**附件1**

**2022年河北省职业院校学生技能大赛电子商务技能**

**赛项（中职组）比赛暨国赛选拔赛竞赛规程**

**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在籍教师。

**三、竞赛内容**

本赛项包括网店直播、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，4名选手合作，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、价格的设置等操作，实现微店的开设。微店开设完成后，由1名选手开启手机直播，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PC端和移动端网店的开设与基本信息设置，由2名选手共同完成首页的“店标（Logo）、店招、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

包含智能客服问答配置和客户异议处理。由2名参赛选手根据常见的网店客服问答场景，立足买卖双方，分析买家需求并进行问答配置，系统对配置的问答内容进行智能判断。根据客户提出的异议，准确分析客户异议的原因，结合背景资料的内容，整理异议处理话术，由1名参赛选手提供令客户满意的解决方案。

4.网店推广

由4名选手合作完成网店推广，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、技能对照表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **竞赛内容** | **岗位** | **知识** | **技能** |
| 网店直播 | 直播销售员 | 直播内容的策划与筹备、直播活动的实施与执行 | 直播策划能力直播销售能力 |
| 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 | 智能客服问答配置、客户接待与沟通、客户交易促成、客户问题回复、客户异议处理 | 客户需求分析、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、客户异议处理等能力 |
| 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、数据分析等能力 |

**表2 竞赛内容与分值、竞赛时间**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **竞赛内容** | **分值** | **竞赛时间** |
| 网店直播 | 20分 | 120分钟 |
| 网店开设装修 | 25分 | 120分钟 |
| 网店客户服务 | 15分 | 30分钟 |
| 网店推广 | 40分 | 150分钟 |

**四、成绩评定办法**

1.评分方法：分为笔纸测量（或计算机代替）方式评判（依据客观数据评判）和现场操作评价方式评判（依据主观判断评判）。网店直播（部分）、网店推广、网店客户服务（智能客服问答配置）采取测量方式评判；网店直播（部分）、网店开设装修、网店客户服务（客户异议处理）采取评价方式评判。

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、监督仲裁人员签字确认后公布。

4.评分标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 内容 | 评分细则 | 分值 | 评分方式 |
| 网店直播 | 微店商品主图设置 | 商品主图设置正确，且主图数量达到5张 | 1分 | 测量评分 |
| 微店商品详情图设置 | 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 | 1.5分 | 测量评分 |
| 直播间商品链接 | 讲解的商品正确关联商品链接 | 0.5分 | 测量评分 |
| 直播时长 | 直播时长超过10分钟 | 0.5分 | 测量评分 |
| 商品标题 | 商品标题关键词符合背景资料介绍内容 | 1分 | 测量评分 |
| 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分 | 测量评分 |
| 商品介绍 | 商品的基本属性讲解清楚，突出特色及卖点 | 3分 | 评价评分 |
| 商品促销活动与价格讲解清晰，且富有吸引力 | 3分 | 评价评分 |
| 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 | 3分 | 测量评分 |
| 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 | 1分 | 测量评分 |
| 直播效果整体评价 | 直播内容逻辑清晰，导购能力强 | 2分 | 评价评分 |
| 节奏把控到位，控场能力强 | 2分 | 评价评分 |
| 网店开设装修 | PC电商店铺 | 首页 | 店标设计符合试题尺寸要求 | 0.4分 | 测量评分 |
| 四张Banner设计为试题规定商品且尺寸符合要求 | 1.6分 | 测量评分 |
| 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 | 1.5分 | 评价评分 |
| Banner设计主题、字体、配色等视觉效果统一 | 1分 | 评价评分 |
| Banner设计采用图文混排，排版、布局合理 | 1.5分 | 评价评分 |
| Banner设计突出店铺经营商品 | 1.5分 | 评价评分 |
| Banner设计有吸引力并具有较强的营销属性，能提升店铺整体风格 | 1.5分 | 评价评分 |
| 详情页 | 商品标题包含体现商品名称、属性、卖点的关键词 | 1.5分 | 评价评分 |
| 四张商品主图设计为试题规定商品且尺寸符合要求 | 2分 | 测量评分 |
| 商品主图设计美观 | 1分 | 评价评分 |
| 商品主图设计主题突出，具有营销导向 | 1.5分 | 评价评分 |
| 商品主图设计有视觉冲击力 | 1.5分 | 评价评分 |
| 商品详情页包含商品规格信息 | 1分 | 测量评分 |
| 商品详情描述突出商品特点、卖点 | 1分 | 评价评分 |
| 商品详情描述包含配送，支付，售后，评价,适用人群等相关内容的信息 | 2分 | 测量评分 |
| 商品详情描述采用图文混排，符合详情页设计逻辑 | 1.5分 | 评价评分 |
| 移动电商店铺 | 能够按照要求把PC电商店铺的内容准确无误的移植到移动电商店铺，不存在缺项漏项。移动电商店铺完整独立。 | 1分 | 评价评分 |
| 内容完整的前提下，移动电商店铺的图片没有模糊失真或者压缩变形的情况。 | 1分 | 评价评分 |
| 移动电商店铺的店招设计能够突出店铺的特色，与店标搭配协调。 | 1分 | 评价评分 |
| 网店客户服务 | 智能客服问答配置 | 每个参赛队选择两名参赛选手，根据买家咨询的相关内容，分析买家的需求，按照相应的标准话术，每名选手独立回答来自15个买家的50个问题。回答错误本题不得分，并且此买家离开。以两名选手成绩的总分作为参赛队最终成绩。 | 10分 | 测量评分 |
| 客户异议问题处理 | 根据客户提出的异议，准确判定客户异议的类型并分析出客户异议的合理原因。 | 2分 | 评价评分 |
| 制定出符合逻辑且能解决客户异议的方案，提高客户的满意度。 | 3分 | 评价评分 |
| 网店推广 | 点击量第一名的参赛队点击量得分20分，转化量第一名的参赛队转化量得分30分，标题优化第一名的参赛队标题优化得分50分，其余名次参赛团队点击量成绩=20分\*本参赛队点击量/点击量第一名团队的点击量，转化量成绩=30分\*本参赛队转化量/转化量第一名团队的转化量，标题优化成绩=50分\*本参赛队标题优化值/标题优化第一名团队的标题优化值。各参赛团队最终成绩=点击量成绩+转化量成绩+标题优化成绩，经过上述换算得出的百分制成绩等比例换算为40分。 | 40分 | 测量评分 |

**五、技术规范**

（一）竞赛内容遵循以下规范：

教学标准：《中等职业学校电子商务专业教学标准》和国家级职业教育专业教学资源库《电子商务专业教学资源库》。

行业规范：采用主流电商平台的首页、详情页操作规范，SEO优化规则、SEM竞价规则

（二）竞赛环境：

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参赛团队的竞赛环境。

2.一个参赛团队一个机位，每个机位三台电脑，其中一台电脑备用，一张桌子，每人一把椅子，一套补光灯三角架。

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，无线网络采用AC+AP的方式组建，实现无线信号赛场全覆盖。

5.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 | 由承办方提供三脚架、补光灯、直播商品, 并提供充足的备用设备，直播手机需由参赛院校自行配备，需满足配置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。参赛选手只允许使用大赛统一提供的直播商品、直播背景，不允许自带商品或更改直播背景。 |
| 竞赛平台 | 由中教畅享（北京）科技有限公司开发软件作为竞赛平台，包含网店运营中的网店直播、网店开设装修、网店客户服务、网店推广等核心工作任务，考察直播策划能力、直播销售能力、视觉营销能力、信息编辑能力、信息发布能力、客户服务能力、网店推广能力、数据分析能力和团队合作能力。 |
| 现场布置 | 工位隔断、环境布置、桌椅等 |
| 网络连接设备 | 提供网络布线、千兆交换机、AC控制器、无线AP |
| 竞赛服务器 | 配置要求：英特尔至强E5系列 E5-2683 v4 十六核以上CPU；16GB以上内存；硬盘：500G以上、转速：10000 RPM或固定P4510；千兆网卡。预装Windows Server 2008 R2操作系统及IIS 7.5；预装Microsoft SQL Server 2008数据库。 |