feel free to contact me.

Thanks!

Best regards.

2. 客户下单后你通过速卖通完成了货物发送, 请完善以下邮件, 告知 Mavis 以上信息并告知她物流单号为 888729204, 一般运达时间为 20 个工作日。

Dear Mavis,

Thank you for shopping with us. _____

The tracking number is 1118877659002. Please kindly trace at followin

g website:www.ABC.com,As per our experience, _____

_____.

We hope you could wait with more patience at your end. We will keep tracking your shipment at our end and keep you informed the updates.Thank you for your patience!

If you have any further questions, please feel free to contact me.

Best regards.

3. 请撰写一封邮件,告知客户货物抵达客户所在地,提醒客户注意签收货物。如果当地物流有所延误,客户可以主动联系客服。

项目 3: K3-25-3 售后客服 (总分 40 分)

公司收到欧洲客户 Jason 的眼镜订单,货物使用 EMS 发送,发出 15 天后,客户还未收到货,物流信息显示正在运输中,此时客户发起退款纠纷。

1. 请分析客户未按期收到货物可能存在的原因有哪些?

2. 请撰写一封邮件说明目前的货物情况, 并根据快递时间告知客户预估送达时间, 并承诺如发货后 20 个工作日未送达, 可以给客户补发或退款。

Shipping Instructions		
Shipping Way	Delivery Time	Tracking Website
China Post Ordinary Small Packet plus	16-45 days	www.17track.net/en/
China Post Air Mail	15-45 days	www.17track.net/en/
ePacket	7-20 days	www.17track.net/en/
Singapore Post	15-35 days	www.17track.net/en/
EMS	5-15 days	www.ems.com.cn
DHL	3-8 days	www.dhl.com
FedEx	3-8 days	www.fedex.com
UPS	3-8 days	www.ups.com

3. 你帮客户解决好物流问题后, 客户对你的服务表示满意, 并对购物过程给与五星好评, 请撰写邮件回复客户, 对客户表达谢意。

(2) 实施条件

①硬件: 计算机, 宽带网络

②软件: winxp\win7\win8 操作系统, Office2010 版本以上, Acdsee 图片

浏览器, HyperSnap6.0, 在线翻译软件, 截图工具软件。

(3) 考核时量

本试题测试要求 120 分钟完成。

(4) 评分细则

评价内容		配分	评分标准	得分
职业素养 (5分)		5分	注重工作场所的6S管理, 遵守操作规程、操作纪律; 沟通模拟中的用语礼貌, 注意措词与技巧体现职业素养。按0/3/5分标准评分	
作 任 务 (95分)	售前客服 (30分)	完善公司 英文介绍 10分	信息要素选择准确, 每正确一个加1分, 错填漏填不得分。	
		产品尺寸 咨询回复 10分	准确回答客户关于产品尺寸的咨询, 每条回复占5分, 内容完整, 表达准确 4-5分 内容较完整, 表达基本准确 2-3分 内容不太完整, 表达不够准确 0-1分 单词错误每个扣0.5分	
		价格咨询 回复 10分	准确回答客户关于产品尺寸的咨询, 每条回复占5分, 内容完整, 表达准确 4-5分 内容较完整, 表达基本准确 2-3分 内容不太完整, 表达不够准确 0-1分 单词错误每个扣0.5分	
	售中客服 (25分)	订单催付 5分	完成订单催付咨询回复, 信息要素选择准确, 每正确一个加1分, 错填漏填不得分。	
		订单情况 反馈 10分	准确回答客户关于产品尺寸的咨询, 每条回复占5分, 内容完整, 表达准确 4-5分 内容较完整, 表达基本准确 2-3分 内容不太完整, 表达不够准确 0-1分 单词错误每个扣0.5分	
		物流跟踪 回复 10分	准确回答客户关于产品尺寸的咨询, 每条回复占5分, 能准确说明订单、物流情况, 内容完整, 表达准确 10-15分 能基本说明订单、物流情况, 内容较完整, 表达基本准确 5-10分 订单、物流等信息内容不太完整, 表达不够准确 0-5分 单词错误每个扣0.5分	
	售后客服 (40分)	物流延误 问题分析 10分	合理说明物流延误理由, 每条理由2分	
		纠纷处理 10分	准确说明情况, 能针对问题提出解决方案, 英文写作正确。 能准确说明订单、物流情况, 说明解决方案, 内容完整,	

			<p>表达准确 10-15 分</p> <p>能基本说明订单、物流情况，内容较完整，表达基本准确 5-10 分</p> <p>订单、物流等信息内容不太完整，表达不够准确 0-5 分</p> <p>单词错误每个扣 0.5 分</p>	
		好评回复 10 分	<p>邮件结构正确，服务态度好，内容完整，表达准确 10-15 分</p> <p>邮件结构正确，服务态度较好，内容较完整，表达基本准确 5-10 分</p> <p>邮件结构完整，服务态度一般，内容不太完整，表达不够准确 0-5 分</p> <p>单词错误每个扣 0.5 分</p>	
	合计		100 分	