**电子商务类专业技能测试样卷**

注：样卷（样题）只供考生作参考，不具有任何内容导向。请考生遵循考生大纲进行备考。考生形式为机试，请考生同时关注后续官方发布的练习网址。

**一、单项选择题（第1题～30题。选择一个正确的答案，将对应的字母填入题内的括号中。每题4分，满分120分）**

1.职业生涯规划的前提是（ ）。

A、确定职业发展的目标 B、认识自我

C、努力学习和工作 D、挖掘个人的潜能

2.以下不利于树立正确的就业观的是（ ）。

A、关注市场需求和行业发展趋势，了解就业形势

B、把工资待遇放在第一位，不考虑自己的职业发展前景和个人成长

C、重视个人兴趣和职业发展方向，不断调整自己的职业目标 D、积极参与社会实践和志愿者活动，增加工作经验和人脉资源

3.下列关于根据职业选择进行专业知识学习的描述，不正确的是（ ）。

A、职业选择是学习专业知识的前提和基础

B、学习专业知识是实现职业发展的必要条件

C、只有具备了足够的专业知识，才能在职场中获得成功

D、学习专业知识不需要考虑市场需求和职业发展趋势

4.以下不属于职业观基本要素的是（ ）。

A、赚更多的钱 B、维持生活

C、发展个性 D、承担社会义务

5.日常生活中所见到的广告属于4P策略中的（ ）。

A、产品策略 B、渠道策略

C、促销策略 D、价格策略

6.在SWOT分析法中,“T”代表的是（ ）。

A、优势 B、劣势

C、机会 D、威胁

7.以下关于消费者满意度的描述，不正确的是（ ）。

A、满意度是一种影响态度的情感反应

B、满意度是一种对产品或服务性能的评价

C、当消费者没有达到最初期望时，满意度会降低

D、满意度即为忠诚度

8.在下列消费需求中，属于最基础层次需求的是（ ）。

A、生理需求 B、安全需求

C、归属需求 D、自尊需求

9.以下不属于促销活动作用的是（ ）。

A、提升店铺人气 B、为新品销售做预热

C、维护老顾客 D、降低获客成本

10.为了解江西省老年人的身体健康状况，以下适合作为抽样调查样本的是（ ）。

A、100位女性老人

B、庐山脚下100位老人

C、在该省范围内城市和乡镇选10个点，每个点任选10位老人

D、在全国范围内随机选100位老人

11.“酒香不怕巷子深”这句话体现的营销观念是（ ）。

A、生产观念 B、产品观念

C、推销观念 D、社会营销观念

12.Excel主界面窗口中编辑栏上的“fx”按钮是用来向单元格插入（ ）。

A、文字 B、数字

C、公式 D、函数

13.在输入文字时，切换输入法应按（ ）。

A、Shift键 B、Ctrl+Shift键

C、Alt键 D、Enter键

14.若在散点图中，一个变量的取值随另一个变量的增大而减小，则这两个变量之间的关系为（ ）。

A、正相关 B、负相关

C、无相关 D、非线性相关

15.以下不属于信息表现形式的是（ ）。

A、图像 B、声音

C、网络 D、文字

16.以下属于动图文件格式的是（ ）。

A、JPEG格式 B、PNG格式

C、GIF格式 D、MP3格式

17.以下色彩属于暖色调的是（ ）。

A、蓝色 B、黑色

C、白色 D、红色

18.以下关键词中，属于商品属性词的是（ ）。

A、连衣裙 B、裤子

C、长款 D、明星同款

19.在关键词分类中，“材质”属于（ ）。

A、品牌词 B、核心词

C、属性词 D、营销词

20.淘宝直通车中，将关键词推广计划分为哪两种类型（ ）。

A、重点推广计划与快捷推广计划 B、搜索推广计划与闪投推广

C、标准推广计划与全店推广计划 D、标准推广计划与智能推广计划

21.（ ）商品承担着提供信任背书、提升品牌形象的作用。

A、形象款 B、引流款

C、利润款 D、福利款

22.以下属于直播脚本组成要素的是（ ）。

A、直播目标 B、直播人员

C、直播主题 D、以上都是

23.以下属于直播收尾的话术是（ ）。

A、这款商品仅剩最后几件了，要下单要赶快哦

B、感谢大家今天的陪伴，我们下次再见

C、欢迎各位新进直播间的小伙伴

D、对于刚刚的问题，稍后我统一作答

24.直播团队中负责拍摄短视频和直播画面的角色是（ ）。

A、化妆师 B、摄像师

C、灯光师 D、编导

25.设置店铺子账号的主要作用是（ ）。

A、提高店铺信誉 B、方便员工管理

C、降低商品销量 D、加强店铺安全

26.在发布商品时，商品属性的填写应该（ ）。

A、真实有效 B、准确完整

C、遵循平台规范 D、以上都是

27.以下属于客户行为数据的是（ ）。

A、会员等级 B、职业

C、兴趣爱好 D、静默下单次数

28.在与客户沟通时，（ ）有助于识别客户的真实需求。

A、不断推销产品 B、只使用封闭式提问

C、仔细聆听并提问 D、忽略客户的言外之意

29.客服在与客户沟通时，应做到（ ）。

A、误导客户 B、隐瞒缺货情况

C、主动推荐商品 D、态度高傲

30.客服人员在售后纠纷中的角色是（ ）。

A、纠纷的制造者 B、问题的解决者

C、旁观者 D、商品的推销者

**二、多项选择题（第31题~36题。选择多个正确的答案，将对应的字母填入题内的括号中。多选、少选、错选均不得分。每题5分，满分30分）**

31.以下属于提升工作效率方法的是（ ）。

A、制定合理的学习计划 B、学会优先处理重要任务

C、避免与他人的沟通和合作 D、有效利用工具和资源

32.分销渠道的构成要素包括（ ）。

A、生产者 B、中间商

C、消费者 D、竞争者

33.关于Word中的图片布局，以下说法正确的是（ ）。

A、可以将图片设置为文字环绕

B、可以将图片设置为浮于文字上方

C、可以将图片设置为衬于文字下方

D、可以将图片设置为固定在页面中央

34.以下不属于数字化学习工具的是（ ）。

A、纸质教材 B、期刊杂志

C、黑板报 D、思维导图软件

35.以下属于直播收尾工作的是（ ）。

A、预告下次直播 B、感谢观众参与

C、发放开场福利 D、总结直播内容

36.以下有助于处理客户中差评的做法有（ ）。

A、提供优惠券 B、赠送小礼品

C、要求客户提供证据 D、指责客户不理智

**三、判断题（第37题～46题。将判断结果填入括号中。正确的填“✓”，错误的填“×”。每题3分，满分30分）**

37.职业环境和行业环境是相同的。（ ）

38.职业生涯是一个动态发展的过程。（ ）

39.产品的价值取决于市场需求，与生产成本无关。（ ）

40.软件窗口的右上角“×”按钮通常是用来最小化窗口的。（ ）

41.学校的纸质教材属于数字化学习工具。（ ）

42.视频素材的分辨率越高，其播放速度越快。（ ）

43.关键词挖掘只需要进行一次，不需要定期更新。（ ）

44.直播脚本的组成要素不包括直播主题和时间安排。（ ）

45.店铺经营地址一旦设置，就不能更改。（ ）

46.在处理付款异常订单时，应首先查明付款问题的原因。（ ）

**四、案例分析题（第47题~49题。每题10分，满分30分）**

47.智升电子准备对近期已上市的新款手机进行详细的产品分析，以便对该手机的整体市场表现进行评估，具体产品和销售情况，如下表所示：

产品信息表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 品牌名称 | 智升电子 | 产品名称 | 高端游戏智能手机 |
| 内存 | 8G | 颜色 | 黑色、白色、蓝色 |
| 处理器 | 高性能处理器 | 存储 | 512GB |
| 屏幕尺寸 | 6.5英寸 | 重量 | 超薄 |
| 分辨率 | 超清 | 适用场景 | 游戏、摄影、旅游 |
| 适用人群 | 16-28岁 |  |  |

手机销售情况表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 月份 | 销量（部） | 销售额（元） |
| 6月 | 914 | 2744632 |
| 7月 | 1185 | 3557580 |
| 8月 | 1206 | 3617600 |

（1）该款手机所属的商品类目为（ ）。（3分）

A、手机数码配件类-手机及配件

B、服装鞋帽箱包类-运动服饰

C、电脑数码配件类-电脑及配件

D、服装鞋帽箱包类-鞋靴

（2）以下最有可能属于该款手机目标消费者的是（ ）。（3分）

A、喜欢跳广场舞的中年女士

B、追求时尚的大三男生

C、小区下象棋的大爷

D、家有小学生的宝妈

（3）8月份，该新款手机的销量最高，最有可能的原因是（ ）。（4分）

A、店铺举办双十一打折促销活动

B、开学季销量大

C、店铺在9月加强了该新款手机的营销力度

D、新生产工艺提高了该新款手机的产量

48.辰星电商公司主要售卖家居类目的产品，自本月以来，该公司的小夜灯销量一直呈现下跌趋势。市场部负责人王瑞为了更好地了解小夜灯链接在本季度的具体表现情况，需要选择合适的检索方式，快速检索到所需信息进行分析并找到问题所在。

（1）为了保证小夜灯商品信息的专业性、提高小夜灯商品链接的整体质量，王瑞还计划查找相关专业文献为自身小夜灯添加更多专业性的描述信息。他准备借助专业的文献平台，借助分类检索的方式查找相关信息。以下分类检索的类型中，最适合帮助王瑞快速检索到所需文献信息的是（ ）。（3分）

A、按出版国家进行排列的文献类型

B、按价格排列的文献类型

C、按语言进行排列的文献类型

D、按专业性进行排列的文献类型

（2）王瑞通过调查发现在同一电商平台内，不同的小夜灯竞品链接在商品名称的编写上各不相同，但是其中某些词汇相较于其他词出现频率会比较高。王瑞决定借助第三方信息检索工具，选择（ ）的方式，查找出竞品小夜灯中常用的词汇。（3分）

A、音频检索

B、图像检索

C、关键词检索

D、引文检索

（3）带有组装说明视频的商品链接往往整体质量较高，王瑞在进行小夜灯竞品调研时希望通过检索工具筛选出这类高质量的竞品小夜灯的商品链接进行调研。以下检索方式中可以帮助王瑞高效得到此类链接信息的是（ ）。（4分）

A、关键词检索

B、事实检索

C、引文检索

D、视频检索

49.刘洋是福源生鲜旗舰店的店铺负责人，他计划在4月22日19：00-20：00，通过店铺官方账号在淘宝平台进行直播。此次直播以“生鲜节大促”为主题，直播商品包括柠檬、百香果、冰糖橙、芒果和香梨5款商品，主播芳芳是一名水果挑选小达人。刘洋希望通过商品原价和直播价对比的方式来突出优惠力度，吸引用户观看。为此，刘洋要根据这些信息设计直播预热海报。

（1）结合背景信息，确认本次直播平台（ ）。（3分）

A、

B、



C、



D、



（2）为了吸引更多用户观看，刘洋想在海报中重点突出主播芳芳的个人优势以及直播主题，以下适合在海报中展示的文案是（ ）。（3分）

A、生鲜节大促，主播芳芳来教你挑选水果实用小技巧

B、生鲜节大促，超优惠

C、主播来教你挑选水果实用小技巧

D、主播芳芳在生鲜节大促等你来

（3）刘洋想在海报中重点突出本次直播的爆款商品，以下可以出现在海报中的是（ ）。（4分）

A、

B、

C、

D、

**五、模拟实操题（第50题~53题。每题10分，满分40分）**

50.轻盈饮食公司，始终坚守着为消费者提供健康、美味且低卡路里减肥食品的承诺。我们深信，科学的饮食理念与健康的生活方式相结合，能够为追求健康的人们带来最佳的生活态度。近期，公司根据市场调研的结果，对三款产品进行了升级。为了确保产品具有价格竞争力，又能够充分体现出产品的价值和品质，公司决定采用成本加成的定价方法，对这三款升级产品进行定价。具体产品成本信息，如下表所示：

产品成本信息

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 产品名称 | 生产成本（元） | 营销成本（元） | 物流成本（元） | 仓储成本（元） |
| 全麦面包 | 0.8 | 1.1 | 1.2 | 0.6 |
| 魔芋面 | 1.0 | 0.6 | 1.0 | 0.8 |
| 鸡胸肉干 | 2.3 | 1.2 | 1.5 | 0.6 |

请以负责人的身份根据产品成本信息表，进行这三款产品的定价，完成商品定价明细表的填写。

|  |
| --- |
| 商品定价明细表 |
| 产品名称 | 总成本 | 成本加成 | 价格（元） |
| 全麦面包 |  | 10% |  |
| 魔芋面 |  | 20% |  |
| 鸡胸肉干 |  | 15% |  |

51.小雅是一家网店的淘宝推广负责人，618大促活动之后，店内商品的免费流量占比逐渐降低，通过自然搜索进店的访客数也比往日减少，需要优化商品标题。小雅首先对店铺中关键词进行分类，以下为商品信息：

鸿星尔克运动裤2024长裤春秋男士薄款休闲裤子束脚针织九分卫裤男

品牌：erke/鸿星尔克

商品：运动裤/休闲裤

功能：吸湿排汗/透气/防风

面料材质：纯棉

尺码：M L XL 2XL 3XL 4XL

腰型：中腰

颜色分类：黑色、白色、粉红色

裤门襟：系带

吊牌价：239元

弹力：高弹

上市时间：2022年秋季

厚薄：薄款

性别：男

运动户外项目：运动休闲

运动系列：运动生活

是否商场同款：否

销售渠道类型：纯电商（只在线上销售）

这款鸿星尔克运动裤采用柔软亲肤的优质面料，经多重特殊工序加工而成，手感柔软滑顺，且拥有微弹力，抗皱耐磨品质升级。看得见的好品质，做工里外美观整洁，工艺水准高出同级别，是时尚潮流男人的必备男裤。

请能根据商品信息，结合关键词分类原则，识别不同类型的关键词，完成关键词分类。

52.李丹是一名电子商务专业的学生，毕业后进入上海雅怡女装有限公司（以下简称雅怡公司）从事电子商务运营助理工作。公司因业务发展需要，计划在电商平台以个人身份开设一家女装店，运营主管安排李丹完成个人资金账号注册。所需的注册资料如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 姓名 | 张诚 | 性别 | 女 |
| 手机号 | 15423691226 | 职业 | 不便分类的其他从业人员 |
| 证件号 | 371326198901240322 | 有效期 | 2030年8月20日 |
| 银行卡号 | 6217002830000854622 | 持卡人姓名 | 张诚 |
| 联系地址 | 上海市普陀区光新路88号 |

53.李丹是一名电子商务专业的学生，毕业后进入上海雅怡女装有限公司（以下简称雅怡公司）从事电子商务运营助理工作。公司因业务发展需要，计划在电商平台以个人身份开设一家女装店，运营主管安排李丹负责店铺开设工作。李丹需要选择开店的类型，并完成店铺负责人实名认证与开店认证工作。所需的认证资料如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 姓名 | 张诚 | 性别 | 女 |
| 手机号 | 15423691226 | 有效期 | 2030年8月20日 |
| 联系地址 | 上海市普陀区光新路88号 |