

# **2021 年第一届宁波技能大赛电子商务职业海曙区选拔赛技术文件**

**2021 年 7 月**

## 目录

|                   |    |
|-------------------|----|
| 一、竞赛命题标准 .....    | 1  |
| 二、竞赛命题原则 .....    | 1  |
| 三、竞赛考核方式 .....    | 1  |
| 四、竞赛实操技能考核规范..... | 2  |
| (一) 实操技术描述 .....  | 2  |
| (二) 题目设计 .....    | 3  |
| (三) 评分细则 .....    | 6  |
| (四) 命题方式 .....    | 7  |
| (五) 裁判与检测 .....   | 7  |
| (六) 赛事设施 .....    | 7  |
| (七) 场地要求 .....    | 9  |
| (八) 赛事流程 .....    | 9  |
| (九) 安全措施 .....    | 10 |
| (十) 开放现场要求 .....  | 13 |
| (十一) 开放现场要求 ..... | 13 |

# 2021 年第一届宁波技能大赛电商职业海曙区 选拔赛技术文件

## 一、竞赛命题标准

竞赛命题标准以国家职业技能标准电子商务高级工（三级）要求为基础，结合当前社会对电商行业技术发展水平和从业人员的要求，并适当增加部分技师（二级）的内容及相关新知识、新技能和新技术。

## 二、竞赛命题原则

依据国家职业技能标准，注重基本技能，体现现代技术，结合行业实际，在命题内容上力求体现“以职业活动为向导，以职业技能为核心”的指导思想，在命题编制结构上，针对电子商务从业或行业领域，按照实操方式进行命题组合，竞赛考核尽可能体现电商职业综合能力要求，并对电商行业技能人才培养起到示范引导作用。

## 三、竞赛考核方式

1. 比赛时间为 120 分钟。满分为 100 分。
2. 实际操作比赛采用现场操作的方式进行。
3. 操作类型：个人按任务要求在规定时间内完成上机测试。
4. 比赛地点时间：

比赛时间：2021 年 7 月 25 日

比赛地点：宁波市第二技师学院（宁波市海曙区新典路 1000 号）

## 四、竞赛实操技能考核规范

### （一）实操技术描述

电子商务项目是指根据农村电子商务典型工作任务的完成质量以及选手的职业素养作为竞赛内容，全面考察选手网店客户服务、店铺数据分析与运营推广能力的竞赛项目。

#### 1. 参赛选手应具备下列技术能力：

（1）具备快速应答及商品促销的能力，可以应对不同心理的客户，完成客户咨询的各种问题。

（2）具备电子商务客户沟通能力，可以根据店铺、产品、活动、订单等信息，同客服进行沟通，为店铺/商品获得更多的转化量。

（3）具备电子商务数据采集与分析的能力，可以根据消费者需求特点，发展现状，完成消费者类型和购买偏好的确定。

（4）具备店铺选品的能力，可以根据店铺定位和商品信息等，进行数据分析，完成选品及人群定位。

（5）具备店铺营销策略的能力，可以根据资金需求，制定营销策略，完成相应的营销活动设置。

（6）具备店铺引流的能力，可以根据用户购物行为、区域信息、类目属性、用户具象行为等，获取尽可能多的站外流量，引

导买家进店消费。

(7) 具备运营推广目标评估的能力，可以根据投入金额、利润情况、销售额、店铺流量、点击率、转化率等，进行评分排名。

(8) 具备制定合理推广计划的能力，可以根据任务背景，运用推广地域、日期策略等，选择合适的推广计划类型，完成推广资金分配。

(9) 具备制定推广计划策略的能力，可以根据推广策略，拆解任务目标，制定相应的推广计划策略、推广组策略、推广创意策略、落地页策略。

## **2. 参赛选手应掌握的基本知识：**

(1) 客服常见的心态问题和调整心态的方法。

(2) 客户常见问题的内容和应对回答方法。

(3) 客服常用的快捷短语和快速问答的方式。

(4) 店铺/商品的展现量、点击量、转化量的内容和应用技巧。

(5) 电子商务客户沟通的方法与技巧。

(6) 搜索引擎的工作原理和商品关键词常用挖掘策略。

(7) 搜索引擎推广和信息流推广等岗位（群），关键词挖掘与分析方法。

(8) 信息流推广优化和计划的内容及制定策略。

## **(二) 题目设计**

竞赛项目分为网店客户服务、店铺数据分析与运营推广二个

模块，要求在指定平台和规定时间内完成。

| 模块号  | 模块名称        | 竞赛时间   | 分数  |
|------|-------------|--------|-----|
| 模块 A | 网店客户服务      | 45 分钟  | 30  |
| 模块 B | 店铺数据分析与运营推广 | 75 分钟  | 70  |
| 合计   |             | 120 分钟 | 100 |

各分项目要求如下：

### 1. 模块 A：网店客户服务

(1) 时间：45 分钟。

(2) 要求：利用竞赛平台提供的在线客服比赛系统，在有效时间内回答模拟客户提出的不同问题。

回答准确：按照相应岗位的标准话术，独立回答来自多个客户（机器人）的不同问题，根据正确关键词以及语句表由系统自动评分，回答错误不得分。

及时回答：平均响应速度在 30s 内。

(3) 设备：提供计算机和竞赛平台。

(4) 技巧：自由选择。

### 2. 模块 B：店铺数据分析与运营推广

(1) 时间：75 分钟。

(2) 要求：通过竞赛系统中提供的市场行情、店铺经营等各类数据，在对相关数据分析的基础上，进行店铺运营与推广，通过系统模拟选手运营数据进行评分排名。

### ①店铺选品

根据竞赛系统提供的相关数据与商品信息，以类目数据、性别、年龄、类目偏好、购买力、品牌、流量来源等维度进行数据分析，构建对应品类、人群画像，完成选品及人群定位。

### ②店铺营销策略

根据资金需求，控制成本，分析财务指标，制定营销策略，并完成相应的营销活动设置，包括店铺优惠套餐、满即送、限时则扣、优惠卡券等活动。

### ③店铺引流

通过对用户购物行为、区域信息、类目属性、用户具象行为等维度的数据分析进行精准定向，快速触达目标用户。

根据系统数据进行关键词优化、获取尽可能多的自然流量。

根据系统数据设置相应站内付费推广，推荐广告位出价，推广商品、活动或店铺展示在站内广告位上

根据营销策略合理进行站外推广，获取尽可能多的站外流量，引导买家进店消费。

### ④运营推广目标评估

最终系统模拟相应的投入金额、利润情况、销售额、店铺流量、点击率、转化率等多维度进行评分排名。

(3) 设备：提供计算机和竞赛平台。

(4) 技巧：自由选择。

### (三)评分细则

| 模块                 | 内容  | 评分细则  | 分值  | 评分方式 |
|--------------------|---|---|-----|------|
| 网店客户服务<br>30分      | 话术部分  | 在规定的时间内，按照相应岗位的标准话术，独立回答来自多个客户的不同问题。根据正确关键词以及语句表达由系统自动评分，回答错误或者回答超时不得分。 | 20  | 客观评分 |
|                    | 响应时间  | 根据总体回答的平均响应时间计算分值。  | 10  | 客观评分 |
| 店铺数据分析与运营推广<br>70分 | <p>网店运营模块分为店铺数据、店铺营销策略、店铺引流-展位广告、店铺引流-搜索广告四个部分。该模块竞赛结束后系统会自动算出每个选手参与每个部分的实际点击量、转化数、利润情况、点击率、转化率等数据，根据每个部分的数据对所有选手推广结果分别进行排名：</p> <p>(1) 店铺数据部分：利润额第一名得 21 分，其余名次利润额成绩=21 分*该选手利润额/第一名利润额。</p> <p>(2) 店铺营销策略部分：分值为 7 分，根据策划案进行店铺营销活动设置，符合要求系统那个计分。</p> <p>(3) 店铺引流-展位广告部分：转化数第一名得 21 分，其余名次转化数成绩=21 分*该选手转化数/第一名转化数。</p> <p>(4) 店铺引流-搜索广告部分：点击数第一名得 21 分，其余名次点击数成绩=21 分*该选手点击数/第一名点击数。</p> |   | 70  | 客观评分 |
| 合计                 |   |   | 100 |      |

#### (四) 命题方式

命题组由电子商务高级技师、农村电商教师、直播电商讲师等专家团队组成，参考了其它高级工操作和各类比赛的实操题目，经审核得到的试题。

#### (五) 裁判与检测

评委在商务部门、电商企业、电商学校等有关专家随机产生5位，并配有一定数量的裁判助手。为使本次大赛做到科学规范，公平、公正，有序地进行，特制订评委守则。

1. 评委必须熟练地掌握本专业的技能，技巧和业务知识、保质保量，出色地完成本次大赛的评委工作。

2. 评委必须尽职尽责，不得擅离岗位。

3. 评委在评分时要坚持标准，做到规范，公平、公正。

4. 评分工作中如遇到偶发事项或特殊情况，必须及时向组委会反映，不得擅自作出决定。

5. 评委要协助组委会共同做好有关大赛的保密工作，不得任意向选手或他人透露评分情况等。

#### (六) 赛事设施

| 序号 | 设备名称    | 型号  | 单位 | 数量               |
|----|---------|---|----|------------------|
| 1  | 参赛选手计算机 | 硬件要求：酷睿 I5 双核 3.0 以上 CPU；4G 以上内存；128G 以上机械硬盘（或 64G 以上固态硬盘）；千兆网卡。<br>操作系统：Windows7 64 位或更高版本 | 台  | 8 个<br>机房<br>300 |

|   |             |  |   |             |
|---|-------------|--|---|-------------|
|   |             | 浏览器：Chrome 谷歌浏览器<br>压缩软件：WinRAR<br>输入法：搜狗拼音、搜狗五笔<br>办公软件：Microsoft Office 2016<br>(Word、PPT、Excel)<br>其他：录屏软件  |   | 台<br>电<br>脑 |
| 2 | 竞赛服务器       | 配置要求：英特尔至强 E5 系列八核以上 CPU；16GB 以上内存；128G 以上机械硬盘（或 64G 以上固态硬盘）；千兆网卡。   | 台 | 2           |
| 3 | 存储设备/<br>工具 | 512G 及以上固态移动硬盘，usb3.1 接口。  | 个 | 2           |
| 4 | 裁判电脑        | 硬件要求：酷睿 I5 双核 3.0 以上 CPU；4G 以上内存；128G 以上机械硬盘（或 64G 以上固态硬盘）；千兆网卡。<br>操作系统：Windows7 64 位或更高版本<br>浏览器：Chrome 谷歌浏览器<br>压缩软件：WinRAR<br>输入法：搜狗拼音、搜狗五笔<br>办公软件：Microsoft Office 2016<br>(Word、PPT、Excel)<br>其他：录屏软件 | 台 | 5           |
| 5 | 投影仪         | 流明：3500 流明以上<br>接口：支持 HDMI, VGA 等常见接口<br>分辨率：支持 1920*1080P 以上<br>幕布尺寸：100 寸以上<br>对比度：15000: 1 以上<br>电源：100-240VAC+/-10%，50/60Hz<br>光源功率：200W 以上  | 台 | 2           |

备注：本表中设备为制定技术文件时参考设备，具体型号根据需要另行通知。

## (七) 场地要求

1. 竞赛场地设在电脑机房。
2. 每位选手一个机位，每个机位一台电脑，一张桌子，一把椅子。
3. 比赛现场全程无死角录像监控。

## (八) 赛事流程

### 1. 竞赛规则

- (1) 参赛选手应在竞赛前 30 分钟，凭竞赛抽签单和身份证进入考场。
- (2) 参赛选手不得携带除竞赛抽签单、身份证及规定的自带物品以外的任何物品进入考场。
- (3) 参赛选手进入考场后，参赛选手应按照抽签单进入指定工位，熟悉竞赛现场。
- (4) 参赛选手应准时参赛，迟到 30 分钟以上时，将按自动弃权处理，不得入场进行比赛。
- (5) 参赛选手在竞赛期间休息、饮水、上洗手间，其耗时一律计入竞赛时间。上洗手间须有裁判陪同。
- (6) 裁判发出开始竞赛的时间信号后，参赛选手方可进行操作。
- (7) 竞赛期间，参赛选手应爱护赛场设备，不得人为损坏设备。

(8) 竞赛期间，参赛选手遇有问题应向裁判举手示意，由裁判负责处理。

(9) 裁判发出结束竞赛的时间信号后，参赛选手应立即停止操作，依次有序地离开赛场。

## 2. 竞赛流程

|    | 时间                     | 工作内容                    | 地点     | 参与者           |
|----|------------------------|-------------------------|--------|---------------|
| C1 | 7:50—8:10              | 领队、选手、裁判报到              | 赛场、裁判室 | 选手、领队、裁判及工作人员 |
|    | 8:10—8:30              | 检录和赛前说明                 | 赛场     |               |
|    | 8:40—10:40             | 网店客户服务<br>店铺数据分析与运营推广   |        |               |
|    | 10:50—11:50            | 评判总成绩、点评与选手成绩公布         |        |               |
|    | 11:50—12:20            | 清理现场，全体人员合影，选手合影，裁判合影等。 |        |               |
| 说明 | 具体比赛时间安排，以大赛组委会最终通知为准。 |                         |        |               |

## (九) 安全措施

赛事安全是技能竞赛一切工作顺利开展的先决条件，是赛事筹备和运行工作必须考虑的核心问题。本次竞赛将采取切实有效措施保证大赛期间参赛选手、裁判、工作人员及观众等人身安全。

竞赛安全保障由承办单位安保部门统筹保障。竞赛期间发生意外事故，发现者应第一时间报告大赛组委会，同时采取措施避免事态扩大，妥善处理意外事件。

## **1. 竞赛环境**

竞赛将由大赛组委会遴选的承办单位举行，场地均需符合竞赛条件和疫情防控要求。

## **2. 生活条件**

大赛组委会将就近选择合适的宾馆安排参赛人员住宿。各参赛单位或个人自行负责参赛期间交通、食宿等费用开支。

## **3. 参赛责任**

各参赛地区的竞赛负责人应按组委会要求在规定时间内节点完成参赛选手名单上报、参赛选手组织等工作。在整个比赛期间参赛选手应注意人身财物安全。

## **4. 医疗设备和措施（赛事安全要求）**

承办单位应设置专门的安全防卫组，并按照新冠疫情防控要求成立赛项疫情防控工作小组，负责竞赛期间健康和安事务。

## **5. 应急处理**

比赛期间发生意外事故，发现者应第一时间报告大赛组委会，同时采取措施避免事态扩大。组委会应立即启动预案予以解决。赛项出现重大安全问题可以停赛，是否停赛由大赛组委会决定。

## **6. 处罚措施**

裁判组对竞赛期间出现的舞弊行为和赛场不文明行为，有权制止，报请裁判长同意，可终止相关竞赛资格、工作资格等，严

重行为将上报组委会及参赛单位主管单位，进行相应处理。

## **7. 场地消防和逃生要求**

竞赛承办方确保所有相关人员有一个安全和健康的环境，不会出于任何理由危害任何相关人员的健康或安全。所有相关人员都要遵守我国相关的健康和法规，以及适用于本项技能的特殊健康和法规。所有相关人员都有责任及时报告任何安全违法行为或事件，或安全顾虑。

### **有关赛场安全要求：**

- (1) 赛场用电无安全隐患；
- (2) 安全出口、疏散通道保证畅通，安全疏散指示标志、应急照明完好无损，竞赛场地安全疏散通道禁止被占用；
- (3) 消防设施、器材和消防安全标志全都在位且功能完整；
- (4) 消防安全重点部位人员正常在岗工作；
- (5) 配备急救人员与设施；
- (6) 赛场环境中存在人员密集的区域，除了设置齐全的指示标志外，须增加引导人员，并开辟备用通道。

## **8. 疫情防控**

(1) 请各参赛人员及有关单位高度重视疫情防控要求，根据浙江省疫情防控要求，提前做好相关准备工作，确保大赛安全顺利进行。

(2) 请各参赛人员及有关单位自大赛前第 14 天起，进行体

温检测和健康状况监测。

(3) 请各参赛单位及所有参赛人员出发前自行查验健康码，持健康通行码“绿码”，在测温正常且做好个人防护前提下参与竞赛活动，进入赛场所时需佩戴普通医用口罩。

## **(十) 开放现场要求**

### **1. 公众要求**

(1) 赛场内除指定的裁判、工作人员外，其他与会人员须经组委会及裁判长同意或在组委会负责人陪同下，方可进入赛场。

(2) 允许进入赛场的人员，应遵守赛场规则，不得与选手交谈，不得妨碍、干扰选手竞赛。

(3) 允许进入赛场的人员，不得大声喧哗，不得在场内吸烟。

(4) 观摩人员一律在赛场外观赛。

### **2. 赛事宣传要求**

媒体记者必须经组委会及裁判长同意方可进入赛场。媒体记者进入赛场后，应遵守赛场规则，不得与选手交谈，不得妨碍、干扰选手竞赛。

## **(十一) 开放现场要求**

赛场严格遵守我国环境保护法。赛场所有废弃物应有效分类并处理，尽可能地回收利用。