

2024 年重庆市高等职业教育分类考试

电子商务类专业技能测试考试说明

一、考试性质

2024 年重庆市高等职业教育分类考试电子商务类专业技能测试是由中等职业学校电子商务类相关专业学生参加的普通高等学校招生入学考试。

二、考试结构（模块）、时间、分值

1. 考试时长：90 分钟。

2. 考试分值：250 分。

- ①需求定位 (分值：20 分)
- ②网店装修 (分值：60 分)
- ③商品信息编辑 (分值：50 分)
- ④网络营销 (分值：40 分)
- ⑤在线交易支付、物流配送 (分值：30 分)
- ⑥客户服务 (分值：50 分)

三、考试内容及要求

模 块	技能要求	考核点	备注
需求定位	注册会员 发布问卷 从报告中寻找需求	①通过 E-mail 注册问卷调查网站会员; ②在问卷调查网站发布问卷; ③获取并查阅调查报告, 明确客户需求。	必考
网店装修	制作店招 添加装修模块 分类栏设计	①运用 Photoshop CS6 制作店铺招牌 (Banner) 及 LOGO; ②运用搜索引擎及链接添加左侧“店铺收藏”模块; ③后台点击手工分类添加左下侧“宝贝分类”模块; ④上传自定义海报图片, 装修右侧自定义广告区。	必考
商品信息编辑	处理商品图片 准确描述商品信息 设置关键词 安排商品上下架时间	①将经过处理的商品主图上传网站平台; ②描述商品信息及类目属性填写; ③为商品拟定关键词; ④安排商品上下架时间。	必考

网络营销	广告营销	①提炼广告关键词； ②编辑文字广告文档及图片广告； ③网站后台发布关键词广告、文字广告、图片广告； ④填写广告有效期。	考生 随机 抽考 1种 营销 途径
	搜索引擎营销	①选择搜索引擎并注册，如百度； ②根据相关性原则优化店名和商品的关键词。	
	电子邮件营销	①选择 E-mail 服务商，如网易邮箱，注册并登录； ②根据用户喜好，书写简单吸引人的电子邮件内容（设置网店链接，插入宝贝图片）； ③发送、回复、转发电子邮件，促成订单。	
	论坛营销	①登录与网店主营产品相近相关的论坛并注册； ②编写网店推广的论坛营销软文； ③发布营销软文及回帖。	
	微博营销	①创建微博帐号； ②编辑用户感兴趣的网店商品营销微文； ③发布营销微文及回复。	
	微信营销	①注册微信账号； ②添加网店的目标用户为好友； ③编辑宝贝促销微信内容及促销图片； ④发送、回复、转发微信。	
	直播营销	①设计直播间的标题、封面图； ②确定直播时间和直播时长； ③介绍直播内容，包括商品讲解与展示、互动环节、促销活动等； ④设置直播商品的链接，预告下次直播时间。	
在线交易 支付	处理订单	①从平台下载订单到自己系统中； ②将订单系统下发到仓库中； ③将物流单号回传到网点订单信息中。	考生 随机 抽考 1个 工作 任务
	网上支付	①开通银行卡的网上银行功能； ②选择支付平台绑定银行卡，开通支付功能； ③选择所开通的支付方式并完成支付。	
物流配送	货物采购 填写物流单证 产品包装 跟踪物流信息	①到采购批发平台采购客户所需宝贝； ②填写宝贝订购表、收货单、入库单、报价单； ③根据网店具体订单选择合适的物流配送服务商； ④进行个性化宝贝包装并填写发货单、运货单； ⑤登录物流公司网站，跟踪客户宝贝的物流信息。	

客户服务	提供售前咨询服务	①利用即时聊天工具跟咨询客户打招呼； ②认真倾听客户咨询的内容； ③专业解答客户所咨询的问题； ④帮客户挑选所需商品并告知如何购买（如需要）； ⑤欢迎客户再次光临。	必考
	提供退换货服务	①制定退换货处理标准； ②受理客户的退换货申请； ③跟踪退换货处理进度； ④回访退换货事件处理的满意度。	
	处理顾客投诉	①认真倾听客户的投诉及抱怨； ②及时有效的安抚客户不满情绪； ③对处理不当之处诚恳道歉并提出补救措施； ④及时跟进问题处理进度； ⑤回访投诉事件处理的满意度。	

四、施测工具准备

在考点准备的计算机系统上施测，其中软件配备有 Photoshop CS6、WPS2019 或 WORD 2010（考生二选一）。

五、特殊要求

无