

# 益阳职业技术学院学生电子商务专业技能考核题库

## 试题库说明

依据电子商务技能考核标准制定，电子商务技能考核分专业基本技能、岗位核心技能二个部分。其中专业基本技能设置：网络客户服务与管理 1 个模块；岗位核心技能设置：网站（店）美工、电商平台运营、企业网络推广 3 个模块。现试题库编写有：网络客户服务与管理试题 25 套，网站（店）美工试题 25 套，电商平台运营试题 15 套，企业网络推广试题 15 套，试题总量为 80 套。

# 目录

|                          |           |
|--------------------------|-----------|
| <b>一、专业基本技能</b>          | <b>1</b>  |
| 模块一 网络客户服务与管理            | 1         |
| 1. 试题编号：J1-1，售前客户服务与管理   | 1         |
| 2. 试题编号：J1-2，售前客户服务与管理   | 5         |
| 3. 试题编号：J1-3，售前客户服务与管理   | 9         |
| 4. 试题编号：J1-4，售前客户服务与管理   | 13        |
| 5. 试题编号：J1-5，售前客户服务与管理   | 17        |
| 6. 试题编号：J1-6，售前客户服务与管理   | 21        |
| 7. 试题编号：J1-7，售前客户服务与管理   | 24        |
| 8. 试题编号：J1-8，售前客户服务与管理   | 27        |
| 9. 试题编号：J1-9 售前客户服务与管理   | 30        |
| 10. J1-10 售前客户服务与管理      | 36        |
| 11. J1-11 售前客户服务与管理      | 40        |
| 12. J1-12 售前客户服务与管理      | 45        |
| 13. 试题编号：J1-13，售后客户服务与管理 | 49        |
| 14. 试题编号：J1-14，售后客户服务与管理 | 52        |
| 15. 试题编号：J1-15，售后客户服务与管理 | 55        |
| 16. 试题编号：J1-16，售后客户服务与管理 | 58        |
| 17. 试题编号：J1-17，售后客户服务与管理 | 61        |
| 18. 试题编号：J1-18，售后客户服务与管理 | 65        |
| 19. 试题编号：J1-19，售后客户服务与管理 | 68        |
| 20. 试题编号：J1-20，售后客户服务与管理 | 71        |
| 21. 试题编号：J1-21，售后客户服务与管理 | 75        |
| 22. 试题编号：J1-22，售后客户服务与管理 | 78        |
| 23. 试题编号：J1-23，售后客户服务与管理 | 81        |
| 24. 试题编号：J1-24，售后客户服务与管理 | 84        |
| 25. 试题编号：J1-25，售后客户服务与管理 | 87        |
| <b>二、岗位核心技能</b>          | <b>89</b> |
| 模块一 网站（店）美工              | 90        |
| 1 试题编号：H1-1，网店美工设计       | 90        |
| 2 试题编号：H1-2，网店美工设计       | 93        |

|                                    |            |
|------------------------------------|------------|
| 3 试题编号: H1-3, 网店美工设计.....          | 95         |
| 4 试题编号: H1-4, 网店美工设计.....          | 97         |
| 5 试题编号: H1-5, 网店美工设计.....          | 99         |
| 6 试题编号: H1-6, 网店美工设计.....          | 101        |
| 7 试题编号: H1-7, 网店美工设计.....          | 105        |
| 8 试题编号: H1-8, 网店美工设计.....          | 109        |
| 9 试题编号: H1-9, 网店美工设计.....          | 113        |
| 10 试题编号: H1-10, 网店美工设计.....        | 117        |
| 11 试题编号: H1-11, 网店美工设计.....        | 121        |
| 12 试题编号: H1-12, 网店美工设计.....        | 125        |
| 13 试题编号: H1-13, 网店美工设计.....        | 129        |
| 14 试题编号: H1-14, 网店美工设计.....        | 133        |
| 15 试题编号: H1-15, 网店美工设计.....        | 136        |
| 16 试题编号: H1-16, 网店美工设计.....        | 138        |
| 17 试题编号: H1-17, 网店美工设计.....        | 141        |
| 18 试题编号: H1-18, 网店美工设计.....        | 143        |
| 19 试题编号: H1-19, 网店美工设计.....        | 145        |
| 20 试题编号: H1-20, 网店美工设计.....        | 147        |
| 21 试题编号: H1-21, 网店美工设计.....        | 149        |
| 22 试题编号: H1-22, 网店美工设计.....        | 152        |
| 23 试题编号: H1-23, 网店美工设计.....        | 155        |
| 24 试题编号: H1-24, 网店美工设计.....        | 158        |
| 25 试题编号: H1-25, 网店美工设计.....        | 161        |
| <b>模块二 电商平台运营.....</b>             | <b>164</b> |
| 1. 试题编号: H2-1, B2C/C2C 平台运营.....   | 164        |
| 2. 试编号: H2-2, B2C/C2C 平台运营.....    | 170        |
| 3. 试题编号: H2-3, B2C/C2C 平台运营.....   | 175        |
| 4. 试题编号: H2-4, B2C/C2C 平台运营.....   | 180        |
| 5. 试题编号: H2-5, B2C/C2C 平台运营.....   | 184        |
| 6. 试题编号: H2-6, B2C/C2C 平台运营.....   | 190        |
| 7. 试题编号: H2-7, B2C/C2C 平台运营.....   | 196        |
| 8. 试题编号: H2-8, B2C/C2C 平台运营.....   | 200        |
| 9. 试题编号: H2-9, B2C/C2C 平台运营.....   | 207        |
| 10. 试题编号: H2-10, B2C/C2C 平台运营..... | 213        |

|                                  |     |
|----------------------------------|-----|
| 11. 试题编号：H2-11，B2C/C2C 平台运营..... | 218 |
| 13 试题编号：H2-13，B2C/C2C 品台运营.....  | 224 |
| 14. 试题编号：H2-14，B2C/C2C 平台运营..... | 228 |
| 试题编号：H2-15，B2C/C2C 平台运营.....     | 234 |
| 模块三 企业网络推广.....                  | 239 |
| 1. 试题编号：H3-1，SEO 搜索引擎优化.....     | 239 |
| 2. 试题编号：H3-2，SEO 搜索引擎优化.....     | 246 |
| 3. 试题编号：H3-3，SEO 搜索引擎优化.....     | 252 |
| 4. 试题编号：H3-4，SEO 搜索引擎优化.....     | 258 |
| 5. 试题编号：H3-5，SEO 搜索引擎优化.....     | 264 |
| 6. 试题编号：H3-6，SEO 搜索引擎优化.....     | 270 |
| 7. 试题编号：H3-7，SEO 搜索引擎优化.....     | 276 |
| 8. 试题编号：H3-8，SEO 搜索引擎优化.....     | 282 |
| 9. 试题编号：H3-9，SEO 搜索引擎优化.....     | 288 |
| 10. 试题编号：H3-10，SEO 搜索引擎优化.....   | 294 |
| 11. 试题编号：H3-11，SEO 搜索引擎优化.....   | 300 |
| 12. 试题编号：H3-12，SEO 搜索引擎优化.....   | 306 |
| 13. 试题编号：H3-13，SEO 搜索引擎优化.....   | 312 |
| 14. 试题编号：H3-14，SEO 搜索引擎优化.....   | 318 |
| 15. 试题编号：H3-15，SEO 搜索引擎优化.....   | 324 |

# 一、专业基本技能

## 模块一 网络客户服务与管理

### 1. 试题编号：J1-1，售前客户服务与管理

#### (1) 任务描述

##### 背景资料

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

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

麦德龙的客户很“有限”，因为它只对工商领域的经营、群体消费层实行仓储式会员制， 会员必须是具有法人资格的企事业单位。只有申请加入并拥有“会员证”的顾客才能进场消费。 值得注意的是，如果您带着小孩，也许您只能自己带着会员卡进超市消费了，因为麦德龙禁止 1.2 米以下的儿童进入卖场，理由很简单：作为一家大型仓储式商场，需要进行叉车作业， 补充货品，而 1.2 米以下的儿童恰恰是在叉车驾驶员的视觉盲区。购物完成后，尽管你不愿意，但你的名字将不得不重复出现在你的每一张收银单上。“透明”

收银单上面详尽地排列着消费者所购商品名称、单价、数量、金额、日期和顾客姓名等。其详 细程度甚至连每包卫生纸的卷数都有说明，绝无丁点含糊。在欧洲，这种透明方式很受欢迎， 可是在中国市场推行起来却有了问题。据说，截至 2003 年初，麦德龙为此事已经遭遇了金额高 达上百万元的退货。

麦德龙内部根据客户规模和购买量将客户分“ABC”三类，其专门成立的“客户顾问组”，对客户 的消费结构进行分析，向客户提供专业咨询服务，帮助他们用最少的钱，配最合适的货， 如：为小型装修队选配所需电动工具和手动工具提供的商品建议清单；为小型餐饮业准备的各 种套餐餐具；为企事业单位准备的福利套餐商品建议目录等等。这种专业性的服务不仅帮助客 户降低采购成本， 还让麦德龙拥有了大批的稳定客户，并能及时掌握市场需求动态，提高商品 管理的主动性和灵活性。1) 客服前的准备（提炼企业产品服务特色及优势）

根据背景材料的第 2 段到第 5 段，简单概括出麦德龙不同于其他竞争对手的 4 个服务特色

（100 字左右）将概括的各特色填入表 1

表 1 客服前的准备

|        |
|--------|
| 服务特色概述 |
|        |

2) 分析目标客户，进行客户开发，掌握客户沟通技巧

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

表 2 目标客户及售前沟通模拟

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

### 3) 客户终生价值计算

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

表 3 客户终生价值

|                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------|
| 计算客户的终生价值                                                                     |
|                                                                               |
| 简述客户终生价值的作用                                                                   |
| 是企业长期持续稳定发展的基础。客户终身价值的意义在于表达忠诚用户对企业生存和发展的重要和长远影响，以刺激企业对忠诚客户的高度重视，努力维系自己的忠诚客户。 |

#### (2) 实施条件

硬件：计算机

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

截图工具软件

#### (3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

#### (4) 评分标准

售后客户服务与管理评分卡（题 J1-1）

售后客户服务与管理评分卡（题 J1-1）

| 评价内容                |             | 配分    | (4) 评分标准                                                             |         | 得分 1 | 得分 2 | 平均分 |
|---------------------|-------------|-------|----------------------------------------------------------------------|---------|------|------|-----|
| 职 业 素 养<br>(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<br>( 9 5 分) | 客 服 前 的 准 备 | 25 分  | 结构严谨、文笔通顺，内容清晰明了，符合字数要求，能很好地把服务特色与优势概括出来。                            | 21-25 分 |      |      |     |
|                     |             |       | 结构严谨、文笔通顺，符合字数要求，内容基本上能反映出服务的特色。                                     | 15-20 分 |      |      |     |
|                     |             |       | 文构较严谨、文笔较通顺，符合字数要求，内容较能体现出服务的特色。                                     | 10-14 分 |      |      |     |
|                     |             |       | 结构一般、文笔不是很通顺，符合字数要求，内容不能体现出服务的特色。                                    | 5-10 分  |      |      |     |
|                     |             |       | 文不对题。                                                                | 0-5 分   |      |      |     |
|                     | 客户沟通技巧      | 35 分  | 目标客户明确，列举了三至五个典型客户群；模拟售前营销过程中七步骤（①招呼、②询问、③ 推荐、④议价、⑤核实、⑥道别、⑦跟进）阐述明确。  | 30-35 分 |      |      |     |
|                     |             |       | 目标客户明确，列举了三至五个典型客户群；模拟售前营销过程中七步骤答题中提到了五点。                            | 24-29 分 |      |      |     |
|                     |             |       | 目标客户明确，列举了 1 至2 个典型客户群；模拟售前营销过程中七步骤答题中提到了五点。                         | 19-23 分 |      |      |     |
|                     |             |       | 目标客户明确，列举了 1 至2 个典型客户群；模拟售前营销过程中七步骤答题中提到了四点。                         | 13-18 分 |      |      |     |
|                     |             |       | 目标客户明确，列举了 1 至2 个典型客户群；模拟售前营销过程中七步骤答题中提到了三点。                         | 8-12 分  |      |      |     |
|                     |             |       | 目标客户明确，列举了 1 至2 个典型客户群；模拟售前营销过程中七步骤答题中提到了二点。                         | 5-9 分   |      |      |     |
|                     |             |       | 典型客户群不明确；模拟售前营销过程中七步骤答题中提到了一点。                                       | 0-4 分   |      |      |     |
|                     | 客户价值计算      | 35 分  | 计算公式，价值大小计算正确，共 24 分。                                                |         |      |      |     |
|                     |             |       | 作用：是否深刻理解客户终生价值对企业的重要性，是否观点明确、表述清楚、分析深刻且结合背景资料、见解独到等。按 0/5/7/11 分评分。 |         |      |      |     |
| 合计                  |             | 100 分 |                                                                      |         |      |      |     |

试题评阅人签名\_\_\_\_\_

## 2. 试题编号：J1-2，售前客户服务与管理

### (1) 任务描述

#### 背景资料

在存活率极低的网络公司中，携程已发展成为中国最大的在线旅游服务公司，并努力打造中国人自己的旅游帝国。近期，在南京、杭州、成都等机场推出全新的“携程度假体验中心”，摒弃了之前无门槛烂发会员卡的“硬销”品牌推广方式，发会员卡这种推广方式被各行各业烂用，发卡效果降下最低点，无法获得下游客户。而“携程度假体验中心”这种品牌推广新策略在这种市场情况下优势渐渐崭露。应正携程 CEO 范敏曾经说过的话：在线旅行服务行业发展到今天，回归管理和营销层面的竞争是个必然趋势。

“过去在销售柜台发卡一般只能预订机票、酒店，对度假产品几乎没有直接帮助，因为度假产品信息量大，从目的地信息、产品特点到出发日期，这些很难在电话预订时三言两语说清楚，现在客人可以在体验中心上网，海量度假信息一览无余，预订也非常方便这对携程度假业的拉动非常大”。携程旅行网度假业务总监郭光说。

#### 测试任务

##### 1) 客服前的准备（提炼企业产品服务特色及优势）

登录携程旅行网 <http://www.ctrip.com/>。

请用三句话（100 个字左右）来描述此网站的特色与优势（建议从平台的模式分析、平台所能提供的服务、还有赢利模式进行分析），填入表 1

表 1 客服前的准备

|           |
|-----------|
| 服务特色与优势概述 |
|           |

##### 2) 沟通客户需求（客户沟通技巧）

分析前来携程度假体验中心的目标客户有哪些？选取某一类客户进行模拟售前营销？试着用文字表述出来。填入下表 2

表 2

目标客户及售前沟通模拟

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

3)根据公司的特色与优势，有效进行邮件营销来进行网站推广，写出邮件的标题及内容，（要求 300 字左右）。填入表 3

|       |  |
|-------|--|
| 邮件标题: |  |
| 邮件内容: |  |

#### 4) 客户价值计算

假定一个客户在携程旅游每个季度有交易记录 1 次，平均每次交易发生额 1000 元，以平均客户生命周期 10 年为基准来计算客户价值的大小（以交易额来计算）。如果该客户对携程旅游提供的服务满意，那他可能将自己的满意告诉另外 10 人；如果不满意，则可能将其抱怨告诉另 外 10 个人。假定所有听到其赞美的人的转换率为 60%，抱怨的人的转换率为 90%转化率，或增加了携程旅游的忠实客户，或失去相应数量的忠实客户。将计算结果填入下表，并进行必要的分析。

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

3 客户价值计算

#### (2) 实施条件

硬件：计算机

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

截图工具软件

#### (3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

#### (4) 评分标准

售后客户服务与管理评分卡（题 J1-2）

售后客户服务与管理评分卡（题 J1-2）

| 评价内容           |        | 配分   | (4) 评分标准                                                          |         | 得分 1 | 得分 2 | 平均分 |
|----------------|--------|------|-------------------------------------------------------------------|---------|------|------|-----|
| 职业素养<br>(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<br>(95 分) | 客服前的准备 | 20 分 | 结构严谨、文笔通顺，内容清晰明了，符合字数要求                                           | 16-20 分 |      |      |     |
|                |        |      | 能很好地把网站特色与优势概括出来。                                                 |         |      |      |     |
|                |        |      | 结构严谨、文笔通顺，符合字数要求，内容基本上能                                           | 10-15 分 |      |      |     |
|                |        |      | 反映出网站的特色与优势。                                                      |         |      |      |     |
|                |        |      | 文构较严谨、文笔较通顺，符合字数要求，内容较能体                                          | 5-9 分   |      |      |     |
|                |        |      | 现出网站的特色与优势。                                                       |         |      |      |     |
|                |        |      | 结构一般、文笔不是很通顺，符合字数要求，内容不能                                          | 3-4 分   |      |      |     |
|                |        |      | 体现出网站的特色与优势。                                                      |         |      |      |     |
|                |        |      | 文不对题。                                                             | 0-2 分   |      |      |     |
|                | 客户沟通技巧 | 30 分 | 目标客户明确，列举了三至五个典型客户群；模拟售前营销过程中七步骤（①招呼、②询问、③推荐、④                    | 28-30 分 |      |      |     |
|                |        |      | 议价、⑤核实、⑥道别、⑦跟进）阐述明确                                               |         |      |      |     |
|                |        |      | 目标客户明确，列举了三至五个典型客户群；模拟售前营销过程中七步骤答题中提到了五点。                         | 24-27 分 |      |      |     |
|                |        |      | 目标客户明确，列举了 1 至 2 个典型客户群；模拟售前营销过程中七步骤答题中提到了五点。                     | 20-23 分 |      |      |     |
|                |        |      | 目标客户明确，列举了 1 至 2 个典型客户群；模拟售前营销过程中七步骤答题中提到了四点。                     | 15-19 分 |      |      |     |
|                |        |      | 目标客户明确，列举了 1 至 2 个典型客户群；模拟售前营销过程中七步骤答题中提到了三点。                     | 10-14 分 |      |      |     |
|                |        |      | 目标客户明确，列举了 1 至 2 个典型客户群；模拟售前营销过程中七步骤答题中提到了二点。                     | 5-9 分   |      |      |     |
|                |        |      | 典型客户群不明确；模拟售前营销过程中七步骤答题中                                          | 0-4 分   |      |      |     |
|                |        |      | 提到了一点。                                                            |         |      |      |     |
|                | 邮件营销   | 20 分 | 结构严谨、文笔通顺，内容清晰明了，符合字数要求，                                          | 16-20 分 |      |      |     |
|                |        |      | 能很好地把网站特色与优势概括出来。                                                 |         |      |      |     |
|                |        |      | 结构严谨、文笔通顺，符合字数要求，内容基本上能反。                                         | 10-15 分 |      |      |     |
|                |        |      | 文构较严谨、文笔较通顺，符合字数要求，内容较能体                                          | 5-9 分   |      |      |     |
|                |        |      | 现出网站的特色与优势。                                                       |         |      |      |     |
|                |        |      | 结构一般、文笔不是很通顺，符合字数要求，内容不能                                          | 3-4 分   |      |      |     |
|                |        |      | 体现出网站的特色与优势。                                                      |         |      |      |     |
|                |        |      | 文不对题。                                                             | 0-2 分   |      |      |     |

|  |                   |         |                                                                  |  |  |  |  |
|--|-------------------|---------|------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
|  | 客 户<br>价 值<br>计 算 | 25<br>分 | 计算公式及价值大小计算公式，价值大小计算正确，<br>每空 3 分，共 18 分                         |  |  |  |  |
|  |                   |         | 分析结论：是否深刻理解优质客户服务对企业的重要性，是否观点明确、表述清楚、分析深刻、见解独到<br>等按 0/3/5/7 分评分 |  |  |  |  |

试题评阅人签名\_\_\_\_\_

### 3. 试题编号：J1-3，售前客户服务与管理

#### (1) 任务描述

##### 背景资料：

请访问聚美优品(<http://gz.jumei.com/>)和京东商城(<http://www.360buy.com/>)

##### 测试任务：

#### 1) 客服前的准备（提炼企业产品服务特色及优势）

访问聚美优品(<http://gz.jumei.com/>)和京东商城(<http://www.360buy.com/>)，比较分析两个电子商务网站的特点和优势。(建议从电子商务类型、产品销售模式、物流方式、客户群体、盈利模式等方面来分析)(字数不超过 100 字)。填入表 1。

| 两个电子商务网站的特点和优势比较 |  |
|------------------|--|
|                  |  |

表 1 客服前的准备

#### 2) 沟通客户需求（客户沟通技巧）

假如你是京东的一名客服，对于如下情况，你将如何处理？填写表 2

表 2 沟通客户需求

|                                                         |  |
|---------------------------------------------------------|--|
| A. 打招呼                                                  |  |
| 顾客：你好，在吗？                                               |  |
| 客服回复：                                                   |  |
| 应 注 意 事 项：                                              |  |
| B. 介绍商品                                                 |  |
| 顾客：你好，我看中了一款衣服，但是不知道尺码是否合适我。我的身高 160，体重 50KG，穿什么尺码的合适呢？ |  |
| 客服回复：                                                   |  |
| 应 注 意 事 项：                                              |  |

|                 |  |
|-----------------|--|
| C. 价格辩论         |  |
| 顾客：你们的产品怎么那么贵啊？ |  |
| 客服回复：           |  |
| 应 注 意 事<br>项：   |  |
| D. 质量质疑         |  |
| 顾客：你们的产品质量怎么样？  |  |
| 客服回复：           |  |
| 应 注 意 事<br>项：   |  |

### 3) 客户分类管理

下面是一组用户到网上供销社消费的基本数据，见表 4。请按照 ABC 客户分类方法，（以 55%、85%左右为分割点，A 类客户大致 10%、B 类客户大致 20%、C 类客户大致 70%）将客户分成 ABC 类。

表 4 网上供销社消费的基本数据表

| 客户姓名  | 年消费金额(单位：元) | 占消费总额比 |
|-------|-------------|--------|
| 客户 1  | 6000        | 6%     |
| 客户 2  | 53000       | 53%    |
| 客户 3  | 2000        | 2%     |
| 客户 4  | 500         | 0.5%   |
| 客户 5  | 700         | 0.7%   |
| 客户 6  | 16000       | 16%    |
| 客户 7  | 17000       | 17%    |
| 客户 8  | 2500        | 2.5%   |
| 客户 9  | 1300        | 1.3%   |
| 客户 10 | 1000        | 1%     |

分析上表数据，完成下表 5 内容填写

表 5 客户分类管理

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

## （2）实施条件

硬件：计算机

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

截图工具软件

## （3）考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

## （4）评分标准

售后客户服务与管理评分卡（题 J1-3）

售后客户服务与管理评分卡（题 J1-3）

| 评价内容                |             | 配分    | (4) 评分标准                                                           |         | 得分 1 | 得分 2 | 平均分 |
|---------------------|-------------|-------|--------------------------------------------------------------------|---------|------|------|-----|
| 职 业 素 养<br>(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<br>( 9 5 分) | 客 服 前 的 准 备 | 20 分  | 结构严谨、文笔通顺，内容清晰明了，符合字数要求，能很好地把两个网站的服务特色与优势概括出来。                     | 16-20 分 |      |      |     |
|                     |             |       | 结构严谨、文笔通顺，符合字数要求，内容基本上能反映出两个网站服务的特色对比。                             | 10-15 分 |      |      |     |
|                     |             |       | 文构较严谨、文笔较通顺，符合字数要求，内容基本能体现出服务的特色，缺乏对比分析。                           | 5-9 分   |      |      |     |
|                     |             |       | 结构一般、文笔不是很通顺，符合字数要求，内容不能体现出两个网站服务的特色，缺乏对比分析。                       | 3-4 分   |      |      |     |
|                     |             |       | 文不对题                                                               | 0-2 分   |      |      |     |
|                     | 客户沟通技巧      | 40 分  | 打招呼 8 分 能给出合适满意的客服口语答案，并促成交易，语言简洁准确。                               |         |      |      |     |
|                     |             |       | 介绍商品 8 分 能给出较为合适的客服口语答案，能针对客户的提问合适的介绍店铺产品。语句流畅通顺。                  |         |      |      |     |
|                     |             |       | 价格辩论 7 分 能给出较为合适的客服口语答案，能针对不同情况能做出较为准确的分析，且在此基础上用较为准确的语言且语句流畅、通顺。  |         |      |      |     |
|                     |             |       | 质量质疑 7 分 能给出较为合适的客服口语答案，针对客户的质疑，能委婉地解决客户的质疑。语言较为通顺。                |         |      |      |     |
|                     | 客 户 分 类 管 理 | 35 分  | 客户分类完全正确 15 分，客户分类错一个扣 1 分，直至 0 分。                                 |         |      |      |     |
|                     |             |       | 客户分级管理的意义 8 分高效的管理措施 12 分，没有结合案例背景分析扣 4 分，其他按照回答的正确与否和合理性进行给分。     |         |      |      |     |
| 合计                  |             | 100 分 |                                                                    |         |      |      |     |

试题评阅人签名 \_\_\_\_\_

## 4. 试题编号：J1-4，售前客户服务与管理

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

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

#### 测试任务：

- 1) 客服前的准备（熟悉企业产品特色及优势）通过访问公司网站以及结合搜索引擎掌握茶业的相关知识，包括：茶叶的发展历史、存储方式、食用方法等知识。对该公司的茶叶产品进行特色及优势分析，（可以从价位、目标客户、营销模式等方面进行分析）。将内容填入表 1(字数不超过 100 字)。表

1 客服前的准备

| 特色及优势分析 |
|---------|
|         |

- 2) 沟通客户需求（客户沟通技巧）

假如你是怡清源的一名客服，对于如下情况，你将如何处理？表

2 沟通客户需求

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

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

### 3)客户价值分析

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

表 3 客户价值分析

| 分类方式    | 客户群 | 客户群特点 | 产品推介方式 |
|---------|-----|-------|--------|
| 按收入状况划分 |     |       |        |
|         |     |       |        |
|         |     |       |        |

|                                            |  |  |  |
|--------------------------------------------|--|--|--|
| 按年龄划分                                      |  |  |  |
|                                            |  |  |  |
|                                            |  |  |  |
| 假如要对该公司的客户群进行拓展，你认为什么样的客户群将是本公司的发展对象，并加以说明 |  |  |  |
|                                            |  |  |  |

## （2）实施条件

硬件：计算机

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

截图工具软件

## （3）考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

## （4）评分标准

售后客户服务与管理评分卡（题 J1-4）

售后客户服务与管理评分卡（题 J1-4）

| 评价内容           |                  | 配分             | （4）评分标准                                                               | 得分 1 | 得分 2 | 平均分 |
|----------------|------------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------|------|------|-----|
| 职业素养<br>(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。<br>按 0/3/5 分标准评分。 |      |      |     |
| 工作任务<br>(95 分) | 客服前的准备<br>(26 分) | 公司产品定位<br>10 分 | 公司产品定位结合产品的特性进行分析，定位准确，文笔通顺。                                          |      |      |     |
|                |                  | 目标客户群体<br>10 分 | 目标客户群体至少三类以上，且描述准确。                                                   |      |      |     |
|                |                  | 营销模式<br>6 分    | 营销模式准确，进行适当说明。                                                        |      |      |     |
|                | 客户沟通技巧<br>(24 分) | 促成交易<br>6 分    | 能给出合适满意的客服口语答案，并促成交易，语言简洁准确。                                          |      |      |     |
|                |                  | 介绍商品<br>6 分    | 能给出合适满意的客服口语答案，并促成交易，语言简洁准确店铺产品。语句流畅通顺。                               |      |      |     |
|                |                  | 商品推荐<br>6 分    | 能给出较为合适的客服口语答案，能针对不同情况能做出较为准确的分析，且在此基础上用较为准确的语言，且语句流畅、通顺。             |      |      |     |
|                |                  | 质量质疑<br>6 分    | 能给出较为合适的客服口语答案，针对客户的质疑，能委婉地解决客户的质疑。语言较为通顺。                            |      |      |     |
|                | 客户价值分析<br>(30 分) | 客户划分<br>10 分   | 能针对本公司产品准确划分各类客户群，语句表达流畅通顺。                                           |      |      |     |
|                |                  | 客户群分析<br>10 分  | 针对不同客户群给予合适的分析，分析准确、客观，表述清楚。                                          |      |      |     |
|                |                  | 产品推介方式<br>10 分 | 产品推介方式针对客户群体的划分，结合客户群体的特点，表述清楚，具有很强的可行性。                              |      |      |     |
|                | 客户拓展<br>15 分     | 15 分           | 针对潜在客户群，策划客户拓展方案，要求文笔通顺、方案具体、切实可行。                                    |      |      |     |
| 合计             |                  | 100 分          |                                                                       |      |      |     |

试题评阅人签名\_\_\_\_\_

## 5. 试题编号：J1-5，售前客户服务与管理

湖南商康医药电子商务有限公司，是由世界 500 强企业 中国工商银行和全洲集团核心团队共同打造的大型医药电子商务平台。商康医药网将面向全国提供网上采购、信息共享、减少中间环节、降低流通成本，为客户利益最大化提供一站式服务。并与工商银行合作隆重推出商康牡丹卡，为客户提供最长 56 天的免息药品采购流动周转资金，商康医药网目前是国内最大的垂直医药电子商务网，致力打造医药阿里巴巴。

### 1) 客服前的准备（提炼企业产品服务特色及优势）

登录商康医药网：<http://www.3kw.com.cn/>

如客户想要你用三句话（不超过 100 个字）来描述公司的特色与优势，你计划从哪些方面来进行概括与总结？将内容填入表 1

表 1 客服前的准备

|                                          |
|------------------------------------------|
| 服务特色与优势概述                                |
| <br><br><br><br><br><br><br><br><br><br> |

### (2) 沟通客户需求（客户沟通技巧）

确定商康医药网网站的目标客户有哪些？选取某一类客户进行模拟售前营销？试着用文字表述出来。填入下表 2。

表 2 目标客户及售前沟通模拟

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

(3) 根据公司的特色与优势，有效进行邮件营销来进行网站推广，写出邮件的标题及内容，（要求 200 字左右）。填入表 3

|       |  |
|-------|--|
| 邮件标题： |  |
| 邮件内容： |  |

4) 据公司数据分析, 订单大多数来自于电话订购, 请分析一下网上订单率不高的原因及提出相应的解决方案。将内容填入表 4

|       |  |
|-------|--|
| 原因分析: |  |
| 解决方案: |  |

## (2) 实施条件

硬件: 计算机

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

截图工具软件

## (3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

## (4) 评分标准

售后客户服务与管理评分卡 (题 J1-5)

售后客户服务与管理评分卡（题 J1-5）

| 评价内容        |        | 配分   | (4) 评分标准                                                               |                    | 得分 1 | 得分 2 | 平均分 |
|-------------|--------|------|------------------------------------------------------------------------|--------------------|------|------|-----|
| 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) | 客服前的准备 | 20 分 | 结构严谨、文笔通顺, 内容清晰明了, 符合字数要求, 能很好地把网站特色与优势概括出来。                           | 16-20 分            |      |      |     |
|             |        |      | 结构严谨、文笔通顺, 符合字数要求, 内容基本上能反映出网站的特色与优势。                                  | 10-15 分            |      |      |     |
|             |        |      | 文构较严谨、文笔较通顺, 符合字数要求, 内容较能体现出网站的特色与优势。                                  | 5-9 分              |      |      |     |
|             |        |      | 结构一般、文笔不是很通顺, 符合字数要求, 内容不能体现出网站的特色与优势。                                 | 3-4 分              |      |      |     |
|             |        |      | 文不对题。                                                                  | 0-2 分              |      |      |     |
|             | 客户沟通技巧 | 30 分 | 目标客户明确, 列举了三至五个典型客户群; 模拟售前营销过程中七步骤 (①招呼、②询问、③推荐、④议价、⑤核实、⑥道别、⑦跟进) 阐述明确。 | 28-30 分            |      |      |     |
|             |        |      | 目标客户明确, 列举了三至五个典型客户群; 模拟售前。                                            | 24-27 分            |      |      |     |
|             |        |      | 目标客户明确, 列举了 1 至 2 个典型客户群; 模拟售前营销过程中七步骤答题中提到了五点。                        | 20-23 分            |      |      |     |
|             |        |      | 目标客户明确, 列举了 1 至 2 个典型客户群; 模拟售前营销过程中七步骤答题中提到了四点。                        | 15-19 分            |      |      |     |
|             |        |      | 目标客户明确, 列举了 1 至 2 个典型客户群; 模拟售前营销过程中七步骤答题中提到了三点。                        | 10-14 分            |      |      |     |
|             |        |      | 目标客户明确, 列举了 1 至 2 个典型客户群; 模拟售前营销过程中七步骤答题中提到了二点。                        | 5-9 分              |      |      |     |
|             |        |      | 典型客户群不明确; 模拟售前营销过程中七步骤答题中提到了一点。                                        | 0-4 分              |      |      |     |
|             | 邮件营销   | 20 分 | 结构严谨、文笔通顺, 内容清晰明了, 符合字数要求, 能很好地把网站特色与优势概括出来。                           | 16-20 分            |      |      |     |
|             |        |      | 结构严谨、文笔通顺, 符合字数要求, 内容基本上能反映出网站的特色与优势。                                  | 10-15 分<br>10-15 分 |      |      |     |

|    |      |       |                                      |                       |       |  |  |  |
|----|------|-------|--------------------------------------|-----------------------|-------|--|--|--|
|    |      |       | 文构较严谨、文笔较通顺，符合字数要求，内容较能体现出网站的特色与优势。  |                       | 5-9 分 |  |  |  |
|    |      |       | 结构一般、文笔不是很通顺，符合字数要求，内容不能体现出网站的特色与优势。 |                       | 3-4 分 |  |  |  |
|    |      |       | 文不对题                                 |                       | 0-2 分 |  |  |  |
|    | 数据分析 | 25 分  | 订单率不高的原因                             | 找到四个主要原因且描述明确 10—12 分 |       |  |  |  |
|    |      |       |                                      | 找到四个主要原因 8—10 分       |       |  |  |  |
|    |      |       |                                      | 找到三个主要原因 6—8 分        |       |  |  |  |
|    |      |       |                                      | 找到二个主要原因 4—6 分        |       |  |  |  |
|    |      |       |                                      | 找到一个主要原因 2—4 分        |       |  |  |  |
|    |      |       |                                      | 没找到相关主要原因 0 分         |       |  |  |  |
|    |      |       | 提出解决方案                               | 提出四个主要原因且描述明确 10—13 分 |       |  |  |  |
|    |      |       |                                      | 提出四个解决方案 8—10 分       |       |  |  |  |
|    |      |       |                                      | 提出三个解决方案 6—8 分        |       |  |  |  |
|    |      |       |                                      | 提出二个解决方案 4—6 分        |       |  |  |  |
|    |      |       |                                      | 提出一个解决方案 2—4 分        |       |  |  |  |
|    |      |       |                                      | 没有提出解决方案 0 分          |       |  |  |  |
| 合计 |      | 100 分 |                                      |                       |       |  |  |  |

试题评阅人签名\_\_\_\_\_

## 6. 试题编号：J1-6，售前客户服务与管理

### (1) 任务描述

淘宝商城九阳旗舰店 (<http://joyoungtp.tmall.com/>) 是杭州九阳生活电器有限公司授权泰璞(上海)电子商务有限公司在淘宝网开设的九阳生活电器的 B2C 交易平台。

#### 1) 客服前的准备(提炼企业产品服务特色及优势)

打开九阳旗舰店站点, 请模拟售前客户服务人员, 就九阳官方旗舰店九阳破壁免洗豆浆机家用全自动多功能新款预约榨料理豆浆机门店款

[https://detail.tmall.com/item.htm?spm=alzl0.1-b-s.w5003-22718716990.1.4a8b4da1Ck89A5&iid=614119601242&scene=taobao\\_shop](https://detail.tmall.com/item.htm?spm=alzl0.1-b-s.w5003-22718716990.1.4a8b4da1Ck89A5&iid=614119601242&scene=taobao_shop)

对目标客户区中不同类型的客户分别进行具有各自特点, 满足不同需求的产品介绍。(自行在单元格中添加横线, 以便区分)。将模拟情况填入下表 1。

表 1 客服前的准备

| 客户类型 | 产品介绍 |
|------|------|
|      |      |
|      |      |
|      |      |

#### 2) 客户价值计算

假定一个客户在九阳官方旗舰店每星期有交易记录 1 次, 平均每次交易发生额 400 元, 以平均客户生命周期 5 年为基准来计算客户价值的大小(以交易额来计算)。如果该客户对九阳官方旗舰店提供的服务满意, 那他可能将自己的满意告诉另外 10 人; 如果不满意, 则可能将其抱怨告诉另外 10 个人。假定所有听到其赞美的人的转换率为 60%, 抱怨的人的转换率为 90%转化率, 或增加了九阳官方旗舰店的忠实客户, 或失去相应数量的忠实客户。将计算结果填入下表, 并进行必要的分析。表 2

客户价值计算

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

### 3) 客户分类管理

下面是一组用户到九阳官方旗舰店消费的基本数据，请按照 ABC 客户分类方法，（以 65%、85% 左右为分割点）将客户分成 ABC 类。

| 客户姓名  | 年成交金额(单位：元) | 占成交总额比 |
|-------|-------------|--------|
| 客户 1  | 750         | 7.5%   |
| 客户 2  | 1000        | 10%    |
| 客户 3  | 3500        | 35%    |
| 客户 4  | 250         | 2.5%   |
| 客户 5  | 100         | 1%     |
| 客户 6  | 60          | 0.6%   |
| 客户 7  | 2700        | 27%    |
| 客户 8  | 300         | 3%     |
| 客户 9  | 250         | 2.5%   |
| 客户 10 | 540         | 5.4%   |
| 客户 11 | 200         | 2%     |
| 客户 12 | 100         | 1%     |
| 客户 13 | 50          | 0.5%   |
| 客户 14 | 200         | 2%     |

分析上表数据，完成下表 4 内容填写

表 4 客户分类管理

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

## (2) 实施条件

硬件：计算机。

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

截图工

## (3) 考核时量

本试题测试要求60 分钟完成。

## (4) 评分标准

售后客户服务与管理评分卡（题 J1-6）

售前客户服务与管理评分卡(题J1-6)

| 评价内容           |        | 配<br>分 | (4) 评分标准                                                           |         | 得<br>分<br>1 | 得<br>分<br>2 | 平<br>均<br>分 |
|----------------|--------|--------|--------------------------------------------------------------------|---------|-------------|-------------|-------------|
| 职业素养<br>(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<br>(95 分) | 客服前的准备 | 30 分   | 目标客户明确，列举了三至五个典型客户群；对每类客户群能按照特点进行产品和卖点介绍，语言富有感染力，能对消费者购买欲望形成足够刺激。  | 24-30 分 |             |             |             |
|                |        |        | 目标客户明确，列举了三至五个典型客户群；对每类客户群基本能按照特点进行产品和卖点介绍，语言表达正确，层次感好。            | 21-24 分 |             |             |             |
|                |        |        | 目标客户明确，列举了 1 至2 个典型客户群；对产品内容和特色介绍准确，不能很好的区别每一类客户群。                 | 18-20 分 |             |             |             |
|                |        |        | 目标客户明确，列举了 1 至2 个典型客户群；文字表达无误。                                     | 15-17 分 |             |             |             |
|                |        |        | 目标客户明确，列举了 1 至2 个典型客户群；产品介绍文不对题。                                   | 0-14 分  |             |             |             |
|                | 客户价值计算 | 30 分   | 计算公式，价值大小计算正确，每空 3 分，共 24 分                                        |         |             |             |             |
|                |        |        | 分析结论：是否深刻理解优质服务对企业的重要性，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         |         |             |             |             |
|                | 客户分类管理 | 35 分   | 客户分类完全正确 20 分，客户分类错一个扣 1 分，直至 0 分。                                 |         |             |             |             |
|                |        |        | 客户分级管理的意义 7 分高效的管理措施 8 分，没有结合案例背景分析扣 4 分，其他按照回答的正确与否和合理性进行给分       |         |             |             |             |
| 合计             |        | 100 分  |                                                                    |         |             |             |             |

试题评阅人签名\_\_\_\_\_

## 7. 试题编号：J1-7，售前客户服务与管理

### (1) 任务描述

#### 背景资料

湖南临武舜华鸭业发展有限责任公司（<http://www.linwuya.cn/index.html>）是农业产业化国家重点龙头企业和全国农产品加工业示范企业。

公司始建于 1999 年，以打造百年品牌企业为目标，以“临武山水鸭天下”为使命，秉承“引导消费、创造顾客、服务农民、报效社会”的经营宗旨，“名在质量，利在创新”的经营理念。历经二十载的发展和沉淀，现已成长为集养殖、加工、商贸于一体的全产业链集团企业。

#### 测试任务

##### 1) 客服前的准备（提炼企业产品服务特色及优势）

打开该网站站点，了解其相关内容，将自己模拟为一名售前客服人员，请用 200 字以内的文字简明扼要并准确的介绍商城购物的流程，重点放在支付环节上。将内容填入表 1。

表 1 客服前的准备

|           |
|-----------|
| 介绍商城购物的流程 |
|           |

##### 2) 沟通客户需求（客户沟通技巧）

将自己模拟成一名售前客户服务人员，请对一名消费者关于舜华鸭产品（<http://www.linwuya.cn/shyxl.htm>）的五个问题进行专业的有效回答。完成表 2 中内容。

表 2 沟通客户需求

|                             |
|-----------------------------|
| Q: 请问该商品纯正吗?                |
| A:                          |
| Q: 请问该产品有什么特色啊?             |
| A:                          |
| Q: 请问如果收到的是过期产品或接近过期的产品怎么办? |
| A:                          |
| Q: 请问我没有网上银行，只有银行卡怎么办?      |
| A:                          |
| Q: 请问你们的快递是什么，我这里只有汇通和圆通才到。 |
| A:                          |

### 3) 客户价值计算

假定一个客户在该网站每星期有交易记录 3 次，平均每次交易发生额 100 元，以平均 客户生命周期 5 年为基准来计算客户价值的大小（以交易额来计算）。如果该客户对该网站提供的服务满意，那他可能将自己的满意告诉另外 10 人；如果不满意，则可能将其抱怨告诉 另外 10 个人。假定所有听到其赞美的人的转换率为 60%，抱怨的人的转换率为 50%转化率，或 增加了忠实客户，或失去相应数量的忠实客户。将计算结果填入下表 3，并进行必要的分析。

表 3 客户价值计算与分析

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

### (2) 实施条件

硬件：计算机。

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

### (3) 考核时量

本试题测试要求60 分钟完成。

### (4) 评分标准

售后客户服务与管理评分卡（题 J1-7）

售前客户服务与管理评分卡(题J1-7)

| 评价内容                                                                            |                                  | 配<br>分      | (4) 评分标准                                                           |                       | 得<br>分 1 | 得<br>分 2 | 平<br>均<br>分 |
|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------|----------|-------------|
| 职业素养<br><br>(5 分)                                                               |                                  | 5<br>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<br>作<br>任<br>务<br><br>(95<br>分)                                               | 客<br><br>服 前<br><br>的 准<br><br>备 | 25<br><br>分 | 购物流程描述准确，支付环节描述清晰。                                                 | 21-25 分               |          |          |             |
|                                                                                 |                                  |             | 购物流程描述较为准确，支付环节描述较为清晰。                                             | 16-20 分               |          |          |             |
|                                                                                 |                                  |             | 购物流程描述基本准确，支付环节描述基本清晰。                                             | 11-16 分               |          |          |             |
|                                                                                 |                                  |             | 购物流程描述不够准确，支付环节描述不够清晰。                                             | 6-10 分                |          |          |             |
|                                                                                 |                                  |             | 文不对题。                                                              | 0-5 分                 |          |          |             |
|                                                                                 | 客 户<br>沟 通<br>技 巧                | 35<br>分     | 沟通顺畅，能针对客户的提问进行进行针对性的回答，能结合案例背景，回答具有较强的技巧性。                        | 每条 7 分，<br><br>共 35 分 |          |          |             |
|                                                                                 | 客 户<br>价 值<br>计 算                | 35<br>分     | 计算公式，价值大小计算正确，共 24 分。                                              |                       |          |          |             |
| 分析结论：是否深刻理解客户终生价值对企业的重要性，是否观点明确、表述清楚、分析深刻且结合 <b>背景资料</b> 、见解独到等，按 0/5/7/11 分评分。 |                                  |             |                                                                    |                       |          |          |             |
| 合计                                                                              |                                  | 100 分       |                                                                    |                       |          |          |             |

试题评阅人签名\_\_\_\_\_

## 8. 试题编号：J1-8 ， 售前客户服务与管理

### （1）任务描述

辣妹子食品股份有限公司（<http://www.lameizi.com.cn/index.html>）于1998年正式创立，公司总占地面积622亩，固定资产41000万元，职工1000多名，年销售额近10亿元，下辖3个全资工厂和1个销售公司，已发展成为集农副产品深加工、销售于一体的现代化食品企业。

辣妹子食品旗下现有两大品牌：辣妹子品牌聚焦辣椒产品，菓子美品牌聚焦果肉产品，如同两辆并驾齐驱的航母，引领着辣妹子驶向更为光辉灿烂的未来。辣妹子人格守品质、追求卓越，所生产的辣椒酱、桔片爽已成为行业代名词，深受广大消费者的欢迎。

### 测试任务：

#### 1) 客服前的准备（提炼企业产品服务特色及优势）

打开该网站站点，了解网站的相关内容，将自己模拟为一名售前客服人员，请用 100 字左右的文字简明扼要并准确的介绍商城的产品与服务特色。将内容填入表 1 中。

表 1 客服前的准备

| 介绍公司的产品与服务特色 |
|--------------|
|              |

#### 2) 客户价值计算

假定一个客户在辣妹子公司每星期有交易记录 1 次，平均每次交易发生额 300 元，以平均客户生命周期 4 年为基准来计算客户价值的大小（以交易额来计算）。如果该客户对辣妹子公司提供的服务满意，那他可能将自己的满意告诉另外 10 人；如果不满意，则可能将其抱怨告诉另外 10 个人。假定所有听到其赞美的人的转换率为 60%，抱怨的人的转换率为 90%转化率，或增加了辣妹子公司的忠实客户，或失去相应数量的忠实客户。将计算结果填入下表 3， 并进行必要的分析。

表 3 客户价值计算与分析

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

### 3) 客户分类管理

下面是一组用户到辣妹子公司消费的基本数据，请按照 ABC 客户分类方法，（以 55%、85% 左右为分割点，A 类客户大致 10%、B 类客户大致 20%、C 类客户大致 70%）将客户分成 ABC 类。

| 客户姓名  | 年消费金额（元） | 占消费总额比 |
|-------|----------|--------|
| 客户 1  | 400      | 2.00%  |
| 客户 2  | 2000     | 10.00% |
| 客户 3  | 1000     | 5.00%  |
| 客户 4  | 700      | 3.50%  |
| 客户 5  | 500      | 2.50%  |
| 客户 6  | 200      | 1.00%  |
| 客户 7  | 3800     | 19.00% |
| 客户 8  | 10800    | 54.00% |
| 客户 9  | 400      | 2.00%  |
| 客户 10 | 200      | 1.00%  |

分析上表数据，完成下表内容填写

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

## （2）实施条件

硬件：计算机。

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

截图工具软件。

## （3）考核时量

本试题测试要求60 分钟完成。

## （4）评分标准

售后客户服务与管理评分卡（题 J1-8）

售前客户服务与管理评分卡(题J1-8)

| 评价内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  | 配分   | （4）评分标准                                                                   |  | 得分 1 | 得分 2 | 平均分 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------|---------------------------------------------------------------------------|--|------|------|-----|
| 职业素养<br><br>（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。<br><br>按 0/3/5 分标准评分。 |  |      |      |     |
| 工<br>作<br>任<br>务<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br> |  |      |                                                                           |  |      |      |     |

试题评阅人签名 \_\_\_\_\_

## 9. 试题编号：J1-9 售前客户服务与管理

### 背景资料

长沙在线（<http://www.cs.ccoo.cn/>）是长沙在线运营中心运营，城市中国（[www.ccoo.cn](http://www.ccoo.cn)）提供技术支持的长沙综合门户网站。她既是本地公共信息服务平台，又是本地网民了解世界的入口。长沙在线开辟了丰富的频道和子频道，内容丰富多彩，为政府机关、企事业单位和人提供多种信息服务。

### 测试任务

#### 1) 企业网站特点分析与描述

请登录长沙在线（<http://www.cs.ccoo.cn/>），用三句话（200 个字左右）来描述此网站的特色与优势，将内容填入表 1 中。

表 1 客服前的准备

|         |
|---------|
| 产品与服务特色 |
|         |

#### 2) 分析目标客户，进行客户开发，掌握客户沟通技巧

根据材料，长沙在线定位的是哪一类目标客户？如果你是长沙在线客服人员，你会怎样来争取商家成为长沙在线的会员。试着用文字表述出来。填入下表2中。

表 2 分析与沟通客户

|          |
|----------|
| 目标客户有哪些？ |
|          |
| 售前沟通模拟测试 |
|          |

#### 3) 客户分类管理

长沙在线想借助专业的 CRM 系统和数据分析处理系统来分析其客户的消费习惯和行为，以便更好的开发出更加有吸引力的用户服务套餐和增值服务产品。下面是一组用户到长沙在线消费的基本数据，请按照 ABC 客户分类方法，

（以 55%、85%左右为分割点，A 类客户大致 10%、B 类客户大致 20%、C 类客户大致 70%）将客户分成 ABC 类。

表 3 用户到长沙在线消费的基本数据表

| 客户姓名  | 年消费金额(单位：元) | 占消费总额比 |
|-------|-------------|--------|
| 客户 1  | 10000       | 1.8%   |
| 客户 2  | 185000      | 31.1%  |
| 客户 3  | 10000       | 1.8%   |
| 客户 4  | 9000        | 1.5%   |
| 客户 5  | 40000       | 6.7%   |
| 客户 6  | 2000        | 0.3%   |
| 客户 7  | 5000        | 0.8%   |
| 客户 8  | 8500        | 1.4%   |
| 客户 9  | 4000        | 0.7%   |
| 客户 10 | 2000        | 0.3%   |
| 客户 11 | 3000        | 0.5%   |
| 客户 12 | 8000        | 1.3%   |
| 客户 13 | 125000      | 21%    |
| 客户 14 | 30000       | 5%     |
| 客户 15 | 55000       | 9.3%   |
| 客户 16 | 5000        | 0.8%   |
| 客户 17 | 65000       | 10.9%  |
| 客户 18 | 6000        | 1%     |
| 客户 19 | 12000       | 2%     |
| 客户 20 | 10000       | 1.8%   |

分析上表 3 数据，完成下表 4 内容填写。

表 4 客户分类管理

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

(2) 实施条件

硬件: 计算机。

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

(3) 考核时量

本试题测试要求60 分钟完成。

(4) 评分标准

售后客户服务与管理评分卡 (题 J1-9)

售前客户服务与管理评分卡(题J1-9)

| 评价内容        |        | 配分   | (4) 评分标准                                                               |         | 得分 1 | 得分 2 | 平均分 |
|-------------|--------|------|------------------------------------------------------------------------|---------|------|------|-----|
| 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) | 客服前的准备 | 20 分 | 结构严谨、文笔通顺, 内容清晰明了, 符合字数要求, 能很好地把服务特色与优势概括出来。                           | 16-20 分 |      |      |     |
|             |        |      | 结构严谨、文笔通顺, 符合字数要求, 内容基本上能反映出服务的特色。                                     | 10-15 分 |      |      |     |
|             |        |      | 文构较严谨、文笔较通顺, 符合字数要求, 内容较能体现出服务的特色。                                     | 5-9 分   |      |      |     |
|             |        |      | 结构一般、文笔不是很通顺, 符合字数要求, 内容不能体现出服务的特色。                                    | 3-4 分   |      |      |     |
|             |        |      | 文不对题。                                                                  | 0-2 分   |      |      |     |
|             | 客户沟通技巧 | 35 分 | 目标客户明确, 列举了三至五个典型客户群; 模拟售前营销过程中七步骤 (①招呼、②询问、③推荐、④议价、⑤核实、⑥道别、⑦跟进) 阐述明确。 | 30-35 分 |      |      |     |
|             |        |      | 目标客户明确, 列举了三至五个典型客户群; 模拟售前营销过程中七步骤答题中提到了五点。                            | 24-29 分 |      |      |     |
|             |        |      | 目标客户明确, 列举了 1 至2 个典型客户群; 模拟售前营销过程中七步骤答题中提到了五点。                         | 18-23 分 |      |      |     |
|             |        |      | 目标客户明确, 列举了 1 至2 个典型客户群; 模拟售前营销过程中七步骤答题中提到了四点。                         | 12-17 分 |      |      |     |
|             |        |      | 目标客户明确, 列举了 1 至2 个典型客户群;                                               | 6-11 分  |      |      |     |

|    |        |       |                                                                |       |  |  |  |
|----|--------|-------|----------------------------------------------------------------|-------|--|--|--|
|    |        |       | 模拟售前营销过程中七步骤答题中提到了三点。                                          |       |  |  |  |
|    |        |       | 目标客户明确，列举了 1 至2 个典型客户群；模拟售前营销过程中七步骤答题中提到了二点。                   | 2-6 分 |  |  |  |
|    |        |       | 典型客户群不明确；模拟售前营销过程中七步骤答题中提到了一点。                                 | 0-2 分 |  |  |  |
|    | 客户分类管理 | 40 分  | 客户分类完全正确 24 分，客户分类错一个扣 0.5 分，直至 0 分。                           |       |  |  |  |
|    |        |       | 客户分级管理的意义 6 分，高效的管理措施10 分，没有结合案例背景分析扣 4 分，其他按照回答的正确与否和合理性进行给分。 |       |  |  |  |
| 合计 |        | 100 分 |                                                                |       |  |  |  |

试题评阅人签名\_\_\_\_\_

# 10. J1-10 售前客户服务与管理

## 背景资料

唯品会 (<http://www.vip.com/>)，一家专门做特卖的网站，每天 100 个品牌授权特卖、确保正品、确保特价、限量抢购。区别于其他网购品牌，唯品会定位于“一家专门做特卖的网站”，每天上新品，以低至 1 折的深度折扣及充满乐趣的限时抢购模式，为消费者提供一站式优质购物体验。唯品会创立之初，即推崇精致优雅的生活理念，倡导时尚唯美的生活格调，主张有品味的生活态度，致力于提升中国乃至全球消费者的时尚品味。2009 年唯品会成立，2012 年 3 月 23 日，唯品会成功登陆美国纽交所。

## 测试任务

### 1) 企业网站特点分析与描述

请登录唯品会网站 (<http://www.vip.com/>)，用三句话（100 个字左右）来描述此网站的特色与优势。将内容填入表 1。

表 1 客服前的准备

|           |
|-----------|
| 此网站的特色与优势 |
|           |

### 2) 分析目标客户，进行客户开发，掌握客户沟通技巧

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

表 2 分析与沟通客户

|           |
|-----------|
| 目标客户有哪些？  |
|           |
| 售前沟通模拟测试： |
|           |

### 3) 目标客户价值分析

客户是企业最重要、最核心、最有价值的无形资产。客户资源虽然是无形资产，但它也是可以用货币来计算的。假定一个客户在“唯品会”每月消费一次，平均每次消费 2000 元，以平均客户生命周期 30 年为基准来计算客户价值的大小（以销售额来计算）。如果该客户对“唯品会”提供的服务满意，那他可能将自己的满意告诉另外 10 人；如果不满意，则可能将其抱怨告诉另外 20 个人。假定所有听到其赞美或抱怨的人均有 20%转化率，或增加了“唯品会”的忠实客户，或失去相应数量的忠实客户。将计算结果填入下表 3，并进行必要的分析。

表 3 “唯品会商场”客户价值计算与动态分析

| 价值类型<br>价值大小  | 客户基本<br>价值/元 | 满意客户的<br>新增价值/元 | 抱怨客户的<br>价值损失/元 |
|---------------|--------------|-----------------|-----------------|
| 计算公式          |              |                 |                 |
| 价值大小<br>(销售额) |              |                 |                 |
| 分析结论          |              |                 |                 |

### (2) 实施条件

硬件：计算机。

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

### (3) 考核时量

本试题测试要求60 分钟完成。

### (4) 评分标准

售后客户服务与管理评分卡（题 J1-10）

售前客户服务与管理评分卡(题J1-10)

| 评价内容           |        | 配分   | (4) 评分标准                                                             |         | 得分1 | 得分2 | 平均分 |
|----------------|--------|------|----------------------------------------------------------------------|---------|-----|-----|-----|
| 职业素养<br>(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<br>(95 分) | 客服前的准备 | 20 分 | 结构严谨、文笔通顺, 内容清晰明了, 符合字数要求, 能很好地把服务特色与优势概括出来。                         | 16-20 分 |     |     |     |
|                |        |      | 结构严谨、文笔通顺, 符合字数要求, 内容基本上能反映出服务的特色。                                   | 10-15 分 |     |     |     |
|                |        |      | 文构较严谨、文笔较通顺, 符合字数要求, 内容较能体现出服务的特色。                                   | 5-9 分   |     |     |     |
|                |        |      | 结构一般、文笔不是很通顺, 符合字数要求, 内容不能体现出服务的特色。                                  | 3-4 分   |     |     |     |
|                |        |      | 文不对题。                                                                | 0-2 分   |     |     |     |
|                | 客户沟通技巧 | 35 分 | 目标客户明确, 列举了三至五个典型客户群; 模拟售前营销过程中七步骤(①招呼、②询问、③推荐、④议价、⑤核实、⑥道别、⑦跟进)阐述明确。 | 30-35 分 |     |     |     |
|                |        |      | 目标客户明确, 列举了三至五个典型客户群; 模拟售前营销过程中七步骤答题中提到了五点。                          | 24-29 分 |     |     |     |
|                |        |      | 目标客户明确, 列举了 1 至2 个典型客户群; 模拟售前营销过程中七步骤答题中提到了五点。                       | 18-23 分 |     |     |     |
|                |        |      | 目标客户明确, 列举了 1 至2 个典型客户群; 模拟售前营销过程中七步骤答题中提到了四点。                       | 12-17 分 |     |     |     |
|                |        |      | 目标客户明确, 列举了 1 至2 个典型客户群; 模拟售前营销过程中七步骤答题中提到了三点。                       | 6-11 分  |     |     |     |
|                |        |      | 目标客户明确, 列举了 1 至2 个典型客户群; 模拟售前营销过程中七步骤答题中提到了二点。                       | 2-6 分   |     |     |     |

|    |              |       |                                                                               |       |  |  |  |
|----|--------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------|-------|--|--|--|
|    |              |       | 典型客户群不明确；模拟售前营销过程中七步骤答题中提到了一点。                                                | 0-2 分 |  |  |  |
|    | 客户           | 40 分  | 计算公式，价值大小计算正确，共 30 分。                                                         |       |  |  |  |
|    | 价值<br><br>计算 |       | 作用：是否深刻理解客户终生价值对企业的重要性，是否观点明确、表述清楚、分析深刻且结合 <b>背景资料</b> 、见解独到等，按 0/5/7/10 分评分。 |       |  |  |  |
| 合计 |              | 100 分 |                                                                               |       |  |  |  |

试题评阅人签名 \_\_\_\_\_

## 11. J1-11 售前客户服务与管理

### 背景资料

湖南插旗菜业有限公司 (<http://www.chaigroup.com/>)是集蔬菜原料栽培、收购、腌制及蔬菜产品研发、加工、销售为一体的大型民营企业。公司地处国家地理标识认证产品——“华容芥菜”的产地湖南省华容县，周边地区蔬菜种植历史悠久，土壤和气候独一无二，种植条件得天独厚；华容县域内蔬菜加工企业众多，产业基础良好。公司所在地华容县插旗镇工业园位于洞庭湖藕池河畔，毗邻S202 省道，水陆交通十分便利。

### 测试任务

#### 1) 企业网站特点分析与描述

请登录湖南插旗菜业有限公司网站，用三句话（不超过 100 个字）来描述此网站的特色与优势。将内容填入表 1。

表 1 客服前的准备

|           |
|-----------|
| 此网站的特色与优势 |
|           |

#### 2) 分析目标客户，进行客户开发，掌握客户沟通技巧

根据材料，湖南插旗菜业有限公司定位的是哪一类目标客户？如果你是售前营销人员，你会怎样来争取客户购买公司产品。试着用文字表述出来。填入下表2。

表 2 分析与沟通客户

|           |
|-----------|
| 目标客户有哪些？  |
|           |
| 售前沟通模拟测试： |
|           |

### 3) 客户价值计算

客户是企业最重要、最核心、最有价值的无形资产。客户资源虽然是无形资产，但它也是可以用货币来计算的。假定一个客户在湖南插旗菜业有限公司每个月消费一次，平均每次消费 800 元，以平均客户生命周期 40 年为基准来计算客户价值的大小（以销售额来计算）。如果该客户对湖南插旗菜业有限公司提供的服务满意，那他可能将自己的满意告诉另外 20 人；如果不满意，则可能将其抱怨告诉另外 20 个人。假定所有听到其赞美或抱怨的人均有 20%转化率，或增加了湖南插旗菜业有限公司的忠实客户，或失去相应数量的忠实客户。将计算结果填入表 3，并进行必要的分析。

表 3 湖南插旗菜业有限公司客户价值动态分析

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

### (2) 实施条件

硬件：计算机。

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

### (3) 考核时量

本试题测试要求60 分钟完成。

### (4) 评分标准

售后客户服务与管理评分卡（题 J1-11）

售前客户服务与管理评分卡（题 J1-11）

| 评价内容           |        | 配分   | （4）评分标准                                                            |         | 得分 1 | 得分 2 | 平均分 |
|----------------|--------|------|--------------------------------------------------------------------|---------|------|------|-----|
| 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<br>(95 分) | 客服前的准备 | 20 分 | 结构严谨、文笔通顺，内容清晰明了，符合字数要求，能很好地把服务特色与优势概括出来。                          | 16-20 分 |      |      |     |
|                |        |      | 结构严谨、文笔通顺，符合字数要求，内容基本上能反映出服务的特色。                                   | 10-15 分 |      |      |     |
|                |        |      | 文构较严谨、文笔较通顺，符合字数要求，内容较能体现出服务的特色。                                   | 5-9 分   |      |      |     |
|                |        |      | 结构一般、文笔不是很通顺，符合字数要求，内容不能体现出服务的特色。                                  | 3-4 分   |      |      |     |
|                |        |      | 文不对题。                                                              | 0-2 分   |      |      |     |
|                | 客户沟通技巧 | 35 分 | 目标客户明确，列举了三至五个典型客户群；模拟售前营销过程中七步骤（①招呼、②询问、③推荐、④议价、⑤核实、⑥道别、⑦跟进）阐述明确。 | 30-35 分 |      |      |     |
|                |        |      | 目标客户明确，列举了三至五个典型客户群；模拟售前营销过程中七步骤答题中提到了五点。                          | 24-29 分 |      |      |     |
|                |        |      | 目标客户明确，列举了 1 至2 个典型客户群；模拟售前营销过程中七步骤答题中提到了五点。                       | 18-23 分 |      |      |     |
|                |        |      | 目标客户明确，列举了 1 至2 个典型客户群；模拟售前营销过程中七步骤答题中提到了四点。                       | 12-17 分 |      |      |     |
|                |        |      | 目标客户明确，列举了 1 至2 个典型客户群；                                            | 6-11 分  |      |      |     |

|    |        |       |                                                                                 |       |  |  |  |
|----|--------|-------|---------------------------------------------------------------------------------|-------|--|--|--|
|    |        |       | 模拟售前营销过程中七步骤答题中提到了三点。                                                           |       |  |  |  |
|    |        |       | 目标客户明确，列举了 1 至2 个典型客户群；模拟售前营销过程中七步骤答题中提到了二点。                                    | 2-6 分 |  |  |  |
|    |        |       | 典型客户群不明确；模拟售前营销过程中七步骤答题中提到了一点。                                                  | 0-2 分 |  |  |  |
|    | 客户价值计算 | 40 分  | 计算公式，价值大小计算正确，共 30 分。                                                           |       |  |  |  |
|    |        |       | 分析结论：是否深刻理解客户终生价值对企业的重要性，是否观点明确、表述清楚、分析深刻且结合 <b>背景资料</b> 、见解独到等，按 0/5/7/10 分评分。 |       |  |  |  |
| 合计 |        | 100 分 |                                                                                 |       |  |  |  |

|  |        |      |                                             |       |  |  |  |
|--|--------|------|---------------------------------------------|-------|--|--|--|
|  |        |      | 目标客户明确，列举了1 至2 个典型客户群；模拟售前营销过程中七步骤答题中提到了二点。 | 5-9 分 |  |  |  |
|  |        |      | 典型客户群不明确；模拟售前营销过程中七步骤答题中提到了一点。              | 0-4 分 |  |  |  |
|  | 客户价值计算 | 25 分 | 计算公式，价值大小计算正确，共 18 分。                       |       |  |  |  |
|  |        |      | 作用：是否深刻理解客户终生价值对企业的重要性，是否观点明确、表述清楚、分析深刻且结   |       |  |  |  |

|  |        |       |                                                                |  |  |  |  |
|--|--------|-------|----------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
|  |        |       | 合 <b>背景资料</b> 、见解独到等。<br>按 0/3/5/7 分评分。                        |  |  |  |  |
|  | 客户分类管理 | 20 分  | 客户分类完全正确 10 分，<br>客户分类错一个扣 1 分，<br>直至 0 分。                     |  |  |  |  |
|  |        |       | 作用：是否深刻理解客户终身价值对企业的重要性，是否观点明确、表述清楚、分析深刻且结合 <b>背景资料</b> 、见解独到等。 |  |  |  |  |
|  | 客户分类管理 | 20 分  | 客户分类完全正确 10 分，<br>客户分类错一个扣 1 分，<br>直至 0 分。                     |  |  |  |  |
|  | 客户价值计算 | 25 分  | 客户分级管理的意义 4 分，高效的管理措施 6 分，没有结合案例背景分析扣 4 分，其他按照回答的正确与否和合理进行结合。  |  |  |  |  |
|  | 合计     | 100 分 |                                                                |  |  |  |  |

试题评阅人签名 \_\_\_\_\_

## 12. J1-12 售前客户服务与管理

### 背景资料

新晃老蔡食品有限责任公司 (<http://www.old.xhlaocai.com/>) 是一家有着 10 多年专业生产牛肉系列食品历史的股份制民营企业，是怀化市农业产业化龙头企业。公司位于湖南省新晃县兴隆镇柏树林，占地 7000 m<sup>2</sup>，建筑面积 7500 m<sup>2</sup>，建有一个屠宰分割车间、四个深加工车间、240 吨冷冻冷藏库、综合办公大楼，拥有国内先进的各种食品加工设备 60 余台套，并在本县方家屯乡建有占地 100 余亩的肉牛育肥养殖基地，是怀化市最大的牛肉食品深加工企业。

新晃黄牛肉具有可溶性风味物质、矿物质、氨基酸、维生素四种物质含量丰富的特点，于 2009 年 12 月 28 日被国家质量监督检验检疫总局批准为国家地理标志保护产品，并批准为新晃老蔡食品公司和嘉信食品公司使用。这是继长沙湘绣、浏阳花炮、临武鸭等湘籍品牌之后，湖南再添一张“地理标志”名片。

### 测试任务

#### 1) 客服前的准备（提炼企业产品服务特色及优势）

请登录新晃老蔡食品有限责任公司 (<http://www.old.xhlaocai.com/>)，用三句话来描述此网站的特色与优势填入表 1 中。

表 1 客服前的准备

| 服务特色概述 |
|--------|
|        |

#### 2) 沟通客户需求（客户沟通技巧）

假如你是该公司的一名客服，对于如下情况，你将如何处理？填写表 2。

表 2 沟通客户需求

|                                                        |  |
|--------------------------------------------------------|--|
| A. 打招呼                                                 |  |
| 顾客：在吗？                                                 |  |
| 客服回复：                                                  |  |
| 应注意事项：                                                 |  |
| B. 介绍商品                                                |  |
| 顾客：你好，我看中了一款牛肉口味，但是不知道是否合适我。我是广东人，对辣味比较敏感，吃什么口味的牛肉合适呢？ |  |
| 客服回复：                                                  |  |
| 应注意事项：                                                 |  |
| C. 价格辩论                                                |  |
| 顾客：你们的产品怎么那么贵啊？                                        |  |
| 客服回复：                                                  |  |
| 应注意事项：                                                 |  |
| D. 质量质疑                                                |  |
| 顾客：你们的产品质量怎么样？                                         |  |
| 客服回复：                                                  |  |
| 应注意事项：                                                 |  |

### 3) 客户价值分析

针对新晃老蔡食品有限责任公司 (<http://www.old.xhlaocai.com/>) 的产品特点，按收入状况对其市场客户群进行划分，并分析各类客户群的消费特点及相应的产品营销策略，将内容填入表 3 中。

表 3 客户价值分析

| 分类方式    | 客户群 | 客户群特点 | 产品推介方式 |
|---------|-----|-------|--------|
| 按收入状况划分 |     |       |        |
|         |     |       |        |
|         |     |       |        |

## (2) 实施条件

硬件：计算机

软件：winxp\win7\win8 操作系统，Office2007 版本以上，图片浏览器，HyperSnap 截图工具软件。

## (3) 考核时量

本试题测试要求60 分钟完成。

## (4) 评分标准

售后客户服务与管理评分卡（题 J1-12）

售前客户服务与管理评分卡(题J1-12)

| 评价内容                       | 配分              | (4) 评分标准                                                            | 得分 1 | 得分 2 | 平均分 |
|----------------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------|------|------|-----|
| 职业素养<br>(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 |      |      |     |
| 客 服 准 备<br>(24 分)          | 公司产品定位 (10 分)   | 公司产品定位结合产品的特性进行分析, 定位准确。文笔通顺。                                       |      |      |     |
|                            | 目标客户群体 8 分      | 目标客户群体至少三类以上, 且描述准确                                                 |      |      |     |
|                            | 营销模式 6 分        | 营销模式准确, 进行适当说明                                                      |      |      |     |
| 客 户<br>沟 通<br>技巧<br>(36 分) | 打招呼 6 分         | 热情有礼貌, 语言简洁准确, 符合客服打招呼中基本要求。                                        |      |      |     |
|                            | 介绍商品 6 分        | 能给出较为合适的客服口语答案, 能针对客户的提问合适的介绍店铺产品。语句流畅通顺。                           |      |      |     |
|                            | 价格辩论 6 分        | 能根据客户的要求在合理范围内进行价格辩论, 且在此基础上用较为准确的语言, 且语句流畅、通顺。                     |      |      |     |
|                            | 质量质疑 6 分        | 能给出较为合适的客服口语答案, 针对客户的质疑, 能委婉地解决客户的质疑。语言较为通顺。                        |      |      |     |
| 客户价值分析 (35) 分              | 客户群 10 分        | 客户群划分正确。                                                            |      |      |     |
|                            | 特 点 描 述<br>15 分 | 描述正确                                                                |      |      |     |
|                            | 推广方式 10 分       | 广方式选择恰当, 描述合理, 有一定的创意                                               |      |      |     |
| 合 计                        | 100 分           |                                                                     |      |      |     |

试题评阅人签名\_\_\_\_\_

### 13. 试题编号：J1-13，售后客户服务与管理

#### (1) 任务描述

##### 背景资料

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

事情缘由：一天，公司的客户——某电子产品老板万先生怒气冲冲地打来电话反映：

- (1)目前，客户的网站已经将近两个星期无法打开了，客户在百度的广告投放也停止了将近两个星期；
- (2)因为临近年底，正是客户公司的销售旺季，所以损失非常大，要求赔偿在这段时间的损失；
- (3)在此之前，客户已经提供相关资料，并早已传真给竞网的客服人员，但问题一直没有解决；
- (4)要求网站马上打开。

##### 测试任务

#### 1) 客户异议分析

按投诉的原因划分有（产品质量投诉、服务投诉、价格投诉、诚信投诉），本案例属于哪种类型投诉？针对这种投诉，客服处理客户异议的思路是什么？（字数要求在 200 字）将内容填入表 1。

表 1 客户异议分析

|                        |
|------------------------|
| 本案例属于哪种类型的投诉？          |
|                        |
| 针对这种投诉，客服处理客户异议的思路是什么？ |
|                        |

#### 2) 客户异议处理

通过了解，查证后客户投诉原因在于：

- (1)客户的网站因为前期没有备案，有关部门对网站进行了关闭；
- (2)客户目前已经提交了营业执照、身份证复印件等，但因客户对网络操作不熟练，并且不知道备案流程，竞网的技术人员负责协助其进行备案工作，目前正在审核过程中；
- (3)有关部门的答复是20个工作日内完成处理。

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

表 2 客户异议处理

|       |  |
|-------|--|
| 步骤1:  |  |
| 话术1:  |  |
| 步骤2:  |  |
| 话术2:  |  |
| 步骤3:  |  |
| 话术3:  |  |
| ..... |  |

## 3) 客户回访和关怀

通过两个星期的跟踪处理，该客户的异议已得到解决，请你通过电子邮件的方式向该客户编写一封关于 针对此次异议处理的回访邮件。邮件内容包括客户对此次异议处理是否满意、是否有新的问题需要得到帮助等，字数要求 500 字左右，将邮件内容填入表 3。

表 3 客户回访邮件

|       |  |
|-------|--|
| 邮件标题: |  |
| 邮件内容: |  |

## (2) 实施条件

硬件：计算机

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

截图工具软件

## (3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

## (4) 评分标准

售后客户服务与管理评分卡（题 J1-13）

售后客户服务与管理评分卡（题 J1-13）

| 评价内容           |                                                                 | 配分    | (4) 评分标准                                                         |         | 得分 1                       | 得分 2 | 平均分 |
|----------------|-----------------------------------------------------------------|-------|------------------------------------------------------------------|---------|----------------------------|------|-----|
| 职业素养<br>(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<br>(95 分) | 客户投诉分析                                                          | 25 分  | 客户投诉类型判断正确 5 分                                                   |         |                            |      |     |
|                |                                                                 |       | 客户投诉处理思路清晰准确、文笔通顺、符合字数要求                                         | 16-20 分 |                            |      |     |
|                |                                                                 |       | 客户投诉处理思路不准确、无明显错误、文笔不通顺、字数不符合要求                                  | 10-15 分 |                            |      |     |
|                |                                                                 |       | 客户投诉处理思路不准确、有明显错误、文笔不通顺                                          | 5-9 分   |                            |      |     |
|                |                                                                 |       | 客户投诉处理思路不准确、有明显错误、文笔不通顺、字数不符合要求                                  | 0-4 分   |                            |      |     |
|                | 客户投诉处理                                                          | 40 分  | 处理客户投诉步骤详尽、话术合理、有技巧、针对性强、有恰当的投诉处理建议、整个过程礼节性强                     | 36-40 分 |                            |      |     |
|                |                                                                 |       | 处理客户投诉步骤完整、话术合理、有技巧、针对性强、整个过程礼节性强                                | 30-35 分 |                            |      |     |
|                |                                                                 |       | 处理客户投诉步骤完整、话术合理、具有针对性、整个过程有体现礼节性                                 | 24-29 分 |                            |      |     |
|                |                                                                 |       | 处理客户投诉步骤不够完整、话术出现不合理、个别话术不具针对性、整个过程有体现礼节性                        | 16-23 分 |                            |      |     |
|                |                                                                 |       | 处理客户投诉步骤不够完整、话术出现不合理、个别话术不具针对性、整个过程未体现礼节性                        | 9-15 分  |                            |      |     |
|                |                                                                 |       | 处理客户投诉步骤不完整、话术多处出现不合理、话术不具针对性、整个过程都未体现礼节                         | 0-8 分   |                            |      |     |
|                |                                                                 |       | 客户关怀回访                                                           | 30 分    | 客户回访电子邮件格式 5 分，按 0/3/5 分评分 |      |     |
|                | 客户回访电子邮件内容涵盖了要求的内容 10 分，按0/4/6/8/10 分评分                         |       |                                                                  |         |                            |      |     |
|                | 语言通顺、礼节性强 5 分，按 0/3/5 分评分                                       |       |                                                                  |         |                            |      |     |
|                | 能结 合 客 户 的 实 际 情 况 实 时 推 介 新 的 产 品 和 服 务 10 分， 按 0/4/6/8/10 分评分 |       |                                                                  |         |                            |      |     |
| 合计             |                                                                 | 100 分 |                                                                  |         |                            |      |     |

试题评阅人签名\_\_\_\_\_

14. 试题编号：J1-14，售后客户服务与管理

(1) 任务描述

背景资料

2015年某月，顾客在国储电脑城购买了一台价值五千多元的电脑。详细描述如下：

当日，顾客走进电脑区时，营业员都忙着，有的在接待顾客，有的在理货，当时营业员A接待了顾客，并为顾客介绍产品，但由于顾客穿着很不得体，还问些不着边际的问题，总看些贵重的机器，而且时间已是晚上将近8点钟了，因此营业员也有些不耐烦，觉得肯定不能买，就爱答不理的。顾客说：“能不能帮我介绍一下这款，我想给我儿子买台电脑，要好点的，上大学用！”营业员这会儿觉得，可能会买，这才细心的为顾客介绍。过程中，顾客问回去有问题怎么办。营业员说：“没关系，有什么问题尽管找我。”最终达成了销售。

过了10天左右，这位顾客又来找这个营业员，说机器有毛病，首先笔记本开机只有桌面，剩下什么都没有，其次电池电量用的太快，要求退货。营业员与顾客协商，要求顾客到售后检测，顾客不同意，并说，电脑刚买没几天，就出现这样的问题，就是你机器质量问题，并且你不是说有问题尽管找你的吗？这会儿又让我去售后。卖的时候挺好，有问题就往别的地方支。

测试任务

1) 客户异议分析

按投诉的原因划分，（产品质量投诉、服务投诉、价格投诉、诚信投诉）针对这种投诉，客服处理客户异议的思路是什么？（字数要求在 200 字）。将内容填入表 1。

表 1 客户异议分析

|                        |
|------------------------|
| 本案例属于哪种类型的投诉？          |
|                        |
| 针对这种投诉，客服处理客户异议的思路是什么？ |
|                        |

2) 客户异议处理

通过了解，查证后客户投诉原因在于：

(1)电脑开机只有桌面，其它什么也没有；

(2)电脑电池电量损耗太快；

(3)认为售中客服要求其进行产品检测是忽悠他；

(4)要求退货。

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

表 2 客户异议处理

|       |  |
|-------|--|
| 步骤1:  |  |
| 话术1:  |  |
| 步骤2:  |  |
| 话术2:  |  |
| 步骤3:  |  |
| 话术3:  |  |
| ..... |  |

3) 客户回访和关怀

通过三天的跟踪处理，该客户的异议已得到解决，请你通过电子邮件的方式向该客户编写一封关于针对此次异议处理的回访邮件。邮件内容包括客户对此次异议处理是否满意、是否有新的问题需要得到帮助等， 字数要求 500 字左右。将邮件内容填入表 3。

表 3 客户回访邮件

|       |  |
|-------|--|
| 邮件标题: |  |
| 邮件内容: |  |

(2) 实施条件

硬件：计算机

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

截图工具软件

(3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

(4) 评分标准

售后客户服务与管理评分卡（题 J1-14）

售后客户服务与管理评分卡（题 J1-14）

| 评价内容                     |                                                                  | 配分    | (4) 评分标准                                                           |            | 得分 1                       | 得分 2 | 平均分 |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------|-------|--------------------------------------------------------------------|------------|----------------------------|------|-----|
| 职业素养<br>(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<br>任 务<br>( 95<br>分) | 客户投<br>诉分析                                                       | 25 分  | 客户投诉类型判断正确 5 分                                                     |            |                            |      |     |
|                          |                                                                  |       | 客户投诉处理思路清晰准确、文笔通顺、符合<br>字数要求                                       | 16-20 分    |                            |      |     |
|                          |                                                                  |       | 客户投诉处理思路不准确、无明显错误、文笔不<br>通顺、字数不符合要求                                | 10-15 分    |                            |      |     |
|                          |                                                                  |       | 客户投诉处理思路不准确、有明显错误、文笔<br>不通顺                                        | 5-9 分      |                            |      |     |
|                          |                                                                  |       | 客户投诉处理思路不准确、有明显错误、文笔不<br>通顺、字数不符合要求                                | 0-4 分      |                            |      |     |
|                          | 客户投<br>诉处理                                                       | 40 分  | 处理客户投诉步骤详尽、话术合理、有技巧、<br>针对性强、有恰当的投诉处理建议、整个过程<br>礼节性强               | 36-40 分    |                            |      |     |
|                          |                                                                  |       | 处理客户投诉步骤完整、话术合理、有技巧、<br>针对性强、整个过程礼节性强                              | 30-35 分    |                            |      |     |
|                          |                                                                  |       | 处理客户投诉步骤完整、话术合理、具有针对性、<br>整个过程有体现礼节性                               | 24-29<br>分 |                            |      |     |
|                          |                                                                  |       | 处理客户投诉步骤不够完整、话术出现不合理、<br>个别话术不具针对性、整个过程有体现礼节性                      | 16-23<br>分 |                            |      |     |
|                          |                                                                  |       | 处理客户投诉步骤不够完整、话术出现不合理、<br>个别话术不具针对性、整个过程未体现礼节性                      | 9-15 分     |                            |      |     |
|                          |                                                                  |       | 处理客户投诉步骤不完整、话术多处出现不合<br>理、话术不具针对性、整个过程都未体现礼节                       | 0-8 分      |                            |      |     |
|                          |                                                                  |       | 客户关<br>怀回访                                                         | 30 分       | 客户回访电子邮件格式 5 分，按 0/3/5 分评分 |      |     |
|                          | 客户回访电子邮件内容涵盖了要求的内容 10 分，<br>按0/4/6/8/10 分评分                      |       |                                                                    |            |                            |      |     |
|                          | 语言通顺、礼节性强 5 分，按 0/3/5 分评分                                        |       |                                                                    |            |                            |      |     |
|                          | 能 结 合 客 户 的 实 际 情 况 实 时 推 介 新 的 产<br>品和服务 10 分， 按 0/4/6/8/10 分评分 |       |                                                                    |            |                            |      |     |
| 合计                       |                                                                  | 100 分 |                                                                    |            |                            |      |     |

试题评阅人签名

\_\_\_\_\_

15. 试题编号：J1-15，售后客户服务与管理

(1) 任务描述

背景资料

湖南长沙的王先生，前不久在天猫旗舰店家电卖场举办“五一特惠”上发现，他中意的一款电视产品的优惠幅度达到1200元，于是下单购买了一台。可是当他付完款联系客服要求等厂商送货安装时，烦心事就接踵而来了。当时王先生和客服约好的是线下商城在第二天送货上门，可是到了第二天等了一天也没有看到送货的人，于是他就联系客服询问，客服却说由于是降价产品，卖得太火，当地线下商城断货了，正在从厂家紧急调运，要他先等等，再过一天一定送到。无奈，王先生只好等着，等到了再次约定的时间，王先生又是空等一天，客服的理由和前一天一样。王先生虽然心里头很窝火，但是想到毕竟在价格上捡了便宜，就说服自己耐心地等着，就这样一直等到第四天，服务人员才送货安装。

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

测试任务

1) 客户异议分析

按投诉的原因划分，（产品质量投诉、服务投诉、价格投诉、诚信投诉）针对这种投诉，客服处理客户异议的思路是什么？（字数要求在 200 字）将内容填入表 1。

表 1 客户异议分析

|                        |
|------------------------|
| 本案例属于哪种类型的投诉？          |
|                        |
| 针对这种投诉，客服处理客户异议的思路是什么？ |
|                        |

2) 客户异议处理

通过了解，查证后客户投诉原因在于：

- (1)客服承诺线下店铺第二天安装，结果第四天才安装电视；
- (2)安装差错导致客户无法正常观看，线下店铺处理拖延；
- (3)线下店服务人员称很多安装服务人员都是卖场在“五一特惠”期间临时招聘的，没有经过系统的培训；

(4)要求退货。

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

表 2 客户异议处理

|       |  |
|-------|--|
| 步骤 1: |  |
| 话术 1: |  |
| 步骤 2: |  |
| 话术 2: |  |
| 步骤 3: |  |
| 话术 3: |  |
| 步骤 4: |  |
| 话术 4: |  |
| 步骤 5: |  |
| 话术 5: |  |

3) 通过三天的跟踪处理，该客户的异议已得到解决，请你通过电子邮件的方式向该客户编写一封关于针对此次异议处理的回访邮件。邮件内容包括客户对此次异议处理是否满意、是否有新的问题需要得到帮助等，字数要求 500 字左右。将邮件内容填入表 3。

表 3 客户回访邮件

|       |  |
|-------|--|
| 邮件标题: |  |
| 邮件内容: |  |

## (2) 实施条件

硬件：计算机

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

截图工具软件

## (3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

## (4) 评分标准

售后客户服务与管理评分卡（题 J1-15）

售后客户服务与管理评分卡（题 J1-15）

| 评价内容                                   |                | 配分          | （4）评分标准                                                             |         | 得分 1 | 得分 2 | 平均分 |
|----------------------------------------|----------------|-------------|---------------------------------------------------------------------|---------|------|------|-----|
| 职业素养<br>（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<br>作<br>任<br>务<br><br>（ 9<br>5<br>分） | 客户投<br>诉分析     | 25<br><br>分 | 客户投诉类型判断正确 5 分                                                      |         |      |      |     |
|                                        |                |             | 客户投诉处理思路清晰准确、文笔通顺、符合<br>字数要求                                        | 16-20 分 |      |      |     |
|                                        |                |             | 客户投诉处理思路不准确、无明显错误、文笔不<br>通顺、字数不符合要求                                 | 10-15 分 |      |      |     |
|                                        |                |             | 客户投诉处理思路不准确、有明显错误、文笔不<br>通顺                                         | 5-9 分   |      |      |     |
|                                        |                |             | 客户投诉处理思路不准确、有明显错误、文笔不<br>通顺、字数不符合要求                                 | 0-4 分   |      |      |     |
|                                        | 客户<br>投诉<br>处理 | 40<br><br>分 | 处理客户投诉步骤详尽、话术合理、有技巧、<br>针对性强、有恰当的投诉处理建议、整个过程<br>礼节性强                | 36-40 分 |      |      |     |
|                                        |                |             | 处理客户投诉步骤完整、话术合理、有技巧、<br>针对性强、整个过程礼节性强                               | 30-35 分 |      |      |     |
|                                        |                |             | 处理客户投诉步骤完整、话术合理、具有针对性、<br>整个过程有体现礼节性                                | 24-29 分 |      |      |     |
|                                        |                |             | 处理客户投诉步骤不够完整、话术出现不合理、<br>个别话术不具针对性、整个过程有体现礼节性                       | 16-23 分 |      |      |     |
|                                        |                |             | 处理客户投诉步骤不够完整、话术出现不合理、<br>个别话术不具针对性、整个过程未体现礼节性                       | 9-15 分  |      |      |     |
|                                        |                |             | 处理客户投诉步骤不完整、话术多处出现不合<br>理、话术不具针对性、整个过程都未体现礼节                        | 0-8 分   |      |      |     |
|                                        | 客户<br>关怀<br>回访 | 30<br><br>分 | 客户回访电子邮件格式 5 分，按 0/3/5 分评分                                          |         |      |      |     |
|                                        |                |             | 客户回访电子邮件内容涵盖了要求的内容 10 分，<br>按0/4/6/8/10 分评分                         |         |      |      |     |
|                                        |                |             | 语言通顺、礼节性强 5 分，按 0/3/5 分评分                                           |         |      |      |     |
|                                        |                |             | 能 结 合 客 户 的 实 际 情 况 实 时 推 介 新 的 产<br>品 和 服 务 10 分， 按 0/4/6/8/10 分评分 |         |      |      |     |
| 合计                                     |                | 100 分       |                                                                     |         |      |      |     |

试题评阅人签名 \_\_\_\_\_

16. 试题编号：J1-16，售后客户服务与管理

(1) 任务描述

背景资料

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

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

测试任务

1) 客户异议分析

按投诉的原因划分，（产品质量投诉、服务投诉、价格投诉、诚信投诉）针对这种投诉，客服处理客户异议的思路是什么？（字数要求在 200 字）将内容填入表 1。

表 1 客户异议分析

|                        |
|------------------------|
| 哪种类型的投诉？               |
|                        |
| 针对这种投诉，客服处理客户异议的思路是什么？ |
|                        |

2) 客户异议处理

通过了解，查证后客户投诉原因在于：

- (1)购项链上的“钻石”系假；
- (2)要求赔钱。

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

表 2 客户异议处理

|       |  |
|-------|--|
| 步骤1:  |  |
| 话术1:  |  |
| 步骤2:  |  |
| 话术2:  |  |
| 步骤3:  |  |
| 话术 3: |  |
| 步骤 4: |  |
| 话术 4: |  |
| 步骤 5: |  |
| 话术 5: |  |

### 3) 客户回访和关怀

通过三天的跟踪处理，该客户的异议已得到解决，请你通过电子邮件的方式向该客户编写一封关于针对此次异议处理的回访邮件。邮件内容包括客户对此次异议处理是否满意、是否有新的问题需要得到帮助等， 字数要求 500 字左右。将邮件内容填入表 3。

表 3 客户回访邮件

|       |  |
|-------|--|
| 邮件标题: |  |
| 邮件内容: |  |

### (2) 实施条件

硬件：计算机

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

截图工具软件

### (3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

### (4) 评分标准

售后客户服务与管理评分卡（题 J1-16）

售后客户服务与管理评分卡（题 J1-16）

| 评价内容           |        | 配分    | （4）评分标准                                                          |         | 得分 1 | 得分 2 | 平均分 |
|----------------|--------|-------|------------------------------------------------------------------|---------|------|------|-----|
| 职业素养<br>（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<br>（95 分） | 客户投诉分析 | 25 分  | 客户投诉类型判断正确 5 分                                                   |         |      |      |     |
|                |        |       | 客户投诉处理思路清晰准确、文笔通顺、符合字数要求                                         | 16-20 分 |      |      |     |
|                |        |       | 客户投诉处理思路不准确、无明显错误、文笔不通顺、字数不符合要求                                  | 10-15 分 |      |      |     |
|                |        |       | 客户投诉处理思路不准确、有明显错误、文笔不通顺                                          | 5-9 分   |      |      |     |
|                |        |       | 客户投诉处理思路不准确、有明显错误、文笔不通顺、字数不符合要求                                  | 0-4 分   |      |      |     |
|                | 客户投诉处理 | 40 分  | 处理客户投诉步骤详尽、话术合理、有技巧、针对性强、有恰当的投诉处理建议、整个过程礼节性强                     | 36-40 分 |      |      |     |
|                |        |       | 处理客户投诉步骤完整、话术合理、有技巧、针对性强、整个过程礼节性强                                | 30-35 分 |      |      |     |
|                |        |       | 处理客户投诉步骤完整、话术合理、具有针对性、整个过程有体现礼节性                                 | 24-29 分 |      |      |     |
|                |        |       | 处理客户投诉步骤不够完整、话术出现不合理、个别话术不具针对性、整个过程有体现礼节性                        | 16-23 分 |      |      |     |
|                |        |       | 处理客户投诉步骤不够完整、话术出现不合理、个别话术不具针对性、整个过程未体现礼节性                        | 9-15 分  |      |      |     |
|                |        |       | 处理客户投诉步骤不完整、话术多处出现不合理、话术不具针对性、整个过程都未体现礼节                         | 0-8 分   |      |      |     |
|                | 客户关怀回访 | 30 分  | 客户回访电子邮件格式 5 分，按 0/3/5 分评分                                       |         |      |      |     |
|                |        |       | 客户回访电子邮件内容涵盖了要求的内容 10 分，按0/4/6/8/10 分评分                          |         |      |      |     |
|                |        |       | 语言通顺、礼节性强 5 分，按 0/3/5 分评分                                        |         |      |      |     |
|                |        |       | 能结合客户的实际情况实时推介新的产品和服务 10 分，按 0/4/6/8/10 分评分                      |         |      |      |     |
| 合计             |        | 100 分 |                                                                  |         |      |      |     |

试题评阅人签名\_\_\_\_\_

## 17. 试题编号：J1-17，售后客户服务与管理

### (1) 任务描述

#### 背景资料：

2015年7月8日中午，家与苏宁新中路店仅一路之隔的张先生在苏宁线上旗舰店订购了一台科龙空调，客服承诺线下指定店包安装，并在其开具的‘安装维修施工单’上注明了预约安装时间为7月9日晚19点。7月9日，张先生早早的回到了家里等待空调安装人员来安装已经送到家的空调，然而，19点10分左右，既无任何人上门安装空调，也无任何人通知是什么原因。

约19:25分张先生根据施工单上提供的电话，打了过去，一位小姐接了电话。张先生反映了情况，经接线小姐核实，此空调今天并没有安排工程人员安装。于是张先生很生气，要求向其经理反映，接线小姐经尝试转接电话后告诉张先生其经理正在电话中处理事务；张先生要求等，接线小姐同意了。可是5分钟过去了，张先生还是不能等到与其经理通话。张先生很无奈，要求接线小姐通知其经理在30分钟内回话并留下了自己的手机号码。

30分钟过去了，40分钟过去了，没有任何人给张先生打电话。怒气冲冲的张先生推开了家门，走进了一路之隔的苏宁新中路店，要求退货。

#### 测试任务

##### 1) 客户异议分析

按投诉的原因划分，（产品质量投诉、服务投诉、价格投诉、诚信投诉）针对这种投诉，客服处理客户异议的思路是什么？（字数要求在200字）将内容填入表1。

|                        |
|------------------------|
| 哪种类型的投诉？               |
|                        |
| 针对这种投诉，客服处理客户异议的思路是什么？ |
|                        |

表1 客户异议分析

##### 2) 客户异议处理

通过了解，查证后客户投诉原因在于：

- (1)过了约定安装的时间，既无任何人上门安装空调，也无任何人通知是什么原因；
- (2)等待转接电话时间过长，且无回应；
- (3)要求经理处理完事物和自己联系，长时间无响应；
- (4)要求退货。

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

明理由。填入下表 2。

|      |  |
|------|--|
| 步骤1: |  |
| 话术1: |  |
| 步骤2: |  |
| 话术2: |  |
| 步骤3: |  |
| 话术3: |  |

表 2 客户异议处理

3) 客户回访和关怀

通过三天的跟踪处理，该客户的异议已得到解决，请你通过电子邮件的方式向该客户编写一封关于针对此次异议处理的回访邮件。邮件内容包括客户对此次异议处理是否满意、是否有新的问题需要得到帮助等， 字数要求 500 字左右。将邮件内容填入表 3。

表 3 客户回访邮件

|       |  |
|-------|--|
| 邮件标题: |  |
| 邮件内容: |  |

## （2）实施条件

硬件：计算机

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

截图工具软件

## （3）考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

## （4）评分标准

售后客户服务与管理评分卡（题 J1-17）

售后客户服务与管理评分卡（题 J1-17）

| 评价内容                                   |                | 配分          | （4）评分标准                                                            |         | 得分 1 | 得分 2 | 平均分 |  |
|----------------------------------------|----------------|-------------|--------------------------------------------------------------------|---------|------|------|-----|--|
| 职业素养<br>（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<br>作<br>任<br>务<br><br>（ 9<br>5<br>分） | 客户投<br>诉分析     | 25<br><br>分 | 客户投诉类型判断正确 5 分                                                     |         |      |      |     |  |
|                                        |                |             | 客户投诉处理思路清晰准确、文笔通顺、符合字数要求                                           | 16-20 分 |      |      |     |  |
|                                        |                |             | 客户投诉处理思路不准确、无明显错误、文笔不通顺、字数不符合要求                                    | 10-15 分 |      |      |     |  |
|                                        |                |             | 客户投诉处理思路不准确、有明显错误、文笔不通顺                                            | 5-9 分   |      |      |     |  |
|                                        |                |             | 客户投诉处理思路不准确、有明显错误、文笔不通顺、字数不符合要求                                    | 0-4 分   |      |      |     |  |
|                                        | 客户<br>投诉<br>处理 | 40<br><br>分 | 处理客户投诉步骤详尽、话术合理、有技巧、针对性强、有恰当的投诉处理建议、整个过程礼节性强                       | 36-40 分 |      |      |     |  |
|                                        |                |             | 处理客户投诉步骤完整、话术合理、有技巧、针对性强、整个过程礼节性强                                  | 30-35 分 |      |      |     |  |
|                                        |                |             | 处理客户投诉步骤完整、话术合理、具有针对性、整个过程有体现礼节性                                   | 24-29 分 |      |      |     |  |
|                                        |                |             | 处理客户投诉步骤不够完整、话术出现不合理、个别话术不具针对性、整个过程有体现礼节性                          | 16-23 分 |      |      |     |  |
|                                        |                |             | 处理客户投诉步骤不够完整、话术出现不合理、个别话术不具针对性、整个过程未体现礼节性                          | 9-15 分  |      |      |     |  |
|                                        |                |             | 处理客户投诉步骤不完整、话术多处出现不合理、话术不具针对性、整个过程都未体现礼节                           | 0-8 分   |      |      |     |  |
|                                        | 客户<br>关怀<br>回访 | 30<br><br>分 | 客户回访电子邮件格式 5 分，按 0/3/5 分评分                                         |         |      |      |     |  |
|                                        |                |             | 客户回访电子邮件内容涵盖了要求的内容 10 分，按0/4/6/8/10 分评分                            |         |      |      |     |  |
|                                        |                |             | 语言通顺、礼节性强 5 分，按 0/3/5 分评分                                          |         |      |      |     |  |
|                                        |                |             | 能 结 合 客 户 的 实 际 情 况 实 时 推 介 新 的 产 品 和 服 务 10 分， 按 0/4/6/8/10 分评分   |         |      |      |     |  |
| 合计                                     |                | 100 分       |                                                                    |         |      |      |     |  |

试题评阅人签名\_\_\_\_\_

## 18. 试题编号：J1-18，售后客户服务与管理

### (1) 任务描述

#### 项目背景

上海消费者陆先生于2019年3月19日在网上华为商城买了一部华为nova7手机，店家承诺保修期一年。年底手机出现问题，寄给卖家检测后说CPU的字库坏了，要收费520元。陆先生认为：在保修期内维修应该免费，卖家却说这是特价机，只保修三个月。陆先生针对保修时间的问题进行了投诉。

#### 测试任务1)

##### 客户异议分析

按投诉的原因划分有（产品质量投诉、服务投诉、价格投诉、诚信投诉），本案例属于哪种类型投诉？针对这种投诉，客服处理客户异议的思路是什么？（字数要求在200字）

将内容填入表1。

表 1 客户异议分析

|                        |
|------------------------|
| 本案例属于哪种类型的投诉？          |
|                        |
| 针对这种投诉，客服处理客户异议的思路是什么？ |
|                        |

##### 2) 客户异议处理

通过了解，查证后客户投诉原因在于：

(1)手机无法正常使用；

(2)陆某个人陈述，当初在购买手机的过程中，知道购买的是特价机，但销售人员曾承诺手机的保修期为一年；

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

表 2 客户异议处理

|       |  |
|-------|--|
| 步骤 1: |  |
| 话术 1: |  |
| 步骤 2: |  |
| 话术 2: |  |
| 步骤 3: |  |
| 话术 3: |  |
| 步骤 4: |  |
| 话术 4: |  |

### 3) 客户回访和关怀

通过两个星期的跟踪处理，该客户的异议已得到解决，请你通过电子邮件的方式向该客户编写一封关于针对此次异议处理的回访邮件。邮件内容包括客户对此次异议处理是否满意、是否有新的问题需要得到帮助等，字数要求 500 字左右。将邮件内容填入表 3。

表 3 客户回访邮件

|      |  |
|------|--|
| 邮件标题 |  |
| 邮件内容 |  |

### (2) 实施条件

硬件：计算机

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

截图工具软件

### (3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

### (4) 评分标准

售后客户服务与管理评分卡（题 J1-18）

售后客服服务与管理评分卡(题 J1-18)

| 评价内容              |                                             | 配<br>分  | (4) 评分标准                                                         |         | 得分 1                       | 得分 2 | 平均分 |
|-------------------|---------------------------------------------|---------|------------------------------------------------------------------|---------|----------------------------|------|-----|
| 职业素养<br>(5 分)     |                                             | 5<br>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<br>(95 分) | 客户投诉分析                                      | 25<br>分 | 客户投诉类型判断正确 5 分                                                   |         |                            |      |     |
|                   |                                             |         | 客户投诉处理思路清晰准确、文笔通顺、符合字数要求                                         | 16-20 分 |                            |      |     |
|                   |                                             |         | 客户投诉处理思路不准确、无明显错误、文笔不通顺、 字数不符合要求                                 | 10-15 分 |                            |      |     |
|                   |                                             |         | 客户投诉处理思路不准确、有明显错误、文笔不通顺                                          | 5-9 分   |                            |      |     |
|                   |                                             |         | 客户投诉处理思路不准确、有明显错误、文笔不通顺、字数不符合要求                                  | 0-4 分   |                            |      |     |
|                   | 客户投诉处理                                      | 40<br>分 | 处理客户投诉步骤详尽、话术合理、有技巧、针对性强、有恰当的投诉处理建议、整个过程礼节性强                     | 36-40 分 |                            |      |     |
|                   |                                             |         | 处理客户投诉步骤完整、话术合理、有技巧、针对性强、整个过程礼节性强                                | 30-35 分 |                            |      |     |
|                   |                                             |         | 处理客户投诉步骤完整、话术合理、具有针对性、整个过程有体现礼节性                                 | 24-29 分 |                            |      |     |
|                   |                                             |         | 处理客户投诉步骤不够完整、话术出现不合理、个别话术不具针对性、整个过程有体现礼节性                        | 16-23 分 |                            |      |     |
|                   |                                             |         | 处理客户投诉步骤不够完整、话术出现不合理、个别话术不具针对性、整个过程未体现礼节性                        | 9-15 分  |                            |      |     |
|                   |                                             |         | 处理客户投诉步骤不完整、话术多处出现不合理、话术不具针对性、整个过程都未体现礼节                         | 0-8 分   |                            |      |     |
|                   |                                             |         | 客户关怀回访                                                           | 30<br>分 | 客户回访电子邮件格式 5 分，按 0/3/5 分评分 |      |     |
|                   | 客户回访电子邮件内容涵盖了要求的内容 10 分，按0/4/6/8/10 分评分     |         |                                                                  |         |                            |      |     |
|                   | 语言通顺、礼节性强 5 分，按 0/3/5 分评分                   |         |                                                                  |         |                            |      |     |
|                   | 能结合客户的实际情况实时推介新的产品和服务 10 分，按 0/4/6/8/10 分评分 |         |                                                                  |         |                            |      |     |
| 合计                |                                             | 100 分   |                                                                  |         |                            |      |     |

试题评阅人签名\_\_\_\_\_

## 19. 试题编号：J1-19，售后客户服务与管理

### （1）任务描述

#### 背景资料

vivo 是一家专注联接产业生态，为追求科技与时尚的前端用户，提供智慧终端产品和服务的科技公司。vivo 致力于整合产业创新能力，并拥有完善的设计、研发、制造体系，在深圳、东莞、南京、北京、杭州、上海、台北、日本东京以及美国圣地亚哥等城市均构建了自主及合作研发网络，研发范围包括 5G 通信、人工智能、工业设计、影像技术等众多个人消费电子产品和服务的前沿领域。

尽管如此，让客户满意仍不是一件容易的事情。6 月 10 日，公司的客户小王怒气冲冲地打来电话投诉：

- （1）小王 6 月 7 日在网上买了 8 台 vivo x50 系列手机，结果收货物时少了 2 台，只收到 6 台；
- （2）6 月 8 日，小王曾进行投诉，编号 006 的客服人员不同意补发缺少的两台手机或退款，且态度不好，认为小王是来讹钱的；
- （3）小王要求补发缺少的两台手机或退款，编号 006 的客服人员必须向他道歉。

#### 测试任务

##### 1) 客户投诉分析

按投诉的原因划分，（产品质量投诉、服务投诉、价格投诉、诚信投诉）针对这种投诉，客服处理客户异议的思路是什么？（字数要求在 200 字）将内容填入表 1。

表 1 客户异议分析

|                        |
|------------------------|
| 本案例属于哪种类型的投诉？          |
|                        |
| 针对这种投诉，客服处理客户异议的思路是什么？ |
|                        |

##### 2) 客户投诉处理

#### 查证情况：

- （1）经核查，客户少货是因为本单位的一个员工，数字 8 写的潦草，看起来像 6，造成实际发货 6 台；
- （2）编号 006 的客服人员查看快递信息显示“已签收”，所以认定买家肯定是故意来讹钱的。

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

表 2 客户异议处理

|       |  |
|-------|--|
| 步骤 1: |  |
| 话术 1: |  |
| 步骤 2: |  |
| 话术 2: |  |
| 步骤 3: |  |
| 话术 3: |  |
| 步骤 4: |  |
| 话术 4: |  |

### 3) 客户回访和关怀

通过跟踪处理，该客户的投诉已得到解决，请你通过电子邮件的方式向该客户编写一封关于针对此次投诉处理的回访邮件。邮件内容包括客户对此次投诉处理是否满意、是否有新的问题需要得到帮助等，字数要求 500 字左右。将邮件内容填入表 3。

表 3 客户回访邮件

|       |  |
|-------|--|
| 邮件标题: |  |
| 邮件内容: |  |

### (2) 实施条件

硬件：计算机

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

截图工具软件

### (3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

### (4) 评分标准

售后客户服务与管理评分卡（题 J1-19）

售后客服服务与管理评分卡(题 J1-19)

| 评价内容                  |                                             | 配<br>分  | (4) 评分标准                                                           |         | 得分 1                                    | 得分 2 | 平均分 |  |  |
|-----------------------|---------------------------------------------|---------|--------------------------------------------------------------------|---------|-----------------------------------------|------|-----|--|--|
| 职业素养<br>(5 分)         |                                             | 5<br>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<br>务 （ 95<br>分） | 客户投<br>诉分析                                  | 25<br>分 | 客户投诉类型判断正确 5 分                                                     |         |                                         |      |     |  |  |
|                       |                                             |         | 客户投诉处理思路清晰准确、文笔通顺、符合字数要求                                           | 16-20 分 |                                         |      |     |  |  |
|                       |                                             |         | 客户投诉处理思路不准确、无明显错误、文笔不通顺、 字数不符合要求                                   | 10-15 分 |                                         |      |     |  |  |
|                       |                                             |         | 客户投诉处理思路不准确、有明显错误、文笔不通顺                                            | 5-9 分   |                                         |      |     |  |  |
|                       |                                             |         | 客户投诉处理思路不准确、有明显错误、文笔不通顺、字数不符合要求                                    | 0-4 分   |                                         |      |     |  |  |
|                       | 客户<br>投诉<br>处理                              | 40<br>分 | 处理客户投诉步骤详尽、话术合理、有技巧、针对性强、有恰当的投诉处理建议、整个过程礼节性强                       | 36-40 分 |                                         |      |     |  |  |
|                       |                                             |         | 处理客户投诉步骤完整、话术合理、有技巧、针对性强、整个过程礼节性强                                  | 30-35 分 |                                         |      |     |  |  |
|                       |                                             |         | 处理客户投诉步骤完整、话术合理、具有针对性、整个过程有体现礼节性                                   | 24-29 分 |                                         |      |     |  |  |
|                       |                                             |         | 处理客户投诉步骤不够完整、话术出现不合理、个别话术不具针对性、整个过程有体现礼节性                          | 16-23 分 |                                         |      |     |  |  |
|                       |                                             |         | 处理客户投诉步骤不够完整、话术出现不合理、个别话术不具针对性、整个过程未体现礼节性                          | 9-15 分  |                                         |      |     |  |  |
|                       |                                             |         | 处理客户投诉步骤不完整、话术多处出现不合理、话术不具针对性、整个过程都未体现礼节                           | 0-8 分   |                                         |      |     |  |  |
|                       |                                             |         | 客户<br>关怀<br>回访                                                     | 30<br>分 | 客户回访电子邮件格式 5 分，按 0/3/5 分评分              |      |     |  |  |
|                       |                                             |         |                                                                    |         | 客户回访电子邮件内容涵盖了要求的内容 10 分，按0/4/6/8/10 分评分 |      |     |  |  |
|                       | 语言通顺、礼节性强 5 分，按 0/3/5 分评分                   |         |                                                                    |         |                                         |      |     |  |  |
|                       | 能结合客户的实际情况实时推介新的产品和服务 10 分，按 0/4/6/8/10 分评分 |         |                                                                    |         |                                         |      |     |  |  |
| 合计                    |                                             | 100 分   |                                                                    |         |                                         |      |     |  |  |

试题评阅人签名 \_\_\_\_\_

## 20. 试题编号：J1-20，售后客户服务与管理

### (1) 任务描述

#### 背景资料

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

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

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

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

#### 测试任务

##### 1) 客户投诉分析

按投诉的原因划分，（产品质量投诉、服务投诉、价格投诉、诚信投诉）针对这种投诉，

客服处理客户异议的思路是什么？（字数要求在 200 字）

将内容填入表 1。

表 1 客户异议分析

|                        |
|------------------------|
| 本案例属于哪种类型的投诉？          |
|                        |
| 针对这种投诉，客服处理客户异议的思路是什么？ |
|                        |

##### 2) 客户投诉处理

查证情况：

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

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

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

表 2 客户异议处理

|       |  |
|-------|--|
| 步骤 1: |  |
| 话术 1: |  |
| 步骤 2: |  |
| 话术 2: |  |
| 步骤 3: |  |
| 话术 3: |  |
| ....  |  |
| ....  |  |

3) 客户回访和关怀

通过跟踪处理，该客户的投诉已得到解决，请你通过电子邮件的方式向该客户编写一封 108 关于针对此次投诉处理的回访邮件。邮件内容包括客户对此次投诉处理是否满意、是否有新的问题需要得到帮助等， 字数要求 500 字左右。将邮件内容填入表 3。

表 3 客户回访邮件

|       |  |
|-------|--|
| 邮件标题: |  |
| 邮件内容: |  |

## （2）实施条件

硬件：计算机

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

截图工具软件

## （3）考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

## （4）评分标准

售后客户服务与管理评分卡（题 J1-20）

售后客服服务与管理评分卡(题 J1-20)

| 评价内容          |                                             | 配分    | (4) 评分标准                                                           |         | 得分 1                                    | 得分 2 | 平均分 |  |  |
|---------------|---------------------------------------------|-------|--------------------------------------------------------------------|---------|-----------------------------------------|------|-----|--|--|
| 职业素养<br>(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）    | 客户投诉分析                                      | 25 分  | 客户投诉类型判断正确 5 分                                                     |         |                                         |      |     |  |  |
|               |                                             |       | 客户投诉处理思路清晰准确、文笔通顺、符合字数要求                                           | 16-20 分 |                                         |      |     |  |  |
|               |                                             |       | 客户投诉处理思路不准确、无明显错误、文笔不通顺、 字数不符合要求                                   | 10-15 分 |                                         |      |     |  |  |
|               |                                             |       | 客户投诉处理思路不准确、有明显错误、文笔不通顺                                            | 5-9 分   |                                         |      |     |  |  |
|               |                                             |       | 客户投诉处理思路不准确、有明显错误、文笔不通顺、字数不符合要求                                    | 0-4 分   |                                         |      |     |  |  |
|               | 客户投诉处理                                      | 40 分  | 处理客户投诉步骤详尽、话术合理、有技巧、针对性强、有恰当的投诉处理建议、整个过程礼节性强                       | 36-40 分 |                                         |      |     |  |  |
|               |                                             |       | 处理客户投诉步骤完整、话术合理、有技巧、针对性强、整个过程礼节性强                                  | 30-35 分 |                                         |      |     |  |  |
|               |                                             |       | 处理客户投诉步骤完整、话术合理、具有针对性、整个过程有体现礼节性                                   | 24-29 分 |                                         |      |     |  |  |
|               |                                             |       | 处理客户投诉步骤不够完整、话术出现不合理、个别话术不具针对性、整个过程有体现礼节性                          | 16-23 分 |                                         |      |     |  |  |
|               |                                             |       | 处理客户投诉步骤不够完整、话术出现不合理、个别话术不具针对性、整个过程未体现礼节性                          | 9-15 分  |                                         |      |     |  |  |
|               |                                             |       | 处理客户投诉步骤不完整、话术多处出现不合理、话术不具针对性、整个过程都未体现礼节                           | 0-8 分   |                                         |      |     |  |  |
|               |                                             |       | 客户关怀回访                                                             | 30 分    | 客户回访电子邮件格式 5 分，按 0/3/5 分评分              |      |     |  |  |
|               |                                             |       |                                                                    |         | 客户回访电子邮件内容涵盖了要求的内容 10 分，按0/4/6/8/10 分评分 |      |     |  |  |
|               | 语言通顺、礼节性强 5 分，按 0/3/5 分评分                   |       |                                                                    |         |                                         |      |     |  |  |
|               | 能结合客户的实际情况实时推介新的产品和服务 10 分，按 0/4/6/8/10 分评分 |       |                                                                    |         |                                         |      |     |  |  |
| 合计            |                                             | 100 分 |                                                                    |         |                                         |      |     |  |  |

试题评阅人签名\_\_\_\_\_

## 21. 试题编号：J1-21，售后客户服务与管理

### （1）任务描述

#### 背景资料

中国电信集团公司（简称“中国电信”）成立于 2002 年，是我国特大型国有通信企业。中国电信作为中国主体电信企业和最大的基础网络运营商，拥有世界第一大固定电话网络，覆盖全国城乡，通达世界各地，成员单位包括遍布全国的 31 个省级企业，在全国范围内经营电信业务。企业秉持“用户至上、用心服务”的服务理念，以全面创新、求真务实，不断超越的精神风貌，致力于创造美好生活的良好愿景。尽管如此，让客户满意仍不是一件容易的事情。一天，公司的某客户怒气冲冲地打来电话投诉：

（1）客户来电反映本机没有通过任何方式申请开通农信通业务，但现收到提醒短信告知已订购农信通的新闻快讯业务；

（2）现客户强烈要求核实原因并退订；

（3）同时要求以后不要以任何借口帮他开通一些所谓的免费体验业务。 测

#### 试任务

##### 1) 客户投诉分析

按投诉的原因划分，（产品质量投诉、服务投诉、价格投诉、诚信投诉）针对这种投诉，客服处理客户异议的思路是什么？（字数要求在 200 字）将内容填入表 1。

表 1 客户异议分析

|                        |
|------------------------|
| 本案例属于哪种类型的投诉？          |
|                        |
| 针对这种投诉，客服处理客户异议的思路是什么？ |
|                        |

##### 2) 客户投诉处理

查证情况:客户于 2 月 27 日来电反映上述问题。经查，客户于 2007 年 02 月 27 日 02:22:11 被向开通新闻快讯短信包月业务，开通原因为公司营业员输错号码，导致错办业务。如果你是本案例中负责受理该投诉的客服代表，请拟定解决投诉的基本步骤、撰写相应的应答话术并说明理由，填入下表 2。

表 2 客户异议处理

|       |  |
|-------|--|
| 步骤 1: |  |
| 话术 1: |  |
| 步骤 2: |  |
| 话术 2: |  |
| 步骤 3: |  |
| 话术 3: |  |
| 步骤 4: |  |
| 话术 4: |  |

### 3) 客户回访和关怀

通过跟踪处理，该客户的投诉已得到解决，请你通过电子邮件的方式向该客户编写一封关于针对此次投诉处理的回访邮件。邮件内容包括客户对此次投诉处理是否满意、是否有新的问题需要得到帮助等，字数要求 500 字左右。将邮件内容填入表 3。

表 3 客户回访邮件

|       |  |
|-------|--|
| 邮件标题: |  |
| 邮件内容: |  |

## (2) 实施条件

硬件：计算机

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

截图工具软件

## (3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

## (4) 评分标准

售后客户服务与管理评分卡（题 J1-21）

售后客服服务与管理评分卡(题 J1-21)

| 评价内容          |                                             | 配分    | (4) 评分标准                                                         |         | 得分 1                       | 得分 2 | 平均分 |
|---------------|---------------------------------------------|-------|------------------------------------------------------------------|---------|----------------------------|------|-----|
| 职业素养<br>(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）   | 客户投诉分析                                      | 25 分  | 客户投诉类型判断正确 5 分                                                   |         |                            |      |     |
|               |                                             |       | 客户投诉处理思路清晰准确、文笔通顺、符合字数要求                                         | 16-20 分 |                            |      |     |
|               |                                             |       | 客户投诉处理思路不准确、无明显错误、文笔不通顺、 字数不符合要求                                 | 10-15 分 |                            |      |     |
|               |                                             |       | 客户投诉处理思路不准确、有明显错误、文笔不通顺                                          | 5-9 分   |                            |      |     |
|               |                                             |       | 客户投诉处理思路不准确、有明显错误、文笔不通顺、字数不符合要求                                  | 0-4 分   |                            |      |     |
|               | 客户投诉处理                                      | 40 分  | 处理客户投诉步骤详尽、话术合理、有技巧、针对性强、有恰当的投诉处理建议、整个过程礼节性强                     | 36-40 分 |                            |      |     |
|               |                                             |       | 处理客户投诉步骤完整、话术合理、有技巧、针对性强、整个过程礼节性强                                | 30-35 分 |                            |      |     |
|               |                                             |       | 处理客户投诉步骤完整、话术合理、具有针对性、整个过程有体现礼节性                                 | 24-29 分 |                            |      |     |
|               |                                             |       | 处理客户投诉步骤不够完整、话术出现不合理、个别话术不具针对性、整个过程有体现礼节性                        | 16-23 分 |                            |      |     |
|               |                                             |       | 处理客户投诉步骤不够完整、话术出现不合理、个别话术不具针对性、整个过程未体现礼节性                        | 9-15 分  |                            |      |     |
|               |                                             |       | 处理客户投诉步骤不完整、话术多处出现不合理、话术不具针对性、整个过程都未体现礼节                         | 0-8 分   |                            |      |     |
|               |                                             |       | 客户关怀回访                                                           | 30 分    | 客户回访电子邮件格式 5 分，按 0/3/5 分评分 |      |     |
|               | 客户回访电子邮件内容涵盖了要求的内容 10 分，按0/4/6/8/10 分评分     |       |                                                                  |         |                            |      |     |
|               | 语言通顺、礼节性强 5 分，按 0/3/5 分评分                   |       |                                                                  |         |                            |      |     |
|               | 能结合客户的实际情况实时推介新的产品和服务 10 分，按 0/4/6/8/10 分评分 |       |                                                                  |         |                            |      |     |
| 合计            |                                             | 100 分 |                                                                  |         |                            |      |     |

试题评阅人签名 \_\_\_\_\_

## 22. 试题编号：J1-22，售后客户服务与管理

### (1) 任务描述

#### 背景资料

天猫某服装商城的客户怒气冲冲地打来电话投诉：

(1) 4月中旬在网上拍了一条特价裙子，5月2号收到衣服后因为天气原因一直没穿，只是在家试了一下大小，感觉没啥大问题，就很快给卖家确认付款了；

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

(3) 要求退货。

#### 测试任务

##### 1) 客户投诉分析

按投诉的原因划分，（产品质量投诉、服务投诉、价格投诉、诚信投诉）针对这种投诉，客服处理客户异议的思路是什么？（字数要求在200字）将内容填入表1。

表1 客户异议分析

|                        |
|------------------------|
| 本案例属于哪种类型的投诉？          |
|                        |
| 针对这种投诉，客服处理客户异议的思路是什么？ |
|                        |

##### 2) 客户投诉处理

查证情况：

(1) 该种款式的衣服材质有缺陷，洗过之后白色部分确实会变色；

(2) 正是因为有缺陷所以才以特价的方式促销；

(3) 在销售期间没有告知消费者该种款式的衣服有缺陷。

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

表 2 客户异议处理

|       |  |
|-------|--|
| 步骤 1: |  |
| 话术 1: |  |
| 步骤 2: |  |
| 话术 2: |  |
| 步骤 3: |  |
| 话术 3: |  |
| ..... |  |

3) 客户回访和关怀

通过跟踪处理，该客户的投诉已得到解决，请你通过电子邮件的方式向该客户编写一封关于针对此次投诉处理的回访邮件。邮件内容包括客户对此次投诉处理是否满意、是否有新的问题需要得到帮助等，字数要求 200 字左右。将邮件内容填入表 3。

表 3 客户回访邮件

|       |  |
|-------|--|
| 邮件标题: |  |
| 邮件内容: |  |

(2) 实施条件

硬件：计算机

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

截图工具软件

(3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

(4) 评分标准

售后客户服务与管理评分卡（题 J1-22）

售后客服服务与管理评分卡(题 J1-22)

| 评价内容              |                                             | 配分    | (4) 评分标准                                                           |         | 得分 1                       | 得分 2 | 平均分 |
|-------------------|---------------------------------------------|-------|--------------------------------------------------------------------|---------|----------------------------|------|-----|
| 职业素养<br>(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<br>(95 分) | 客户投诉分析                                      | 25 分  | 客户投诉类型判断正确 5 分                                                     |         |                            |      |     |
|                   |                                             |       | 客户投诉处理思路清晰准确、文笔通顺、符合字数要求                                           | 16-20 分 |                            |      |     |
|                   |                                             |       | 客户投诉处理思路不准确、无明显错误、文笔不通顺、 字数不符合要求                                   | 10-15 分 |                            |      |     |
|                   |                                             |       | 客户投诉处理思路不准确、有明显错误、文笔不通顺                                            | 5-9 分   |                            |      |     |
|                   |                                             |       | 客户投诉处理思路不准确、有明显错误、文笔不通顺、字数不符合要求                                    | 0-4 分   |                            |      |     |
|                   | 客户投诉处理                                      | 40 分  | 处理客户投诉步骤详尽、话术合理、有技巧、针对性强、有恰当的投诉处理建议、整个过程礼节性强                       | 36-40 分 |                            |      |     |
|                   |                                             |       | 处理客户投诉步骤完整、话术合理、有技巧、针对性强、整个过程礼节性强                                  | 30-35 分 |                            |      |     |
|                   |                                             |       | 处理客户投诉步骤完整、话术合理、具有针对性、整个过程有体现礼节性                                   | 24-29 分 |                            |      |     |
|                   |                                             |       | 处理客户投诉步骤不够完整、话术出现不合理、个别话术不具针对性、整个过程有体现礼节性                          | 16-23 分 |                            |      |     |
|                   |                                             |       | 处理客户投诉步骤不够完整、话术出现不合理、个别话术不具针对性、整个过程未体现礼节性                          | 9-15 分  |                            |      |     |
|                   |                                             |       | 处理客户投诉步骤不完整、话术多处出现不合理、话术不具针对性、整个过程都未体现礼节                           | 0-8 分   |                            |      |     |
|                   |                                             |       | 客户关怀回访                                                             | 30 分    | 客户回访电子邮件格式 5 分，按 0/3/5 分评分 |      |     |
|                   | 客户回访电子邮件内容涵盖了要求的内容 10 分，按0/4/6/8/10 分评分     |       |                                                                    |         |                            |      |     |
|                   | 语言通顺、礼节性强 5 分，按 0/3/5 分评分                   |       |                                                                    |         |                            |      |     |
|                   | 能结合客户的实际情况实时推介新的产品和服务 10 分，按 0/4/6/8/10 分评分 |       |                                                                    |         |                            |      |     |
| 合计                |                                             | 100 分 |                                                                    |         |                            |      |     |

试题评阅人签名\_\_\_\_\_

## 23. 试题编号：J1-23，售后客户服务与管理

### 项目背景

某商务信息网是一家类似于淘宝网一样的中介服务平台，其以湖南为重点服务区域；以生活、消费、娱乐为主题内容，大力发展湖南的互联网事业。某天，一个客户在网上向公司客服人员投诉，她通过该商务信息网购买的一款小米手机有严重质量问题，经常在通话过程中突然听不到对方声音，她认为肯定是手机有严重质量问题，要求退货。同时，客户情绪非常激动，一再强调要投诉到消协，并叫媒体进行曝光。

### 测试任务1)

#### 客户异议分析

按投诉的原因划分有（产品质量投诉、服务投诉、价格投诉、诚信投诉），本案例属于哪种类型投诉？针对这种投诉，客服处理客户异议的思路是什么？（字数要求在 200 字）将内容填入表 1。

表 1 客户异议分析

|                        |
|------------------------|
| 本案例属于哪种类型的投诉？          |
|                        |
| 针对这种投诉，客服处理客户异议的思路是什么？ |
|                        |

#### 2) 客户异议处理

通过了解，客户的手机确实是通过在该商务信息网平台上一家注册的用户店铺当中购买的，查证后客户投诉原因在于：(1)客户认为手机是通过商务信息网购买的，商务信息网应该负责；(2)手机确实存在问题，并且给客户带来了极大的不便；如果你是本案例中负责受理该投诉的客服代表，请拟定解决投诉的基本步骤、撰写相应的应答话术并说明理由。填入下表 2。

表 2 客户异议处理

|       |  |
|-------|--|
| 步骤 1  |  |
| 话术 1  |  |
| 步骤 2  |  |
| 话术 2  |  |
| 步骤 3  |  |
| 话术 3  |  |
| ..... |  |
|       |  |
|       |  |

### 3) 客户回访和关怀

通过两星期的跟踪处理，该客户的异议已得到解决，请你通过电子邮件的方式向该客户编写一封关于 针对此次异议处理的回访邮件。邮件内容包括客户对此次异议处理是否满意、是否有新的问题需要得到帮助等，字数要求 500 字左右。将邮件内容填入表 3。

表 3 客户回访邮件

|      |  |
|------|--|
| 邮件标题 |  |
| 邮件内容 |  |

### (2) 实施条件

硬件：计算机

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

截图工具软件

### (3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

### (4) 评分标准

售后客户服务与管理评分卡（题 J1-23）

售后客服服务与管理评分卡(题 J1-23)

| 评价内容           |                                             | 配分    | (4) 评分标准                                                           |         | 得分 1                       | 得分 2 | 平均分 |
|----------------|---------------------------------------------|-------|--------------------------------------------------------------------|---------|----------------------------|------|-----|
| 职业素养<br>(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<br>(95 分) | 客户投诉<br>分析                                  | 25 分  | 客户投诉类型判断正确 5 分                                                     |         |                            |      |     |
|                |                                             |       | 客户投诉处理思路清晰准确、文笔通顺、符合字数要求                                           | 16-20 分 |                            |      |     |
|                |                                             |       | 客户投诉处理思路不准确、无明显错误、文笔不通顺、 字数不符合要求                                   | 10-15 分 |                            |      |     |
|                |                                             |       | 客户投诉处理思路不准确、有明显错误、文笔不通顺                                            | 5-9 分   |                            |      |     |
|                |                                             |       | 客户投诉处理思路不准确、有明显错误、文笔不通顺、字数不符合要求                                    | 0-4 分   |                            |      |     |
|                | 客户投<br>诉处理                                  | 40 分  | 处理客户投诉步骤详尽、话术合理、有技巧、针对性强、有恰当的投诉处理建议、整个过程礼节性强                       | 36-40 分 |                            |      |     |
|                |                                             |       | 处理客户投诉步骤完整、话术合理、有技巧、针对性强、整个过程礼节性强                                  | 30-35 分 |                            |      |     |
|                |                                             |       | 处理客户投诉步骤完整、话术合理、具有针对性、整个过程有体现礼节性                                   | 24-29 分 |                            |      |     |
|                |                                             |       | 处理客户投诉步骤不够完整、话术出现不合理、个别话术不具针对性、整个过程有体现礼节性                          | 16-23 分 |                            |      |     |
|                |                                             |       | 处理客户投诉步骤不够完整、话术出现不合理、个别话术不具针对性、整个过程未体现礼节性                          | 9-15 分  |                            |      |     |
|                |                                             |       | 处理客户投诉步骤不完整、话术多处出现不合理、话术不具针对性、整个过程都未体现礼节                           | 0-8 分   |                            |      |     |
|                |                                             |       | 客户关<br>怀回访                                                         | 30 分    | 客户回访电子邮件格式 5 分，按 0/3/5 分评分 |      |     |
|                | 客户回访电子邮件内容涵盖了要求的内容 10 分，按0/4/6/8/10 分评分     |       |                                                                    |         |                            |      |     |
|                | 语言通顺、礼节性强 5 分，按 0/3/5 分评分                   |       |                                                                    |         |                            |      |     |
|                | 能结合客户的实际情况实时推介新的产品和服务 10 分，按 0/4/6/8/10 分评分 |       |                                                                    |         |                            |      |     |
| 合计             |                                             | 100 分 |                                                                    |         |                            |      |     |

试题评阅人签名 \_\_\_\_\_

## 24. 试题编号：J1-24，售后客户服务与管理

### 项目背景

2015 年 9 月 18 日，赵小姐及朋友报名参加了中青旅组织的一次海南五日游，并签署了旅游合同。根据合同约定，于 9 月 30 日下午乘飞机赴海南三亚等景点，每人旅游费用 3250 元，共计 6500 元。赵小姐当日就交纳了此次旅游的全部费用。9 月 29 日，赵小姐早已做好旅游准备，却突然接到该旅行社业务经理电话，通知其原定海南旅游团队，因无法落实海南至长沙的返程机票，而被迫取消。由于旅行社取消旅游活动距“十一”黄金周仅一天时间，而其他旅行社基本组团完毕，造成赵小姐及朋友的国庆旅游计划随之落空。赵小姐以旅行社单方面终止旅游合同为由，对旅行社进行了投诉，要求旅行社退还全部旅游费用，赔偿其相关经济损失和精神补偿。

### 测试任务1)

#### 客户异议分析

按投诉的原因划分有（产品质量投诉、服务投诉、价格投诉、诚信投诉），本案例属于哪种类型投诉？针对这种投诉，客服处理客户异议的思路是什么？（字数要求在 200 字）将内容填入表 1。

表 1 客户异议分析

|                        |
|------------------------|
| 本案例属于哪种类型的投诉？          |
|                        |
| 针对这种投诉，客服处理客户异议的思路是什么？ |
|                        |

#### 2) 客户异议处理

通过了解，查证后客户投诉原因在于：

(1) 客户认为旅行社单方面取消合同；

(2) 十一的假期原定计划无法实现，因此不得不重新安排，造成了极大的不便；如果你是本案例中负责受理该投诉的客服代表，请拟定解决投诉的基本步骤、撰写相应的应答话术并说明理由。填入下表 2。

|       |  |
|-------|--|
| 步骤 1  |  |
| 话术 1  |  |
| 步骤 2  |  |
| 话术 2  |  |
| 步骤 3  |  |
| 话术 3  |  |
| ..... |  |
|       |  |

### 3) 客户回访和关怀

通过几天的跟踪处理，该客户的异议已得到解决，请你通过电子邮件的方式向该客户编写一封关于针对此次异议处理的回访邮件。邮件内容包括客户对此次异议处理是否满意、是否有新的问题需要得到帮助等，字数要求 500 字以上。将邮件内容填入表 3。

表 3 客户回访邮件

|      |  |
|------|--|
| 邮件标题 |  |
| 邮件内容 |  |

#### (2) 实施条件

硬件：计算机

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

截图工具软件

#### (3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

#### (4) 评分标准

售后客户服务与管理评分卡（题 J1-24）

售后客服服务与管理评分卡(题 J1-24)

| 评价内容              |                                             | 配分    | (4) 评分标准                                                           |         | 得分 1                       | 得分 2 | 平均分 |
|-------------------|---------------------------------------------|-------|--------------------------------------------------------------------|---------|----------------------------|------|-----|
| 职业素养<br>(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<br>(95 分) | 客户<br>投诉<br>分析                              | 25 分  | 客户投诉类型判断正确 5 分                                                     |         |                            |      |     |
|                   |                                             |       | 客户投诉处理思路清晰准确、文笔通顺、符合字数要求                                           | 16-20 分 |                            |      |     |
|                   |                                             |       | 客户投诉处理思路不准确、无明显错误、文笔不通顺、 字数不符合要求                                   | 10-15 分 |                            |      |     |
|                   |                                             |       | 客户投诉处理思路不准确、有明显错误、文笔不通顺                                            | 5-9 分   |                            |      |     |
|                   |                                             |       | 客户投诉处理思路不准确、有明显错误、文笔不通顺、字数不符合要求                                    | 0-4 分   |                            |      |     |
|                   | 客户<br>投诉<br>处理                              | 40 分  | 处理客户投诉步骤详尽、话术合理、有技巧、针对性强、有恰当的投诉处理建议、整个过程礼节性强                       | 36-40 分 |                            |      |     |
|                   |                                             |       | 处理客户投诉步骤完整、话术合理、有技巧、针对性强、整个过程礼节性强                                  | 30-35 分 |                            |      |     |
|                   |                                             |       | 处理客户投诉步骤完整、话术合理、具有针对性、整个过程有体现礼节性                                   | 24-29 分 |                            |      |     |
|                   |                                             |       | 处理客户投诉步骤不够完整、话术出现不合理、个别话术不具针对性、整个过程有体现礼节性                          | 16-23 分 |                            |      |     |
|                   |                                             |       | 处理客户投诉步骤不够完整、话术出现不合理、个别话术不具针对性、整个过程未体现礼节性                          | 9-15 分  |                            |      |     |
|                   |                                             |       | 处理客户投诉步骤不完整、话术多处出现不合理、话术不具针对性、整个过程都未体现礼节                           | 0-8 分   |                            |      |     |
|                   |                                             |       | 客户<br>关怀<br>回访                                                     | 30 分    | 客户回访电子邮件格式 5 分，按 0/3/5 分评分 |      |     |
|                   | 客户回访电子邮件内容涵盖了要求的内容 10 分，按0/4/6/8/10 分评分     |       |                                                                    |         |                            |      |     |
|                   | 语言通顺、礼节性强 5 分，按 0/3/5 分评分                   |       |                                                                    |         |                            |      |     |
|                   | 能结合客户的实际情况实时推介新的产品和服务 10 分，按 0/4/6/8/10 分评分 |       |                                                                    |         |                            |      |     |
| 合计                |                                             | 100 分 |                                                                    |         |                            |      |     |

试题评阅人签名 \_\_\_\_\_

## 25. 试题编号：J1-25，售后客户服务与管理

### 项目背景

百度糯米是百度公司旗下连接本地生活服务的平台，是百度三大 O2O 产品之一。其前身是人人旗下的糯米网。原糯米网在 2010 年 6 月 23 日上线，2014 年月 6 日正式更名为百度糯米。百度糯米汇集美食、电影、酒店、休闲娱乐、旅游、到家服务等众多生活服务的相关产品，并先后接入百度外卖、去哪儿网资源，一站式解决吃喝玩乐相关的所有问题，逐渐完善了百度糯米 O2O 的生态布局。百度糯米目前覆盖全国 400 多座城市在其中 60 个城市中 GMV（Gross Merchandise Volume，成交总额）排名第一。长沙市民张先生一行四人相约到步行街上的“佰烧海鲜烤肉自助”“佰烧海鲜烤肉自助”正常价格是 79 元，在糯米团购网上的价格是 63 元，四人一块儿就餐可优惠 64 元。于是张先生在糯米网定了四张自助餐券，餐后向店员索要发票时，遭到拒绝，商家提出顾客消费用餐的钱款并没有直接付给店里，而是直接付到网上的。要求张先生向糯米网索要发票。张先生向糯米网客服咨询时，糯米网客服 006 号提出糯米网与商家签署合同时，已明确表示发票是由商家开据。要求张先生找“佰烧海鲜烤肉自助”。几次三番推委，张先生多次索要不得发票，张先生愤而向糯米网投诉。

### 测试任务1)

#### 客户异议分析

按投诉的原因划分，客户投诉有产品质量投诉、服务投诉、价格投诉、诚信投诉，本案例属于哪种类型投诉？针对这种投诉，客服处理客户异议的思路是什么？字数要求在 200 字以内，将容填入表 1。

表 1 客户异议分析

|                        |
|------------------------|
| 本案例属于哪种类型的投诉？          |
|                        |
| 针对这种投诉，客服处理客户异议的思路是什么？ |
|                        |

#### 2) 客户异议处理

通过了解查证后，客投诉原因为：

- (1) 客户当日确实进行了购买了自助餐券，并进行了消费，；
- (2) 客户确实于当日向客服 006 号提出咨询，客服人员确实表明可糯米网团购确实可开具发票，但要求客户自行与商家协商。
- (3) 糯米网事后并未进行追踪调查。如果你是本案例中负责受理该投诉的客服代表，请拟定解决投诉的基本步骤，撰写相应的应答话术，填入表 2。

表 2 客户异议处理

|       |  |
|-------|--|
| 步骤 1  |  |
| 话术 1  |  |
| 步骤 2  |  |
| 话术 2  |  |
| 步骤 3  |  |
| 话术 3  |  |
| ..... |  |
|       |  |

3) 通过一周的协商处理，该客户的投诉已得到解决，请你通过电子邮件方式向该客户编写一封关于针对此次投诉处理的回访邮件。邮件内容包括客户对此次投诉处理是否满意、对于糯米网的服务是否有相关建议，是否有新的问题需要得到帮助等，字数要求 500 字左右。

表 3 客户回访邮件

|      |  |
|------|--|
| 邮件标题 |  |
| 邮件内容 |  |

## （2）实施条件

硬件：计算机

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

截图工具软件

## （3）考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

## （4）评分标准

售后客户服务与管理评分卡（题 J1-25）

售后客服服务与管理评分卡(题 J1-25)

| 评价内容           |                                             | 配分    | (4) 评分标准                                                         |         | 得分 1                       | 得分 2 | 平均分 |
|----------------|---------------------------------------------|-------|------------------------------------------------------------------|---------|----------------------------|------|-----|
| 职业素养<br>(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<br>(95 分) | 客户投诉分析                                      | 25 分  | 客户投诉类型判断正确 5 分                                                   |         |                            |      |     |
|                |                                             |       | 客户投诉处理思路清晰准确、文笔通顺、符合字数要求                                         | 16-20 分 |                            |      |     |
|                |                                             |       | 客户投诉处理思路不准确、无明显错误、文笔不通顺、 字数不符合要求                                 | 10-15 分 |                            |      |     |
|                |                                             |       | 客户投诉处理思路不准确、有明显错误、文笔不通顺                                          | 5-9 分   |                            |      |     |
|                |                                             |       | 客户投诉处理思路不准确、有明显错误、文笔不通顺、字数不符合要求                                  | 0-4 分   |                            |      |     |
|                | 客户投诉处理                                      | 40 分  | 处理客户投诉步骤详尽、话术合理、有技巧、针对性强、有恰当的投诉处理建议、整个过程礼节性强                     | 36-40 分 |                            |      |     |
|                |                                             |       | 处理客户投诉步骤完整、话术合理、有技巧、针对性强、整个过程礼节性强                                | 30-35 分 |                            |      |     |
|                |                                             |       | 处理客户投诉步骤完整、话术合理、具有针对性、整个过程有体现礼节性                                 | 24-29 分 |                            |      |     |
|                |                                             |       | 处理客户投诉步骤不够完整、话术出现不合理、个别话术不具针对性、整个过程有体现礼节性                        | 16-23 分 |                            |      |     |
|                |                                             |       | 处理客户投诉步骤不够完整、话术出现不合理、个别话术不具针对性、整个过程未体现礼节性                        | 9-15 分  |                            |      |     |
|                |                                             |       | 处理客户投诉步骤不完整、话术多处出现不合理、话术不具针对性、整个过程都未体现礼节                         | 0-8 分   |                            |      |     |
|                |                                             |       | 客户关怀回访                                                           | 30 分    | 客户回访电子邮件格式 5 分，按 0/3/5 分评分 |      |     |
|                | 客户回访电子邮件内容涵盖了要求的内容 10 分，按0/4/6/8/10 分评分     |       |                                                                  |         |                            |      |     |
|                | 语言通顺、礼节性强 5 分，按 0/3/5 分评分                   |       |                                                                  |         |                            |      |     |
|                | 能结合客户的实际情况实时推介新的产品和服务 10 分，按 0/4/6/8/10 分评分 |       |                                                                  |         |                            |      |     |
| 合计             |                                             | 100 分 |                                                                  |         |                            |      |     |

试题评阅人签名\_\_\_\_\_

## 二、岗位核心技能

### 模块一 网站（店）美工

#### 1 试题编号：H1-1，网店美工设计

##### （1）任务描述

###### 背景资料

“刻凡”食品专营店是一家以销售食品为主，经营 2 年多的知名网店。近日，店里马上要迎来 3 周年店庆活动。为此需要对网店装修进行更新。现定本次活动的主题为美食疯抢倒计时。届时将以先领券再购物、新品乐享折上折、收藏再购物即送大礼包等形式，设置满 200-99， 满 66 包邮等活动回馈广大顾客。

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

①海报尺寸：宽度为 1920 像素，高度为 800 像素，分辨率为 100 像素/英寸。②海报背景：要求根据活动**背景资料**主题提示，设置适当的渐变颜色。

③海报中的产品展示：采用抠图方式将试题素材中产品“产品 1、产品 2、产品 3”图片中的产品抠出，缩放到合适比例大小，融入海报恰当位置；图片抠图要求细致，产品在海报中呈现时要求有美观排列方式，并设置合适的样式，如投影效果等；

④海报中的文字信息：海报中的文字信息：根据**背景资料**提示，给新海报添加主题标语；并从**背景资料**中提取有关本次活动的利益点或者本商品的特色等相关信息，给新海报添加宣传文案。文字字体使用素材中“方正兰亭黑体”系列字体，并对各文字进行合适的格式和排版设置。

⑤海报中的图标元素：请使用形状工具组制作 2 种以上符合主题氛围的图标元素，给新海报添加活动氛围。

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

⑦文件保存：海报制作完好后，要求将结果保存为两种格式，一个文件为“海报.psd”，一个文件为“海报.jpg”，其中“海报.jpg”文件要求在不改变图片尺寸的情况下，文件大小不超过 100KB，两个文件都存储在当前试题所在文件夹下。

##### （2）实施条件

硬件：计算机

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

(3) 考核时量

本试题测试要求 90 分钟完成

(4) 评分标准

见试题评分卡(试题 H1-1)

试题评分卡(H1-1)

| 评价内容          |             | 配分   | (4) 评分标准                                                           | 考核得分 |
|---------------|-------------|------|--------------------------------------------------------------------|------|
| 职业素养<br>(5分)  |             | 5分   | 注重工作场所的 6S 管理（2分），试题文件夹下没有存储与试题不相关的文件（1分），PSD 文件中各图层有规范的命名和分组（2分）。 |      |
| 工作任务<br>(95分) | 海报尺寸        | 5分   | 海报尺寸符合要求，按 0分/5分评分                                                 |      |
|               | 海报背景设计      | 5分   | 按是否采用了题目中背景设置要求，以及背景设置美观效果给分。<br>按 0分/4分/6分/8分/10分评分               |      |
|               | 海报中产品展示     | 15分  | 根据商品图片的抠图、排列、样式设置等效果，按 0分/6分/8分/10分/12分/15分评分                      |      |
|               | 海报上文字设计     | 20分  | 海报上的主题标语、宣传文案的内容是否简练、有吸引力、是否展示活动中心点、利益点；按 0分/4分/6分/8分/10分评分        |      |
|               |             |      | 根据海报文字的字体类型、间距、字体大小、粗细等效果，按 0分/4分/6分/8分/10分评分                      |      |
|               | 海报中的图标元素    | 10分  | 根据有无图标元素，以及图标元素的美观效果，按 0分/3分/4分/5分评分                               |      |
|               | 海报中的引导按钮    | 5分   | 根据有无引导按钮，以及引导按钮的美观效果，按 0分/3分/4分/5分评分                               |      |
|               | 海报整体排版设计    | 10分  | 根据海报中各元素的整体排版、布局的合理、美观程度，按 0分/4分/6分/8分/10分评分                       |      |
|               | 海报整体颜色搭配    | 10分  | 根据海报中各元素的颜色搭配的协调、美观效果，按 0分/4分/6分/8分/10分评分                          |      |
|               | 有无强烈的营销冲击效果 | 5分   | 按营销的视觉冲击力，按 0分/3分/4分/5分评分                                          |      |
|               | 文件保存        | 10分  | 文件名正确（2分）、文件格式符合要求（4分）<br>文件大小符合要求（4分）                             |      |
| 合计            |             | 100分 |                                                                    |      |

试题评阅人签名 \_\_\_\_\_

## 2 试题编号：H1-2，网店美工设计

### (1) 任务描述

#### 背景资料

“婴之坊”母婴店是一家以销售母婴系列产品的知名网店。近期即将主推一款进口产品——嘉宝蓝莓零食，该产品精选优质蓝莓、100%原装进口，该店欲举办一场零食活动，活动期间全场五折优惠。

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

①海报尺寸：宽度为 1920 像素，高度为 600 像素，分辨率为 100 像素/英寸。

②海报背景：要求结合活动背景资料主题提示，使用素材中的“背景.jpg”与“蓝莓 1.jpg”“蓝莓 2.jpg”和合适的颜色合成海报背景；

③海报中的产品展示：采用抠图方式将素材中“产品.jpg”抠出；图片抠图要求细致，产品在海报中呈现时要求有美观排列方式，并设置合适的样式，如提亮、正色、投影效果等；

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

⑤海报中的图标元素：请使用形状工具组至少制作 2 种以上符合主题氛围的图标元素或标签，给新海报添加活动氛围。

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

⑦文件保存：海报制作完好后，要求将结果保存为两种格式文件，一个文件为“海报.psd”，一个文件为“海报.jpg”，其中“海报.jpg”文件要求在不改变图片尺寸的情况下，文件大小不超过 100KB，两个文件都存储在当前试题所在文件夹下。

### (2) 实施条件

硬件：计算机

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

### (3) 考核时量

本试题测试要求 90 分钟完成

### (4) 评分标准

见试题评分卡(试题 H1-2)

试题评分卡(H1-2)

| 评价内容          |             | 配分    | (4) 评分标准                                                                 | 考核得分 |
|---------------|-------------|-------|--------------------------------------------------------------------------|------|
| 职业素养<br>(5 分) |             | 5 分   | 注重工作场所的 6S 管理 (2 分)，试题文件夹下没有存储与试题不相关的文件 (1 分)，PSD 文件中各图层有规范的命名和分组 (2 分)。 |      |
| 工作任务 (95 分)   | 海报尺寸        | 5 分   | 海报尺寸符合要求，按 0 分/5 分评分                                                     |      |
|               | 海报背景设计      | 5 分   | 按是否采用了题目中背景设置要求，以及背景设置美观效果给分。<br>按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分                |      |
|               | 海报中产品展示     | 15 分  | 根据商品图片的抠图、排列、样式设置等效果，按 0 分/6 分/8 分/10 分/12 分/15 分评分                      |      |
|               | 海报上文字设计     | 20 分  | 海报上的主题标语、宣传文案的内容是否简练、有吸引力、是否展示活动中心点、利益点；按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分         |      |
|               |             |       | 根据海报文字的字体类型、间距、字体大小、粗细等效果，按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分                       |      |
|               | 海报中的图标元素    | 10 分  | 根据有无图标元素，以及图标元素的美观效果，按 0 分/3 分/4 分/5 分评分                                 |      |
|               | 海报中的引导按钮    | 5 分   | 根据有无引导按钮，以及引导按钮的美观效果，按 0 分/3 分/4 分/5 分评分                                 |      |
|               | 海报整体排版设计    | 10 分  | 根据海报中各元素的整体排版、布局的合理、美观程度，按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分                        |      |
|               | 海报整体颜色搭配    | 10 分  | 根据海报中各元素的颜色搭配的协调、美观效果，按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分                           |      |
|               | 有无强烈的营销冲击效果 | 5 分   | 按营销的视觉冲击力，按 0 分/3 分/4 分/5 分评分                                            |      |
|               | 文件保存        | 10 分  | 文件名正确 (2 分)、文件格式符合要求 (4 分)<br>文件大小符合要求 (4 分)                             |      |
| 合计            |             | 100 分 |                                                                          |      |

试题评阅人签名 \_\_\_\_\_

### 3 试题编号：H1-3，网店美工设计

#### (1) 任务描述

##### 背景资料

“祥卿”茶叶店是一家以销售茶叶茶具系列产品的知名网店。近期即将主推产品——信阳毛尖，信阳毛尖具有“细、圆、光、直、多白毫、香高、味浓、汤色绿”的独特风格，是源自大自然的真情回馈，被称为“中国名茶”。该产品精选优质茶叶，活动期间抢购价 188 元。

请根据试题文件夹中提供的素材，按照下面制作要求，为此产品制作符合主题、设计美观、主题突出、有视觉冲击力的宣传海报。

①海报尺寸：宽度为 1920 像素，高度为 600 像素，分辨率为 100 像素/英寸。

②海报背景：要求结合活动**背景资料**主题提示，使用素材中 5 个以上的素材合成海报背景；

③海报中的产品展示：采用抠图方式将素材中“茶具产品.jpg”抠出；图片抠图要求细致，产品在海报中呈现时要求有美观排列方式，并设置合适的样式，如提亮、正色、投影效果等；

④海报中的文字信息：根据**背景资料**提示，给新海报添加主题标语；并从**背景资料**中提取有关本次活动的利益点或者本商品的特色等相关信息，给新海报添加宣传文案。文字字体使用素材中“毛笔字体”，并对各文字进行合适的格式和排版设置。

⑤海报中的图标元素：请使用形状工具组至少制作 2 种以上符合主题氛围的图标元素或标签，给新海报添加活动氛围。

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

⑦文件保存：海报制作完好后，要求将结果保存为两种格式文件，一个文件为“海报.psd”，一个文件为“海报.jpg”，其中“海报.jpg”文件要求在不改变图片尺寸的情况下，文件大小不超过 100KB，两个文件都存储在当前试题所在文件夹下。

#### (2) 实施条件

硬件：计算机

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

#### (3) 考核时量

本试题测试要求 90 分钟完成

#### (4) 评分标准

见试题评分卡(试题 H1-3)

试题评分卡(H1-3)

| 评价内容         |             | 配分   | (4) 评分标准                                                           | 考核得分 |
|--------------|-------------|------|--------------------------------------------------------------------|------|
| 职业素养<br>(5分) |             | 5分   | 注重工作场所的 6S 管理（2分），试题文件夹下没有存储与试题不相关的文件（1分），PSD 文件中各图层有规范的命名和分组（2分）。 |      |
| 工作任务 (95分)   | 海报尺寸        | 5分   | 海报尺寸符合要求，按 0分/5分评分                                                 |      |
|              | 海报背景设计      | 5分   | 按是否采用了题目中背景设置要求，以及背景设置美观效果给分。<br>按 0分/4分/6分/8分/10分评分               |      |
|              | 海报中产品展示     | 15分  | 根据商品图片的抠图、排列、样式设置等效果，按 0分/6分/8分/10分/12分/15分评分                      |      |
|              | 海报上文字设计     | 20分  | 海报上的主题标语、宣传文案的内容是否简练、有吸引力、是否展示活动中心点、利益点；按 0分/4分/6分/8分/10分评分        |      |
|              |             |      | 根据海报文字的字体类型、间距、字体大小、粗细等效果，按 0分/4分/6分/8分/10分评分                      |      |
|              | 海报中的图标元素    | 10分  | 根据有无图标元素，以及图标元素的美观效果，按 0分/3分/4分/5分评分                               |      |
|              | 海报中的引导按钮    | 5分   | 根据有无引导按钮，以及引导按钮的美观效果，按 0分/3分/4分/5分评分                               |      |
|              | 海报整体排版设计    | 10分  | 根据海报中各元素的整体排版、布局的合理、美观程度，按 0分/4分/6分/8分/10分评分                       |      |
|              | 海报整体颜色搭配    | 10分  | 根据海报中各元素的颜色搭配的协调、美观效果，按 0分/4分/6分/8分/10分评分                          |      |
|              | 有无强烈的营销冲击效果 | 5分   | 按营销的视觉冲击力，按 0分/3分/4分/5分评分                                          |      |
| 文件保存         |             | 10分  | 文件名正确（2分）、文件格式符合要求（4分）<br>文件大小符合要求（4分）                             |      |
| 合计           |             | 100分 |                                                                    |      |

试题评阅人签名 \_\_\_\_\_

## 4 试题编号：H1-4，网店美工设计

### (1) 任务描述

#### 背景资料

暑假快到了，某箱包商城准备在暑假前进行一次促销活动，活动内容如下。优惠措施：全场 99 元起，箱包特惠活动。

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

①海报尺寸：要求为 1920 像素×650 像素；

②海报背景：要求根据活动**背景资料**主题提示，设置适当的颜色；

③海报中的产品展示：采用抠图方式将模特图、产品图抠出融入海报恰当位置；图片抠图要求细致，产品在海报中呈现时要求有美观排列方式，并设置合适的样式，如投影效果等；

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

⑤海报中的图标元素：请使用形状工具组至少制作 2 种以上符合主题氛围的图标元素或标签，给新海报添加活动氛围。

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

⑦文件保存：海报制作完好后，要求将结果保存为两种格式文件，一个文件为“海报.psd”，一个文件为“海报.jpg”，其中“海报.jpg”文件要求在不改变图片尺寸的情况下，文件大小不超过 100KB，两个文件都存储在当前试题所在文件夹下。

### (2) 实施条件

硬件：计算机

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

### (3) 考核时量

本试题测试要求 90 分钟完成

### (4) 评分标准

见试题评分卡(试题 H1-4)

试题评分卡(H1-4)

| 评价内容         |             | 配分   | (4) 评分标准                                                              | 考核得分 |
|--------------|-------------|------|-----------------------------------------------------------------------|------|
| 职业素养<br>(5分) |             | 5分   | 注重工作场所的 6S 管理 (2分)，试题文件夹下没有存储与试题不相关的文件 (1分)，PSD 文件中各图层有规范的命名和分组 (2分)。 |      |
| 工作任务 (95分)   | 海报尺寸        | 5分   | 海报尺寸符合要求，按 0分/5分评分                                                    |      |
|              | 海报背景设计      | 5分   | 按是否设置渐变色和渐变色设置美观效果给分<br>按 0分/3分/4分/5分评分                               |      |
|              | 海报中产品展示     | 10分  | 根据模特抠图效果、裁剪效果、大小调整效果，按 0分/4分/6分/8分/10分评分                              |      |
|              |             | 10分  | 根据商品图片的抠图、排列、样式设置等效果，按 0分/4分/6分/8分/10分评分                              |      |
|              | 海报上文字设计     | 10分  | 海报上的主题标语、宣传文案的内容是否简练、有吸引力、是否展示活动中心点、利益点；按 0分/4分/6分/8分/10分评分           |      |
|              |             | 10分  | 根据海报文字的字体类型、间距、字体大小、粗细等效果，按 0分/4分/6分/8分/10分评分                         |      |
|              | 海报中的图标元素    | 5分   | 根据有无图标元素，以及图标元素的美观效果，按 0分/3分/4分/5分评分                                  |      |
|              | 海报中的引导按钮    | 5分   | 根据有无引导按钮，以及引导按钮的美观效果，按 0分/3分/4分/5分评分                                  |      |
|              | 海报整体排版设计    | 10分  | 根据海报中各元素的整体排版、布局的合理、美观程度，按 0分/4分/6分/8分/10分评分                          |      |
|              | 海报整体颜色搭配    | 10分  | 根据海报中各元素的颜色搭配的协调、美观效果，按 0分/4分/6分/8分/10分评分                             |      |
|              | 有无强烈的营销冲击效果 | 5分   | 按营销的视觉冲击力，按 0分/3分/4分/5分评分                                             |      |
|              | 文件保存        | 10分  | 文件名正确 (2分)、文件格式符合要求 (4分)<br>文件大小符合要求 (4分)                             |      |
| 合计           |             | 100分 |                                                                       |      |

试题评阅人签名 \_\_\_\_\_

## 5 试题编号：H1-5，网店美工设计

### (1) 任务描述

#### 背景资料

某化妆品商城准备在夏日前进行一次促销活动，活动内容如下。优惠措施：全场满 299 减 30 元，满 399 减 50 元。

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

①海报尺寸：要求为 1920 像素×600 像素；

②海报背景：要求根据活动**背景资料**主题提示，设置适当的颜色；合理利用提供的素材合成背景。

③海报中的产品展示：采用抠图方式将产品图抠出融入海报恰当位置；图片抠图要求细致，产品在海报中呈现时要求有美观排列方式，并设置合适的样式，如投影效果等；

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

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

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

⑦文件保存：海报制作完好后，要求将结果保存为两种格式文件，一个文件为“海报.psd”，一个文件为“海报.jpg”，其中“海报.jpg”文件要求在不改变图片尺寸的情况下，文件大小不超过 100KB，两个文件都存储在当前试题所在文件夹下。

### (2) 实施条件

硬件：计算机

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

### (3) 考核时量

本试题测试要求 90 分钟完成

### (4) 评分标准

见试题评分卡(试题 H1-5)

试题评分卡(H1-5)

| 评价内容          |             | 配分    | (4) 评分标准                                                                   | 考核得分 |
|---------------|-------------|-------|----------------------------------------------------------------------------|------|
| 职业素养<br>(5 分) |             | 5 分   | 注重工作场所的 6S 管理 (2 分), 试题文件夹下没有存储与试题不相关的文件 (1 分), PSD 文件中各图层有规范的命名和分组 (2 分)。 |      |
| 工作任务 (95 分)   | 海报尺寸        | 5 分   | 海报尺寸符合要求, 按 0 分/5 分评分                                                      |      |
|               | 海报背景设计      | 5 分   | 按是否设置渐变色和渐变色设置美观效果给分<br>按 0 分/3 分/4 分/5 分评分                                |      |
|               | 海报中产品展示     | 10 分  | 根据模特抠图效果、裁剪效果、大小调整效果, 按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分                             |      |
|               |             | 10 分  | 根据商品图片的抠图、排列、样式设置等效果, 按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分                             |      |
|               | 海报上文字设计     | 10 分  | 海报上的主题标语、宣传文案的内容是否简练、有吸引力、是否展示活动中心点、利益点; 按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分          |      |
|               |             | 10 分  | 根据海报文字的字体类型、间距、字体大小、粗细等效果, 按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分                        |      |
|               | 海报中的图标元素    | 5 分   | 根据有无图标元素, 以及图标元素的美观效果, 按 0 分/3 分/4 分/5 分评分                                 |      |
|               | 海报中的引导按钮    | 5 分   | 根据有无引导按钮, 以及引导按钮的美观效果, 按 0 分/3 分/4 分/5 分评分                                 |      |
|               | 海报整体排版设计    | 10 分  | 根据海报中各元素的整体排版、布局的合理、美观程度, 按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分                         |      |
|               | 海报整体颜色搭配    | 10 分  | 根据海报中各元素的颜色搭配的协调、美观效果, 按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分                            |      |
|               | 有无强烈的营销冲击效果 | 5 分   | 按营销的视觉冲击力, 按 0 分/3 分/4 分/5 分评分                                             |      |
|               | 文件保存        | 10 分  | 文件名正确 (2 分)、文件格式符合要求 (4 分)<br>文件大小符合要求 (4 分)                               |      |
| 合计            |             | 100 分 |                                                                            |      |

试题评阅人签名 \_\_\_\_\_

## 6 试题编号：H1-6，网店美工设计

### (1) 任务描述

“童乐玩具”是一家专业研发、生产及销售多种儿童玩具的厂商。为了拓展客户市场，“童乐玩具”将进驻天猫平台进行网上销售。

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

#### 1) 店铺 Logo

①尺寸要求：宽度为 80 像素、高度为 80 像素、分辨率为 80 像素/英寸。

②设计要求：设计要求有一定独特性、创新性，并且能够反映出店铺销售商品类型。

③存储要求：将制作好的店铺 Logo 图片储存为“店铺 logo.PSD”和“店铺 logo.JPG”格式的文件各一份，储存到当前文件夹，其中 JPG 格式文件的文件大小为 150K 以内。

#### 2) 店铺 Banner

①尺寸要求：宽度为 1920 像素，高度为 500 像素，分辨率为 100 像素/英寸。

②背景要求：挑选素材“背景”文件夹中合适的图片进行图片大小、角度等调整，使用调整好的图片作为 Banner 的背景。

③内容要求：Banner 设计主题与店铺所经营的商品具有相关性且具有吸引力和营销向导；Banner 中应添加店铺 Logo、店铺名称以及宣传促销标语。

④存储要求：将制作好的 banner 图片储存为“首页 banner.PSD”和“首页 banner.JPG”格式的文件各一份，储存到当前文件夹，其中 JPG 格式文件的文件大小为 150K 以内。

#### 3) 商品主图（将素材文件夹下店铺的 2 个主打商品制作主图）

①尺寸要求：宽度为 800 像素，高度为 800 像素，分辨率为 72 像素/英寸

②图片修饰：主图的背景为白色，对主图图片的大小、角度、颜色、光泽等进行调整，并设置阴影等特殊效果，使调整好的图片设计美观、主题突出、有视觉冲击力。

③促销元素：在主图中加入合适的促销元素，如体现产品价格，展现“新店开张优惠价”、“秒杀”、“限时折扣”、“包邮”、“满\*送\*”等利益点。

④存储要求：将制作好的宝贝主图储存为“主图 1.JPG”、“主图 2.JPG”，储存到当前文件夹。每个文件大小不超过 3M。

### (2) 实施条件

硬件：计算机

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

(3) 考核时量

本试题测试要求 90 分钟完成

(4) 评分标准

见试题评分卡(试题 H1-6)

试题评分卡(H1-6)

| 评价内容                 | 配分                         | (4) 评分标准                                                                                                                                 | 考核得分 |
|----------------------|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 职业素养<br>(5 分)        | 5 分                        | 注重工作场所的 6S 管理 (2 分)，试题文件夹下没有存储与试题不相关的文件 (1 分)，PSD 文件中各图层有规范的命名和分组 (2 分)。                                                                 |      |
| 工 作<br>任 务<br>(95 分) | <b>店铺 Logo 设计 (18 分)</b>   |                                                                                                                                          |      |
|                      | 尺寸要求                       | 2 分<br>按是否按照规定的尺寸要求设计给分<br>按 0 分/2 分评分                                                                                                   |      |
|                      | 设计要求                       | 10 分<br>根据设计是否有一定独特性、创新性，并且能够反映出店铺销售商品类型计分。<br>按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分                                                                  |      |
|                      | 存储要求                       | 6 分<br>文件名和格式正确 (4 分)，文件大小符合要求 (2 分)                                                                                                     |      |
|                      | <b>店铺 Banner 设计 (31 分)</b> |                                                                                                                                          |      |
|                      | 尺寸要求                       | 2 分<br>按是否按照规定的尺寸要求设计给分<br>按 0 分/2 分评分                                                                                                   |      |
|                      | 背景设计                       | 8 分<br>根据提供素材图片设计 Banner 美观程度<br>按 0 分/4 分/6 分/8 分评分                                                                                     |      |
|                      | 内容设计                       | 15 分<br>Banner 中添加店铺 Logo (按 0/2/3 评分)，店铺名称 (按 0/2/3 评分)，宣传促销标语 (按 0/2/3/4 分)，Banner 设计主题与店铺所经营的商品具有相关性且具有吸引力和营销向导 (按 2 分/3 分/4 分/5 分评分) |      |
|                      | 文件保存                       | 6 分<br>文件名和格式正确 (4 分)，文件大小符合要求 (2 分)                                                                                                     |      |
|                      | <b>商品主图设计 (46 分)</b>       |                                                                                                                                          |      |
|                      | 尺寸                         | 4 分<br>按是否按照规定的尺寸要求设计给分<br>按 0 分/2 分评分；2 张主图共 4 分                                                                                        |      |
|                      | 主图修饰                       | 18 分<br>调整好的图片设计美观、主题突出、有视觉冲击力<br>按 0 分/3 分/5 分/7 分/9 分评分<br>每张主图 9 分，2 张主图共 18 分                                                        |      |

|    |      |       |                                                                                    |  |
|----|------|-------|------------------------------------------------------------------------------------|--|
|    | 促销元素 | 16 分  | 主图要求体现产品价格，展现“新店开张优惠价”、“买就送大礼包”等利益点<br>按 0 分/4 分/6 分/8 分评分<br>每张主图 8 分，2 张主图共 16 分 |  |
|    | 存储要求 | 8 分   | 文件名和格式正确（2 分），文件大小符合要求（2 分）；每张主图 4 分，2 张主图共 8 分                                    |  |
| 合计 |      | 100 分 |                                                                                    |  |

试题评阅人签名 \_\_\_\_\_

## 7 试题编号：H1-7，网店美工设计

### (1) 任务描述

“岚馨化妆品专营店”是一家商场专柜直供，销售国内高端护肤品为主的化妆品专营网店。近日，该店拓宽货源渠道，引入雅诗兰黛、兰蔻、SK-II 等国际高端护肤品品牌产品。为了凸显店铺引进国际大牌产品，店铺装修需要及时更新与升级。

请根据文件夹中提供的素材，按照下面制作要求，为网店重新设计店铺 Logo 及 Banner，并为网店最新的主打产品设计宝贝主图。

#### 1) 店铺 Logo

①尺寸要求：宽度为 80 像素、高度为 80 像素、分辨率为 80 像素/英寸。

②设计要求：设计要求有一定独特性、创新性，并且能够反映出店铺销售商品类型。

③存储要求：将制作好的店铺 Logo 图片储存为“店铺 logo.PSD”和“店铺 logo.JPG”格式的文件各一份，储存到当前文件夹，其中 JPG 格式文件的文件大小为 150K 以内。

#### 2) 店铺 Banner

①尺寸要求：宽度为 1920 像素，高度为 500 像素，分辨率为 100 像素/英寸。

②背景要求：使用素材中的“花瓣.jpg”、“礼盒.jpg”合成设计美观的图片，制作 Banner 的背景。

③内容要求：Banner 设计主题与店铺所经营的商品具有相关性且具有吸引力和营销导向；Banner 中应添加店铺 Logo、店铺名称以及宣传促销标语。

④存储要求：将制作好的 banner 图片储存为“首页 banner.PSD”和“首页 banner.JPG”格式的文件各一份，储存到当前文件夹，其中 JPG 格式文件的文件大小为 150K 以内。

#### 3) 商品主图（将素材文件夹下店铺的 2 个主打商品制作主图）

①尺寸要求：宽度为 800 像素，高度为 800 像素，分辨率为 72 像素/英寸

②图片修饰：主图的背景为白色，对主图图片的大小、角度、颜色、光泽等进行调整，并设置阴影等特殊效果，使调整好的图片设计美观、主题突出、有视觉冲击力。

③促销元素：在主图中加入合适的促销元素，如体现产品价格，展现“店铺升级优惠价”、“专柜正品”、“限时折扣”、“包邮”、“满\*送\*”等利益点。

④存储要求：将制作好的宝贝主图储存为“主图 1.JPG”、“主图 2.JPG”，储存到当前文件夹。每个文件大小不超过 3M。

### (2) 实施条件

硬件：计算机

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

(3) 考核时量

本试题测试要求 90 分钟完成

(4) 评分标准

见试题评分卡(试题 H1-7)

试题评分卡(H1-7)

| 评价内容          | 配分                         | (4) 评分标准                                                                                                                                 | 考核得分 |
|---------------|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 职业素养<br>(5 分) | 5 分                        | 注重工作场所的 6S 管理 (2 分)，试题文件夹下没有存储与试题不相关的文件 (1 分)，PSD 文件中各图层有规范的命名和分组 (2 分)。                                                                 |      |
| 工作任务 (95 分)   | <b>店铺 Logo 设计 (18 分)</b>   |                                                                                                                                          |      |
|               | 尺寸要求                       | 2 分<br>按是否按照规定的尺寸要求设计给分<br>按 0 分/2 分评分                                                                                                   |      |
|               | 设计要求                       | 10 分<br>根据设计是否有一定独特性、创新性，并且能够反映出店铺销售商品类型计分。<br>按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分                                                                  |      |
|               | 存储要求                       | 6 分<br>文件名和格式正确 (4 分)，文件大小符合要求 (2 分)                                                                                                     |      |
|               | <b>店铺 Banner 设计 (31 分)</b> |                                                                                                                                          |      |
|               | 尺寸要求                       | 2 分<br>按是否按照规定的尺寸要求设计给分<br>按 0 分/2 分评分                                                                                                   |      |
|               | 背景设计                       | 8 分<br>根据提供素材图片设计 Banner 美观程度<br>按 0 分/4 分/6 分/8 分评分                                                                                     |      |
|               | 内容设计                       | 15 分<br>Banner 中添加店铺 Logo (按 0/2/3 评分)，店铺名称 (按 0/2/3 评分)，宣传促销标语 (按 0/2/3/4 分)，Banner 设计主题与店铺所经营的商品具有相关性且具有吸引力和营销向导 (按 2 分/3 分/4 分/5 分评分) |      |
|               | 文件保存                       | 6 分<br>文件名和格式正确 (4 分)，文件大小符合要求 (2 分)                                                                                                     |      |
|               | <b>商品主图设计 (46 分)</b>       |                                                                                                                                          |      |
|               | 尺寸                         | 4 分<br>按是否按照规定的尺寸要求设计给分<br>按 0 分/2 分评分；2 张主图共 4 分                                                                                        |      |
|               | 主图修饰                       | 18 分<br>调整好的图片设计美观、主题突出、有视觉冲击力<br>按 0 分/3 分/5 分/7 分/9 分评分<br>每张主图 9 分，2 张主图共 18 分                                                        |      |

|    |      |       |                                                                                    |  |
|----|------|-------|------------------------------------------------------------------------------------|--|
|    | 促销元素 | 16 分  | 主图要求体现产品价格，展现“新店开张优惠价”、“买就送大礼包”等利益点<br>按 0 分/4 分/6 分/8 分评分<br>每张主图 8 分，2 张主图共 16 分 |  |
|    | 存储要求 | 8 分   | 文件名和格式正确（2 分），文件大小符合要求（2 分）；每张主图 4 分，2 张主图共 8 分                                    |  |
| 合计 |      | 100 分 |                                                                                    |  |

试题评阅人签名 \_\_\_\_\_

## 8 试题编号：H1-8，网店美工设计

### (1) 任务描述

“数码时代”是一家以销售数码产品为主的电子商务公司，产品均来自各大正规厂商，全部正品、质量可靠有保证，现公司拟定在某网上商城开设一家网店，以扩大销售市场，增加产品销量。公司承诺：所售产品均有官方授权、正品保障，卖出的产品 7 天无理由退换货，且提供包换、保修等优质售后服务。

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

#### 1) 店铺 Logo

①尺寸要求：宽度为 80 像素、高度为 80 像素、分辨率为 80 像素/英寸。

②设计要求：设计要求有一定独特性、创新性，并且能够反映出店铺销售商品类型。

③存储要求：将制作好的店铺 Logo 图片储存为“店铺 logo.PSD”和“店铺 logo.JPG”格式的文件各一份，储存到当前文件夹，其中 JPG 格式文件的文件大小为 150K 以内。

#### 2) 店铺 Banner

①尺寸要求：宽度为 950 像素，高度为 120 像素，分辨率为 100 像素/英寸。

②背景要求：结合店铺经营商品，使用渐变色填充设计，要求从渐变颜色、渐变方式、透明度设置等各方面体现背景的美观。

③内容要求：Banner 设计主题与店铺所经营的商品具有相关性且具有吸引力和营销向导；Banner 中应添加店铺 Logo、店铺名称以及宣传促销标语。

④存储要求：将制作好的 banner 图片储存为“首页 banner.PSD”和“首页 banner.JPG”格式的文件各一份，储存到当前文件夹，其中 JPG 格式文件的文件大小为 150K 以内。

#### 3) 商品主图（将素材文件夹下店铺的 2 个主打商品制作主图）

①尺寸要求：宽度为 800 像素，高度为 800 像素，分辨率为 72 像素/英寸

②图片修饰：主图的背景为白色，对主图图片的大小、角度、颜色、光泽等进行调整，并设置阴影等特殊效果，使调整好的图片设计美观、主题突出、有视觉冲击力。

③促销元素：在主图中加入合适的促销元素，如体现产品价格，展现“官方授权”、“正品行货”、“限时折扣”、“包邮”、“7 天无理由退换”等利益点。

④存储要求：将制作好的宝贝主图储存为“主图 1.JPG”、“主图 2.JPG”，储存到当前文件夹。每个文件大小不超过 3M。

(2) 实施条件

硬件：计算机

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

(3) 考核时量

本试题测试要求 90 分钟完成

(4) 评分标准

见试题评分卡(试题 H1-8)

试题评分卡(H1-8)

| 评价内容           | 配分                  | (4) 评分标准                                                                                                                                 | 考核得分 |
|----------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 职业素养<br>(5 分)  | 5 分                 | 注重工作场所的 6S 管理 (2 分)，试题文件夹下没有存储与试题不相关的文件 (1 分)，PSD 文件中各图层有规范的命名和分组 (2 分)。                                                                 |      |
| 工作任务<br>(95 分) | 店铺 Logo 设计 (18 分)   |                                                                                                                                          |      |
|                | 尺寸要求                | 2 分<br>按是否按照规定的尺寸要求设计给分<br>按 0 分/2 分评分                                                                                                   |      |
|                | 设计要求                | 10 分<br>根据设计是否有一定独特性、创新性，并且能够反映出店铺销售商品类型计分。<br>按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分                                                                  |      |
|                | 存储要求                | 6 分<br>文件名和格式正确 (4 分)，文件大小符合要求 (2 分)                                                                                                     |      |
|                | 店铺 Banner 设计 (31 分) |                                                                                                                                          |      |
|                | 尺寸要求                | 2 分<br>按是否按照规定的尺寸要求设计给分<br>按 0 分/2 分评分                                                                                                   |      |
|                | 背景设计                | 8 分<br>根据是否设置渐变色和设计 Banner 美观程度<br>按 0 分/4 分/6 分/8 分评分                                                                                   |      |
|                | 内容设计                | 15 分<br>Banner 中添加店铺 Logo (按 0/2/3 评分)，店铺名称 (按 0/2/3 评分)，宣传促销标语 (按 0/2/3/4 分)，Banner 设计主题与店铺所经营的商品具有相关性且具有吸引力和营销向导 (按 2 分/3 分/4 分/5 分评分) |      |
|                | 文件保存                | 6 分<br>文件名和格式正确 (4 分)，文件大小符合要求 (2 分)                                                                                                     |      |
|                | 商品主图设计 (46 分)       |                                                                                                                                          |      |
|                | 尺寸                  | 4 分<br>按是否按照规定的尺寸要求设计给分<br>按 0 分/2 分评分；2 张主图共 4 分                                                                                        |      |
|                | 主图修饰                | 18 分<br>调整好的图片设计美观、主题突出、有视觉冲击力<br>按 0 分/3 分/5 分/7 分/9 分评分<br>每张主图 9 分，2 张主图共 18 分                                                        |      |

|    |      |       |                                                                                    |  |
|----|------|-------|------------------------------------------------------------------------------------|--|
|    | 促销元素 | 16 分  | 主图要求体现产品价格，展现“新店开张优惠价”、“买就送大礼包”等利益点<br>按 0 分/4 分/6 分/8 分评分<br>每张主图 8 分，2 张主图共 16 分 |  |
|    | 存储要求 | 8 分   | 文件名和格式正确（2 分），文件大小符合要求（2 分）；每张主图 4 分，2 张主图共 8 分                                    |  |
| 合计 |      | 100 分 |                                                                                    |  |

试题评阅人签名 \_\_\_\_\_

## 9 试题编号：H1-9，网店美工设计

### (1) 任务描述

“南山南 思如依”是株洲芦淞服饰大市场的一家品牌女装销售店。为了拓展客户市场，准备在淘宝平台开设网店进行网上销售。

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

#### 1) 店铺 Logo

①尺寸要求：宽度为 80 像素、高度为 80 像素、分辨率为 80 像素/英寸。

②设计要求：设计要求有一定独特性、创新性，并且能够反映出店铺品牌形象或销售商品类型。

③存储要求：将制作好的店铺 Logo 图片储存为“店铺 logo.PSD”和“店铺 logo.JPG”格式的文件各一份，储存到当前文件夹，其中 JPG 格式文件的文件大小为 150K 以内。

#### 2) 店铺 Banner

①尺寸要求：宽度为 950 像素，高度为 120 像素，分辨率为 100 像素/英寸。

②背景要求：从“背景素材”文件中裁剪、选择合适图案，进行图片大小、角度、透明度等调整，使用调整好的图片作为 Banner 的背景。

③内容要求：Banner 设计主题与店铺所经营的商品具有相关性且具有吸引力和营销向导；Banner 中应添加店铺 Logo、代表店铺销售商品类型的图片以及宣传促销标语。

④存储要求：将制作好的 banner 图片储存为“首页 banner.PSD”和“首页 banner.JPG”格式的文件各一份，储存到当前文件夹，其中 JPG 格式文件的文件大小为 150K 以内。

#### 3) 商品主图（选择素材文件夹下店铺的 2 个主打商品制作主图）

①尺寸要求：宽度为 800 像素，高度为 800 像素，分辨率为 72 像素/英寸

②图片修饰：主图的背景为白色，对主图图片的大小、角度、颜色、光泽等进行调整，并设置图层样式等特殊效果，使调整好的图片设计美观、主题突出、有视觉冲击力。

③促销元素：在主图中加入合适的促销元素，如体现产品价格，展现“新店开张优惠价”、“秒杀”、“限时折扣”、“包邮”、“满\*送\*”等利益点。

④存储要求：将制作好的宝贝主图储存为“主图 1.JPG”、“主图 2.JPG”，储存到当前文件夹。每个文件大小不超过 3M。

(2) 实施条件

硬件：计算机

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

(3) 考核时量

本试题测试要求 90 分钟完成

(4) 评分标准：见试题评分卡(试题 H1-9)

试题评分卡(H1-9)

| 评价内容           |                    | 配分   | (4) 评分标准                                                                                                                     | 考核得分 |
|----------------|--------------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 职业素养<br>(5 分)  |                    | 5 分  | 注重工作场所的 6S 管理（2 分），试题文件夹下没有存储与试题不相关的文件（1 分），PSD 文件中各图层有规范的命名和分组（2 分）。                                                        |      |
| 工作任务<br>(95 分) | 店铺 Logo 设计（18 分）   |      |                                                                                                                              |      |
|                | 尺寸要求               | 2 分  | 按是否按照规定的尺寸要求设计给分<br>按 0 分/2 分评分                                                                                              |      |
|                | 设计要求               | 10 分 | 根据设计是否有一定独特性、创新性，并且能够反映出店铺销售商品类型计分。<br>按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分                                                              |      |
|                | 存储要求               | 6 分  | 文件名和格式正确（4 分），文件大小符合要求（2 分）                                                                                                  |      |
|                | 店铺 Banner 设计（31 分） |      |                                                                                                                              |      |
|                | 尺寸要求               | 2 分  | 按是否按照规定的尺寸要求设计给分<br>按 0 分/2 分评分                                                                                              |      |
|                | 背景设计               | 8 分  | 根据提供素材图片设计 Banner 美观程度<br>按 0 分/4 分/6 分/8 分评分                                                                                |      |
|                | 内容设计               | 15 分 | Banner 中添加店铺 Logo（按 0/2/3 评分），店铺名称（按 0/2/3 评分），宣传促销标语（按 0/2/3/4 分），Banner 设计主题与店铺所经营的商品具有相关性且具有吸引力和营销向导（按 2 分/3 分/4 分/5 分评分） |      |
|                | 文件保存               | 6 分  | 文件名和格式正确（4 分），文件大小符合要求（2 分）                                                                                                  |      |
|                | 商品主图设计（46 分）       |      |                                                                                                                              |      |
|                | 尺寸                 | 4 分  | 按是否按照规定的尺寸要求设计给分<br>按 0 分/2 分评分；2 张主图共 4 分                                                                                   |      |
|                | 主图修饰               | 18 分 | 调整好的图片设计美观、主题突出、有视觉冲击力<br>按 0 分/3 分/5 分/7 分/9 分评分<br>每张主图 9 分，2 张主图共 18 分                                                    |      |

|    |      |       |                                                                                    |  |
|----|------|-------|------------------------------------------------------------------------------------|--|
|    | 促销元素 | 16 分  | 主图要求体现产品价格，展现“新店开张优惠价”、“买就送大礼包”等利益点<br>按 0 分/4 分/6 分/8 分评分<br>每张主图 8 分，2 张主图共 16 分 |  |
|    | 存储要求 | 8 分   | 文件名和格式正确（2 分），文件大小符合要求（2 分）；每张主图 4 分，2 张主图共 8 分                                    |  |
| 合计 |      | 100 分 |                                                                                    |  |

试题评阅人签名 \_\_\_\_\_

## 10 试题编号：H1-10，网店美工设计

### （1）任务描述

“ABC 婴幼儿用品专卖店”是一家专营粉嫩婴幼儿商品的网店，现公司即将在登陆淘宝平台。请根据文件夹中提供的素材，按照下面制作要求，为公司网店设计店铺 Logo 及 Banner，并为网店的主打产品设计宝贝主图。

#### 1) 店铺 Logo

①尺寸要求：宽度为 80 像素、高度为 80 像素、分辨率为 80 像素/英寸。

②设计要求：设计要求有一定独特性、创新性，并且能够反映出店铺品牌形象或销售商品类型。

③存储要求：将制作好的店铺 Logo 图片储存为“店铺 logo.PSD”和“店铺 logo.JPG”格式的文件各一份，储存到当前文件夹，其中 JPG 格式文件的文件大小为 150K 以内。

#### 2) 店铺 Banner

①尺寸要求：宽度为 950 像素，高度为 120 像素，分辨率为 100 像素/英寸。

②背景要求：根据提供的“背景素材”文件，进行图片裁剪、大小调整、透明度等调整，还可在此背景基础上进行其它创意设计，制作 Banner 的背景。

③内容要求：Banner 设计主题与店铺所经营的商品具有相关性且具有吸引力和营销向导；Banner 中应添加店铺 Logo、代表店铺销售商品类型的图标以及宣传促销标语。

④存储要求：将制作好的 banner 图片储存为“首页 banner.PSD”和“首页 banner.JPG”格式的文件各一份，储存到当前文件夹，其中 JPG 格式文件的文件大小为 150K 以内。

#### 3) 商品主图（选择素材文件夹下店铺的 2 个主打商品制作主图）

①尺寸要求：宽度为 800 像素，高度为 800 像素，分辨率为 72 像素/英寸

②图片修饰：主图的背景为白色，对主图图片的大小、角度、颜色、光泽等进行调整，并设置图层样式等特殊效果，使调整好的图片设计美观、主题突出、有视觉冲击力。

③促销元素：在主图中加入合适的促销元素，如体现产品价格，展现“新店开张优惠价”、“秒杀”、“限时折扣”、“包邮”、“满\*送\*”等利益点。

④存储要求：将制作好的宝贝主图储存为“主图 1.JPG”、“主图 2.JPG”，储存到当前文件夹。每个文件大小不超过 3M。

### （2）实施条件

硬件：计算机

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

(3) 考核时量

本试题测试要求 90 分钟完成

(4) 评分标准：见试题评分卡(试题 H1-10)

试题评分卡(H1-10)

| 评价内容          | 配分                         | (4) 评分标准                                                                                                                                 | 考核得分 |
|---------------|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 职业素养<br>(5 分) | 5 分                        | 注重工作场所的 6S 管理 (2 分)，试题文件夹下没有存储与试题不相关的文件 (1 分)，PSD 文件中各图层有规范的命名和分组 (2 分)。                                                                 |      |
| 工作任务 (95 分)   | <b>店铺 Logo 设计 (18 分)</b>   |                                                                                                                                          |      |
|               | 尺寸要求                       | 2 分<br>按是否按照规定的尺寸要求设计给分<br>按 0 分/2 分评分                                                                                                   |      |
|               | 设计要求                       | 10 分<br>根据设计是否有一定独特性、创新性，并且能够反映出店铺销售商品类型计分。<br>按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分                                                                  |      |
|               | 存储要求                       | 6 分<br>文件名和格式正确 (4 分)，文件大小符合要求 (2 分)                                                                                                     |      |
|               | <b>店铺 Banner 设计 (31 分)</b> |                                                                                                                                          |      |
|               | 尺寸要求                       | 2 分<br>按是否按照规定的尺寸要求设计给分<br>按 0 分/2 分评分                                                                                                   |      |
|               | 背景设计                       | 8 分<br>根据提供素材图片设计 Banner 美观程度<br>按 0 分/4 分/6 分/8 分评分                                                                                     |      |
|               | 内容设计                       | 15 分<br>Banner 中添加店铺 Logo (按 0/2/3 评分)，店铺名称 (按 0/2/3 评分)，宣传促销标语 (按 0/2/3/4 分)，Banner 设计主题与店铺所经营的商品具有相关性且具有吸引力和营销向导 (按 2 分/3 分/4 分/5 分评分) |      |
|               | 文件保存                       | 6 分<br>文件名和格式正确 (4 分)，文件大小符合要求 (2 分)                                                                                                     |      |
|               | <b>商品主图设计 (46 分)</b>       |                                                                                                                                          |      |
|               | 尺寸                         | 4 分<br>按是否按照规定的尺寸要求设计给分<br>按 0 分/2 分评分；2 张主图共 4 分                                                                                        |      |
|               | 主图修饰                       | 18 分<br>调整好的图片设计美观、主题突出、有视觉冲击力<br>按 0 分/3 分/5 分/7 分/9 分评分<br>每张主图 9 分，2 张主图共 18 分                                                        |      |

|    |      |       |                                                                                    |  |
|----|------|-------|------------------------------------------------------------------------------------|--|
|    | 促销元素 | 16 分  | 主图要求体现产品价格，展现“新店开张优惠价”、“买就送大礼包”等利益点<br>按 0 分/4 分/6 分/8 分评分<br>每张主图 8 分，2 张主图共 16 分 |  |
|    | 存储要求 | 8 分   | 文件名和格式正确（2 分），文件大小符合要求（2 分）；每张主图 4 分，2 张主图共 8 分                                    |  |
| 合计 |      | 100 分 |                                                                                    |  |

试题评阅人签名 \_\_\_\_\_

## 11 试题编号：H1-11，网店美工设计

### (1) 任务描述

“农夫生态果园”是一家专营各地特色水果的销售店。为了拓展客户市场，“农夫生态果园”将进驻淘宝平台进行网上销售。

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

#### 1) 店铺 Logo

①尺寸要求：宽度为 80 像素、高度为 80 像素、分辨率为 80 像素/英寸。

②设计要求：设计要求有一定独特性、创新性，并且能够反映出店铺品牌形象或销售商品类型。

③存储要求：将制作好的店铺 Logo 图片储存为“店铺 logo.PSD”和“店铺 logo.JPG”格式的文件各一份，储存到当前文件夹，其中 JPG 格式文件的文件大小为 150K 以内。

#### 2) 店铺 Banner

①尺寸要求：宽度为 950 像素，高度为 120 像素，分辨率为 100 像素/英寸。

②背景要求：挑选素材“背景”文件夹中合适的图片进行图片的裁剪、大小、角度、透明度等调整和合成，制作 Banner 的背景。

③内容要求：Banner 设计主题与店铺所经营的商品具有相关性且具有吸引力和营销向导；Banner 中应添加店铺 Logo、主营产品图片以及宣传促销标语。

④存储要求：将制作好的 banner 图片储存为“首页 banner.PSD”和“首页 banner.JPG”格式的文件各一份，储存到当前文件夹，其中 JPG 格式文件的文件大小为 150K 以内。

#### 3) 商品主图

选择素材文件夹下产品原图制作主图 1 和主图 2，主图制作可以选用一张产品原图制作，也可采用两张产品原图的合成；

①尺寸要求：宽度为 800 像素，高度为 800 像素，分辨率为 72 像素/英寸

②图片修饰：对主图图片的大小、角度、颜色、光泽等进行调整，并设置阴影等特殊效果，使调整好的图片设计美观、主题突出、有视觉冲击力。

③卖点文案：在主图中加入合适的卖点文案，如“秒杀”、“限时折扣”、“包邮”、“满\*送\*”等促销信息，天然、无污染等卖点。

④存储要求：将制作好的宝贝主图储存为“主图 1.JPG”、“主图 2.JPG”，储存到当前

文件夹。每个文件大小不超过 3M。

(2) 实施条件

硬件：计算机

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

(3) 考核时量

本试题测试要求 90 分钟完成

(4) 评分标准：见试题评分卡(试题 H1-11)

试题评分卡(H1-11)

| 评价内容          | 配分                         | (4) 评分标准                                                                                                                                 | 考核得分 |
|---------------|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 职业素养<br>(5 分) | 5 分                        | 注重工作场所的 6S 管理 (2 分)，试题文件夹下没有存储与试题不相关的文件 (1 分)，PSD 文件中各图层有规范的命名和分组 (2 分)。                                                                 |      |
| 工作任务 (95 分)   | <b>店铺 Logo 设计 (18 分)</b>   |                                                                                                                                          |      |
|               | 尺寸要求                       | 2 分<br>按是否按照规定的尺寸要求设计给分<br>按 0 分/2 分评分                                                                                                   |      |
|               | 设计要求                       | 10 分<br>根据设计是否有一定独特性、创新性，并且能够反映出店铺销售商品类型计分。<br>按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分                                                                  |      |
|               | 存储要求                       | 6 分<br>文件名和格式正确 (4 分)，文件大小符合要求 (2 分)                                                                                                     |      |
|               | <b>店铺 Banner 设计 (31 分)</b> |                                                                                                                                          |      |
|               | 尺寸要求                       | 2 分<br>按是否按照规定的尺寸要求设计给分<br>按 0 分/2 分评分                                                                                                   |      |
|               | 背景设计                       | 8 分<br>根据提供素材图片设计 Banner 美观程度<br>按 0 分/4 分/6 分/8 分评分                                                                                     |      |
|               | 内容设计                       | 15 分<br>Banner 中添加店铺 Logo (按 0/2/3 评分)，店铺名称 (按 0/2/3 评分)，宣传促销标语 (按 0/2/3/4 分)，Banner 设计主题与店铺所经营的商品具有相关性且具有吸引力和营销向导 (按 2 分/3 分/4 分/5 分评分) |      |
|               | 文件保存                       | 6 分<br>文件名和格式正确 (4 分)，文件大小符合要求 (2 分)                                                                                                     |      |
|               | <b>商品主图设计 (46 分)</b>       |                                                                                                                                          |      |
|               | 尺寸                         | 4 分<br>按是否按照规定的尺寸要求设计给分<br>按 0 分/2 分评分；2 张主图共 4 分                                                                                        |      |
|               | 主图修饰                       | 18 分<br>调整好的图片设计美观、主题突出、有视觉冲击力<br>按 0 分/3 分/5 分/7 分/9 分评分<br>每张主图 9 分，2 张主图共 18 分                                                        |      |

|  |      |       |                                                                                    |  |
|--|------|-------|------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | 促销元素 | 16 分  | 主图要求体现产品价格，展现“新店开张优惠价”、“买就送大礼包”等利益点<br>按 0 分/4 分/6 分/8 分评分<br>每张主图 8 分，2 张主图共 16 分 |  |
|  | 存储要求 | 8 分   | 文件名和格式正确（2 分），文件大小符合要求（2 分）； 每张主图 4 分，2 张主图共 8 分                                   |  |
|  | 合计   | 100 分 |                                                                                    |  |

试题评阅人签名 \_\_\_\_\_

## 12 试题编号：H1-12，网店美工设计

### （1）任务描述

“健来福干货店”是一家专营天然绿色的农产品特色干货销售店。为了拓展客户市场，“健来福干货店”将进驻淘宝平台进行网上销售。

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

#### 1) 店铺 Logo

①尺寸要求：宽度为 80 像素、高度为 80 像素、分辨率为 80 像素/英寸。

②设计要求：设计要求有一定独特性、创新性，并且能够反映出店铺品牌或销售商品类型。

③存储要求：将制作好的店铺 Logo 图片储存为“店铺 logo.PSD”和“店铺 logo.JPG”格式的文件各一份，储存到当前文件夹，其中 JPG 格式文件的文件大小为 150K 以内。

#### 2) 店铺 Banner

①尺寸要求：宽度为 950 像素，高度为 120 像素，分辨率为 72 像素/英寸。

②背景要求：挑选素材“背景”文件夹中合适的图片进行图片裁剪、合成等操作，制作 Banner 的背景。

③内容要求：Banner 设计主题与店铺所经营的商品具有相关性且具有吸引力和营销向导；Banner 中应添加店铺 Logo、店铺名称、主打商品图以及宣传促销标语。

④存储要求：将制作好的 banner 图片储存为“首页 banner.PSD”和“首页 banner.JPG”格式的文件各一份，储存到当前文件夹，其中 JPG 格式文件的文件大小为 150K 以内。

#### 3) 商品主图（将素材文件夹下店铺的 2 款主打商品黄花菜和红枣制作主图）

①尺寸要求：宽度为 800 像素，高度为 800 像素，分辨率为 72 像素/英寸

②图片修饰：主图的背景为白色，对主图图片的大小、角度、颜色、光泽等进行调整，并设置阴影等特殊效果，使调整好的图片设计美观、主题突出、有视觉冲击力。

③卖点元素：在主图设计中加入诸如：产品价格、“满\*送\*”、绿色、天然、无污染、农家自制等体现卖点和吸引力的元素。

④存储要求：将制作好的宝贝主图储存为“主图 1.JPG”、“主图 2.JPG”，储存到当前文件夹。每个文件大小不超过 3M。

### （2）实施条件

硬件：计算机

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

(3) 考核时量

本试题测试要求 90 分钟完成

(4) 评分标准：见试题评分卡(试题 H1-12)

试题评分卡（H1-12）

| 评价内容          | 配分                        | （4）评分标准                                                                                                                              | 考核得分 |
|---------------|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 职业素养<br>(5分)  | 5分                        | 注重工作场所的 6S 管理（2 分），试题文件夹下没有存储与试题不相关的文件（1 分），PSD 文件中各图层有规范的命名和分组（2 分）。                                                                |      |
| 工 作 任 务 (95分) | <b>店铺 Logo 设计（18 分）</b>   |                                                                                                                                      |      |
|               | 尺寸要求                      | 2 分<br>按是否按照规定的尺寸要求设计给分<br>按 0 分/2 分评分                                                                                               |      |
|               | 设计要求                      | 10 分<br>根据设计是否有一定独特性、创新性，并且能够反映出店铺销售商品类型计分。<br>按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分                                                              |      |
|               | 存储要求                      | 6 分<br>文件名和格式正确（4 分），文件大小符合要求（2 分）                                                                                                   |      |
|               | <b>店铺 Banner 设计（31 分）</b> |                                                                                                                                      |      |
|               | 尺寸要求                      | 2 分<br>按是否按照规定的尺寸要求设计给分<br>按 0 分/2 分评分                                                                                               |      |
|               | 背景设计                      | 8 分<br>根据提供素材图片设计 Banner 美观程度<br>按 0 分/4 分/6 分/8 分评分                                                                                 |      |
|               | 内容设计                      | 15 分<br>Banner 中添加店铺 Logo（按 0/2/3 评分），店铺名称（按 0/2/3 评分），宣传促销标语（按 0/2/3/4 分），Banner 设计主题与店铺所经营的商品具有相关性且具有吸引力和营销向导（按 2 分/3 分/4 分/5 分评分） |      |
|               | 文件保存                      | 6 分<br>文件名和格式正确（4 分），文件大小符合要求（2 分）                                                                                                   |      |
|               | <b>商品主图设计（46 分）</b>       |                                                                                                                                      |      |
|               | 尺寸                        | 4 分<br>按是否按照规定的尺寸要求设计给分<br>按 0 分/2 分评分；2 张主图共 4 分                                                                                    |      |
|               | 主图修饰                      | 18 分<br>调整好的图片设计美观、主题突出、有视觉冲击力<br>按 0 分/3 分/5 分/7 分/9 分评分<br>每张主图 9 分，2 张主图共 18 分                                                    |      |

|    |      |       |                                                                                    |  |
|----|------|-------|------------------------------------------------------------------------------------|--|
|    | 促销元素 | 16 分  | 主图要求体现产品价格，展现“新店开张优惠价”、“买就送大礼包”等利益点<br>按 0 分/4 分/6 分/8 分评分<br>每张主图 8 分，2 张主图共 16 分 |  |
|    | 存储要求 | 8 分   | 文件名和格式正确（2 分），文件大小符合要求（2 分）；每张主图 4 分，2 张主图共 8 分                                    |  |
| 合计 |      | 100 分 |                                                                                    |  |

试题评阅人签名 \_\_\_\_\_

## 13 试题编号：H1-13，网店美工设计

### (1) 任务描述

“KOF0—世纪风鞋业”是一家以销售男款运动休闲鞋为主的电子商务公司，产品均来自各大正规厂商，全部正品、质量可靠有保证，现公司决定在天猫商城开设一家店铺以扩大产品的曝光度，增加企业与用户之间的互动，以达到增加产品销售。公司承诺：所售产品均有官方授权、正品保障，卖出的产品 7 天无理由退换货，且提供发票。同时公司拟对新店开张采取如下促销活动：满 100 元包邮；推出两款主打促销新鞋“休闲鞋 1”，促销价为 68 元/双，“休闲鞋 2”，促销价为 128 元/双。请根据文件夹中提供的素材，按照下面制作要求，为公司网店设计店铺 Logo 及 Banner，并为网店的主打产品设计宝贝主图。

#### 1) 店铺 Logo

①尺寸要求：宽度为 100 像素、高度为 100 像素、分辨率为 72 像素/英寸。

②设计要求：要求有一定独特性、创新性，并能够反映出店铺销售商品类型。

③存储要求：将制作好的店铺 Logo 图片储存为“店铺 logo.PSD”和“店铺 logo.JPG”格式的文件各一份，储存到当前文件夹，其中 JPG 格式文件的文件大小为 100K 以内。

#### 2) 店铺 Banner

①尺寸要求：宽度为 950 像素，高度为 120 像素，分辨率为 72 像素/英寸；

②背景要求：结合店铺经营商品，使用渐变色填充设计，要求从渐变颜色、渐变方式、透明度设置等各方面体现背景的美观；

③内容要求：Banner 设计主题与店铺所经营的商品具有相关性且具有吸引力和营销导向；Banner 中应添加店铺 Logo、店铺名称以及宣传促销标语。

④存储要求：将制作好的 banner 图片储存为“首页 banner.PSD”和“首页 banner.JPG”格式的文件各一份，储存到当前文件夹，其中 JPG 格式文件的文件大小为 150K 以内。

#### 3) 商品主图（将素材文件夹下店铺的 2 个主打商品制作主图）

①尺寸要求：宽度为 800 像素，高度为 800 像素，分辨率为 100 像素/英寸

②图片修饰：主图的背景为白色，对主图图片的大小、角度、颜色、光泽等进行调整，并设置阴影等特殊效果，使调整好的图片设计美观、主题突出、有视觉冲击力

③促销元素：在主图中加入合适的促销元素，如体现产品价格，展现“新店开张优惠价”、“秒杀”、“限时折扣”、“包邮”、“满\*送\*”等利益点。

④存储要求：将制作好的宝贝主图储存为“主图 1.JPG”、“主图 2.JPG”，储存到当前

文件夹。每个文件大小不超过 3M。

(2) 实施条件

硬件：计算机；软件：winxp\win7\win8 操作系统，Office2010 版本以上，Photoshop CS6.0

(3) 考核时量

本试题测试要求 90 分钟完成

(4) 评分标准

见试题评分卡(试题 H1-13)

试题评分卡（H1-13）

| 评价内容            |                    | 配分   | （4）评分标准                                                                                                                      | 考核得分 |
|-----------------|--------------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 职业素养<br>(5分)    |                    | 5分   | 注重工作场所的 6S 管理（2 分），试题文件夹下没有存储与试题不相关的文件（1 分），PSD 文件中各图层有规范的命名和分组（2 分）。                                                        |      |
| 工 作 任<br>务(95分) | 店铺 Logo 设计（18 分）   |      |                                                                                                                              |      |
|                 | 尺寸要求               | 2 分  | 按是否按照规定的尺寸要求设计给分<br>按 0 分/2 分评分                                                                                              |      |
|                 | 设计要求               | 10 分 | 根据设计是否有一定独特性、创新性，并且能够反映出店铺销售商品类型计分。<br>按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分                                                              |      |
|                 | 存储要求               | 6 分  | 文件名和格式正确（4 分），文件大小符合要求（2 分）                                                                                                  |      |
|                 | 店铺 Banner 设计（31 分） |      |                                                                                                                              |      |
|                 | 尺寸要求               | 2 分  | 按是否按照规定的尺寸要求设计给分<br>按 0 分/2 分评分                                                                                              |      |
|                 | 背景设计               | 8 分  | 根据提供素材图片设计 Banner 美观程度<br>按 0 分/4 分/6 分/8 分评分                                                                                |      |
|                 | 内容设计               | 15 分 | Banner 中添加店铺 Logo（按 0/2/3 评分），店铺名称（按 0/2/3 评分），宣传促销标语（按 0/2/3/4 分），Banner 设计主题与店铺所经营的商品具有相关性且具有吸引力和营销向导（按 2 分/3 分/4 分/5 分评分） |      |
|                 | 文件保存               | 6 分  | 文件名和格式正确（4 分），文件大小符合要求（2 分）                                                                                                  |      |
|                 | 商品主图设计（46 分）       |      |                                                                                                                              |      |
|                 | 尺寸                 | 4 分  | 按是否按照规定的尺寸要求设计给分<br>按 0 分/2 分评分；2 张主图共 4 分                                                                                   |      |
|                 | 主图修饰               | 18 分 | 调整好的图片设计美观、主题突出、有视觉冲击力<br>按 0 分/3 分/5 分/7 分/9 分评分<br>每张主图 9 分，2 张主图共 18 分                                                    |      |

|    |      |       |                                                                                    |  |
|----|------|-------|------------------------------------------------------------------------------------|--|
|    | 促销元素 | 16 分  | 主图要求体现产品价格，展现“新店开张优惠价”、“买就送大礼包”等利益点<br>按 0 分/4 分/6 分/8 分评分<br>每张主图 8 分，2 张主图共 16 分 |  |
|    | 存储要求 | 8 分   | 文件名和格式正确（2 分），文件大小符合要求（2 分）；每张主图 4 分，2 张主图共 8 分                                    |  |
| 合计 |      | 100 分 |                                                                                    |  |

试题评阅人签名 \_\_\_\_\_

## 14 试题编号：H1-14，网店美工设计

### (1) 任务描述

**【背景资料】**“贝尔”儿童玩具店是一家以销售儿童玩具为主，经营 2 年多的知名网店。近日，店里马上要迎来 3 周年店庆活动。为此需要对网店装修进行更新。现定本次活动的主题为喜迎店庆聚优惠。届时将以先领券再购物、新品乐享折上折、买多少送多少、收藏再购物即送大礼包等形式，还将设置数量有限、先到先得的秒杀、半价、免单等环节回馈广大顾客。

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

①海报尺寸：请将试题素材中“首页”图片上方的主题海报尺寸测量后，新建一个尺寸大小相同的文件。

②海报背景：挑选试题素材“背景”文件夹中合适的图片进行图片大小、角度等调整，使用调整好的图片作为新海报的背景。

③海报中的产品展示：采用抠图方式将试题素材中“主打 1、主打 2、主打 3”图片中的产品抠出，缩放到合适比例大小，融入海报恰当位置；图片抠图要求细致，产品在海报中呈现时要求有美观排列方式，并设置合适的样式，如投影效果等；

④海报中的文字信息：请根据上面任务描述中的**背景资料**提取新海报主题，参照素材“首页”图片中主题海报标语字体样式，给新海报添加主题标语。请从**背景资料**中提取 3 个以上有关本次活动的利益点，给新海报添加宣传文案。文字字体使用素材中“方正兰亭黑体”系列字体。

⑤海报中的图标元素：请使用形状工具组制作 2 种以上符合主题氛围的图标元素，给新海报添加活动氛围。

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

⑦文件保存：海报制作完好后，要求将结果保存为两种格式，一个文件为“海报.psd”，一个文件为“海报.jpg”，其中“海报.jpg”文件要求在不改变图片尺寸的情况下，文件大小不超过 300KB，两个文件都存储在当前试题所在文件夹下。

### (2) 实施条件

硬件：计算机

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

(3) 考核时量

本试题测试要求 90 分钟完成

(4) 评分标准

见试题评分卡(试题 H1-14)

试题评分卡(H1-14)

| 评价内容           |             | 配分    | (4) 评分标准                                                                 | 考核得分 |
|----------------|-------------|-------|--------------------------------------------------------------------------|------|
| 职业素养<br>(5 分)  |             | 5 分   | 注重工作场所的 6S 管理 (2 分)，试题文件夹下没有存储与试题不相关的文件 (1 分)，PSD 文件中各图层有规范的命名和分组 (2 分)。 |      |
| 工作任务<br>(95 分) | 海报尺寸        | 5 分   | 海报尺寸符合要求，按 0 分/5 分评分                                                     |      |
|                | 海报背景设计      | 10 分  | 按是否采用了题目中背景设置要求，以及背景设置美观效果给分。<br>按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分                |      |
|                | 海报中产品展示     | 10 分  | 根据商品图片的抠图、排列、样式设置等效果，按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分                            |      |
|                | 海报上文字设计     | 20 分  | 海报上的主题标语、宣传文案的内容是否简练、有吸引力、是否展示活动中心点、利益点；按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分         |      |
|                |             |       | 根据海报文字的字体类型、间距、字体大小、粗细等效果，按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分                       |      |
|                | 海报中的图标元素    | 10 分  | 根据有无图标元素，以及图标元素的美观效果，按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分                            |      |
|                | 海报中的引导按钮    | 5 分   | 根据有无引导按钮，以及引导按钮的美观效果，按 0 分/3 分/4 分/5 分评分                                 |      |
|                | 海报整体排版设计    | 10 分  | 根据海报中各元素的整体排版、布局的合理、美观程度，按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分                        |      |
|                | 海报整体颜色搭配    | 10 分  | 根据海报中各元素的颜色搭配的协调、美观效果，按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分                           |      |
|                | 有无强烈的营销冲击效果 | 5 分   | 按营销的视觉冲击力，按 0 分/3 分/4 分/5 分评分                                            |      |
|                | 文件保存        | 10 分  | 文件名正确 (2 分)、文件格式符合要求 (4 分)<br>文件大小符合要求 (4 分)                             |      |
| 合计             |             | 100 分 |                                                                          |      |

试题评阅人签名 \_\_\_\_\_

## 15 试题编号：H1-15，网店美工设计

### （1）任务描述

【背景素材】BeNai 是浙江世纪风鞋业公司旗下的男款运动休闲鞋品牌，该产品的设计以休闲概念为主题，畅享舒适、物超所值的休闲感受。公司将于春季最新推出一款男士运动休闲耐磨跑步鞋，该鞋有三个色系：灰黑、灰蓝、灰红，尝鲜价为：58 元/双。

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

①海报尺寸：请参照“尺寸样图.jpg”大小新建一个尺寸大小一致的文件。

②海报背景：要求根据活动背景资料主题提示，使用素材中的“草地.jpg”、“树叶.jpg”、“地板.jpg”合成海报背景；

③海报中的产品展示：采用抠图方式将素材中“鞋子 1.jpg”、“鞋子 2.jpg”、“鞋子 3.jpg”抠出合成海报产品，融入海报恰当位置；图片抠图要求细致，产品在海报中呈现时要求有美观排列方式，并设置合适的样式，如提亮、正色、投影效果等；

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

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

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

⑦文件保存：海报制作完好后，要求将结果保存为两种格式，一个文件为“海报.psd”，一个文件为“海报.jpg”，其中“海报.jpg”文件要求在不改变图片尺寸的情况下，文件大小不超过 300KB，两个文件都存储在当前试题所在文件夹下。

### （2）实施条件

硬件：计算机

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

### （3）考核时量

本试题测试要求 90 分钟完成

### （4）评分标准

见试题评分卡(试题 H1-15)

试题评分卡(H1-15)

| 评价内容           |             | 配分    | (4) 评分标准                                                                 | 考核得分 |
|----------------|-------------|-------|--------------------------------------------------------------------------|------|
| 职业素养<br>(5 分)  |             | 5 分   | 注重工作场所的 6S 管理 (2 分)，试题文件夹下没有存储与试题不相关的文件 (1 分)，PSD 文件中各图层有规范的命名和分组 (2 分)。 |      |
| 工作任务<br>(95 分) | 海报尺寸        | 5 分   | 海报尺寸符合要求，按 0 分/5 分评分                                                     |      |
|                | 海报背景设计      | 10 分  | 按是否采用了题目中背景设置要求，以及背景设置美观效果给分。<br>按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分                |      |
|                | 海报中产品展示     | 15 分  | 根据商品图片的抠图、排列、样式设置等效果，按 0 分/6 分/8 分/10 分/12 分/15 分评分                      |      |
|                | 海报上文字设计     | 20 分  | 海报上的主题标语、宣传文案的内容是否简练、有吸引力、是否展示活动中心点、利益点；按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分         |      |
|                |             |       | 根据海报文字的字体类型、间距、字体大小、粗细等效果，按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分                       |      |
|                | 海报中的图标元素    | 5 分   | 根据有无图标元素，以及图标元素的美观效果，按 0 分/3 分/4 分/5 分评分                                 |      |
|                | 海报中的引导按钮    | 5 分   | 根据有无引导按钮，以及引导按钮的美观效果，按 0 分/3 分/4 分/5 分评分                                 |      |
|                | 海报整体排版设计    | 10 分  | 根据海报中各元素的整体排版、布局的合理、美观程度，按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分                        |      |
|                | 海报整体颜色搭配    | 10 分  | 根据海报中各元素的颜色搭配的协调、美观效果，按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分                           |      |
|                | 有无强烈的营销冲击效果 | 5 分   | 按营销的视觉冲击力，按 0 分/3 分/4 分/5 分评分                                            |      |
|                | 文件保存        | 10 分  | 文件名正确 (2 分)、文件格式符合要求 (4 分)<br>文件大小符合要求 (4 分)                             |      |
| 合计             |             | 100 分 |                                                                          |      |

试题评阅人签名 \_\_\_\_\_

## 16 试题编号：H1-16，网店美工设计

### （1）任务描述

#### 背景资料

“大美资生堂专营店”是一家官方授权、正品直销的资生堂专营店。近期，该网店全力推出一套新透美白肌——樱花系列护肤品，臻享价：1860 元/套。礼盒套装共有 3 款产品，分别为：“臻白祛斑精粹水 150ml”、“集光祛斑精华液 30ml”、“夜间祛斑修护凝霜 50ml”，并赠送包括精粹水、柔护乳、精华液等 6 件小样及银白夹扣包 1 个的超值大礼包。

请根据文件夹中提供的素材，按照下面制作要求，为本套护肤品制作符合主题、设计美观，主题突出，有视觉冲击力的宣传海报。

①海报尺寸：要求为 950 像素×350 像素。

②海报背景：要求根据活动背景资料主题提示，使用素材中的“花朵.jpg”、“绸缎.jpg”、“礼盒.jpg”合成海报背景。

③海报中的产品展示：采用抠图方式将素材中“产品 1.jpg”、“产品 2.jpg”、“产品 3.jpg”、“赠品.jpg”抠出合成海报产品，融入海报恰当位置；图片抠图要求细致，产品在海报中呈现时要求有美观排列方式，并设置合适的样式，如提亮、正色、投影效果等。

④海报中的文字信息：请从背景资料中提取新海报主题，给新海报添加主题标语；请从背景资料中提取 3 个以上有关本次活动的利益点，给新海报添加宣传文案。文字字体使用素材中“方正兰亭黑体”系列字体。

⑤海报中的图标元素：请使用形状工具组制作 2 种以上符合主题氛围的图标元素，给新海报添加活动氛围。

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

⑦文件保存：海报制作完好后，要求将结果保存为两种格式，一个文件为“海报.psd”，一个文件为“海报.jpg”，其中“海报.jpg”文件要求在不改变图片尺寸的情况下，文件大小不超过 300KB，两个文件都存储在当前试题所在文件夹下。

### （2）实施条件

硬件：计算机

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

(3) 考核时量

本试题测试要求 90 分钟完成

(4) 评分标准

见试题评分卡(试题 H1-16)

试题评分卡(H1-16)

| 评价内容          |             | 配分   | (4) 评分标准                                                                 | 考核得分 |
|---------------|-------------|------|--------------------------------------------------------------------------|------|
| 职业素养<br>(5 分) |             | 5 分  | 注重工作场所的 6S 管理 (2 分)，试题文件夹下没有存储与试题不相关的文件 (1 分)，PSD 文件中各图层有规范的命名和分组 (2 分)。 |      |
| 工作任务 (95 分)   | 海报尺寸        | 5 分  | 海报尺寸符合要求，按 0 分/5 分评分                                                     |      |
|               | 海报背景设计      | 10 分 | 按是否采用了题目中背景设置要求，以及背景设置美观效果给分。<br>按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分                |      |
|               | 海报中产品展示     | 10 分 | 根据抠图效果、裁剪效果、大小调整效果，按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分                              |      |
|               | 海报上文字设计     | 10 分 | 根据商品图片的抠图、排列、样式设置等效果，按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分                            |      |
|               |             | 10 分 | 海报上的主题标语、宣传文案的内容是否简练、有吸引力、是否展示活动中心点、利益点；按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分         |      |
|               | 海报中的图标元素    | 10 分 | 根据海报文字的字体类型、间距、字体大小、粗细等效果，按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分                       |      |
|               |             | 5 分  | 根据有无图标元素，以及图标元素的美观效果，按 0 分/3 分/4 分/5 分评分                                 |      |
|               | 海报中的引导按钮    | 5 分  | 根据有无引导按钮，以及引导按钮的美观效果，按 0 分/3 分/4 分/5 分评分                                 |      |
|               | 海报整体排版设计    | 10 分 | 根据海报中各元素的整体排版、布局的合理、美观程度，按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分                        |      |
|               | 海报整体颜色搭配    | 5 分  | 根据海报中各元素的颜色搭配的协调、美观效果，按 0 分/3 分/4 分/5 分评分                                |      |
|               | 有无强烈的营销冲击效果 | 5 分  | 按营销的视觉冲击力，按 0 分/3 分/4 分/5 分评分                                            |      |
|               | 文件保存        | 10 分 | 文件名正确 (2 分)、文件格式符合要求 (4 分)<br>文件大小符合要求 (4 分)                             |      |
|               | 100 分       |      |                                                                          |      |
| 合计            |             |      |                                                                          |      |

试题评阅人签名\_\_\_\_\_

## 17 试题编号：H1-17，网店美工设计

### (1) 任务描述

#### 背景资料

某数码商城为回馈广大消费者，特举办一次“品牌团”。佳能、尼康、苹果、三星、联想、索尼、华为、步步高等多个知名品牌加盟本次团购活动。活动时间为 2 天，开团时间为上午 10 点。相信品牌的力量，全场正品行货、顺丰包邮，购物满 588 元立返现金券 30 元。

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

①海报尺寸：宽度为 950 像素，高度为 350 像素。

②海报背景：要求根据活动**背景资料**主题提示，设置适当的渐变颜色。

③海报中的产品展示：采用抠图方式将素材“样品 1. jpg”、“样品 2. jpg”、“样品 3. jpg”、“样品 4. jpg”图片中的主要产品抠出，缩放到合适比例大小，融入海报恰当位置；图片抠图要求细致，产品在海报中呈现时要求有美观排列方式，并设置合适的样式，如投影等效果。

④海报中的文字信息：根据**背景资料**提示，给新海报添加主题标语；任选加盟本次活动的 5 个品牌，以合适的方式展现；从**背景资料**中提取 2 个以上有关本次活动的利益点，给新海报添加宣传文案。文字字体使用素材中“方正兰亭黑体”系列字体，并对各文字进行合适的格式、排版和文字样式设置，如投影、描边等效果。

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

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

⑦文件保存：海报制作完好后，要求将结果保存为两种格式文件，一个文件为“海报.psd”，一个文件为“海报.jpg”，其中“海报.jpg”文件要求在不改变图片尺寸的情况下，文件大小不超过 300KB，两个文件都存储在当前试题所在文件夹下。

### (2) 实施条件

硬件：计算机

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

### (3) 考核时量

本试题测试要求 90 分钟完成

### (4) 评分标准

见试题评分卡(试题 H1-17)

试题评分卡(H1-17)

| 评价内容           |             | 配分    | (4) 评分标准                                                                     | 考核得分 |
|----------------|-------------|-------|------------------------------------------------------------------------------|------|
| 职业素养<br>(5 分)  |             | 5 分   | 注重工作场所的 6S 管理 (2 分)，试题文件夹下没有存储与试题不相关的文件 (1 分)，PSD 文件中各<br>图层有规范的命名和分组 (2 分)。 |      |
| 工作任务<br>(95 分) | 海报尺寸        | 5 分   | 海报尺寸符合要求，按 0 分/5 分评分                                                         |      |
|                | 海报背景设计      | 5 分   | 按是否设置渐变色和渐变色设置美观效果给分<br>按 0 分/3 分/4 分/5 分评分                                  |      |
|                | 海报中产品展示     | 10 分  | 根据抠图效果、裁剪效果、大小调整效果，按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分                                  |      |
|                |             | 10 分  | 根据商品图片的抠图、排列、样式设置等效果，按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分                                |      |
|                | 海报上文字设计     | 10 分  | 海报上的主题标语、宣传文案的内容是否简练、有吸引力、是否展示活动中心点、利益点；按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分             |      |
|                |             | 10 分  | 根据海报文字的字体类型、间距、字体大小、粗细等效果，按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分                           |      |
|                | 海报中的图标元素    | 5 分   | 根据有无图标元素，以及图标元素的美观效果，按 0 分/3 分/4 分/5 分评分                                     |      |
|                | 海报中的引导按钮    | 5 分   | 根据有无引导按钮，以及引导按钮的美观效果，按 0 分/3 分/4 分/5 分评分                                     |      |
|                | 海报整体排版设计    | 10 分  | 根据海报中各元素的整体排版、布局的合理、美观程度，按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分                            |      |
|                | 海报整体颜色搭配    | 10 分  | 根据海报中各元素的颜色搭配的协调、美观效果，按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分                               |      |
|                | 有无强烈的营销冲击效果 | 5 分   | 按营销的视觉冲击力，按 0 分/3 分/4 分/5 分评分                                                |      |
|                | 文件保存        | 10 分  | 文件名正确 (2 分)、文件格式符合要求 (4 分)<br>文件大小符合要求 (4 分)                                 |      |
| 合计             |             | 100 分 |                                                                              |      |

试题评阅人签名 \_\_\_\_\_

## 18 试题编号：H1-18，网店美工设计

### (1) 任务描述

#### 背景资料

“爱丽尔”美甲店是一家以销售美甲系列产品的知名网店。近期即将推出一款彩色水性指甲油，该产品纯植物配方、100%原装进口，国家质检权威认证，活动时间：2016 年 10 月 15 日-11 月 15 日，活动期间买二送一。商家承诺：对商品任何不满意的地方均可 7 天内包退换。请

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

①海报尺寸：请将“店铺设计.jpg”图片上方的主题海报位置尺寸测量后，新建一个尺寸大小与之一致的文件。

②海报背景：要求结合活动**背景资料**主题提示，“店铺设计.jpg”的配色效果，使用素材中的“背景一.jpg”和合适的颜色合成海报背景；

③海报中的产品展示：采用抠图方式将素材中“指甲油一.jpg”抠出、将素材中的“手模一.jpg”使用蒙版合成海报产品，融入海报恰当位置；图片抠图要求细致，产品在海报中呈现时要求有美观排列方式，并设置合适的样式，如提亮、正色、投影效果等；

④海报中的文字信息：根据**背景资料**提示，给新海报添加主题标语；并从**背景资料**中提取有关本次活动的利益点或者本商品的特色等相关信息，给新海报添加宣传文案。文字字体使用素材中“方正兰亭黑体”系列字体，并对各文字进行合适的格式和排版设置。

⑤海报中的图标元素：请使用形状工具组至少制作 2 种以上符合主题氛围的图标元素或标签，给新海报添加活动氛围。

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

⑦文件保存：海报制作完好后，要求将结果保存为两种格式文件，一个文件为“海报.psd”，一个文件为“海报.jpg”，其中“海报.jpg”文件要求在不改变图片尺寸的情况下，文件大小不超过 300KB，两个文件都存储在当前试题所在文件夹下。

### (2) 实施条件

硬件：计算机

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

### (3) 考核时量

本试题测试要求 90 分钟完成

#### (4) 评分标准

见试题评分卡(试题 H1-18)

试题评分卡(H1-18)

| 评价内容                 |             | 配分    | (4) 评分标准                                                                   | 考核得分 |
|----------------------|-------------|-------|----------------------------------------------------------------------------|------|
| 职业素养<br>(5 分)        |             | 5 分   | 注重工作场所的 6S 管理 (2 分), 试题文件夹下没有存储与试题不相关的文件 (1 分), PSD 文件中各图层有规范的命名和分组 (2 分)。 |      |
| 工 作<br>任 务<br>(95 分) | 海报尺寸        | 5 分   | 海报尺寸符合要求, 按 0 分/5 分评分                                                      |      |
|                      | 海报背景设计      | 5 分   | 按是否采用了题目中背景设置要求, 以及背景设置美观效果给分。<br>按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分                 |      |
|                      | 海报中产品展示     | 15 分  | 根据商品图片的抠图、排列、样式设置等效果, 按 0 分/6 分/8 分/10 分/12 分/15 分评分                       |      |
|                      | 海报上文字设计     | 20 分  | 海报上的主题标语、宣传文案的内容是否简练、有吸引力、是否展示活动中心点、利益点; 按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分          |      |
|                      |             |       | 根据海报文字的字体类型、间距、字体大小、粗细等效果, 按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分                        |      |
|                      | 海报中的图标元素    | 10 分  | 根据有无图标元素, 以及图标元素的美观效果, 按 0 分/3 分/4 分/5 分评分                                 |      |
|                      | 海报中的引导按钮    | 5 分   | 根据有无引导按钮, 以及引导按钮的美观效果, 按 0 分/3 分/4 分/5 分评分                                 |      |
|                      | 海报整体排版设计    | 10 分  | 根据海报中各元素的整体排版、布局的合理、美观程度, 按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分                         |      |
|                      | 海报整体颜色搭配    | 10 分  | 根据海报中各元素的颜色搭配的协调、美观效果, 按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分                            |      |
|                      | 有无强烈的营销冲击效果 | 5 分   | 按营销的视觉冲击力, 按 0 分/3 分/4 分/5 分评分                                             |      |
|                      | 文件保存        | 10 分  | 文件名正确 (2 分)、文件格式符合要求 (4 分)<br>文件大小符合要求 (4 分)                               |      |
| 合计                   |             | 100 分 |                                                                            |      |

试题评阅人签名 \_\_\_\_\_

## 19 试题编号：H1-19，网店美工设计

### (1) 任务描述

#### 背景资料

2020 年的 520 女神节 (Chinese Valentines' Day) 快到了，某女装网店准备“以爱之名”为店铺新上的一款女性的阔腿短裤做一张促销海报，此款阔腿短裤的特点是宽松、显瘦、透气、提升女性气质。优惠措施：特价 89 元。活动时间：5 月 10 日—5 月 20 日。

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

①海报尺寸：要求为 1920 像素×550 像素；

②海报背景：要求根据活动主题、商品图片和模特图片的颜色，从背景素材文件中的素材中选择合适的素材（素材可以根据需要自由裁剪、组合）；

③海报中的产品展示：采用抠图方式将模特图、产品图（阔腿裤）抠出融入海报恰当位置；图片抠图要求细致，海报中半身照的阔腿裤要求调整与模特身上阔腿裤颜色一致，产品在海报中呈现时要求有美观排列方式；

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

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

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

⑦文件保存：海报制作完好后，要求将结果保存为两种格式文件，一个文件为“海报.psd”，一个文件为“海报.jpg”，其中“海报.jpg”文件要求在不改变图片尺寸的情况下，文件大小不超过 300KB，两个文件都存储在当前试题所在文件夹下。

### (2) 实施条件

硬件：计算机

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

### (3) 考核时量

本试题测试要求 90 分钟完成

### (4) 评分标准

见试题评分卡(试题 H1-19)

试题评分卡(H1-19)

| 评价内容             |             | 配分    | (4) 评分标准                                                                 | 考核得分 |
|------------------|-------------|-------|--------------------------------------------------------------------------|------|
| 职业素养<br>(5 分)    |             | 5 分   | 注重工作场所的 6S 管理 (2 分)，试题文件夹下没有存储与试题不相关的文件 (1 分)，PSD 文件中各图层有规范的命名和分组 (2 分)。 |      |
| 工 作 任<br>务(95 分) | 海报尺寸        | 5 分   | 海报尺寸符合要求，按 0 分/5 分评分                                                     |      |
|                  | 海报背景设计      | 5 分   | 按是否选择背景素材和素材设置美观效果、融合情况给分，按 0 分/3 分/4 分/5 分评分                            |      |
|                  | 海报中产品展示     | 10 分  | 根据模特抠图效果、裁剪效果、大小调整效果，按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分                            |      |
|                  |             | 10 分  | 根据商品图片的抠图、排列、样式设置等效果，按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分                            |      |
|                  | 海报上文字设计     | 10 分  | 海报上的主题标语、宣传文案的内容是否简练、有吸引力、是否展示活动中心点、利益点；按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分         |      |
|                  |             | 10 分  | 根据海报文字的字体类型、间距、字体大小、粗细等效果，按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分                       |      |
|                  | 海报中的图标元素    | 5 分   | 根据有无图标元素，以及图标元素的美观效果，按 0 分/3 分/4 分/5 分评分                                 |      |
|                  | 海报中的引导按钮    | 5 分   | 根据有无引导按钮，以及引导按钮的美观效果，按 0 分/3 分/4 分/5 分评分                                 |      |
|                  | 海报整体排版设计    | 10 分  | 根据海报中各元素的整体排版、布局的合理、美观程度，按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分                        |      |
|                  | 海报整体颜色搭配    | 10 分  | 根据海报中各元素的颜色搭配的协调、美观效果，按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分                           |      |
|                  | 有无强烈的营销冲击效果 | 5 分   | 按营销的视觉冲击力，按 0 分/3 分/4 分/5 分评分                                            |      |
|                  | 文件保存        | 10 分  | 文件名正确 (2 分)、文件格式符合要求 (4 分)<br>文件大小符合要求 (4 分)                             |      |
| 合计               |             | 100 分 |                                                                          |      |

试题评阅人签名 \_\_\_\_\_

## 20 试题编号：H1-20，网店美工设计

### （1）任务描述

#### 背景资料

金秋十月，又到一年丰收的季节。湖南麻阳，又称“冰糖橙之乡”，这里有无公害冰糖橙示范基地，活跃着一群可爱的“新农人”。他们践行“大众创业、万众创新”的号召，紧抓“互联网+农村”的机遇，进军互联网创业领域。为此需要对网店装修进行更新。现定本次活动的主题为喜迎丰收聚优惠。届时将以先领券再购物、买多少送多少等活动形式，还将设置数量有限、先到先得的秒杀、半价、免单等环节回馈广大顾客。

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

①海报尺寸：要求为 950 像素×350 像素。

②海报背景：挑选合适的背景素材图片进行图片大小、角度等调整，使用调整好的图片作为新海报的背景。

③海报中的产品展示：采用抠图方式将素材图片中的两三种产品抠出，缩放到合适比例大小，融入海报恰当位置；图片抠图要求细致，产品在海报中呈现时要求有美观排列方式，并设置合适的样式，如投影效果等；

④海报中的文字信息：请从素材资料中提取“袁隆平亲笔签名”，并设置合适的样式，融入到海报主题中。从背景资料中提取 3 个以上有关本次活动的利益点，给新海报添加宣传文案。文字字体使用素材中“方正兰亭”系列字体。

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

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

⑦文件保存：海报制作完好后，要求将结果保存为两种格式，一个文件为“海报.psd”，一个文件为“海报.jpg”，其中“海报.jpg”文件要求在不改变图片尺寸的情况下，文件大小不超过 300KB，两个文件都存储在当前试题所在文件夹下。

### （2）实施条件

硬件：计算机

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

### （3）考核时量

本试题测试要求 90 分钟完成

#### (4) 评分标准

见试题评分卡(试题 H1-20)

试题评分卡(H1-20)

| 评价内容           |             | 配分    | (4) 评分标准                                                                 | 考核得分 |
|----------------|-------------|-------|--------------------------------------------------------------------------|------|
| 职业素养<br>(5 分)  |             | 5 分   | 注重工作场所的 6S 管理 (2 分)，试题文件夹下没有存储与试题不相关的文件 (1 分)，PSD 文件中各图层有规范的命名和分组 (2 分)。 |      |
| 工作任务<br>(95 分) | 海报尺寸        | 5 分   | 海报尺寸符合要求，按 0 分/5 分评分                                                     |      |
|                | 海报背景设计      | 10 分  | 按是否采用了题目中背景设置要求，以及背景设置美观效果给分。<br>按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分                |      |
|                | 海报中产品展示     | 10 分  | 根据商品图片的抠图、排列、样式设置等效果，按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分                            |      |
|                | 海报上文字设计     | 20 分  | 海报上的主题标语、宣传文案的内容是否简练、有吸引力、是否展示活动中心点、利益点；按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分         |      |
|                |             |       | 根据海报文字的字体类型、间距、字体大小、粗细等效果，按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分                       |      |
|                | 海报中的图标元素    | 10 分  | 根据有无图标元素，以及图标元素的美观效果，按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分                            |      |
|                | 海报中的引导按钮    | 5 分   | 根据有无引导按钮，以及引导按钮的美观效果，按 0 分/3 分/4 分/5 分评分                                 |      |
|                | 海报整体排版设计    | 10 分  | 根据海报中各元素的整体排版、布局的合理、美观程度，按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分                        |      |
|                | 海报整体颜色搭配    | 10 分  | 根据海报中各元素的颜色搭配的协调、美观效果，按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分                           |      |
|                | 有无强烈的营销冲击效果 | 5 分   | 按营销的视觉冲击力，按 0 分/3 分/4 分/5 分评分                                            |      |
| 文件保存           |             | 10 分  | 文件名正确 (2 分)、文件格式符合要求 (4 分)<br>文件大小符合要求 (4 分)                             |      |
| 合计             |             | 100 分 |                                                                          |      |

试题评阅人签名 \_\_\_\_\_

## 21 试题编号：H1-21，网店美工设计

### （1）任务描述

#### 背景资料

黄花菜又名金针菜，学名萱草，世人称之为“忘忧草”，是中国的母亲之花，祁东黄花菜种植已有 500 多年，清初已成皇室贡品，以肉质厚实、味道香甜、营养丰富、保健功能突出享誉国内外。祁东黄花菜占全国产量 70%以上，现为全国最大的黄花菜种植基地县，2002 年被评为国家“黄花菜原产地”，2015 年“祁东黄花菜”通过国家地标产品认证。每年 5 月到 7 月是祁东黄花菜的花期，盛开期长达 50 多天，祁东县西区乡镇黄花菜种植连片，绵延百里，适宜观光旅游。同时为响应李总理“大众创业、万众创新”的号召，紧抓“互联网+农村”的机遇，祁东黄花菜已进军互联网创业领域。为此需要对网店进行装修更新。现定本次活动的主题为喜迎丰收聚优惠。届时将以先领券再购物、买多少送多少等活动形式，还将设置数量有限、先到先得的秒杀、半价、免单等环节回馈广大顾客。

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

①海报尺寸：要求为 950 像素×350 像素。

②海报背景：挑选合适的背景素材图片进行图片大小、角度等调整，使用调整好的图片作为新海报的背景。

③海报中的产品展示：采用抠图方式将素材图片中的两三种产品抠出，缩放到合适比例大小，融入海报恰当位置；图片抠图要求细致，产品在海报中呈现时要求有美观排列方式，并设置合适的样式，如投影效果等；

④海报中的文字信息：请从**背景资料**中提取 3 个以上有关本次活动的利益点，给新海报添加宣传文案。文字字体使用素材中“方正兰亭”系列字体。

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

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

⑦文件保存：海报制作完好后，要求将结果保存为两种格式，一个文件为“海报.psd”，一个文件为“海报.jpg”，其中“海报.jpg”文件要求在不改变图片尺寸的情况下，文件大小不超过 300KB，两个文件都存储在当前试题所在文件夹下。

### （2）实施条件

硬件：计算机

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

(3) 考核时量

本试题测试要求 90 分钟完成

(4) 评分标准

见试题评分卡(试题 H1-21)

试题评分卡(H1-21)

| 评价内容           |             | 配分    | (4) 评分标准                                                                 | 考核得分 |
|----------------|-------------|-------|--------------------------------------------------------------------------|------|
| 职业素养<br>(5 分)  |             | 5 分   | 注重工作场所的 6S 管理 (2 分)，试题文件夹下没有存储与试题不相关的文件 (1 分)，PSD 文件中各图层有规范的命名和分组 (2 分)。 |      |
| 工作任务<br>(95 分) | 海报尺寸        | 5 分   | 海报尺寸符合要求，按 0 分/5 分评分                                                     |      |
|                | 海报背景设计      | 10 分  | 按是否采用了题目中背景设置要求，以及背景设置美观效果给分。<br>按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分                |      |
|                | 海报中产品展示     | 10 分  | 根据商品图片的抠图、排列、样式设置等效果，按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分                            |      |
|                | 海报上文字设计     | 20 分  | 海报上的主题标语、宣传文案的内容是否简练、有吸引力、是否展示活动中心点、利益点；按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分         |      |
|                |             |       | 根据海报文字的字体类型、间距、字体大小、粗细等效果，按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分                       |      |
|                | 海报中的图标元素    | 10 分  | 根据有无图标元素，以及图标元素的美观效果，按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分                            |      |
|                | 海报中的引导按钮    | 5 分   | 根据有无引导按钮，以及引导按钮的美观效果，按 0 分/3 分/4 分/5 分评分                                 |      |
|                | 海报整体排版设计    | 10 分  | 根据海报中各元素的整体排版、布局的合理、美观程度，按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分                        |      |
|                | 海报整体颜色搭配    | 10 分  | 根据海报中各元素的颜色搭配的协调、美观效果，按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分                           |      |
|                | 有无强烈的营销冲击效果 | 5 分   | 按营销的视觉冲击力，按 0 分/3 分/4 分/5 分评分                                            |      |
|                | 文件保存        | 10 分  | 文件名正确 (2 分)、文件格式符合要求 (4 分)<br>文件大小符合要求 (4 分)                             |      |
| 合计             |             | 100 分 |                                                                          |      |

试题评阅人签名 \_\_\_\_\_

## 22 试题编号：H1-22，网店美工设计

### (1) 任务描述

“七十二变”是一家以销售时尚品牌女装的老牌网店。近期，公司决定上架一款 2016 秋季新款时尚潮流的背带阔腿裤，为此急需制作新产品的详情页面。

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

①详情页尺寸：宽度为 750 像素，高度根据需要自定义，分辨率为 100 像素/英寸。

②产品展示图设计：详情页中要求至少有一张采用图文混排方式设计的产品展示图。在该产品图中加入适当的促销为目的宣传用语，或者加入产品典型特点的文字信息。

③产品说明设计（颜色、规格、尺寸及试穿等相关信息）：要求根据产品“文档信息.doc”提供的相关产品的说明和尺码的规格，用图文混排方式设计产品说明信息，用表格方式设计尺码规格，简洁直观、美观大方。

④产品细节图设计：根据产品“文档信息.doc”提供中的产品卖点，并结合素材图片中的相关图片，进行细节图的展示设计，要求图文混排、简洁直观、美观大方。

⑤模特展示的设计。根据提供素材图片进行模特展示设计，要求展示合理，排版美观，排版设计中用到至少 3 种排列方式，模特展示图不少于 5 张。

⑥服务质量等信息的设计：根据“文档信息.doc”中提供的相关资料，进行设计制作，要求美观大方。

⑦文件保存：将制作好的宝贝详情描述页储存为“详情页.PSD”，详情也整体效果图以“.JPG”格式储存。

### (2) 实施条件

硬件：计算机

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

### (3) 考核时量

本试题测试要求 90 分钟完成

### (4) 评分标准

见试题评分卡(试题 H1-22)

试题评分卡（H1-22）

| 评价内容          |            | 配分  | （4）评分标准                                                                                                                                                                                                                                   | 考核得分 |
|---------------|------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 职业素养<br>(5分)  |            | 5分  | 注重工作场所的 6S 管理（2 分），试题文件夹下没有存储与试题不相关的文件（1 分），PSD 文件中各图层有规范的命名和分组（2 分）。                                                                                                                                                                     |      |
| 工作任务<br>(95分) | 详情页尺寸      | 3分  | 海报尺寸符合要求，按 0 分/3 分评分                                                                                                                                                                                                                      |      |
|               | 产品展示图设计    | 16分 | 按是否采用了图文混排（3 分），展示图中有无促销宣传用语（3 分）有无典型特点风格描述（3 分）整体设计的美观大气效果给分（按 0 分/3 分/5 分/7 分评分）                                                                                                                                                        |      |
|               | 产品说明设计     | 16分 | 产品说明设计（4 分），尺码规格设计（4 分）；文档字体风格、大小、颜色、排版等整体美观程度（按 0 分/4 分/6 分/8 分评分）                                                                                                                                                                       |      |
|               | 产品细节图设计    | 15分 | 卖点展示与图片是否有机结合（5 分），设计中是否图文混排，简洁直观、美观大方（5 分），以及设计中是否通过图标元素的应用达到简洁直观呈现（5 分），每一环节均按 0 分/2 分/3 分/4 分/5 分评分                                                                                                                                    |      |
|               | 模特展示设计     | 16分 | 根据详情页中各模特展示的整体排版、布局的合理、美观程度，分段计分，详细计分规则如下：<br>① 详情页中模特展示图设计少于 3 张，且排版单一（0-5 分）<br>② 详情页中模特展示图多于 3 张少于 5 张，且排版样式达到 2 种，（6-8 分）<br>③ 详情页中模特展示图多于 5 张，且排版样式达到 3 种以上，（9-13 分）<br>④ 详情页中模特展示图多于 5 张，且排版样式达到 3 种以上，且在展示中有相关文字或标注的衬托设计，（14-16 分） |      |
|               | 服务质量等信息的设计 | 10分 | 详情页中有服务质量等相关信息的设计（5 分）<br>相关信息字体设计、排版设计的美观性（按 0/2/3/4/5 分档评分）                                                                                                                                                                             |      |

|  |                |       |                                                         |  |
|--|----------------|-------|---------------------------------------------------------|--|
|  | 详情页整体布局 and 美观 | 10 分  | 按详情页整体的布局排版的合理性、内容呈现和美观度来评分，按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分    |  |
|  | 文件保存           | 9 分   | 文件名和格式正确（3 分）、切片规范合理性（4 分）、子文件夹命名正确且切片文件都保存在此子文件夹下（2 分） |  |
|  | 合计             | 100 分 |                                                         |  |

试题评阅人签名 \_\_\_\_\_

## 23 试题编号：H1-23，网店美工设计

### (1) 任务描述

“万家富地板”是一家以销售各类实木地板为主的旺铺。网店将于最近推出一款润冠牌橡木地板，请为其制作该新产品的详情页面。

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

①详情页尺寸：宽度为 790 像素，高度根据需要自定义，分辨率为 100 像素/英寸。

②产品展示图设计：详情页中要求制作一张采用图文混排方式设计的产品展示图。根据产品“文档信息.doc”提供的相关内容在该产品图中加入适当的促销为目的宣传用语，或者加入产品典型特点的文字信息。

③产品说明设计（类型、规格、制作工艺、尺寸等相关信息）：要求根据产品文档信息提供的相关产品的说明和尺码信息，用表格方式展示产品说明，用图示方式展示尺寸，要求图文混排，简洁直观，美观大方。

④产品亮点图设计：根据产品“文档信息.doc”提供中的产品亮点，并结合素材图片中的相关图片，进行细节图的展示设计，要求图文混排、简洁直观、美观大方。

⑤产品实物及特点展示的设计。根据提供素材图片进行产品实物及特点展示设计，要求展示合理，排版美观，排版设计中用到至少 3 种排列方式，要求制作不少于 5 张图片。

⑥服务质量等信息的设计：根据“文档信息.doc”中提供的相关资料，进行设计制作，要求美观大方。

⑦文件保存：将制作好的宝贝详情描述页储存为“详情页.PSD”，详情也整体效果图以“.JPG”格式储存。

### (2) 实施条件

硬件：计算机

软件：winxp\win7\win8 操作系统，Office2010 版本以上，Photoshop 工具软件（CS6.0）

(3) 考核时量：本试题测试要求 90 分钟完成

(4) 评分标准：见试题评分卡(试题 H1-45)

试题评分卡(H1-23)

| 评价内容           |            | 配分   | (4) 评分标准                                                                                                                                                                                                                                                   | 考核得分 |
|----------------|------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 职业素养<br>(5 分)  |            | 5 分  | 注重工作场所的 6S 管理 (2 分)，试题文件夹下没有存储与试题不相关的文件 (1 分)，PSD 文件中各图层有规范的命名和分组 (2 分)。                                                                                                                                                                                   |      |
| 工 作 任 务 (95 分) | 详情页尺寸      | 3 分  | 海报尺寸符合要求，按 0 分/3 分评分                                                                                                                                                                                                                                       |      |
|                | 产品展示图设计    | 16 分 | 按是否采用了图文混排 (3 分)，展示图中有无促销宣传用语 (3 分) 有无典型特点风格描述 (3 分) 整体设计的美观大气效果给分 (按 0 分/3 分/5 分/7 分评分)                                                                                                                                                                   |      |
|                | 产品说明设计     | 16 分 | 产品说明设计 (4 分)，尺码规格设计 (4 分)；文档字体风格、大小、颜色、排版等整体美观程度 (按 0 分/4 分/6 分/8 分评分)                                                                                                                                                                                     |      |
|                | 产品亮点图设计    | 15 分 | 卖点展示与图片是否有机结合 (5 分)，设计中是否图文混排，简洁直观、美观大方 (5 分)，以及设计中是否通过图标元素的应用达到简洁直观呈现 (5 分)，每一环节均按 0 分/2 分/3 分/4 分/5 分评分                                                                                                                                                  |      |
|                | 实物及特点展示设计  | 15 分 | 根据详情页中实物及特点展示的整体排版、布局的合理、美观程度，分段计分，详细计分规则如下：<br>① 详情页中实物及特点展示图设计少于 3 张，且排版单一 (0-5 分)<br>② 详情页中实物及特点展示图多于 3 张少于 5 张，且排版样式达到 2 种，(6-8 分)<br>③ 详情页中实物及特点展示图多于 5 张，且且排版样式达到 3 种以上，(9-12 分)<br>④ 详情页中实物及特点展示图多于 5 张，且且排版样式达到 3 种以上，且在展示中有相关文字或标注的衬托设计，(13-16 分) |      |
|                | 服务质量等信息的设计 | 10 分 | 详情页中有服务质量等相关信息的设计 (5 分)<br>相关信息字体设计、排版设计的美观性 (按 0/2/3/4/5 分档评分)                                                                                                                                                                                            |      |

|    |                |       |                                                         |  |
|----|----------------|-------|---------------------------------------------------------|--|
|    | 详情页整体布局 and 美观 | 10 分  | 按详情页整体的布局排版的合理性、内容呈现和美观度来评分，按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分    |  |
|    | 文件保存           | 9 分   | 文件名和格式正确（3 分）、切片规范合理性（4 分）、子文件夹命名正确且切片文件都保存在此子文件夹下（2 分） |  |
| 合计 |                | 100 分 |                                                         |  |

试题评阅人签名 \_\_\_\_\_

## 24 试题编号：H1-24，网店美工设计

### (1) 任务描述

“KOF0—世纪风”是一家以销售品牌运动休闲鞋的网店。网店将于最近推出一款男士运动休闲鞋，请为其制作该新产品的详情页面。

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

①详情页尺寸：宽度为 790 像素，高度根据需要自定义，分辨率为 100 像素/英寸。

②产品展示图设计：详情页中要求至少有一张采用图文混排方式设计的产品展示图。在该产品图中加入适当的促销为目的宣传用语，或者加入产品典型特点的文字信息。

③产品说明设计（颜色、规格、尺寸及试穿等相关信息）：要求根据产品“文档信息.doc”提供的相关产品的说明和尺码的规格，用图文混排方式设计产品说明信息，用表格方式设计尺码规格，简洁直观、美观大方。

④产品细节图设计：根据产品“文档信息.doc”提供中的产品卖点，并结合素材图片中的相关图片，进行细节图的展示设计，要求图文混排、简洁直观、美观大方。

⑤模特展示的设计。根据提供素材图片进行模特展示设计，要求展示合理，排版美观，排版设计中用到至少 3 种排列方式，要求制作不少于 5 张图片。

⑥服务质量等信息的设计：根据“文档信息.doc”中提供的相关资料，进行设计制作，要求美观大方。

⑦文件保存：将制作好的宝贝详情描述页储存为“详情页.PSD”，详情也整体效果图以“.JPG”格式储存。

### (2) 实施条件

硬件：计算机

软件：winxp\win7\win8 操作系统，Office2010 版本以上，Photoshop 工具软件（CS6.0）

### (3) 考核时量

本试题测试要求 90 分钟完成

### (4) 评分标准

见试题评分卡(试题 H1-24)

试题评分卡(H1-24)

| 评价内容                          |            | 配<br>分 | (4) 评分标准                                                                                                                                                                                                                                           | 考核得分 |
|-------------------------------|------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 职业素养<br>(5 分)                 |            | 5 分    | 注重工作场所的 6S 管理 (2 分)，试题文件夹下没有存储与试题不相关的文件 (1 分)，PSD 文件中各图层有规范的命名和分组 (2 分)。                                                                                                                                                                           |      |
| 工<br>作<br>任<br>务<br>(95<br>分) | 详情页尺寸      | 3 分    | 海报尺寸符合要求，按 0 分/3 分评分                                                                                                                                                                                                                               |      |
|                               | 产品展示图设计    | 16 分   | 按是否采用了图文混排 (3 分)，展示图中有无促销宣传用语 (3 分) 有无典型特点风格描述 (3 分)，整体设计的美观大气效果给分 (按 0 分/3 分/5 分/7 分评分)                                                                                                                                                           |      |
|                               | 产品说明设计     | 16 分   | 产品说明设计 (4 分)，尺码规格设计 (4 分)；文档字体风格、大小、颜色、排版等整体美观程度 (按 0 分/4 分/6 分/8 分评分)                                                                                                                                                                             |      |
|                               | 产品细节图设计    | 15 分   | 卖点展示与图片是否有机结合 (5 分)，设计中是否图文混排，简洁直观、美观大方 (5 分)，以及设计中是否通过图标元素的应用达到简洁直观呈现 (5 分)，每一环节均按 0 分/2 分/3 分/4 分/5 分评分                                                                                                                                          |      |
|                               | 模特展示设计     | 16 分   | 根据详情页中各模特展示的整体排版、布局的合理、美观程度，分段计分，详细计分规则如下：<br>(1) 详情页中模特展示图设计少于 3 张，且排版单一 (0-5 分)<br>(2) 详情页中模特展示图多于 3 张少于 5 张，且排版样式达到 2 种，(6-8 分)<br>(3) 详情页中模特展示图多于 5 张，且排版样式达到 3 种以上，(9-12 分)<br>(4) 详情页中模特展示图多于 5 张，且排版样式达到 3 种以上，且在展示中有相关文字或标注的衬托设计，(13-16 分) |      |
|                               | 服务质量等信息的设计 | 10 分   | 详情页中有服务质量等相关信息的设计 (5 分)<br>相关信息字体设计、排版设计的美观性 (按 0/2/3/4/5 分档评分)                                                                                                                                                                                    |      |

|    |                |         |                                                                 |  |
|----|----------------|---------|-----------------------------------------------------------------|--|
|    | 详情页整体布局<br>和美观 | 10<br>分 | 按详情页整体的布局排版的合理性、内容呈现和美观<br>度来评分，按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分        |  |
|    | 文件保存           | 9 分     | 文件名和格式正确（3 分）、切片规范合理性（4 分）、<br>子文件夹命名正确且切片文件都保存在此子文件夹<br>下（2 分） |  |
| 合计 |                | 100 分   |                                                                 |  |

试题评阅人签名 \_\_\_\_\_

## 25 试题编号：H1-25，网店美工设计

### (1) 任务描述

“童港湾母婴店”是一家以销售母婴服装的老牌网店。近期，公司决定上架一款 2020 夏季新款萌趣、清凉背带小哈衣，为此急需制作新产品的详情页面。

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

①详情页尺寸：宽度为 790 像素，高度根据需要自定义，分辨率为 100 像素/英寸。

②详情页各模块（产品卖点、说明、细节、评价及服务）的标识制作：使用形状/钢笔等工具绘制 5 张及 5 张以上模块图标，并添加相关文字。设置合理的详情模块标识，引导顾客浏览产品各模块的详情信息。

③产品卖点的展示：详情页中要求有 5 张以上的产品卖点展示图，并且排版采用 3 种以上不同图文混排方式。在该产品图中加入适当的促销为目的宣传用语，或者加入产品卖点、特点的文字信息。

④产品说明的展示：要求根据产品“文档信息.doc”提供的相关产品的参数、尺寸等相关信息，用图文混排方式设计产品说明信息，用表格方式设计尺码规格，简洁直观、美观大方。

⑤产品细节的展示：根据产品“文档信息.doc”提供中的产品卖点，并结合素材图片中的相关图片，进行细节图的展示设计，要求图文混排、简洁直观、美观大方。

⑥评价、服务质量等信息的展示：根据“文档信息.doc”中提供的相关资料及提供素材图片，进行设计制作，要求美观大方。

⑦文件保存：将制作好的宝贝详情描述页储存为“详情页.PSD”，并将详情页整体效果图以“.JPG”格式储存。

### (2) 实施条件

硬件：计算机

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

### (3) 考核时量

本试题测试要求 90 分钟完成

### (4) 评分标准

见试题评分卡(试题 H1-25)

试题评分卡(H1-25)

| 评价内容           |        | 配分   | (4) 评分标准                                                                                                                                                                                                                                        | 考核得分 |
|----------------|--------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 职业素养<br>(5 分)  |        | 5 分  | 注重工作场所的 6S 管理 (2 分)，试题文件夹下没有存储与试题不相关的文件 (1 分)，PSD 文件中各图层有规范的命名和分组 (2 分)。                                                                                                                                                                        |      |
| 工作任务<br>(95 分) | 详情页尺寸  | 3 分  | 海报尺寸符合要求，按 0 分/3 分评分                                                                                                                                                                                                                            |      |
|                | 模块标识设计 | 16 分 | 根据详情页中模块标识图标制作，设置的合理，引导性的明确，分段计分，详细计分规则如下：<br>① 详情页模块标识图标少于 2 个，且设置呆板生硬，(0-5 分)<br>② 详情页模块标识图标 3 个，且设置合理具有一定的引导促销效果，(6-8 分)<br>③ 详情页模块标识图标 4 个，且设置合理具有一定的引导促销效果，(9-12 分)<br>④ 详情页模块标识图标达到 5 个及以上，且设置合理、引导性较强，有较好的引导促销效果，(13-16 分)               |      |
|                | 产品卖点展示 | 16 分 | 根据详情页中各卖点展示的整体排版、布局的合理、美观程度，分段计分，详细计分规则如下：<br>(1) 详情页中卖点展示图少于 3 张，且排版单一(0-5 分)<br>(2) 详情页中卖点展示图多于 3 张少于 5 张，且排版样式达到 2 种，(6-8 分)<br>(3) 详情页中卖点展示图多于 5 张，且排版样式达到 3 种以上，(9-12 分)<br>(4) 详情页中卖点展示图多于 5 张，且排版样式达到 3 种以上，且在展示中有相关文字或标注的衬托设计，(13-16 分) |      |
|                | 产品说明展示 | 16 分 | 图文混排设计 (4 分)，表格设计 (4 分)；文档字体风格、大小、颜色、排版等整体美观程度 (按 0 分/4 分/6 分/8 分评分)                                                                                                                                                                            |      |

|    |                |       |                                                                                                        |  |
|----|----------------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|    | 产品细节展示         | 15 分  | 卖点展示与图片是否有机结合（5 分），设计中是否图文混排，简洁直观、美观大方（5 分），以及设计中是否通过图标元素的应用达到简洁直观呈现（5 分），每一环节均按 0 分/2 分/3 分/4 分/5 分评分 |  |
|    | 服务质量等信息的设计     | 10 分  | 详情页中有服务质量等相关信息的设计（5 分）<br>相关信息字体设计、排版设计的美观性（按 0/2/3/4/5 分档评分）                                          |  |
|    | 详情页整体布局 and 美观 | 10 分  | 按详情页整体的布局排版的合理性、内容呈现和美观度来评分，按 0 分/4 分/6 分/8 分/10 分评分                                                   |  |
|    | 文件保存           | 9 分   | 文件名和格式正确（3 分）、切片规范合理性（4 分）、子文件夹命名正确且切片文件都保存在此子文件夹下（2 分）                                                |  |
| 合计 |                | 100 分 |                                                                                                        |  |

试题评阅人签名 \_\_\_\_\_

模块二 电商平台运营

1. 试题编号：H2-1，B2C/C2C 平台运营

(1) 任务描述

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



产品参数：  
材质成分：聚酯纤维 100%  
面料：雪纺  
货号：00032  
风格：通勤通  
勤：韩版裙长：  
中长裙  
组合形式：假两件  
袖长：短袖  
领型：圆领袖  
型：泡泡袖腰  
型：中腰衣门  
襟：套头裙型：  
A 字裙图案：  
碎花  
流行元素/工艺：荷叶边 破洞 镂空 抽褶  
品牌：XEV  
适用年龄：25-29 周岁  
年份季节：2016 年夏季  
颜色分类：无袖深红 无袖灰色 无袖土豪

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

1) 分析影响宝贝搜索排名的因素

淘宝 SEO 的关键是提高卖家宝贝的排名，让消费者一眼就能看到你的宝贝，影响宝贝排名靠前的因素有哪些，请列出 8 项填入表 1 中

表 1 影响宝贝排名的因素

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

2) 关键词选择与标题制作

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

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

表 2 关键词选择一

|          |  |  |  |  |  |
|----------|--|--|--|--|--|
| 中心词（1 个） |  |  |  |  |  |
| 属性词（5 个） |  |  |  |  |  |

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

表 3 关键词选择二

|                                   |  |  |  |
|-----------------------------------|--|--|--|
| 将搜索框中输入“连衣裙”后包含下拉框界面截图插入下行单元格中    |  |  |  |
|                                   |  |  |  |
| 将从搜索结果页的“你是不是想找”相关的搜索词界面截图插入下行单元格 |  |  |  |
|                                   |  |  |  |
| 在上述两种方法中各找 2 个词填入下行单元格中           |  |  |  |
|                                   |  |  |  |

③通过“生意参谋--市场行情--行业热词榜”找相应的热门搜索词作为关键词，现通过操作已将行业热词榜下载到试题文件夹下的“连衣裙搜索热词.xls”文件，请对本文件中的热词利用 Excel 的分列（根据空格分列）、去重，以及筛选词中包含“夏”字的热词，将操作结果的前 6 个词填入表 4。

表 4 关键词选择三

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|  |  |
|  |  |

④通过以上方法找到标题关键词后，再结合促销方式、品牌、时尚流行、以及同行卖家的使用情况等，进行关键词的组合、排列，制作两个适合推广的宝贝标题。组合标题过程中要注意：标题关键词排列顺序符合客户阅读习惯；标题中包含关键词种类越多，被搜索到几率越大；标题字数要充分利用，但词语尽量不

要重复；标题中禁用违规词。请根据优化的原则，为此商品设定两个适合推广的标题。

表 5 宝贝标题

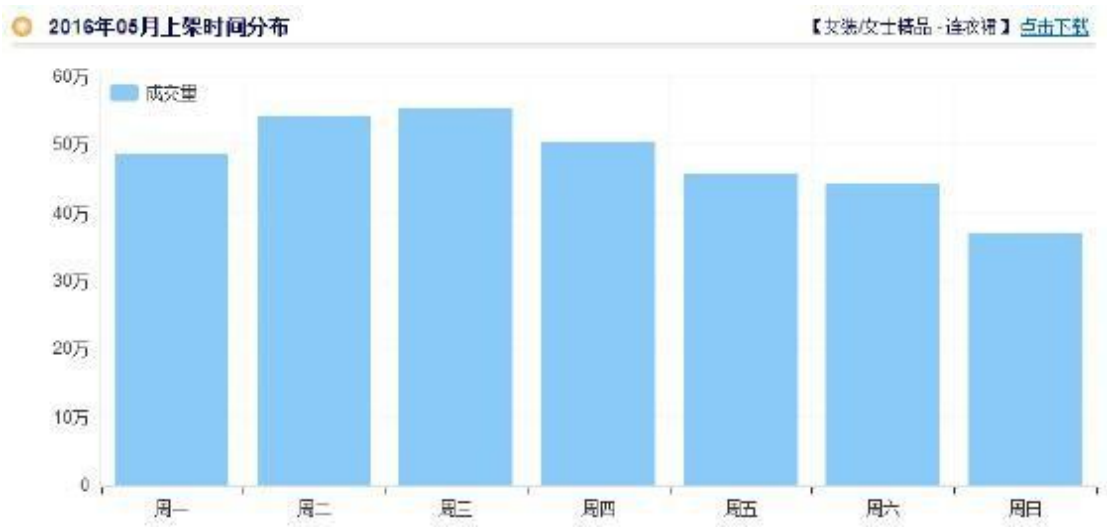
|      |  |
|------|--|
| 标题 1 |  |
| 标题 2 |  |

3) 确定合适宝贝上下架时间

宝贝上下架时间是影响淘宝搜索排名的重要因素。淘宝卖家都知道，宝贝离下架时间越近，排名会越靠前。如图 1 和图 2 是根据“生 e 经”等数据分析软件查询到的连衣裙按周段和按时段的上架时间分布与成交量的关系图。对图 1 和图 2 中数据进行分析，回答表 6 中所提问题。

表 6 选择宝贝上下架时间

|                                                  |
|--------------------------------------------------|
| 问题 1：从图 1 和图 2 数据分析，宝贝上架应该选择一周中的哪天，什么时间段？说明选择理由。 |
|                                                  |
|                                                  |
| 问题 2：如果店铺有多款宝贝需要上架，应该怎么操作？                       |
|                                                  |



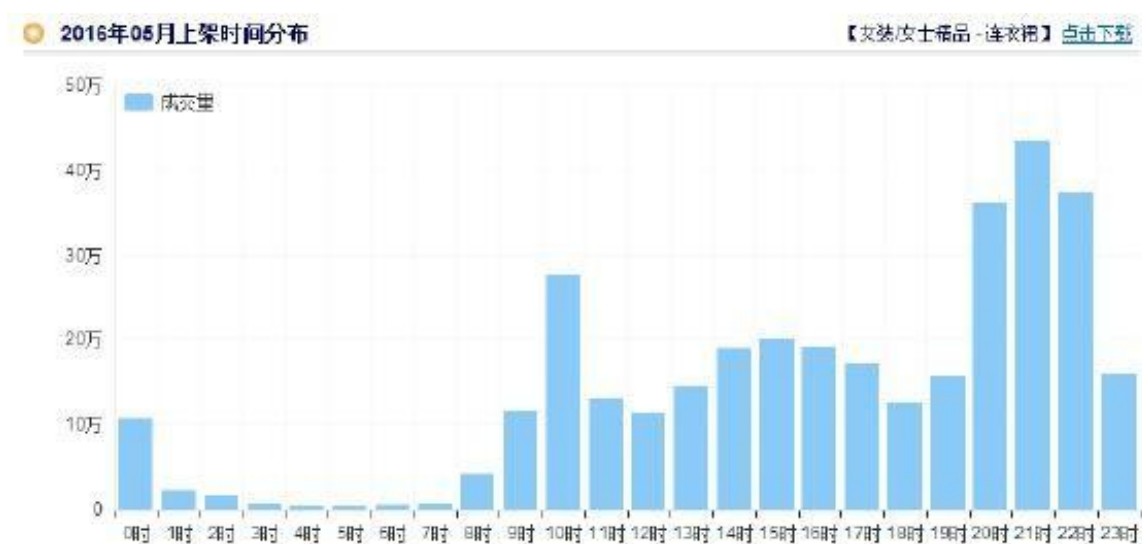


图 2 按时段的不同时间段的销量

#### 4) 借助软文推广提升流量

进行了标题、上下架时间等优化后，可以借助平台内更多的免费社区资源为店铺商品带来更多流量，而社区免费资源推广中，软文的写作是非常关键的一部分。请为“恋上衣辈子”店铺中的连衣裙等系列女装撰写一篇推广软文。

要求：字数不少于 200，软文能够让潜在客户了解产品的特点和卖点，能很好地把推广信息传递给潜在消费者，形式不限，但不能直接以广告形式发布。文章主题紧扣推广目标；文章内容很能吸引网民，结构严谨、文笔通顺；选择合适的平台中的版块，与产品特点吻合。

表 7 推广软文

|               |  |
|---------------|--|
| 软文标题          |  |
| 软文内容          |  |
| 软文拟发布的平台与版块   |  |
| 选择此平台与板块发布的理由 |  |

#### 5) 数据分析与优化

①商品发布后，试运营一段时间，可以通过生意参谋、超级店长等工具对标题和标题中的关键词进行跟踪。表

8 为在用的 8 个关键词某个时段跟踪的相关数据指标，分析表 8 中数据，可以选择哪两个关键词作为核心关键词，哪两个关键词可以作为二级关键词，最需要更换的关键词是哪个？说明理由。请将回答填入表 9 中。

②店铺运营一段时间以来，最近发现店铺的 DSR 评分中的服务态度得分在降低，已经快接近于行业平均值了，

请问分析服务态度得分与那些因素相关？需要如何来进行提升？请将回答填入表 9 中。

表 8 不同关键词的数据指标

| 序号 | 关键词   | 搜索人气    | 商城点击占比 | 点击率    | 点击人气    | 支付转化率 |
|----|-------|---------|--------|--------|---------|-------|
| 1  | 关键词 1 | 192,757 | 36.09% | 45.30% | 132,332 | 2.42% |
| 2  | 关键词 2 | 190,549 | 26.09% | 57.17% | 127,231 | 3.60% |
| 3  | 关键词 3 | 89,210  | 8.73%  | 19.29% | 72,024  | 0.69% |
| 4  | 关键词 4 | 65,460  | 6.09%  | 31.77% | 43,720  | 1.86% |
| 5  | 关键词 5 | 40,130  | 4.43%  | 21.36% | 33,790  | 0.45% |
| 6  | 关键词 6 | 36,790  | 2.93%  | 9.46%  | 26870   | 0.31% |
| 7  | 关键词 7 | 16,890  | 1.65%  | 36.41% | 15410   | 1.78% |
| 8  | 关键词 8 | 10,890  | 0.89%  | 8.37%  | 9120    | 0.22% |

表 9 数据分析与推广优化

|     |  |
|-----|--|
| ①答： |  |
| ②答： |  |

(2) 实施条件

硬件：计算机、互联网，  
软件：winxp\win7\win8 操作系统，Office2010 版本，HyperSnap6.0 截图工具软件

(3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

(4) 评分标准

见电商平台运营评分卡(试题 H2-1)

电商平台运营评分卡（试题 H2-1）

| 评价内容           |                    |                   | 配分                                                                                       | 考核点                                                                              | 考核得分                                    |
|----------------|--------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| 职业素养(5 分)      |                    |                   | 5 分                                                                                      | 注重工作场所的 6S 管理，遵守操作纪律、举止文明。<br>操作过程规范、文档规范、工整。                                    |                                         |
| 工作任务<br>(95 分) | 分析影响宝贝搜索排名的因素（8 分） |                   | 8 分                                                                                      | 每列出 1 个影响排名的因素计 1 分，排名影响因素属重复或包含关系的不计分。8*1 分=8 分                                 |                                         |
|                | 关键词选择与标题制作<br>(30) | 主关键词和属性词选择        | 6 分                                                                                      | 主关键词要求与所卖商品信息高度一致，属性词选择合理、且尽量不重复，每个 1 分，6*1 分=6 分                                |                                         |
|                |                    | 通过站内搜索找关键词        | 4 分                                                                                      | 搜索下拉框的衍生关键词的选择<br>操作截图 2 分，关键词 2 分；关键词选择与题中商品相符合，且合理；截图清晰，从截图中能找到关键词             |                                         |
|                |                    |                   | 4 分                                                                                      | 搜索结果页的“你是不是想找”相关的搜索词中关键词选择。操作截图 2 分，关键词 2 分<br>关键词选择与题中商品相符合，且合理；截图清晰，从截图中能找到关键词 |                                         |
|                |                    | 通过搜索热词筛选关键词       | 6 分                                                                                      | 要求与验证结果相符且排列顺序一致，每个 1 分                                                          |                                         |
|                |                    | 推广宝贝标题设计          | 10 分                                                                                     | 标题包含关键词种类数、标题字数是否充分利用、有无禁用词，词语重复度，是否契合卖点等按 0/2/3/4/5 计分标题一 5 分，标题二 5 分。          |                                         |
|                | 确定合适宝贝上下架时间（10 分）  |                   | 10 分                                                                                     | 时间选择正确 2 分，选择理由说明正确 3 分<br>多款宝贝上架问题的回答 5 分                                       |                                         |
|                | 站内社区软文推广<br>(25)   | 软文标题              | 5 分                                                                                      | 软文标题主题鲜明、简明扼要、与内容符合度 2 分，新颖、吸引人、契合网络文化与 SEO 3 分                                  |                                         |
|                |                    | 软文内容              | 5 分                                                                                      | 软文内容充实，主题紧扣推广目标                                                                  |                                         |
|                |                    |                   | 5 分                                                                                      | 结构严谨、文笔通顺                                                                        |                                         |
|                |                    |                   | 5 分                                                                                      | 构思新颖，能吸引网民                                                                       |                                         |
|                |                    |                   |                                                                                          | 字数 300 字，每少于 50 字扣 3 分                                                           |                                         |
|                | 软文发布               | 5 分               | 软文发布版块选择共 3 分，要求说出平台名称 1 分，还要说出具体版块名称 2 分，且要求是淘宝网内的，不是淘宝网内的不能得分。<br>选择理由充分 2 分，理由描述的合理性。 |                                                                                  |                                         |
|                |                    | 数据分析和推广优化<br>(22) | 数据分析 1                                                                                   | 10 分                                                                             | 按关键词的选择正确性给分，5*1 分=5 分<br>理由说明正确充分 5 分； |
|                |                    |                   | 数据分析 2                                                                                   | 12 分                                                                             | 按优化分析的全面性、正确性评分<br>问题回答 4 分，优化措施 6 分    |
| 合计             |                    |                   |                                                                                          |                                                                                  |                                         |

试题评阅人签名 \_\_\_\_\_

## 2. 试编号：H2-2，B2C/C2C 平台运营

### （1）任务描述

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

#### 1) 市场选品

①淘宝卖家在选择店铺的主营商品之前，需要了解市场整体趋势，以及所在行业采购市场的行情和动态，熟悉消费者市场的走势和特性。请利用阿里指数数据分析平台，查询“打底裤”淘宝采购指数，并分析最近3个月的淘宝采购变化趋势，接着查询最近30天与“女式打底裤”相关的热门行业、潜力行业，列出热门行业、潜力行业的前3名，将上述操作截图并将查询结果填入表1中。

表1 市场选品分析

|                 |  |  |  |
|-----------------|--|--|--|
| 淘宝采购指数截图：       |  |  |  |
|                 |  |  |  |
| 采购趋势变化分析说明：     |  |  |  |
|                 |  |  |  |
| 最近 30 天相关热门行业截图 |  |  |  |
|                 |  |  |  |
| 热门行业前 3 名：      |  |  |  |
| 最近 30 天相关潜力行业截图 |  |  |  |
|                 |  |  |  |
| 潜力行业前 3 名：      |  |  |  |

#### 2) 商品定价

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

表2 商品定价

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

## 3) 推广引流

新开的店铺，推广引流也是一个很重要环节。

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

表3 推广引流--SEO 优化

|                                      |
|--------------------------------------|
| 问题 1：简述店铺宝贝的标题优化的基本思路？               |
|                                      |
| 问题 2：假设店铺前期准备上架 10 件宝贝，对宝贝上下架时间有何建议？ |
|                                      |

## ②借助软文推广提升流量

在初期引流过程中，可以借助更多的免费社区资源为店铺商品带来更多流量，而社区免费资源推广中，软文的写作是非常关键的一部分。请为“南山南 思如依”店铺中的连衣裙等系列女装撰写一篇推广软文。

要求：字数不少于200，软文能够让潜在客户了解产品的特点和卖点，能很好地把推广信息传递给潜在消费者，形式不限，但不能直接以广告形式发布。文章主题紧扣推广目标；文章内容很能吸引网民，结构严谨、文笔通顺；选择合适的平台中的版块，与产品特点吻合。

表4 推广引流--软文引流

|                            |  |
|----------------------------|--|
| 软文标题                       |  |
| 软文内容                       |  |
| 软文拟发布的平台与<br>版块            |  |
| 选择此平台与板块发<br>布的理由<br><br>由 |  |

③在店铺经营的初期，利用淘宝官方低门槛的活动报名方式参加各种活动，进而也可为店铺带来巨大的流量。请针对表中的问题进行回答。

表 5 推广引流--活动引流

|                                               |  |  |
|-----------------------------------------------|--|--|
| 问题 1：淘宝官方平常免费的活动主要有哪些（填写 3 个活动名）              |  |  |
|                                               |  |  |
| 问题 2：现本店铺准备申报官方的“天天特价”活动，请问报名天天特价，店铺需要符合哪些条件？ |  |  |
|                                               |  |  |

#### 4) 数据分析与优化

店铺试运营一段时间，可以通过生意参谋、超级店长等工具对店铺相关数据进行跟踪分析，从而在后期进行优化和改进。表 6 中是通过数据分析工具获取到的店铺某一个月数据，对表 6 中数据进行分析，回答表7 中相关问题。

表6 流量来源分析表

| PC 流量来源 Top10 |     |       | 无线流量来源 Top10 |      |       |
|---------------|-----|-------|--------------|------|-------|
| 流量来源          | 访客数 | 下单转化率 | 流量来源         | 访客数  | 下单转化率 |
| 天天特价          | 603 | 0.33% | 手淘搜索         | 2073 | 0.68% |
| 淘宝搜索          | 477 | 0.42% | 手淘天天特价       | 1724 | 0.17% |
| 直接访问          | 38  | 0%    | 手淘其它店铺       | 254  | 0.39% |
| 淘宝站内其         | 31  | 0%    | 购物车          | 107  | 8.41% |
| 宝贝收藏          | 20  | 0%    | 淘宝客          | 83   | 1.2%  |
| 购物车           | 17  | 5.88% | 我的淘宝         | 70   | 2.86% |
| 淘外流量其         | 8   | 0%    | 直接访问         | 33   | 3.03% |
| 搜狗            | 7   | 0%    | 手淘消息中心       | 24   | 0%    |
| 已买到商品         | 4   | 25    | 手淘旺信         | 16   | 0%    |

表 7 数据分析与推广优化

|                                         |
|-----------------------------------------|
| ①从表 6 中可以分析出店铺的主要流量是来自无线端还是 PC 端？说明了什么？ |
| 答：                                      |
| ②流量来源表中哪些流量来源最可能是反映的是老客户？               |
| 答：                                      |
| ③上述流量来源中哪一项是需要付费来源？                     |
| 答：                                      |
| ④观察下单转化率较高数据的流量来源，你发现了什么？               |
| 答：                                      |
| ⑤针对上述流量来源情况，下一步有何改进措施？                  |
| 答：                                      |

## (2) 实施条件

硬件：计算机、互联网，

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

## (3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

## (4) 评分标准

见电商平台运营评分卡(试题 H2-2)

电商平台运营 评分卡(试题 H2-2)

| 评价内容      |                             |                  | 配分                     | 考核点                                                                                      | 考核得分 |
|-----------|-----------------------------|------------------|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 职业素养(5 分) |                             |                  | 5 分                    | 注重工作场所的 6S 管理，遵守操作纪律、举止文明。操作过程规范、文档规范、工整。                                                |      |
|           | 市 场 选 品<br>(16)             | 淘宝采购指数截图         | 2 分                    | 截图正确、清晰                                                                                  |      |
|           |                             | 采购趋势变化分析说明       | 4 分                    | 趋势变化分析正确，文字简明扼要                                                                          |      |
|           |                             | 最近 30 天热门行业截图及回答 | 5 分                    | 截图 2 分，回答 3*1 分=3 分                                                                      |      |
|           |                             | 最近 30 天潜力行业截图及回答 | 5 分                    | 截图 2 分，回答 3*1 分=3 分                                                                      |      |
|           | 商品宝贝定价（7 分）                 |                  | 7 分                    | 前 3 空，每个 1 分；后 2 空，每个 2 分                                                                |      |
|           | 推广引流-SEO 优化（10 分）           |                  | 14 分                   | 问题 1 回答切中关键点，简明扼要 7 分<br>问题 2 回答切中关键点，简明扼要 7 分                                           |      |
|           | 推 广 引 流-<br>软 文 推 广<br>(25) | 软文标题             | 5 分                    | 软文标题主题鲜明、简明扼要、与内容符合度 2 分，新颖、吸引人、契合网络文化与 SEO 3 分                                          |      |
|           |                             | 软文内容             | 5 分                    | 软文内容充实，主题紧扣推广目标                                                                          |      |
|           |                             |                  | 5 分                    | 结构严谨、文笔通顺                                                                                |      |
|           |                             |                  | 5 分                    | 构思新颖，能吸引网民                                                                               |      |
|           |                             |                  | 字数 300 字，每少于 50 字扣 3 分 |                                                                                          |      |
|           |                             | 软文发布             | 5 分                    | 软文发布版块选择共 3 分，要求说出平台名称 1 分，还要说出具体版块名称 2 分，且要求是淘宝站内的，不是淘宝站内的不能得分。<br>选择理由充分 2 分，理由描述的合理性。 |      |
|           | 推广引流-活动引流                   |                  | 13 分                   | 活动名，每个 1 分，共 3 分<br>天天特价申报店铺要求，每个要求 2 分，共 10 分                                           |      |
|           | 数据分析与优化                     |                  | 20 分                   | 按数据分析优化的全面性、正确性评分<br>4 分②4 分③2 分④4 分⑤6 分                                                 |      |
| 合计        |                             |                  | 100 分                  |                                                                                          |      |

试题评阅人签名 \_\_\_\_\_

### 3. 试题编号：H2-3，B2C/C2C 平台运营

#### (1) 任务描述

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

##### ①加入直通车的条件

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

表 1 直通车加入条件

|                |
|----------------|
| 淘宝卖家加入直通车的必要条件 |
| 答：             |

##### ②直通车推广位置的确定

在开通直通车之前，卖家必须清楚直通车的展示位置有哪些。了解了广告的投放位置，才能确定哪些区域是最可能被买家浏览到的，从而提高推广效果。在淘宝网上找到 3 种不同类型的直通车位置，将具体位置进行截图，并在截图中进行标注，填入表 2 中

表 2 直通车推广位置

|             |
|-------------|
| 直通车位置 1 截图： |
|             |
| 直通车位置 2 截图： |
|             |
| 直通车位置 3 截图： |
|             |

##### ③直通车推广计划制定

直通车推广计划是直通车运营的前提，而直通车操作的重点就是对直通车推广计划进行优化，直通车推广计划的制定主要包括哪些方面内容，将直通车推广计划所包含内容方面填入表 3 中。

表3 直通车推广计划

|                 |
|-----------------|
| 简述直通车推广计划制定包含内容 |
| 答：              |

④选取匹配关键词

直通车中选取的关键词与发布宝贝的关键词一样，先要找准类目，然后在相应类目下确定关键词。关键词的选取可以根据淘宝搜索导航栏、你是不是想找等方式选词，还可以通过数据工具、直通车后台进行查找。通过在淘宝首页搜索框中输入“女衬衫”，或者从搜索结果页的“你是不是想找”相关的搜索词中可以找到淘宝平台的相关推荐词，操作并填写表 4

表 4 平台选择关键词

|                                   |  |  |  |
|-----------------------------------|--|--|--|
| 将搜索框中输入“女衬衫”后包含下拉框界面截图插入下行单元格中    |  |  |  |
|                                   |  |  |  |
|                                   |  |  |  |
| 将从搜索结果页的“你是不是想找”相关的搜索词界面截图插入下行单元格 |  |  |  |
|                                   |  |  |  |
| 在上述两种方法中各找 2 个词填入下行单元格中           |  |  |  |
|                                   |  |  |  |

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

表 5 数据工具选择关键词

| 排名 | 搜索词     | 搜索人气   | 商城点击占比 | 点击率    | 点击人气   | 支付转化率 |
|----|---------|--------|--------|--------|--------|-------|
| 1  | 衬衫      | 64,322 | 53.69% | 70.36% | 39,246 | 4.48% |
| 2  | 衬衫女     | 52,001 | 43.17% | 39.52% | 33,673 | 4.04% |
| 3  | 白衬衫     | 31,518 | 52.38% | 45.97% | 17,247 | 3.94% |
| 4  | 无印良品    | 27,613 | 66.08% | 50.29% | 18,857 | 0.99% |
| 5  | 衬衣女     | 25,533 | 44.93% | 54.59% | 17,861 | 4.44% |
| 6  | 欢乐颂刘涛同款 | 24,472 | 1.64%  | 55.13% | 17,270 | 0.93% |
| 7  | 安迪同款    | 24,372 | 2.16%  | 52.96% | 17,422 | 0.81% |
| 8  | 衬衫女 韩范  | 24,023 | 33.77% | 45.29% | 15,698 | 2.83% |
| 9  | 钱夫人     | 24,008 | 0.04%  | 50.82% | 18,895 | 0.75% |
| 10 | 雪纺衬衫    | 22,251 | 48.62% | 49.55% | 15,639 | 3.51% |

|                   |         |        |        |        |        |       |
|-------------------|---------|--------|--------|--------|--------|-------|
| 11                | 白衬衫女    | 20,684 | 47.60% | 56.88% | 14,854 | 6.02% |
| 12                | 娃娃衫     | 19,470 | 13.30% | 59.53% | 14,920 | 2.10% |
| 13                | 棉麻衬衫女   | 19,265 | 28.54% | 62.01% | 13,650 | 2.63% |
| 14                | 衬衣      | 19,100 | 39.90% | 52.97% | 12,010 | 4.64% |
| 15                | 格子衬衫女   | 17,557 | 28.49% | 52.55% | 12,322 | 4.51% |
| 16                | 白色衬衫女   | 15,256 | 45.16% | 53.19% | 10,164 | 4.74% |
| 17                | 条纹衬衫女   | 14,821 | 29.46% | 56.56% | 11,177 | 3.49% |
| 18                | 女装 衬衫   | 14,107 | 58.85% | 49.60% | 9,368  | 2.94% |
| 19                | 亚麻衬衫女   | 13,565 | 33.98% | 56.15% | 9,535  | 2.44% |
| 20                | 衬衫女 中长款 | 13,405 | 38.19% | 52.80% | 8,947  | 2.98% |
| 分析以上数据，选择的5个关键词如下 |         |        |        |        |        |       |
|                   |         |        |        |        |        |       |
| 选择理由：             |         |        |        |        |        |       |

#### ⑤直通车标题制作

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

表 6 宝贝标题

|      |  |
|------|--|
| 标题 1 |  |
| 标题 2 |  |

#### ⑥直通车关键词竞价

直通车操作的精髓就是对直通车扣费方式的理解，从而合理地对关键词出价。表 7 是甲、乙、丙、丁四个卖家对同一关键词进行竞价的数据，根据表中的数据计算甲、乙、丙、丁的综合排名，并计算综合排名前 3 位的实际扣费，将计算结果填入表 7 对应单元格中。

表 7 关键词竞价的排名和扣费

| 淘宝卖家 | 出价/元 | 质量得分 | 综合排名 | 实际扣费/元 |
|------|------|------|------|--------|
| 甲    | 1.58 | 10   |      |        |
| 乙    | 2.14 | 6    |      |        |
| 丙    | 1.88 | 7    |      |        |

|                                                                                                  |      |    |  |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----|--|--|
| 丁                                                                                                | 1.06 | 10 |  |  |
| A、如果上述数据中的综合排名第 2 名的卖家质量得分提升到 8 分，那么他的实际扣费是多少？这说明了什么？这时候原综合排名第 1 名和综合排名第 3 名的实际扣费又是多少？（将结果填入下行中） |      |    |  |  |
|                                                                                                  |      |    |  |  |
| B、如果上述数据中的综合排名第 2 名的卖家质量得分不变，但出价提高到 2 元，那么他的实际扣费是多少？这时候原综合排名第 1 名的实际扣费又是多少？这说明了什么？（将结果填入下行中）     |      |    |  |  |
|                                                                                                  |      |    |  |  |

### ⑦数据分析与优化

店铺运营一段时间，可以通过生意参谋、超级店长、直通车报表等工具对店铺相关数据进行跟踪分析，从而在后期进行优化和改进。表 8 中是通过数据分析工具获取到的店铺 7 天直通车数据，对表 8 中数据进行分析，回答表中相关优化策略。

表 8 直通车数据分析与优化表

| 序号             | 关键词   | 展现量  | 点击率    | 综合排名 | 质量得分 | 优化策略 |
|----------------|-------|------|--------|------|------|------|
| 1              | 关键词 1 | 7026 | 15.68% | 2    | 10   |      |
| 2              | 关键词 2 | 5879 | 16.26% | 1    | 8    |      |
| 3              | 关键词 3 | 6135 | 12.46% | 16   | 10   |      |
| 4              | 关键词 4 | 7826 | 14.25% | 17   | 6    |      |
| 5              | 关键词 5 | 7633 | 1.2%   | 3    | 9    |      |
| 6              | 关键词 6 | 6268 | 0.8%   | 2    | 6    |      |
| 7              | 关键词 7 | 5988 | 1.05%  | 20   | 9    |      |
| 8              | 关键词 8 | 6988 | 2%     | 18   | 5    |      |
| 竞价调价思路<br>(概述) |       |      |        |      |      |      |

### (2) 实施条件

硬件：计算机、互联网，

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

### (3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

### (4) 评分标准

见电商平台运营评分卡(试题 H2-3)

电商平台运营评分卡（试题 H2-3）

| 评价内容      |           | 配分        | 考核点                                       | 考核得分                                                                |
|-----------|-----------|-----------|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| 职业素养(5 分) |           | 5 分       | 注重工作场所的 6S 管理，遵守操作纪律、举止文明。操作过程规范、文档规范、工整。 |                                                                     |
|           | 直通车加入条件   |           | 6 分                                       | 回答正确，每个 3 分，共 6 分                                                   |
|           | 直通车推广位置确定 |           | 9 分                                       | 回答正确、截图清晰、图片上有标注，每个 3 分，共 9 分                                       |
|           | 直通车推广计划制定 |           | 6 分                                       | 回答正确，每个要点 1 分，共 6 分                                                 |
|           | 选取匹配关键词   | 平台选择关键词   | 8 分                                       | 截图 1 (2 分) 截图 2 (2 分)，关键词每个 1 分，共 4 分                               |
|           |           | 数据工具选择关键词 | 8 分                                       | 关键词每个 1 分，共 5 分；选择理由充分 3 分，                                         |
|           | 直通车标题制作   |           | 10 分                                      | 每个标题 5 分，共 10 分                                                     |
|           | 直通车关键词竞价  | 填空        | 10 分                                      | 综合排名，每个 1 分，共 4 分；实际扣费，每个 2 分，共 6 分；                                |
|           |           | A 问题回答    | 10 分                                      | 综合排名第 2 的实际扣费计算，3 分<br>理由说明，3 分<br>综合排名第 1 和第 3 实际扣费计算，每个 2 分，共 4 分 |
|           |           | B 问题回答    | 8 分                                       | 综合排名第 2 的实际扣费计算，2 分<br>综合排名第 1 的实际扣费计算，3 分<br>理由说明，3 分              |
|           | 数据分析与优化   |           | 20 分                                      | 按数据分析优化的全面性、正确性评分<br>优化策略每空 2 分，8*2=16 分，调价思路概述 4 分                 |
| 合计        |           | 100 分     |                                           |                                                                     |

试题评阅人签名 \_\_\_\_\_

#### 4. 试题编号：H2-4，B2C/C2C 平台运营

(1) 任务描述

对于 B2C/C2C 店铺来说，它们的销售业绩主要可以从流量、转化率、客单价三个要素来考量，行业中衡量 B2C/C2C 的业绩公式：销售额=流量×转化率×客单价。“金健旗舰店”是一家以销售粮油为主的天猫店铺，店铺在采用 SEO 优化、直通车推广、淘宝客推广后，流量已经相当可观，但转换率、客单价一般，请利用运营推广的相关知识，帮助其进一步提升销售额。

1) 分析店铺现有的转换率和客单价

表 1 是店铺 4 月份的经营情况数据，请计算本月的客单价和全店转化率

表 1 客单价和转化率计算

| 2016-4 店铺经营情况  |           |       |       |        |      |
|----------------|-----------|-------|-------|--------|------|
| 访客数            | 2512651   | 成交用户数 | 19401 | 平均访问深度 | 4.15 |
| 支付宝成交金额<br>(元) | 802512.73 | 客单价   |       | 全店转化率  |      |

2) 分析影响店铺转化率和客单价的因素

在流量不变的情况下，店铺的转化率和客单价的高低直接决定了店铺的销售额，转化率和客单价影响因素都较多，请列出5 项影响转化率、5 项影响客单价的因素填入表2 中

表 2 影响店铺客单价的因素

影响转化率的因素有哪些？

①

②

③

④

⑤

影响客单价的因素有哪些？

①

②

③

④

⑤

3) 转化率的提升

请根据转化率的影响因素，谈谈转化率提升的基本思路，将基本思路填入表 3 中

表 3 转化率提升基本思路

答：

#### 4) 客单价的提升

①在开店之初，商家就已经决定了自己店铺的主营类目和价格定位，当随着店铺的逐步发展，卖家应该进行更深层次的思考，应该利用宝贝类目的广度和深度来提升客单价。“金健旗舰店”以粮油为特色，宝贝类目的广度已经受到了限制，那么如何从宝贝类目的深度来提升客单价呢？将回答填入表 4 中

表 4 利用宝贝类目深度提升客单价

答：

#### ②同类宝贝客单价的提升

对于店铺的宝贝，单价由于同行价格的比较，已经固定下来不能再提升了，那么客单价又如何提升呢，分析表 5 中数据回答相应问题

表 5 同类宝贝客单价提升

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

①分析表中的数据可以得出客单价跟什么因素有关系？

②对于这种同类宝贝客单价的提升，具体在运营中如何来实施？

#### ③挖掘客户的购买能力提升客单价

一般而言商家还需从客服角度，实施对客户进行精细化分析管理、进行客户关系维护来挖掘客户的购买能力，实现客单价的提升。请回答为了提升客单价从客服上应该怎样挖掘客户购买能力。

答：\_\_\_\_\_

#### 4) 数据分析与优化

##### 1、进行店铺流量分析

通过数据分析工具调出店铺的某个时间段的不同页面的流量分布表，数据如表 6，请对表 6 数据进行分析，回答后面问题

表 6 店铺流量分布表

| 访问页面 | 浏览量   | 流量占比  | 访客数  | 页面平均停留时间/秒 | 出店人数 | 出店率   |
|------|-------|-------|------|------------|------|-------|
| 首页   | 5988  | 27.3% | 1112 | 119        | 2966 | 49.5% |
| 分类页  | 3002  | 13.7% | 720  | 62         | 1588 | 52.9% |
| 宝贝页  | 6566  | 29.9% | 1656 | 140        | 2018 | 30.7% |
| 自定义页 | 2028  | 9.2%  | 768  | 8          | 1920 | 94.7% |
| 搜索页  | 3366  | 15.3% | 1066 | 72         | 1218 | 36.2% |
| 其他   | 1008  | 4.6%  | 98   | 28         | 420  | 41.7% |
| 合计   | 22417 |       | 5433 |            |      |       |

①从整个店铺页面的流量占比来分析，有何问题？应怎么优化？

②从页面的平均停留时间来分析，有何问题？应怎么优化？

③从店铺的出店率来分析，有何问题？应该怎么优化？

##### 2) 根据访客来源对订单支付率进行分析

表 7 访客来源及订单支付率分析

| 访客来源   | 浏览量  | 访客数  | 订单金额/元  | 成交金额. 元 | 订单支付率  |
|--------|------|------|---------|---------|--------|
| 淘宝宝贝搜索 | 2678 | 1302 | 6498.66 | 4116024 | 63.33% |
| 买家中心   | 819  | 728  | 3188.56 | 3066.15 | 96.16% |
| 淘宝活动   | 4689 | 2388 | 7914.50 | 5880.63 | 74.305 |
| 淘宝付费推广 | 3188 | 1048 | 2366.16 | 1458.16 | 61.6%  |
| 淘宝其他页面 | 1544 | 518  | 177.47  | 60.36   | 34.01% |
| 站外访问   | 789  | 299  | 79.16   | 30.12   | 38.05% |

①分析店铺访客来源，该店铺访客占比较高的前 4 名依次是？说说店铺流量结构如何？

②店铺订单支付率最高的访客类型分别是？（依次写出前 4 名）说说买家中心的访客主要包括哪些？为什么支付率最高？

③分析表中数据，计算淘宝宝贝搜索流量占比和访客数占比各是多少？有何优化措施？

④分析表中数据，计算淘宝的付费推广流量占比和访客数占比各是多少？有何优化措施？

## (2) 实施条件

硬件：计算机、互联网，

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

## (3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

## (4) 评分标准

见电商平台运营评分卡(试题 H2-4)

电商平台运营 评分卡(试题 H2-4)

| 评价内容      |                     | 配分           | 考核点                                       | 考核得分                                      |  |
|-----------|---------------------|--------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|--|
| 职业素养(5 分) |                     | 5 分          | 注重工作场所的 6S 管理，遵守操作纪律、举止文明。操作过程规范、文档规范、工整。 |                                           |  |
| ·         | 计算客单价与转换率           | 6 分          | 回答正确，每个 3 分，共 6 分                         |                                           |  |
|           | 影响店铺转化率和客单价的因素      | 10 分         | 回答正确、要求各条之间内容不重复，每个 1 分，共 10 分            |                                           |  |
|           | 转化率提升基本思路           | 10 分         | 回答正确，每个要点 2 分，共 10 分                      |                                           |  |
|           | 客 单 价<br>提升         | 类目深度提升客单价    | 9 分                                       | 按回答是否正确、全面给分，共 9 分                        |  |
|           |                     | 同类宝贝客单价提升    | 15 分                                      | ①、②、③ 每小题 5 分，共 15 分，按回答是否正确、全面给分         |  |
|           |                     | 挖掘客户购买潜力     | 10 分                                      | 按回答是否正确、全面给分，共 10 分                       |  |
|           | 数 据 分<br>析 与 优<br>化 | 店铺流量分布表分析    | 15 分                                      | ①、②、③ 每小题 5 分，共 15 分<br>按分析是否正确、全面给分      |  |
|           |                     | 访客来源于订单支付率分析 | 20 分                                      | ①、②、③、④ 每小题 5 分，共 20 分，<br>按分析计算是否正确、全面给分 |  |
| 合计        |                     | 100 分        |                                           |                                           |  |

试题评阅人签名 \_\_\_\_\_

5. 试题编号：H2-5，B2C/C2C 平台运营

(1) 任务描述

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

1) 淘宝直通车推广

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

产品名称：多喜爱（喜玫瑰）婚庆套件

工艺：印花工艺：

款式：床单式

类型：婚庆六件套

货号：090152

商品规格：1.8 米床，1.5 米床



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

操作并填写表 1

表 1 关键词选择一

|                  |  |
|------------------|--|
| 将界面截图插入下行单元格中    |  |
|                  |  |
| 选择 1 个与产品最接近的关键词 |  |

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

表 2 关键词选择二

|                  |  |
|------------------|--|
| 将界面截图插入下行单元格中    |  |
|                  |  |
| 选择 1 个与产品最接近的关键词 |  |

③从产品的维度去选择和组合关键词，根据表 3 提示填写

表 3 关键词选择三

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

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

表 4 类目选择

|      |  |
|------|--|
| 一级类目 |  |
| 二级类目 |  |

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

表 5 推广标题

|      |  |
|------|--|
| 标题 1 |  |
| 标题 2 |  |

2)站内社区软文推广

社区网络推广中软文的写作是非常关键的一部分，广告性太强不但容易被版主删除，而且也受到网民的抵制。请为多喜爱时尚系列的床上用品撰写一篇推广软文。

要求：字数在 300 左右，软文能够让潜在客户了解产品的特点和卖点，能很好地把推广信息传递给潜在消费者，形式不限，但不能直接以广告形式发布。文章主题紧扣推广目标；文章内容很能吸引网民，结构严谨、文笔通顺；选择合适的平台与版块，与产品特点吻合。

表 6 推广软文

|             |  |
|-------------|--|
| 软文标题        |  |
| 软文内容        |  |
| 软文拟发布的平台与版块 |  |
| 选择此板块发布的理由  |  |

3)数据分析与推广优化

通过一段时间的推广后，可以通过淘宝的直通车报表、生意参谋等工具对数据进行分析，优化和改进推广效果。相关的数据见图 1-图 3 和表 7。

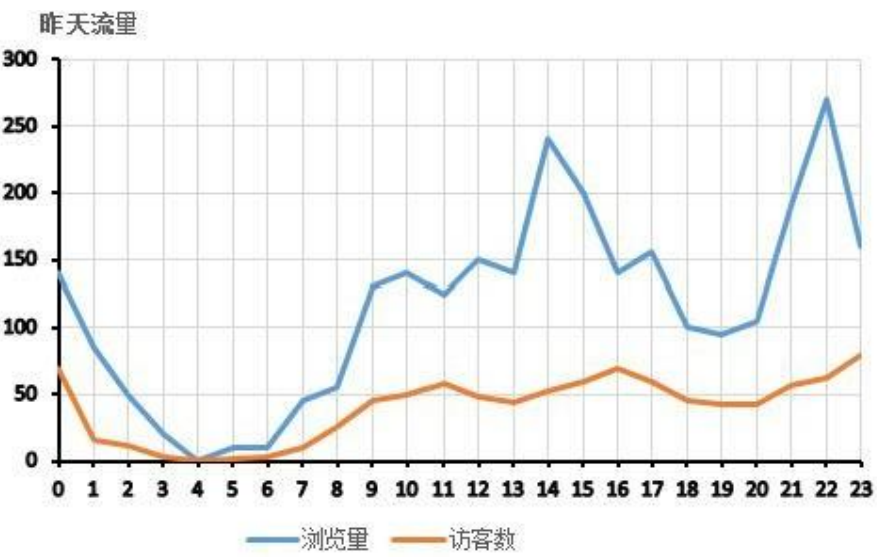
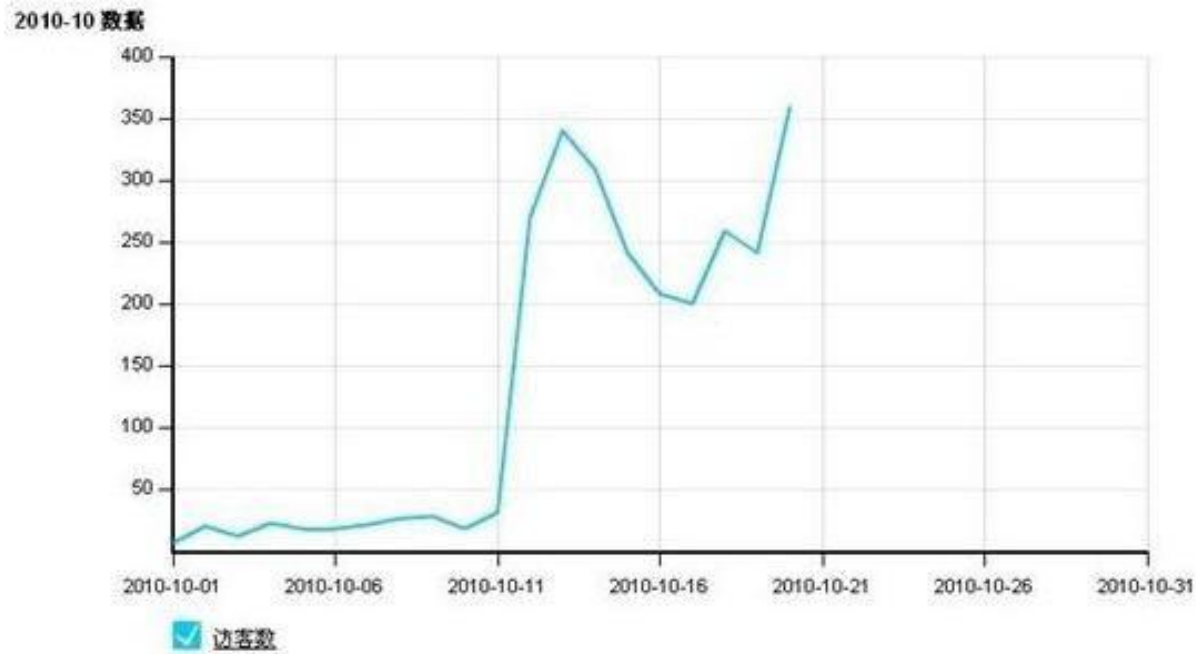


图1 一天中按小时流量分析图

表7（2010-10-12 至2010-10-18）关键词点击量前50 报表

| 序号 | 关键词   | 宝贝   | 推广计划 | 展现量 | 点击量 | 点击率     | 花费   | 平均点击花费 | 平均展现排名 |
|----|-------|------|------|-----|-----|---------|------|--------|--------|
| 1  | 关键词 1 | 宝贝 1 | 活动产品 | 19  | 2   | 10.53 % | 1.0  | 0.5    | 27     |
| 2  | 关键词 2 | 宝贝 2 | 活动产品 | 14  | 1   | 7.14%   | 0.5  | 0.5    | 26     |
| 3  | 关键词 3 | 宝贝 3 | 活动产品 | 96  | 2   | 2.08%   | 0.74 | 0.37   | 31     |
| 4  | 关键词 4 | 宝贝 4 | 活动产品 | 102 | 2   | 1.96%   | 1.37 | 0.69   | 41     |
| 5  | 关键词 5 | 宝贝 5 | 活动产品 | 63  | 1   | 1.59%   | 0.5  | 0.50   | 34     |



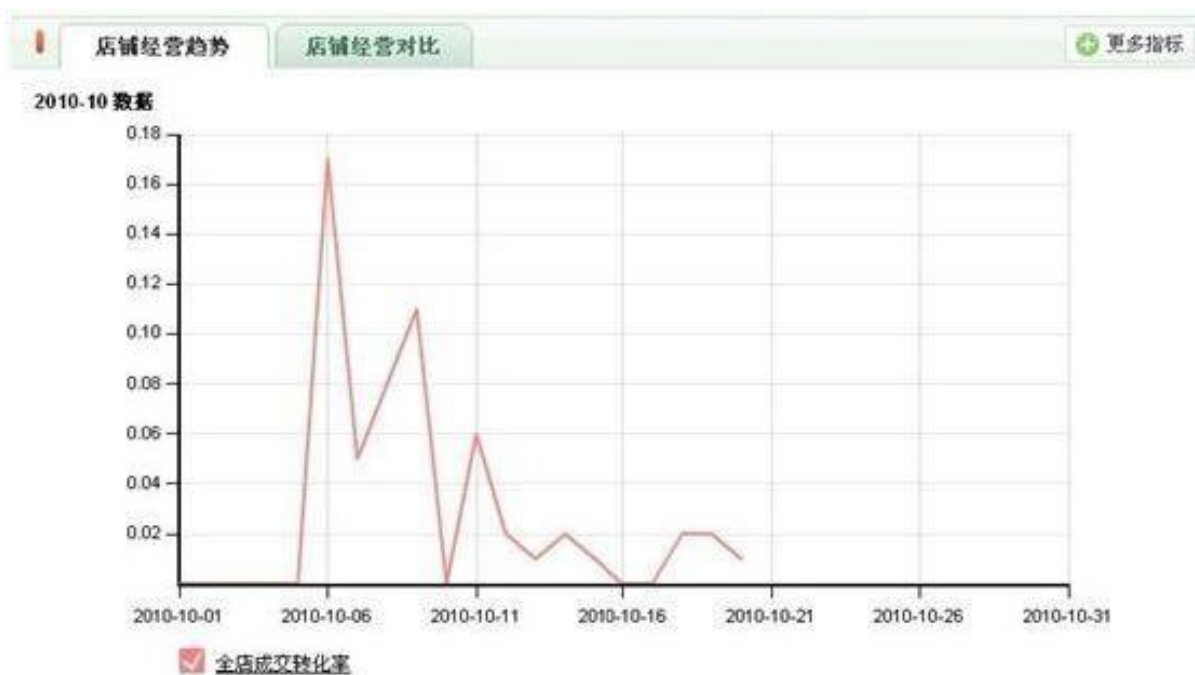


图 3 店铺经营转化率图

根据图 1-图 3 和表 7，联系表 8 中所列问题进行分析，并将分析结果填入表 8。

表 8 数据分析与推广优化

|                                                       |
|-------------------------------------------------------|
| 问题 1：分析图 1 数据，可以给我们网店运营提供哪些指导？                        |
| 答：                                                    |
| 问题 2：比较分析表 7 数据中展现量和点击率，你发现序号为 4 的数据有什么问题，需要如何来进行推广优化 |
| 答：                                                    |
| 问题 3：分析图 2 和图 3，从中可以发现什么问题，如何解决？                      |
| 答：                                                    |

## (2) 实施条件

硬件：计算机、互联网，

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

## (3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

## (4) 评分标准

见电商平台运营评分卡(试题 H2-5)

电商平台运营评分卡( 试题 H2-5)

| 评价内容           |                   |                                    | 配分     | 考核点                                                                                                       | 考核得分                                          |
|----------------|-------------------|------------------------------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| 职业素养(5 分)      |                   |                                    | 5 分    | 注重工作场所的 6S 管理, 遵守操作纪律、举止文明。操作过程规范、文档规范、工整。                                                                |                                               |
| 工作任务<br>(95 分) | 直通车推广<br>(40)     | 通过站内搜索找关键词                         | 5 分    | 搜索下拉框的衍生关键词的选择<br><br>操作截图 3 分, 关键词 2 分; 关键词选择与题中商品相符合, 且合理; 截图清晰, 从截图中能找到关键词                             |                                               |
|                |                   |                                    | 5 分    | 搜索结果页的“你是不是想找”相关的搜索词中关键词选择。操作截图 3 分, 关键词 2 分; 关键词选择与题中商品相符合, 且合理; 截图清晰, 从截图中能找到关键词                        |                                               |
|                |                   | 通过产品维度分析选择关键词(每个关键词 1 分, 考核关键词合理性) | 2 分    | 按品牌维度选择的关键词 2 个                                                                                           |                                               |
|                |                   |                                    | 2 分    | 按产品名称选择的关键词 2 个                                                                                           |                                               |
|                |                   |                                    | 3 分    | 按产品细节解剖选择的关键词 3 个                                                                                         |                                               |
|                |                   |                                    | 4 分    | 按目标人群选择的关键词 4 个                                                                                           |                                               |
|                |                   |                                    | 4 分    | 按产品用途与保障选择关键词 4 个                                                                                         |                                               |
|                |                   |                                    | 5 分    | 按市场活动选择的关键词 5 个                                                                                           |                                               |
|                |                   | 推广类目选择                             | 4 分    | 推广类目选择, 一级类目 2 分, 二级类目 2 分(主要考核商品与类目的相符合度)                                                                |                                               |
|                |                   | 推广宝贝标题设计                           | 6 分    | 突出宝贝功效, 品质, 信誉, 出价优势等卖点, 推广标题中包含 4 个以上特点, 且标题字数不超过 20 字, 则记 3 分; 每减少 1 个特点减 1 分, 直至 0 分。标题一 3 分, 标题二 3 分。 |                                               |
|                | 社区软文推广<br>(25)    | 软文标题                               | 5 分    | 软文标题主题鲜明、简明扼要、与内容符合度 2 分, 新颖、吸引人、契合网络文化与 SEO 3 分                                                          |                                               |
|                |                   | 软文内容                               | 5 分    | 软文内容充实, 主题紧扣推广目标                                                                                          |                                               |
|                |                   |                                    | 5 分    | 结构严谨、文笔通顺                                                                                                 |                                               |
|                |                   |                                    | 5 分    | 构思新颖, 能吸引网民                                                                                               |                                               |
|                |                   |                                    |        | 字数 300 字, 每少于 50 字扣 3 分                                                                                   |                                               |
|                | 数据分析和推广优化<br>(30) | 软文发布                               | 5 分    | 软文发布版块选择共 3 分, 要求说出平台名称 1 分, 还要说出具体版块名称 2 分, 且要求是淘宝站内的, 不是淘宝站内的不能得分。选择理由充分 2 分, 理由描述的合理性。                 |                                               |
|                |                   | 数据分析 1                             | 10 分   | 按各个数据要点分析的全面性、正确性评分<br><br>说出至少 3 个方面的指导, 且理由充分;                                                          |                                               |
|                |                   |                                    | 数据分析 2 | 10 分                                                                                                      | 按各个数据要点分析的全面性、正确性评分<br><br>问题回答 4 分, 优化措施 6 分 |
|                |                   | 数据分析 3                             | 10 分   | 按各个数据要点分析的全面性、正确性评分<br><br>问题回答正确且具体 5 分, 措施 5 分                                                          |                                               |
|                | 合计                |                                    |        | 100 分                                                                                                     |                                               |

试题评阅人签名 \_\_\_\_\_

6. 试题编号：H2-6，B2C/C2C 平台运营

(1) 任务描述

陶润实业发展有限公司是一家具有多年实战经验的日用陶瓷国际贸易公司。公司主要产品为色釉炻瓷（包括餐具、茶具、杯、杯碟、卫浴等日用系列），同时从事花瓶、花盆工艺陶瓷和艺术陶瓷，以及高温瓷、骨瓷等产品的设计研发、生产和销售，以丰富的产品线来满足客户需求。出口产品主要销售到美国、加拿大及部分欧洲国家，以新颖的设计、优良的服务和满意的品质赢得了客户的好评，2008 年获得“湖南省出口名牌企业”称号。公司在稳健发展出口贸易的同时，正式启动国内市场，在南京成立了第一家营销分公司，同时正在积极筹建网络营销平台、产区销售平台国内重点城市形象专卖店等众多商业模式的营销渠道。2011 年获得“湖南省国际知名品牌”称号。

现公司入驻淘宝商城，为提升公司品牌影响、带动店铺销量，公司拟进行平台中的“钻石展位”推广。

“钻石展位”是淘宝图片类广告位自动竞价平台。专为有更高推广需求的卖家量身定制的产品。精选了淘宝最优良的展现位置，经过竞价排序，按照展现计费。钻石展位的投放的操作流程是：【选择广告位】→【创意制作与审核】→【设置投放信息】→【投放数据跟踪与效果评估】。请完成以下测试任务

1) 选择广告位



表 1 选择广告位

问题 1：钻石展的主要投放位置有淘宝网站内展位、淘宝联盟和 Google 联盟的网站等。位置的选择一般以淘宝网站内为主，淘宝网站内钻石广告资源位有哪些？

问题 2：请为陶润实业发展有限公司选择一个合适的钻石展位的位置，位置要求截图图示（注意所截图要能体现在整体版面的位置，并在图片中标注）；并根据公司的推广目标以及钻石展位选择的原则用文字说明你选择的理由。

|        |  |
|--------|--|
| 展位位置截图 |  |
| 选择的理由  |  |

2) 创意制作与审核

①创意制作关键是在有限的展示位中提炼产品的卖点，然后再在制作过程中注意制作的要点：产品突出、文案与产品相结合、素材整体简洁干净、图片颜色的搭配、文案创新等。下图是陶润实业发展有限公司茶具的图片，若展示位大小 300×250px，你该从哪几方面提炼产品的卖点，做好商品的创意制作，提高点击量。请将回答内容填入表 2。

表 2 产品的卖点提炼

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

钻石展位广告服务使用规范 <http://help.alimama.com/#!/zuanshi/faq/detail?id=5706140> 请根据表 3 中呈现的案例说出审核未通过的原因。

表 3 创意审核

| 创意案例                                                                                | 审核未通过原因 |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------|
|   |         |
|  |         |
|  |         |

|                                                                                   |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  |
|  |  |

### 3) 设置投放信息

#### ①设置出价及预算

钻石展位是按照每千次展现价格来计算的。

表 4 设置出价及预算

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

#### ②设置人群定向

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

请你为上述茶具产品拟定 2 类目标人群，并说明理由。将内容填入表 5。

表 5 设置投放人群

|      |  |
|------|--|
| 人群 1 |  |
| 人群 2 |  |
| 选择理由 |  |

#### ③设置地域定向

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

请你为上述茶具产品拟定 2 个重点定向的地域，并说明理由。将内容填入表 6。

表 6 设置地域定向

|        |  |
|--------|--|
| 定向地域 1 |  |
| 定向地域 2 |  |
| 选择理由   |  |

④设置投放时间

钻石展位投放时段的选取也很有讲究。我们要排除转化率很低的那几个时段来让我们的广告产生最大的效果。同时还要考虑这个投放时间段能够有充足的客服安排。根据网络消费经验，请你从表 7 几个时间段中按优先级别从高到低选择 3 个时间段来进行投放。

表 7 设置投放时间

|               |               |               |
|---------------|---------------|---------------|
| 备选时间段如下       |               |               |
| 10: 00-11: 00 | 6: 00-8: 00   | 11: 00-13: 00 |
| 8: 00-9: 00   | 14: 00-17: 00 | 19: 00-23: 00 |
| 合理的投放时间顺序如下:  |               |               |
|               |               |               |
| 选择理由:         |               |               |

4) 投放数据跟踪与效果评估

在进行钻石展位的推广过程中，可以通过钻石展位每天报表数据进行跟踪分析，及时优化和改进推广效果。表 8 是公司 8 月茶具月度某计划的报表数据，且这个计划的每日预算是 400 元。请对表 5 中数据进行分析，然后完成表 9 中所提问题。

表 8 茶具 8 月 search8 图五计划数据表

| 日期        | PV(展现量) | 点击数 | 平均点击数 | 每千次 展<br>现出价 (元) | 每次点击价<br>格 (元) | 消耗 (元) |
|-----------|---------|-----|-------|------------------|----------------|--------|
| ” ”       | ” ”     | ” ” | ” ”   | ” ”              | ” ”            | ” ”    |
| 2011-8-28 | 9172    | 26  | 0.28% | 1.36             |                | 338.58 |
| 2011-8-27 | 154435  | 189 | 0.12% | 2.19             | 1.79           | 366.94 |
| 2011-8-26 | 160081  | 230 | 0.14% | 2.29             | 1.6            | 394.01 |
| 2011-8-25 | 172426  | 262 | 0.15% | 2.29             | 1.5            |        |
| 2011-8-24 | 25129   | 37  | 0.15% | 0.74             | 0.5            | 18.65  |

|           |       |     |       |      |      |       |
|-----------|-------|-----|-------|------|------|-------|
| 2011-8-23 | 64449 | 105 | 0.16% | 0.74 | 0.45 | 47.74 |
| 2011-8-22 | 59957 | 95  | 0.16% | 0.75 | 0.48 | 45.14 |
| ” ”       | ” ”   | ” ” | ” ”   | ” ”  | ” ”  | ” ”   |

表 9 投放数据跟踪与效果评估分析表

①请计算 2011-8-28 日该钻石展位推广消耗的成本，以及每次点击成本，列式计算出结果

②分析表 5 中标识 1 区域中的数据，可以得出什么结论，有何改进措施？

结论：\_\_\_\_\_

措施：\_\_\_\_\_

③分析表 5 中表示 2 区域中的数据，可以得出什么结论，有何改进措施？

结论：\_\_\_\_\_

措施：\_\_\_\_\_

## （2）实施条件

硬件：计算机、互联网，

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

## （3）考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

## （4）评分标准

见电商平台运营评分卡(试题 H2-6)

电商平台运营评分卡(试题 H2-6)

| 评价内容      |                         |         | 配分    | 考核点                                                                                                                      | 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。文档规范、工整                                                                                        |    |
|           | 选择广告位<br>(15)           | 站内展位说明  | 5 分   | 站内展位说明正确、完整                                                                                                              |    |
|           |                         | 展位截图    | 5 分   | 截图清晰、有标识，能判断所指位置                                                                                                         |    |
|           |                         | 选择理由    | 5 分   | 选择理由说明了推广目标 2 分，联系了展现量、流量价格等因素来说明 3 分                                                                                    |    |
|           | 创意制作与<br>审核（20）         | 卖点提炼    | 10 分  | 产品卖点提炼说明，紧扣了有限广告位，又抓住了核心卖点；从产品特点、品质、功效、信誉、出价优势等方面提炼产品卖点；从 4 个以上方面考虑且合理，得 8-10 分；3 个方面考虑 5-7 分；2 个方面考虑 2-4 分；1 个方面 0-1 分； |    |
|           |                         | 创意审核    | 10 分  | 审核理由正确，每个 2 分，2 分*5=10 分                                                                                                 |    |
|           | 设置投放信<br>息（30）          | 设置出价及预算 | 5 分   | 出价或预算选择或计算正确                                                                                                             |    |
|           |                         | 设置投放人群  | 8 分   | 人群选择正确，每个 2 分，2 分*2=4 分；理由说明合理正确 4 分。                                                                                    |    |
|           |                         | 设置投放区域  | 8 分   | 区域选择正确，每个 2 分，2 分*2=4 分；理由说明合理正确 4 分                                                                                     |    |
|           |                         | 设置投放时间段 | 9 分   | 时间段选择，每个 1 分，1 分*3=3 分；优先顺序正确 2 分；理由说明合理正确 4 分                                                                           |    |
|           | 数据分析和<br>推 广 优<br>化（30） | 数据计算    | 10 分  | 消耗成本（2 分），PV 计算（5 分），点击率 3 分                                                                                             |    |
|           |                         | 优化分析 1  | 10 分  | 结论 5 分，措施 5 分                                                                                                            |    |
|           |                         | 优化分析 2  | 10 分  | 结论 5 分，措施 5 分                                                                                                            |    |
| 合计        |                         |         | 100 分 |                                                                                                                          |    |

试题评阅人签名 \_\_\_\_\_

7. 试题编号：H2-7，B2C/C2C 平台运营

(1) 任务描述

“餐餐芦姑企业店”是一家专营生活沅江芦菇系列产品的淘宝企业店，为了促进网上业务的更大发展， 现决定实施“淘宝客推广”，以帮助店铺带来更多流量，从而提升店铺的销售额。请根据所学的淘宝客相关运营技能，帮助其进行相关任务的实施。

1) 淘宝客推广的准备

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

表 1 淘宝客推广的准备

|                            |  |  |
|----------------------------|--|--|
| 问题 1、淘宝客业务中的三个角色？          |  |  |
|                            |  |  |
| 问题 2、请分步骤简述业务逻辑流程？         |  |  |
| 步骤 1                       |  |  |
| 步骤 2                       |  |  |
| 步骤 3                       |  |  |
| 步骤 4                       |  |  |
| 步骤 5                       |  |  |
| 步骤 6                       |  |  |
| 问题 3、淘宝客的收费方式是怎样的？英文简称是什么？ |  |  |
|                            |  |  |

2) 制定淘宝客推广计划

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

表 2 淘宝客推广计划制定

|                                               |  |
|-----------------------------------------------|--|
| 问题 1：淘宝客推广计划一般可以设置哪几种推广计划？每种计划各可以设置几个？        |  |
|                                               |  |
| 问题 2、淘宝客选择推广你的产品主要关注哪几个方面？                    |  |
|                                               |  |
| 问题 3、请为“餐餐芦姑企业店”设置推广计划，要求分层次设置计划，要求最少设置 5 个计划 |  |

| 计划针对淘客群体 | 计划类型 | 平均佣金比率 |
|----------|------|--------|
|          |      |        |
|          |      |        |
|          |      |        |
|          |      |        |
|          |      |        |

### 3) 淘宝客的招募

淘宝客的招募主要分两种，淘宝卖家主动寻找或者是淘宝客主动上门。但当淘宝店铺的规模和品牌没有很明显的优势的时候，卖家就必须主动寻找优质的淘宝客，找到后将店铺的核心优势告诉对方，而这种告诉的方式主要就是通过发布招募书的方式进行。招募贴的写作要点：①诱人标题（简洁明了夸张）；②内容一般包括3个方面内容：店铺基本情况（包括店铺属性、主营业务、佣金比率、联系方式和推广地址）；推广激励（收入方式，奖励方式，奖金结算时间，发奖形式等）；店铺的优势或产品的卖点（提炼店铺的优势或产品的卖点，给淘客以信心）③招募贴的形式有寻人启事型、中规中矩型、比赛型等。请回答表3中各问题。

表3 淘宝客招募书

|                                                                         |   |   |   |
|-------------------------------------------------------------------------|---|---|---|
| 问题 1：寻找淘宝客的方法有站内寻找和站外寻找，请写出 3 种站内寻找的方法，5 种站外寻找方法                        |   |   |   |
| 站内寻找：                                                                   | 1 | 2 | 3 |
| 站外寻找：                                                                   | 1 | 2 | 3 |
|                                                                         | 4 | 5 |   |
| 问题 2：通过编写和发布招募贴的方式，也可以招募到淘宝客，请为“餐餐芦姑企业店”拟定一淘客招募贴（可采用图文结合方式），将内容填入下面空格中。 |   |   |   |
|                                                                         |   |   |   |

### 4) 淘宝客数据分析与优化

在进行淘宝客推广活动后，数据分析很重要，要派专人监控淘宝客推广效果，制作日报表；并针对不同推广产品的推广后销量，对佣金、产品页面、产品折扣等进行调整。淘宝客的推广情况，可以通过工具软件进行相应数据的统计分析，从而优化和改进推广效果。根据表4中的数据回答对应表中的问题。

表 4 数据分析与优化

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

问题 1：分析表中的数据，说明淘宝客推广的效果

问题 2：怎样进行优化？

## (2) 实施条件

硬件：计算机、互联网，

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

## (3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

## (4) 评分标准

见电商平台运营评分卡(试题 H2-7)

电商 平台运营评分卡 （试题 H2-7）

| 评价内容                  |                      |            | 配分                            | 考核点                                                           | 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。卷面整洁、排版整齐美观。                        |    |
| 工作任务<br><br>(95 分)    | 淘客推广准备（13）           | 业务 3 个角色   | 3 分                           | 每个 1 分，共 3 分                                                  |    |
|                       |                      | 业务逻辑流程     | 6 分                           | 每条 1 分，要求按逻辑顺序回答，清晰且正确                                        |    |
|                       |                      | 淘宝客计费方式    | 4 分                           | 计费方式描述正确 2 分，计费方式的通用简写 2 分                                    |    |
|                       | 推广计划制定（32）           | 计划的类型和可设数量 | 9 分                           | 计划类型，每个 2 分，3*2 分=6 分各类型可设数量是否正确，每 1 分，3*1 分=3 分              |    |
|                       |                      | 推广商品选择关注要点 | 8 分                           | 4 个要点回答是否正确，每个 2 分，4*2 分=8 分                                  |    |
|                       |                      | 设置计划       | 15 分                          | 计划的设置，主要考核各计划类型、针对的淘宝客群体、佣金比率是否合理，定向推广计划要注意梯度和等级设置 5*3 分=15 分 |    |
|                       | 寻找和招募淘宝客<br><br>（31） | 站内寻找       | 6 分                           | 站内寻找方法描述是否正确，3*2 分=6 分                                        |    |
|                       |                      | 站外寻找       | 5 分                           | 站外寻找方法描述是否准确；5*1 分=5 分                                        |    |
|                       |                      | 淘客招募贴      | 15 分                          | 招募贴标题 3 分，招募贴内容编写 12 分：考察是否符合写作要点、创意、整体效果等。                   |    |
|                       |                      | 招募贴发布      | 5 分                           | 能正确说明所选的平台和版块，并能准确、清晰地阐述其理由，记 5 分                             |    |
| 数据分析和优化<br><br>（19 分） | 数据分析                 | 7 分        | 按数据分析正确，全面评分                  |                                                               |    |
|                       | 优化措施                 | 12 分       | 描述淘客关系维护，正确、具体、有条理；4*3 分=12 分 |                                                               |    |
| 合计                    |                      |            | 100 分                         |                                                               |    |

试题评阅人签名 \_\_\_\_\_

8. 试题编号：H2-8，B2C/C2C 平台运营

(1) 任务描述

澳优乳业股份有限公司（<http://www.ausnutria.com/>）是在香港上市的一家专业高端乳业食品公司，成立以来，整合全球最优资源，服务于全球和快速增长的中国市场，以优质乳制品服务下一代的健康成长。在全球范围内从事生产、研究及销售婴幼儿食品、成人食品、奶酪、黄油等，拥有澳优（ ausnutria ）、能力多（ allnutria ）、佳贝艾特（ Kabrita ）等著名的婴幼儿食品及乳品品牌。现为了扩大公司产品的市场占有率，加大产品的销售，公司积极进军电子商务领域，开展网络销售。现公司入驻淘宝商城，请帮助公司完成平台运营中相关任务的实施。1）淘宝直通车推广

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



产品名称：能力多婴幼儿有机奶粉 2 段  
货号：430005020101  
商品规格：800g  
产品功能：有机营养系列  
适用年龄：6~12 个月  
原产地：法国

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

表 1 关键词选择一

|                  |  |
|------------------|--|
| 将界面截图插入下行单元格中    |  |
|                  |  |
| 选择 1 个与产品最接近的关键词 |  |

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

表 2 关键词选择二

|                  |  |
|------------------|--|
| 将界面截图插入下行单元格中    |  |
|                  |  |
| 选择 1 个与产品最接近的关键词 |  |

③从产品的维度去选择和组合关键词，根据表 3 提示填写

表 3 关键词选择三

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

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

表 4 类目选择

|      |  |
|------|--|
| 一级类目 |  |
| 二级类目 |  |

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

表 5 推广标题

|      |  |
|------|--|
| 标题 1 |  |
| 标题 2 |  |

### 2) 站内社区软文推广

社区网络推广中软文的写作是非常关键的一部分，广告性太强不但容易被版主删除，而且也受到网民的抵制。请为澳优乳业系列产品撰写一篇推广软文。

要求：字数在 200 左右，软文能够让潜在客户了解产品的特点和卖点，能很好地把推广信息传递给潜在消费者，形式不限，但不能直接以广告形式发布。文章主题紧扣推广目标；文章内容很能吸引网民，结构严谨、文笔通顺；选择合适的平台与版块，与产品特点吻合。

表 6 推广软文

|             |  |
|-------------|--|
| 软文标题        |  |
| 软文内容        |  |
| 软文拟发布的平台与版块 |  |
| 选择此板块发布的理由  |  |

### 3) 数据分析与推广优化

通过一段时间的推广后，可以通过淘宝的直通车报表、生意参谋等工具对数据进行分析，优化和改进推广效果。相关的数据见图 1 和表 8。

表 8 流量来源分析表

| 来源   | 详细   | 到达页浏览量 | 百分比    |
|------|------|--------|--------|
| 淘宝站内 | 商城专题 | 137    | 34.16% |

|      |         |     |        |
|------|---------|-----|--------|
|      | 淘宝站内其它  | 60  | 14.96% |
|      | 商城搜索    | 40  | 9.98%  |
|      | 阿里旺旺非广告 | 23  | 5.74%  |
|      | 淘宝搜索    | 19  | 4.74%  |
|      | 淘宝管理后台  | 18  | 4.49%  |
|      | 淘宝类目    | 7   | 1.75%  |
|      | 淘宝收藏    | 5   | 1.25%  |
|      | 淘宝其他店铺  | 5   | 1.25%  |
|      | 淘宝帮派    | 1   | 0.25%  |
|      | 合计      | 315 | 78.55% |
| 直接访问 | 直接访问    | 59  | 14.71% |

|      |                 |    |        |
|------|-----------------|----|--------|
|      | 合计              | 59 | 14.71% |
| 淘宝推广 | 淘客              | 14 | 3.49%  |
|      | 直通车             | 4  | 1.00%  |
|      | 合计              | 18 | 4.49%  |
| 其他   | Tiny.yaolan.com | 7  | 1.75%  |
|      | www.kabnta.com  | 1  | 0.25%  |
|      | e.weibo.com     | 1  | 0.25%  |
|      | 合计              | 9  | 2.24%  |

中国 访客地区比例 图例：低 高



图 1 访客地区比例

根据表 8 和上图，联系表 9 中所列问题进行分析，并将分析结果填入表 9。

表 9 数据分析与推广优化

|                                                           |
|-----------------------------------------------------------|
| 问题 1：表 8 中列出了一天中店铺中客户的来源。图中店铺的直接访问为 14.71%，一般直接访问量是怎么产生的。 |
| 答：                                                        |
| 问题 2：表 8 使用的付费推广方式有哪些？免费推广方式有哪些？                          |
| 答：                                                        |
| 问题 3：分析图 1 中数据，店铺的重点客户应该在哪里，对应不同重点客户有什么推广策略？              |
| 答：                                                        |

## （2）实施条件

硬件：计算机、互联网，

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

## （3）考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

## （4）评分标准

见电商平台运营评分卡(试题 H2-8)

电商平台运营评分卡(试题 H2-8)

| 评价内容           |                |                                     | 配分                      | 考核点                                                                                                     | 得分 |
|----------------|----------------|-------------------------------------|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 职业素养           |                |                                     | 5 分                     | 注重工作场所的 6S 管理, 遵守操作纪律、举止文明。操作过程规范、文档规范、工整。                                                              |    |
| 工作任务<br>(95 分) | 直通车推广<br>(40)  | 通过站内搜索找关键词                          | 3 分                     | 搜索下拉框的衍生关键词的选择<br>操作截图 2 分, 关键词 1 分; 关键词选择与题中商品相符合, 且合理; 截图清晰, 从截图中能找到关键词                               |    |
|                |                |                                     | 3 分                     | 搜索结果页的“你是不是想找”相关的搜索词中关键词选择。<br>操作截图 2 分, 关键词 1 分<br>关键词选择与题中商品相符合, 且合理; 截图清晰, 从截图中能找到关键词                |    |
|                |                |                                     | 4 分                     | 从搜索框下热门搜索词中选择关键词; 操作截图 2 分, 关键词 2 分; 关键词选择与题中商品相符合, 且合理; 截图清晰, 从截图中能找到关键词                               |    |
|                |                | 通过产品维度分析选择关键词 (每个关键词 1 分, 考核关键词合理性) | 2 分                     | 按品牌维度选择的关键词 2 个                                                                                         |    |
|                |                |                                     | 2 分                     | 按产品名称选择的关键词 2 个                                                                                         |    |
|                |                |                                     | 3 分                     | 按产品细节解剖选择的关键词 3 个                                                                                       |    |
|                |                |                                     | 4 分                     | 按目标人群选择的关键词 4 个                                                                                         |    |
|                |                |                                     | 4 分                     | 按产品用途与保障选择关键词 4 个                                                                                       |    |
|                |                |                                     | 5 分                     | 按市场活动选择的关键词 5 个                                                                                         |    |
|                |                | 推广类目选择                              | 4 分                     | 推广类目选择, 一级类目 2 分, 二级类目 2 分 (主要考核商品与类目的相符合度)                                                             |    |
|                |                | 推广宝贝标题设计                            | 6 分                     | 突出宝贝功效、品质、信誉、出价优势等卖点, 推广标题中包含 4 个以上特点, 且标题字数不超过 20 字, 则记 3 分; 每减少 1 个特点减 1 分, 直至 0 分. 标题一 3 分, 标题二 3 分。 |    |
|                | 社区软文推广<br>(25) | 软文标题                                | 5 分                     | 软文标题主题鲜明、简明扼要、与内容符合度 2 分, 新颖、吸引人、契合网络文化与 SEO 3 分                                                        |    |
|                |                | 软文内容                                | 5 分                     | 软文内容充实, 主题紧扣推广目标                                                                                        |    |
|                |                |                                     | 5 分                     | 结构严谨、文笔通顺                                                                                               |    |
|                |                |                                     | 5 分                     | 构思新颖, 能吸引网民                                                                                             |    |
|                |                |                                     | 字数 300 字, 每少于 50 字扣 3 分 |                                                                                                         |    |
|                |                | 软文发布                                | 5 分                     | 软文发布版块选择共 3 分, 要求说出平台名称 1 分, 还要说出具体版块名称 2 分, 且要求是淘宝站内的, 不是淘宝站内的不能得分。<br>选择理由充分 2 分, 理由描述的合理性。           |    |
|                | 数据分            | 数据分析 1                              | 10 分                    | 按各个数据要点分析的全面性、正确性评分说出至少 5 个方面的来源且正确, 得 10 分; 每少 1 个-2 分                                                 |    |

|  |                    |        |       |                                                                                |  |
|--|--------------------|--------|-------|--------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | 析和推<br>广优化<br>(30) | 数据分析 2 | 10 分  | 按各个数据要点分析的全面性、正确性评分付费推广 5 分，<br>每少 1 个或错 1 个扣 1 分；分免费推广 5 分，每少或错 1<br>个扣 2 分；， |  |
|  |                    | 数据分析 3 | 10 分  | 按各个数据要点分析的全面性、正确性评分问题回答正确且<br>具体 4 分，策略 6 分                                    |  |
|  | 合计                 |        | 100 分 |                                                                                |  |

试题评阅人签名 \_\_\_\_\_

9. 试题编号：H2-9，B2C/C2C 平台运营

(1) 任务描述

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

1) 淘宝直通车推广

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



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

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

表 1 关键词选择一

|                  |  |
|------------------|--|
| 将界面截图插入下行单元格中    |  |
|                  |  |
| 选择 1 个与产品最接近的关键词 |  |

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

表 2 关键词选择二

|                  |  |
|------------------|--|
| 将界面截图插入下行单元格中    |  |
|                  |  |
| 选择 1 个与产品最接近的关键词 |  |

③从产品的维度去选择和组合关键词，根据表 3 提示填写

表 3 关键词选择三

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

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

表 4 类目选择

|      |  |
|------|--|
| 一级类目 |  |
| 二级类目 |  |

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

表 5 推广标题

|      |  |
|------|--|
| 标题 1 |  |
| 标题 2 |  |

## 2) 站内社区软文推广

社区网络推广中软文的写作是非常关键的一部分，广告性太强不但容易被版主删除，而且也受到网民的抵制。请为麦包包系列产品撰写一篇推广软文。

要求：字数在 200 左右，软文能够让潜在客户了解产品的特点和卖点，能很好地把推广信息传递给潜在消费者，形式不限，但不能直接以广告形式发布。文章主题紧扣推广目标；文章内容很能吸引网民，结构严谨、文笔通顺；选择合适的平台与版块，与产品特点吻合。

表 6 推广软文

|                 |  |
|-----------------|--|
| 软文标题            |  |
| 软文内容            |  |
| 软文拟发布的<br>平台与版块 |  |
| 选择此板块发<br>布的理由  |  |

### 3) 数据分析与推广优化

通过一段时间的推广后，可以通过淘宝的直通车报表、生意参谋等工具对数据进行分析，优化和改进推广效果。相关的数据图表如下。



图1 关键词点击率与点击转化率

表 7 一周访客来源数据分析表

| 一周访客来源数据 |      |         |
|----------|------|---------|
| 访客来源     | 访客占比 | 访客订单转化率 |
| 直接访问     | 30%  | 17%     |
| 店铺收藏     | 1%   | 35.7%   |
| 我的淘宝     | 30%  | 12.60%  |
| 店铺搜索     | 5%   | 3%      |
| 阿里旺旺     | 3%   | 45%     |
| 淘宝搜索     | 1%   | 2.34%   |
| 一淘       | 3%   | 3.75%   |
| 直通车      | 3%   | 0.35%   |
| 类目导航     | 10%  | 2.35%   |
| 淘宝站外搜索   | 20%  | 0.03%   |

表 8 商品关联购买分析

| 商品名称                              | 关联商品名称                   | 关联次数 | 买家数  | 买家占比  |
|-----------------------------------|--------------------------|------|------|-------|
| 纽比士红酒抗氧化补湿面膜 150ML                | 大米调理水爽肤水 150ml 补水收毛孔代购   | 1410 | 1856 | 2.58% |
|                                   | 火烈鸟纤绒睫毛膏 7ml 神奇拉长        | 1001 | 1038 | 1.44% |
|                                   | 三重功效修颜防晒BB 霜SPF25 红桶 40g | 2120 | 2329 | 3.24% |
| 包邮New The Best 纽比士玫瑰精油美白冰冻膜 150ml | 水嫩防晒乳SPF50 敏感肌肤代购 30ml   | 3721 | 4272 | 5.95% |
|                                   | 超酷冰镇防晒止汗喷雾SPF40PA+120ml  | 814  | 828  | 1.15% |
|                                   | 纽比士玫瑰防晒BB 霜SPF30+50g     | 1114 | 1602 | 2.23% |
|                                   | 矿物底部打底乳 4.5g 代购          | 796  | 828  | 1.15% |
|                                   | 丝瓜大王的巨型丝瓜水 120ml         | 3687 | 4315 | 6.01% |

|  |                                     |      |      |       |
|--|-------------------------------------|------|------|-------|
|  | 日本SUZURAN LilyBell 优质化妆棉 222 片      | 2012 | 2517 | 3.5%  |
|  | 资生堂水分洗发两件套 代购                       | 658  | 828  | 1.15% |
|  | H69605 2011 新包装 曼秀雷顿男士冰爽活碳洁面乳 150ml | 647  | 828  | 1.15% |
|  | 鲜碧橄榄+芦荟精华爽肤面膜                       | 1654 | 1717 | 2.39% |
|  | 玛姬儿带R 标志糖果型压缩纸膜 100 颗               | 2876 | 3286 | 4.57% |

根据以上图1、表7、表8数据，联系表9中所列问题进行分析，并将分析结果填入表9。

表 9 数据分析与推广优化

|                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------|
| 问题 1：图 1 某店铺的关键词点击率与点击转化率，分析图中数据，A 组，B 组，C 组关键词各表现如何，在关键词管理和投放上策略上应该怎么做？      |
| 答：                                                                            |
| 问题 2：分析表 7 中序号为某店铺一周访客来源的数据分析图。请分析访客来源结构，哪些是比较优质的来源？原因是什么？哪些来源转化不太好，可以尝试如何优化？ |
| 答：                                                                            |
| 问题 3：某店铺希望提升店铺商品的关联推荐效果，分析表 8 中的数据，请为其提供关键建议。                                 |
| 答：                                                                            |

## （2）实施条件

硬件：计算机、互联网，

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

## （3）考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

## （4）评分标准

见电商平台运营评分卡(试题 H2-9)

电商平台运营评分卡(试题 H2-9)

| 评价内容           |                |                                   | 配分     | 考核点                                                                                              | 考核得分                                                  |
|----------------|----------------|-----------------------------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| 职业素养           |                |                                   | 5 分    | 注重工作场所的 6S 管理，遵守操作纪律、举止文明。操作过程规范、文档规范、工整。                                                        |                                                       |
| 工作任务<br>(95 分) | 直通车推广<br>(40)  | 通过站内搜索找关键词                        | 5 分    | 搜索下拉框的衍生关键词的选择<br>操作截图 3 分，关键词 2 分；关键词选择与题中商品相符合，且合理；截图清晰，从截图中能找到关键词                             |                                                       |
|                |                |                                   | 5 分    | 搜索结果页的“你是不是想找”相关的搜索词中关键词选择。操作截图 3 分，关键词 2 分，关键词选择与题中商品相符合，且合理；截图清晰，从截图中能找到关键词                    |                                                       |
|                |                | 通过产品维度分析选择关键词（每个关键词 1 分，考核关键词合理性） | 2 分    | 按品牌维度选择的关键词 2 个                                                                                  |                                                       |
|                |                |                                   | 2 分    | 按产品名称选择的关键词 2 个                                                                                  |                                                       |
|                |                |                                   | 3 分    | 按产品细节解剖选择的关键词 3 个                                                                                |                                                       |
|                |                |                                   | 4 分    | 按目标人群选择的关键词 4 个                                                                                  |                                                       |
|                |                |                                   | 4 分    | 按产品用途与保障选择关键词 4 个                                                                                |                                                       |
|                |                |                                   | 5 分    | 按市场活动选择的关键词 5 个                                                                                  |                                                       |
|                |                | 推广类目选择                            | 4 分    | 推广类目选择，一级类目 2 分，二级类目 2 分（主要考核商品与类目的相符合度）                                                         |                                                       |
|                |                | 推广宝贝标题设计                          | 6 分    | 突出宝贝功效、品质、信誉、出价优势等卖点，推广标题中包含 4 个以上特点，且标题字数不超过 20 字，则记 3 分；每减少 1 个特点减 1 分，直至 0 分。标题一 3 分，标题二 3 分。 |                                                       |
|                | 社区软文推广<br>(25) | 软文标题                              | 5 分    | 软文标题主题鲜明、简明扼要、与内容符合度 2 分，新颖、吸引人、契合网络文化与 SEO 3 分                                                  |                                                       |
|                |                | 软文内容                              | 5 分    | 软文内容充实，主题紧扣推广目标                                                                                  |                                                       |
|                |                |                                   | 5 分    | 结构严谨、文笔通顺                                                                                        |                                                       |
|                |                |                                   | 5 分    | 构思新颖，能吸引网民                                                                                       |                                                       |
|                |                |                                   |        | 字数 300 字，每少于 50 字扣 3 分                                                                           |                                                       |
|                |                | 软文发布                              | 5 分    | 软文发布版块选择共 3 分，要求说出平台名称 1 分，还要说出具体版块名称 2 分，且要求是淘宝站内的，不是淘宝站内的不能得分。<br>选择理由充分 2 分，理由描述的合理性。         |                                                       |
|                |                | 数据分析和推广优化<br>(30)                 | 数据分析 1 | 10 分                                                                                             | 按各个数据要点分析的全面性、正确性评分说出至少 5 个方面的来源且正确，得 10 分；每少 1 个-2 分 |
|                | 数据分析 2         |                                   | 10 分   | 按各个数据要点分析的全面性、正确性评分付费推广 5 分，每少 1 个或错 1 个扣 1 分；分免费推广 5 分，每少或错 1 个扣 2 分；，                          |                                                       |
|                | 数据分析 3         |                                   | 10 分   | 按各个数据要点分析的全面性、正确性评分问题回答正确且具体 4 分，策略 6 分                                                          |                                                       |
| 合计             |                |                                   | 100 分  |                                                                                                  |                                                       |

试题评阅人签名 \_\_\_\_\_

10. 试题编号：H2-10，B2C/C2C 平台运营

(1) 任务描述

以安化黑茶为主营商品的“大自然特产直销店”，在通过店铺初期的SEO 优化、软文引流和活动引流后，店铺的流量仍然受到一定局限，后公司通过调查分析，淘宝直通车推广带去的流量是非常大的，其成交量也是比较可观的。现公司决定采用直通车来帮助进行运营推广，请利用网店直通车运营的相关知识，帮助其完成相关任务的实施。

①加入直通车的条件

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

表1 直通车加入条件

|               |
|---------------|
| 淘宝卖家开直通车的必要条件 |
| 答：            |

②直通车推广位置的确定

在开通直通车之前，卖家必须清楚直通车的展示位置有哪些。了解了广告的投放位置，才能确定哪些区域是最可能被买家浏览到的，从而提高推广效果。在淘宝网上找到 3 种不同类型的直通车位置，将具体位置进行截图，并在截图中进行标注，填入表 2 中

表 2 直通车推广位置

|             |
|-------------|
| 直通车位置 1 截图： |
|             |
| 直通车位置 2 截图： |
|             |
| 直通车位置 3 截图： |
|             |

③直通车推广计划制定

直通车推广计划是直通车运营的前提，而直通车操作的重点就是对直通车推广计划进行优化，直通车推广计划的制定主要包括哪些方面内容，将直通车推广计划所包含内容方面填入表 3 中。

表 3 直通车推广计划

|                 |
|-----------------|
| 简述直通车推广计划制定包含内容 |
| 答：              |

④选取匹配关键词

直通车中选取的关键词与发布宝贝的关键词一样，先要找准类目，然后在相应类目下确定关键词。关键词的选取可以根据淘宝搜索导航栏、你是不是想找等方式选词，还可以通过数据工具、直通车后台进行查找。 通过在淘宝首页搜索框中输入“黑茶”，或者从搜索结果页的“你是不是想找”相关的搜索词中可以找到淘宝平台的相关推荐词，操作并填写表 4

表 4 平台选择关键词

|                                   |  |  |  |
|-----------------------------------|--|--|--|
| 将搜索框中输入“黑茶”后包含下拉框界面截图插入下行单元格中     |  |  |  |
|                                   |  |  |  |
| 将从搜索结果页的“你是不是想找”相关的搜索词界面截图插入下行单元格 |  |  |  |
|                                   |  |  |  |
| 在上述两种方法中各找 2 个词填入下行单元格中           |  |  |  |
|                                   |  |  |  |

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

表 5 数据工具选择关键词

| 排名 | 搜索词      | 搜索人气   | 商城点击占比 | 点击率    | 点击人气   | 支付转化率 |
|----|----------|--------|--------|--------|--------|-------|
| 1  | 黑茶       | 64,322 | 53.69% | 70.36% | 39,246 | 4.48% |
| 2  | 安化黑茶     | 52,001 | 43.17% | 39.52% | 33,673 | 4.04% |
| 3  | 黑茶特级     | 31,518 | 52.38% | 45.97% | 17,247 | 3.94% |
| 4  | 保健茶      | 27,613 | 66.08% | 50.29% | 18,857 | 0.99% |
| 5  | 黑茶安化     | 25,533 | 44.93% | 54.59% | 17,861 | 4.44% |
| 6  | 清火保健茶    | 24,472 | 1.64%  | 55.13% | 17,270 | 0.93% |
| 7  | 安化 茯砖茶   | 20,684 | 47.60% | 56.88% | 14,854 | 6.02% |
| 8  | 黑茶天尖     | 19,470 | 13.30% | 59.53% | 14,920 | 2.10% |
| 9  | 清热解毒茶    | 19,265 | 28.54% | 62.01% | 13,650 | 2.63% |
| 10 | 野生安华黑茶   | 19,100 | 39.90% | 52.97% | 12,010 | 4.64% |
| 11 | 白沙溪金花茯茶砖 | 17,557 | 28.49% | 52.55% | 12,322 | 4.51% |
| 12 | 黑茶茯砖茶    | 15,256 | 45.16% | 53.19% | 10,164 | 4.74% |

分析以上数据，选择的 5 个关键词如下

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|

选择理由：

⑤直通车标题制作

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

表 6 推广标题

|      |  |
|------|--|
| 标题 1 |  |
| 标题 2 |  |

⑥直通车关键词竞价

直通车操作的精髓就是对直通车扣费方式的理解，从而合理地对关键词出价。表 7 是甲、乙、丙、丁四个卖家对同一关键词进行竞价的数据，根据表中的数据计算计算甲、乙、丙、丁的综合排名，并计算综合排名前 3 位的实际扣费，将计算结果填入表 7 对应单元格中。

表 7 关键词竞价的排名和扣费

| 淘宝卖家 | 出价/元 | 质量得分 | 综合排名 | 实际扣费/元 |
|------|------|------|------|--------|
| 甲    | 1.56 | 10   |      |        |
| 乙    | 2.04 | 6    |      |        |
| 丙    | 1.68 | 7    |      |        |
| 丁    | 1.06 | 10   |      |        |

A、如果上述数据中的综合排名第 2 名的卖家质量得分提升到 8 分，那么他的实际扣费是多少？这说明了什么？这时候原综合排名第 1 名和综合排名第 3 名的实际扣费又是多少？（将结果填入下行中）

B、如果上述数据中的综合排名第 3 名的卖家质量得分不变，但出价提高到 2 元，那么他的实际扣费是多少？这时候原综合排名第 1 名的实际扣费又是多少？这说明了什么？（将结果填入下行中）

### ⑦数据分析与优化

店铺运营一段时间，可以通过生意参谋、超级店长、直通车报表等工具对店铺相关数据进行跟踪分析，从而在后期进行优化和改进。表 8 中是通过数据分析工具获取到的店铺 7 天直通车数据，对表 8 中数据进行分析，回答表中相关优化策略。

表 8 直通车数据分析与优化表

| 序号             | 关键词   | 展现量  | 点击率    | 综合排名 | 质量得分 | 优化策略 |
|----------------|-------|------|--------|------|------|------|
| 1              | 关键词 5 | 7635 | 1.2%   | 3    | 9    |      |
| 2              | 关键词 2 | 5880 | 16.26% | 1    | 8    |      |
| 3              | 关键词 6 | 6268 | 0.8%   | 2    | 6    |      |
| 4              | 关键词 7 | 5998 | 1.05%  | 20   | 9    |      |
| 5              | 关键词 3 | 6166 | 12.46% | 16   | 10   |      |
| 6              | 关键词 4 | 7826 | 14.25% | 17   | 6    |      |
| 7              | 关键词 8 | 6988 | 2%     | 18   | 5    |      |
| 8              | 关键词 1 | 7026 | 15.68% | 2    | 10   |      |
| 竞价调价思路<br>(概述) |       |      |        |      |      |      |

### (2) 实施条件

硬件：计算机、互联网，

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

### (3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

### (4) 评分标准

见电商平台运营评分卡(试题 H2-10)

电商平台运营评分卡（试题 H2-10）

| 评价内容      |           | 配分        | 考核点                                                 | 考核得分                                                                |  |
|-----------|-----------|-----------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|--|
| 职业素养(5 分) |           | 5 分       | 注重工作场所的 6S 管理，遵守操作纪律、举止文明。操作过程规范、文档规范、工整。           |                                                                     |  |
|           | 直通车加入条件   |           | 6 分                                                 | 回答正确，每个 3 分，共 6 分                                                   |  |
|           | 直通车推广位置确定 |           | 9 分                                                 | 回答正确、截图清晰、图片上有标注，每个 3 分，共 9 分                                       |  |
|           | 直通车推广计划制定 |           | 6 分                                                 | 回答正确，每个要点 1 分，共 6 分                                                 |  |
|           | 选取匹配关键词   | 平台选择关键词   | 8 分                                                 | 截图 1（2 分）截图 2（2 分），关键词每个 1 分，共 4 分                                  |  |
|           |           | 数据工具选择关键词 | 8 分                                                 | 关键词每个 1 分，共 5 分；选择理由充分 3 分，                                         |  |
|           | 直通车标题制作   |           | 10 分                                                | 每个标题 5 分，共 10 分                                                     |  |
|           | 直通车关键词竞价  | 填空        | 10 分                                                | 综合排名，每个 1 分，共 4 分；实际扣费，每个 2 分，共 6 分；                                |  |
|           |           | A 问题回答    | 10 分                                                | 综合排名第 2 的实际扣费计算，3 分<br>理由说明，3 分<br>综合排名第 1 和第 3 实际扣费计算，每个 2 分，共 4 分 |  |
|           |           | B 问题回答    | 8 分                                                 | 综合排名第 2 的实际扣费计算，2 分<br>综合排名第 1 的实际扣费计算，3 分<br>理由说明，3 分              |  |
| 数据分析与优化   |           | 20 分      | 按数据分析优化的全面性、正确性评分<br>优化策略每空 2 分，8*2=16 分，调价思路概述 4 分 |                                                                     |  |
| 合计        |           | 100 分     |                                                     |                                                                     |  |

试题评阅人签名 \_\_\_\_\_

# 11. 试题编号：H2-11，B2C/C2C 平台运营

## (1) 任务描述

芊雅服装贸易有限公司集产品自主设计，销售为一体的公司，公司旗下拥有女装批发业务品牌，以专卖特许经营路线，强调女性特色、讲究产品风格、国际时尚流行度。主要经营T恤、裤子、裙子、运动休闲、针织衫、内衣、童装、套装、衬衫、羽绒服、牛仔系列及其他服饰类四季商品。主要出口日本,韩国,欧美等地。公司本着“客户第一，诚信至上”的原则，与多家企业建立了长期的合作关系，并在行业内取得了良好的口碑，随着公司的不断发展扩大，公司通过网络平台以求覆盖更广阔的服装市场。

现公司入驻淘宝商城，为提高商城销量、公司拟选定一款女裙，进行平台中的“钻石展位”推广，以带动店铺整体销量。“钻石展位”是淘宝图片类广告位自动竞价平台。专为有更高推广需求的卖家量身定制的产品。精选了淘宝最优秀的展现位置，经过竞价排序，按照展现计费。钻石展位的投放的操作流程是：【选择广告位】→【创意制作与审核】→【设置投放信息】→【投放数据跟踪与效果评估】。请完成以下**测试任务**。

### 1) 选择广告位

表1 选择广告位

|                                                                                                           |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 问题 1：钻石展的主要投放位置有淘宝网站内展位、淘宝联盟和 Google 联盟的网站等。位置的选择一般以淘宝网站内为主，淘宝网站内钻石广告资源位有哪些？                              |  |
|                                                                                                           |  |
| 问题 2：请为芊雅服装贸易有限公司某款女裙选择一个合适的钻石展位的位置，位置要求截图图示（注意所截图要能体现在整体版面的位置，并在图片中标注）；并根据公司的推广目标以及钻石展位选择的原则用文字说明你选择的理由。 |  |
| 展位位置截图                                                                                                    |  |
| 选择的理由                                                                                                     |  |

### 2) 创意制作与审核

①创意制作关键是在有限的展示位中提炼产品的卖点，然后再在制作过程中注意要点：产品突出、文案与产品相结合、素材整体简洁干净、图片颜色的搭配、文案创新等。下图是芊雅服装贸易有限公司女裙的图片，若展示位大小300×250px，你该从哪几方面提炼产品的卖点，做好商品的创意制作，提高点击量。请将回答内容填入表 2。

表 2 产品的卖点提炼

|         |
|---------|
| 产品的卖点提炼 |
|         |

②同时创意制作还要遵守淘宝钻石展位的规则约定，钻石展位创意要经过严格审核才可以通过。具体详细规则约定请参见。钻石展位广告服务使用规范 <http://help.alimama.com/#!/zuanshi/faq/detail?id=5706140> 请根据表 3 中的呈现的案例说出审核未通过的原因。

表 3 创意审核

| 创意案例                                                                                | 审核未通过原因 |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------|
|    |         |
|   |         |
|  |         |
|  |         |
|  |         |

### 3) 设置投放信息

#### ①设置出价及预算

钻石展位是按照每千次展现价格来计算的。表 4 显示是芊雅服装贸易有限公司 5 月 11 日在淘宝的钻石展位竞价时的数据情况，根据表 4 中的数据，完成表 5 中的问题。

表 4 钻石展位竞价数据报表

| 5 月11 日，当前竞价情况（出价排名/占用流量比） |       |        |
|----------------------------|-------|--------|
| 序号                         | 出价（元） | 占用流量比  |
| 1                          | 24.0  | 0.26%  |
| 2                          | 24.0  | 0.79%  |
| 3                          | 23.4  | 1.35%  |
| 4                          | 21.6  | 2.92%  |
| 5                          | 21.6  | 0.29%  |
| 6                          | 21.5  | 11.74% |
| 7                          | 20.0  | 1.26%  |
| 8                          | 19.9  | 1.59%  |
| 9                          | 19.7  | 1.60%  |

表 5 设置出价及预算

|                             |
|-----------------------------|
| 根据表 4 所示的情况，出价多少比较合理？ 请简要说明 |
|                             |

## ②设置人群定向

钻石展位的投放可以实现人群定向。关于人群的选择，这主要取决于店铺所售商品的类型，对于自己的产品，我们要去了解其所对应的目标人群，选择人群需要考虑的维度：价格、外观、类目、与产品的相似度、销量等等。（注意这里的人群不是直接输入男、女，或者年龄段，而是要求选择购买这个商品的人还有可能经常光顾哪些类目的商品，实际是指的某类目产品的人群）请你为上述女裙产品拟定 2 类目标人群，并说明理由。将内容填入表 6。

表 6 设置投放人群

|      |  |
|------|--|
| 人群 1 |  |
| 人群 2 |  |
| 选择理由 |  |

## ③设置地域定向

钻石展位的投放也可以实现地域定向。关于地域的选择一般要了解产品特点、地域的生活习惯、地域的网络发达情况、消费水平、消费观念等。请你为上述女裙产品拟定 2 个重点定向的地域，并说明理由。将内容填入表 7。

表 7 设置地域定向

|        |  |
|--------|--|
| 定向地域 1 |  |
| 定向地域 2 |  |
| 选择理由   |  |

④设置投放时间

钻石展位投放时段的选取也很有讲究。经过统计，在凌晨这段时间的转化率是最低的，所以我们要排除转化率很低的那几个时段来让我们的广告产生最大的效果。同时还要考虑这个投放时间段能够有充足的客服安排。根据网络消费经验，请你从表 8 几个时间段中按优先级别从高到低选择3 个时间段来进行投放。

表 8 设置投放时间

| 备选时间段如下       |               |               |
|---------------|---------------|---------------|
| 10: 00-11: 00 | 6: 00-8: 00   | 11: 00-13: 00 |
| 8: 00-9: 00   | 14: 00-17: 00 | 19: 00-23: 00 |
| 合理的投放时间顺序如下:  |               |               |
|               |               |               |
| 选择理由:         |               |               |

4) 投放数据跟踪与效果评估

在进行钻石展位的推广过程中，可以通过钻石展位每天报表数据进行跟踪分析，及时优化和改进推广效果。表 9 是芊雅服装贸易有限公司女裙 5 月份进行钻石展位推广的部分数据，根据表 9 数据，完成表 9 中的相关问题。

表 9 女裙钻石展位 5 月份推广数据表

| 日期        | PV（展现量） | 点击数  | 平均点击率  | 每千次展现出价（元） | 每次点击价格（元） | 消耗（元）  |
|-----------|---------|------|--------|------------|-----------|--------|
| ***       | ***     | ***  | ***    | ***        | ***       | ***    |
| 2013-5-18 | 499270  | 3092 | 0.62%  | 3.74       |           |        |
| ***       | ***     | ***  | ***    | ***        | ***       | ***    |
| 2013-5-3  | 12277   | 307  | 2.5%   | 9.03       | 0.36      | 110.92 |
| 2013-5-2  | 78672   | 260  | 0.33%  | 2.5        | 0.76      | 196.59 |
| 2013-5-1  | 57      | 7    | 12.28% | 13.86      | 0.11      | 0.79   |

表 10 投放数据跟踪与效果评估分析表

|                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------|
| ①根据表 9 中对应数据，计算 2013 年 5 月 18 日该钻石展位消耗的成本，以及每次点击的成本，列式计算出结果。                   |
|                                                                                |
| ②观察表 9 中 5 月 1 日到 5 月 3 日数据中的平均点击率、每千次展现的出价以及每次点击价格，可以发现什么现象？根据报表中的此现象应采取什么策略？ |
| 现象:                                                                            |
| 策略:                                                                            |

|                                                      |
|------------------------------------------------------|
| ③观察表中 5 月 2 日和 5 月 3 日数据中的展现量和平均点击率，可以得出什么结论，有何解决措施？ |
| 结论：                                                  |
| 措施：                                                  |

## （2）实施条件

硬件：计算机、互联网，

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

## （3）考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

## （4）评分标准

见电商平台运营评分卡(试题 H2-11)

电商平台运营评分卡(试题 H2-11)

| 评价内容      |                         |         | 配分    | 考核点                                                                                                                      | 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。文档规范、工整                                                                                        |    |
|           | 选择广告位<br>(15)           | 站内展位说明  | 5 分   | 站内展位说明正确、完整                                                                                                              |    |
|           |                         | 展位截图    | 5 分   | 截图清晰、有标识，能判断所指位置                                                                                                         |    |
|           |                         | 选择理由    | 5 分   | 选择理由说明了推广目标 2 分，联系了展现量、流量价格等因素来说明 3 分                                                                                    |    |
|           | 创意制作与<br>审核（20）         | 卖点提炼    | 10 分  | 产品卖点提炼说明，紧扣了有限广告位，又抓住了核心卖点；从产品特点、品质、功效、信誉、出价优势等方面提炼产品卖点；从 4 个以上方面考虑且合理，得 8-10 分；3 个方面考虑 5-7 分；2 个方面考虑 2-4 分；1 个方面 0-1 分； |    |
|           |                         | 创意审核    | 10 分  | 审核理由正确，每个 2 分，2 分*5=10 分                                                                                                 |    |
|           | 设置投放信息（30）              | 设置出价及预算 | 5 分   | 出价或预算选择或计算正确                                                                                                             |    |
|           |                         | 设置投放人群  | 8 分   | 人群选择正确，每个 2 分，2 分*2=4 分；理由说明合理正确 4 分。                                                                                    |    |
|           |                         | 设置投放区域  | 8 分   | 区域选择正确，每个 2 分，2 分*2=4 分；理由说明合理正确 4 分                                                                                     |    |
|           |                         | 设置投放时间段 | 9 分   | 时间段选择，每个 1 分，1 分*3=3 分；优先顺序正确 2 分；理由说明合理正确 4 分                                                                           |    |
|           | 数据分析和<br>推 广 优<br>化（30） | 数据计算    | 10 分  | 消耗成本（2 分），PV 计算（5 分），点击率 3 分                                                                                             |    |
|           |                         | 优化分析 1  | 10 分  | 结论 5 分，措施 5 分                                                                                                            |    |
|           |                         | 优化分析 2  | 10 分  | 结论 5 分，措施 5 分                                                                                                            |    |
| 合计        |                         |         | 100 分 |                                                                                                                          |    |

试题评阅人签名 \_\_\_\_\_

### 13 试题编号：H2-13，B2C/C2C 品台运营

(1) 任务描述

“七十二变时尚屋休闲街”是淘宝网上的一家老牌女装店，现为拓展业务，拟进行淘宝客推广，请根据 所学的淘宝客相关运营技能，帮助其进行相关任务的实施。

1) 淘宝客推广的准备

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

表 1 淘宝客推广的准备

问题1、淘宝客每月佣金结算时间是什么时候？

问题2、想做淘宝客推广，个人申请淘宝客账号有哪两种形式？

|      |  |
|------|--|
| 第一种： |  |
| 第二种： |  |

问题3、某商品标价300 元，佣金比例5%，买家支付宝实际付款 280 元，其中运费 20 元。则淘宝客可以获得的佣金是多少？（要求列出式子，并计算答案）。

2) 制定淘宝客推广计划

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

表2 淘宝客推广计划制定

问题1：淘宝客推广计划一般可以设置哪几种推广计划？每种计划各可以设置几个？

问题 2、淘宝客选择推广你的产品主要关注哪几个方面？

问题 3、请为“七十二变时尚屋休闲街”网店设置推广计划，要求分层次设置计划，要求最少设置 5 个计划

| 计划针对淘客群体 | 计划类型 | 平均佣金比率 |
|----------|------|--------|
|          |      |        |
|          |      |        |
|          |      |        |
|          |      |        |
|          |      |        |

3) 淘宝客的招募

淘宝客的招募主要分两种，淘宝卖家主动寻找或者是淘宝客主动上门。但当淘宝店铺的规模和品牌没有很明显的优势的时候，卖家就必须主动寻找优质的淘宝客，找到后将店铺的核心优势告诉对方，而这种告诉的方式主要就是通过发布招募书的方式进行。招募贴的写作要点：①诱人标题（简洁明了夸张）；②内容一般包括 3 个方面内容：店铺基本情况（包括店铺属性、主营业务、佣金比率、联系方式和推广地址）；推广激励（收入方式，奖励方式，奖金结算时间，发奖形式等）；店铺的优势或产品的卖点（提炼店铺的优势或产品的卖点，给淘客以信心）③招募贴的形式有寻人启事型、中规中矩型、比赛型等。请回答表 3 中各问题。

表 3 淘宝客招募书

问题 1：寻找淘宝客的方法有站内寻找和站外，请写出 3 种站内寻找，5 种站外寻找

|       |    |    |    |
|-------|----|----|----|
| 站内寻找： | 1. | 2. | 3. |
| 站外寻找： | 1. | 2. | 3. |
|       | 4. | 5. |    |

问题 2：通过编写和发布招募贴的方式，也可以招募到淘宝客，请为“七十二变时尚屋休闲街”拟定一淘客招募贴（可采用图文结合方式），将内容填入下面空格中。

4) 淘宝客数据分析与优化

在进行淘宝客推广活动后，一方面数据分析很重要，要派专人监控淘宝客推广效果，制作日报表；并针对不同推广产品的推广后销量，对佣金、产品页面、产品折扣等进行调整。淘宝客的推广情况，可以通过工具软件进行相应数据的统计分析，从而优化和改进推广效果。另一方面淘宝客关系的维护也很重要，谈谈怎样进行淘宝客关系维护。根据表 4 中的数据回答对应表中的问题。

表 4 数据分 GDB；吧 • 析与优化

| 产品名  | 店铺该宝贝<br>总成交额 | 淘宝客推<br>广成交额 | 淘 宝 客<br>成 交 占<br>比 | 佣金比例  | 佣金金额    | 成交笔数 | ROI |
|------|---------------|--------------|---------------------|-------|---------|------|-----|
| 产品 1 | ¥171,324.47   | ¥5,932.21    |                     | 2.50% | ¥148.31 | 60   |     |
| 产品 2 | ¥36,330.25    | ¥2,150.75    |                     | 3.00% | ¥64.52  | 22   |     |
| 产品 3 | ¥34,622.14    | ¥1,073.29    |                     | 1.50% | ¥16.10  | 11   |     |

问题 1：计算上表中的 3 个产品的淘宝客成交占比，以及 ROI 的值，将计算结果填入表中。

问题 2：如果想进一步提高淘宝客的成交占比，上述 3 个产品最应该选择哪个产品？如何进一步优化？

## (2) 实施条件

硬件：计算机、互联网。

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

## (3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成。

## (4) 评分标准

见电商平台运营评分卡(试题 H2-13)。

电商平台运营评分卡（试题 H2-13）

| 评价内容           |                |               | 配分                              | 考核点                                                           | 考核得分 |
|----------------|----------------|---------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------|------|
| 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。卷面整洁、排版整齐美观。                        |      |
| 工作任务<br>(95 分) | 淘客推广准备<br>(13) | 佣金结算时间        | 3 分                             | 回答正确 3 分                                                      |      |
|                |                | 申请淘宝客推广账号两种方法 | 6 分                             | 每个 3 分，要求回答清晰且正确                                              |      |
|                |                | 淘宝客计费方式       | 4 分                             | 计算公式 2 分，计算结果正确 2 分                                           |      |
|                | 推广计划制定<br>(32) | 计划的类型和可设数量    | 9 分                             | 计划类型，每个 2 分，3*2 分=6 分各类型可设数量是否正确，每 1 分，3*1 分=3 分              |      |
|                |                | 推广商品选择关注要点    | 8 分                             | 4 个要点回答是否正确，每个 2 分，4*2 分=8 分                                  |      |
|                |                | 设置计划          | 15 分                            | 计划的设置，主要考核各计划类型、针对的淘宝客群体、佣金比率是否合理，定向推广计划要注意梯度和等级设置 5*3 分=15 分 |      |
|                | 寻找和招募淘宝客（31）   | 站内寻找          | 6 分                             | 站内寻找方法描述是否正确，3*2 分=6 分                                        |      |
|                |                | 站外寻找          | 5 分                             | 站外寻找方法描述是否准确；5*1 分=5 分                                        |      |
|                |                | 淘客招募贴         | 15 分                            | 招募贴标题 3 分，招募贴内容编写 12 分：考察是否符合写作要点、创意、整体效果等。                   |      |
|                |                | 招募贴发布         | 5 分                             | 能正确说明所选的平台和版块，并能准确、清晰地阐述其理由，记 5 分                             |      |
| 数据分析和优化（19 分）  | 数据计算           | 6 分           | 数据计算正确，每空 1 分                   |                                                               |      |
|                | 优化措施           | 13 分          | 选择产品 3 分，优化措施 10 分，描述正确、具体、有条理； |                                                               |      |
| 合计             |                |               | 100 分                           |                                                               |      |

试题评阅人签名 \_\_\_\_\_

14. 试题编号：H2-14，B2C/C2C 平台运营

(1) 任务描述

“红人女裤精品坊”是淘宝平台上的一家专营女裤的钻石店铺，现公司决定新上一款女裤，女裤相关参数如下：

- 产品参数：
- 女裤裤型: 阔腿裤
- 材质成分: 聚酯纤维 80% 其他 20%
- 面料: 其他
- 货号: ML15F587
- 风格: 通勤通
- 勤: 韩版裤长:
- 九分裤
- 女裤腰高: 高腰流
- 行元素: 不对称
- 服装款式细节: 拉链
- 品牌: 漫流
- 适用年龄: 30-34 周岁
- 年份季节: 2016 年夏季
- 颜色分类: 黑色
- 尺寸: 27/M 28/L 29/XL 30/2XL 31/3X



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

1) 分析影响宝贝搜索排名的因素

淘宝 SEO 的关键是提高卖家宝贝的排名，让消费者一眼就能看到你的宝贝，影响宝贝排名靠前的因素有哪些，请列出 8 项填入表 1 中

表 1 影响宝贝排名的因素

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

## 2) 关键词选择与标题制作

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

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

表 2 关键词选择一

|          |  |  |  |  |
|----------|--|--|--|--|
| 中心词（1 个） |  |  |  |  |
| 属性词（5 个） |  |  |  |  |

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

表 3 关键词选择二

|                                   |  |  |  |
|-----------------------------------|--|--|--|
| 将搜索框中输入“女裤”后包含下拉框界面截图插入下行单元格中     |  |  |  |
|                                   |  |  |  |
| 将从搜索结果页的“你是不是想找”相关的搜索词界面截图插入下行单元格 |  |  |  |
|                                   |  |  |  |
| 在上述两种方法中各找 2 个词填入下行单元格中           |  |  |  |
|                                   |  |  |  |

③通过“生意参谋--市场行情--行业热词榜”找相应的热门搜索词作为关键词，现通过操作已将行业热词榜下载到试题文件夹下的“女裤搜索热词.xls”文件，请对本文件中的热词利用 Excel 的分列（根据空格分列）、去重，以及筛选词中包含“夏”字和“阔腿裤”的热词，将操作结果的前 6 个词填入表 4

表 4 关键词选择三

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|  |  |
|  |  |

④通过以上方法找到标题关键词后，再结合促销方式、品牌、时尚流行、以及同行卖家的使用情况等，进行关键词的组合、排列，制作两个适合推广的宝贝标题。组合标题过程中要注意：标题关键词排列顺序符合客户阅读习惯；标题中包含关键词种类越多，被搜索到几率越大；标题字数要充分利用，但词语尽量不要重复；标题中禁用违规词。请根据优化的原则，为此商品设定两个适合推广的标题

表 5 宝贝标题

|      |  |
|------|--|
| 标题 1 |  |
| 标题 2 |  |

3) 确定合适宝贝上下架时间

宝贝上下架时间是影响淘宝搜索排名的重要因素。淘宝卖家都知道，宝贝离下架时间越近，排名会越靠前。如图 1 和图 2 是根据“生 E 经”等数据分析软件查询到的女裤按周段和按时段的下架时间分布与宝贝销售数的关系图。对图 1 和图 2 中数据进行分析，回答表 6 中所提问题。

表 6 选择宝贝上下架时间

|                                                 |
|-------------------------------------------------|
| 问题 1：从图 1 和图 2 数据分析，宝贝上架应该选择一周中的哪天，什么时间段？说明选择理由 |
|                                                 |
| 问题 2：对于即将下架的宝贝，为了使其获取更多的优质流量，应该怎么操作？            |
|                                                 |

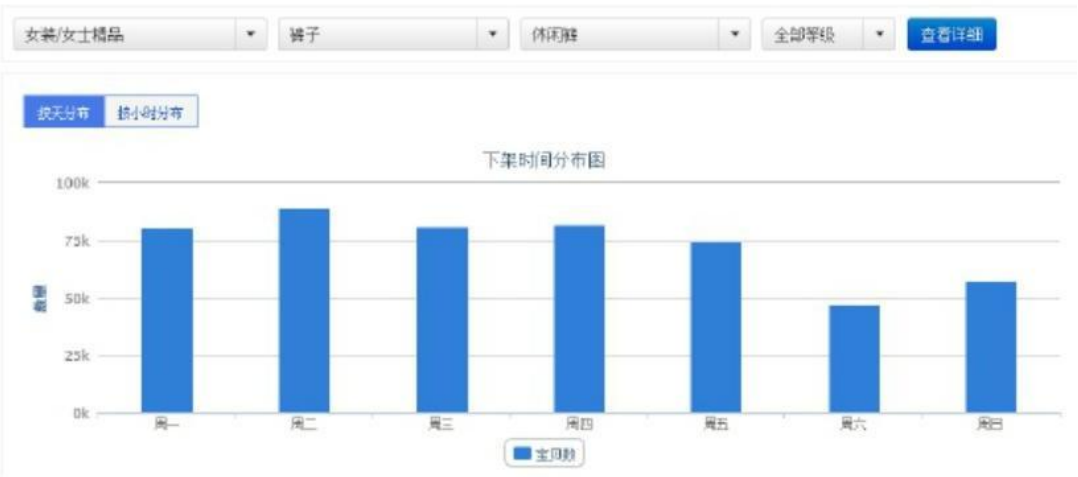


图 1 按周段的在不同时间的销量

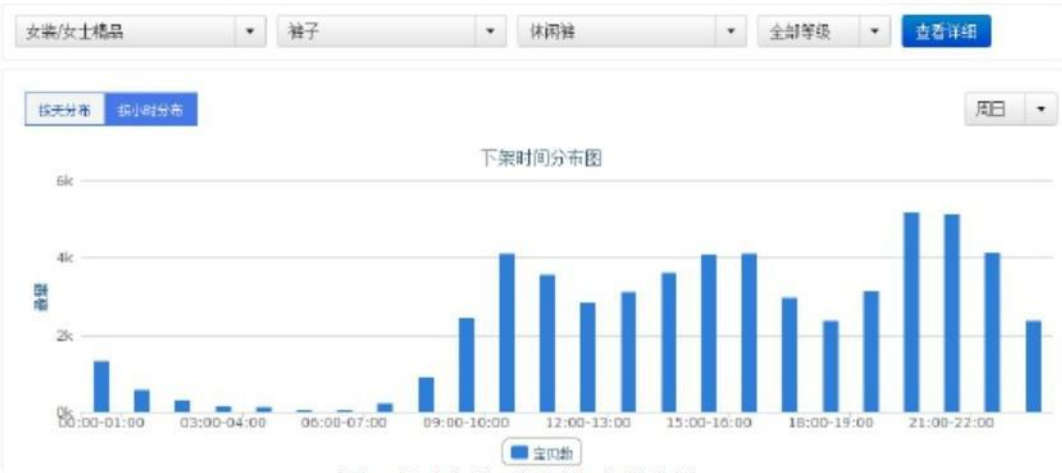


图 2 按时段的不同时间段的销量

4) 借助软文推广提升流量

进行了标题、上下架时间等优化后，可以借助平台内更多的免费社区资源为店铺商品带来更多流量，而社区免费资源推广中，软文的写作是非常关键的一部分。请为“红人女裤精品坊”店铺中的阔腿裤撰写一篇推广软文。

要求：字数不少于 200，软文能够让潜在客户了解产品的特点和卖点，能很好地把推广信息传递给潜在消费者，形式不限，但不能直接以广告形式发布。文章主题紧扣推广目标；文章内容很能吸引网民，结构严谨、文笔通顺；选择合适的平台中的版块，与产品特点吻合。

表 7 推广软文

|             |  |
|-------------|--|
| 软文标题        |  |
| 软文内容        |  |
| 软文拟发布的平台与版块 |  |
| 选择此板块发布的理由  |  |

5) 数据分析与优化

①商品发布后，试运营一段时间，可以通过生意参谋、超级店长等工具对标题和标题中的关键词进行跟踪。表 8 为在用的 8 个关键词某个时段跟踪的相关数据指标，分析表 8 中数据，可以选择哪两个关键词作为核心关键词，哪两个关键词可以作为二级关键词，最需要更换的关键词是哪个？说明理由。请将回答填入表 9 中。

②店铺运营一段时间以来，最近发现店铺的 DSR 评分中的服务态度得分在降低，已经快接近于行业平均值了，请问分析服务态度得分与那些因素相关？需要如何来进行提升？请将回答填入表 9 中。

表8 不同关键词的数据指标

| 序号 | 关键词   | 搜索人气    | 商城点击占比 | 点击率    | 点击人气    | 支付转化率 |
|----|-------|---------|--------|--------|---------|-------|
| 1  | 关键词 1 | 89,210  | 8.73%  | 19.29% | 72,024  | 0.69% |
| 2  | 关键词 2 | 65,460  | 6.09%  | 31.77% | 43,720  | 1.86% |
| 3  | 关键词 3 | 190,549 | 26.09% | 57.17% | 127,231 | 3.60% |
| 4  | 关键词 4 | 16,890  | 1.65%  | 36.41% | 15410   | 1.78% |
| 5  | 关键词 5 | 192,757 | 36.09% | 45.30% | 132,332 | 2.42% |
| 6  | 关键词 6 | 36,790  | 2.93%  | 9.46%  | 26870   | 0.31% |
| 7  | 关键词 7 | 40,130  | 4.43%  | 21.36% | 33,790  | 0.45% |
| 8  | 关键词 8 | 10,890  | 0.89%  | 8.37%  | 9120    | 0.22% |

表 9 数据分析与推广优化

|     |
|-----|
| ①答: |
| ②答: |

(2) 实施条件

硬件：计算机、互联网，

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

(3) 考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

(4) 评分标准

见电商平台运营评分卡(试题 H2-14)

电商平台运营评分卡（试题 H2-14）

| 评价内容           |                    |                        | 配分                                                                                       | 考核点                                                                              | 考核得分 |
|----------------|--------------------|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|------|
| 职业素养(5 分)      |                    |                        | 5 分                                                                                      | 注重工作场所的 6S 管理，遵守操作纪律、举止文明。<br>操作过程规范、文档规范、工整。                                    |      |
| 工作任务<br>(95 分) | 分析影响宝贝搜索排名的因素（8 分） |                        | 8 分                                                                                      | 每列出 1 个影响排名的因素计 1 分，排名影响因素属重复或包含关系的不计分。8*1 分=8 分                                 |      |
|                | 关键词选择与标题制作<br>(30) | 主关键词和属性词选择             | 6 分                                                                                      | 主关键词要求与所卖商品信息高度一致，属性词选择合理、且尽量不重复，每个 1 分，6*1 分=6 分                                |      |
|                |                    | 通过站内搜索找关键词             | 4 分                                                                                      | 搜索下拉框的衍生关键词的选择<br>操作截图 2 分，关键词 2 分；关键词选择与题中商品相符合，且合理；截图清晰，从截图中能找到关键词             |      |
|                |                    |                        | 4 分                                                                                      | 搜索结果页的“你是不是想找”相关的搜索词中关键词选择。操作截图 2 分，关键词 2 分<br>关键词选择与题中商品相符合，且合理；截图清晰，从截图中能找到关键词 |      |
|                |                    | 通过搜索热词筛选关键词            | 6 分                                                                                      | 要求与验证结果相符且排列顺序一致，每个 1 分                                                          |      |
|                |                    | 推广宝贝标题设计               | 10 分                                                                                     | 标题包含关键词种类数、标题字数是否充分利用、有无禁用词，词语重复度，是否契合卖点等按 0/2/3/4/5 计分标题一 5 分，标题二 5 分。          |      |
|                | 确定合适宝贝上下架时间（10 分）  |                        | 10 分                                                                                     | 时间选择正确 2 分，选择理由说明正确 3 分<br>多款宝贝上架问题的回答 5 分                                       |      |
|                | 站内社区软文推广<br>(25)   | 软文标题                   | 5 分                                                                                      | 软文标题主题鲜明、简明扼要、与内容符合度 2 分，新颖、吸引人、契合网络文化与 SEO 3 分                                  |      |
|                |                    | 软文内容                   | 5 分                                                                                      | 软文内容充实，主题紧扣推广目标                                                                  |      |
|                |                    |                        | 5 分                                                                                      | 结构严谨、文笔通顺                                                                        |      |
|                |                    |                        | 5 分                                                                                      | 构思新颖，能吸引网民                                                                       |      |
|                |                    | 字数 300 字，每少于 50 字扣 3 分 |                                                                                          |                                                                                  |      |
|                | 软文发布               | 5 分                    | 软文发布版块选择共 3 分，要求说出平台名称 1 分，还要说出具体版块名称 2 分，且要求是淘宝站内的，不是淘宝站内的不能得分。<br>选择理由充分 2 分，理由描述的合理性。 |                                                                                  |      |
|                | 数据分析和推广优化<br>(22)  | 数据分析 1                 | 10 分                                                                                     | 按关键词的选择正确性给分，5*1 分=5 分<br>理由说明正确充分 5 分；                                          |      |
|                |                    | 数据分析 2                 | 12 分                                                                                     | 按优化分析的全面性、正确性评分<br>问题回答 4 分，优化措施 6 分                                             |      |
| 合计             |                    |                        | 100 分                                                                                    |                                                                                  |      |

试题评阅人签名 \_\_\_\_\_

试题编号：H2-15，B2C/C2C 平台运营

(1) 任务描述

小李大学毕业工作了一段时间后，由于工资待遇不高准备自己创业，他看到了这几年电子商务的迅速发展，于是决定拉起一个团队利用淘宝天猫平台，进行网络创业。依托于家乡特色环保茶叶、木耳、香菇等农产品的资源优势，小王准备选择“食品”这个类目进行创业，并给网店取名为“大自然特产直销店”，请利用网店运营的相关知识，帮助其完成相关任务的实施。

1) 市场选品

①淘宝卖家在选择店铺的主营商品之前，需要了解市场整体趋势，以及所在行业采购市场的行情和动态，熟悉消费者市场的走势和特性。请利用阿里指数数据分析平台，查询“保健食品”淘宝采购指数，并分析最近3个月的淘宝采购变化趋势，接着查询最近30天与“保健食品”相关的热门行业、潜力行业，列出热门行业、潜力行业的前3名，将上述操作截图并将查询结果填入表1中。

表1 市场选品分析

|                 |  |  |  |
|-----------------|--|--|--|
| 淘宝采购指数截图：       |  |  |  |
|                 |  |  |  |
| 采购趋势变化分析说明：     |  |  |  |
|                 |  |  |  |
| 最近 30 天相关热门行业截图 |  |  |  |
|                 |  |  |  |
| 热门行业前 3 名：      |  |  |  |
| 最近 30 天相关潜力行业截图 |  |  |  |
|                 |  |  |  |
| 潜力行业前 3 名：      |  |  |  |

2) 商品定价

通过市场分析选品后，小王选定了家乡的茶叶的黑茶为主营商品，但商品选择哪个价位段来销售？对于新手淘宝卖家来说，最好的方法是先分析淘宝网中客户对黑茶价位区间喜欢的百分比，再决定自己选择的价位段。请在淘宝搜索框中输入“黑茶”查询客户喜欢百分比最高的价位区间，将查询结果和查询截图保存于表2中。

表 2 商品定价

|                              |
|------------------------------|
| 问题 1：“黑茶”客户最喜欢的价位区间是多少，占比是多少 |
|                              |
| 问题 2：将上述查询结果截图保存于下列单元格中      |
|                              |

## 3) 推广引流

新开的店铺，推广引流也是一个很重要环节。

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

表 3 推广引流--SEO 优化

|                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------|
| 问题 1：宝贝标题字数限制在多少个汉字？宝贝标题中是否可以同时出现“黑茶 红茶 普洱茶 茶杯”，为什么？            |
|                                                                 |
| 问题 2：当买家使用某关键词在淘宝搜索框搜索的时候，同款的宝贝只展示几个？同一卖家的宝贝只展示几个？这给宝贝发布带来什么启示？ |
|                                                                 |

## ②借助软文推广提升流量

在初期引流过程中，可以借助更多的免费社区资源为店铺商品带来更多流量，而社区免费资源推广中，软文的写作是非常关键的一部分。请为“大自然特产直销店”店铺中的黑茶推广撰写一篇推广软文。

要求：字数不少于 200，软文能够让潜在客户了解产品的特点和卖点，能很好地把推广信息传递给潜在消费者，形式不限，但不能直接以广告形式发布。文章主题紧扣推广目标；文章内容很能吸引网民，结构严谨、文笔通顺；选择合适的平台中的版块，与产品特点吻合。

表 4 推广引流--软文引流

|             |  |
|-------------|--|
| 软文标题        |  |
| 软文内容        |  |
| 软文拟发布的平台与版块 |  |
| 选择此板块发布的理由  |  |

③在店铺经营的初期，利用淘宝官方低门槛的活动报名方式参加各种活动，进而也可为店铺带来巨大的流量。请针对表中的问题进行回答。

表 5 推广引流--活动引流

|                                                 |  |  |
|-------------------------------------------------|--|--|
| 问题 1：淘宝官方平常免费的活动主要有哪些（填写 3 个活动名）                |  |  |
|                                                 |  |  |
| 问题 2：现本店铺准备申报官方的“聚划算”活动，请问报名聚划算，对于 C 店店铺信誉有何要求？ |  |  |
|                                                 |  |  |
| 问题 3：对于“聚划算”活动，同一店铺每次可以申报几件宝贝，且每件宝贝不少于多少数量？     |  |  |
|                                                 |  |  |

#### 4) 数据分析与优化

店铺试运营一段时间，可以通过生意参谋、超级店长等工具对店铺相关数据进行跟踪分析，从而在后期进行优化和改进。表 6 中是通过数据分析工具获取到的店铺某一个月数据，对表 6 中数据进行分析，回答表 7 中相关问题。

表 6 流量来源分析表

| PC 流量来源 top10 |     |       | 无线流量来源 top10 |      |       |
|---------------|-----|-------|--------------|------|-------|
| 流量来源          | 访客数 | 下单转化率 | 流量来源         | 访客数  | 下单转化率 |
| 天天特价          | 603 | 0.33% | 手淘搜索         | 2073 | 0.68% |
| 淘宝搜索          | 477 | 0.42% | 手淘天天特价       | 1724 | 0.17% |
| 淘宝客           | 61  | 4.92% | 淘内免费其它       | 507  | 0.99% |

|        |    |       |        |     |       |
|--------|----|-------|--------|-----|-------|
| 直接访问   | 38 | 0%    | 手淘其它店铺 | 254 | 0.39% |
| 淘宝站内其它 | 31 | 0%    | 购物车    | 107 | 8.41% |
| 宝贝收藏   | 20 | 0%    | 淘宝客    | 83  | 1.2%  |
| 购物车    | 17 | 5.88% | 我的淘宝   | 70  | 2.86% |
| 淘外流量其它 | 8  | 0%    | 直接访问   | 33  | 3.03% |
| 搜狗     | 7  | 0%    | 手淘消息中心 | 24  | 0%    |
| 已买到商品  | 4  | 25    | 手淘旺信   | 16  | 0%    |

表 7 数据分析与推广优化

|                                          |
|------------------------------------------|
| ①从表 6 中可以分析出 店铺的主要流量是来自无线端还是 PC 端？说明了什么？ |
| 答：                                       |
| ②流量来源表中哪些流量来源最可能是反映的是老客户？                |
| 答：                                       |
| ③上述流量来源中哪一项是需要付费来源？                      |
| 答：                                       |
| ④观察下单转化率较高数据的流量来源，你发现了什么？                |
| 答：                                       |
| ⑤针对上述流量来源情况，下一步有何改进措施？                   |
| 答：                                       |

## （2）实施条件

硬件：计算机、互联网，

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

## （3）考核时量

本试题测试要求 60 分钟完成

## （4）评分标准

见电商平台运营评分卡(试题 H2-15)

电商 平台运营评分卡 （试题 H2-15）

| 评价内容              | 配分    | 考核点                                                                                          | 考核得分 |
|-------------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 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。卷面整洁、排版整齐美观。                                                       |      |
| 淘宝采购指数截图          | 2 分   | 截图正确、清晰                                                                                      |      |
| 采购趋势变化分析说明        | 3 分   | 趋势变化分析正确，文字简明扼要                                                                              |      |
| 最近 30 天热门行业截图及回答  | 4 分   | 截图 2 分，回答 3*1 分=3 分                                                                          |      |
| 最近 30 天潜力行业截图及回答  | 5 分   | 截图 2 分，回答 3*1 分=3 分                                                                          |      |
| 商品宝贝定价（7 分）       | 7 分   | 前 2 问，每个 2 分，共 4 分；后 1 空截图，3 分                                                               |      |
| 推广引流-SEO 优化（10 分） | 14 分  | 问题 1 第 1 问 2 分，第 2 问 5 分<br><br>问题 2 第 1 问 2 分，第 2 问 2 分，第 3 问 3 分                           |      |
| 软文标题              | 5 分   | 软文标题主题鲜明、简明扼要、与内容符合度 2 分，新颖、吸引人、契合网络文化与 SEO 3 分                                              |      |
| 软文内容              | 5 分   | 软文内容充实，主题紧扣推广目标                                                                              |      |
|                   | 5 分   | 结构严谨、文笔通顺                                                                                    |      |
|                   | 5 分   | 构思新颖，能吸引网民                                                                                   |      |
|                   |       | 字数 300 字，每少于 50 字扣 3 分                                                                       |      |
| 软文发布              | 5 分   | 软文发布版块选择共 3 分，要求说出平台名称 1 分，还要说出具体版块名称 2 分，且要求是淘宝网内的，不是淘宝网内的不能得分。<br><br>选择理由充分 2 分，理由描述的合理性。 |      |
| 推广引流-活动引流         | 13 分  | 活动名，每个 1 分，共 3 分<br><br>聚划算店铺要求，每个要求 3 分，共 6 分<br><br>宝贝件数和数量，各 2 分，共 4 分                    |      |
| 数据分析与优化           | 20 分  | 按数据分析优化的全面性、正确性评分<br><br>4 分②4 分③2 分④4 分⑤6 分                                                 |      |
| 合计                | 100 分 |                                                                                              |      |

试题评阅人签名 \_\_\_\_\_

## 模块三 企业网络推广

### 1. 试题编号：H3-1，SEO 搜索引擎优化

#### (1) 任务描述

多喜爱家饰织用品有限公司（<http://www.dohia.com/>）是一家以专业设计生产和销售床上用品为主，产品涉及被套、床笠、床单、床裙、枕套、被芯、枕芯、婚庆产品、垫类产品、床具等。公司营销中心设在中国湖南长沙市，开发中心及生产企业等在广东省深圳市东莞市。目前，多喜爱公司拥有自营店近 200 家，加盟店 800 余家，遍及全国各地，是行业内发展速度最快的企业之一。同时公司也积极入驻各大时尚电子商务商务生态圈，开展网络销售，积极进军电子商务领域。为了扩大公司和公司网站的知名度，公司打算采用搜索引擎推广来进一步帮助其完成搜索引擎推广过程中相关任务的实施。

#### 测试任务

1) 将公司网址提交到搜索引擎。

为了利用搜索引擎进行推广，必须首先将公司网址 <http://www.dohia.com/>提交给各大搜索引擎。请写出 Baidu 和 Sogou 提交网站的入口地址，并将公司地址提交到百度、搜狗中，并将提交后的结果截图填写在下表（注意：只需截取输入网址后的输入框、以及输入验证码的界面。不需真正提交。）

表 1 目标地址提交到 Baidu & Sogou 的反馈页面截图

|                  |  |
|------------------|--|
| Badu 提交入口网址      |  |
| 提交到 Baidu 成功界面截图 |  |
| sogou 提交入口网址     |  |
| 提交到 sogou 成功界面截图 |  |

2) 检查搜录情况。

检查baidu 是否成功搜录了公司的网站地址？并将检查结果通过截图的方式填写到表2

表 2 baidu 搜录公司网址检查结果表

|        |  |
|--------|--|
| 检查方式   |  |
| 检查结果   |  |
| 检查结果截图 |  |

3) 公司网站目前被搜索引擎收录基本情况调查。

为了了解公司网站目前在各大搜索引擎中的搜录情况，便于今后进行的网站优化推广。请完成表 3。并根据表 3 将操作的步骤进行截图，填写到表 4 中。

表 3 网站的收录情况、反向链接数、PR 值、Alexa 排名结果

表 4 查询结果过程记录表

| 网站名称                                   | Google (收录情况) | baidu (收录情况) | yahoo (反向链接数) | PR 值 | Alexa 排名 |
|----------------------------------------|---------------|--------------|---------------|------|----------|
| 多喜爱家饰织用品<br>有限公司网站                     |               |              |               |      |          |
| 公司网站被<br>google 、<br>baidu 的收录<br>情况截图 |               |              |               |      |          |
| PR 值截图                                 |               |              |               |      |          |
| Alexa 排名截<br>图                         |               |              |               |      |          |

#### 4) SEO 搜索引擎优化。

为了让公司网站在搜索引擎中的排名靠前，公司打算进行 SEO。请了解该网站首页的搜索引擎优化情况，并对不妥的地方加以改进，请填写表 5。

表 5 多喜爱网站首页搜索引擎优化情况评价

| 编号 | 项目名称                                                               | 多喜爱公司网页情况 | 是否需要改进 | 改进后 |
|----|--------------------------------------------------------------------|-----------|--------|-----|
| 1  | Title(标题)                                                          |           |        |     |
| 2  | Keyword (关键词)                                                      |           |        |     |
| 3  | Description (描述)                                                   |           |        |     |
| 4  | 关键词密度基本情况。请选择公司名，或者公司主营产品作为关键词，在“公司网页情况”中描述关键词密度情况，评价是否需要改进，给出改进意见 |           |        |     |
| 5  | 网页用户体验整体评价（从网页打开速度、导航栏是否清晰、是否有网站地图、内容更新是否及时等）                      |           |        |     |

#### 5) 关键词的设计。

为了打开湖南市场，请根据湖南地区方言特点、产品特点、用户搜索习惯设计 4 个关键词，并说明理由。完成表 6。

表 6 关键词的设计

| 序号 | 设计的关键词 | 设计的理由 |
|----|--------|-------|
| 1  |        |       |
| 2  |        |       |
| 3  |        |       |
| 4  |        |       |

6) 撰写 baidu 创意。

Baidu 创意是指网民搜索触发百度竞价排名推广结果时，展现在网民面前的推广内容，包括标题、描述，以及访问 URL 和显示 URL 等。请为公司撰写一则 baidu 创意。创意标题最长不能超过 50 个字符，每行描述最长不能超过 80 个字符，且总字数控制在 200 字以内

表 7 公司百度推广的创意设计

|     |
|-----|
| 标题： |
| 描述： |
|     |

7)数据分析与推广优化

公司经过一段时间的搜索引擎推广后，进行了推广效果的分析；数据统计报表如下，请根据报表统计的数据，按表 8 中的要求进行回答。

|       |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |                               |                   |               |    |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------|---------------|----|
| 日定入指标 |                                                                                     | 系统词                                                                                 | 6/20/2017 09:52                                                                     | 显示                            | 优化目标              |               | 主站 |
| 总计    |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     | 正在推广<br><a href="#">提交关键词</a> | 浏览量(PV)<br>381715 | 跳出率<br>81.99% |    |
| 搜索词   |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     | 正在推广 ⑦                        | 浏览量(PV) ⑦↓        | 跳出率 ⑦         |    |
| 1     | 其它                                                                                  |                                                                                     |                                                                                     | --                            | 211,563           | 89.82%        |    |
| 2     |    |    |    | ✓ 是                           | 30,545            | 25.38%        |    |
| 3     |    |    |    | ✓ 是                           | 11,828            | 30.11%        |    |
| 4     |    |    |    | 否                             | 5,339             | 36.23%        |    |
| 5     |    |    |    | ✓ 是                           | 3,568             | 27.15%        |    |
| 6     |    |    |    | 否                             | 3,011             | 26.58%        |    |
| 7     |    |    |    | ✓ 是                           | 2,931             | 23.58%        |    |
| 8     |    |    |    | ✓ 是                           | 2,553             | 32.55%        |    |
| 9     |    |    |    | ✓ 是                           | 2,359             | 26.19%        |    |
| 10    |    |    |    | 否                             | 2,134             | 19.51%        |    |
| 11    |    |    |    | ✓ 是                           | 1,998             | 78.63%        |    |
| 12    |    |    |    | ✓ 是                           | 1,982             | 40.36%        |    |
| 13    |  |  |  | ✓ 是                           | 1,903             | 57.90%        |    |
| 14    |  |  |  | 否                             | 1,903             | 31.88%        |    |

表 8 数据分析和优化改进措施表

|                                       |       |
|---------------------------------------|-------|
| ①请解释 <b>跳出率</b> 的含义                   |       |
| 答:                                    |       |
| ②找出上表中跳出率低排名前 5 的搜索词项，跳出率高的排前 3 的搜索词项 |       |
| 跳出率低:                                 | 跳出率高: |
| ③分析跳出率低的搜索词项，有何改进建议？                  |       |
| 答:                                    |       |
| ④分析跳出率低的搜索词项，有何改进建议？                  |       |

答：

(2) 实施条件

硬件：计算机、互联网，

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

(3) 考核时量

本试题测试要求 90 分钟完成

(4) 评分标准

见试题评分卡(试题 H3-1)

搜索引擎推广试题评分卡(试题 H3-1)

| 评价内容          |                    | 配分                                                                             | 考核点                                                     | 得分1 | 得分2 | 平均分 |
|---------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-----|-----|-----|
| 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。试卷格式排版合理.                     |     |     |     |
| 工作任务<br>(95分) | 将公司网址提交到搜索引擎（10 分） | 4 分                                                                            | 入口地址正确，输入的地址与截图地址一致，2 分/个，共 4 分                         |     |     |     |
|               |                    | 6 分                                                                            | 网站提交页面信息填写正确，1 分,提交截图正确2 分/个，共 6 分                      |     |     |     |
|               | 检查搜录情况（5 分）        | 1 分                                                                            | 检查方式正确                                                  |     |     |     |
|               |                    | 1 分                                                                            | 搜录结果正确                                                  |     |     |     |
|               |                    | 3 分                                                                            | 结果截图清晰、与结果吻合                                            |     |     |     |
|               | 搜索引擎收录基本情况调查（16 分） | 10分                                                                            | 网站在各个搜索引擎的具体搜录情况的值，填写正确，与操作截图的结果吻合每空 2 分共 10 分          |     |     |     |
|               |                    | 2 分                                                                            | 公司网站被 baidu、和sogou 的收录情况截图正确、清晰；截图时，体现公司网址或者公司名称        |     |     |     |
|               |                    | 2 分                                                                            | P R值截图清晰，正确；截图时，体现公司网址或者公司名称                            |     |     |     |
|               |                    | 2 分                                                                            | Alexa 排名截图清晰，正确；截图时，体现公司网址或者公司名称                        |     |     |     |
|               | SEO 搜索引擎优化（14 分）   | 3 分                                                                            | Title(标题)。标题优化结果，要能体现公司网站的定位或特点等。                       |     |     |     |
|               |                    | 3 分                                                                            | Keyword（关键词）关键词 5-10 个。能列出企业名称、企业品牌和产品的关键词 5-10 个       |     |     |     |
|               |                    | 3 分                                                                            | Description（描述）能把相应关键串成一句 通顺的话，1 分；将企业核心内容描述清楚。2 分。     |     |     |     |
|               |                    | 3 分                                                                            | 关键词密度基本情况，所有关键词基本情况概述正确，1 分；“调整后”的关键词密度调整和思路理由清晰，正确 2 分 |     |     |     |
|               |                    | 2 分                                                                            | 网页用户体验整体评价，1-2 分；如需更改，网站改进思路清晰，能解决相应的问题，1 分             |     |     |     |
|               | 关键词的设计（16 分）       | 8 分                                                                            | 设置的关键词，按 0/1/2 标准评分，每个最多 2 分，共 8 分，体现湖南地区推广特点设置关键词。     |     |     |     |
|               |                    | 8 分                                                                            | 关键词设置理由，按 0/1/2 标准评分，每个最多 2 分，共 8 分，设计理由充分，合理。          |     |     |     |
| 创意设计（16 分）    | 5 分                | 创意标题设计与百度创意标题要求的符合度，按 0/3/5 标准评分。                                              |                                                         |     |     |     |
|               | 11分                | 文字创意主题鲜明、简明扼要、新颖、吸引人、契合网络文化与 SEO，定位明确。按 0/4/8/11 标准评分。字数超过200 字，或者低于100 字扣1 分； |                                                         |     |     |     |
|               | 数据分析和推广优化（18 分）    | 4 分                                                                            | 术语解释正确，定义关键要点解释得当。                                      |     |     |     |
|               |                    | 4分                                                                             | 数据分析正确，能按照要求找出相应的关键词代号。                                 |     |     |     |
|               |                    | 10分                                                                            | 5+5 分。对跳出率高和低原因分析清晰，改进建议和优化措施思路清晰，阐述得当。                 |     |     |     |
| 合计            |                    | 100 分                                                                          |                                                         |     |     |     |

试题评阅人签名\_\_\_\_\_

## 2. 试题编号：H3-2，SEO 搜索引擎优化

### (1) 任务描述

山西杏花村汾酒集团有限责任公司(<http://www.fenjiu.com.cn/>)为国有独资公司，以生产经营中国名酒——汾酒、竹叶青酒为主营业务，年产名优白酒 5 万吨，是全国最大的名优白酒生产基地之一。公司拥有“杏花村”、“竹叶青”两个中国驰名商标，公司主导产品有汾酒、竹叶青酒、玫瑰汾酒、白玉汾酒、以及葡萄酒、啤酒等六大系列。汾酒文化源远流长，是晋商文化的重要一支，与黄河文化一脉相承。2007 年，汾酒继续蝉联国家名酒，竹叶青酒成为中国名牌产品。近年来，公司倾力打造名白酒基地、保健酒基地和酒文化旅游基地，为了扩大公司和公司网站的知名度，公司打算采用搜索引擎推广来进行公司网站推广。请帮助其完成搜索引擎推广过程中相关任务的实施。

### 测试任务

1) 将公司网址提交到搜索引擎。

为了利用搜索引擎进行推广，必须首先将公司网址 <http://www.fenjiu.com.cn/> 提交给各大搜索引擎。请写出 Baidu 和 Sogou 提交网站的入口地址，并将公司地址提交到百度、搜狗中，并将提交成功的返回结果截图填写在下表。（注意：只需截取输入网址后的输入框、以及输入验证码的界面。不需真正提交）

表 1 目标地址提交到 Baidu & Sogou 的成功结果截图

|                  |  |
|------------------|--|
| Badu 提交入口网址      |  |
| 提交到 Baidu 成功界面截图 |  |
| sogou 提交入口网址     |  |
| 提交到 sogou 成功界面截图 |  |

2) 检查搜录情况。

检查 baidu 是否成功搜录了公司的网站地址？并将检查结果通过截图的方式填写到表 2

表 2 baidu 搜录公司网址检查结果表

|      |  |
|------|--|
| 检查方式 |  |
| 检查结果 |  |

|        |  |
|--------|--|
| 检查结果截图 |  |
|--------|--|

3) 公司网站目前被搜索引擎收录基本情况调查。

为了了解公司网站目前在各大搜索引擎中的搜录情况，便于今后进行的网站优化推广。请完成表 3。并根据表 3 将操作的步骤进行截图，填写到表 4 中。

表 3 网站的收录情况、反向链接数、PR 值、Alexa 排名结果

| 网站名称            | Google (收录情况) | baidu (收录情况) | yahoo (反向链接数) | PR 值 | Alexa 排名 |
|-----------------|---------------|--------------|---------------|------|----------|
| 山西杏花村汾酒集团有限责任公司 |               |              |               |      |          |

表 4 查询结果过程记录表

|                              |  |
|------------------------------|--|
| 公司网站被 google 、 baidu 的收录情况截图 |  |
| PR 值截图                       |  |
| Alexa 排名截图                   |  |

4) SEO 搜索引擎优化。

为了让公司网站在搜索引擎中的排名靠前，公司打算进行 SEO。请了解该网站首页的搜索引擎优化情况，并对不妥的地方加以改进，请填写表 5。

表 5 山西杏花村汾酒集团首页搜索引擎优化情况评价

| 编号 | 项目名称                                                                               | 山西杏花村汾酒集团<br>有限责任公司网页情<br>况 | 是否需要改进 | 改进后 |
|----|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------|-----|
| 1  | Title(标题)                                                                          |                             |        |     |
| 2  | Keyword（关键词）                                                                       |                             |        |     |
| 3  | Description（描述）                                                                    |                             |        |     |
| 4  | 关键词密度基本情况。请选择公司<br>名，或者公司主营产品作为关键<br>词，在“公司网页情况”中描述<br>关键词密度情况，评价是否需要改<br>进，给出改进意见 |                             |        |     |
| 5  | 网页用户体验整体评价（从网页打<br>开速度、导航栏是否清晰、是否有<br>网站地图、内容更新是否及时等）                              |                             |        |     |

## 5) 关键词的设计。

为了打开湖南市场，请根据湖南地区方言特点、产品特点、用户搜索习惯设计 4 个关键词，并说明理由。完成表 6。

表 6 关键词的设计

| 序号 | 设计的关键词 | 设计的理由 |
|----|--------|-------|
| 1  |        |       |
| 2  |        |       |
| 3  |        |       |
| 4  |        |       |

## 6) 撰写 baidu 创意。

Baidu 创意是指网民搜索触发百度竞价排名推广结果时，展现在网民面前的推广内容，包括标题、描述，

以及访问 URL 和显示 URL 等。请为公司撰写一则 baidu 创意。创意标题最长不能超过 50 个字符，每行描述最长不能超过 80 个字符，且总字数控制在 200 字以内

表 7 公司百度推广的创意设计

|     |
|-----|
| 标题: |
| 描述: |
|     |

## 7) 数据分析与推广优化

公司经过一段时间的网络广告推广后，进行了推广效果的分析；数据统计报表如下，请根据报表统计的数据，按表格中的要求进行回答。一个月内该企业在某网站上投入广告，总费用是 6000 元。经过统计，这则广告的曝光次数是 600,000,点击次数是 60,000 次，广告后转换购买次数是 1,200。

表 8 数据分析和优化改进措施表

|                                         |
|-----------------------------------------|
| 1.请解释 <b>转化率</b> 的含义                    |
| 答:                                      |
| 2.计算 CPM、CPC、CPA、转化率                    |
| 答:                                      |
| 3.该行业的平均转化率大约是 4%。请分析该网站是偏高或偏低，并提出改进建议？ |
| 答:                                      |

## (2) 实施条件

硬件：计算机、互联网。

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

## (3) 考核时量

本试题测试要求 90 分钟完成。

## (4) 评分标准

见试题评分卡(试题 H3-2)。

搜索引擎推广试题评分卡(试题 H3-2)

| 评价内容              |                     | 配分          | 考核点                                                                            | 得分1    | 得分2 | 平均分 |
|-------------------|---------------------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------|--------|-----|-----|
| 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。试卷格式排版合理。                                            |        |     |     |
| 工 作 任 务<br>(95 分) | 将公司网址提交到搜索引擎（10 分）  | 4 分         | 入口地址正确，输入的地址与截图地址一致，2 分/个，共 4 分                                                |        |     |     |
|                   |                     | 6 分         | 网站提交页面信息填写正确，1 分,提交截图正确2 分/个，共 6 分                                             |        |     |     |
|                   |                     | 检查搜录情况（5 分） | 1 分                                                                            | 检查方式正确 |     |     |
|                   | 1 分                 |             | 搜录结果正确                                                                         |        |     |     |
|                   | 3 分                 |             | 结果截图清晰、与结果吻合                                                                   |        |     |     |
|                   | 搜索引擎收录基本情况调查（16 分）  | 10分         | 网站在各个搜索引擎的具体搜录情况的值，填写正确，与操作截图的结果吻合每空 2 分，共 10 分                                |        |     |     |
|                   |                     | 2 分         | 公司网站被 baidu、和sogou 的收录情况截图正确、清晰；截图时，体现公司网址或者公司名称                               |        |     |     |
|                   |                     | 2 分         | P R 值截图清晰，正确；截图时，体现公司网址或者公司名称                                                  |        |     |     |
|                   |                     | 2 分         | Alexa 排名截图清晰，正确；截图时，体现公司网址或者公司名称                                               |        |     |     |
|                   | SEO 搜 索 引 擎优化（14 分） | 3 分         | Title(标题)。标题优化结果，要能体现公司网站的定位或特点等。                                              |        |     |     |
|                   |                     | 3 分         | Keyword（关键词）关键词 5-10 个。能列出企业名称、企业品牌和产品的关键词 5-10 个                              |        |     |     |
|                   |                     | 3 分         | Description（描述）能把相应关键串成一句 通顺的话，1分；将企业核心内容描述清楚 2 分。                             |        |     |     |
|                   |                     | 3 分         | 关键词密度基本情况，所有关键词基本情况概述正确，1 分；“调整后”的关键词密度调整和思路理由清晰，正确 2 分                        |        |     |     |
|                   |                     | 2 分         | 网页用户体验整体评价，1-2 分；如需更改，网站改进思路清晰，能解决相应的问题 1 分                                    |        |     |     |
|                   | 关键词的设计（16 分）        | 8 分         | 设置的关键词，按 0/1/2 标准评分，每个最多 2 分，共 8 分，体现湖南地区推广特点设置关键词。                            |        |     |     |
|                   |                     | 8 分         | 关键词设置理由，按 0/1/2 标准评分，每个最多 2 分，共 8 分，设计理由充分，合理                                  |        |     |     |
|                   | 创意设计（16 分）          | 5 分         | 创意标题设计与百度创意标题要求的符合度，按 0/3/5 标准评分。                                              |        |     |     |
|                   |                     | 11分         | 文字创意主题鲜明、简明扼要、新颖、吸引人、契合网络文化与 SEO，定位明确。按 0/4/8/11 标准评分。字数超过200 字，或者低于100 字扣1 分； |        |     |     |
|                   | 数据分析和推广优化（18 分）     | 6 分         | 术语解释正确，定义关键要点解释得当。                                                             |        |     |     |
|                   |                     | 6 分         | 数据分析正确，公式罗列正确，数据计算正确。                                                          |        |     |     |
|                   |                     | 6分          | 改进建议和优化措施思路清晰，阐述得当。                                                            |        |     |     |
| 合计                |                     | 100 分       |                                                                                |        |     |     |

试题评阅人签名\_\_\_\_\_

### 3. 试题编号：H3-3，SEO 搜索引擎优化

#### (1) 任务描述

湖南德康制药股份有限公司网站 (<http://www.hndk.com/>) 系湖南省重点高新技术企业，位于长沙市河西观沙岭工业园，企业已获得国家食品药品监督管理局 GMP 认证。公司拥有总资产约 9 千万元，生产片剂、颗粒剂、胶囊剂、丸剂等四种剂型。主要品种有：化瘀镇痛胶囊、益脑胶囊、天麻首乌胶囊、复方石韦胶囊等四十多个品种，产品畅销国内市场。2001-2008 年连续 8 年被评为长沙高新区“技术创新先进企业”，2002 年 9 月被列为《湖南省“小巨人”计划实施方案》中的小巨人企业。2004 年被评为湖南省重点高新技术企业，2006-2008 年被评为湖南省 A 级纳税企业等多项荣誉。

近年来，为了扩大公司和公司网站的知名度，公司打算采用搜索引擎推广来进行公司网站推广。请帮助其完成搜索引擎推广过程中相关任务的实施。

#### 测试任务

1) 将公司网址提交到搜索引擎。

为了利用搜索引擎进行推广，必须首先将公司网址 <http://www.hndk.com/> 提交给各大搜索引擎。请写出 Baidu 和 sogou 提交网站的入口地址，并将公司地址提交到百度、搜狗中，并将提交成功的返回结果截图填写在下表。（注意：只需截取输入网址后的输入框、以及输入验证码的界面。不需真正提交）

表 1 目标地址提交到 Baidu & sogou 的成功结果截图

|                  |  |
|------------------|--|
| Badu 提交入口网址      |  |
| 提交到 Baidu 成功界面截图 |  |
| sogou 提交入口网址     |  |
| 提交到 sogou 成功界面截图 |  |

2) 检查搜录情况。

检查 baidu 是否成功搜录了公司的网站地址？并将检查结果通过截图的方式填写到表 2

表 2 baidu 搜录公司网址检查结果表

|        |  |
|--------|--|
| 检查方式   |  |
| 检查结果   |  |
| 检查结果截图 |  |

3) 公司网站目前被搜索引擎收录基本情况调查。

为了了解公司网站目前在各大搜索引擎中的搜录情况，便于今后进行的网站优化推广。请完成表 3。并根据表 3 将操作的步骤进行截图，填写到表 4 中。

表 3 网站的收录情况、反向链接数、PR 值、Alexa 排名结果

| 网站名称         | Google（收录情况 | baidu（收录情况 | yahoo（反向链接数） | PR 值 | Alexa 排名 |
|--------------|-------------|------------|--------------|------|----------|
| 湖南德康制药股份有限公司 |             |            |              |      |          |

表 4 查询结果过程记录表

|                              |  |
|------------------------------|--|
| 公司网站被 google 、 baidu 的收录情况截图 |  |
| PR 值截图                       |  |
| Alexa 排名截图                   |  |

#### 4) SEO 搜索引擎优化。

为了让公司网站在搜索引擎中的排名靠前，公司打算进行 SEO。请了解该网站首页的搜索引擎优化情况，并对不妥的地方加以改进，请填写表 5。

表 5 德康制药网站首页搜索引擎优化情况评价

| 编号 | 项目名称                                                               | 公司网页情况 | 是否需要改进 | 改进后 |
|----|--------------------------------------------------------------------|--------|--------|-----|
| 1  | Title(标题)                                                          |        |        |     |
| 2  | Keyword（关键词）                                                       |        |        |     |
| 3  | Description（描述）                                                    |        |        |     |
| 4  | 关键词密度基本情况。请选择公司名，或者公司主营产品作为关键词，在“公司网页情况”中描述关键词密度情况，评价是否需要改进，给出改进意见 |        |        |     |
| 5  | 网页用户体验整体评价（从网页打开速度、导航栏是否清晰、是否有网站地图、内容更新是否及时等）                      |        |        |     |

#### 5) 关键词的设计。

为了打开湖南市场，请根据湖南地区方言特点、产品特点、用户搜索习惯设计 4 个关键词，并说明理由。完成表 6。

表 6 关键词的设计

| 序号 | 设计的关键词 | 设计的理由 |
|----|--------|-------|
| 1  |        |       |
| 2  |        |       |
| 3  |        |       |
| 4  |        |       |

6) 撰写 baidu 创意。

Baidu 创意是指网民搜索触发百度竞价排名推广结果时，展现在网民面前的推广内容，包括标题、描述，以及访问 URL 和显示 URL 等。请为公司撰写一则 baidu 创意。创意标题最长不能超过 50 个字符，每行描述最长不能超过 80 个字符，且总字数控制在 200 字以内

表 7 公司百度推广的创意设计

|     |
|-----|
| 标题： |
| 描述： |
|     |

7) 数据分析与推广优化

公司经过一段时间的网络广告推广后，进行了推广效果的分析；数据统计报表如下，请根据报表统计的数据，按表格中的要求进行回答。一个月内该企业在某网站上投入广告，总费用是 10000 元。经过统计， 这则广告的曝光次数是 800,000,点击次数是 80,000 次，广告后转换购买次数是 1,000。

表 8 数据分析和优化改进措施表

|                                              |
|----------------------------------------------|
| 1.请解释 <b>转化率</b> 的含义                         |
| 答：                                           |
| 2. 请计算 CPM、CPC、CPA、转化率                       |
| 答：                                           |
| 3. 该行业的平均转化率大约是 2%。请分析该网站的转化率是偏高或偏低，并提出改进建议？ |
| 答：                                           |

## (2) 实施条件

硬件：计算机、互联网，

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

## (3) 考核时量

本试题测试要求 90 分钟完成

## (4) 评分标准

见试题评分卡(试题 H3-3)

搜索引擎推广试题评分卡(试题 H3-3)

| 评价内容              |                                                                                | 配分                    | 考核点                                                     | 得分1                               | 得分2 | 平均分 |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------|-----------------------------------|-----|-----|
| 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。试卷格式排版合理.                     |                                   |     |     |
| 工 作 任 务<br>(95 分) | 将公司网址提交到搜索引擎（10 分）                                                             | 4 分                   | 入口地址正确，输入的地址与截图地址一致，2 分/个，共 4 分                         |                                   |     |     |
|                   |                                                                                | 6 分                   | 网站提交页面信息填写正确，1 分,提交截图正确2 分/个，共 6 分                      |                                   |     |     |
|                   | 检查搜录情况（5 分）                                                                    | 1 分                   | 检查方式正确                                                  |                                   |     |     |
|                   |                                                                                | 1 分                   | 搜录结果正确                                                  |                                   |     |     |
|                   |                                                                                | 3 分                   | 结果截图清晰、与结果吻合                                            |                                   |     |     |
|                   | 搜索引擎收录基本情况调查（16 分）                                                             | 10分                   | 网站在各个搜索引擎的具体搜录情况的值，填写正确，与操作截图的结果吻合每空 2 分共 10 分          |                                   |     |     |
|                   |                                                                                | 2 分                   | 公司网站被 baidu、和sogou 的收录情况截图正确、清晰；截图时，体现公司网址或者公司名称        |                                   |     |     |
|                   |                                                                                | 2 分                   | P R 值截图清晰，正确；截图时，体现公司网址或者公司名称                           |                                   |     |     |
|                   |                                                                                | 2 分                   | Alexa 排名截图清晰，正确；截图时，体现公司网址或者公司名称                        |                                   |     |     |
|                   | SEO 搜索引擎优化（14 分）                                                               | 3 分                   | Title(标题)。标题优化结果，要能体现公司网站的定位或特点等。                       |                                   |     |     |
|                   |                                                                                | 3 分                   | Keyword（关键词）关键词 5-10 个。能列出企业名称、企业品牌和产品的关键词 5-10 个       |                                   |     |     |
|                   |                                                                                | 3 分                   | Description（描述）能把相应关键串成一句 通顺的话，1 分；将企业核心内容描述清楚。2 分。     |                                   |     |     |
|                   |                                                                                | 3 分                   | 关键词密度基本情况，所有关键词基本情况概述正确，1 分；“调整后”的关键词密度调整和思路理由清晰，正确 2 分 |                                   |     |     |
|                   | 关键词的设计（16 分）                                                                   | 2 分                   | 网页用户体验整体评价，1-2 分；如需更改，网站改进思路清晰，能解决相应的问题，1 分             |                                   |     |     |
|                   |                                                                                | 8 分                   | 设置的关键词，按 0/1/2 标准评分，每个最多 2 分，共 8 分，体现湖南地区推广特点设置关键词。     |                                   |     |     |
|                   |                                                                                | 8 分                   | 关键词设置理由，按 0/1/2 标准评分，每个最多 2 分，共 8 分，设计理由充分，合理。          |                                   |     |     |
|                   |                                                                                | 创意设计（16 分）            | 5 分                                                     | 创意标题设计与百度创意标题要求的符合度，按 0/3/5 标准评分。 |     |     |
| 11分               | 文字创意主题鲜明、简明扼要、新颖、吸引人、契合网络文化与 SEO，定位明确。按 0/4/8/11 标准评分。字数超过200 字，或者低于100 字扣1 分； |                       |                                                         |                                   |     |     |
| 数据分析和推广优化（18 分）   | 6 分                                                                            | 术语解释正确，定义关键要点解释得当。    |                                                         |                                   |     |     |
|                   | 6 分                                                                            | 数据分析正确，公式罗列正确，数据计算正确。 |                                                         |                                   |     |     |
|                   | 6分                                                                             | 改进建议和优化措施思路清晰，阐述得当。   |                                                         |                                   |     |     |
| 合计                |                                                                                | 100 分                 |                                                         |                                   |     |     |

试题评阅人签名\_\_\_\_\_

#### 4. 试题编号：H3-4，SEO 搜索引擎优化

##### （1）任务描述

湖南科力远新能源股份有限公司创建于 1998 年，以专利技术进入储能行业并迅速崛起，2003 年在上海证券交易所上市，股票代码 600478。公司专注混合动力 20 年，缔造了一条从先进储能材料、先进电池、汽车动力电池能量包到油电混合动力汽车总成系统、电池回收系统、混合动力汽车运营的完整产业链，服务于各大整车企业。公司全面推行精益管理与智能化制造，融合工业 4.0，拥有强大的自主创新平台和油电混合动力汽车总成系统平台。目前已与吉利集团、长安汽车、云内动力等单位合资成立科力远混合动力技术有限公司，共同开发 CHS 深度混合动力总成项目。公司致力于混合动力汽车技术的推广和普及，开放 CHS 技术平台，与整车企业共享技术成果，共同推动中国汽车产业的发展，保卫蓝天，共筑绿色未来。

请帮助其完成搜索引擎推广过程中相关任务的实施。

##### 测试任务

1) 将公司网址提交到搜索引擎。

为了利用搜索引擎进行推广，必须首先将公司网址 <http://www.corun.com/> 提交给各大搜索引擎。请写出 Baidu 和 sogou 提交网站的入口地址，并将公司地址提交到百度、搜狗中，并将提交成功的返回结果截图填写在下表。（注意：只需截取输入网址后的输入框、以及输入验证码的界面。不需真正提交）

表 1 目标地址提交到 Baidu & sogou 的成功结果截图

|                  |  |
|------------------|--|
| Badu 提交入口网址      |  |
| 提交到 Baidu 成功界面截图 |  |
| sogou 提交入口网址     |  |
| 提交到 sogou 成功界面截图 |  |

2) 检查搜录情况。

检查 baidu 是否成功搜录了公司的网站地址？并将检查结果通过截图的方式填写到表 2

表 2 baidu 搜录公司网址检查结果表

|        |  |
|--------|--|
| 检查方式   |  |
| 检查结果   |  |
| 检查结果截图 |  |

3) 公司网站目前被搜索引擎收录基本情况调查。

为了了解公司网站目前在各大搜索引擎中的搜录情况，便于今后进行的网站优化推广。请完成表 3。并根据表 3 将操作的步骤进行截图，填写到表 4 中。

表 3 网站的收录情况、反向链接数、PR 值、Alexa 排名结果

| 网站名称           | Google (收录情况) | baidu (收录情况) | yahoo (反向链接数) | PR 值 | Alexa 排名 |
|----------------|---------------|--------------|---------------|------|----------|
| 湖南科力远新能源股份有限公司 |               |              |               |      |          |

表 4 查询结果过程记录表

|                              |  |
|------------------------------|--|
| 公司网站被 google 、 baidu 的收录情况截图 |  |
| PR 值截图                       |  |
| Alexa 排名截图                   |  |

4) SEO 搜索引擎优化。

为了让公司网站在搜索引擎中的排名靠前，公司打算进行 SEO。请了解该网站首页的搜索引擎优化情况，并对不妥的地方加以改进，请填写表 5。

表 5 科力远新能源网站首页搜索引擎优化情况评价

| 编号 | 项目名称                                                               | 公司网页情况 | 是否需要改进 | 改进后 |
|----|--------------------------------------------------------------------|--------|--------|-----|
| 1  | Title(标题)                                                          |        |        |     |
| 2  | Keyword（关键词）                                                       |        |        |     |
| 3  | Description（描述）                                                    |        |        |     |
| 4  | 关键词密度基本情况。请选择公司名，或者公司主营产品作为关键词，在“公司网页情况”中描述关键词密度情况，评价是否需要改进，给出改进意见 |        |        |     |
| 5  | 网页用户体验整体评价（从网页打开速度、导航栏是否清晰、是否有网站地图、内容更新是否及时等）                      |        |        |     |

5) 关键词的设计。

为了打开湖南市场，请根据公司品牌、产品特点、用户搜索习惯设计 4 个关键词，并说明理由。完成表 6。

表 6 关键词的设计

| 序号 | 设计的关键词 | 设计的理由 |
|----|--------|-------|
| 1  |        |       |
| 2  |        |       |
| 3  |        |       |
| 4  |        |       |

6) 撰写 baidu 创意。

Baidu 创意是指网民搜索触发百度竞价排名推广结果时，展现在网民面前的推广内容，包括标题、描述，以及访问 URL 和显示 URL 等。请为公司撰写一则 baidu 创意。创意标题最长不能超过 50 个字符，每行描述最长不能超过 80 个字符，且总字数控制在 200 字以内

表 7 公司百度推广的创意设计

|     |
|-----|
| 标题： |
| 描述： |
|     |

7) 数据分析与推广优化

公司经过一段时间的网络广告推广后，进行了推广效果的分析；数据统计报表如下，请根据报表统计的数据，按表格中的要求进行回答。一个月内该企业在某网站上投入广告，总费用是 20,000 元。经过统计，这则广告的曝光次数是 1,500,000,点击次数是 100,000 次，广告后转换行动次数是 2,000。

表 8 数据分析和优化改进措施表

|                                              |
|----------------------------------------------|
| 1.请解释 <b>转化率</b> 的含义                         |
| 答：                                           |
| 2. 请计算 CPM、CPC、CPA、转化率                       |
| 答：                                           |
| 3. 该行业的平均转化率大约是 3%。请分析该网站的转化率是偏高或偏低，并提出改进建议？ |
| 答：                                           |

(2) 实施条件

硬件：计算机、互联网，

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

(3) 考核时量

本试题测试要求 90 分钟完成

(4) 评分标准

见试题评分卡(试题 H3-4)

搜索引擎推广试题评分卡(试题 H3-4)

| 评价内容              |                    | 配分                                                                             | 考核点                                                     | 得分1 | 得分2 | 平均分 |
|-------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-----|-----|-----|
| 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。试卷格式排版合理.                     |     |     |     |
| 工 作 任 务<br>(95 分) | 将公司网址提交到搜索引擎（10 分） | 4 分                                                                            | 入口地址正确，输入的地址与截图地址一致，2 分/个，共 4 分                         |     |     |     |
|                   |                    | 6 分                                                                            | 网站提交页面信息填写正确，1 分,提交截图正确2 分/个，共 6 分                      |     |     |     |
|                   | 检查搜录情况（5 分）        | 1 分                                                                            | 检查方式正确                                                  |     |     |     |
|                   |                    | 1 分                                                                            | 搜录结果正确                                                  |     |     |     |
|                   |                    | 3 分                                                                            | 结果截图清晰、与结果吻合                                            |     |     |     |
|                   | 搜索引擎收录基本情况调查（16 分） | 10分                                                                            | 网站在各个搜索引擎的具体搜录情况的值，填写正确，与操作截图的结果吻合每空 2 分共 10 分          |     |     |     |
|                   |                    | 2 分                                                                            | 公司网站被 baidu、和sogou 的收录情况截图正确、清晰；截图时，体现公司网址或者公司名称        |     |     |     |
|                   |                    | 2 分                                                                            | P R 值截图清晰，正确；截图时，体现公司网址或者公司名称                           |     |     |     |
|                   |                    | 2 分                                                                            | Alexa 排名截图清晰，正确；截图时，体现公司网址或者公司名称                        |     |     |     |
|                   | SEO 搜索引擎优化（14 分）   | 3 分                                                                            | Title(标题)。标题优化结果，要能体现公司网站的定位或特点等。                       |     |     |     |
|                   |                    | 3 分                                                                            | Keyword（关键词）关键词 5-10 个。能列出企业名称、企业品牌和产品的关键词 5-10 个       |     |     |     |
|                   |                    | 3 分                                                                            | Description（描述）能把相应关键串成一句 通顺的话，1 分；将企业核心内容描述清楚。2 分。     |     |     |     |
|                   |                    | 3 分                                                                            | 关键词密度基本情况，所有关键词基本情况概述正确，1 分；“调整后”的关键词密度调整和思路理由清晰，正确 2 分 |     |     |     |
|                   |                    | 2 分                                                                            | 网页用户体验整体评价，1-2 分；如需更改，网站改进思路清晰，能解决相应的问题，1 分             |     |     |     |
|                   | 关键词的设计（16 分）       | 8 分                                                                            | 设置的关键词，按 0/1/2 标准评分，每个最多 2 分，共 8 分，体现湖南地区推广特点设置关键词。     |     |     |     |
|                   |                    | 8 分                                                                            | 关键词设置理由，按 0/1/2 标准评分，每个最多 2 分，共 8 分，设计理由充分，合理。          |     |     |     |
|                   | 创意设计（16 分）         | 5 分                                                                            | 创意标题设计与百度创意标题要求的符合度，按 0/3/5 标准评分。                       |     |     |     |
| 11分               |                    | 文字创意主题鲜明、简明扼要、新颖、吸引人、契合网络文化与 SEO，定位明确。按 0/4/8/11 标准评分。字数超过200 字，或者低于100 字扣1 分； |                                                         |     |     |     |
| 数据分析和推广优化（18 分）   | 6 分                | 术语解释正确，定义关键要点解释得当。                                                             |                                                         |     |     |     |
|                   | 6 分                | 数据分析正确，公式罗列正确，数据计算正确。                                                          |                                                         |     |     |     |
|                   | 6分                 | 改进建议和优化措施思路清晰，阐述得当。                                                            |                                                         |     |     |     |
| 合计                |                    | 100 分                                                                          |                                                         |     |     |     |

试题评阅人签名\_\_\_\_\_

## 5. 试题编号：H3-5，SEO 搜索引擎优化

### (1) 任务描述

湖南旺德府家居建材投资（集团）（<http://www.hnwdf.cn/>）有限公司成立于 2010 年，负责集团建材流通主业的运营，集团下辖三家控股子公司和两个机构，分别为：湖南旺德府装饰建材名品有限公司、湖南旺德府木业有限公司(主营板材省内市场)、湖南万象装饰建材有限公司（主营板材省外；地板、木门、衣柜 全国市场）以及旺德府学院、旺德府同爱基金二个机构，作为省内家居建材流通知名领先企业，旺德府集团家居建材线下门店已基本覆盖省内县级以上城市，并开始布局全国市场，渠道网络较健全。面对电子商务发展的新形势和发展机遇，集团顺应“互联网+”的行业发展趋势，网络营销和电子商务已逐步发力，2014 年 3 月万象地板旗舰店入驻天猫。现为了迅速地帮企业把品牌、产品、咨询等立体地展示在移动互联网上，根据集团电商发展战略规划，使其产品和服务无论是在浏览器还是移动设备都能同步，实现跨平台无缝衔接，企业决定用搜索引擎方式进行推广营销。

请帮助其完成搜索引擎推广过程中相关任务的实施。

### 测试任务

#### 1) 将公司网址提交到搜索引擎。

为了利用搜索引擎进行推广，必须首先将公司网址 <http://www.hnwdf.cn/> 提交给各大搜索引擎。请写出 Baidu 和 sogou 提交网站的入口地址，并将公司地址提交到百度、搜狗中，并将提交成功的返回结果截图填写在下表。（注意：只需截取输入网址后的输入框、以及输入验证码的界面。不需真正提交）

表 1 目标地址提交到 Baidu & sogou 的成功结果截图

|                  |  |
|------------------|--|
| Badu 提交入口网址      |  |
| 提交到 Baidu 成功界面截图 |  |
| sogou 提交入口网址     |  |
| 提交到 sogou 成功界面截图 |  |

#### 2) 检查搜录情况。

检查 baidu 是否成功搜录了公司的网站地址？并将检查结果通过截图的方式填写到表 2

|        |  |
|--------|--|
| 检查方式   |  |
| 检查结果   |  |
| 检查结果截图 |  |

表 2 baidu 搜录公司网址检查结果表

3) 公司网站目前被搜索引擎收录基本情况调查。

为了了解公司网站目前在各大搜索引擎中的搜录情况，便于今后进行的网站优化推广。请完成表 3。并根据表 3 将操作的步骤进行截图，填写到表 4 中。

表 3 网站的收录情况、反向链接数、PR 值、Alexa 排名结果

| 网站名称         | Google（收录情况 | baidu（收录情况 | yahoo（反向链接数） | P R 值 | Alexa 排名 |
|--------------|-------------|------------|--------------|-------|----------|
| 湖南胖哥食品有限责任公司 |             |            |              |       |          |

表 4 查询结果过程记录表

|                              |  |
|------------------------------|--|
| 公司网站被 google 、 baidu 的收录情况截图 |  |
| PR 值截图                       |  |
| Alexa 排名截图                   |  |

#### 4) SEO 搜索引擎优化。

为了让公司网站在搜索引擎中的排名靠前，公司打算进行 SEO。请了解该网站首页的搜索引擎优化情况，并对不妥的地方加以改进，请填写表 5。

表 5 旺德府家居建材网站首页搜索引擎优化情况评价

| 编号 | 项目名称                                                               | 公司网页情况 | 是否需要改进 | 改进后 |
|----|--------------------------------------------------------------------|--------|--------|-----|
| 1  | Title(标题)                                                          |        |        |     |
| 2  | Keyword（关键词）                                                       |        |        |     |
| 3  | Description（描述）                                                    |        |        |     |
| 4  | 关键词密度基本情况。请选择公司名，或者公司主营产品作为关键词，在“公司网页情况”中描述关键词密度情况，评价是否需要改进，给出改进意见 |        |        |     |
| 5  | 网页用户体验整体评价（从网页打开速度、导航栏是否清晰、是否有网站地图、内容更新是否及时等）                      |        |        |     |

#### 5) 关键词的设计。

为了打开湖南市场，请根据湖南地区方言特点、产品特点、用户搜索习惯设计 4 个关键词，并说明理由。完成表 6。

表 6 关键词的设计

| 序号 | 设计的关键词 | 设计的理由 |
|----|--------|-------|
| 1  |        |       |
| 2  |        |       |
| 3  |        |       |
| 4  |        |       |

6) 撰写 baidu 创意。

Baidu 创意是指网民搜索触发百度竞价排名推广结果时，展现在网民面前的推广内容，包括标题、描述，以及访问 URL 和显示 URL 等。请为公司撰写一则 baidu 创意。创意标题最长不能超过 50 个字符，每行描述最长不能超过 80 个字符，且总字数控制在 200 字以内

表 7 公司百度推广的创意设计

|     |
|-----|
| 标题： |
| 描述： |
|     |

7) 数据分析与推广优化

公司经过一段时间的搜索引擎推广后，进行了推广效果的分析；数据统计报表如下，请根据报表统计的数据，按表格中的要求进行回答。

表 8 湖南旺德府家居建材投资推广数据分析表

| 统计时间 | 浏览量<br>(pv) | 独立访客<br>(uv) | 人均停留<br>时间 | 注册用户<br>数量 | 网站收藏<br>人数 | 用户注册<br>转换率 |
|------|-------------|--------------|------------|------------|------------|-------------|
| 周1   | 230         | 41           | 330        | 37         | 32         | 16%         |
| 周2   | 220         | 40           | 300        | 32         | 30         | 14%         |
| 周3   | 204         | 38           | 208        | 29         | 37         | 14%         |
| 周4   | 198         | 30           | 210        | 23         | 20         | 11%         |
| 周5   | 201         | 28           | 201        | 21         | 18         | 10%         |
| 周6   | 331         | 50           | 330        | 40         | 37         | 12%         |
| 周7   | 342         | 56           | 335        | 42         | 39         | 12%         |

表 9 数据分析和优化改进措施表

|                                     |       |
|-------------------------------------|-------|
| 1. 请解释 <b>转化率</b> 的含义               |       |
| 答：                                  |       |
| 2. 找出上表中转换率低排名前 2 的时间，转换率高的排前 3 的时间 |       |
| 转化率低：                               | 转化率高： |
| 3. 分析转换率低的可能原因？                     |       |
| 答：                                  |       |
| 4、针对湖南旺德府家居建材网和上表数据，提出改进建设意见？       |       |
| 答                                   |       |

## (2) 实施条件

硬件：计算机、互联网，

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

## (3) 考核时量

本试题测试要求 90 分钟完成

## (4) 评分标准

见试题评分卡(试题 H3-5)

搜索引擎推广试题评分卡(试题 H3-5)

| 评价内容                               |                                             | 配分                                                                             | 考核点                                                     | 得分1 | 得分2 | 平均分 |
|------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-----|-----|-----|
| 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。试卷格式排版合理.                     |     |     |     |
| 工 作<br>任 务<br>(95<br>分)            | 将公司网址<br>提交到搜索<br>引擎（10 分                   | 4 分                                                                            | 入口地址正确，输入的地址与截图地址一致，2 分/个，共 4 分                         |     |     |     |
|                                    |                                             | 6 分                                                                            | 网站提交页面信息填写正确，1 分,提交截图正确2 分/个，共 6 分                      |     |     |     |
|                                    | 检查搜录情<br>况<br><br>（5 分）                     | 1 分                                                                            | 检查方式正确                                                  |     |     |     |
|                                    |                                             | 1 分                                                                            | 搜录结果正确                                                  |     |     |     |
|                                    |                                             | 3 分                                                                            | 结果截图清晰、与结果吻合                                            |     |     |     |
|                                    | 搜 索 引 擎 收<br>录 基 本 情 况<br>调 查<br><br>（16 分） | 10分                                                                            | 网站在各个搜索引擎的具体搜录情况的值，填写正确，与操作截图的结果吻合每空 2 分，共 10 分         |     |     |     |
|                                    |                                             | 2分                                                                             | 公司网站被 baidu、和sogou 的收录情况截图正确、清晰；截图时，体现公司网址或者公司名称        |     |     |     |
|                                    |                                             | 2 分                                                                            | P R 值截图清晰，正确；截图时，体现公司网址或者公司名称                           |     |     |     |
|                                    |                                             | 2 分                                                                            | Alexa 排名截图清晰，正确；截图时，体现公司网址或者公司名称                        |     |     |     |
|                                    | SEO 搜索引<br>擎优化<br><br>（14 分）                | 3 分                                                                            | Title(标题)。标题优化结果，要能体现公司网站的定位或特点等。                       |     |     |     |
|                                    |                                             | 3 分                                                                            | Keyword（关键词）关键词 5-10 个。能列出企业名称、企业品牌和产品的关键词 5-10 个       |     |     |     |
|                                    |                                             | 3 分                                                                            | Description（描述）能把相应关键串成一句 通顺的话，1 分；将企业核心内容描述清楚。2 分。     |     |     |     |
|                                    |                                             | 3 分                                                                            | 关键词密度基本情况，所有关键词基本情况概述正确，1 分；“调整后”的关键词密度调整和思路理由清晰，正确 2 分 |     |     |     |
|                                    |                                             | 2 分                                                                            | 网页用户体验整体评价，1-2 分；如需更改，网站改进思路清晰，能解决相应的问题，1 分             |     |     |     |
|                                    | 关键词的设<br>计（16<br>分）                         | 8 分                                                                            | 设置的关键词，按 0/1/2 标准评分，每个最多 2 分，共 8 分，体现湖南地区推广特点设置关键词。     |     |     |     |
|                                    |                                             | 8 分                                                                            | 关键词设置理由，按 0/1/2 标准评分，每个最多 2 分，共 8 分，设计理由充分，合理。          |     |     |     |
|                                    | 创意设计<br>（16 分）                              | 5 分                                                                            | 创意标题设计与百度创意标题要求的符合度，按 0/3/5 标准评分。                       |     |     |     |
| 11分                                |                                             | 文字创意主题鲜明、简明扼要、新颖、吸引人、契合网络文化与 SEO，定位明确。按 0/4/8/11 标准评分。字数超过200 字，或者低于100 字扣1 分； |                                                         |     |     |     |
| 数 据 分 析 和<br>推 广 优 化<br><br>（18 分） | 6 分                                         | 术语解释正确，定义关键要点解释得当。                                                             |                                                         |     |     |     |
|                                    | 6分                                          | 数据分析正确，公式罗列正确，数据计算正确。                                                          |                                                         |     |     |     |
|                                    | 6分                                          | 改进建议和优化措施思路清晰，阐述得当。                                                            |                                                         |     |     |     |
| 合计                                 |                                             | 100 分                                                                          |                                                         |     |     |     |

试题评阅人签名\_\_\_\_\_

## 6. 试题编号：H3-6，SEO 搜索引擎优化

### （1）任务描述

株洲千金药业股份有限公司（以下简称：千金药业）创建于 1966 年，1993 年进行股份制改造，2004 年在上海证券交易所上市（股票代码 600479），2005 年“千金”商标被评为中国驰名商标。公司系湖南省制药行业的龙头企业，中国制药百强企业，中国主板上市公司价值百强企业，国家技术创新示范企业，农业产业化国家重点龙头企业。

母公司千金药业现有片剂、颗粒剂、胶囊剂等八个剂型，十三条生产线，产能达 15 亿元。主要产品有妇科千金片（胶囊）、补血益母丸（颗粒）、椿乳凝胶等 14 个独家品种，拥有 200 多项专利，50 多个生产批文。其中：妇科千金片（胶囊）是“国家秘密技术项目”、中药保护品种、《国家基本药物》、《国家医保目录甲类品种》、《中国药典》收载品种；连续十余年保持妇科口服类中成药强势品牌的地位。

请帮助其完成搜索引擎推广过程中相关任务的实施。

### 测试任务

#### 1) 将公司网址提交到搜索引擎。

为了利用搜索引擎进行推广，必须首先将公司网址 <http://www.qjyy.com> 提交给各大搜索引擎。请写出 Baidu 和 Sogou 提交网站的入口地址，并将公司地址提交到百度、搜狗中，并将提交后的结果截图填写在下表（注意：只需截取输入网址后的输入框、以及输入验证码的界面。不需真正提交）

表 1 目标地址提交到 Baidu & sogou 的成功结果截图

|                  |  |
|------------------|--|
| Badu 提交入口网址      |  |
| 提交到 Baidu 成功界面截图 |  |
| sogou 提交入口网址     |  |
| 提交到 sogou 成功界面截图 |  |

#### 2) 检查搜录情况。

检查 baidu 是否成功搜录了公司的网站地址？并将检查结果通过截图的方式填写到表 2

表 2 baidu 搜录公司网址检查结果表

|        |  |
|--------|--|
| 检查方式   |  |
| 检查结果   |  |
| 检查结果截图 |  |

3) 公司网站目前被搜索引擎收录基本情况调查。

为了了解公司网站目前在各大搜索引擎中的搜录情况，便于今后进行的网站优化推广。请完成表 3。并根据表 3 将操作的步骤进行截图，填写到表 4 中。

表 3 网站的收录情况、反向链接数、PR 值、Alexa 排名结果

| 网站名称         | Google (收录情况) | baidu (收录情况) | yahoo (反向链接数) | PR 值 | Alexa 排名 |
|--------------|---------------|--------------|---------------|------|----------|
| 株洲千金药业股份有限公司 |               |              |               |      |          |

表 4 查询结果过程记录表

|                              |  |
|------------------------------|--|
| 公司网站被 google 、 baidu 的收录情况截图 |  |
| PR 值截图                       |  |
| Alexa 排名截图                   |  |

#### 4) SEO 搜索引擎优化。

为了让公司网站在搜索引擎中的排名靠前，公司打算进行 SEO。请了解该网站首页的搜索引擎优化情况，并对不妥的地方加以改进，请填写表 5。

表 5 株洲千金药业网站首页搜索引擎优化情况评价

| 编号 | 项目名称                                                               | 公司网页情况 | 是否需要改进 | 改进后 |
|----|--------------------------------------------------------------------|--------|--------|-----|
| 1  | Title(标题)                                                          |        |        |     |
| 2  | Keyword（关键词）                                                       |        |        |     |
| 3  | Description（描述）                                                    |        |        |     |
| 4  | 关键词密度基本情况。请选择公司名，或者公司主营产品作为关键词，在“公司网页情况”中描述关键词密度情况，评价是否需要改进，给出改进意见 |        |        |     |
| 5  | 网页用户体验整体评价（从网页打开速度、导航栏是否清晰、是否有网站地图、内容更新是否及时等）                      |        |        |     |

#### 5) 关键词的设计。

为了打开湖南市场，请根据公司产品特点、产品功能、用户搜索习惯设计 4 个关键词，并说明理由，请将结果填入下表 6 中。

表 6 关键词的设计

| 序号 | 设计的关键词 | 设计的理由 |
|----|--------|-------|
| 1  |        |       |
| 2  |        |       |
| 3  |        |       |
| 4  |        |       |

6) 撰写 baidu 创意。

Baidu 创意是指网民搜索触发百度竞价排名推广结果时，展现在网民面前的推广内容，包括标题、描述，以及访问 URL 和显示 URL 等。请为公司撰写一则 baidu 创意。创意标题最长不能超过 50 个字符，每行描述最长不能超过 80 个字符，且总字数控制在 200 字以内

表 7 公司百度推广的创意设计

|     |
|-----|
| 标题： |
| 描述： |
|     |

7) 数据分析与推广优化

公司优化经过一段时间的网络广告推广后，进行了推广效果的分析；数据统计报表如下，请根据报表统计的数据，按表格中的要求进行回答。一个月内该企业在某网站上投入广告，总费用是 6000 元。经过统计，这则广告的曝光次数是 600,000,点击次数是 60,000 次，广告后转换购买次数是 1,200。

表 8 数据分析和优化改进措施表

|                                              |
|----------------------------------------------|
| 1.请解释 <b>转化率</b> 的含义                         |
| 答：                                           |
| 2. 请计算 CPM、CPC、CPA、转化率                       |
| 答：                                           |
| 3. 该行业的平均转化率大约是 4%。请分析该网站的转化率是偏高或偏低，并提出改进建议？ |

答：

(2) 实施条件

硬件：计算机、互联网。

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

(3) 考核时量

本试题测试要求 90 分钟完成。

(4) 评分标准

见试题评分卡(试题 H3-6)。

搜索引擎推广试题评分卡(试题 H3-6)

| 评价内容           |                        | 配分              | 考核点                                                                            | 得分1                   | 得分2 | 平均分 |  |
|----------------|------------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----|-----|--|
| 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。试卷格式排版合理.                                            |                       |     |     |  |
| 工作任务<br>(95 分) | 将公司网址提交到搜索引擎<br>(10 分) | 4 分             | 入口地址正确，输入的地址与截图地址一致，2 分/个，共 4 分                                                |                       |     |     |  |
|                |                        | 6 分             | 网站提交页面信息填写正确，1 分,提交截图正确2 分/个，共 6 分                                             |                       |     |     |  |
|                | 检查搜录情况<br>(5 分)        | 1 分             | 检查方式正确                                                                         |                       |     |     |  |
|                |                        | 1 分             | 搜录结果正确                                                                         |                       |     |     |  |
|                |                        | 3 分             | 结果截图清晰、与结果吻合                                                                   |                       |     |     |  |
|                | 搜索引擎收录基本情况调查<br>(16 分) | 10分             | 网站在各个搜索引擎的具体搜录情况的值，填写正确，与操作截图的结果吻合每空 2 分<br>共 10 分                             |                       |     |     |  |
|                |                        | 2 分             | 公司网站被 baidu、和sogou 的收录情况截图正确、清晰；截图时，体现公司网址或者公司名称                               |                       |     |     |  |
|                |                        | 2 分             | P R 值截图清晰，正确；截图时，体现公司网址或者公司名称                                                  |                       |     |     |  |
|                |                        | 2 分             | Alexa 排名截图清晰，正确；截图时，体现公司网址或者公司名称                                               |                       |     |     |  |
|                | SEO 搜索引擎优化<br>(14 分)   | 3 分             | Title(标题)。标题优化结果，要能体现公司网站的定位或特点等。                                              |                       |     |     |  |
|                |                        | 3 分             | Keyword（关键词）关键词 5-10 个。能列出企业名称、企业品牌和产品的关键词 5-10 个                              |                       |     |     |  |
|                |                        | 3 分             | Description（描述）能把相应关键串成一句 通顺的话，1 分；将企业核心内容描述清楚。2 分。                            |                       |     |     |  |
|                |                        | 3 分             | 关键词密度基本情况，所有关键词基本情况概述正确，1 分；“调整后”的关键词密度调整和思路理由清晰，正确 2 分                        |                       |     |     |  |
|                |                        | 2 分             | 网页用户体验整体评价，1-2 分；如需更改，网站改进思路清晰，能解决相应的问题，1 分                                    |                       |     |     |  |
|                | 关键词的设计<br>(16 分)       | 8 分             | 设置的关键词，按 0/1/2 标准评分，每个最多 2 分，共 8 分，体现湖南地区推广特点设置关键词。                            |                       |     |     |  |
|                |                        | 8 分             | 关键词设置理由，按 0/1/2 标准评分，每个最多 2 分，共 8 分，设计理由充分，合理。                                 |                       |     |     |  |
|                | 创意设计<br>(16 分)         | 5 分             | 创意标题设计与百度创意标题要求的符合度，按 0/3/5 标准评分。                                              |                       |     |     |  |
|                |                        | 11分             | 文字创意主题鲜明、简明扼要、新颖、吸引人、契合网络文化与 SEO，定位明确。按 0/4/8/11 标准评分。字数超过200 字，或者低于100 字扣1 分； |                       |     |     |  |
|                |                        | 数据分析和推广优化（18 分） | 6 分                                                                            | 术语解释正确，定义关键要点解释得当。    |     |     |  |
|                |                        |                 | 6 分                                                                            | 数据分析正确，公式罗列正确，数据计算正确。 |     |     |  |
|                | 6分                     |                 | 改进建议和优化措施思路清晰，阐述得当。                                                            |                       |     |     |  |
|                | 合计                     |                 | 100 分                                                                          |                       |     |     |  |

试题评阅人签名\_\_\_\_\_

## 7. 试题编号：H3-7，SEO 搜索引擎优化

### (1) 任务描述

创立于 2001 年 10 月的老百姓大药房 (<http://www.lbxdrugs.com/>) 是一家由单体民营药店发展起来的中外合资大型药品零售连锁企业，主要从事药品零售、批发、生产等业务。经过十余年的发展，现已成长为全国规模最大的药品零售连锁企业之一。公司总部位于湖南长沙，拥有总资产 38 亿元，年销售额 45 亿元，员工约 11900 多人。目前，已成功开发了湖南、陕西、浙江、江西、广西、山东、河北、广东、天津、上海、湖北、河南、北京、江苏、安徽、甘肃十六个省级市场，拥有门店 1700 家。2015 年 4 月 23 日，在上海证券交易所正式挂牌上市。

请帮助其完成搜索引擎推广过程中相关任务的实施。

### 测试任务

#### 1) 将公司网址提交到搜索引擎。

为了利用搜索引擎进行推广，必须首先将公司网址 <http://www.lbxdrugs.com/> 提交给各大搜索引擎。请写出 Baidu 和 Sogou 提交网站的入口地址，并将公司地址提交到百度、搜狗中，并将提交后的结果截图填写在下表（注意：只需截取输入网址后的输入框、以及输入验证码的界面。不需真正提交）

表 1 目标地址提交到 Baidu & sogou 的成功结果截图

|                  |  |
|------------------|--|
| Badu 提交入口网址      |  |
| 提交到 Baidu 成功界面截图 |  |
| sogou 提交入口网址     |  |
| 提交到 sogou 成功界面截图 |  |

#### 2) 检查搜录情况。

检查 baidu 是否成功搜录了公司的网站地址？并将检查结果通过截图的方式填写到表 2

表 2 baidu 搜录公司网址检查结果表

|        |  |
|--------|--|
| 检查方式   |  |
| 检查结果   |  |
| 检查结果截图 |  |

3) 公司网站目前被搜索引擎收录基本情况调查。为了了解公司网站目前在各大搜索引擎中的搜录情况，便于今后进行的网站优化推广。请完成表 3。并根据表 3 将操作的步骤进行截图，填写到表 4 中。

表 3 网站的收录情况、反向链接数、PR 值、Alexa 排名结果

| 网站名称   | Google (收录情况) | baidu (收录情况) | yahoo (反向链接数) | PR 值 | Alexa 排名 |
|--------|---------------|--------------|---------------|------|----------|
| 老百姓大药房 |               |              |               |      |          |

表 4 查询结果过程记录表

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| 公司网站被 google 、 baidu 的 收录情况截图 |  |
| PR 值截图                        |  |
| Alexa 排名截图                    |  |

#### 4) SEO 搜索引擎优化。

为了让公司网站在搜索引擎中的排名靠前，公司打算进行 SEO。请了解该网站首页的搜索引擎优化情况，并对不妥的地方加以改进，请填写表 5。

表 5 老百姓大药房首页搜索引擎优化情况评价

| 编号 | 项目名称                                                               | 公司网页情况 | 是否需要改进 | 改进后 |
|----|--------------------------------------------------------------------|--------|--------|-----|
| 1  | Title(标题)                                                          |        |        |     |
| 2  | Keyword（关键词）                                                       |        |        |     |
| 3  | Description（描述）                                                    |        |        |     |
| 4  | 关键词密度基本情况。请选择公司名，或者公司主营产品作为关键词，在“公司网页情况”中描述关键词密度情况，评价是否需要改进，给出改进意见 |        |        |     |
| 5  | 网页用户体验整体评价（从网页打开速度、导航栏是否清晰、是否有网站地图、内容更新是否及时等）                      |        |        |     |

#### 5) 关键词的设计。

为了打开市场，请根据网站特点、网站的产品特点、用户搜索习惯设计 4 个关键词，并说明理由，请将结果填入下表 6 中。

表 6 关键词的设计

| 序号 | 设计的关键词 | 设计的理由 |
|----|--------|-------|
| 1  |        |       |
| 2  |        |       |
| 3  |        |       |
| 4  |        |       |

6) 撰写 baidu 创意。

Baidu 创意是指网民搜索触发百度竞价排名推广结果时，展现在网民面前的推广内容，包括标题、描述，以及访问 URL 和显示 URL 等。请为公司撰写一则 baidu 创意。创意标题最长不能超过 50 个字符，每行描述最长不能超过 80 个字符，且总字数控制在 200 字以内

表 7 公司百度推广的创意设计

|     |
|-----|
| 标题： |
| 描述： |
|     |

7) 数据分析与推广优化

优化公司经过一段时间的搜索引擎推广后，进行了推广效果的分析；数据统计报表如下，请根据报表统计的数据，按表格中的要求进行回答。

表 8 推广数据分析报告

| 统计时间 | 浏览量<br>(pv) | 独立访客<br>(uv) | 人均停留<br>时间 | 注册用户<br>数量 | 网站收藏<br>人数 | 用户注册<br>转换率 |
|------|-------------|--------------|------------|------------|------------|-------------|
| 周 1  | 230         | 41           | 330        | 37         | 32         | 16%         |
| 周 2  | 220         | 40           | 300        | 32         | 30         | 14%         |
| 周 3  | 204         | 38           | 208        | 29         | 37         | 14%         |
| 周 4  | 198         | 30           | 210        | 23         | 20         | 11%         |
| 周 5  | 201         | 28           | 201        | 21         | 18         | 10%         |
| 周 6  | 331         | 50           | 330        | 40         | 37         | 12%         |

|     |     |    |     |    |    |     |
|-----|-----|----|-----|----|----|-----|
| 周 7 | 342 | 56 | 335 | 42 | 39 | 12% |
|-----|-----|----|-----|----|----|-----|

表 9 数据分析和优化改进措施表

|                                    |       |
|------------------------------------|-------|
| 1.请解释 <b>转化率</b> 的含义               |       |
| 答:                                 |       |
| 2.找出上表中转换率低排名前 2 的时间，转换率高的排前 3 的时间 |       |
| 转换率低:                              | 转换率高: |
| 3.分析转换率低的可能原因?                     |       |
| 答:                                 |       |
| ④针对老百姓大药房网站和上表数据，提出改进建议意见?         |       |
| 答:                                 |       |

## (2) 实施条件

硬件：计算机、互联网，

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

## (3) 考核时量

本试题测试要求 90 分钟完成

## (4) 评分标准

见试题评分卡(试题 H3-7)

搜索引擎推广试题评分卡(试题 H3-7)

| 评价内容           |                        | 配分    | 考核点                                                                            | 得分1 | 得分2 | 平均分 |
|----------------|------------------------|-------|--------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|
| 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。试卷格式排版合理。                                            |     |     |     |
| 工作任务<br>(95 分) | 将公司网址提交到搜索引擎<br>(10 分) | 4 分   | 入口地址正确，输入的地址与截图地址一致，2 分/个，共 4 分                                                |     |     |     |
|                |                        | 6 分   | 网站提交页面信息填写正确，1 分,提交截图正确2 分/个，共 6 分                                             |     |     |     |
|                | 检查搜录情况<br>(5 分)        | 1 分   | 检查方式正确                                                                         |     |     |     |
|                |                        | 1 分   | 搜录结果正确                                                                         |     |     |     |
|                |                        | 3 分   | 结果截图清晰、与结果吻合                                                                   |     |     |     |
|                | 搜索引擎收录基本情况调查<br>(16 分) | 10分   | 网站在各个搜索引擎的具体搜录情况的值，填写正确，与操作截图的结果吻合每空 2 分，共 10 分                                |     |     |     |
|                |                        | 2 分   | 公司网站被 baidu、和sogou 的收录情况截图正确、清晰；截图时，体现公司网址或者公司名称                               |     |     |     |
|                |                        | 2 分   | P R 值截图清晰，正确；截图时，体现公司网址或者公司名称                                                  |     |     |     |
|                |                        | 2 分   | Alexa 排名截图清晰，正确；截图时，体现公司网址或者公司名称                                               |     |     |     |
|                | SEO 搜索引擎优化<br>(14 分)   | 3 分   | Title(标题)。标题优化结果，要能体现公司网站的定位或特点等。                                              |     |     |     |
|                |                        | 3 分   | Keyword（关键词）关键词 5-10 个。能列出企业名称、企业品牌和产品的关键词 5-10 个                              |     |     |     |
|                |                        | 3 分   | Description（描述）能把相应关键串成一句 通顺的话，1 分；将企业核心内容描述清楚。2 分。                            |     |     |     |
|                |                        | 3 分   | 关键词密度基本情况，所有关键词基本情况概述正确，1 分；“调整后”的关键词密度调整和思路理由清晰，正确 2 分                        |     |     |     |
|                |                        | 2 分   | 网页用户体验整体评价，1-2 分；如需更改，网站改进思路清晰，能解决相应的问题，1 分                                    |     |     |     |
|                | 关键词的设计<br>(16 分)       | 8 分   | 设置的关键词，按 0/1/2 标准评分，每个最多 2 分，共 8 分，体现湖南地区推广特点设置关键词。                            |     |     |     |
|                |                        | 8 分   | 关键词设置理由，按 0/1/2 标准评分，每个最多 2 分，共 8 分，设计理由充分，合理                                  |     |     |     |
|                | 创意设计<br>(16 分)         | 5 分   | 创意标题设计与百度创意标题要求的符合度，按 0/3/5 标准评分。                                              |     |     |     |
|                |                        | 11分   | 文字创意主题鲜明、简明扼要、新颖、吸引人、契合网络文化与 SEO，定位明确。按 0/4/8/11 标准评分。字数超过200 字，或者低于100 字扣1 分； |     |     |     |
|                | 数据分析和推广优化（18 分         | 3 分   | 术语解释正确，定义关键要点解释得当。                                                             |     |     |     |
|                |                        | 3 分   | 排名选择正确                                                                         |     |     |     |
|                |                        | 12 分  | 6+6分。转换率原因分析正确，有理有据。改进建议和优化措施思路清晰，阐述得当                                         |     |     |     |
| 合计             |                        | 100 分 |                                                                                |     |     |     |

试题评阅人签名\_\_\_\_\_

## 8. 试题编号：H3-8，SEO 搜索引擎优化

### (1) 任务描述

湖南华天大酒店股份有限公司（<http://www.huatian-hotel.com/>）是湖南省第一家旅游业上市公司。作为华天旗舰店，华天大酒店目前拥有客房 700 多间，餐位 1200 多个，娱乐、洗衣、豪华车队等设施一应俱全。开业以来酒店成功接待了坦桑尼亚总统、赞比亚总统、白俄罗斯总理、亲民党主席宋楚瑜先生等所有来长沙的国家元首和政府首脑。曾多次荣获“全国最佳星级饭店”等荣誉称号，是湖南省唯一一家同时加盟“国际金钥匙组织”和“中国名酒店组织”的酒店，是全国酒店业唯一一家荣膺“全国企业文化优秀奖”和被授予“全国企业文化示范基地”称号的酒店，并荣获国际服务领域最高荣誉“五星钻石奖”，被批准加入“世界一流酒店组织”，其通过湖南华天国际酒店管理有限公司管理的连锁酒店已有 30 多家。同时，公司也积极开展电子商务业务。公司拥有自己独立的网站，<http://www.huatian-hotel.com/>，且公司正打算通过搜索引擎方式进行网络推广。

请帮助其完成搜索引擎推广过程中相关任务的实施。

### 测试任务

#### 1) 将公司网址提交到搜索引擎。

为了利用搜索引擎进行推广，必须首先将公司网 <http://www.huatian-hotel.com/> 提交给各大搜索引擎。请写出 Baidu 和 Sogou 提交网站的入口地址，并将公司地址提交到百度、搜狗中，并将提交后的结果截图填写在下表（注意：只需截取输入网址后的输入框、以及输入验证码的界面。不需真正提交）

表 1 目标地址提交到 Baidu & sogou 的成功结果截图

|                  |  |
|------------------|--|
| Badu 提交入口网址      |  |
| 提交到 Baidu 成功界面截图 |  |
| sogou 提交入口网址     |  |
| 提交到 sogou 成功界面截图 |  |

#### 2) 检查搜录情况。

检查 baidu 是否成功搜录了公司的网站地址？并将检查结果通过截图的方式填写到表 2

表 2 baidu 搜录公司网址检查结果表

|        |  |
|--------|--|
| 检查方式   |  |
| 检查结果   |  |
| 检查结果截图 |  |

3) 公司网站目前被搜索引擎收录基本情况调查。

为了了解公司网站目前在各大搜索引擎中的搜录情况，便于今后进行的网站优化推广。请完成表 3。并根据表 3 将操作的步骤进行截图，填写到表 4 中。

表 3 网站的收录情况、反向链接数、PR 值、Alexa 排名结果

| 网站名称          | Google (收录情况) | baidu (收录情况) | yahoo (反向链接数) | PR 值 | Alexa 排名 |
|---------------|---------------|--------------|---------------|------|----------|
| 湖南华天大酒店股份有限公司 |               |              |               |      |          |

表 4 查询结果过程记录表

|                            |  |
|----------------------------|--|
| 公司网站被 google、baidu 的收录情况截图 |  |
| PR 值截图                     |  |
| Alexa 排名截图                 |  |

#### 4) SEO 搜索引擎优化。

为了让公司网站在搜索引擎中的排名靠前，公司打算进行 SEO。请了解该网站首页的搜索引擎优化情况，并对不妥的地方加以改进，请填写表 5。

表 5 华天大酒店网站首页搜索引擎优化情况评价

| 编号 | 项目名称                                                               | 公司网页情况 | 是否需要改进 | 改进后 |
|----|--------------------------------------------------------------------|--------|--------|-----|
| 1  | Title(标题)                                                          |        |        |     |
| 2  | Keyword (关键词)                                                      |        |        |     |
| 3  | Description (描述)                                                   |        |        |     |
| 4  | 关键词密度基本情况。请选择公司名，或者公司主营产品作为关键词，在“公司网页情况”中描述关键词密度情况，评价是否需要改进，给出改进意见 |        |        |     |
| 5  | 网页用户体验整体评价（从网页打开速度、导航栏是否清晰、是否有网站地图、内容更新是否及时等）                      |        |        |     |

#### 5) 关键词的设计。

为了打开湖南市场，请根据湖南地区方言特点、产品特点、用户搜索习惯设计 4 个关键词，并说明理由，请将结果填入下表 6 中。

表 6 关键词的设计

| 序号 | 设计的关键词 | 设计的理由 |
|----|--------|-------|
| 1  |        |       |
| 2  |        |       |
| 3  |        |       |
| 4  |        |       |

6) 撰写 baidu 创意。

Baidu 创意是指网民搜索触发百度竞价排名推广结果时，展现在网民面前的推广内容，包括标题、描述，以及访问 URL 和显示 URL 等。请为公司撰写一则 baidu 创意。创意标题最长不能超过 50 个字符，每行描述最长不能超过 80 个字符，且总字数控制在 200 字以内

表 7 公司百度推广的创意设计

|     |
|-----|
| 标题: |
| 描述: |
|     |

7) 数据分析与推广优化

优化公司经过一段时间的搜索引擎推广后，进行了推广效果的分析；数据统计报表如下，请根据报表统计的数据，按表格中的要求进行回答。



表 8 数据分析和优化改进措施表

|                                   |
|-----------------------------------|
| 1.请解释 <b>浏览量</b> 的含义              |
| 答:                                |
| 2. 请解释访问数的含义                      |
| 答:                                |
| 3. 结合跳出率和平均访问时长，请评价本公司网站一个月的运行情况？ |
| 答:                                |
| 4. 根据上图和对公司网站运行情况的基本判断，提出改进建议？    |
| 答:                                |

## (2) 实施条件

硬件：计算机、互联网，

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

## (3) 考核时量

本试题测试要求 90 分钟完成

## (4) 评分标准

见试题评分卡(试题 H3-8)

搜索引擎推广试题评分卡(试题 H3-8)

| 评价内容             |                   | 配分   | 考核点                                                                            | 得分1 | 得分2 | 平均分 |
|------------------|-------------------|------|--------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|
| 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。试卷格式排版合理.                                            |     |     |     |
| 工 作 任 务<br>(95分) | 将公司网址提交到搜索引擎（10分） | 4分   | 入口地址正确，输入的地址与截图地址一致，2分/个，共 4分                                                  |     |     |     |
|                  |                   | 6分   | 网站提交页面信息填写正确，1分,提交截图正确2分/个，共 6分                                                |     |     |     |
|                  | 检查搜录情况（5分）        | 1分   | 检查方式正确                                                                         |     |     |     |
|                  |                   | 1分   | 搜录结果正确                                                                         |     |     |     |
|                  |                   | 3分   | 结果截图清晰、与结果吻合                                                                   |     |     |     |
|                  | 搜索引擎收录基本情况调查（16分） | 10分  | 网站在各个搜索引擎的具体搜录情况的值，填写正确，与操作截图的结果吻合每空 2分，共 10分                                  |     |     |     |
|                  |                   | 2分   | 公司网站被 baidu、和sogou 的收录情况截图正确、清晰；截图时，体现公司网址或者公司名称                               |     |     |     |
|                  |                   | 2分   | P R 值截图清晰，正确；截图时，体现公司网址或者公司名称                                                  |     |     |     |
|                  |                   | 2分   | Alexa 排名截图清晰，正确；截图时，体现公司网址或者公司名称                                               |     |     |     |
|                  | SEO 搜索引擎优化（14分）   | 3分   | Title(标题)。标题优化结果，要能体现公司网站的定位或特点等。                                              |     |     |     |
|                  |                   | 3分   | Keyword（关键词）关键词 5-10 个。能列出企业名称、企业品牌和产品的关键词 5-10 个                              |     |     |     |
|                  |                   | 3分   | Description（描述）能把相应关键串成一句 通顺的话，1 分；将企业核心内容描述清楚。2 分。                            |     |     |     |
|                  |                   | 3分   | 关键词密度基本情况，所有关键词基本情况概述正确，1 分；“调整后”的关键词密度调整和思路理由清晰，正确 2 分                        |     |     |     |
|                  |                   | 2分   | 网页用户体验整体评价，1-2 分；如需更改，网站改进思路清晰，能解决相应的问题，1 分                                    |     |     |     |
|                  | 关键词的设计（16分）       | 8分   | 设置的关键词，按 0/1/2 标准评分，每个最多 2 分，共 8 分，体现湖南地区推广特点设置关键词。                            |     |     |     |
|                  |                   | 8分   | 关键词设置理由，按 0/1/2 标准评分，每个最多 2 分，共 8 分，设计理由充分，合理                                  |     |     |     |
|                  | 创意设计（16分）         | 5分   | 创意标题设计与百度创意标题要求的符合度，按 0/3/5 标准评分。                                              |     |     |     |
|                  |                   | 11分  | 文字创意主题鲜明、简明扼要、新颖、吸引人，契合网络文化与 SEO，定位明确。按 0/4/8/11 标准评分。字数超过200 字，或者低于100 字扣1 分； |     |     |     |
|                  | 数据分析和推广优化（18分）    | 6分   | 浏览量和访问数，术语解释正确，定义关键要点解释得当。3+3                                                  |     |     |     |
|                  |                   | 6分   | 评价公司网站运行情况思路清晰，有理有据                                                            |     |     |     |
|                  |                   | 6分   | 改进建议和优化措施思路清晰，阐述得当。                                                            |     |     |     |
| 合计               |                   | 100分 |                                                                                |     |     |     |

试题评阅人签名\_\_\_\_\_

## 9. 试题编号：H3-9，SEO 搜索引擎优化

### (1) 任务描述

中教畅享（北京）科技有限公司 <http://www.itmc.cn/>位于北京中关村高新科技园区,是国家认定的高新科技企业、双软（软件产品、软件企业）认证企业，全国职业院校技能大赛合作企业，专注于以就业为导向的教学资源和教学软件开发。公司以“从企业实践中来,到教育实践中去”为经营理念,以“明道·优术”为己任,以信息技术提高教与学的效率和效果。

本公司是高等院校经济管理类专业实验、实训、实习软件平台系统的提供商和服务商。我们一贯坚持“从企业实践中来，到教育实践中去”理念，用信息技术弥合理论与实践鸿沟，以“提升就业能力、推动实践教学改革”为己任，专注于高等院校经济管理类专业实践教学产品研发，提供实验（训）室咨询、规划与建设整体解决方案。公司拥有企业管理咨询顾问、教育专家、软件开发团队。我们的优势：对企业管理实践的广泛认知、对实践教学的深刻理解、对软件技术的深厚积累、对互联网未来趋势的精确把握。

请帮助其完成搜索引擎推广过程中相关任务的实施。

### 测试任务

#### 1) 将公司网址提交到搜索引擎。

为了利用搜索引擎进行推广，必须首先将公司网址 <http://www.itmc.cn/>提交给各大搜索引擎。请写出 Baidu 和 sogou 提交网站的入口地址，并将公司地址提交到百度、搜狗中，并将提交成功的返回结果截图填写在下表。（注意：只需截取输入网址后的输入框、以及输入验证码的界面。不需真正提交）

表 1 目标地址提交到 Baidu & sogou 的成功结果截图

|                  |  |
|------------------|--|
| Badu 提交入口网址      |  |
| 提交到 Baidu 成功界面截图 |  |
| sogou 提交入口网址     |  |
| 提交到 sogou 成功界面截图 |  |

#### 2) 检查搜录情况。

检查 baidu 是否成功搜录了公司的网站地址？并将检查结果通过截图的方式填写到表 2

表 2 baidu 搜录公司网址检查结果表

|        |  |
|--------|--|
| 检查方式   |  |
| 检查结果   |  |
| 检查结果截图 |  |

3) 公司网站目前被搜索引擎收录基本情况调查。

为了了解公司网站目前在各大搜索引擎中的搜录情况，便于今后进行的网站优化推广。请完成表 3。并根据表 3 将操作的步骤进行截图，填写到表 4 中。

表 3 网站的收录情况、反向链接数、PR 值、Alexa 排名结果

| 网站名称 | Google (收录情况) | baidu (收录情况) | yahoo (反向链接数) | PR 值 | Alexa 排名 |
|------|---------------|--------------|---------------|------|----------|
| ITMC |               |              |               |      |          |

表 4 查询结果过程记录表

|                            |  |
|----------------------------|--|
| 公司网站被 google、baidu 的收录情况截图 |  |
| PR 值截图                     |  |
| Alexa 排名截图                 |  |

#### 4) SEO 搜索引擎优化。

为了让公司网站在搜索引擎中的排名靠前，公司打算进行 SEO。请了解该网站首页的搜索引擎优化情况，并对不妥的地方加以改进，请填写表 5。

表 5 中教畅享（北京）科技网站首页搜索引擎优化情况评价

| 编号 | 项目名称                                                               | 公司网页情况 | 是否需改进 | 改进后 |
|----|--------------------------------------------------------------------|--------|-------|-----|
| 1  | Title(标题)                                                          |        |       |     |
| 2  | Keyword（关键词）                                                       |        |       |     |
| 3  | Description（描述）                                                    |        |       |     |
| 4  | 关键词密度基本情况。请选择公司名，或者公司主营产品作为关键词，在“公司网页情况”中描述关键词密度情况，评价是否需要改进，给出改进意见 |        |       |     |
| 5  | 网页用户体验整体评价（从网页打开速度、导航栏是否清晰、是否有网站地图、内容更新是否及时等）                      |        |       |     |

#### 5) 关键词的设计。

为了打开市场，请根据公司品牌、产品特点、用户搜索习惯设计 4 个关键词，并说明理由，请将结果填入下表 6 中。

表 6 关键词的设计

| 序号 | 设计的关键词 | 设计的理由 |
|----|--------|-------|
| 1  |        |       |
| 2  |        |       |
| 3  |        |       |
| 4  |        |       |

6) 撰写 baidu 创意。

Baidu 创意是指网民搜索触发百度竞价排名推广结果时，展现在网民面前的推广内容，包括标题、描述，以及访问 URL 和显示 URL 等。请为公司撰写一则 baidu 创意。创意标题最长不能超过 50 个字符，每行描述最长不能超过 80 个字符，且总字数控制在 200 字以内

表 7 公司百度推广的创意设计

|     |
|-----|
| 标题： |
| 描述： |
|     |

7) 数据分析与推广优化

公司经过一段时间的搜索引擎推广后，进行了推广效果的分析；数据统计报表如下，请根据报表统计的数据，按表格中的要求进行回答。

表 8 网站推广数据分析表

| 统计时间 | 浏览量<br>(pv) | 独立访客<br>(uv) | 人均停留<br>时间 | 注册用户<br>数量 | 网站收藏<br>人数 | 用户注册<br>转换率 |
|------|-------------|--------------|------------|------------|------------|-------------|
| 周 1  | 230         | 41           | 330        | 37         | 32         | 16%         |
| 周 2  | 220         | 40           | 300        | 32         | 30         | 14%         |
| 周 3  | 204         | 38           | 208        | 29         | 37         | 14%         |
| 周 4  | 198         | 30           | 210        | 23         | 20         | 11%         |
| 周 5  | 201         | 28           | 201        | 21         | 18         | 10%         |
| 周 6  | 331         | 50           | 330        | 40         | 37         | 12%         |
| 周 7  | 342         | 56           | 335        | 42         | 39         | 12%         |

表 9 数据分析和优化改进措施表

|                                     |       |
|-------------------------------------|-------|
| 1.请解释 <b>转化率</b> 的含义                |       |
| 答：                                  |       |
| 2. 找出上表中转换率低排名前 2 的时间，转换率高的排前 3 的时间 |       |
| 转换率低：                               | 转化率高： |
| 3. 分析转换率低的可能原因？                     |       |
| 答：                                  |       |
| 4.针对公司网站情况和上表数据，提出改进建议意见？           |       |
| 答：                                  |       |

## (2) 实施条件

硬件：计算机、互联网，

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

## (3) 考核时量

本试题测试要求 90 分钟完成

## (4) 评分标准

见试题评分卡(试题 H3-9)

搜索引擎推广试题评分卡(试题 H3-9)

| 评价内容          |                   | 配分             | 考核点                                                   | 得分1                                                                         | 得分2 | 平均分 |  |
|---------------|-------------------|----------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----|-----|--|
| 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。试卷格式排版合理。                   |                                                                             |     |     |  |
| 工作任务<br>(95分) | 将公司网址提交到搜索引擎（10分） | 4分             | 入口地址正确，输入的地址与截图地址一致，2分/个，共 4分                         |                                                                             |     |     |  |
|               |                   | 6分             | 网站提交页面信息填写正确，1分,提交截图正确2分/个，共 6分                       |                                                                             |     |     |  |
|               | 检查搜录情况（5分）        | 1分             | 检查方式正确                                                |                                                                             |     |     |  |
|               |                   | 1分             | 搜录结果正确                                                |                                                                             |     |     |  |
|               |                   | 3分             | 结果截图清晰、与结果吻合                                          |                                                                             |     |     |  |
|               | 搜索引擎收录基本情况调查（16分） | 10分            | 网站在各个搜索引擎的具体搜录情况的值，填写正确，与操作截图的结果吻合每空 2分，共 10分         |                                                                             |     |     |  |
|               |                   | 2分             | 公司网站被 baidu、和sogou 的收录情况截图正确、清晰；截图时，体现公司网址或者公司名称      |                                                                             |     |     |  |
|               |                   | 2分             | P R 值截图清晰，正确；截图时，体现公司网址或者公司名称                         |                                                                             |     |     |  |
|               |                   | 2分             | Alexa 排名截图清晰，正确；截图时，体现公司网址或者公司名称                      |                                                                             |     |     |  |
|               | SEO 搜索引擎优化（14分）   | 3分             | Title(标题)。标题优化结果，要能体现公司网站的定位或特点等。                     |                                                                             |     |     |  |
|               |                   | 3分             | Keyword（关键词）关键词 5-10 个。能列出企业名称、企业品牌和产品的关键词 5-10 个     |                                                                             |     |     |  |
|               |                   | 3分             | Description（描述）能把相应关键串成一句 通顺的话，1分；将企业核心内容描述清楚。2分。     |                                                                             |     |     |  |
|               |                   | 3分             | 关键词密度基本情况，所有关键词基本情况概述正确，1分；“调整后”的关键词密度调整和思路理由清晰，正确 2分 |                                                                             |     |     |  |
|               |                   | 2分             | 网页用户体验整体评价，1-2分；如需更改，网站改进思路清晰，能解决相应的问题，1分             |                                                                             |     |     |  |
|               | 关键词的设置（16分）       | 8分             | 设置的关键词，按 0/1/2 标准评分，每个最多 2分，共 8分，体现湖南地区推广特点设置关键词。     |                                                                             |     |     |  |
|               |                   | 8分             | 关键词设置理由，按 0/1/2 标准评分，每个最多 2分，共 8分，设计理由充分，合理。          |                                                                             |     |     |  |
|               | 创意设计（16分）         | 5分             | 创意标题设计与百度创意标题要求的符合度，按 0/3/5 标准评分。                     |                                                                             |     |     |  |
|               |                   |                | 11分                                                   | 文字创意主题鲜明、简明扼要、新颖、吸引人、契合网络文化与 SEO，定位明确。按 0/4/8/11 标准评分。字数超过200字，或者低于100字扣1分； |     |     |  |
|               |                   | 数据分析和推广优化（18分） | 3分                                                    | 术语解释正确，定义关键要点解释得当。                                                          |     |     |  |
|               |                   |                | 3分                                                    | 排名选择正确                                                                      |     |     |  |
|               |                   |                | 6分                                                    | 转换率原因分析正确，有理有据                                                              |     |     |  |
|               |                   |                | 6分                                                    | 改进建议和优化措施思路清晰，阐述得当。                                                         |     |     |  |
| 合计            |                   | 100分           |                                                       |                                                                             |     |     |  |

试题评阅人签名\_\_\_\_\_

## 10. 试题编号：H3-10，SEO 搜索引擎优化

### (1) 任务描述

湖南安化茶文化底蕴深厚，千年茶史可圈可点。安化黑茶是中国黑茶之源，历史悠久！作为中国黑茶的发源地之一，这里诞生了世界第一支千两茶和中国第一片黑砖茶、第一块机制茯砖茶，其黑茶关键制作工艺，目前仍是受国家保护的二级机密，已被列为非物质文化遗产。在全国五个黑茶生产省中，湖南黑茶曾经占 40%，其中安化黑茶更是举足轻重；解放后，在边疆少数民族地区，有黑茶“无安化字号不买”之说，安化黑茶被当地人民称为“生命之茶”，更是有“宁可三日无粮，不可一日无茶”之说。为了更好的推广湖南黑茶，湖南茶叶厂推出了“湖南黑茶网”，（<http://www.hunanheicha.com/>）这是专门销售湖南黑茶，宣传湖南茶叶文化的专业平台。湖南黑茶网想通过搜索引擎来进行网站推广。

请帮助其完成搜索引擎推广过程中相关任务的实施。

### 测试任务

#### 1) 将公司网址提交到搜索引擎。

为了利用搜索引擎进行推广，必须首先将公司网址 <http://www.hunanheicha.com/> 提交给各大搜索引擎。请写出 Baidu 和 sogou 提交网站的入口地址，并将公司地址提交到百度、搜狗中，并将提交成功的返回结果截图填写在下表。（注意：只需截取输入网址后的输入框、以及输入验证码的界面。不需真正提交）

表 1 目标地址提交到 Baidu & sogou 的成功结果截图

|                  |  |
|------------------|--|
| Badu 提交入口网址      |  |
| 提交到 Baidu 成功界面截图 |  |
| sogou 提交入口网址     |  |
| 提交到 sogou 成功界面截图 |  |

#### 2) 检查搜录情况。

检查 baidu 是否成功搜录了公司的网站地址？并将检查结果通过截图的方式填写到表 2

表 2 baidu 搜录公司网址检查结果表

|        |  |
|--------|--|
| 检查方式   |  |
| 检查结果   |  |
| 检查结果截图 |  |

3) 公司网站目前被搜索引擎收录基本情况调查。

为了了解公司网站目前在各大搜索引擎中的搜录情况，便于今后进行的网站优化推广。请完成表 3。并根据表 3 将操作的步骤进行截图，填写到表 4 中。

表 3 网站的收录情况、反向链接数、PR 值、Alexa 排名结果

| 网站名称  | Google (收录情况) | baidu (收录情况) | yahoo (反向链接数) | PR 值 | Alexa 排名 |
|-------|---------------|--------------|---------------|------|----------|
| 湖南黑茶网 |               |              |               |      |          |

表 4 查询结果过程记录表

|                            |  |
|----------------------------|--|
| 公司网站被 google、baidu 的收录情况截图 |  |
| PR 值截图                     |  |
| Alexa 排名截图                 |  |

#### 4) SEO 搜索引擎优化。

为了让公司网站在搜索引擎中的排名靠前，公司打算进行 SEO。请了解该网站首页的搜索引擎优化情况，并对不妥的地方加以改进，请填写表 5。

表 5 湖南茶叶厂网站首页搜索引擎优化情况评价

| 编号 | 项目名称                                                               | 公司网页情况 | 是否需要改进 | 改进后 |
|----|--------------------------------------------------------------------|--------|--------|-----|
| 1  | Title(标题)                                                          |        |        |     |
| 2  | Keyword (关键词)                                                      |        |        |     |
| 3  | Description (描述)                                                   |        |        |     |
| 4  | 关键词密度基本情况。请选择公司名，或者公司主营产品作为关键词，在“公司网页情况”中描述关键词密度情况，评价是否需要改进，给出改进意见 |        |        |     |
| 5  | 网页用户体验整体评价（从网页打开速度、导航栏是否清晰、是否有网站地图、内容更新是否及时等）                      |        |        |     |

#### 5) 关键词的设计。

为了打开湖南市场，请根据湖南地区方言特点、产品特点、用户搜索习惯设计 4 个关键词，并说明理由，请将结果填入下表 6 中。

表 6 关键词的设计

| 序号 | 设计的关键词 | 设计的理由 |
|----|--------|-------|
| 1  |        |       |
| 2  |        |       |
| 3  |        |       |
| 4  |        |       |

6) 撰写 baidu 创意。

Baidu 创意是指网民搜索触发百度竞价排名推广结果时，展现在网民面前的推广内容，包括标题、描述，以及访问 URL 和显示 URL 等。请为公司撰写一则 baidu 创意。创意标题最长不能超过 50 个字符，每行描述最长不能超过 80 个字符，且总字数控制在 200 字以内

表 7 公司百度推广的创意设计

|     |
|-----|
| 标题： |
| 描述： |
|     |

7) 竞争对手分析。

利用 baidu 检索工具，查询湖南省内做“茶叶”产品的知名企业有那些？查询网页标题中含有这些竞争对手公司名称的网页有多少？网页中含有竞争对手“公司站点”的网页数量是多少？完成表 8 和表 9。

表 8 公司竞争对手情况分析

| 序号 | 企业名称 | 企业网站地址 | 标题中含有竞争对手“公司全称”的网页数量 | 网页中含有竞争对手“公司全称”的网页数量 |
|----|------|--------|----------------------|----------------------|
| 1  |      |        |                      |                      |
| 2  |      |        |                      |                      |
| 3  |      |        |                      |                      |
| 4  |      |        |                      |                      |
| 5  |      |        |                      |                      |

表 9 查询结果记录表

| 序号 | 标题中含有竞争对手“公司全称”的网页数量界面截图 | 网页中含有竞争对手“公司站点”的网页数量界面截图 |
|----|--------------------------|--------------------------|
| 1  |                          |                          |
| 2  |                          |                          |
| 3  |                          |                          |
| 4  |                          |                          |
| 5  |                          |                          |

## (2) 实施条件

硬件：计算机、互联网，

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

## (3) 考核时量

本试题测试要求 90 分钟完成

## (4) 评分标准

见试题评分卡(试题 H3-10)

搜索引擎推广试题评分卡(试题 H3-10)

| 评价内容              |                    | 配分                                                                            | 考核点                                                     | 得分1 | 得分2 | 平均分 |
|-------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-----|-----|-----|
| 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。试卷格式排版合理.                     |     |     |     |
| 工 作 任 务<br>(95 分) | 将公司网址提交到搜索引擎（10 分） | 4 分                                                                           | 入口地址正确，输入的地址与截图地址一致，2 分/个，共 4 分                         |     |     |     |
|                   |                    | 6 分                                                                           | 网站提交页面信息填写正确，1 分,提交截图正确2 分/个，共 6 分                      |     |     |     |
|                   | 检查搜录情况（5 分）        | 1 分                                                                           | 检查方式正确                                                  |     |     |     |
|                   |                    | 1 分                                                                           | 搜录结果正确                                                  |     |     |     |
|                   |                    | 3 分                                                                           | 结果截图清晰、与结果吻合                                            |     |     |     |
|                   | 搜索引擎收录基本情况调查（16 分） | 10分                                                                           | 网站在各个搜索引擎的具体搜录情况的值，填写正确，与操作截图的结果吻合<br>每空 2 分，共 10 分     |     |     |     |
|                   |                    | 2 分                                                                           | 公司网站被 baidu、和sogou 的收录情况截图正确、清晰；截图时，体现公司网址或者公司名称        |     |     |     |
|                   |                    | 2 分                                                                           | P R 值截图清晰，正确；截图时，体现公司网址或者公司名称                           |     |     |     |
|                   |                    | 2 分                                                                           | Alexa 排名截图清晰，正确；截图时，体现公司网址或者公司名称                        |     |     |     |
|                   | SEO 搜索引擎优化（14 分）   | 3 分                                                                           | Title(标题)。标题优化结果，要能体现公司网站的定位或特点等。                       |     |     |     |
|                   |                    | 3 分                                                                           | Keyword（关键词）关键词 5-10 个。能列出企业名称、企业品牌和产品的关键词 5-10 个       |     |     |     |
|                   |                    | 3 分                                                                           | Description（描述）能把相应关键串成一句 通顺的话，1 分；将企业核心内容描述清楚。2 分。     |     |     |     |
|                   |                    | 3 分                                                                           | 关键词密度基本情况，所有关键词基本情况概述正确，1 分；“调整后”的关键词密度调整和思路理由清晰，正确 2 分 |     |     |     |
|                   |                    | 2 分                                                                           | 网页用户体验整体评价，1-2 分；如需更改，网站改进思路清晰，能解决相应的问题，1 分             |     |     |     |
|                   | 关键词的设计（16 分）       | 8 分                                                                           | 设置的关键词，按 0/1/2 标准评分，每个最多 2 分，共 8 分，体现湖南地区推广特点设置关键词。     |     |     |     |
| 8 分               |                    | 关键词设置理由，按 0/1/2 标准评分，每个最多 2 分，共 8 分，设计理由充分合理。                                 |                                                         |     |     |     |
| 创意设计（16 分）        | 5 分                | 创意标题设计与百度创意标题要求的符合度，按 0/3/5 标准评分。                                             |                                                         |     |     |     |
|                   | 11分                | 文字创意主题鲜明、简明扼要、新颖、吸引人、契合网络文化与 SEO，定位明确。按 0/4/8/11标准评分。字数超过200 字，或者低于100 字扣1 分； |                                                         |     |     |     |
| 数据分析和推广优化（18 分）   | 15 分               | 企业名称，地址，1 分，查询其标题中含有竞争对手“公司全称”的网页数量 1 分，指向其公司站点的网页数量 1 分，每空 3 分，共 15 分。       |                                                         |     |     |     |
|                   | 3 分                | 查询截图清晰，方法正确。                                                                  |                                                         |     |     |     |
| 合计                |                    | 100 分                                                                         |                                                         |     |     |     |

试题评阅人签名\_\_\_\_\_

## 11. 试题编号：H3-11，SEO 搜索引擎优化

### (1) 任务描述

九芝堂股份有限公司（<http://www.hnjzt.com/>）是国家重点中药企业、国家重点高新技术企业、国内 A 股上市公司、湖南省质量管理奖企业、国家博士后科研工作站。公司前身“九芝堂药铺”创建于 1650 年。2004 年 2 月，“九芝堂”商标被国家工商行政管理总局商标局认定为中国驰名商标；2006 年 9 月，“九芝堂”被国家商务部认定为“中华老字号”；2008 年 6 月，九芝堂传统中药文化被列入国家级非物质文化遗产保护目录。公司主要从事中成药、生物药品的研制、生产、销售及药品的批发、零售业务，综合经济实力在湖南省医药行业中名列前茅，并连续获评纳税信用 A 级单位。

请帮助其完成搜索引擎推广过程中相关任务的实施。

### 测试任务

#### 1) 将公司网址提交到搜索引擎。

为了利用搜索引擎进行推广，必须首先将公司网址 <http://www.hnjzt.com/> 提交给各大搜索引擎。请写出 Baidu 和 sogou 提交网站的入口地址，并将公司地址提交到百度、搜狗中，并将提交成功的返回结果截图填写在下表。（注意：只需截取输入网址后的输入框、以及输入验证码的界面。不需真正提交）

表 1 目标地址提交到 Baidu & sogou 的成功结果截图

|                  |  |
|------------------|--|
| Badu 提交入口网址      |  |
| 提交到 Baidu 成功界面截图 |  |
| sogou 提交入口网址     |  |
| 提交到 sogou 成功界面截图 |  |

#### 2) 检查搜录情况。

检查 baidu 是否成功搜录了公司的网站地址？并将检查结果通过截图的方式填写到表 2

表 2 baidu 搜录公司网址检查结果表

|        |  |
|--------|--|
| 检查方式   |  |
| 检查结果   |  |
| 检查结果截图 |  |

3) 公司网站目前被搜索引擎收录基本情况调查。

为了了解公司网站目前在各大搜索引擎中的搜录情况，便于今后进行的网站优化推广。请完成表 3。并根据表 3 将操作的步骤进行截图，填写到表 4 中。

表 3 网站的收录情况、反向链接数、PR 值、Alexa 排名结果

| 网站名称                | Google (收录情况) | baidu (收录情况) | yahoo (反向链接数) | PR 值 | Alexa 排名 |
|---------------------|---------------|--------------|---------------|------|----------|
| 九芝堂股份有限公司有<br>限责任公司 |               |              |               |      |          |

表 4 查询结果过程记录表

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| 公司网站被<br>google、baidu<br>的收录情况<br>截图 |  |
| PR 值截图                               |  |
| Alexa 排名截<br>图                       |  |

#### 4) SEO 搜索引擎优化。

为了让公司网站在搜索引擎中的排名靠前，公司打算进行 SEO。请了解该网站首页的搜索引擎优化情况，并对不妥的地方加以改进，请填写表 5。

表 5 九芝堂网站首页搜索引擎优化情况评价

| 编号 | 项目名称                                                               | 公司网页情况 | 是否需要改进 | 改进后 |
|----|--------------------------------------------------------------------|--------|--------|-----|
| 1  | Title(标题)                                                          |        |        |     |
| 2  | Keyword（关键词）                                                       |        |        |     |
| 3  | Description（描述）                                                    |        |        |     |
| 4  | 关键词密度基本情况。请选择公司名，或者公司主营产品作为关键词，在“公司网页情况”中描述关键词密度情况，评价是否需要改进，给出改进意见 |        |        |     |
| 5  | 网页用户体验整体评价（从网页打开速度、导航栏是否清晰、是否有网站地图、内容更新是否及时等）                      |        |        |     |

#### 5) 关键词的设计。

为了拓宽湖南市场，请根据湖南地区方言特点、产品特点、用户搜索习惯设计 4 个关键词，并说明理由，请将结果填入下表 6 中。

表 6 关键词的设计

| 序号 | 设计的关键词 | 设计的理由 |
|----|--------|-------|
| 1  |        |       |
| 2  |        |       |
| 3  |        |       |
| 4  |        |       |

6) 撰写 baidu 创意。

Baidu 创意是指网民搜索触发百度竞价排名推广结果时，展现在网民面前的推广内容，包括标题、描述，以及访问 URL 和显示 URL 等。请为公司撰写一则 baidu 创意。创意标题最长不能超过 50 个字符，每行描述最长不能超过 80 个字符，且总字数控制在 200 字以内

表 7 公司百度推广的创意设计

|     |
|-----|
| 标题: |
| 描述: |
|     |

7) 数据分析与推广优化

公司经过一段时间的网络广告推广后，进行了推广效果的分析；一个月内该企业在某网站上投入广告，总费用是 6000 元。经过统计，这则广告的曝光次数是 600,000,点击次数是 60,000 次，广告后转换购买次数是 1,200。

表 8 数据分析和优化改进措施表

|                                         |
|-----------------------------------------|
| 1.请解释 <b>转化率</b> 的含义                    |
| 答:                                      |
| 2. 请计算 CPM、CPC、CPA、转化率                  |
| 答:                                      |
| 3.该行业的平均转化率大约是 4%。请分析该网站是偏高或偏低，并提出改进建议？ |
| 答:                                      |

## (2) 实施条件

硬件：计算机、互联网，

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

## (3) 考核时量

本试题测试要求 90 分钟完成

## (4) 评分标准

见试题评分卡(试题 H3-11)

搜索引擎推广试题评分卡(试题 H3-11)

| 评价内容              |                        | 配分                                                                            | 考核点                                                     | 得分1 | 得分2 | 平均分 |
|-------------------|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-----|-----|-----|
| 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。试卷格式排版合理。                     |     |     |     |
| 工 作 任 务<br>(95 分) | 将公司网址提交到搜索引擎<br>(10 分) | 4 分                                                                           | 入口地址正确，输入的地址与截图地址一致，2 分/个，共 4 分                         |     |     |     |
|                   |                        | 6 分                                                                           | 网站提交页面信息填写正确，1 分,提交截图正确2 分/个，共 6 分                      |     |     |     |
|                   | 检查搜录情况<br>(5 分)        | 1 分                                                                           | 检查方式正确                                                  |     |     |     |
|                   |                        | 1 分                                                                           | 搜录结果正确                                                  |     |     |     |
|                   |                        | 3 分                                                                           | 结果截图清晰、与结果吻合                                            |     |     |     |
|                   | 搜索引擎收录基本情况调查<br>(16 分) | 10分                                                                           | 网站在各个搜索引擎的具体搜录情况的值，填写正确，与操作截图的结果吻合每空 2 分，共 10 分         |     |     |     |
|                   |                        | 2 分                                                                           | 公司网站被 baidu、和sogou 的收录情况截图正确、清晰；截图时，体现公司网址或者公司名称        |     |     |     |
|                   |                        | 2 分                                                                           | P R 值截图清晰，正确；截图时，体现公司网址或者公司名称                           |     |     |     |
|                   |                        | 2 分                                                                           | Alexa 排名截图清晰，正确；截图时，体现公司网址或者公司名称                        |     |     |     |
|                   | SEO 搜索引擎优化<br>(14 分)   | 3 分                                                                           | Title(标题)。标题优化结果，要能体现公司网站的定位或特点等。                       |     |     |     |
|                   |                        | 3 分                                                                           | Keyword（关键词）关键词 5-10 个。能列出企业名称、企业品牌和产品的关键词 5-10 个       |     |     |     |
|                   |                        | 3 分                                                                           | Description（描述）能把相应关键串成一句 通顺的话，1 分；将企业核心内容描述清楚。2 分。     |     |     |     |
|                   |                        | 3 分                                                                           | 关键词密度基本情况，所有关键词基本情况概述正确，1 分；“调整后”的关键词密度调整和思路理由清晰，正确 2 分 |     |     |     |
|                   |                        | 2 分                                                                           | 网页用户体验整体评价，1-2 分；如需更改，网站改进思路清晰，能解决相应的问题，1 分             |     |     |     |
|                   | 关键词的设计<br>(16 分)       | 8 分                                                                           | 设置的关键词，按 0/1/2 标准评分，每个最多 2 分，共 8 分，体现湖南地区推广特点设置关键词。     |     |     |     |
|                   |                        | 8 分                                                                           | 关键词设置理由，按 0/1/2 标准评分，每个最多 2 分，共 8 分，设计理由充分，合理。          |     |     |     |
|                   | 创意设计<br>(16 分)         | 5 分                                                                           | 创意标题设计与百度创意标题要求的符合度，按 0/3/5 标准评分。                       |     |     |     |
| 11分               |                        | 文字创意主题鲜明、简明扼要、新颖、吸引人、契合网络文化与 SEO，定位明确。按 0/4/8/11标准评分。字数超过200 字，或者低于100 字扣1 分； |                                                         |     |     |     |
| 数据分析和推广优化（18 分)   | 6 分                    | 术语解释正确，定义关键要点解释得当。                                                            |                                                         |     |     |     |
|                   | 6 分                    | 数据分析正确，公式罗列正确，数据计算正确。                                                         |                                                         |     |     |     |
|                   | 6 分                    | 改进建议和优化措施思路清晰，阐述得当。                                                           |                                                         |     |     |     |
| 合计                |                        | 100 分                                                                         |                                                         |     |     |     |

试题评阅人签名\_\_\_\_\_

## 12. 试题编号：H3-12，SEO 搜索引擎优化

### (1) 任务描述

湖南点石装饰设计工程有限公司（以下简称：点石家装 <http://www.dasn.com.cn/>）成立于 1998 年注册资金 3000 万，点石家装 16 年来，通过不断的努力与创新荣获湖南省著名商标、中国家装行业 10 大品牌等诸多荣誉。而且，点石家装是湖南第一家荣获中国建设银行 AA+级信誉企业并且是家装行业唯一获得 5000 万资金的授信企业。点石家装作为年度政府唯一授奖名优家装企业，以严格的工程管理、原创理念的 400 名顶尖设计团队和 300 亩自主产权式的 4S 家居产业园，通过点石家居产业园生产的 6 大类全房定制产品以卓越品质及主打“环保、耐用”的特点和点石欧标材料工艺体系，深受中高端业主的信赖与认可。从而，点石家装成为湖南家装行业的领导性品牌、湖南家装行业的风向标。点石家装以“客户的满意高于一切”为核心宗旨，以“真爱筑家”为核心文化理念，致力专业服务于中高端消费者、别墅业主、商业客户、地产等广大客户。

请帮助其完成搜索引擎推广过程中相关任务的实施。

### 测试任务

1) 将公司网址提交到搜索引擎。

为了利用搜索引擎进行推广，必须首先将公司网址 <http://www.dasn.com.cn/>提交给各大搜索引擎。请写出 Baidu 和 sogou 提交网站的入口地址，并将公司地址提交到百度、搜狗中，并将提交成功的返回结果截图填写在下表。（注意：只需截取输入网址后的输入框、以及输入验证码的界面。不需真正提交）

表 1 目标地址提交到 Baidu & sogou 的成功结果截图

|                  |  |
|------------------|--|
| Badu 提交入口网址      |  |
| 提交到 Baidu 成功界面截图 |  |
| sogou 提交入口网址     |  |
| 提交到 sogou 成功界面截图 |  |

2) 检查搜录情况。

检查 baidu 是否成功搜录了公司的网站地址？并将检查结果通过截图的方式填写到表 2

表 2 baidu 搜录公司网址检查结果表

|        |  |
|--------|--|
| 检查方式   |  |
| 检查结果   |  |
| 检查结果截图 |  |

3) 公司网站目前被搜索引擎收录基本情况调查。

为了了解公司网站目前在各大搜索引擎中的搜录情况，便于今后进行的网站优化推广。请完成表 3。并根据表 3 将操作的步骤进行截图，填写到表 4 中。

表 3 网站的收录情况、反向链接数、PR 值、Alexa 排名结果

| 网站名称           | Google (收录情况) | baidu (收录情况) | yahoo (反向链接数) | PR 值 | Alexa 排名 |
|----------------|---------------|--------------|---------------|------|----------|
| 湖南点石装饰设计工程有限公司 |               |              |               |      |          |

表 4 查询结果过程记录表

|                              |  |
|------------------------------|--|
| 公司网站被 google 、 baidu 的收录情况截图 |  |
| PR 值截图                       |  |
| Alexa 排名截图                   |  |

4) SEO 搜索引擎优化。

为了让公司网站在搜索引擎中的排名靠前，公司打算进行 SEO。请了解该网站首页的搜索引擎优化情况，并对不妥的地方加以改进，请填写表 5。

表 5 点石装饰设计网站首页搜索引擎优化情况评价

| 编号 | 项目名称                                                               | 公司网页情况 | 是否需要改进 | 改进后 |
|----|--------------------------------------------------------------------|--------|--------|-----|
| 1  | Title(标题)                                                          |        |        |     |
| 2  | Keyword（关键词）                                                       |        |        |     |
| 3  | Description（描述）                                                    |        |        |     |
| 4  | 关键词密度基本情况。请选择公司名，或者公司主营产品作为关键词，在“公司网页情况”中描述关键词密度情况，评价是否需要改进，给出改进意见 |        |        |     |
| 5  | 网页用户体验整体评价（从网页打开速度、导航栏是否清晰、是否有网站地图、内容更新是否及时等）                      |        |        |     |

5) 关键词的设计。

为了打开湖南市场，请根据湖南地区方言特点、产品特点、用户搜索习惯设计 4 个关键词，并说明理由。完成表 6。

表 6 关键词的设计

| 序号 | 设计的关键词 | 设计的理由 |
|----|--------|-------|
| 1  |        |       |
| 2  |        |       |
| 3  |        |       |
| 4  |        |       |

6) 撰写 baidu 创意。

Baidu 创意是指网民搜索触发百度竞价排名推广结果时，展现在网民面前的推广内容，包括标题、描述，以及访问 URL 和显示 URL 等。请为公司撰写一则 baidu 创意。创意标题最长不能超过 50 个字符，每行描述最长不能超过 80 个字符，且总字数控制在 200 字以内

表 7 公司百度推广的创意设计

|     |
|-----|
| 标题： |
| 描述： |
|     |

7) 数据分析与推广优化

公司经过一段时间的网络广告推广后，进行了推广效果的分析。一个月内该企业在某网站上投入广告，总费用是 16000 元。经过统计，这则广告的曝光次数是 800,000,点击次数是 80,000 次，广告后转换购买次是 1,000。

表 8 数据分析和优化改进措施表

|                                              |
|----------------------------------------------|
| 1.请解释 <b>转化率</b> 的含义                         |
| 答：                                           |
| 2. 请计算 CPM、CPC、CPA、转化率                       |
| 答：                                           |
| 3. 该行业的平均转化率大约是 2%。请分析该网站的转化率是偏高或偏低，并提出改进建议？ |

答：

(2) 实施条件

硬件：计算机、互联网，

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

(3) 考核时量

本试题测试要求 90 分钟完成

(4) 评分标准：

见试题评分卡(试题 H3-12)

搜索引擎推广试题评分卡(试题 H3-12)

| 评价内容                    |                        | 配分                                                                            | 考核点                                                     | 得分1 | 得分2 | 平均分 |
|-------------------------|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-----|-----|-----|
| 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。试卷格式排版合理.                     |     |     |     |
| 工 作<br>任 务<br>(95<br>分) | 将公司网址提交到搜索引擎<br>(10 分) | 4 分                                                                           | 入口地址正确，输入的地址与截图地址一致，2 分/个，共 4 分                         |     |     |     |
|                         |                        | 6 分                                                                           | 网站提交页面信息填写正确，1 分,提交截图正确2 分/个，共 6 分                      |     |     |     |
|                         | 检查搜录情况<br>(5 分)        | 1 分                                                                           | 检查方式正确                                                  |     |     |     |
|                         |                        | 1 分                                                                           | 搜录结果正确                                                  |     |     |     |
|                         |                        | 3 分                                                                           | 结果截图清晰、与结果吻合                                            |     |     |     |
|                         | 搜索引擎收录基本情况调查<br>(16 分) | 10分                                                                           | 网站在各个搜索引擎的具体搜录情况的值，填写正确，与操作截图的结果吻合每空 2 分，共 10 分         |     |     |     |
|                         |                        | 2 分                                                                           | 公司网站被 baidu、和sogou 的收录情况截图正确、清晰；截图时，体现公司网址或者公司名称        |     |     |     |
|                         |                        | 2 分                                                                           | P R 值截图清晰，正确；截图时，体现公司网址或者公司名称                           |     |     |     |
|                         |                        | 2 分                                                                           | Alexa 排名截图清晰，正确；截图时，体现公司网址或者公司名称                        |     |     |     |
|                         | SEO 搜索引擎优化<br>(14 分)   | 3 分                                                                           | Title(标题)。标题优化结果，要能体现公司网站的定位或特点等。                       |     |     |     |
|                         |                        | 3 分                                                                           | Keyword（关键词）关键词 5-10 个。能列出企业名称、企业品牌和产品的关键词 5-10 个       |     |     |     |
|                         |                        | 3 分                                                                           | Description（描述）能把相应关键串成一句 通顺的话，1 分；将企业核心内容描述清楚。2 分。     |     |     |     |
|                         |                        | 3 分                                                                           | 关键词密度基本情况，所有关键词基本情况概述正确，1 分；“调整后”的关键词密度调整和思路理由清晰，正确 2 分 |     |     |     |
|                         |                        | 2 分                                                                           | 网页用户体验整体评价，1-2 分；如需更改，网站改进思路清晰，能解决相应的问题，1 分             |     |     |     |
|                         | 关键词的设计<br>(16 分)       | 8 分                                                                           | 设置的关键词，按 0/1/2 标准评分，每个最多 2 分，共 8 分，体现湖南地区推广特点设置关键词。     |     |     |     |
|                         |                        | 8 分                                                                           | 关键词设置理由，按 0/1/2 标准评分，每个最多 2 分，共 8 分，设计理由充分，合理。          |     |     |     |
|                         | 创意设计<br>(16 分)         | 5 分                                                                           | 创意标题设计与百度创意标题要求的符合度，按 0/3/5 标准评分。                       |     |     |     |
| 11分                     |                        | 文字创意主题鲜明、简明扼要、新颖、吸引人、契合网络文化与 SEO，定位明确。按 0/4/8/11标准评分。字数超过200 字，或者低于100 字扣1 分； |                                                         |     |     |     |
| 数据分析和推广优化（18 分）         | 6 分                    | 术语解释正确，定义关键要点解释得当。                                                            |                                                         |     |     |     |
|                         | 6 分                    | 数据分析正确，公式罗列正确，数据计算正确。                                                         |                                                         |     |     |     |
|                         | 6 分                    | 改进建议和优化措施思路清晰，阐述得当。                                                           |                                                         |     |     |     |
| 合计                      |                        | 100 分                                                                         |                                                         |     |     |     |

试题评阅人签名\_\_\_\_\_

### 13. 试题编号：H3-13，SEO 搜索引擎优化

#### (1) 任务描述

火宫殿 (<http://www.huogongdian.com/>) 是湖南省长沙市的著名特色景点，本身主体是一个火神庙，此地因聚集了最多的、最正宗的潇湘美食小吃而著称，来此的多是为了品尝湖南美食小吃。2013 年经过改建的火宫殿美食文化城比较卫生正规，在这里可以吃到各种长沙和湖南小吃，比如长沙臭豆腐、正宗红烧肉、糍粑等等，种类繁多，色香味俱全。火宫殿作为美食城 2014 年在长沙有 5 处，1 家总店，4 家分店，但原本的最著名还是坡子路上的火宫殿原址。这里是最早的火神庙所在地，周围因为历史上一一直有小吃摊和庙会，所以小吃文化盛行。

请帮助其完成搜索引擎推广过程中相关任务的实施。

#### 测试任务

1) 将公司网址提交到搜索引擎。为了利用搜索引擎进行推广，必须首先将公司网址 <http://www.huogongdian.com/> 提交给各大搜索引擎。请写出 Baidu 和 sogou 提交网站的入口地址，并将公司地址提交到百度、搜狗中，并将提交成功的返回结果截图填写在下表。（注意：只需截取输入网址后的输入框、以及输入验证码的界面。不需真正提交）

表 1 目标地址提交到 Baidu & sogou 的成功结果截图

|                  |  |
|------------------|--|
| Badu 提交入口网址      |  |
| 提交到 Baidu 成功界面截图 |  |
| sogou 提交入口网址     |  |
| 提交到 sogou 成功界面截图 |  |

2) 检查搜录情况。检查 baidu 是否成功搜录了公司的网站地址？并将检查结果通过截图的方式填写到表 2

表 2 baidu 搜录公司网址检查结果表

|      |  |
|------|--|
| 检查方式 |  |
| 检查结果 |  |

|        |  |
|--------|--|
| 检查结果截图 |  |
|--------|--|

3) 公司网站目前被搜索引擎收录基本情况调查。为了了解公司网站目前在各大搜索引擎中的收录情况，便于今后进行的网站优化推广。请完成表 3。并根据表 3 将操作的步骤进行截图，填写到表 4 中。

表 3 网站的收录情况、反向链接数、PR 值、Alexa 排名结果

| 网站名称    | Google (收录情况) | baidu (收录情况) | yahoo (反向链接数) | PR 值 | Alexa 排名 |
|---------|---------------|--------------|---------------|------|----------|
| 火宫殿有限公司 |               |              |               |      |          |

表 4 查询结果过程记录表

|                            |  |
|----------------------------|--|
| 公司网站被 google、baidu 的收录情况截图 |  |
| PR 值截图                     |  |
| Alexa 排名截图                 |  |

4) SEO 搜索引擎优化。为了让公司网站在搜索引擎中的排名靠前，公司打算进行 SEO。请了解该网站首页的搜索引擎优化情况，并对不妥的地方加以改进，请填写表 5。

表 5 火宫殿网站首页搜索引擎优化情况评价

| 编号 | 项目名称                                                                   | 公司网页情况 | 是否需要改进 | 改进后 |
|----|------------------------------------------------------------------------|--------|--------|-----|
| 1  | Title(标题)                                                              |        |        |     |
| 2  | Keyword (关键词)                                                          |        |        |     |
| 3  | Description (描述)                                                       |        |        |     |
| 4  | 关键词密度基本情况。请选择公司名, 或者公司主营产品作为关键词, 在“公司网页情况”中描述关键词密度情况, 评价是否需要改进, 给出改进意见 |        |        |     |
| 5  | 网页用户体验整体评价(从网页打开速度、导航栏是否清晰、是否有网站地图、内容更新是否及时等)                          |        |        |     |

5) 关键词的设计。为了打开湖南市场, 请根据湖南地区方言特点、产品特点、用户搜索习惯设计 4 个关键词, 并说明理由。完成表 6。

表 6 关键词的设计

| 序号 | 设计的关键词 | 设计的理由 |
|----|--------|-------|
| 1  |        |       |
| 2  |        |       |
| 3  |        |       |
| 4  |        |       |

7) 撰写 baidu 创意。

Baidu 创意是指网民搜索触发百度竞价排名推广结果时, 展现在网民面前的推广内容, 包括标题、描述, 以及访问 URL 和显示 URL 等。请为公司撰写一则 baidu 创意。创意标题最长不能超过 50 个字符, 每行描述最长不能超过 80 个字符, 且总字数控制在 200 字以内

表 7 公司百度推广的创意设计

|     |
|-----|
| 标题: |
| 描述: |
|     |

#### 6) 数据分析与推广优化

公司经过一段时间的网络广告推广后,进行了推广效果的分析;一个月内该企业在某网站上投入广告,总费用是 5,000 元。经过统计,这则广告的曝光次数是 160,000,点击次数是 16,000 次,广告后转换行动次数是 400。

表 8 数据分析和优化改进措施表

|                                              |
|----------------------------------------------|
| 1.请解释 <b>转化率</b> 的含义                         |
| 答:                                           |
| 2. 请计算 CPM、CPC、CPA、转化率                       |
| 答:                                           |
| 3. 该行业的平均转化率大约是 3%。请分析该网站的转化率是偏高或偏低,并提出改进建议? |
| 答:                                           |

## (2) 实施条件

硬件：计算机、互联网。

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

## (3) 考核时量

本试题测试要求 90 分钟完成。

## (4) 评分标准

见试题评分卡(试题 H3-13)。

搜索引擎推广试题评分卡(试题 H3-13)

| 评价内容            |                    | 配分                                                                            | 考核点                                                     | 得分1 | 得分2 | 平均分 |
|-----------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-----|-----|-----|
| 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。试卷格式排版合理。                     |     |     |     |
| 工作任务(95 分)      | 将公司网址提交到搜索引擎（10 分） | 4 分                                                                           | 入口地址正确，输入的地址与截图地址一致，2 分/个，共 4 分                         |     |     |     |
|                 |                    | 6 分                                                                           | 网站提交页面信息填写正确，1 分,提交截图正确2 分/个，共 6 分                      |     |     |     |
|                 | 检查搜录情况（5 分）        | 1 分                                                                           | 检查方式正确                                                  |     |     |     |
|                 |                    | 1 分                                                                           | 搜录结果正确                                                  |     |     |     |
|                 |                    | 3 分                                                                           | 结果截图清晰、与结果吻合                                            |     |     |     |
|                 | 搜索引擎收录基本情况调查（16 分） | 10分                                                                           | 网站在各个搜索引擎的具体搜录情况的值，填写正确，与操作截图的结果吻合每空 2 分，共 10 分         |     |     |     |
|                 |                    | 2 分                                                                           | 公司网站被 baidu、和sogou 的收录情况截图正确、清晰；截图时，体现公司网址或者公司名称        |     |     |     |
|                 |                    | 2 分                                                                           | P R 值截图清晰，正确；截图时，体现公司网址或者公司名称                           |     |     |     |
|                 |                    | 2 分                                                                           | Alexa 排名截图清晰，正确；截图时，体现公司网址或者公司名称                        |     |     |     |
|                 | SEO 搜索引擎优化（14 分）   | 3 分                                                                           | Title(标题)。标题优化结果，要能体现公司网站的定位或特点等。                       |     |     |     |
|                 |                    | 3 分                                                                           | Keyword（关键词）关键词 5-10 个。能列出企业名称、企业品牌和产品的关键词 5-10 个       |     |     |     |
|                 |                    | 3 分                                                                           | Description（描述）能把相应关键串成一句 通顺的话，1 分；将企业核心内容描述清楚。2 分。     |     |     |     |
|                 |                    | 3 分                                                                           | 关键词密度基本情况，所有关键词基本情况概述正确，1 分；“调整后”的关键词密度调整和思路理由清晰，正确 2 分 |     |     |     |
|                 |                    | 2 分                                                                           | 网页用户体验整体评价，1-2 分；如需更改，网站改进思路清晰，能解决相应的问题，1 分             |     |     |     |
|                 | 关键词的设计（16 分）       | 8 分                                                                           | 设置的关键词，按 0/1/2 标准评分，每个最多 2 分，共 8 分，体现湖南地区推广特点设置关键词。     |     |     |     |
|                 |                    | 8 分                                                                           | 关键词设置理由，按 0/1/2 标准评分，每个最多 2 分，共 8 分，设计理由充分，合理。          |     |     |     |
|                 | 创意设计（16 分）         | 5 分                                                                           | 创意标题设计与百度创意标题要求的符合度，按 0/3/5 标准评分。                       |     |     |     |
| 11分             |                    | 文字创意主题鲜明、简明扼要、新颖、吸引人、契合网络文化与 SEO，定位明确。按 0/4/8/11标准评分。字数超过200 字，或者低于100 字扣1 分； |                                                         |     |     |     |
| 数据分析和推广优化（18 分） | 6 分                | 术语解释正确，定义关键要点解释得当。                                                            |                                                         |     |     |     |
|                 | 6 分                | 数据分析正确，公式罗列正确，数据计算正确。                                                         |                                                         |     |     |     |
|                 | 6 分                | 改进建议和优化措施思路清晰，阐述得当。                                                           |                                                         |     |     |     |
| 合计              |                    | 100 分                                                                         |                                                         |     |     |     |

试题评阅人签名\_\_\_\_\_

## 14. 试题编号：H3-14，SEO 搜索引擎优化

### (1) 任务描述

新东方在线 (<http://www.koolearn.com/>) 是新东方教育科技集团(NYSE:EDU)旗下专业的在线教育网站，是国内首批专业在线教育网站之一，依托新东方强大师资力量与教学资源，拥有中国先进的教学内容开发与制作团队，致力于为广大用户提供个性化、互动化、智能化的卓越在线学习体验。课程涵盖出国考试、国内考试、职业教育、英语学习、多种语言、K12 教育等 6 大类，共计近 3000 门课程。目前，新东方在线网站个人注册用户已逾 1200 万。现为了迅速地帮企业把品牌、产品、咨询等立体地展示在移动互联网上，使课程无论是在浏览器还是移动设备都能同步，实现跨平台无缝衔接，企业决定用微信方式进行推广营销。

请帮助其完成搜索引擎推广过程中相关任务的实施。

### 测试任务

#### 1) 将公司网址提交到搜索引擎。

为了利用搜索引擎进行推广，必须首先将公司网址 <http://www.koolearn.com/>提交给各大搜索引擎。请写出 Baidu 和 sogou 提交网站的入口地址，并将公司地址提交到百度、搜狗中，并将提交成功的返回结果截图填写在下表。（注意：只需截取输入网址后的输入框、以及输入验证码的界面。不需真正提交）

表 1 目标地址提交到 Baidu & sogou 的成功结果截图

|                  |  |
|------------------|--|
| Badu 提交入口网址      |  |
| 提交到 Baidu 成功界面截图 |  |
| sogou 提交入口网址     |  |
| 提交到 sogou 成功界面截图 |  |

#### 2) 检查搜录情况。

检查 baidu 是否成功搜录了公司的网站地址？并将检查结果通过截图的方式填写到表 2

表 2 baidu 搜录公司网址检查结果表

|        |  |
|--------|--|
| 检查方式   |  |
| 检查结果   |  |
| 检查结果截图 |  |

3) 公司网站目前被搜索引擎收录基本情况调查。

为了了解公司网站目前在各大搜索引擎中的搜录情况，便于今后进行的网站优化推广。请完成表 3。并根据表 3 将操作的步骤进行截图，填写到表 4 中。

表 3 网站的收录情况、反向链接数、PR 值、Alexa 排名结果

| 网站名称  | Google (收录情况) | baidu (收录情况) | yahoo (反向链接数) | PR 值 | Alexa 排名 |
|-------|---------------|--------------|---------------|------|----------|
| 新东方在线 |               |              |               |      |          |

表 4 查询结果过程记录表

|                            |  |
|----------------------------|--|
| 公司网站被 google、baidu 的收录情况截图 |  |
| PR 值截图                     |  |
| Alexa 排名截图                 |  |

#### 4) SEO 搜索引擎优化。

为了让公司网站在搜索引擎中的排名靠前，公司打算进行 SEO。请了解该网站首页的搜索引擎优化情况，并对不妥的地方加以改进，请填写表 5。

表 5 新东方在线网站首页搜索引擎优化情况评价

| 编号 | 项目名称                                                               | 公司网页情况 | 是否需改进 | 改进后 |
|----|--------------------------------------------------------------------|--------|-------|-----|
| 1  | Title(标题)                                                          |        |       |     |
| 2  | Keyword (关键词)                                                      |        |       |     |
| 3  | Description (描述)                                                   |        |       |     |
| 4  | 关键词密度基本情况。请选择公司名，或者公司主营产品作为关键词，在“公司网页情况”中描述关键词密度情况，评价是否需要改进，给出改进意见 |        |       |     |
| 5  | 网页用户体验整体评价（从网页打开速度、导航栏是否清晰、是否有网站地图、内容更新是否及时等）                      |        |       |     |

#### 5) 关键词的设计。

为了打开湖南市场，请根据湖南地区方言特点、产品特点、用户搜索习惯设计 4 个关键词，并说明理由。完成表 6。

表 6 关键词的设计

| 序号 | 设计的关键词 | 设计的理由 |
|----|--------|-------|
| 1  |        |       |
| 2  |        |       |
| 3  |        |       |
| 4  |        |       |

6) 撰写 baidu 创意。

Baidu 创意是指网民搜索触发百度竞价排名推广结果时，展现在网民面前的推广内容，包括标题、描述，以及访问 URL 和显示 URL 等。请为公司撰写一则 baidu 创意。创意标题最长不能超过 50 个字符，每行描述最长不能超过 80 个字符，且总字数控制在 200 字以内

表 7 公司百度推广的创意设计

|     |
|-----|
| 标题： |
| 描述： |
|     |

7) 数据分析与推广优化

公司经过一段时间的网络广告推广后，进行了推广效果的分析；一个月内该企业在某网站上投入广告，总费用是 7000 元。经过统计，这则广告的曝光次数是 700,000 次,点击次数是 70,000 次，广告后转换购买次数是 1,400。

表 8 数据分析和优化改进措施表

|                                              |
|----------------------------------------------|
| 1.请解释 <b>转化率</b> 的含义                         |
| 答：                                           |
| 2. 请计算 CPM、CPC、CPA、转化率                       |
| 答：                                           |
| 3. 该行业的平均转化率大约是 4%。请分析该网站的转化率是偏高或偏低，并提出改进建议？ |
| 答：                                           |

## (2) 实施条件

硬件：计算机、互联网，

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

## (3) 考核时量

本试题测试要求 90 分钟完成。

## (4) 评分标准

见试题评分卡(试题 H3-14)。

搜索引擎推广试题评分卡(试题 H3-14)

| 评价内容           |                        | 配分              | 考核点                                                                           | 得分1                | 得分2 | 平均分 |
|----------------|------------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----|-----|
| 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。试卷格式排版合理.                                           |                    |     |     |
| 工作任务<br>(95 分) | 将公司网址提交到搜索引擎<br>(10 分) | 4 分             | 入口地址正确，输入的地址与截图地址一致，2 分/个，共 4 分                                               |                    |     |     |
|                |                        | 6 分             | 网站提交页面信息填写正确，1 分,提交截图正确2 分/个，共 6 分                                            |                    |     |     |
|                | 检查搜录情况<br>(5 分)        | 1 分             | 检查方式正确                                                                        |                    |     |     |
|                |                        | 1 分             | 搜录结果正确                                                                        |                    |     |     |
|                |                        | 3 分             | 结果截图清晰、与结果吻合                                                                  |                    |     |     |
|                | 搜索引擎收录基本情况调查<br>(16 分) | 10分             | 网站在各个搜索引擎的具体搜录情况的值，填写正确，与操作截图的结果吻合每空 2 分，共 10 分                               |                    |     |     |
|                |                        | 2 分             | 公司网站被 baidu、和sogou 的收录情况截图正确、清晰；截图时，体现公司网址或者公司名称                              |                    |     |     |
|                |                        | 2 分             | P R 值截图清晰，正确；截图时，体现公司网址或者公司名称                                                 |                    |     |     |
|                |                        | 2 分             | Alexa 排名截图清晰，正确；截图时，体现公司网址或者公司名称                                              |                    |     |     |
|                | SEO 搜索引擎优化 （14 分）      | 3 分             | Title(标题)。标题优化结果，要能体现公司网站的定位或特点等。                                             |                    |     |     |
|                |                        | 3 分             | Keyword（关键词）关键词 5-10 个。能列出企业名称、企业品牌和产品的关键词 5-10 个                             |                    |     |     |
|                |                        | 3 分             | Description（描述）能把相应关键串成一句 通顺的话，1 分；将企业核心内容描述清楚。2 分。                           |                    |     |     |
|                |                        | 3 分             | 关键词密度基本情况，所有关键词基本情况概述正确，1 分；“调整后”的关键词密度调整和思路理由清晰，正确 2 分                       |                    |     |     |
|                |                        | 2 分             | 网页用户体验整体评价，1-2 分；如需更改，网站改进思路清晰，能解决相应的问题，1 分                                   |                    |     |     |
|                | 关键词的设计<br>(16 分)       | 8 分             | 设置的关键词，按 0/1/2 标准评分，每个最多 2 分，共 8 分，体现湖南地区推广特点设置关键词。                           |                    |     |     |
|                |                        | 8 分             | 关键词设置理由，按 0/1/2 标准评分，每个最多 2 分，共 8 分，设计理由充分，合理。                                |                    |     |     |
|                | 创意设计<br>(16 分)         | 5 分             | 创意标题设计与百度创意标题要求的符合度，按 0/3/5 标准评分。                                             |                    |     |     |
|                |                        | 11分             | 文字创意主题鲜明、简明扼要、新颖、吸引人、契合网络文化与 SEO，定位明确。按 0/4/8/11标准评分。字数超过200 字，或者低于100 字扣1 分； |                    |     |     |
|                |                        | 数据分析和推广优化（18 分） | 6 分                                                                           | 术语解释正确，定义关键要点解释得当。 |     |     |
|                | 6 分                    |                 | 数据分析正确，公式罗列正确，数据计算正确。                                                         |                    |     |     |
|                | 6 分                    |                 | 改进建议和优化措施思路清晰，阐述得当。                                                           |                    |     |     |
|                | 合计                     |                 | 100 分                                                                         |                    |     |     |

试题评阅人签名\_\_\_\_\_

## 15. 试题编号：H3-15，SEO 搜索引擎优化

### (1) 任务描述

“小哈佛幼儿园”是“小哈佛”幼教品牌的实体幼儿园。1996 年小哈佛教育集团（<http://www.xiaohafo.com/>）创立了“小哈佛”幼儿教育品牌，小哈佛幼儿园、小哈佛双语幼儿园、小哈佛国际幼儿园均归属于“小哈佛”旗下的幼教品牌。小哈佛幼儿园长期致力于 0-6 婴幼儿教育事业的研究开发与实施，在国内最早实践 0—6 岁保教一体化并取得成功，是中国确保开端儿童发展计划的倡导者和执行者。作为未来教育研究中心核心成员，也是中国确保开端儿童发展研究中心的召集人，拥有优势的教育专业资源、中国教育产业市场的成功操作经验和国际化的专业团队。

请帮助其完成搜索引擎推广过程中相关任务的实施。

### 测试任务

#### 1) 将公司网址提交到搜索引擎。

为了利用搜索引擎进行推广，必须首先将公司网址 <http://www.xiaohafo.com/> 提交给各大搜索引擎。请写出 Baidu 和 sogou 提交网站的入口地址，并将公司地址提交到百度、搜狗中，并将提交成功的返回结果截图填写在下表。（注意：只需截取输入网址后的输入框、以及输入验证码的界面。不需真正提交）

表 1 目标地址提交到 Baidu & sogou 的成功结果截图

|                  |  |
|------------------|--|
| Badu 提交入口网址      |  |
| 提交到 Baidu 成功界面截图 |  |
| sogou 提交入口网址     |  |
| 提交到 sogou 成功界面截图 |  |

#### 2) 检查搜录情况

检查 Baidu 是否成功搜录了公司的网站地址？并将检查结果通过截图的方式填写到表 2

表 2 baidu 搜录公司网址检查结果表

|        |  |
|--------|--|
| 检查方式   |  |
| 检查结果   |  |
| 检查结果截图 |  |

3) 公司网站目前被搜索引擎收录基本情况调查。

为了了解公司网站目前在各大搜索引擎中的搜录情况，便于今后进行的网站优化推广。请完成表 3。并根据表 3 将操作的步骤进行截图，填写到表 4 中。

表 3 网站的收录情况、反向链接数、PR 值、Alexa 排名结果

| 网站名称         | Google (收录情况) | Baidu (收录情况) | yahoo (反向链接数) | PR 值 | Alexa 排名 |
|--------------|---------------|--------------|---------------|------|----------|
| 小哈佛幼儿园教育集团网站 |               |              |               |      |          |

表 4 查询结果过程记录表

|                            |  |
|----------------------------|--|
| 公司网站被 google、Baidu 的收录情况截图 |  |
| PR 值截图                     |  |
| Alexa 排名截图                 |  |

4) SEO 搜索引擎优化。

为了让公司网站在搜索引擎中的排名靠前，公司打算进行 SEO。请了解该网站首页的搜索引擎优化情况，并对不妥的地方加以改进，请填写表 5。

表 5 小哈佛幼儿园教育集团网站首页搜索引擎优化情况评价

| 编号 | 项目名称                                                               | 公司网页情况 | 是否需改进 | 改进后 |
|----|--------------------------------------------------------------------|--------|-------|-----|
| 1  | Title(标题)                                                          |        |       |     |
| 2  | Keyword（关键词）                                                       |        |       |     |
| 3  | Description（描述）                                                    |        |       |     |
| 4  | 关键词密度基本情况。请选择公司名，或者公司主营产品作为关键词，在“公司网页情况”中描述关键词密度情况，评价是否需要改进，给出改进意见 |        |       |     |
| 5  | 网页用户体验整体评价（从网页打开速度、导航栏是否清晰、是否有网站地图、内容更新是否及时等）                      |        |       |     |

5) 关键词的设计。

为了打开湖南市场，请根据湖南地区方言特点、产品特点、用户搜索习惯设计 4 个关键词，并说明理由。完成表 6。

表 6 关键词的设计

| 序号 | 设计的关键词 | 设计的理由 |
|----|--------|-------|
| 1  |        |       |
| 2  |        |       |
| 3  |        |       |
| 4  |        |       |

6) 撰写 Baidu 创意。

Baidu 创意是指网民搜索触发百度竞价排名推广结果时，展现在网民面前的推广内容，包括标题、描述，以及访问 URL 和显示 URL 等。请为公司撰写一则 Baidu 创意。创意标题最长不能超过 50 个字符，每行描述最长不能超过 80 个字符，且总字数控制在 200 字以内

表 7 公司百度推广的创意设计

|     |
|-----|
| 标题： |
| 描述： |
|     |

7) 数据分析与推广优化

公司经过一段时间的搜索引擎推广后，进行了推广效果的分析；数据统计报表如下，请根据报表统计的数据，按表格中的要求进行回答。

表 8 推广数据分析报告

| 序号 | 关键词  | 推广状态 | 浏览量 (PV) | 跳出率    |
|----|------|------|----------|--------|
| 1  | 某关键词 | 是    | 3045     | 34.54% |
| 2  | 某关键词 | 是    | 2341     | 56.34% |
| 3  | 某关键词 | 是    | 2098     | 23.31% |
| 4  | 某关键词 | 是    | 1987     | 45.21% |
| 5  | 某关键词 | 是    | 2021     | 67.21% |
| 6  | 某关键词 | 是    | 1876     | 56.12% |
| 7  | 某关键词 | 是    | 2001     | 21.23% |
| 8  | 某关键词 | 是    | 1789     | 12.23% |
| 9  | 某关键词 | 是    | 1987     | 18.12% |
| 10 | 某关键词 | 是    | 1733     | 34.21% |
| 11 | 某关键词 | 是    | 1799     | 56.34% |
| 12 | 某关键词 | 是    | 1900     | 67.56% |

|    |      |   |      |        |
|----|------|---|------|--------|
| 13 | 某关键词 | 是 | 2034 | 78.32% |
| 14 | 某关键词 | 是 | 2109 | 78.21% |
| 15 | 某关键词 | 是 | 2200 | 45.67% |
| 16 | 某关键词 | 是 | 2100 | 87.12% |

表 9 数据分析和优化改进措施表

|                                          |                     |
|------------------------------------------|---------------------|
| 1.请解释跳出率 <sup>①</sup> 的含义                |                     |
| 答:                                       |                     |
| 2. 找出上表中跳出率低排名前 5 的搜索词项, 跳出率高的排前 3 的搜索词项 |                     |
| 转化率 <sup>②</sup> 低:                      | 转化率 <sup>②</sup> 高: |
| 3.分析跳出率低的搜索词项, 有何改进建议?                   |                     |
| 答:                                       |                     |
| 4.分析跳出率高的搜索词项, 有何改进建议?                   |                     |
| 答:                                       |                     |

## (2) 实施条件

硬件: 计算机、互联网,

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

## (3) 考核时量

本试题测试要求 90 分钟完成。

## (4) 评分标准

见试题评分卡(试题 H3-15)。

搜索引擎推广试题评分卡(试题 H3-15)

| 评价内容          |                    | 配分  | 考核点                                                  | 得分1 | 得分2 | 平均分 |
|---------------|--------------------|-----|------------------------------------------------------|-----|-----|-----|
| 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。试卷格式排版合理。                  |     |     |     |
| 工作任务<br>(95分) | 将公司网址提交到搜索引擎 (10分) | 4分  | 入口地址正确，输入的地址与截图地址一致，2分/个，共4分                         |     |     |     |
|               |                    | 6分  | 网站提交页面信息填写正确，1分,提交截图正确2分/个，共6分                       |     |     |     |
|               | 检查收录情况 (5分)        | 1分  | 检查方式正确                                               |     |     |     |
|               |                    | 1分  | 收录结果正确                                               |     |     |     |
|               |                    | 3分  | 结果截图清晰、与结果吻合                                         |     |     |     |
|               | 搜索引擎收录基本情况调查 (16分) | 10分 | 网站在各个搜索引擎的具体收录情况的值，填写正确，与操作截图的结果吻合每空2分，共10分          |     |     |     |
|               |                    | 2分  | 公司网站被 baidu、和sogou 的收录情况截图正确、清晰；截图时，体现公司网址或者公司名称     |     |     |     |
|               |                    | 2分  | P R值截图清晰，正确；截图时，体现公司网址或者公司名称                         |     |     |     |
|               |                    | 2分  | Alexa 排名截图清晰，正确；截图时，体现公司网址或者公司名称                     |     |     |     |
|               | SEO 搜索引擎优化 (14分)   | 3分  | Title(标题)。标题优化结果，要能体现公司网站的定位或特点等。                    |     |     |     |
|               |                    | 3分  | Keyword (关键词) 关键词 5-10 个。能列出企业名称、企业品牌和产品的关键词 5-10 个  |     |     |     |
|               |                    | 3分  | Description (描述) 能把相应关键串成一句通顺的话，1分；将企业核心内容描述清楚。2分。   |     |     |     |
|               |                    | 3分  | 关键词密度基本情况，所有关键词基本情况概述正确，1分；“调整后”的关键词密度调整和思路理由清晰，正确2分 |     |     |     |
|               | 关键词的设置             | 2分  | 网页用户体验整体评价，1-2分；如需更改，网站改进思路清晰，能解决相应的问题，1分            |     |     |     |
|               |                    | 8分  | 设置的关键词，按 0/1/2 标准评分，每个最多2分，共8分，体现湖南地区推广特点设置关键词。      |     |     |     |

|    |                            |      |                                                                               |  |  |  |
|----|----------------------------|------|-------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|    | 计<br><br>(16分)             | 8分   | 关键词设置理由,按 0/1/2 标准评分,每个最多 2 分,共 8 分,设计理由充分,合理。                                |  |  |  |
|    | 创意设计<br><br>(16分)          | 5分   | 创意标题设计与百度创意标题要求的符合度,按 0/3/5 标准评分。                                             |  |  |  |
|    |                            | 11分  | 文字创意主题鲜明、简明扼要、新颖、吸引人、契合网络文化与 SEO,定位明确。按 0/4/8/11标准评分。字数超过200 字,或者低于100 字扣1 分; |  |  |  |
|    | 数据分析和<br>推广优化<br><br>(18分) | 6分   | 术语解释正确,定义关键要点解释得当。                                                            |  |  |  |
|    |                            | 6分   | 数据分析正确,公式罗列正确,数据计算正确。                                                         |  |  |  |
|    |                            | 6分   | 改进建议和优化措施思路清晰,阐述得当。                                                           |  |  |  |
| 合计 |                            | 100分 |                                                                               |  |  |  |

试题评阅人签名\_\_\_\_\_