全国职业院校技能大赛

赛题素材（题目）

（第四套共十套）

赛项名称： 电子商务

赛项编号： GZ047

赛项组别：□中等职业教育 ☑高等职业教育

编制日期：2023年4月

**2023年全国职业院校技能大赛高职组**

**“GZ047电子商务”赛项**

**赛卷四**

## 模块1：互联网产品开发

**一、情境创设**

创文优品是一家集设计、研发、生产、销售和服务为一体的现代办公产品制造企业，公司的主要产品包括办公用纸、办公设备、办公文具、办公耗材、办公家具等多种系列产品。公司通过不断融合科技创新成果，为客户提供舒适、环保、高品质的办公用品，致力于为办公人群打造安全舒适、高性价比、高效率的办公体验。随着互联网的普及，越来越多的企业开始进军电子商务行业，发展线上业务。为了顺应新时代的发展趋势，提高企业的竞争力，创文优品计划开设一家网店，主营自家及其他品牌的产品。请根据对市场数据的分析，挖掘市场需求，明确目标客户画像及市场定位，制定互联网产品规划和开发方案，完成数据化选品，并对产品渠道进行评估测试，合理选择产品供应及发布渠道，提高产品竞争优势。

**二、任务设计**

**任务1 市场需求挖掘**

**任务背景：**

在确定了开展线上业务的目标后，创文优品准备于近期完成网店的开设。在网店开设前，产品部通过对企业目标客户——办公人群的需求进行调研分析后，发现目前办公人群，由于长期低头伏案工作，颈、肩、腰、背等都有着不同程度的损伤，甚至出现颈椎、腰椎等疾病。针对此类情况，产品部决定开发一款电脑支架。在产品开发前，需要对电脑支架的市场数据进行分析，明确电脑支架目标客户的客户画像及需求痛点，结合市场现状及竞争对手分析，明确电脑支架的产品定位。

**任务要求：**

1.根据目标客户相关数据，进行目标客户分析，明确客户需求痛点；

2.根据市场数据，进行竞争对手分析，明确产品竞争优劣势；

3.根据客户画像及竞争对手分析结果，明确市场需求及产品定位。

**操作过程：**

1.根据给定的数据，从目标客户的基本属性、地域因素、心理因素等维度，对目标客户的消费心理、消费行为等进行分析，明确不同目标客户对电脑支架的需求；

2.根据给定的数据，选用合适的竞争对手分析方法，从销售数据、市场占有率等维度对竞争对手进行分析，判断不同类型电脑支架的优势、劣势、机会、威胁等；

3.根据客户画像分析及竞争对手分析的结果，明确不同类型电脑支架的市场需求及产品定位。

**任务2 数据化选品**

**任务背景：**

由于不同客户对电脑支架的材质、价格、升价功能、折叠功能、散热功能等属性需求不同。为了降低产品开发风险，增加产品投资收益。在完成电脑支架的市场需求挖掘后，需要对不同类型电脑支架的生命周期与投资回报率等数据进行分析，评估不同类型电脑支架开发的可行性，合理选择产品。部分背景数据如下所示：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 产品 | 材质 | 颜色 | 款式 | 能否升降 | 能否散热 | 价格 |
| 产品1 | 塑料 | 黑色 | 立式 | 否 | 否 | 18.8元 |
| 产品2 | 塑料 | 白色 | 立式 | 否 | 否 | 18.8元 |
| 产品3 | 塑料 | 黑色 | 折叠式 | 是 | 是 | 26.9元 |
| 产品4 | 塑料 | 白色 | 折叠式 | 是 | 是 | 26.9元 |
| 产品5 | 碳素钢 | 黑色 | 立式 | 否 | 否 | 28.8元 |
| 产品6 | 碳素钢 | 白色 | 立式 | 否 | 否 | 28.8元 |
| 产品7 | 碳素钢 | 黑色 | 折叠式 | 是 | 是 | 36.9元 |
| 产品8 | 碳素钢 | 白色 | 折叠式 | 是 | 是 | 36.9元 |

**任务要求：**

1.根据产品的相关数据，分析目标产品的生命周期，明确产品所处的阶段；

2.根据产品的相关数据，分析产品的投资回报率，评估目标产品开发的可行性；

3.根据产品生命周期及投资回报率分析结果，完成数据化选品。

**操作过程：**

1.根据电脑支架的市场需求及定位，明确电脑支架的产品规划和开发需求；

2.根据给定的数据，对不同类型电脑支架的产品生命周期进行分析，明确不同类型电脑支架的所处阶段；

3.根据给定的数据，对不同类型电脑支架的产品投资回报率进行分析，评估不同类型电脑支架开发的可行性；

4.根据不同类型电脑支架所处的生命周期及投资回报率的分析结果，合理选择产品。

**任务3 产品供应渠道评估**

**任务背景：**

通过对不同类型电脑支架的产品生命周期及投资回报率进行分析，完成了产品选择工作。接下来，需要为其选择一个产品供应渠道。由于不同产品供应渠道的产品质量、产品价格、地理位置、交付能力、售后服务等方面存在差异，在产品采购前，需要对现有的产品供应渠道进行分析，评估不同产品供应渠道的综合实力并进行分级，从中选择最优的产品供应渠道。部分背景数据如下所示：

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **标准** | **权重** | **渠道1** | **渠道2** | **渠道3** | **渠道4** | **渠道5** | **渠道6** |
| 产品质量 | 20 | 16 | 18 | 17 | 14 | 19 | 18 |
| 产品价格 | 30 | 15 | 26 | 25 | 19 | 23 | 21 |
| 地理位置 | 10 | 7 | 9 | 7 | 8 | 8 | 6 |
| 交付能力 | 20 | 10 | 19 | 18 | 13 | 18 | 14 |
| 售后服务 | 20 | 11 | 19 | 16 | 14 | 14 | 16 |

**任务要求：**

1.根据产品供应渠道评估标准，完成产品供应渠道的评估；

2.根据产品供应渠道评估结果，对产品供应渠道进行分级；

3.根据产品供应渠道选择标准，进行产品供应渠道选择。

**操作过程：**

1.评估产品供应渠道；

2.对产品供应渠道进行分级管理；

3.完成产品供应渠道选择。

**任务4 产品发布渠道测试**

**任务背景：**

在完成电脑支架的采购后，创文优品需要选择一个合适的产品发布渠道并发布产品。由于不同产品发布渠道的用户规模、盈利情况、订单数量等指标存在较大差距，在产品发布前，需要对不同的产品发布渠道的流量数据、销售数据等进行分析，同时，结合不同产品发布渠道内办公用品的销售情况，选择多个产品发布渠道进行测试，根据测试结果从中选择合适的产品发布渠道并完成产品发布。

**任务要求：**

1.根据产品发布渠道测试标准，完成产品发布渠道的测试；

2.根据产品发布渠道测试结果，完成产品发布渠道的选择。

**操作过程：**

1.产品发布渠道测试；

2.产品发布渠道选择；

3.根据发布要求，完成产品发布。

## 模块2：视觉营销

**一、情境创设**

创文优品是一家在某主流电商平台经营办公用品类目的网店，主要面向的消费群体是学生和办公人士。请根据网店营销需求及产品定位，结合目标客户特征，分析标志、色彩、字体等视觉传达元素，对网店首页、产品主图视频、产品详情页进行视觉营销设计，增加网店页面访问深度，提高产品转化率。

**二、任务设计**

**任务1 网店首页视觉营销设计**

**任务1-1 PC端网店首页视觉营销设计**

**任务背景：**

为了回馈老客户，吸引新客户，创文优品网店计划推出周年庆促销活动，为了配合活动的宣传与推广，准备对PC端网店首页重新进行视觉营销设计。对此，需要为网店设计1张店招图片，同时以磁钉、名片夹、修正带、印章等产品为基础，分别为每款产品设计1张轮播图片。图片设计完成后，需要对PC端网店首页进行整体布局设计，达到增加页面浏览深度、提高网店曝光量的效果。产品素材如下所示：

|  |  |
| --- | --- |
| 网店首页视觉营销设计素材 | |
| 磁钉 |  |
| 名片夹 |  |
| 修正带 |  |
| 印章 |  |

店招图片尺寸为950\*120像素，大小不超过3M；轮播图片尺寸950\*250像素，大小不超过3M。

**任务要求：**

1.根据网店营销需求及产品定位，结合给定的设计素材，遵照店招图片的设计规范及平台规则完成店招设计；

2.根据网店营销需求及产品定位，规划轮播图片展示内容，并结合给定的设计素材，遵照轮播图片设计规范及平台规则完成轮播图片设计；

3.根据平台规则，选择首页布局模块并进行合理编辑，完成PC端网店首页布局设计。

**操作过程：**

1.设计1张店招图片；

2.设计4张轮播图片；

3.通过页面编辑功能，完成PC端网店首页整体设计，包括设计模块的选择编辑、页面的布局管理等。

4.发布PC端网店首页。

**任务1-2 移动端网店首页视觉营销设计**

**任务背景：**

为了提升网店整体的视觉效果，提高活动的参与度，在完成PC端网店首页的视觉设计之后，需要对移动端网店首页进行视觉营销设计，进一步营造活动氛围，满足移动端网店客户的视觉需求。对此，网店准备继续以磁钉、名片夹、修正带、印章等产品为基础，分别为每款产品设计1张轮播图片。图片设计完成后，需要对移动端网店首页进行整体布局设计，增加网店首页的吸引力，提高活动的营销效果。轮播图建议尺寸1200\*600像素，大小不超过2M。

**任务要求：**

1.根据网店营销需求及产品定位，规划轮播图片展示内容，并结合给定的设计素材，遵照轮播图片设计规范及平台规则，完成轮播图片设计；

2.根据平台规则，选择首页布局模块并进行合理编辑，完成移动端网店首页布局设计。

**操作过程：**

1.设计4张轮播图片；

2.通过页面编辑功能，完成移动端网店首页布局及整体设计，包括设计模块的选择编辑、页面的布局管理等；

3.发布移动端网店首页。

**任务2 产品主图视频编辑与制作**

**任务背景：**

活动期间，网店计划上架一款钢笔，在对网店同类型产品进行对比分析后发现，带有产品主图视频的产品销量较高。为了提高钢笔的销量，需要为钢笔添加产品主图视频。对此，需要规划产品主图视频的展示内容，并进行编辑与制作。产品素材如下所示：

|  |  |
| --- | --- |
| 钢笔 |  |

**任务要求：**

1.根据网店营销需求及产品定位，结合目标消费群体的购买心理特征，规划产品主图视频的展示内容，完成主图视频的内容策划；

2.根据给定的设计素材，利用视频剪辑模板，遵照产品主图视频的设计规范及平台规则，完成主图视频的编辑与制作。

**操作过程：**

1.策划产品主图视频的展示内容；

2.完成产品主图视频编辑与制作。

**任务3 产品详情页视觉营销设计**

**任务背景：**

在完成钢笔的主图视频编辑与制作之后，网店准备继续完成钢笔产品详情页的视觉营销设计。对此，需要根据产品信息与素材图片，结合活动期间的产品详情页展现需求，为钢笔设计主图图片与详情描述。产品素材如下所示：

|  |  |
| --- | --- |
| 钢笔 |  |

产品主图图片尺寸为800\*800像素，大小不超过3M；产品详情描述图片宽度为750像素，总高度不超过35000像素。

**任务要求：**

1.根据网店营销需求及产品定位，规划产品主图的展示内容，遵照产品主图的设计规范与要求，结合给定的设计素材，完成产品主图设计；

2.根据网店营销需求及产品定位，明确产品详情描述的构成要素，结合目标群体的消费心理，明确产品详情描述的展示要点，完成详情描述设计。

**操作过程：**

1.设计5张产品主图图片；

2.设计产品详情描述；

3.发布产品详情页。

## 模块3：网店营销与运营推广

**一、情境创设**

华乐购物有限公司创办于2015年，总部位于上海，是中国商业企业的领先者，经营产品涵盖传统家电、消费电子、服装服饰、日用百货等综合品类。目前，华乐购物已在120多个城市拥有500多家实体门店。随着新零售概念的普及，华乐购物逐渐意识到网络销售平台的重要性，开始积极采取线上线下相结合的运营模式，以获取更多的流量，提高销售收益。为此，华乐购物专门组建了电商运营团队，搭建自己的线上商城，同步开展线上业务。通过完成不同经营周期的营销与运营推广工作，持续提高网店竞争力及盈利能力。

运营团队在筹备期间，对即将经营的热水器、油烟机等主要产品进行了市场调研，得到了相关的市场分析数据。市场分析数据预测了未来五个经营周期内，主营产品的市场平均价格、市场需求趋势等相关信息，并分析了目前济南、郑州、西安、武汉等十五个城市，低价人群、犹豫不定人群等四类主要消费人群的价格偏好、功能偏好等基本数据，收集了电商平台相关品类主流关键词的点击花费、平均点击单价、搜索相关性等相关数据。

**二、任务设计**

**任务1 网店营销方案制定**

**任务背景：**

网店运营初期，首先需要了解目标市场的现状及需求情况，分析当前经营周期下热水器、油烟机等产品的市场基本数据，包括热销产品、目标消费人群、主要营销方式等，明确当前市场的消费趋势及行业竞争情况，围绕产品运营、流量获取、营销转化等运营过程中的主要环节，制定网店当前经营周期的营销方案，用以保证下一经营周期的网店营销与运营推广工作的顺利进行。并在经营过程中不断对网店营销方案进行优化，不断提高各个经营周期的引流转化能力，持续提高网店竞争力及盈利能力。

**任务要求：**

1.根据网店运营目标，对当前经营周期下的目标市场数据进行分析，明确消费趋势及行业竞争情况；

2.根据目标市场数据分析结果，从产品运营、流量获取、营销转化等角度制定当前经营周期的网店营销方案；

3.根据当前经营周期的营销数据，不断优化网店营销方案，持续提高网店在不同经营周期的盈利能力。

**操作过程：**

1.基于行业热销产品、消费人群、营销方式等数据对目标市场进行分析；

2.基于产品运营、流量获取、营销转化等角度制定网店营销方案；

3.根据经营数据不断优化网店营销方案，持续提高网店盈利能力。

**任务2 网店运营推广**

**任务2-1 产品品类管理**

**任务背景：**

前期已经完成了市场调研及消费者行为分析，目前购买该类产品的主要消费人群为低价人群、犹豫不定人群等。通过对上述人群进行分析，明确了不同目标人群的消费特点之后，运营团队需要据此对当前经营周期下的热水器、油烟机等市场平均价格、需求城市等数据进行分析，明确不同经营周期下的产品品类，确定目标产品，确定并优化不同经营周期下的产品价格。

**任务要求：**

1.根据产品的市场占有率情况，结合目标消费人群特点，明确不同经营周期下的产品定位；

2.根据产品的销售情况及市场需求变化，分析影响产品定价的因素，确定并优化不同经营周期下的产品定价。

**操作过程：**

1.分析市场需求数据，明确产品定位，完成产品定价；

2.分析网店销售数据，优化产品定位与定价。

**任务2-2 流量获取**

**任务背景：**

产品品类相关信息明确之后，需要分析当前经营周期下市场热水器、油烟机等品类主流关键词的展现量、转化量、点击量、点击率、转化率等数据。根据流量获取策略，合理分配资金预算，针对选定的目标产品进行搜索引擎营销，并在推广过程中不断优化流量获取策略，提高下一运营周期网店及产品的曝光率。

**任务要求：**

1.根据流量获取策略，完成站内免费推广，并根据推广结果，对下一经营周期的站内推广策略进行优化调整；

2.根据流量获取策略，完成站外付费推广，并根据推广结果，对下一经营周期的站外推广策略进行优化调整。

**操作过程：**

1.挖掘关键词，优化产品信息，完成站内免费推广；

2.搭建推广账户，设置推广关键词，合理分配预算，完成站内付费推广；

3.选择站外推广方式，合理分配预算，完成站外付费推广。

**任务2-3营销转化**

**任务背景：**

流量是网店运营的基础，转化是网店运营的核心，通过搜索引擎营销获取流量之后需要根据营销需求，分析不同营销方式的特点，选择合适的营销活动类型并完成营销活动的策划。并根据不同经营周期的运营状况，合理调整营销活动策略，提高下一经营周期热水器、油烟机等产品的转化率。

**任务要求：**

1.根据营销转化策略，结合当前经营周期下的产品销售数据及运营现状，策划营销活动，设置营销活动基本信息；

2.根据营销转化结果，优化营销转化策略，提高下一经营周期的产品转化率。

**操作过程：**

1.策划营销活动并设置营销活动基本信息；

2.分析活动数据，优化营销转化策略。

**任务3网店运营数据分析与应用**

**任务背景：**

经过三个周期的运营，华乐购物线上商城多款产品销量与日俱增。为了进一步提高网店竞争力，提升未来两个经营周期的盈利能力。运营团队需要对现阶段网店的销售数据、财务数据、竞争数据等进行分析。根据分析结果，优化网店营销方案，降低资金浪费，提高下一周期网店的竞争力。

**任务要求：**

1.根据网店及产品的流量获取、营销转化结果，对销售数据进行分析诊断，并据此优化网店营销方案。

2.根据网店的现金流、运营成本、财务报表等数据，对财务数据进行分析，并据此优化资金分配，降低资金浪费。

3.根据网店及产品的市场占有率，对竞争网店及竞争产品进行分析，并据此优化产品运营策略，提高网店竞争力。

**操作过程：**

1.对网店的销售数据、财务数据、竞争数据等进行分析；

2.根据数据分析结果，优化网店营销方案。