2021年河北省职业院校学生技能大赛

中职组电子商务技能赛项竞赛规程

**一、赛项名称**

赛项名称：电子商务技能

赛项组别：中职组

赛项专业大类：财经商贸大类

**二、竞赛方式**

本赛项为团体赛。以院校为单位组队参赛，每个参赛代表队由4名选手组成，每个代表队限设2名指导教师，每所学校最多不超过2个代表队。各参赛学校设领队1人，领队不得兼任指导教师，领队和指导教师须为本校正式在编教师。

**三、竞赛内容**

本赛项电子商务技能竞赛包括网店直播、网店开设装修、网店客户服务、网店推广四项竞赛内容。

**1.网店直播**

包含微店开设和手机直播。在竞赛规定时间内，通过手机APP选择手机内竞赛商品的相关图片组成2套完整的商品购买页面，完成商品标题的设置、价格的设置等操作，完成微店的开设。微店开设完成后，开启手机直播，关联2个直播商品，完成10分钟不间断直播。

**2.网店开设装修**

包含网店的开设与基本信息设置。首页的“店标（Logo）、商品分类、网店Banner、商品推荐”的设计与制作，商品详情页的“商品展示类、吸引购买类、促销活动类、实力展示类、交易说明类、关联销售类”的设计与制作。

**3.网店客户服务**

根据买家的提问，及时准确地做好客户服务工作。

**4.网店推广**

包括直通车推广、钻石展位营销和标题优化。通过直通车推广获得关键词竞价排名，增加商品的展现量，获得更高的点击量、点击率、转化量、转化率，在推广过程中采用合理的推广策略提高关键词质量分，降低关键词平均点击花费；通过钻石展位营销定位精准人群，锁定优质资源位，为店铺带来优质流量，增加点击率与转化率；通过标题优化提高商品的自然排名，增加商品展现量，获得更高的点击量、点击率、转化量、转化率。

**表1 竞赛内容与岗位、知识、技能**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **竞赛内容** | **岗位** | **知识** | **技能** |
| 网店直播 | 网店主播网店导购 | 微店开设流程、直播内容的策划与筹备、直播活动的实施与执行 | 微店开设能力直播策划能力直播带货能力 | 数据分析能力 |
| 网店开设装修 | 网页编辑网店美工 | 信息采集与编辑、网站内容维护、网店装修与设计 | 网店视觉营销能力商品信息编辑能力商品信息发布能力 |
| 网店客户服务 | 网店客服 | 客户接待与沟通（包括售前、售中和售后）、有效订单的处理（包括确认订单、下单发货和礼貌告别）、交易纠纷处理 | 促成客户成交、提高客单价、引导客户及时收货及好评、维护店铺权益、激发客户再次购买等服务处理能力 |
| 网店推广 | 运营专员推广专员 | 自然排名优化（标题优化）和竞价推广（直通车、钻石展位），包括推广策略的制定、实施与优化、推广效果数据分析 | 商品分析、关键词分析、标题优化、直通车创意标题优化、关键词添加与出价、人群溢价、钻展推广等技能 |

**表2 竞赛内容与分值、竞赛时间**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **竞赛阶段** | **竞赛内容** | **分值** | **竞赛时间** |
| 第一阶段 | 网店直播 | 20分 | 120分钟 |
| 第二阶段 | 网店开设装修 | 25分 | 90分钟 |
| 第三阶段 | 网店客户服务 | 15分 | 30分钟 |
| 第四阶段 | 网店推广 | 40分 | 120分钟 |

**四、成绩评定办法**

1.评分方法：网店客户服务、网店推广评分方式为机考评分，网店直播、网店开设装修的评分方式为结果评分。

2.成绩复核：为保障成绩评判的准确性，监督组将对赛项总成绩排名前30%的所有参赛队的成绩进行复核；对其余成绩进行抽检复核，抽检覆盖率不得低于15%。如发现成绩错误以书面方式及时告知裁判长，由裁判长更正成绩并签字确认。复核、抽检错误率超过5%的，裁判组将对所有成绩进行复核。

3.赛项最终得分：按100分制计分，最终成绩经复核无误，由裁判长、监督人员和仲裁人员签字确认后公布。

4.评分标准

（1）网店直播

网店直播模块采用结果评分方式，满分20分。

客观评分（15分）

| **评分项** | **评分细则** | **分值** |
| --- | --- | --- |
| 商品主图 | 商品主图1设置正确，且主图数量达到5张（每款商品0.5分） | 1 |
| 商品详情图 | 商品包含正确的商品属性图、商品特点图、商品整体图、商品特写图、配送说明图、售后说明图（每款商品0.75分） | 1.5 |
| 直播间商品链接 | 讲解的商品正确关联商品链接（每个链接0.25分） | 0.5 |
| 直播时长 | 直播时长超过10分钟 | 0.5 |
| 商品标题 | 商品标题关键词符合背景资料介绍内容（每款商品的每个关键词0.1分，最高到0.5分为止） | 1 |
| 直播开场 | 直播开场时要包含以下三项内容：问好及自我介绍、本次直播计划、促销活动（每项0.5分）备注：开场问好及自我介绍、直播计划、促销活动要使用背景资料中的相关信息，不得泄露选手信息。 | 1.5 |
| 商品介绍 | 正确介绍商品基本属性（每款商品0.5） | 1 |
| 有商品特色、卖点的介绍（每款商品的每个特色或卖点0.125分，一款商品最高到0.5分） | 1 |
| 有商品日常价格、直播促销价的说明（每款商品0.5分） | 1 |
| 有商品的特写展示（每款商品0.5分） | 1 |
| 弹幕问题 | 弹幕问题出现的20秒内完成回答且回答内容符合背景资料（规定时间内正确回答1个0.5分） | 3 |
| 直播结尾 | 结尾收场时要包含以下两项内容：引导关注、感谢语（每项0.5分） | 1 |
| 直播视频 | 直播画面始终围绕主播或竞赛商品，画面清晰明亮；直播过程中没有10秒以上的卡顿、冷场 | 1 |

主观评分（5分）

| **评分项** | **评分细则** | **分值** |
| --- | --- | --- |
| 直播效果整体评价 | 优秀：能对背景资料进行加工，内容讲解逻辑清晰，节奏把控到位，内容有吸引力，直播讲解充满激情（5分）良好：直播内容讲解有条理，直播流程完整，内容充实，直播语气抑扬顿挫（3分）一般：直播内容讲解基本清晰，直播流程及内容相对完整，但语调平淡无激情（1分）较差：直播讲解频繁看稿，节奏混乱，内容无吸引力（0分） | 5 |

（2）网店开设装修

网店开设装修模块采用结果评分方式，满分25分。

客观评分（5分）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **评分项** | **评分细则** | **分值** |
| 店铺首页（2分） | 1.店标设计是否符合试题尺寸要求 | 是得0.4分，否得0分 |
| 2.四张Banner设计为试题规定商品且尺寸符合要求 | 每符合1张，得0.4分 |
| 商品详情页（3分） | 1.四张商品主图设计为试题规定商品且尺寸符合要求 | 每符合1张，得0.5分 |
| 2.商品详情页是否包含商品规格信息 | 是得1分，否得0分 |

主观评分（20分）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **评分项** | **评分细则** | **分值** |
| 店铺首页（8分） | 1.店标设计风格与店铺整体风格一致，设计独特、简洁，有一定的创新性 | 2 |
| 2.Banner设计主题、字体、配色等视觉效果统一 | 1.5 |
| 3.Banner设计采用图文混排，排版、布局合理 | 1.5 |
| 4.Banner设计与店铺经营商品具有相关性 | 1.5 |
| 5.Banner设计有吸引力并具有一定的营销属性，能提升店铺整体风格 | 1.5 |
| 商品详情页（12分） | 1.商品标题包含体现商品名称、属性、卖点的关键词（每个关键词0.3分，最高到1.5分为止） | 1.5 |
| 2.商品主图设计美观 | 1.5 |
| 3.商品主图设计主题突出，具有营销导向 | 2 |
| 4.商品主图设计有视觉冲击力 | 2 |
| 5.商品详情描述包含商品属性，特点，卖点 | 2 |
| 6.商品详情描述包含配送，支付，售后，评价等相关内容的信息 | 1.5 |
| 7.商品详情描述采用图文混排，符合详情页设计逻辑 | 1.5 |

（3）网店客户服务

网店客户服务模块采用机考评分方式，满分15分。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评分项 | 评分细则 | 分值 |
| 网店客户服务 | 每个参赛队选择两名参赛选手，按照售前客服、售后客服进行岗位分工，在规定的时间（120秒）内，按照相应岗位的标准话术，独立回答来自30个买家的100个问题。每回答正确1题得0.075分。回答错误或者回答超时不得分。以两名选手成绩的总分作为参赛队最终成绩。 | 15 |

（4）网店推广

网店推广模块采用机考评分的方式，满分40分。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评分项 | 评分细则 | 分值 |
| 直通车推广、钻石展位推广、标题优化 | 系统会自动给出每个参赛队的实际点击量、转化量、标题优化的三部分数据，根据三部分的数据对进行所有参赛队的推广结果分别进行排名，点击量第一名的参赛队得分20分，转化量第一名的参赛队得分30分，标题优化第一名的参赛队得分50分，其余名次点击量成绩=20分\*本参赛队点击量/第一名点击量，转化量成绩=30分\*本参赛队转化量/第一名转化量，标题优化成绩=50分\*本参赛队标题优化/第一名标题优化；经过上述换算得出的百分制成绩等比例换算为40分。 | 40 |

**五、技术规范**

（一）竞赛内容遵循以下规范：

教学要求：《中等职业学校电子商务专业教学标准》

网店直播：利用微店开设、直播营销的知识和技能，完成网店直播。

网店开设装修：利用淘宝、天猫、京东网店的首页和详情页的知识和技能，设计和制作店铺的首页、详情页。

网店客户服务：利用阿里旺旺售前、售后服务的知识和技能，完成网店客户服务。

网店推广：采用淘宝直通车推广、钻石展位营销和标题优化的知识与技能完成给定店铺的推广活动。

（二）场地要求：

1．竞赛场地设在体育馆内或电脑机房，场地内设置满足所有团队的竞赛环境。

2．每个参赛队一个赛位，每个赛位四台电脑，其中一台电脑备用，四把椅子。

3.竞赛场地内设置背景板、宣传横幅及壁挂图，营造竞赛氛围。

4.局域网络。采用星形网络拓扑结构，安装千兆交换机。网线与电源线隐蔽铺设。采用独立网络环境，不连接INTERNET，禁止外部电脑接入。

5.安全保障。采用统一的杀毒软件对服务器进行防毒保护。屏蔽竞赛现场使用的电脑USB接口。部署具有网络管理、账号管理和日志管理功能的综合监控系统。

6.采用双路供电。利用UPS防止现场因突然断电导致的系统数据丢失，额定功率：3KVA，后备时间：2小时，电池类型：输出电压：230V±5%V。

（三）比赛器材与技术平台

|  |  |
| --- | --- |
| **品名** | **规格要求说明** |
| 参赛选手计算机 | 配置要求：酷睿I5双核3.0以上CPU；8G以上内存；100G以上硬盘；2G显存以上独立显卡，千兆网卡。预装Windows7以上操作系统；预装火狐浏览器；预装录屏软件；预装全拼、简拼、微软拼音等中文输入法和英文输入法；预装Dreamweaver CS6和Fireworks CS6简体中文版；预装AdobePhotoshop CS6 版本。 |
| 参赛选手直播设备 | 手机、耳机、三脚架、补光灯、直播商品,其中手机需配置Android 10以上操作系统 ，3GB+32GB以上内存，前摄摄像头500万以上像素。 |
| 网络连接设备 | 提供网络布线、千兆交换机、AC控制器、无线AP |
| 竞赛平台 | 由中教畅享（北京）科技有限公司开发的电子商务综合实训与竞赛系统 |