

**1+X 农产品电商运营职业技能
等级证书考试系统（初级）
【学生端】**

使用说明书

北京博导前程信息技术股份有限公司



目录

第一章 考试端（学生端）	1
1.1 登录	1
1.2 电商日常运营	3
1.2.1 任务详情	4
1.2.2 店铺装修	6
1.2.3 商品管理	12
1.2.4 交易管理	19
1.3 客户服务	36
1.3.1 客户问题解答	37
1.3.2 客户关怀	42
1.3.3 农产品交易促成	45
1.3.4 纠纷处理	57
1.4 平台营销	61
1.4.1 竞价推广	62
1.4.2 网店活动	73
1.4.3 平台活动	78
1.4.4 数据分析与优化	82
1.5 社交媒体营销	84
1.5.1 社群营销	84
1.5.2 微信营销	105
1.5.3 微博营销	116
1.6 直播与短视频营销	130
1.6.1 直播营销	131
1.6.2 短视频营销	157



第一章 考试端（学生端）

1.1 登录

开启浏览器，在浏览器地址栏输入访问地址，如 `http://[IP 地址]:[端口号]/#/`，按“Enter”键进入考生登录页面，如图 1-1-1 所示：

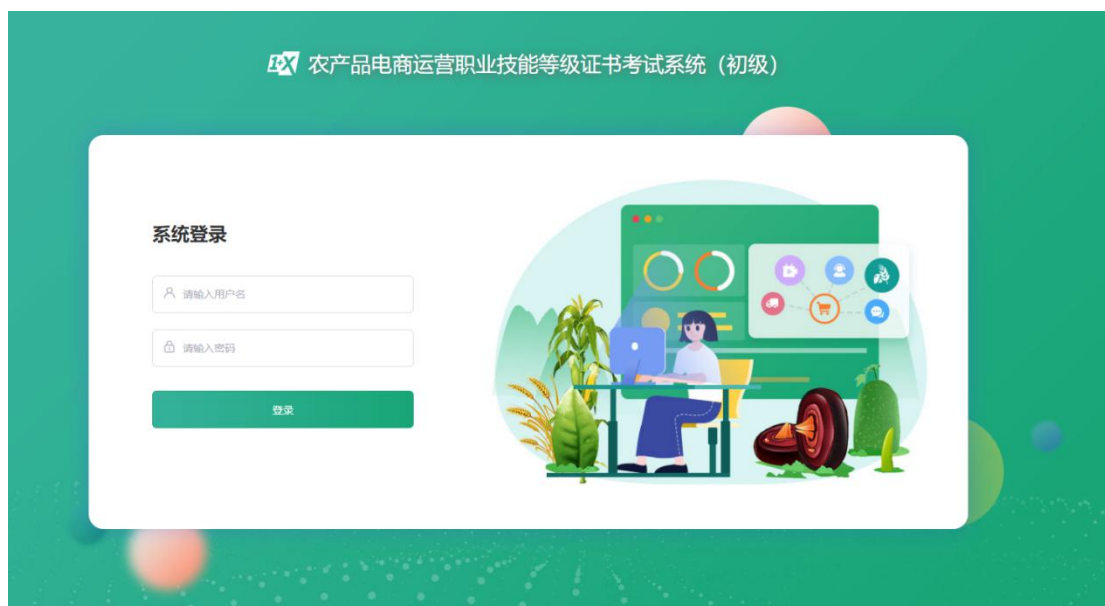


图 1-1-1 考试登录页面

在图 1-1-1 考试登录页面中，输入准考证号和密码，单击“登录”按钮即可登录系统，登入成功进入考试须知页面，如图 1-1-2 所示：



图 1-1-2 考试须知页面-考试未开始

在图 1-1-2 页面中，描述了考场纪律及考试要求，如考试未开始，则“已了解”按钮置灰显示。



图 1-1-3 考试须知页面-考试已开始

在图 1-1-3 页面中，如考试已开始，则“已了解”按钮高亮显示，单击“已了解”，进入考试端首页，如图 1-1-4 所示：



图 1-1-4 考试端首页

在图 1-1-4 考试端首页中，一共有 5 个模块，包括电商日常运营、客户服务、平台营销、社交媒体营销、直播与短视频营销。每个模块上都显示了总分和任务数。

1.2 电商日常运营

在图 1-1-4 考试端首页中，单击第一个模块“电商日常运营”下的“立即进入”按钮，进入电商日常运营首页，如图 1-2-1 所示：

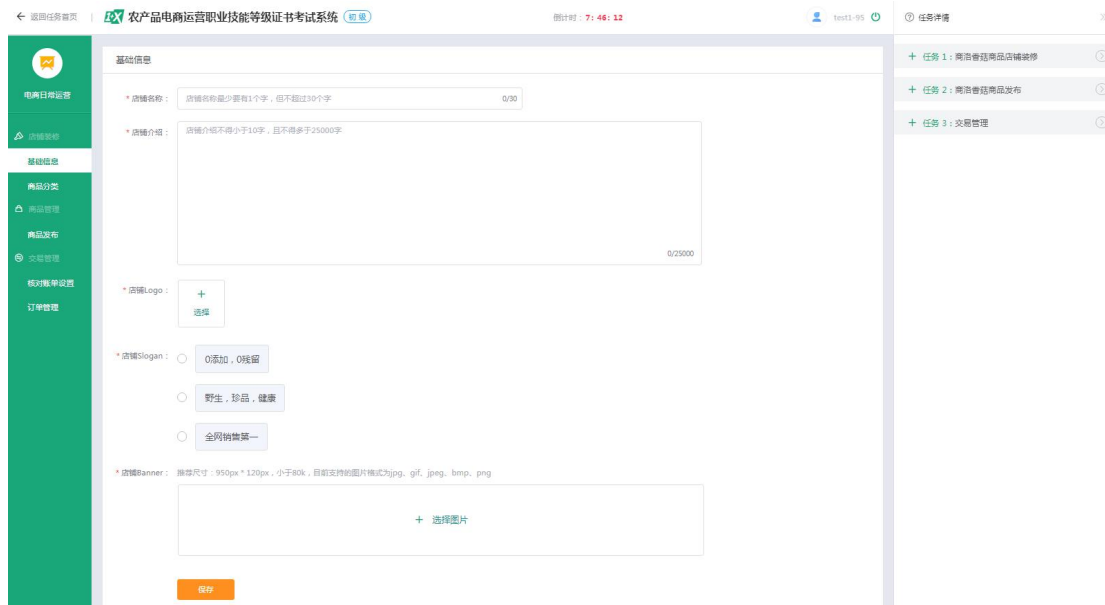



图 1-2-1 电商日常运营首页

在图 1-2-1 电商日常运营首页中，单击左上角的“返回任务首页”，可以返回到考试端首页。



在图 1-2-1 电商日常运营首页中，显示倒计时、登录账号、退出按钮和任务详情。单击



“”按钮，可以返回到考试登录页面。

在图 1-2-1 电商日常运营首页中，一共有三个任务，分别是店铺装修、商品管理和交易管理。

1.2.1 任务详情

图 1-2-1 电商日常运营首页中，右侧是任务详情页面，单击“”或“”按钮，可以展示或者隐藏任务详情内容。

在任务详情中，显示任务名称、题目总分、任务背景、任务资料（部分任务有任务资料）和任务要求。如图 1-2-1-1 所示：



任务 2：商洛香菇商品发布



题目总分 30分

任务背景

某电商公司准备以网络形式销售陕西特色干货，主要经营的商品有商洛香菇、柞水木耳，在前期准备中已注册商标“菌菇酱”。该团队小周经过前期的调研后，在某电商平台完成了开店入驻，并进行了一段时间的运营。现在需要在店铺后台完成该店铺产品清单中“香菇250g特级”商品的发布任务。

任务资料



商品发布任务素材.zip

任务要求

1.基本信息

(1) 商品标题撰写：请结合商品特点、商品类目、商品适用场景、商品关键词词库等信息，遵循商品标题撰写原则与方法完成标题的撰写，并录入至商品标题文本框中。

(2) 商品图片选择：请结合商品特点、商品类目以及商品适用场景选择合适的商品图片。

(3) 商品详情页构建：详情页必须包含焦点图、场景图、细节图、对比图、购买须知、地域说明等模块，各模块排序合理，具有一定的营销逻辑。

2.规格与库存

(1) 根据《商品基础信息》文档中的具体要求完成商品规格尺寸的设置。

(2) 根据《商品基础信息》文档中的具体要求完成商品对应规格的库存、拼单价、单买价、商品市场价的设置。

3.服务与承诺



(1) 根据《商品基础信息》文档中的具体要求，完成对物流模板的选择。

(2) 根据《商品基础信息》文档中的具体要求，完成对

图 1-2-1-1 任务详情页面



在图 1-2-1-1 任务详情页面中，学生根据任务背景、任务资料 and 任务要求，完成相应的试题作答。把鼠标放置到任务资料上，单击“下载”按钮，任务资料可以下载到本地，学生可以根据提供的任务资料，进行试题作答。

在图 1-2-1-1 任务详情页面中，单击“”或“”按钮，可以展示或者收起任务详情内容。

客户服务、平台营销、社交媒体营销和直播与短视频营销的任务详情，参考电商日常运营的任务详情。

1.2.2 店铺装修

1.2.2.1 基础信息

在图 1-2-1 电商日常运营首页中，默认显示的是基础信息页面，输入店铺名称和店铺介绍后，单击店铺 logo 的“选择”按钮，弹框显示所选图片，如图 1-2-2-1-1 所示：

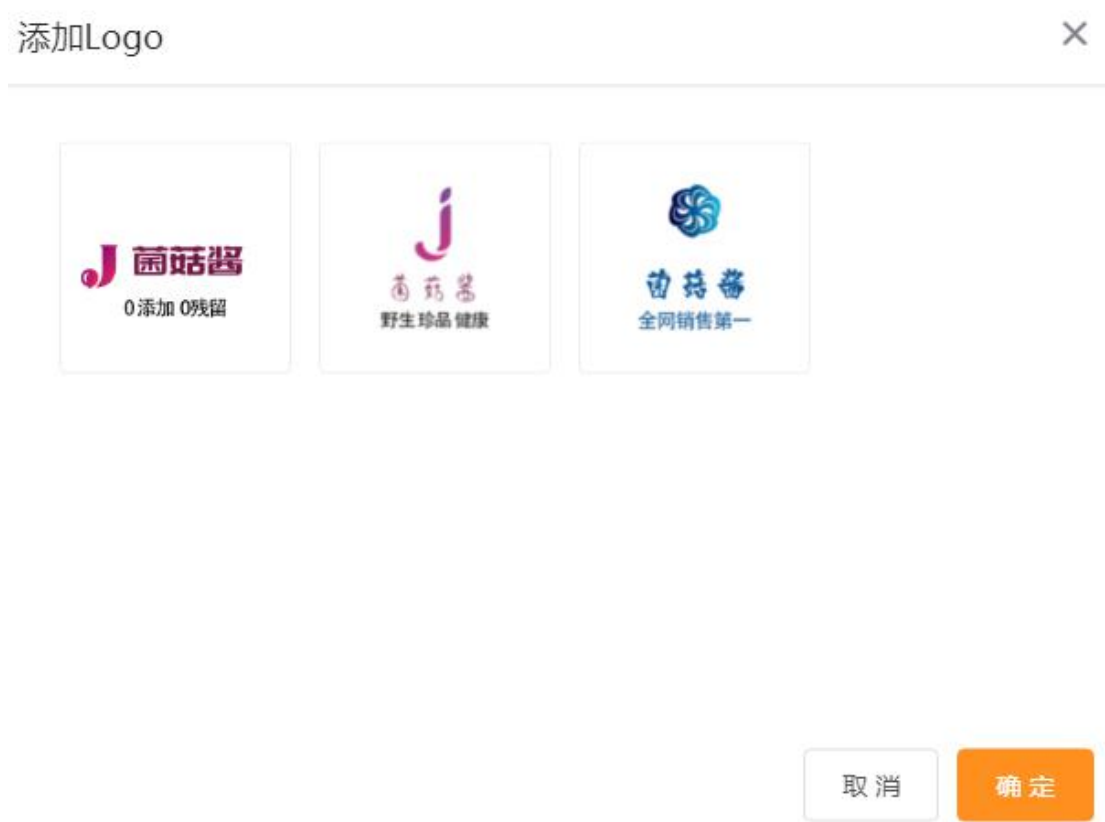


图 1-2-2-1-1 添加 logo 弹框页面

在图 1-2-2-1-1 中，选择合适的图片，单击“确定”按钮，店铺 logo 选择完成；单击“取



消”或“✕”按钮，取消选择 logo，弹框消失。

选择店铺 Slogan，只能选择一个；单击店铺 Banner 的“选择图片”按钮，弹框显示所选图片，如图 1-2-2-1-2 所示：



图 1-2-2-1-2 添加 Banner 弹框页面

在图 1-2-2-1-2 中，选择合适的图片，单击“确定”按钮，店铺 Banner 添加完成；单击“取消”或“✕”按钮，取消选择 Banner，弹框消失。

完成输入和选择后，单击基础信息页面中“保存”按钮，就完成了基础信息操作，完成后如图 1-2-2-1-3 所示：



← 返回任务首页 | 农产品电商运营职业技能等级证书考试系统 (初级) | 倒计时: 7:28:06 | 用户: test1_05 | 任务详情

电商日常运营

店铺管理

基础信息

商品管理

商品发布

交易管理

统计分析

订单管理

基础信息

* 店铺名称: 4/50

* 店铺介绍:

本店经营特色农产品，主要经营的商品有南洛香猪、柞水木耳。在前期准备中已注册商标“鹿角巷”。该团队从市场调研开始，在电商平台完成了开店入驻。现在需要在后台完成店铺的装修设置，包括店铺名称、店铺介绍、店铺logo、店铺slogan、店铺banner，以及店铺商品分类的设置。

 45/25000

* 店铺Logo: 

* 店铺Slogan: ☐ 0添加，0残留 ☒ 野生、珍品、健康 ☐ 全网独集第一

* 店铺Banner: 推荐尺寸: 950px * 120px, 小于80k, 目前支持的图片格式为jpg, gif, jpeg, bmp, png



任务 1: 南洛香猪商品店铺装修

题目总分: 30分

任务背景

某电商公司准备以网络形式销售南洛香猪干，主要经营的商品有南洛香猪、柞水木耳。在前期准备中已注册商标“鹿角巷”。该团队从市场调研开始，在电商平台完成了开店入驻。现在需要在后台完成店铺的装修设置，包括店铺名称、店铺介绍、店铺logo、店铺slogan、店铺banner，以及店铺商品分类的设置。

任务要求

1. 结合任务背景完成店铺基本信息设置，包括店铺名称、店铺介绍、店铺logo、店铺slogan、店铺banner。

2. 结合任务背景和店铺主营产品列表内容，为4个分类图包图片分别选择对应商品的分类图片，并为分类图片选择对应的商品。

+ 任务 2: 南洛香猪商品发布

+ 任务 3: 交易管理

图 1-2-2-1-3 基础信息完成页面

1.2.2.2 商品分类

在图 1-2-1 中，单击“商品分类”，进入商品分类页面，如图 1-2-2-2-1 所示：



电商日常运营

店铺装修

基础信息

商品分类

商品管理

商品发布

交易管理

核对账单设置

订单管理

商品分类

* 选择位置：

位置1

* 分类图片：建议上传640px*360px的jpg或png图片，大小不能超过1MB

+

添加分类图片

* 商品列表：请将以下商品归类至相应的网店分类下

陕西商洛秦岭竹荪50g装 干货当季农家自然新鲜无硫长裙

¥51

陕西商洛秦岭滑子菇85g 干货特产干香菇包邮滑子菇

¥18

陕西商洛秦岭花菇500g干货特产干香菇包邮花菇

¥59.9

陕西商洛秦岭香菇250g干货特产干香菇包邮香菇

¥45

陕西商洛秦岭茶树菇150g袋装 自然生长农家特产不开伞无硫新菇

¥23.9

陕西商洛秦岭猴头菇250g 野生可打养胃粉炖特级 养生养胃

¥48

陕西商洛秦岭虫草花500g 干货正品特级孢子新鲜北金蝉

¥98

陕西商洛秦岭香菇250g特级 干货特产干香菇包邮金钱菇

¥59.9

陕西商洛秦岭茶树菇250g袋装 自然生长农家特产不开伞无硫新菇

¥35

陕西商洛秦岭虫草花250g 金虫草罐无硫干货非野生

¥55.8

陕西商洛秦岭猴头菇250g 野生可打养胃粉炖特级 养生养胃

¥39

陕西商洛秦岭竹荪30g装 干货当季农家自然新鲜无硫长裙

¥35

陕西商洛秦岭黑木耳250g 肉厚无根秋干黑木耳 Q弹爽口

¥49.9

陕西商洛秦岭黑木耳125g 肉厚无根秋干黑木耳 Q弹爽口

¥29.9

陕西商洛秦岭黑木耳500g 肉厚无根秋干黑木耳 Q弹爽口 礼盒装

¥288

保存

网店预览

图 1-2-2-1 商品分类页面

在图 1-2-2-1 商品分类页面中，单击选择位置的下拉框，选择位置 1，单击分类图片的“添加分类图片”按钮，弹框显示所选图片，如图 1-2-2-2 所示：

9



添加分类图片

✕

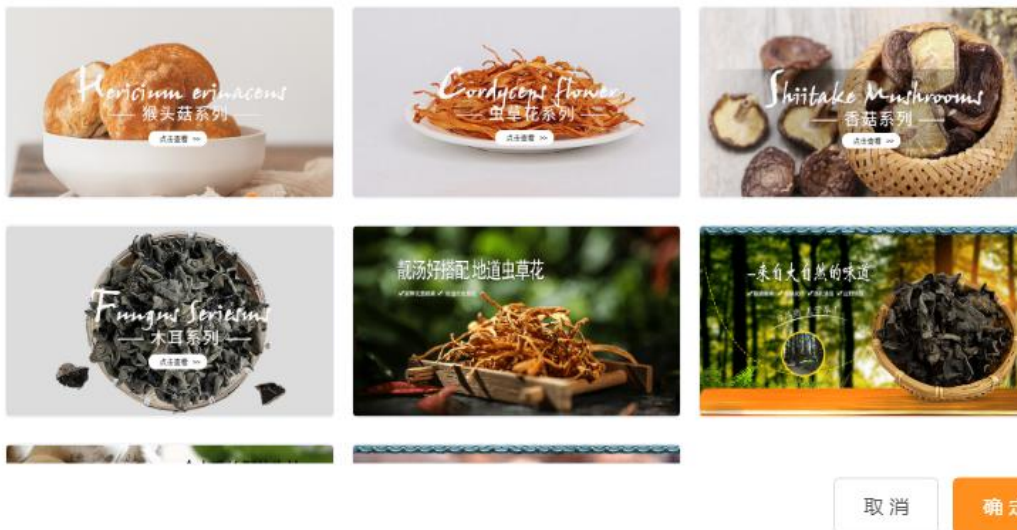


图 1-2-2-2 添加分类图片弹框页面

在图 1-2-2-2 中，可以滑动右侧的滚动条，选择合适的图片，单击“确定”按钮，分类图片的选择完成；单击“取消”或“✕”按钮，取消选择分类图片，弹框消失。

在商品列表中，选择商品完成后，单击“保存”按钮，位置 1 操作完成，完成后如图 1-2-2-3 所示：

[← 返回任务首页](#)农产品电商运营职业技能等级证书考试系统 初级

倒计时: 7: 05: 07

电商日常运营

店铺装修

基础信息

商品分类

商品管理

商品发布

交易管理

核对账单设置

订单管理

商品分类

* 选择位置:

位置1

* 分类图片: 建议上传640px*360px的jpg或png图片, 大小不能超过1MB

* 商品列表: 请将以下商品归类至相应的网店分类下

陕西商洛秦岭竹荪50g装 干货当季农家自然新鲜无硫长裙

¥ 51

陕西商洛秦岭茶树菇150g袋装 自然生长农家特产不开伞无硫新菇

¥ 23.9

陕西商洛秦岭猴头菇250g 野生可打养胃粉炖特级 养生养胃

¥ 48

陕西商洛秦岭茶树菇250g袋装 自然生长农家特产不开伞无硫新菇

¥ 35

陕西商洛秦岭猴头菇250g 野生可打养胃粉炖特级 养生养胃

¥ 39

陕西商洛秦岭竹荪30g装 干货当季农家自然新鲜无硫长裙

¥ 35

保存

网店预览

Copyright © 2021 博导股份 All rights reserved

图 1-2-2-2-3 商品分类-位置 1 添加完成页面

同样的操作方法，完成位置 2，位置 3，位置 4 的操作。

4 个位置完成后，在图 1-2-2-2-3 中，单击页面下方的“网店预览”按钮，可以预览网店内容，如图 1-2-2-2-4 所示：

11

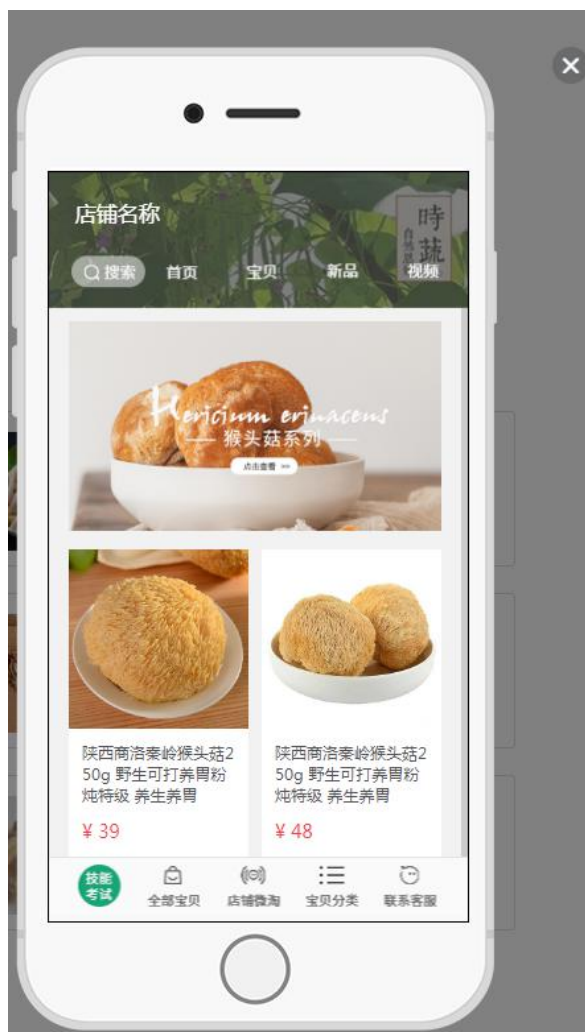



图 1-2-2-2-4 网店预览页面

在图 1-2-2-2-4 网店预览页面中，单击“”按钮，可以关闭预览页面窗口。

1.2.3 商品管理

1.2.3.1 商品发布

在图 1-2-1 中，单击“商品发布”按钮，进入商品发布页面，如图 1-2-3-1-1 所示：



电商日常运营

店铺装修

基础信息

商品分类

商品管理

商品发布

交易管理

核对账单设置

订单管理

商品发布

基本信息

* 商品标题：

请输入商品标题，不超过60个字

0/60

* 商品图片：

+ 选择图片

商品详情：

详情页建议宽度为640px，单张图片大小不能超过2MB

H B T I F I U S

请输入正文

规格与库存

商品规格：

最多添加2个商品规格，规格参数不超过5个

+ 添加规格

* 价格及库存：

请如实填写库存信息，以确保商品可以再承诺发货时间内发出，避免可能得物流违规

批量设置

请输入库存

请输入拼单价

请输入单买价

设置

库存	拼单价	单买价
请输入库存	请输入拼单价	请输入单买价

保存

* 商品市场价：

应大于等于商品最大单买价

元

服务与承诺

* 运费模板：

请选择运费模板

* 承诺：

七天无理由退款

假一赔十

坏了包赔

保存商品

商品发布

查看商品

图 1-2-3-1-1 商品发布页面

1.基本信息

在图 1-2-3-1-1 商品发布页面中，基本信息中，输入商品标题，单击商品图片后的“选择图片”按钮，弹框出现选择图片页面，如图 1-2-3-1-2 所示：

13



选择图片



选择主图 已选 0 /3



选择辅图 已选 0 /9



取消

确定

图 1-2-3-1-2 选择商品图片页面

在图 1-2-3-1-2 中，滑动右侧的滚动条，选择合适的图片，单击“确定”按钮，完成商品图片的选择；单击“取消”或“✕”按钮，取消图片选择，弹框消失。

在商品详情输入框，根据任务资料，输入详情内容和上传图片。

2.规格与库存

商品规格，单击“添加规格”按钮，在选择规格属性下拉框选择要添加的规格，如图 1-2-3-1-3 所示：

规格与库存

商品规格：最多添加2个商品规格，规格参数不超过5个

+ 添加规格

请选择规格属性

删除

等级

重量

图 1-2-3-1-3 选择添加规格页面

在图 1-2-3-1-3 中，选择“等级”，完成等级添加，如图 1-2-3-1-4 所示：

**规格与库存**

商品规格：最多添加2个商品规格，规格参数不超过5个

+ 添加规格

等级

删除

+ 添加

图 1-2-3-1-4 添加规格-等级页面 1

在图 1-2-3-1-4 中，单击“添加”按钮，选择合适的等级，如图 1-2-3-1-5 所示：

规格与库存

商品规格：最多添加2个商品规格，规格参数不超过5个

+ 添加规格

等级

删除

请选择规格参数

+ 添加

一级

二级

三级

* 价格及库存：

请

以再承诺发货时间内发出，避免可能得物流违规

批

请输入库存

请输入拼单价

请输入单价

设置

图 1-2-3-1-5 添加规格-等级页面 2

选择完成后，用同样的方法添加另外一种规格“重量”，重量和等级添加完成后，如图 1-2-3-1-6 所示：

规格与库存

商品规格：最多添加2个商品规格，规格参数不超过5个

+ 添加规格

等级

删除

一级

二级

三级

+ 添加

重量

删除

250g

500g

500g

+ 添加

图 1-2-3-1-6 添加完商品规格页面

在添加规格时，可以单击“删除”按钮或者鼠标移动到下拉框上，单击“✕”按钮，对添加的规格进行删除操作。

设置价格及库存，如图 1-2-3-1-7 所示：



* 价格及库存： 请如实填写库存信息，以确保商品可以再承诺发货时间内发出，避免可能得物流违规

批量设置 三级 250g 请输入库存 请输入拼单价 请输入单买价 设置

等级	重量	库存	拼单价	单买价
一级	250g	请输入库存	请输入拼单价	请输入单买价
	500g	请输入库存	请输入拼单价	请输入单买价
	500g	请输入库存	请输入拼单价	请输入单买价
二级	250g	请输入库存	请输入拼单价	请输入单买价
	500g	请输入库存	请输入拼单价	请输入单买价
	500g	请输入库存	请输入拼单价	请输入单买价
三级	250g	请输入库存	请输入拼单价	请输入单买价
	500g	请输入库存	请输入拼单价	请输入单买价
	500g	请输入库存	请输入拼单价	请输入单买价

库存、拼单价和单买价相关内容还未填写，请填写

保存

* 商品市场价： 应高于商品最大单买价 元

请填写商品市场价

图 1-2-3-1-7 设置价格与库存页面

在图 1-2-3-1-7 中，输入不同等级，不同重量的库存，拼单价和单买价；输入商品市场价，完成后，如图 1-2-3-1-8 所示：

* 价格及库存： 请如实填写库存信息，以确保商品可以再承诺发货时间内发出，避免可能得物流违规

批量设置 三级 250g 请输入库存 请输入拼单价 请输入单买价 设置

等级	重量	库存	拼单价	单买价
一级	250g	1000	50	60
	500g	1000	100	120
	2000g	1000	400	480
二级	250g	1000	45	55
	500g	1000	90	110
	2000g	1000	360	440
三级	250g	1000	40	50
	500g	1000	80	100
	2000g	1000	320	400

保存

* 商品市场价： 500 元

图 1-2-3-1-8 添加完价格与库存页面

3.服务与承诺

选择运费模板，单击下拉框，如图 1-2-3-1-9 所示：



服务与承诺

* 运费模板：

* 承诺：

普通陆运模板

空运模板

顺丰模板

坏了包赔

图 1-2-3-1-9 选择运费模板页面

在图 1-2-3-1-9 中，选择合适的模板后，选择承诺，承诺可以多选，模板和承诺选择完成后，如图 1-2-3-1-10 所示：

服务与承诺

* 运费模板：

包邮配送地区	北京、天津、河北、山西、内蒙古、上海、江苏、浙江、安徽、福建、江西、山东、河南、湖北、湖南、广东、广西、海南、重庆、四川、贵州、云南、陕西、甘肃、青海、宁夏
不包邮配送地区	吉林、黑龙江、辽宁、新疆
不配送地区	香港、澳门、西藏、台湾

* 承诺：

7 七天无理由退款

假一赔十

坏了包赔


图 1-2-3-1-10 服务与承诺完成页面

全部完成后，单击“保存商品”按钮，完成商品保存，单击“商品发布”按钮，出现信息弹框提示，如图 1-2-3-1-11 所示：

提示

商品发布后将不能再次编辑, 请确定是否发布?

图 1-2-3-1-11 商品发布信息提示页面

在图 1-2-3-1-11 中，单击“取消”或“”按钮，取消商品发布操作，单击“确定”按钮，商品发布操作成功。完成后如图 1-2-3-1-12 所示：



商品发布

基本信息

* 商品标题: 测试商品

* 商品图片: + 选择图片



商品详情: 详情页建议宽度为640px, 单张图片大小不能超过2MB

Rich text editor for product details with a toolbar containing icons for bold, italic, underline, link, unlink, list, and image.

规格与库存

商品规格: 最多添加2个商品规格, 规格参数不超过5个

Form for adding specifications. It includes a '添加规格' button and two sections: one for '等级' (Level) with options '一级', '二级', '三级'; and another for '重量' (Weight) with options '250g', '500g', '2000g'.

* 价格及库存: 请如实填写库存信息, 以确保商品可以再承诺发货时间内发出, 避免可能将物流违规

批量设置: 三级, 250g, 请输入库存, 请输入拼单价, 请输入早买价, 设置

等级	重量	库存	拼单价	早买价
一级	250g	1000	50	60
	500g	1000	100	120
	2000g	1000	400	480
二级	250g	1000	45	55
	500g	1000	90	110
	2000g	1000	360	440
三级	250g	1000	40	50
	500g	1000	80	100
	2000g	1000	320	400

保存

* 商品市场价: 500 元

服务与承诺

* 运费模板: 普通陆运模板

包邮配送地区	北京、天津、河北、山西、内蒙古、上海、江苏、浙江、安徽、福建、江西、山东、河南、湖北、湖南、广东、广西、海南、重庆、四川、贵州、云南、陕西、甘肃、青海、宁夏
不包邮配送地区	吉林、黑龙江、辽宁、新疆
不配送地区	香港、澳门、西藏、台湾

* 承诺: 七天无理由退款, 假一赔十, 坏了包赔

保存商品 商品发布 查看商品

图 1-2-3-1-12 商品发布后页面



在图 1-2-3-1-12 中，单击“查看商品”按钮，可以对发布的商品进行查看，如图 1-2-3-1-13 所示：



图 1-2-3-1-13 查看商品页面

在图 1-2-3-1-13 中，单击“X”按钮，关闭查看商品页面。

1.2.4 交易管理

1.2.4.1 核对账单设置

在图 1-2-1 电商日常运营首页中，单击“核对账单设置”，打开核对账单设置页面，如图 1-2-4-1-1 所示：

[← 返回任务首页](#)

农产品电商运营职业技能等级证书考试系统

初级

倒计时：1: 47: 25

电商日常运营

店铺装修

基础信息

商品分类

商品管理

商品发布

交易管理

核对账单设置

订单管理

核对账单设置

* 开启自动核单：☐ 对静默订单自动核单核址

☐ 由服务助手自动发送

☐ 由 发送消息

☐ 对有过咨询行为的订单自动核单核址（由买家的最近联系人帐号发送）

* 自动核单时间：每天 至 发送核单信息

* 设置核单卡片：☐ 收货人 ☐ 电话号码 ☐ 固定电话 ☐ 详细地址 ☐ 邮政编码 ☐ 买家留言

* 信息有误处理：当订单信息有误时，点击“保存”按键，自动回复一段话术（建议大促时启用）

☐ 亲，订单没有问题呀？您是不是看错了？

☐ 亲，您觉得订单哪里错了，方便告诉我们吗？

☐ 您好，您的修改订单意愿，我们已收到，客服人员会第一时间联系您，届时，请您反馈具体需要什么？

☐ 亲，您的修改订单意愿已收到，请您耐心等待哦。

保存

图 1-2-4-1-1 核对账单设置页面

在图 1-2-4-1-1 中，勾选开启自动核单，下来选择自动核单时间，勾选设置核单卡片（可以多选），选择信息有误处理，完成后，单击“保存”按钮，如图 1-2-4-1-2 所示：

[← 返回任务首页](#)

农产品电商运营职业技能等级证书考试系统

初级

倒计时：1: 46: 28

电商日常运营

店铺装修

基础信息

商品分类

商品管理

商品发布

交易管理

核对账单设置

订单管理

核对账单设置

* 开启自动核单：☒ 对静默订单自动核单核址

☒ 由服务助手自动发送

☐ 由 发送消息

☐ 对有过咨询行为的订单自动核单核址（由买家的最近联系人帐号发送）

* 自动核单时间：每天 至 发送核单信息

* 设置核单卡片：☒ 收货人 ☒ 电话号码 ☒ 固定电话 ☐ 详细地址 ☐ 邮政编码 ☐ 买家留言

* 信息有误处理：当订单信息有误时，点击“保存”按键，自动回复一段话术（建议大促时启用）

☐ 亲，订单没有问题呀？您是不是看错了？

☐ 亲，您觉得订单哪里错了，方便告诉我们吗？

☒ 您好，您的修改订单意愿，我们已收到，客服人员会第一时间联系您，届时，请您反馈具体需要什么？

☐ 亲，您的修改订单意愿已收到，请您耐心等待哦。

保存

如图 1-2-4-1-2 核对账单设置完成页面

1.2.4.2 订单管理

在图 1-2-1 电商日常运营首页中，单击“订单管理”，打开订单管理页面，如图 1-2-4-2-1

20



所示：



图 1-2-4-2-1 订单管理首页

在图 1-2-4-2-1 中，订单列表包括等待买家付款，等待发货，已发货，退款中，需要评价，成功的订单和关闭的订单。其中需要评价、成功的订单和关闭的订单，系统中暂时没有对应的订单数据。

1.等待买家付款

（1）聊天信息

在图 1-2-4-2-1 中，单击“聊天信息”按钮，打开客户对话框页面，如图 1-2-4-2-2 所示：



图 1-2-4-2-2 等待买家付款-客户对话框

在 1-2-4-2-2 中，左侧可以查看客户和客服的聊天记录，右侧可以查看最新的订单信息。学生根据聊天记录，对该订单进行相应的处理操作。



（2）详情

在图 1-2-4-2-1 中，单击“详情”按钮，打开订单详情页面，如图 1-2-4-2-3 所示：



图 1-2-4-2-3 等待买家付款-详情页面

在图 1-2-4-2-3 中，显示订单的详细信息，包括买家留言、买家信息和订单信息。

在图 1-2-4-2-3 中，单击“收货物流信息”页签，打开物流信息页面，如图 1-2-4-2-4 所示：



图 1-2-4-2-4 等待买家付款-物流信息页面

在图 1-2-4-2-4 中，订单详情页面，学生可以进行修改价格和关闭交易操作，具体操作



步骤和订单列表的修改价格和关闭交易是相同的，具体见下面的操作。

（3）修改价格

在图 1-2-4-2-1 中，单击“修改价格”按钮，打开修改价格窗口，如图 1-2-4-2-5 所示：



图 1-2-4-2-5 等待买家付款-修改价格窗口

在图 1-2-4-2-5 中，修改价格后，单击“确定”按钮，完成价格的修改；单击“取消”或“✕”按钮，取消价格修改的操作。

（4）关闭交易

在图 1-2-4-2-1 中，单击“交易关闭”按钮，打开交易关闭窗口，如图 1-2-4-2-6 所示：



图 1-2-4-2-6 等待买家付款-交易关闭窗口

在图 1-2-4-2-6 中，下拉框选择关闭的理由，单击“确定”按钮，完成订单的关闭，该订单会从订单列表中消失；单击“取消”或“✕”按钮，取消订单关闭的操作。



2.等待发货

在图 1-2-4-2-1 中，单击“等待发货”页签，进入等待发货订单列表页面，1-2-4-2-7 所示：

← 返回任务首页 | **1+X 农产品电商运营职业技能等级证书考试系统** (初级) 倒计时：4:56:28

电商日常运营

店铺装修

基础信息

商品分类

商品管理

商品发布

交易管理

核对账单设置

订单管理

订单管理

等待买家付款 等待发货 已发货 退款中 需要评价 成功的订单 关闭的订单

宝贝	单价	数量	售后	买家	交易状态	实收款	评价
订单号: 1591615767747250000 2021-03-12 12:43:05							
陕西商洛秦岭茶菇250g袋装 自然生长农家特产不开伞无硫新菇 净含量: 250g	¥23.9	1	玻璃碎	买家已付款	详情 发货	¥23.9	
订单号: 1591615767747260000 2021-03-12 13:25:08							
陕西商洛秦岭猴头菇250g 野生可打 养胃粉炖特级 养生养胃 净含量: 250g	¥48	1	天青色等烟雨	买家已付款	详情 发货	¥48	
订单号: 1591615767747270000 2021-03-12 14:30:36							
陕西商洛秦岭虫草花500g 干货正品 特级孢子新鲜北金菇 净含量: 500g	¥98	1	东方魔女	买家已付款	详情 发货	¥98	

图 1-2-4-2-7 等待发货-订单列表页面

(1) 聊天信息

在图 1-2-4-2-7 中，单击“聊天信息”按钮，打开客户对话框页面，如图 1-2-4-2-8 所示：

← 返回任务首页 | **1+X 农产品电商运营职业技能等级证书考试系统** (初级) 倒计时：4:50:49

电商日常运营

店铺装修

基础信息

商品分类

商品管理

商品发布

交易管理

核对账单设置

订单管理

订单管理 > 客户对话框

玻璃碎

老板，在吗？

在的，有什么可以帮到您吗？

我的地址填写错了，麻烦您帮我后台修改下可以吗？

好的，没问题，麻烦您把正确地址发给我一下吧！

好的，是广东省阳江市江城区鸳鸯湖西路146号中天城5号楼3单元1201不是6号楼3单元1201。

好的。这边给您修改。

谢谢！

改好了，您可以放心，今天下午把货发出去。

最新订单 (1)

发货未超时

订单编号: 1591615767747250000
下单时间: 2021-03-12 12:43:05

陕西商洛秦岭茶菇...

¥23.9

店铺优惠抵扣 -¥0.00

实收 ¥23.9

图 1-2-4-2-8 等待发货-客户对话框

在 1-2-4-2-8 中，左侧可以查看客户和客服的聊天记录，右侧可以查看最新的订单信息。



学生根据聊天记录，对该订单进行相应的处理操作。

（2）详情

在图 1-2-4-2-7 中，单击“详情”按钮，打开订单详情页面，如图 1-2-4-2-9 所示：



图 1-2-4-2-9 等待发货-详情页面

在图 1-2-4-2-9 中，显示订单的详细信息，包括买家留言、买家信息和订单信息。

在图 1-2-4-2-9 中，单击“收货物流信息”页签，打开物流信息页面，如图 1-2-4-2-10 所示：



图 1-2-4-2-10 等待发货-物流信息页面



在图 1-2-4-2-10 中，订单详情页面，学生可以进行发货和修改地址操作。详情中的修改地址操作和发货页面中的修改地址操作相同，具体详见下面的操作介绍。

在图 1-2-4-2-10 中，单击“发货”按钮，打开发货页面，如图 1-2-4-2-11 所示：

电商日常运营

店铺装修

基础信息

商品分类

商品管理

商品发布

交易管理

核对账单设置

订单管理

订单管理 > 发货

第一步：确认收货信息

订单号: 1591615767747250000

陕西商洛秦岭茶树菇250g袋装 自然生长农家特产不开伞无硫新菇
净含量: 250g

买家选择: 快递
买家留言: 地址填写错了, 是广东省阳江市江城区鸳鸯湖西路146号中天城5号楼3单元1201不是6号楼3单元1201
卖家留言: 0/500

买家收货地址: 广东省阳江市江城区鸳鸯湖西路146号中天城6号楼3单元1201; 529500; 张明; 159****7691 [修改地址信息](#)

第二步：选择物流服务

公司名称	最高限价（首重/续重）	丢失（损毁）赔付	破损赔付	操作
圆通快递	小于1.0公斤：6.0元 每增加1公斤：2.0元	1元保≤1000元保价2元 ≤2000元[3%]	无保价≤300元保价[1%]	选择
韵达快递	小于1.0公斤：7.0元 每增加1公斤：2.0元	1元保≤1000元保价2元 ≤2000元[3%]	无保价≤300元保价[1%]	选择
申通快递	小于1.0公斤：6.0元 每增加1公斤：3.0元	1元保≤1000元保价2元 ≤2000元[3%]	无保价≤300元保价[1%]	选择

发货

图 1-2-4-2-11 等待发货-发货页面

在图 1-2-4-2-11 中，发货页面显示确认收货信息和选择物流信息，可以输入卖家留言、修改地址信息，选择物流后，进行发货操作。

在图 1-2-4-2-11 中，单击“修改地址信息”按钮，打开修改地址页面，如图 1-2-4-2-12 所示：



修改收货地址



留言	地址填写错了，是广东省阳江市江城区鸳鸯湖西路146号中天城5号楼3单元1201不是6号楼3单元1201		
原地址	广东省阳江市江城区鸳鸯湖西路146号中天城6号楼3单元1201；529500；张明；159****7691		
新地址	* 所在区域:	请选择省	请选择市
		请选择区/县	
	邮政编码:	请输入邮政编码（选填） 0/6	
	* 街道地址:	请输入所在街道及详细地址 0/120	
	* 收货人:	请输入收货人姓名	0/20
	电话号码:	请输入电话号码（选填）	0/12
	手机号:	请输入手机号码（选填）	0/11

取消

确定

图 1-2-4-2-12 等待发货-修改地址页面

在图 1-2-4-2-12 中，根据聊天信息、留言和原地址，判断不同的订单是否需要地址进行修改。如果需要修改，在新地址中输入新地址，单击“确定”按钮，完成地址的修改操作；单击“取消”或“✕”按钮，取消地址的修改操作。

在图 1-2-4-2-11 中，根据聊天信息，选择对应的物流，单击“发货”按钮，完成发货操作，该订单会从订单列表中消失。

（3）发货

订单列表的发货操作和详情页面中的发货操作相同，具体详见上面详情页面的发货操作。

3.已发货

在图 1-2-4-2-1 中，单击“已发货”页签，进入已发货订单列表页面，1-2-4-2-13 所示：



← 返回任务首页

农产品电商运营职业技能等级证书考试系统 初级

倒计时：15:17:39

<div>电商日常运营</div> <div>店铺装修</div> <div>基础信息</div> <div>商品分类</div> <div>商品管理</div> <div>商品发布</div> <div>交易管理</div> <div>核对账单设置</div> <div>订单管理</div>	订单管理							
	<div>等待买家付款</div> <div>等待发货</div> <div>已发货</div> <div>退款中</div> <div>需要评价</div> <div>成功的订单</div> <div>关闭的订单</div>							
	宝贝	单价	数量	售后	买家	交易状态	实收款	评价
	<div>订单号: 1591615767747290000</div> <div>2021-03-12 15:40:35</div>							
	陕西商洛秦岭茶树菇250g 农家自产 嫩菇精选不开伞杨树菇 净含量: 250g	¥35	1		逆流的鱼 聊天信息	卖家已发货 详情 查看物流	¥35	

<div>订单号: 1591615767747400000</div> <div>2021-03-12 16:03:06</div>							
陕西商洛秦岭黑木耳250g 肉厚无根 秋干黑木耳 Q弹爽口 净含量: 250g	¥49.9	1		蓝色妖姬 聊天信息	卖家已发货 详情 查看物流	¥49.9	

图 1-2-4-2-13 已发货-订单列表页面

在图 1-2-4-2-13 中，有两个情境订单，订单 1591615767747290000 是延期情境的，订单 1591615767747400000 是漏发情境的，这两个订单的聊天信息里面的操作不同，详情和查看物流操作是相同的。

（1）聊天信息

在图 1-2-4-2-13 中，选择延期情境 1591615767747290000 订单，单击“聊天信息”按钮，打开客户对话框页面，如图 1-2-4-2-14 和 1-2-4-2-15 所示：

订单管理 > 客户对话框

逆流的鱼

逆流的鱼

为什么我的快递还没派送，究竟什么问题？

您好，我核实下，给您回复。

最新订单（1） 快捷回复

已发货

订单编号：1591615767747290000
 下单时间：2021-03-12 15:40:35

陕西商洛秦岭茶树菇...
 ×1
 ¥35

店铺优惠抵扣 -¥0.00
 实收 ¥35

退款

已处理

图 1-2-4-2-14 已发货-延期情境-最新订单



订单管理 > 客户对话框



图 1-2-4-2-15 已发货-延期情境-快捷回复

在图 1-2-4-2-14 和 1-2-4-2-15 中，延期情境订单有退款和已处理操作，两个操作只能二选一，操作完退款按钮，退款成功后，该订单消失。操作完已处理后，退款和已处理按钮禁用无法再次操作。学生根据聊天记录和快捷回复，进行相应的订单处理操作。

在图 1-2-4-2-15，快捷回复页签中，选择合适话术，进行发送。

在图 1-2-4-2-14 中，单击“已处理”按钮，弹出信息确认提示框，如图 1-2-4-2-16 所示；



图 1-2-4-2-16 已处理确认提示框

在图 1-2-4-2-16 中，单击“否”按钮，取消订单的处理操作；单击“是”按钮，完成订单的处理操作，完成后退款和已处理按钮禁用无法进行操作。

在图 1-2-4-2-14 中，单击“退款”按钮，打开退款售后管理页面，如图 1-2-4-2-17 所示：



图 1-2-4-2-17 退款售后管理

在图 1-2-4-2-17 中，单击“同意退款”按钮，退款成功后，该订单从订单列表中消失。

在图 1-2-4-2-13 中，选择漏发情境 1591615767747400000 订单，单击“聊天信息”按钮，打开客户对话框页面，如图 1-2-4-2-18 所示：



图 1-2-4-2-18 已发货-漏发情境-最新订单

在图 1-2-4-2-18 中，可以查看聊天记录和最新订单信息。



订单管理 > 客户对话框

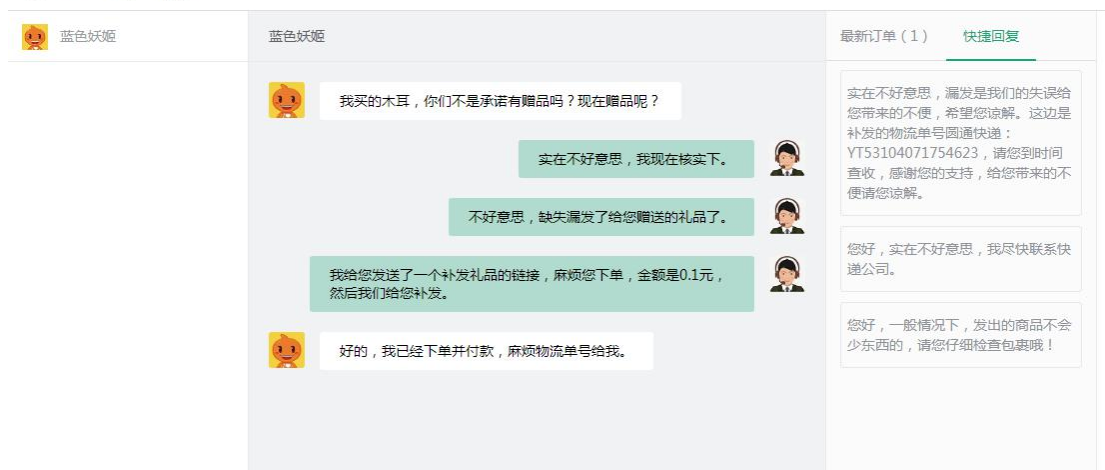


图 1-2-4-2-19 已发货-漏发情境-快捷回复

在图 1-2-4-2-19 中，学生根据聊天记录和快捷回复，选择合适话术进行发送。

（2）详情

在图 1-2-4-2-13 中，单击“详情”按钮，打开订单详情页面，如图 1-2-4-2-20 所示：



图 1-2-4-2-20 已发货-详情页面

在图 1-2-4-2-20 中，显示订单的详细信息，包括买家留言、买家信息和订单信息。

在图 1-2-4-2-20 中，单击“收货物流信息”页签，打开物流信息页面，如图 1-2-4-2-21 所示：

[← 返回任务首页](#)农产品电商运营职业技能等级证书考试系统 初级

倒计时：15:24:24

电商日常运营
 店铺装修
 基础信息
 商品分类
 商品管理
 商品发布
 交易管理
 核对账单设置
 订单管理

订单管理 > 订单详情

① 买家下单

 >

② 买家付款

 >

③ 发货

 >

④ 买家确认收货

 >

⑤ 评价

当前订单状态：卖家已发货，等待买家收货

订单信息

收货物流信息

物流信息

收货地址：湖北省武汉市洪山区关山大道与南湖大道交汇处融科天城；430070；顾锦江；150****6982
运送方式：自己联系
物流公司：邮政快递包裹
运单号：9892854959867

图 1-2-4-2-21 已发货-物流信息页面

在图 1-2-4-2-21 中，显示订单的物流信息。

（3）查看物流

在图 1-2-4-2-13 中，单击“查看物流”按钮，打开物流信息页面，如图 1-2-4-2-22 所示：

电商日常运营
 店铺装修
 基础信息
 商品分类
 商品管理
 商品发布
 交易管理
 核对账单设置
 订单管理

订单管理 > 物流信息

物流编号
1591615767747400000
运单号码
9892854959867
发货方式
自己联系
运物流公司
邮政快递包裹

订单编号
1591615767747400000
创建时间
2021-03-12 16:03:06

物流动态

3-12 19:10

 包裹正等待揽收

3-12 19:21

 西安市场部公司 已收件

3-12 22:50

 西安转运中心公司 已发出，下一站 武汉市转运中心

3-13 22:30

 武汉市转运中心 已收入

3-13 22:40

 武汉市转运中心 已发出，下一站 武汉市洪山区分部

3-13 23:40

 武汉市洪山区分部 已收件

3-14 8:30

 武汉市洪山区分布派件员

3-14 9:30

 快递已签收，感谢您支持

宝贝信息

宝贝	单价	数量	商品总价
陕西商洛秦岭黑木耳250g 肉厚无根秋干黑木耳 Q弹爽口 发货时间：3天内发货	¥49.9	1	¥49.9 (快递:¥0.00)

收/退货信息

收货信息：湖北省武汉市洪山区430070，顾锦江，150****6982
发货信息：陕西省西安市雁塔区西影路16号环保大厦1201室，赵小姐，710043，029-832877700
退货信息：陕西省西安市雁塔区西影路16号环保大厦1201室，赵小姐，710043，029-832877700

图 1-2-4-2-22 已发货-物流信息页面

在图 1-2-4-2-22 中，显示订单的物流相关的信息。

4.退款中

在图 1-2-4-2-1 中，单击“退款中”页签，进入退款中订单列表页面，如图 1-2-4-2-23



所示：

← 返回任务首页 | **农产品电商运营职业技能等级证书考试系统** (初级) 倒计时：15:19:18

电商日常运营
 店铺装修
 基础信息
 商品分类
 商品管理
 商品发布
 交易管理
 核对账单设置
订单管理

订单管理

等待买家付款 等待发货 已发货 **退款中** 需要评价 成功的订单 关闭的订单

宝贝	单价	数量	售后	买家	交易状态	实收款	评价
订单号: 1591615767747280000 2021-03-12 15:10:16							
陕西南洛秦岭香菇250g特级 干货特产干香菇包邮金钱菇 净含量：250g	¥59.9	1	请卖家处理 买家已付款	左耳 聊天信息	买家已付款 详情 发货	¥59.9	
订单号: 1591615767747300000 2021-03-12 16:02:05							
陕西南洛秦岭虫草花250g 金虫草蛹 无硫干货非野生 净含量：250g	¥55.8	1	请卖家处理 卖家已发货	不二法门 聊天信息	卖家已发货 详情 查看物流	¥55.8	

图 1-2-4-2-23 退款中-订单列表页面

在图 1-2-4-2-23 中，有两个情境订单，订单 1591615767747280000 是缺货情境的，订单 1591615767747300000 是拒签情境的。这两个订单缺货情境的，有发货操作；拒签情境的订单没有发货操作，可以查看物流。

(1) 请卖家处理

在图 1-2-4-2-23 中，单击“请卖家处理”按钮，打开退款售后管理页面，如图 1-2-4-2-24 所示：

← 返回任务首页 | **农产品电商运营职业技能等级证书考试系统** (初级) 倒计时：15:36:59

电商日常运营
 店铺装修
 基础信息
 商品分类
 商品管理
 商品发布
 交易管理
 核对账单设置
订单管理

订单管理 > 退款售后管理

1 买家申请仅退款 2 卖家处理退款申请 3 退款完毕

请处理退款申请

如果未发货，请点击同意退款给买家
如果实际已发货，请主动与买家联系
如果您语气响应申请，视作同意买家申请，系统自动退款给买家

同意退款

退款详情

 陕西南洛秦岭茶树菇250g 农家自产嫩菇精选不开伞杨树菇
净含量：250g

买家： 逆流的鱼
订单编号： 1591615767747290000
成交时间： 2021-03-12 15:43:35
单价： ¥35
邮费： ¥0
商品总价： ¥35

退款编号： 1030279356766458
退款金额： ¥35

图 1-2-4-2-24 退款中-退款售后管理页面

在图 1-2-4-2-24 中，单击“同意退款”按钮，退款成功后，该订单从订单列表中消失。



（2）聊天信息

在图 1-2-4-2-23 中，单击“聊天信息”按钮，打开客户对话框页面，如图 1-2-4-2-25 和 1-2-4-2-26 所示：



图 1-2-4-2-25 退款中-聊天信息-最新订单



图 1-2-4-2-26 退款中-聊天信息-快捷回复

在图 1-2-4-2-25 和 1-2-4-2-26 中，学生根据快捷回复，选择合适的话术发送。学生根据聊天记录和快捷回复，进行相应的订单处理操作。单击“退款”按钮后，进入退款售后管理页面，退款成功后，该订单从订单列表中消失。

（3）详情

在图 1-2-4-2-23 中，单击“详情”按钮，打开订单详情页面，如图 1-2-4-2-27 所示：



电商日常运营

店铺装修

基础信息

商品分类

商品管理

商品发布

交易管理

核对账单设置

订单管理

订单管理 > 退款售后管理

1 买家申请仅退款

2 卖家处理退款申请


3 退款完毕

请处理退款申请

如果未发货，请点击同意退款给买家
如果实际已发货，请主动与买家联系
如果您语气响应申请，视作同意买家申请，系统自动退款给买家

同意退款

退款详情

 陕西商洛秦岭香菇250g特级 干货特产干香菇包邮金钱菇
净含量：250g

买家：左耳
订单编号：1591615767747280000
成交时间：2021-03-12 15:14:16
单价：¥59.9
邮费：¥0.00
商品总价：¥59.9

退款编号：1030279356766457
退款金额：¥59.9

图 1-2-4-2-27 退款中-详情页面

在图 1-2-4-2-27 中，单击“同意退款”按钮后，退款成功后，该订单从订单列表表中消失。

（4）发货

在图 1-2-4-2-23 中，单击“发货”按钮，打开发货页面，如图 1-2-4-2-28 所示：

电商日常运营

店铺装修

基础信息

商品分类

商品管理

商品发布

交易管理

核对账单设置

订单管理

订单管理 > 发货

第一步：确认收货信息

订单号: 1591615767747280000

陕西商洛秦岭香菇250g特级 干货特产干香菇包邮金钱菇
净含量：250g

买家选择：快递
买家留言：
卖家留言：请输入内容
0/500

买家收货地址：河北省石家庄市裕华区方北新村3号楼4#201；050000；何甜甜；180****4848
[修改地址信息](#)

第二步：选择物流服务

公司名称	最高限价（首重/续重）	丢失（损毁）赔付	破损赔付	操作
圆通快递	小于1.0公斤：6.0元 每增加1公斤：2.0元	1元保≤1000元保价2元 ≤2000元[3%]	无保价≤300元保价[1%]	选择
韵达快递	小于1.0公斤：7.0元 每增加1公斤：2.0元	1元保≤1000元保价2元 ≤2000元[3%]	无保价≤300元保价[1%]	选择
申通快递	小于1.0公斤：6.0元 每增加1公斤：3.0元	1元保≤1000元保价2元 ≤2000元[3%]	无保价≤300元保价[1%]	选择

发货

图 1-2-4-2-28 退款中-发货页面



在图 1-2-4-2-28 中，发货的具体操作和等待发货页签中发货操作相同，具体参考等待发货的发货操作。

（5）查看物流

在图 1-2-4-2-23 中，单击“查看物流”按钮，打开物流信息页面，如图 1-2-4-2-29 所示：

← 返回任务首页

农产品电商运营职业技能等级证书考试系统 初级

倒计时：14:43:23

电商日常运营

店铺装修

基础信息

商品分类

商品管理

商品发布

交易管理

核对账单设置

订单管理

订单管理 > 物流信息

物流编号
1591615767747300000

运单号码
9892854959865

发货方式
自己联系

物流公司
邮政快递包裹

订单编号
1591615767747300000

创建时间
2021-03-12 16:02:05

物流动态

3-12 19:11 包裹正等待揽收

3-12 19:20 西安市场部公司 已收件

3-12 23:00 西安转运中心公司 已发出，下一站 嘉兴市转运中心

3-13 22:30 嘉兴市转运中心 已收入

3-13 22:40 嘉兴市转运中心 已发出，下一站 嘉兴市南湖区分部

3-13 23:40 嘉兴市南湖区分部 已收件

3-14 8:40 嘉兴市南湖区分布派件员

3-14 9:40 客户已拒签，快件将被退回

宝贝信息

宝贝	单价	数量	商品总价
 陕西商洛秦岭虫草花250g 金虫草蛹无硫干货非野生 发货时间：3天内发货	¥55.8	1	¥55.8 (快递¥0.00)

收/退货信息

收货信息：浙江省嘉兴市南湖区314001，李薇薇，182****7620

发货信息：陕西省西安市雁塔区西影路16号环保大厦1201室，赵小姐，710043，029-832877699

退货信息：陕西省西安市雁塔区西影路16号环保大厦1201室，赵小姐，710043，029-832877699

图 1-2-4-2-29 退款中-查看物流

在图 1-2-4-2-29 中，显示订单的物流相关的信息。

5.需要评价

暂时没有需要评价的订单

6.成功的订单

暂时没有成功的订单

7.关闭的订单

暂时没有关闭的订单

1.3 客户服务

在图 1-1-4 考试端首页中，单击第二个模块“客户服务”下的“立即进入”按钮，如图 1-3-1 所示：

36



图 1-3-1 客户服务首页

在图 1-3-1 客户服务首页中，一共有 4 个模块，分别是客户问题解答、客户关怀、农产品交易促成和纠纷处理。

1.3.1 客户问题解答

1.3.1.1 机器人设置

图 1-3-1 默认显示的是机器人设置页面，根据题目内容，完成买家问题、客服答案和问题分类的选择，完成后单击“保存”按钮，出现信息提示，如图 1-3-1-1-1 所示：

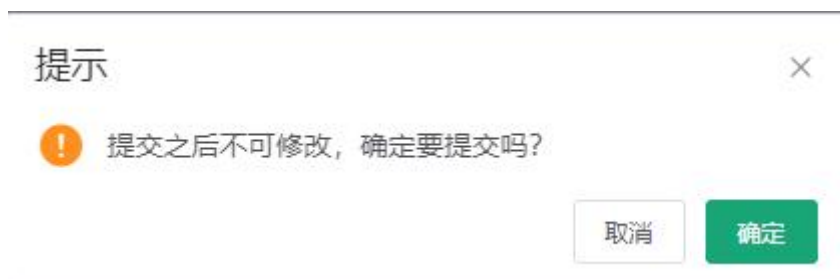


图 1-3-1-1-1 机器人设置保存信息提示页面

在图 1-3-1-1-1 中，单击“确定”按钮，就完成了题目 1 的设置，单击“取消”或“X”按钮，就取消了题目 1 的设置。

保存后，自动跳转到下一个题目，依次完成 10 道题目的作答，每一道题目保存后，页面的保存按钮就会自动消失，无法进行修改。

对 10 个题目全部设置完成后，页面弹出信息提示，如图 1-3-1-1-2 所示：



图 1-3-1-1-2 信息提示页面

在图 1-3-1-1-2 中，单击“确定”按钮，就进入了客户咨询回复页面，单击“✕”按钮，取消弹框显示。客户咨询回复页面，每次推送 2 个客户，总共推送 10 个客户。

1.3.1.2 话术模板

在图 1-3-1 客户服务首页中，单击“话术模板”，如图 1-3-1-2-1 所示：



图 1-3-1-2-1 话术模板页面

在图 1-3-1-2-1 中，单击页面右上方的“添加”按钮，如图 1-3-1-2-2 所示：



话术模板 > 添加模板

* 模板名称: ☐ 【包装损坏】 ☐ 【包装问题】 ☐ 【从家里发货】 ☐ 【店铺活动】 ☐ 【发货时间】

☐ 【发票问题】 ☐ 【发什么快递】 ☐ 【能不能退换货】 ☐ 【修改订单地址】 ☐ 【支付方式】

* 模板内容: ☐ 店铺活动首页都有写。

☐ 您好，我们为您开具国家统一普通机打发票，发票的抬头默认为个人，如有特殊要求请备注，并联系客服。发票金额不含各类积分，优惠抵扣等。祝您购物愉快!

☐ 满减优惠券+送即食木耳20克装一袋品尝（限量送完为止）。

☐ 你付款的时候就知道了，这还要问呀!

☐ 这取决于你啥时候下单，下单的早就可以发，半夜下单肯定发不了。

☐ 实在抱歉，您签收的时候是否有开箱验货呢?

☐ 哪里发货不重要吧!

☐ 快递是我们走的，不能修改。

☐ 本店支持信用卡、借记卡以及蚂蚁花呗支付。

☐ 陕西商洛洛洛种植基地直发。

☐ 亲，我们采用食品包装，很不错的。

☐ 应该可以修改吧，你自己试试。

☐ 因订单流转速度比较快，为避免后期的麻烦，也为了尽快给您发货，建议下单前确认好地址哈。修改地址会影响物流时效，并且只能改一次。若商品已发货、库存及配送变更等原因，可能会导致修改地址失败，请您谅解。修改方式如下：▼▼▼修改方式如下：【已下单未付款】建议您取消订单，以正确的收货地址重拍。【已下单未发货】①买家已付款页面-选择修改地址-点击合适地址-提交修改-提示地址修改成功。②我的订单页面-选择修改地址-点击合适地址-提交修改-提示地址修改成功。③买家已付款页面下方，选择联系商家，提示请您核对订单信息卡片中点击修改选择合适地址后确定，返回聊天页面提示变更为已修改成功。

☐ 本店以诚待客，支持7天无理由退换货，免费试吃，赠送运费险!

☐ 可以使用花呗。

☐ 打包前都会检查，是不是你拆封的时候划的呀!

☐ 你就说想要发哪个吧!

☐ 亲，我们是48小时左右安排发货的哦，仓库会按照付款的时间顺序依次发货哦（预售商品，按预售时间发货哦）!

☐ 亲，我们快递是随机安排的，如果您有特别要求可以告知我。

☐ 我们会在48小时左右发货。

☐ 每一种商品都有运费险。

☐ 目前没有人退换货过。

☐ 实在抱歉，给您购物过程中带来的不愉快。请收到货后先拍几张包装损坏的照片或者视频发给我们，我们会联系快递公司并处理此事，避免类似的问题再次发生，再次感谢您!

☐ 照着步骤操作就行。

☐ 都是吃的东西，怎么退换!

☐ 16点前下单当天肯定可以发货。

☐ 这款商洛小香菇现有两种包装，250克的普通小包装以及500克的精品礼盒装。

☐ 您好，暂时没有发票的!

☐ 有。

☐ 这是天然晾晒的，干燥易保存!



图 1-3-1-2-2 添加模板页面

在图 1-3-1-2-2 中，选择模板名称-包装损坏，根据模板名称选择合适的模板内容，选择完成后，单击“保存”按钮，【包装损坏】模板就完成添加；单击“取消”按钮，取消模板添加。添加完成后如图 1-3-1-2-3 所示：

话术模板		+ 添加
模板名称	模板内容	操作
【包装损坏】	实在抱歉，给您购物过程中带来的不愉快。请收到货后先拍几张包装损坏的照片或者视频发给我们，我们会联系快递告知并处理此事，避免类似的问题再次发生，再次感谢您！	删除

图 1-3-1-2-3 【包装损坏】模板添加完成页面

在图 1-3-1-2-3 中，单击“添加”按钮，进行其它模板名称的添加，添加方法一样；在图 1-3-1-2-3 中，如果对添加的模板不满意，可以单击“删除”按钮，重新进行添加。

对 10 个模板名称全部设置完成后，页面弹出信息提示，如图 1-3-1-2-4 所示：



图 1-3-1-2-4 信息提示页面

在图 1-3-1-2-4 中，单击“确定”按钮，就进入了客户咨询回复页面，单击“✕”按钮，取消弹框显示。客户咨询回复页面，每次推送 2 个客户，总共推送 10 个客户。

注：完成机器人设置和话术模板后，总共推送 10 个客户，10 个客户的内容是一样的。

1.3.1.3 客户咨询回复

客户咨询回复，推送客户的前提条件是完成机器人设置或话术模板设置。

在图 1-3-1 客户服务首页中，单击“客户咨询回复”，如图 1-3-1-3-1 所示：

[← 返回任务首页](#)

1+X 农产品电商运营职业技能等级证书考试系统 初级

倒计时: 1: 37: 24

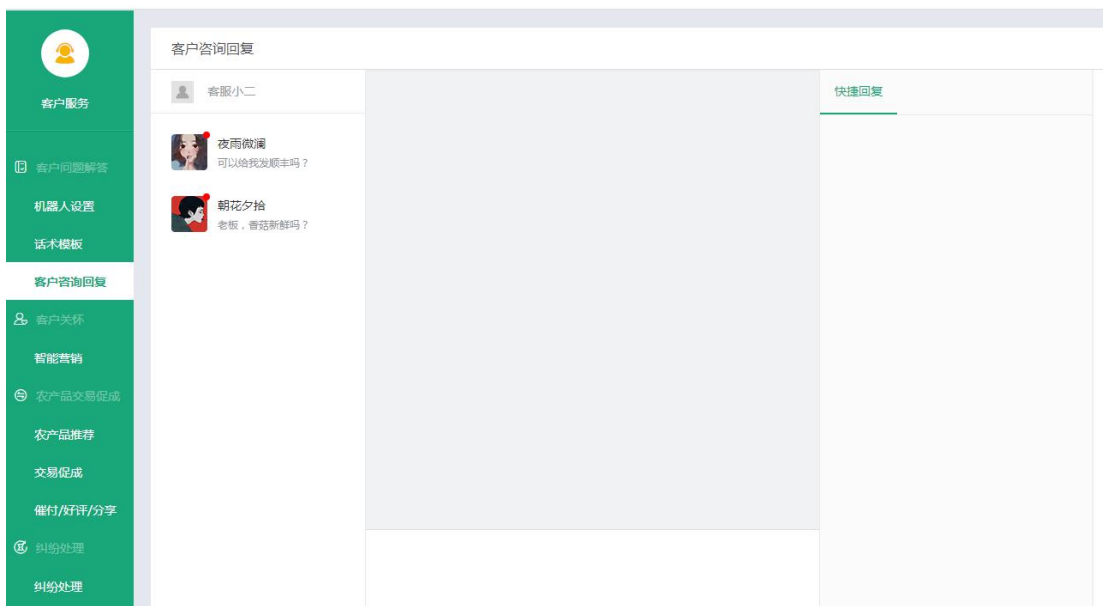


图 1-3-1-3-1 客户咨询回复页面 1

在图 1-3-1-3-1 中，单击左侧图像，如图 1-3-1-3-2 所示：

[← 返回任务首页](#)

1+X 农产品电商运营职业技能等级证书考试系统 初级

倒计时: 1: 36: 13

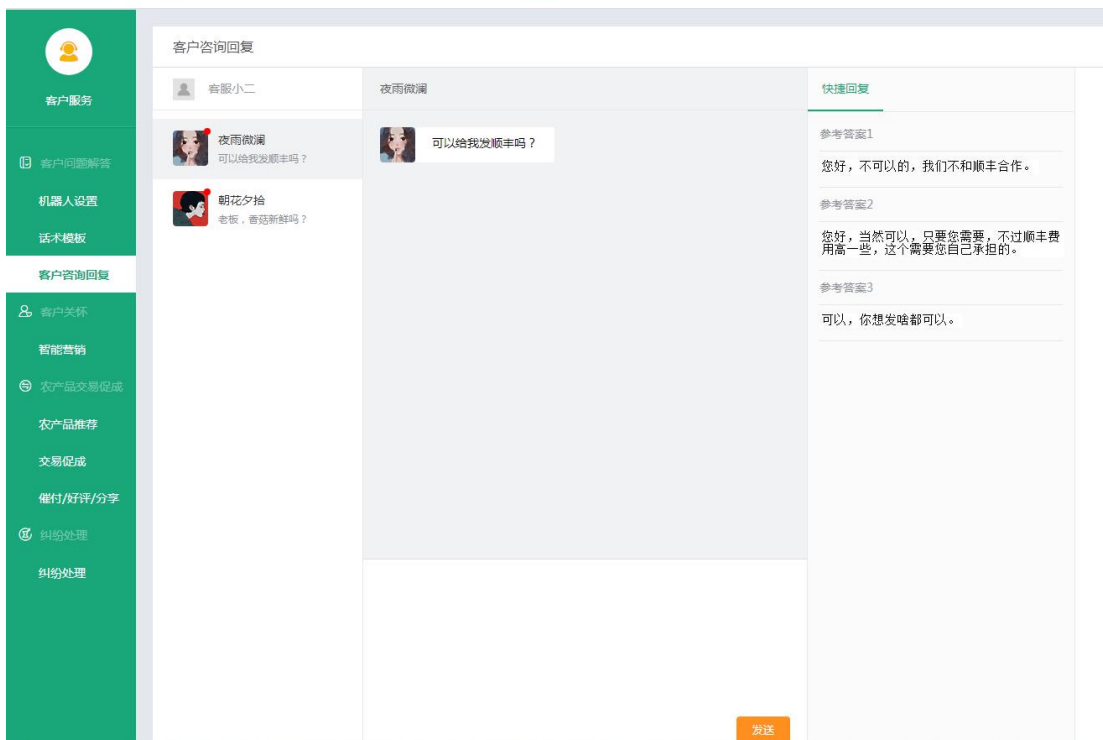


图 1-3-1-3-2 客户咨询回复页面 2

在图 1-3-1-3-2 中，客户提出的问题，学生根据快捷回复中的参考答案，在输入区域输入答案（无法复制粘贴等操作只能手工输入），单击“发送”按钮，就完成了当前客户的咨询。完成后页面跳转到图 1-3-1-3-1 中，进行其他客户问题的咨询回复，依次完成所有客户



的咨询。

1.3.2 客户关怀

1.3.2.1 智能营销

在图 1-3-1 客户服务首页中，单击“智能营销”按钮，如图 1-3-2-1-1 所示：

← 返回任务首页 | 农产品电商运营职业技能等级证书考试系统 (初级) 倒计时: 14: 28: 19 test1-97

客户服务

客户问题解答

机器人设置

话术模板

客户咨询回复

客户关怀

智能营销

农产品交易促成

农产品推荐

交易促成

催付/好评/分享

纠纷处理

纠纷处理

智能营销

运营计划名称: 0/35

选择营销人群:

	人群名称	人群定义	预计触达人数	创建时间	推荐理由
<input type="radio"/>	潜在购买人群	60天内有店铺或商品浏览记录的顾客	12000	2021年5月10日	用户群体大, 对产品有潜在购买需求
<input type="radio"/>	加强复购人群	近60天有重复购买, 但在近30天未下过单的顾客	3600	2021年5月10日	有较强复购潜力, 只需要少许广告触达即可激活
<input type="radio"/>	购买忠诚人群	近30天在店铺有2次以上重复购买的顾客	2000	2021年5月10日	忠诚度商, 对新品接受能力强
<input type="radio"/>	活跃粉丝	近60天在店铺有重复购买的顾客	2800	2021年5月10日	较为活跃, 对店铺关注度商, 活动参与度较强
<input type="radio"/>	沉默粉丝	180天内出现过多次交易, 但在最近60天内未进行过交易的顾客	9200	2021年5月10日	有过历史购买记录, 需要重新唤醒
<input type="radio"/>	潜在粉丝	近60天在店铺有一笔交易的顾客	5500	2021年5月10日	购买过商品, 对商品有所认知

通知方式1: ☐ 短信

短信内容: ☐ 尊敬的家人, 您好, “莓莓相邀”活动将于5月20号开始, 现时大礼派送, 具体请点击<http://p3c.cn/KJxyl>
☐ 尊敬的老顾客, “这个夏天有范更精彩”活动时间: 5月5日早10点-晚10点, 领取大额优惠券, 一臂到底。具体请点击<http://p3c.cn/Kaxyl>
☐ 尊敬的顾客, 您好, “山珍之王 最美花菇”新品尝鲜活动开始啦, 新鲜上市花菇尝鲜, 还有大礼相送, 具体请点击<http://p3c.cn/KJxal>

发送时间: ☐ 智能发送 至
☐ 定时发送
☐ 立即发送

通知方式2: ☐ 海报

海报选择: 海报宽*高为640*214的jpg或png图片, 图片大小不能超过2MB.

+ 选择图片

生效时间: 至

保存

图 1-3-2-1-1 智能营销页面

在图 1-3-2-1-1 中，输入运营计划名称，选择运营人群，选择通知方式，根据任务要求，

42



两种通知方式可以同时选择，或者只选择一种，选择通知方式 1，勾选短信，选择短信内容，选择发送时间类型；选择通知方式 2，勾选海报，单击“选择图片”按钮，出现弹框提示，如图 1-3-2-1-2 所示：



图 1-3-2-1-2 上传海报页面

在图 1-3-2-1-2 中，选择合适的海报，单击“确定”按钮，就完成了海报上传，单击“取



消”或“✕”按钮，取消上传海报。单击生效时间后面的时间框，如图 1-3-2-1-3 所示：

通知方式2: ☒ 海报

海报选择:

生效时间: 自 开始日期 至 结束日期

保存

图 1-3-2-1-3 生效时间选择页面

在图 1-3-2-1-3 中，选择开始日期和结束日期，选择完成后，单击“保存”按钮，保存成功后如图 1-3-2-1-4 所示：



← 返回任务首页

农产品电商运营职业技能等级证书考试系统 初级

倒计时：14:22:59

test1-97

客户运营

客户问题解答

机器人设置

话术模板

客户咨询回复

客户关怀

智能营销

农产品交易促成

农产品推荐

交易促成

催付/好评/分享

纠纷处理

纠纷处理

智能营销

运营计划名称：运营计划 4/35

选择营销人群：

	人群名称	人群定义	预计触达人数	创建时间	推荐理由
<input type="radio"/>	潜在购买人群	60天内有店铺或商品浏览记录的顾客	12000	2021年5月10日	用户群体大，对产品有潜在购买需求
<input type="radio"/>	加强复购人群	近60天有重复购买，但在近30天未下过单的顾客	3600	2021年5月10日	有较强复购潜力，只需要少许广告触达即可激活
<input type="radio"/>	购买忠诚人群	近30天在店铺有2次以上重复购买的顾客	2000	2021年5月10日	忠诚度高，对新品接受能力强
<input type="radio"/>	活跃粉丝	近60天在店铺有重复购买的顾客	2800	2021年5月10日	较为活跃，对店铺关注度较高，活动参与度较强
<input checked="" type="radio"/>	沉默粉丝	180天内出现过多次交易，但在最近60天内未进行过交易的顾客	9200	2021年5月10日	有过历史购买记录，需要重新唤醒
<input type="radio"/>	潜在粉丝	近60天在店铺有一笔交易的顾客	5500	2021年5月10日	购买过商品，对商品有所认知

通知方式1：☒ 短信

短信内容：

☐ 尊敬的家人，您好，“菇菌相逢”活动将于5月20号开始，现时大礼派送，具体请点击<http://p3c.cn/KJxyl>

☒ 尊敬的老顾客，“这个夏天有菇更精彩”活动时间：5月5日早10点-晚10点，领取大额优惠券，一降到底。具体请点击<http://p3c.cn/Kaxyl>

☐ 尊敬的顾客，您好，“山珍之王 最美花菇”新品尝鲜活动开始啦，新鲜上市花菇尝鲜，还有大礼相送，具体请点击<http://p3c.cn/KJxal>

发送时间：

☐ 智能发送

选择日期

开始时间 至 结束时间

☐ 定时发送

选择日期

选择时间

☒ 立即发送

通知方式2：☒ 海报

海报选择：

海报宽*高为640*2148jpg或png图片，图片大小不能超过2MB。

生效时间：

2021-07-01 至 2021-07-05

保存

图 1-3-2-1-4 智能营销添加成功页面

1.3.3 农产品交易促成

1.3.3.1 农产品推荐

在图 1-3-1 客户服务首页中，单击“农产品推荐”，如图 1-3-3-1-1 所示：

45



图 1-3-3-1-1 农产品推荐页面

在图 1-3-3-1-1 中，根据客户和客服小二的聊天记录，选择对应商品的级别和规格，推荐商品给客户。

在图 1-3-3-1-1 中，单击商品名称或“>”按钮，进入商品详情页面，如图 1-3-3-1-2 所示：



图 1-3-3-1-2 商品详情页面

在图 1-3-3-1-2 中，单击“发送拼单”按钮，进入选择规格页面，如图 1-3-3-1-3 所示：

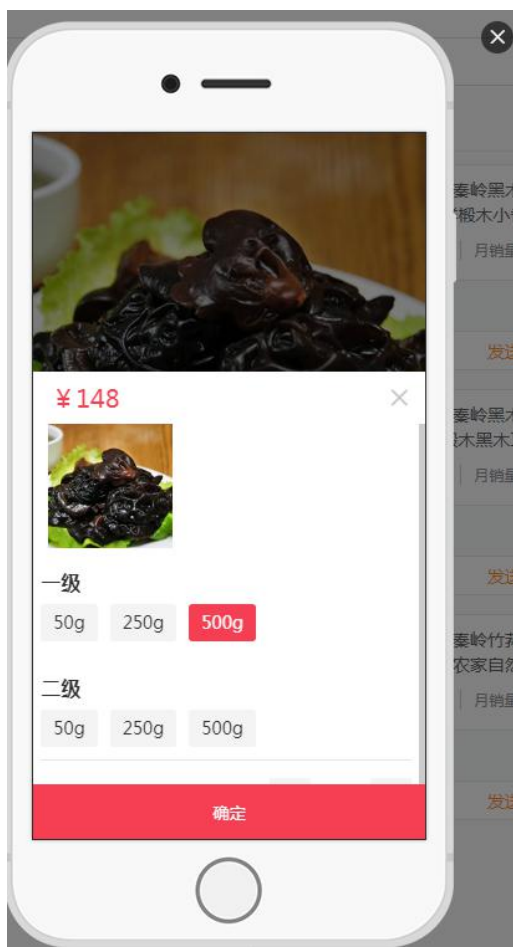


图 1-3-3-1-3 选择规格页面

在图 1-3-3-1-3 中，选择规格后，单击“确定”按钮，完成规格的选择。

在商品推荐下选择一款合适商品，单击“发送商品”按钮，如图 1-3-3-1-4 所示：



客户咨询回复



图 1-3-3-1-4 发送商品页面

在图 1-3-3-1-4 中，单击“发送”按钮，出现信息弹框提示，如图 1-3-3-1-5 所示：

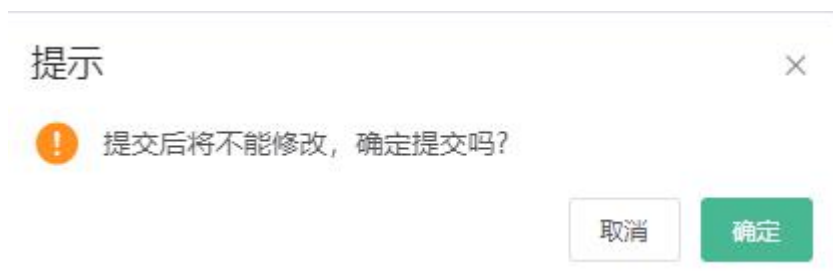



图 1-3-3-1-5 信息弹框页面

在图 1-3-3-1-5 中，单击“确定”按钮，就完成了发送操作，单击“取消”或“”按钮，就取消了发送操作。完成后如图 1-3-3-1-6 所示：



客户咨询回复



图 1-3-3-1-6 完成商品推荐页面

在图 1-3-3-1-6 中，商品推荐的“发送商品”按钮置灰，表示选择后，不能二次重新修改选择。同样的操作方法，完成其他客户的商品推荐操作。

1.3.3.2 交易促成

在图 1-3-1 客户服务首页中，单击“交易促成”，如图 1-3-3-2-1 所示：



图 1-3-3-2-1 交易促成页面

在图 1-3-3-2-1 中，根据客户和客服小二的聊天记录，在快捷回复中，选择合适的回复



内容，如图 1-3-3-2-2 所示：

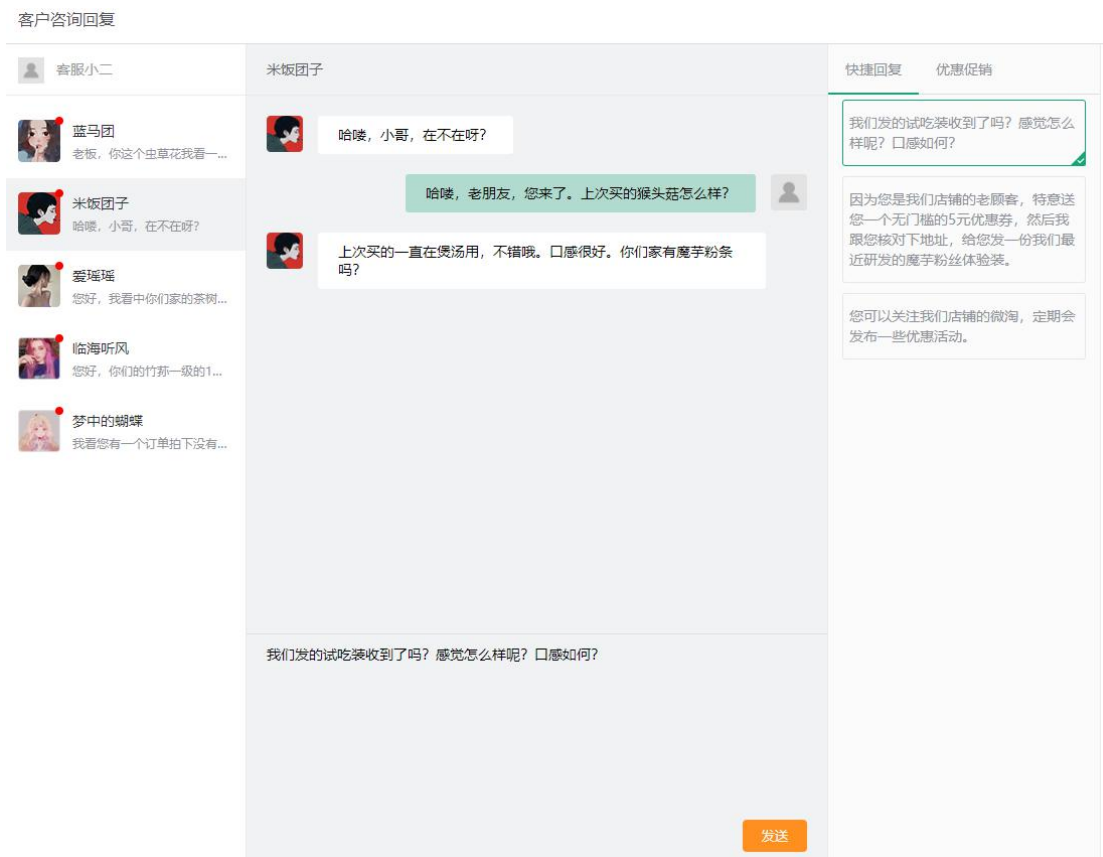


图 1-3-3-2-2 交易促成-快捷回复页面

在图 1-3-3-2-2 中，单击“发送”按钮，出现信息弹框提示，如图 1-3-3-2-3 所示

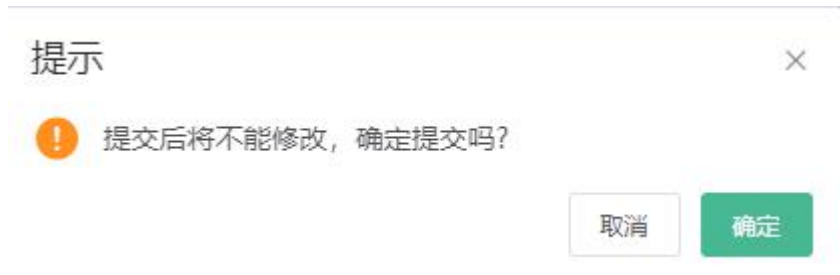


图 1-3-3-2-3 信息弹框页面

在图 1-3-3-2-3 中，单击“确定”按钮，就完成了发送操作，单击“取消”或“×”按钮，取消发送操作。完成后如图 1-3-3-2-4 所示：



客户咨询回复



图 1-3-3-2-4 交易促成-快捷回复完成页面

在图 1-3-3-2-4 中，单击“优惠促销”按钮，如图 1-3-3-2-5 所示：

客户咨询回复



图 1-3-3-2-5 交易促成-优惠促销页面 1

在图 1-3-3-2-5 中，选择合适的优惠券，如图 1-3-3-2-6 所示：



客户咨询回复



图 1-3-3-2-6 交易促成-优惠促销页面 2

在图 1-3-3-2-6 中, 单击“发送”按钮, 出现信息弹框提示, 如图 1-3-3-2-7 所示:

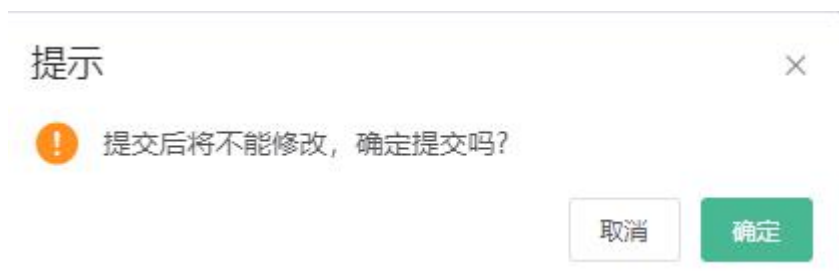


图 1-3-3-2-7 信息弹框页面

在图 1-3-3-2-7 中, 单击“确定”按钮, 就完成了发送操作, 单击“取消”或“✕”按钮, 取消发送操作。完成后如图 1-3-3-2-8 所示:



图 1-3-3-2-8 交易促成-优惠促销完成页面

同样的操作方法，完成其他客户的咨询回复和优惠促销操作，完成后无法修改。

1.3.3.3 催付/好评/分享

等待买家付款、需要评价和成功的订单，有订单数据；其他页签下暂时没有订单数据。

在图 1-3-1 客户服务首页中，单击“催付/好评/分享”，如图 1-3-3-1 所示：



图 1-3-3-3-1 催付/好评/分享页面

在图 1-3-3-3-1 中，等待买家付款下的订单，单击“聊天信息”按钮，如图 1-3-3-2 所



示：

订单列表 > 客户咨询回复



图 1-3-3-3-2 催付页面

在图 1-3-3-3-2 中，根据聊天记录，单击“快捷回复”，如图 1-3-3-3-3 所示：

订单列表 > 客户咨询回复



图 1-3-3-3-3 催付页面-快捷回复页面 1

在图 1-3-3-3-3 中，选择合适的回复内容，如图 1-3-3-3-4 所示：



订单列表 > 客户咨询回复

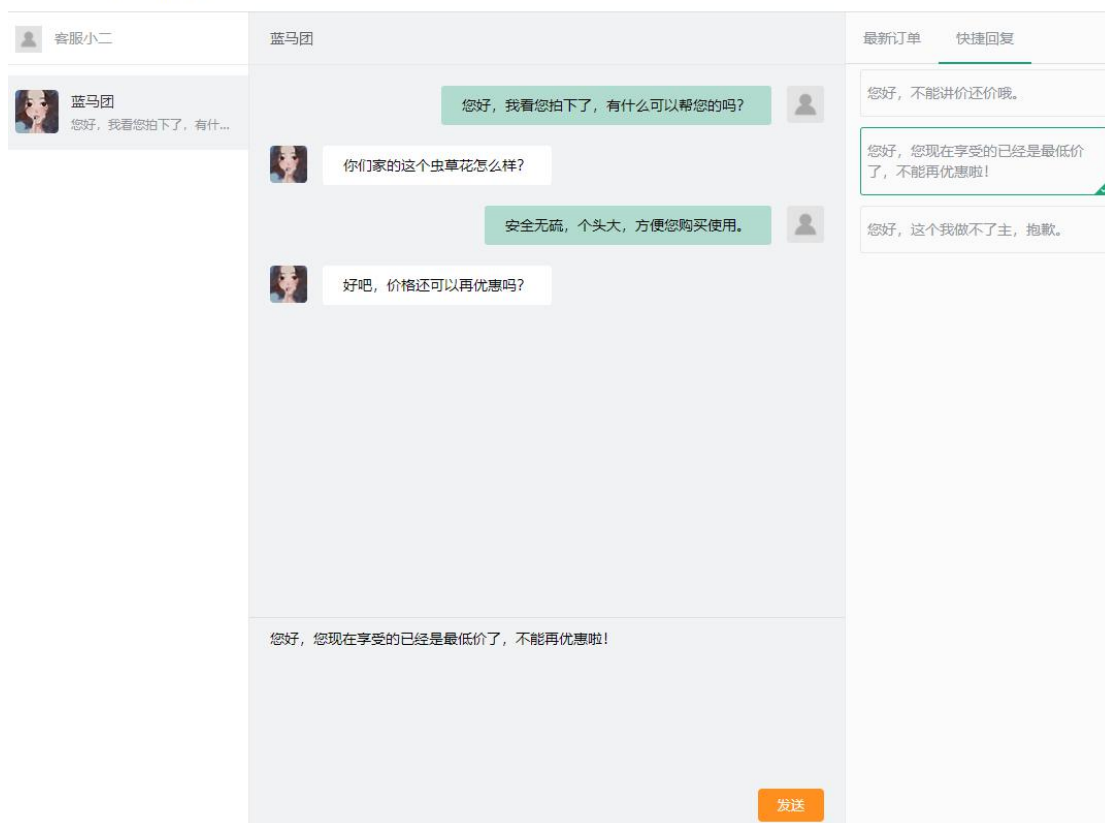


图 1-3-3-3-4 催付页面-快捷回复页面 2

在图 1-3-3-3-4 中，单击“发送”按钮，出现信息弹框提示，如图 1-3-3-3-5 所示：

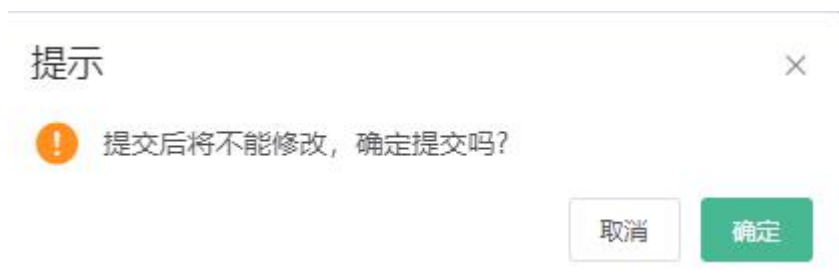


图 1-3-3-3-5 信息弹框页面

在图 1-3-3-3-5 中，单击“确定”按钮，就完成了发送操作，单击“取消”或“✕”按钮，取消发送操作。完成后如图 1-3-3-3-6 所示：



订单列表 > 客户咨询回复



图 1-3-3-3-6 催付页面-快捷回复完成页面

用同样的操作方法，完成好评和分享的操作，完成后无法修改。

1.3.4 纠纷处理

1.3.4.1 纠纷处理

在图 1-3-1 客户服务首页中，单击“纠纷处理”，如图 1-3-4-1-1 所示：



纠纷处理

纠纷操作 纠纷沟通

服务过程纠纷

情景介绍: 在顾客购买过程中, 通过聊天记录可知, 客服曾表达过在顾客购买商品后, 会赠送煮蛋器一个。但顾客收到货7天后, 依然没有收到卖家承诺的赠品。订单中也没有备注需要给顾客发赠品, 这时客服处理流程是什么?

- 流程选项:
- A. 跟踪赠品签收进度以及补偿赔付进度
 - B. 分析问题出现的原因, 并判断是否属于我方的失误
 - C. 告知顾客是我方失误造成赠品未发送, 并额外给与适当的赔偿
 - D. 登记补发赠品和相应的赔偿
 - E. 倾听顾客抱怨并安抚顾客

流程选项: 正确答案格式ABC

产品质量纠纷

情景介绍: 顾客购买500克一袋的黑木耳, 在收到货后, 用水浸泡时发现水发黑, 顾客怀疑商品存在染色嫌疑, 所以质疑黑木耳的质量问题。这时客服的处理流程是什么?

- 流程选项:
- A. 初步判断是因商品品控不严而造成的质量问题。在此情况下, 告知顾客可全额退款, 并安抚顾客情绪。
 - B. 判断顾客拆箱图片和产品外包装是否是本店商品
 - C. 记录该批次木耳存在染色等质量问题并反馈给相关的主管领导
 - D. 倾听顾客抱怨, 收集顾客反馈的证据
 - E. 跟踪顾客退款处理情况和顾客对该订单的评价情况

流程选项: 正确答案格式ABC

物流配送纠纷

情景介绍: 顾客购买500克一袋的猴头菇, 在物流配送过程中, 因配送网点爆仓导致配送时间延期了2天, 并且在顾客收到货后, 发现商品挤压损坏严重。这时客服的处理流程是什么?

- 流程选项:
- A. 因物流原因造成的售后问题, 反馈至相关部门, 同时告知与客户协商的解决赔偿方案
 - B. 跟踪顾客补发货或全额退款的解决进度, 同时跟踪物流赔偿进度
 - C. 倾听抱怨并安抚顾客
 - D. 提供两种方案, 补发或全额给顾客退款, 并征求顾客的谅解
 - E. 收集顾客反馈的拆包图片和商品物流配送信息, 发现顾客反馈问题属实

流程选项: 正确答案格式ABC

保存

图 1-3-4-1-1 纠纷处理页面

在图 1-3-4-1-1 中, 纠纷操作中一共有三种类型的纠纷, 包括服务过程纠纷、产品质量纠纷和物流配送纠纷。根据情景介绍, 在流程选项中, 输入正确的流程选项, 输入完成后, 单击“保存”按钮, 如图 1-3-4-1-2 所示:



纠纷处理

纠纷操作

纠纷沟通

服务过程纠纷

情景介绍: 在顾客购买过程中,通过聊天记录可知,客服曾表达过在顾客购买商品后,会赠送煮蛋器一个。但顾客收到货7天后,依然没有收到卖家承诺的赠品。订单中也没有备注需要给顾客发赠品,这时客服处理流程是什么?

- 流程选项:
- A.跟踪赠品签收进度以及补偿赔付进度
 - B.分析问题出现的原因,并判断是否属于我方的失误
 - C.告知顾客是我方失误造成赠品未发送,并额外给与适当的赔偿
 - D.登记补发赠品和相应的赔偿
 - E.倾听顾客抱怨并安抚顾客

流程选项: 正确答案格式ABC

产品质量纠纷

情景介绍: 顾客购买500克一袋的黑木耳,在收到货后,用水浸泡时发现水发黑,顾客怀疑商品存在染色嫌疑,所以质疑黑木耳的质量问题。这时客服的处理流程是什么?

- 流程选项:
- A.初步判断是因商品品控不严而造成的质量问题。在此情况下,告知顾客可全额退款,并安抚顾客情绪。
 - B.判断顾客拆箱图片和产品外包装是否是本店商品
 - C.记录该批次木耳存在染色等质量问题并反馈给相关的主管领导
 - D.倾听顾客抱怨,收集顾客反馈的证据
 - E.跟踪顾客退款处理情况和顾客对该订单的评价情况

流程选项: 正确答案格式ABC

物流配送纠纷

情景介绍: 顾客购买500克一袋的猴头菇,在物流配送过程中,因配送网点爆仓导致配送时间延期了2天,并且在顾客收到货后,发现商品挤压损坏严重。这时客服的处理流程是什么?

- 流程选项:
- A.因物流原因造成的售后问题,反馈至相关部门,同时告知与客户协商的解决赔偿方案
 - B.跟踪顾客补发货或全额退款的解决进度,同时追踪物流赔偿进度
 - C.倾听抱怨并安抚顾客
 - D.提供两种方案,补发或全额给顾客退款,并征求顾客的谅解
 - E.收集顾客反馈的拆包图片和商品物流配送信息,发现顾客反馈问题属实

流程选项: 正确答案格式ABC

图 1-3-4-1-2 纠纷处理完成页面

在图 1-3-4-1-1 纠纷处理页面中,单击“纠纷沟通”,如图 1-3-4-1-3 所示:



纠纷处理

纠纷操作

纠纷沟通



图 1-3-4-1-3 纠纷沟通页面

在图 1-3-4-1-3 中，选择合适的快捷的回复内容，如图 1-3-4-1-4 所示：

纠纷操作

纠纷沟通



图 1-3-4-1-4 纠纷沟通-快捷回复页面

在图 1-3-4-1-4 中，单击“发送”按钮，出现信息弹框提示，如图 1-3-4-1-5 所示

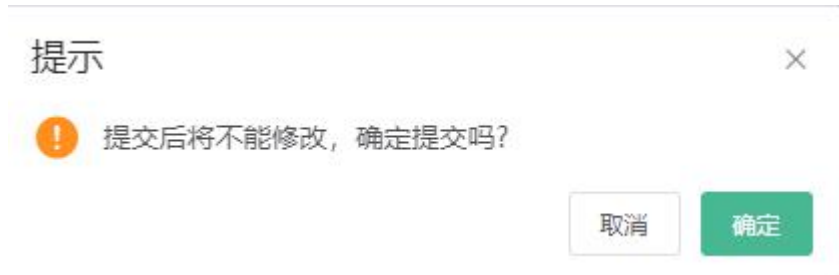


图 1-3-4-1-5 信息弹框页面

在图 1-3-4-1-5 中，单击“确定”按钮，完成发送操作，单击“取消”或“X”按钮，取消发送操作。完成后如图 1-3-4-1-6 所示：



图 1-3-4-1-6 纠纷沟通完成页面

同样的操作方法，依次完成其他客户的纠纷回复。

1.4 平台营销

在图 1-1-3 考试端首页，单击“平台营销模块”，进入平台营销页面，如图 1-4-1 所示：



图 1-4-1 平台营销首页

在图 1-4-1 台营销首页，包括竞价推广，网店活动，平台活动和数据分析与优化功能模块。

1.4.1 竞价推广

图 1-4-1 平台营销首页，默认显示竞价推广登陆页面，单击“进入直通车”按钮，进入竞价推广新增计划页面，如图 1-4-1-1 所示：

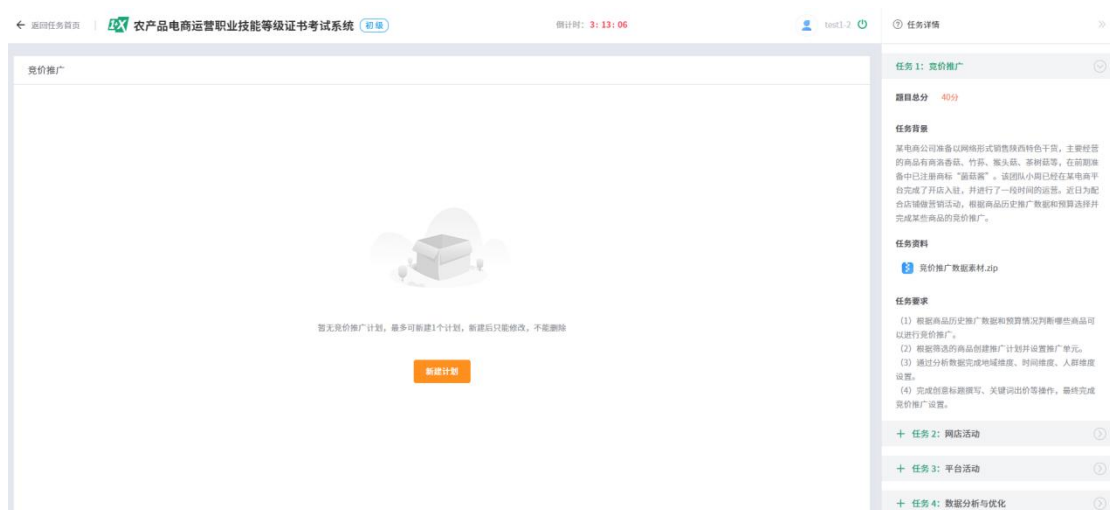


图 1-4-1-1 新建计划页面

在图 1-4-1-1 新建计划页面，单击“新建计划”按钮，弹出新建计划页面，如图 1-4-1-2 所示：



新建计划

计划名称:

请输入计划名称

0/32

限额:

¥2100

取消

确定

图 1-4-1-2 新建计划名称页面

在图 1-4-1-2 新建计划名称页面，单击“取消”或“✕”按钮，取消计划创建操作；输入计划名称，单击“确定”按钮，完成新建计划操作。如图 1-4-1-3 所示：

← 返回任务首页 | 农产品电商运营职业技能等级证书考试系统 初级 倒计时: 10:42:15 test1-1

竞价推广

计划名称: 竞价

修改 | 查看

限额

¥2100

图 1-4-1-3 已完成新建计划页面

在图 1-4-1-3 已完成新建计划页面，单击“修改”按钮，对计划名称进行修改，操作

← 返回任务首页 | 农产品电商运营职业技能等级证书考试系统 初级 倒计时: 3:09:55 test1-2

竞价推广 > 计划名称

① 限额(¥2100)

② 设置投放时间

③ 设置投放地域

+ 添加单元

批量删除

<input type="checkbox"/>	单元	展现量	点击量	商品转化率	收入	花费	操作
暂无数据							

方法和新建操作一致；单击“查看”按钮，进入新建计划查看页面，如图 1-4-1-4 所示：

图 1-4-1-4 查看页面



1.4.1.1 设置投放时间

在图 1-4-1-4 查看页面，单击“设置投放时间”按钮，弹框显示，如图 1-4-1-5 所示：



图 1-4-1-5 设置投放时间页面

在图 1-4-1-5 设置投放时间页面，单击“添加投放”按钮，弹出添加投放时间页面，如图 1-4-1-6 所示：



图 1-4-1-6 添加投放时间页面 1

在图 1-4-1-6 添加投放时间页面 1，选择时间段（开始时间和结束时间），时间设置有两种选择，根据任务要求进行选择，若选择自定义，根据输入框的信息，输入正确的数字；



如选择不折扣，数值默认为 80%，如图 1-4-1-7 所示：

添加投放时间

×

选择时间段：

⌚ 00:00

⌚ 23:00

时间设置：

☐ 自定义

☒ 不折扣

80

%

建议溢价：

130%

取消

确定

图 1-4-1-7 添加投放时间页面 2

在图 1-4-1-7 添加投放时间页面 2，选择完成后，单击“确定”按钮，就完成添加投放时间，单击“取消”或“✕”按钮，添加投放时间操作取消。投放时间可以设置三个，设置完成后，如图 1-4-1-8 所示：

设置投放时间

×

时间段	推广方式	操作
00:00~23:00	不折扣	编辑 删除
01:00~20:00	自定义	编辑 删除
02:00~22:00	自定义	编辑 删除

图 1-4-1-8 完成投放时间设置

在图 1-4-1-8 完成投放时间设置页面，单击“编辑”按钮，对设置的投放时间进行修改，单击“删除”按钮，删除设置的投放时间。



1.4.1.2 设置投放地域

在图 1-4-1-4 查看页面，单击“设置投放地域”按钮，弹出设置投放地域页面，如图 1-4-1-9 所示：



图 1-4-1-9 设置投放地域页面

在图 1-4-1-9 设置投放地域页面，根据任务资源，选择正确的地域，单击“确定”按钮，完成投放地域的设置；单击“取消”或“✕”按钮，取消投放地域操作。

1.4.1.3 添加单元

在图 1-4-1-4 查看页面，单击“添加单元”按钮，进入选择商品页面，如图 1-4-1-10 所示：

[← 返回任务首页](#)

农产品电商运营职业技能等级证书考试系统

初级

倒计时: 2:39:40



test1-2

[竞价推广](#) > [计划名称](#) > [添加单元](#)

① 选择宝贝

② 创意设置

③ 关键词设置

<input type="checkbox"/>	宝贝	展现量	点击量	成交量	商品价格	商品转化率
<input type="checkbox"/>	 陕西商洛秦岭南干货特产干香菇包邮金钱菇 ¥ 45.00	55723	9520	334	¥ 45.00	0.04
<input type="checkbox"/>	 陕西商洛秦岭南干货当季农家自然新鲜无硫长裙 ¥ 51.00	20409	2072	130	¥ 51.00	0.07
<input type="checkbox"/>	 陕西商洛秦岭南干货野生可打养胃粉炖特级 养生养胃 ¥ 39.00	2989	332	25	¥ 39.00	0.08
<input type="checkbox"/>	 陕西商洛秦岭南干货山珍南北干货煲汤食用 菌火锅食材 ¥ 88.00	9416	667	43	¥ 88.00	0.06
<input type="checkbox"/>	 陕西商洛秦岭南干货农家自产嫩菇精选不开 伞杨树菇 ¥ 23.90	19297	980	74	¥ 23.90	0.08

[返回单元列表](#)[下一步](#)

图 1-4-1-10 添加单元-选择商品页面

在图 1-4-1-10 添加单元-选择商品页面，选择一个或者多个商品，进入创意标题设置页面，如图 1-4-1-11 所示：

[← 返回任务首页](#)

农产品电商运营职业技能等级证书考试系统

初级

倒计时: 1:36:15



test1-3

[竞价推广](#) > [计划名称](#) > [添加单元](#)

① 选择宝贝

② 创意设置

③ 关键词设置


陕西商洛秦岭南干货特产干香菇包邮金钱菇
¥ 45.00

编辑创意标题（点击选取下方词组为商品设置创意标题，不超过20个字）

[花菇](#) [特级](#) [商洛香菇](#) [猴头菇干货250g](#) [猴头菇](#) [猴头菇特级](#) [猴头菇干货250g包邮](#) [干货250g](#) [猴头菇干货特级](#) [陕南特产](#)


陕西商洛秦岭南干货当季农家自然新鲜无硫长裙
¥ 51.00

编辑创意标题（点击选取下方词组为商品设置创意标题，不超过20个字）

[松茸包装盒](#) [松茸干货 云南 野生](#) [网纱菌](#) [竹姑娘](#) [松茸菌云南特产即食](#) [虎松茸新鲜](#) [面炒菌](#) [云南松茸野生菌菌 即食](#) [竹笋](#)
[长裙竹笋无硫](#)

图 1-4-1-11 添加单元-创意设置页面 1

在图 1-4-1-11 添加单元-创意设置页面 1，每个商品设置创意标题，如图 1-4-1-12 所示：



返回任务首页

农产品电商运营职业技能等级证书考试系统

初级

倒计时: 1:34:38

test1-3

1 选择宝贝

2 创意设置

3 关键词设置



陕西南洛秦岭香菇 干货特产干香菇包邮金钱菇

¥ 45.00

编辑创意标题 (点击选取下方词组为商品设置创意标题, 不超过20个字)

陕南特产猴头菇特级花菇南洛香菇

陕南特产 猴头菇 猴头菇干货特级 特级 花菇 猴头菇干货250g包邮 猴头菇特级 商务香菇 猴头菇干货250g 干货250g



陕西南洛秦岭竹笋干货当季农家自然新鲜无硫长裙

¥ 51.00

编辑创意标题 (点击选取下方词组为商品设置创意标题, 不超过20个字)

竹姑笋面炒面长裙竹笋无硫竹笋笋炒面

竹姑笋 云南松茸野生菌类 即食 松茸菌云南特产即食 面炒面 长裙竹笋无硫 虎松茸新鲜 竹笋 笋炒面 松茸包装盒 松茸干货 云南 野生

上一步

下一步

图 1-4-1-12 添加单元-创意设置页面 2

在图 1-4-1-12 添加单元-创意设置页面 2，创意标题设置完成，单击“下一步”按钮，进入设置关键词页面，如图 1-4-1-13 所示：

竞价推广 > 计划名称 > 添加单元

1 选择宝贝

2 创意设置

3 关键词设置



陕西南洛秦岭香...
¥ 45.00



陕西南洛秦岭竹...
¥ 51.00

+ 添加关键词

☒ 修改默认出价

☒ 修改出价

☐ 批量删除

<input type="checkbox"/>	关键词	相关性	展现量	出价	操作
	暂无数据				

上一步

完成竞价推广

图 1-4-1-13 设置关键词页面

在图 1-4-1-13 设置关键词页面，单击“+添加关键词”按钮，进入添加关键词页面，如图 1-4-1-14 所示：



竞价推广 > 计划名称 > 添加单元 > 添加关键词

加词清单 0 / 200 最多添加200条关键词

默认出价: 0.01

☐ 自定义出价: ¥

☐ 市场平均价: %

+ 本页全部添加

关键词	相关性	展现量	同行平均出价
陕南香菇	998	54743	1.11
陕南干香菇	996	46337	1.21
陕南干香菇500g	994	18136	1.08
陕南商洛香菇	962	8139	1.15
陕南商洛香菇500g	962	7113	1.21
香菇 干货500g	962	2854	1.08
碎香菇干货 散装 商用	962	397	1.06
农家香菇干货	959	469	0.81
香菇脚 双剪 干货	844	1029	0.91
香菇干货 500g	842	5138	1.01
香菇干货 特级	750	1477	0.45
商洛大香菇500g	676	2332	0.75
陕南 干香菇	676	469	2.85

取消

确定

图 1-4-1-14 添加关键词页面 1

在图 1-4-1-14 添加关键词页面 1，选择最优的关键词，选择的关键词显示在左侧，显示已经添加几个关键词，如图 1-4-1-15 所示：

竞价推广 > 计划名称 > 添加单元 > 添加关键词

加词清单 6 / 200 最多添加200条关键词

1 陕南香菇

2 陕南干香菇500g

3 陕南商洛香菇500g

4 碎香菇干货 散装 商用

5 农家香菇干货

6 香菇干货 500g

☐ 默认出价: 0.01

☒ 自定义出价: ¥

☐ 市场平均价: %

+ 本页全部添加

关键词	相关性	展现量	同行平均出价
陕南干香菇	996	46337	1.21
陕南商洛香菇	962	8139	1.15
香菇 干货500g	962	2854	1.08
香菇脚 双剪 干货	844	1029	0.91
香菇干货 特级	750	1477	0.45
商洛大香菇500g	676	2332	0.75
陕南 干香菇	676	469	2.85
香菇500g	676	469	0.89
商洛干香菇	672	831	1.75
商洛小香菇500g	672	1883	0.9
干香菇500g 家用	672	831	1.78
香菇脚 散装	670	831	1.15
香菇干货 500g 散装	670	971	0.42

取消

确定

图 1-4-1-15 添加关键词页面 2

在图 1-4-1-15 中，单击“确定”按钮，设置关键词操作完成。在左下方设置出价，对每个关键词设置出价或批量关键词设置出价，如图 1-4-1-16 所示：



竞价推广 > 计划名称 > 添加单元

1 选择宝贝

2 创意设置

3 关键词设置

陕西商洛秦岭香...

¥ 45.00

陕西商洛秦岭竹...

¥ 51.00

+ 添加关键词

☒ 修改默认出价

☒ 修改出价

☒ 批量删除

<input type="checkbox"/>	关键词	相关性	展现量	出价	操作
<input type="checkbox"/>	陕南香菇	998	54743	5.00	删除
<input type="checkbox"/>	陕南干香菇500g	994	18136	5.00	删除
<input type="checkbox"/>	陕南商洛香菇500g	962	7113	5.00	删除
<input type="checkbox"/>	碎香菇干货 散装 商用	962	397	5.00	删除
<input type="checkbox"/>	农家香菇干货	959	469	5.00	删除
<input type="checkbox"/>	香菇干货 500g	842	5138	5.00	删除

上一步

完成竞价推广

图 1-4-1-16 完成关键词设置页面

在图 1-4-1-15 完成关键词设置页面，单击“修改默认出价”按钮，进入修改默认出价页面，关键词默认出价为 0.01 元，如图 1-4-1-17 所示

返回任务首页

农产品电商运营职业技能等级证书考试系统（初级）

倒计时: 1:13:47

用户头像

竞价推广 > 计划名称 > 添加单元

1 选择宝贝

2 创意设置

3 关键词设置

陕西商洛秦岭香...

¥ 45.00

陕西商洛秦岭竹...

¥ 51.00

+ 添加关键词

☒ 修改默认出价

☒ 修改出价

☒ 批量删除

修改默认出价

默认出价: 3 元

取消

确定

<input checked="" type="checkbox"/>	关键词	相关性	展现量	出价	操作
<input checked="" type="checkbox"/>	陕南香菇	998	54743	5.00	删除

上一步

完成竞价推广

图 1-4-1-17 修改默认出价页面

在图 1-4-1-17 修改默认出价页面，输入默认价格，单击“确定”，默认价格由 0.01 元修改为 3 元；单击“取消”，默认出价未修改。

在图 1-4-1-13 设置关键词页面，单击“批量删除”按钮，对添加的关键词进行删除操作。单击“完成竞价推广”按钮，竞价推广操作完成，页面跳转到图 1-4-1 中。



1.4.1.4 设置人群

在图 1-4-1 平台营销首页，单击“竞价推广”按钮，进入添加单元页面，下图 1-4-1-18 中。



图 1-4-1-18 宝贝已选择页面

在图 1-4-1-18 平台营销首页，单击“商品标题”，进入商品添加单元页面，如图 1-4-1-19 所示：



图 1-4-1-19 设置竞价推广页面

在图 1-4-1-18 设置竞价推广页面，单击“定向人群”按钮，进入设置定向人群页面，如图 1-4-1-19 所示：



竞价推广 > 计划名称 > 陕西商洛秦岭香菇 干货特产干香菇包邮金钱菇

陕西商洛秦岭香菇 干货特产干香菇包邮金钱菇
¥45.00

关键词 定向人群

自定义人群设置

保存人群

人群	溢价率	建议溢价率(%)	展现量	点击量	人群匹配度	人群覆盖占比	花费
淘宝优质人群	<input type="text"/> %	135	188092	10027	1	11	--
资深买家	<input type="text"/> %	130	122018	1247	0.8	19	--
高消费金额访客	<input type="text"/> %	130	47173	1300	1	17	--
浏览未购买客户	<input type="text"/> %	120	34590	10053	0.6	26	--
加购顾客	<input type="text"/> %	125	24233	102	0.8	3	--
已购买过的顾客	<input type="text"/> %	115	20874	415	0.4	6	--
购买过同类的顾客	<input type="text"/> %	130	14943	483	0.4	18	--

图 1-4-1-20 设置定向人群

在图 1-4-1-20 设置定向人群，根据人群匹配度和人群覆盖占比，选择人群，输入溢价率，单击“保存人群”按钮，完成定向人群设置。

在图 1-4-1-19 设置竞价推广页面，单击“自定义人群设置”按钮，弹出设置自定义人群页面，如图 1-4-1-21 所示：

自定义人群设置 ×

覆盖人群 0 人

*此处的覆盖人数为预估值，与您宝贝添加的关键词预估覆盖人群，以及本次的筛选条件都有关系

人群性别： ☐ 男 ☐ 女

人群年龄： ☐ 19岁以下 ☐ 20-29 ☐ 30-39 ☐ 40-49 ☐ 50以上

溢价： %

建议溢价： 150%

取消

确定

图 1-4-1-21 自定义人群设置页面

在图 1-4-1-20 自定义人群设置页面，选择合适的人群性别，人群年龄，输入合适的溢价，选择完成后，单击“确定”按钮，就完成了自定义人群设置操作。



1.4.2 网店活动

在图 1-4-1 平台营销首页中，单击“网店活动-网店营销”，如图 1-4-2-1 所示：



图 1-4-2-1 网店活动首页

1.4.2.1 日常营销

在图 1-4-2-1 网店活动首页，日常营销，专项营销和活动促销，单击“优惠券”，进入新增优惠券页面，如图 1-4-2-2 所示：



图 1-4-2-2 优惠券列表

在图 1-4-2-2 优惠券列表，单击“创建”按钮，进入创建优惠券页面，如图 1-4-2-3 所示：



网店营销 > 优惠券列表 > 优惠券

* 优惠券名称: 请输入优惠券名称 0/10

* 使用时间: 开始日期 至 结束日期

* 优惠级别: 店铺 商品

面额信息-面额 1

* 优惠金额: 请输入1/2/3/5及5的整数倍金额, 面额不得超过1000元

请输入优惠券金额 元

* 使用门槛: 满 门槛需高于优惠金额 元

* 发行量: 优惠券创建后, 发行量只能增加不能减少, 请谨慎设置

需大于等于1000, 不超过10万 张

* 每人限领: 只能是正整数, 且不能超过发行量

请输入每人限领张数 张

新增面额

保存

图 1-4-2-3 创建优惠券页面

在图 1-4-2-3 创建优惠券页面, 输入优惠券名称, 选择使用时间和优惠级别, 设置面额信息设置, 设置多面额的优惠卷, 如图 1-4-2-4 所示:

← 返回任务首页 | 1+X 农产品电商运营职业技能等级证书考试系统 初级 倒计时: 0:16:07 test1-3


网店营销 > 优惠券列表 > 优惠券

* 优惠券名称: 618活动 5/10


* 使用时间: 2021-06-11 至 2021-06-18

* 优惠级别: 店铺 商品

+ 选择商品



陕西商洛秦岭竹荪50g装 干货当季农家自然新鲜 无硫长裙 ¥51



陕西商洛秦岭茶树菇150g袋装 自然生长农家特产 不开伞无硫新菇 ¥23.9

面额信息-面额 1

* 优惠金额: 请输入1/2/3/5及5的整数倍金额, 面额不得超过1000元

5 元

* 使用门槛: 满 100 元

* 发行量: 优惠券创建后, 发行量只能增加不能减少, 请谨慎设置

1000 张

图 1-4-2-4 创建优惠券页面



在图 1-4-2-4 中，优惠级别有两种选择，店铺或商品，以商品为列，单击选择“商品”下的“选择商品”按钮，弹框显示，如图 1-4-2-5 所示：

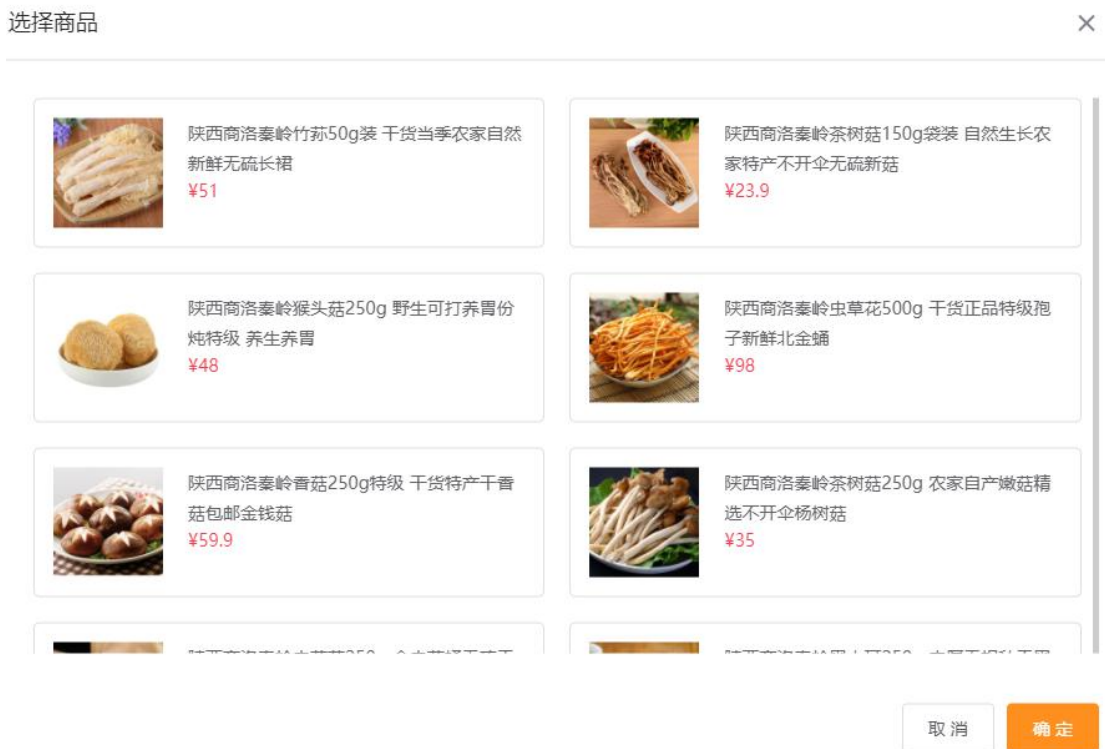


图 1-4-2-5 选择商品弹框页面

在图 1-4-2-5 选择商品弹框页面，滑动右侧滚动条，选择商品，选择合适的商品后，单击“确定”按钮，就完成了商品选择，单击“取消”或“X”按钮，就取消了商品选择，弹框消失。



图 1-4-2-8 优惠券列表页面

在图 1-4-2-8 优惠券列表页面，单击“删除”按钮，就完成了优惠券的删除操作。优惠券可创建张。

1.4.2.2 专项营销

在图 1-4-2-1 网店活动首页，单击“专题”，进入专题活动列表页面，如下图 1-4-2-9 所示



图 1-4-2-9 专业活动列表页面

在图 1-4-2-9 专业活动列表页面，单击“创建”，进入新增专题活动页面，如下图 1-4-2-10：



图 1-4-2-10 创建专题活动页面

在图 1-4-2-10 创建专题活动页面，输入活动名称，活动时间，专题上平和优惠方式，优惠方式可添加多个。单击“保存”，进入专题列表页面，如图 1-4-2-11：



图 1-4-2-11 专题活动列表页面

图 1-4-2-11 专题活动列表页面，已有的专题活动内容进行删除操作。



1.4.2.3 活动促销

在图 1-4-2-1 网店活动首页，单击“店铺 VIP”，进入店铺 VIP 活动列表页面，如下图

1-4-2-12 所示



图 1-4-2-12 店铺 VIP 列表页面

在图 1-4-2-12 店铺 VIP 活动列表页面，单击“创建”，进入新增店铺 VIP 活动页面，如下图 1-4-2-13：



图 1-4-2-13 店铺 VIP 新增页面

在图 1-4-2-13 店铺 VIP 新增页面，输入活动名称，活动时间，礼品，礼品总数，限额份数和会员选择，单击“保存”，进入店铺列表页面，如图 1-4-2-14：



图 1-4-2-14 店铺 VIP 列表页面

1.4.3 平台活动

在图 1-4-1 平台营销首页中，单击“平台活动-活动列表”，如图 1-4-3-1 所示：



图 1-4-3-1 活动列表页面

在图 1-4-3-1 活动列表页面，天天特卖，淘抢购和女装日常活动，根据实训任务的要求，选择活动并进行报名，以“天天特卖 9.9 包邮活动”为例进行说明，单击“报名”按钮，如图 1-4-3-2 所示：



活动列表 > 报名信息设置

1 了解详情

2 商品提交

3 开团时间

4 完成报名

天天特卖
9.9包邮活动

活动时间：
2021-07-02 09:00

报名时间：
2021-06-15 09:00

活动介绍：
天天特卖-9.9元活动说明

报名前仔细阅读

1、素材规范：商品名称、商品主图、营销商品素材图、商品短标题、短标题、利益点，请按照规范要求填报，素材不规范的一概驳回；

2、商品要求：活动商品与日常商品链接主商品信息需要一致，要求交付给到用户的商品与活动填报信息一致，若不符合出现问题，由商家自行承担。

3、商品在“待二审、待排期、待发布、已发布”状态，申请退出活动或进行违规操作的（不包含因平台系统原因导致的情况），商家3个月内不得再报名天天特卖9.9活动。

4、开团商品不要设置任何其他优惠（包括但不限于店铺券、单品宝、淘金币、每日必买等）！！！！

5、报名前请阅读规则，务必确认清楚活动规则后，再进行报名！！

下一步

图 1-4-3-2 报名信息设置-了解详情页面 1

在图 1-4-3-2 报名信息设置-了解详情页面 1，单击“下一步”按钮，如图 1-4-3-3 所示：

活动列表 > 报名信息设置

1 了解详情

2 商品提交

3 开团时间

4 完成报名

报名商品：

+ 选择商品

上一步

下一步

图 1-4-3-3 商品提交页面 1

在图 1-4-3-3 商品提交页面 1，单击“选择商品”按钮，出现商品弹框，如图 1-4-3-4 所示：

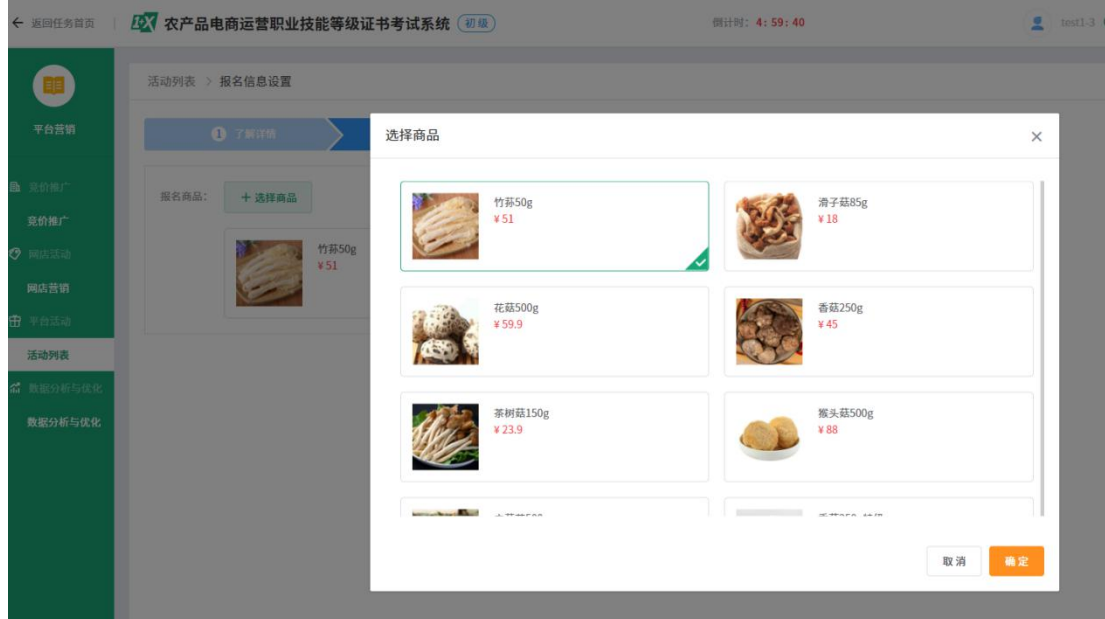


图 1-4-3-4 商品弹框页面

在图 1-4-3-4 商品弹框页面，滑动右侧的滚动条，选择合适的图片，单击“确定”按钮，就完成了商品的选择；单击“取消”或“✕”按钮，取消商品选择，弹框消失，商品选择后如图 1-4-3-5 所示：

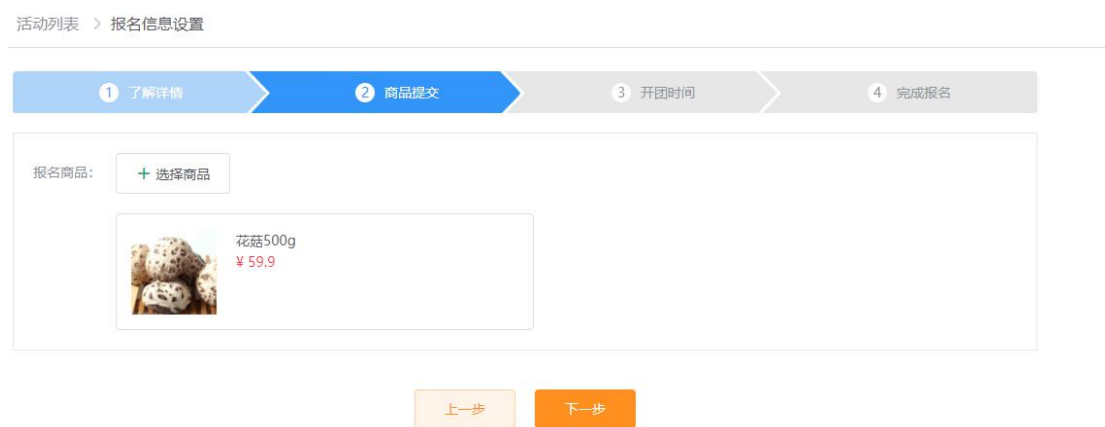


图 1-4-3-5 商品提交页面

在图 1-4-3-5 商品提交页面，单击“下一步”按钮，进入开团时间设置页面，如图 1-4-3-6 所示：

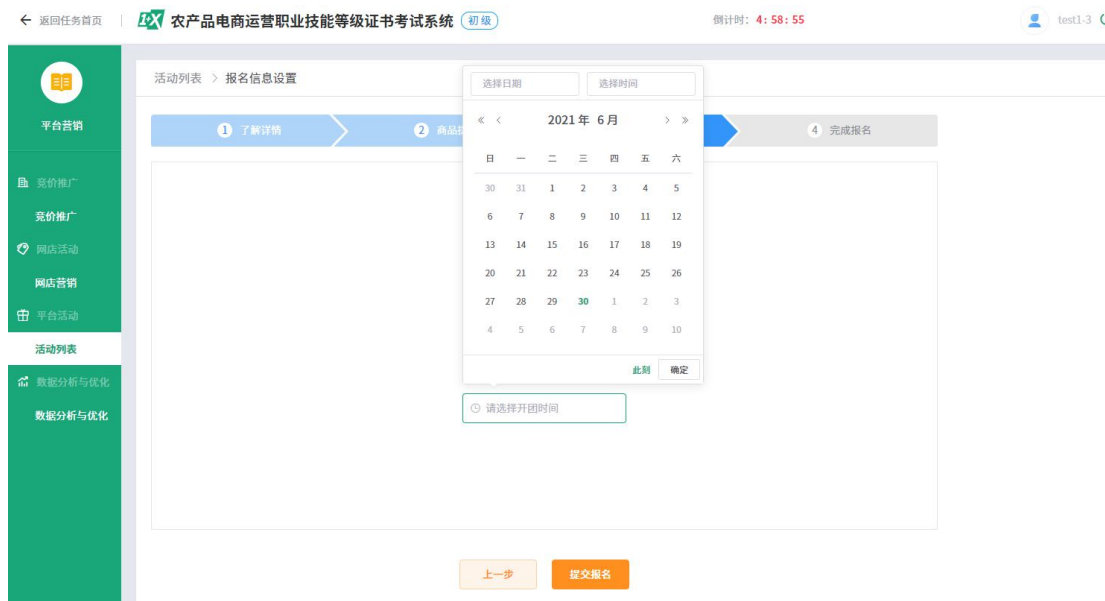


图 1-4-3-6 开通时间设置页面

在图 1-4-3-6 开通时间设置页面，单击“请选择开通时间”，单击“提交报名”，如图 1-4-3-7 所示：



图 1-4-3-8 报名提交信息提示

在图 1-4-3-8 报名提交信息提示，单击“确定”按钮，就完成了提交报名，单击“取消”或“X”按钮，就取消了报名操作。报名成功，如图 1-4-3-9 所示：



活动列表 > 报名信息设置



图 1-4-3-9 报名成功页面

报名成功，进入平台活动列表页面，“天天特卖 9.9 包邮活动”的“报名”按钮，按钮名称更改为“已报名”且背景色置灰，如图 1-4-3-10 所示：



图 1-4-3-10 活动列表-已报名页面

1.4.4 数据分析与优化

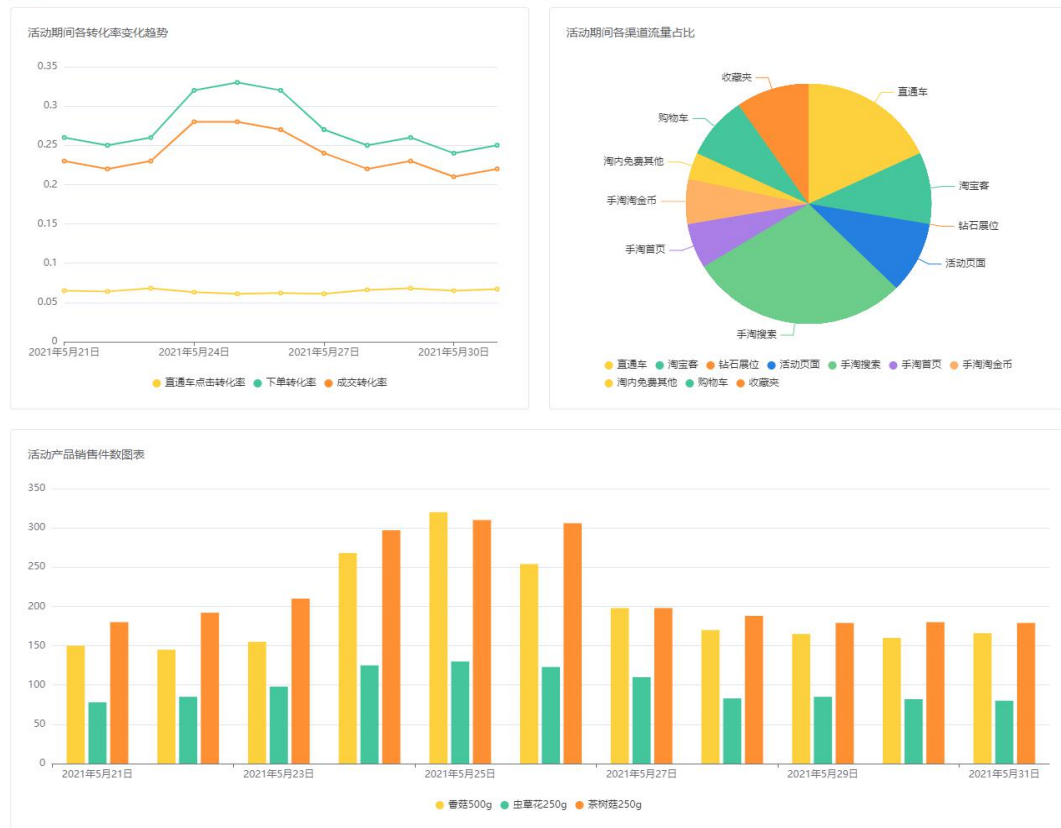
在图 1-4-1 平台营销首页中，单击“数据分析与优化”，如图 1-4-4-1 所示：



数据分析与优化

数据概览

图表



- 1、【单选题】查看数据看板，分析活动是在什么时段进行的。（）（6分）
- ☐ 5月21日-5月23日
- ☐ 5月29日-5月31日
- ☐ 5月22日-5月25日
- ☐ 5月24日-5月26日
- 2、【单选题】通过活动产品销售件数图表可知，三款商品在活动期间的销售量占活动总销量的比重各是多少？（）（6分）
- ☐ 41%，39%，20%
- ☐ 39%，18%，43%
- ☐ 40%，17%，43%
- ☐ 18%，39%，42%
- 3、【单选题】通过活动期间各渠道流量占比可知，在活动期间引流渠道中，付费流量占比是多少？（）（6分）
- ☐ 25%
- ☐ 21%
- ☐ 28%
- ☐ 23%
- 4、【单选题】请举出在活动期间的渠道流量中，哪一个渠道流量占比不合理？（）（6分）
- ☐ 活动页面
- ☐ 收藏夹
- ☐ 淘宝客
- ☐ 直通车
- 5、【多选题】分析活动期间各转化率变化趋势图表，判断以下描述正确的是？（）（6分）
- ☐ 在活动期间订单流失率比非活动期间更大
- ☐ 成交转化率高于同行
- ☐ 在活动期间直通车创意或商品价格设置有误，导致数据表现较差
- ☐ 直通车点击转化率低于同行均值

保存



图 1-4-4-1 数据分析与优化页面

在图 1-4-4-1 数据分析与优化页面，根据数据概览中的图表信息，完成习题作答，单击“保存”按钮，提示保存成功。

1.5 社交媒体营销

在图 1-1-4 考试端首页中，单击第四个模块“社交媒体营销”下的“立即进入”按钮，进入社交媒体营销首页，如图 1-5-1 所示：



图 1-5-1 社交媒体营销首页

1.5.1 社群营销

1.5.1.1 社群构建

社交媒体营销首页中，默认显示的是社群营销的社群构建页面，如图 1-5-1 所示。

在图 1-5-1 中，选择群名称、群公告和群欢迎语，添加群成员，单击“添加”按钮，系统弹出添加群成员窗口，如图 1-5-1-1-1 所示：



图 1-5-1-1-1 添加群成员窗口（1）

在图 1-5-1-1-1 中，通过选择标签或搜索群成员名称，符合条件的群成员显示在成员列表框内，如图 1-5-1-1-2 所示：



图 1-5-1-1-2 添加群成员窗口（2）

在图 1-5-1-1-2 中，勾选复选框，选择要添加的群成员，单击“确定”按钮，群成员添加成功，如图 1-5-1-1-3 所示。单击“取消”按钮或“✕”图标，关闭添加群成员窗口。



← 返回任务首页 | **农产品电商运营职业技能等级证书考试系统** (初级) 倒计时: 17:39:34 test7-15

社群营销

社群营销

社群构建

社群裂变

社群维护

社群转化

数据分析

微信营销

内容制作与发布

客户互动

数据分析

微博营销

内容制作与发布

活动设置

客户互动

数据分析

群基础信息

* 群名称:

☐ 每日新鲜水果抢购群

☐ 每日生鲜肉类抢购群

☒ 南北干货抢购群

* 群公告:

☐ 干货菌菇品质好, 味道鲜, 价格优, 拼团活动不停歇, 上午下单下午发, 美味极速到您家。

☒ 每日15点发布次日团购水果清单, 抢购时间每日20点截至。

☐ 生鲜肉类每日16点发布次日团购清单, 在订单提交成功1个小时后请不要轻易取消订单, 谢谢配合, 商品特殊不退不换。

* 群欢迎语:

☐ 欢迎新家人进群, 请您更改自己备注为昵称+ (猪肉、牛肉、鱼肉、鸡肉)。喜欢吃什么昵称后面选什么。

☒ 你若安好, 便是晴天, 吃尽山珍, 回味无穷, 感谢你的加入!

☐ 要耍耍一切克周, 欢迎你来到; 香蕉、苹果、车厘子、葡萄、草莓、水蜜桃, 今天下单明天到!

群成员组成

群主:

stu_01

* 群成员:

龙莉

思慧

小李

云天

鹿兴

徐雪

黑梦

少莉

繁华

冯坤

张倩

王强

胡雪

苗凡

张玉

焦凡

胡夏

吕伟

卢郡

钰菲

添加

创建

图 1-5-1-1-3 群成员添加成功界面

在图 1-5-1-1-3 中, 单击“创建”按钮, 系统提示“创建成功”, 完成社群构建, 界面跳转至社群界面, 如图 1-5-1-1-4 所示:

← 返回任务首页 | **农产品电商运营职业技能等级证书考试系统** (初级) 创建成功 test7-15

社群营销

社群营销

社群构建

社群裂变

社群维护

社群转化

数据分析

微信营销

内容制作与发布

客户互动

数据分析

微博营销

内容制作与发布

活动设置

客户互动

数据分析

社群构建

南北干货抢购群

群成员: 21人

群公告: 干货菌菇品质好, 味道鲜, 价格优, 拼团活动不停歇, 上午下单下午发, 美味极速到您家。

16:42

欢迎: 小李 云天 鹿兴 徐雪 黑梦 少莉 繁华 冯坤 张倩 王强 胡雪 苗凡 张玉 焦凡 吕伟 胡夏 卢郡 思慧 钰菲 加入群聊

你若安好, 便是晴天, 吃尽山珍, 回味无穷, 感谢你的加入!

发送

图 1-5-1-1-4 社群构建成功界面



1.5.1.2 社群裂变

在图 1-5-1 中，单击左侧导航栏“社群裂变”，页面跳转至社群裂变界面，如图 1-5-1-2-1 所示：



图 1-5-1-2-1 社群裂变界面

在图 1-5-1-2-1 中，裂变海报板块中，单击“选择”，系统弹出添加裂变海报窗口，如图 1-5-1-2-2 所示：





图 1-5-1-2-2 添加裂变海报窗口

在图 1-5-1-2-2 中，选择海报，单击“确定”按钮，完成海报选择；单击“取消”或“✕”图标，关闭添加裂变海报窗口。

在图 1-5-1-2-1 中，选择海报转发话术和欢迎语并完成海报选择，单击“保存”按钮，所选内容保存成功；单击“保存&下一步”按钮，界面跳转至分析裂变海报界面，如图 1-5-1-2-3 所示：

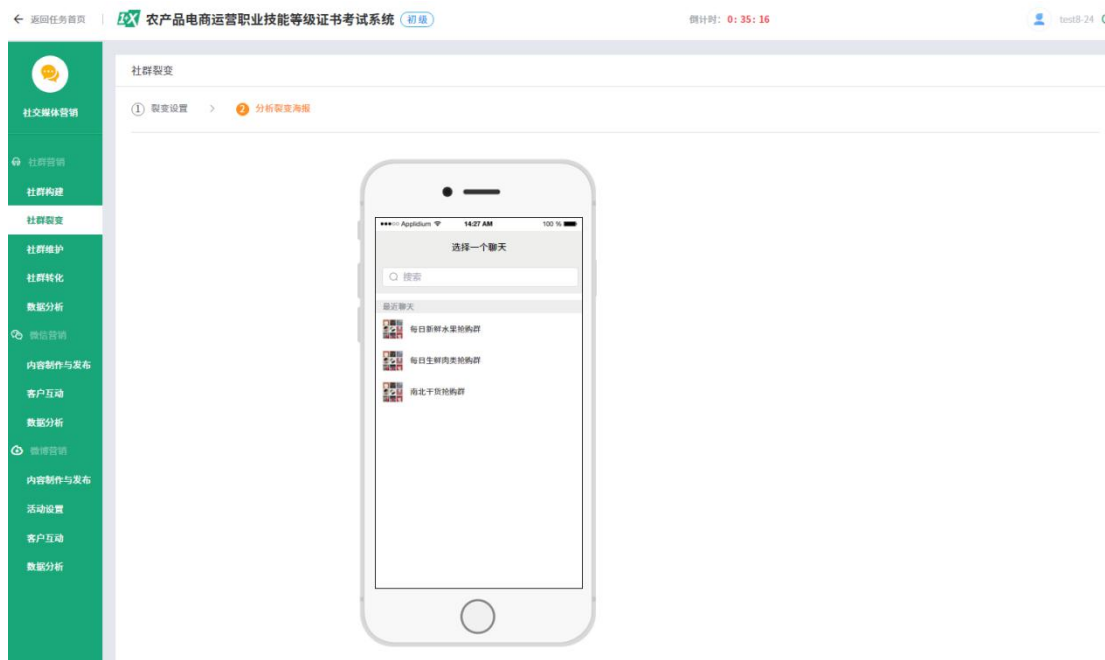


图 1-5-1-2-3 分析裂变海报界面

在图 1-5-1-2-3 中，选择社群，系统弹出发送海报窗口，如图 1-5-1-2-4 所示：

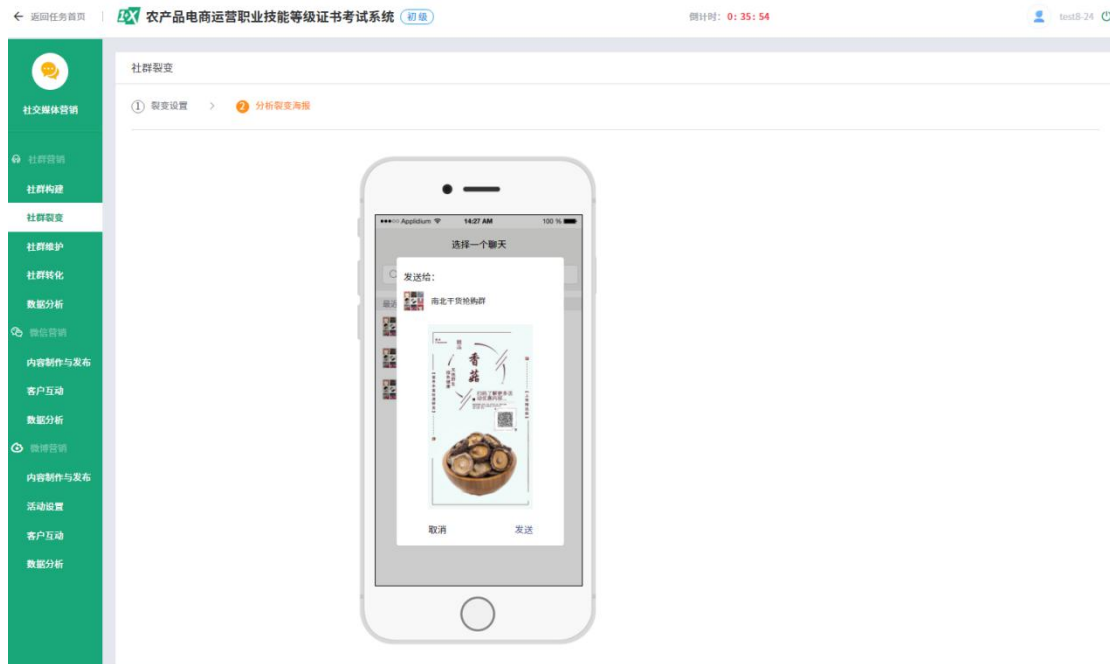


图 1-5-1-2-4 发送海报窗口

在图 1-5-1-2-4 中，单击“发送”按钮，完成海报发送，如图 1-5-1-2-5 所示；单击“取消”按钮，取消海报发送。

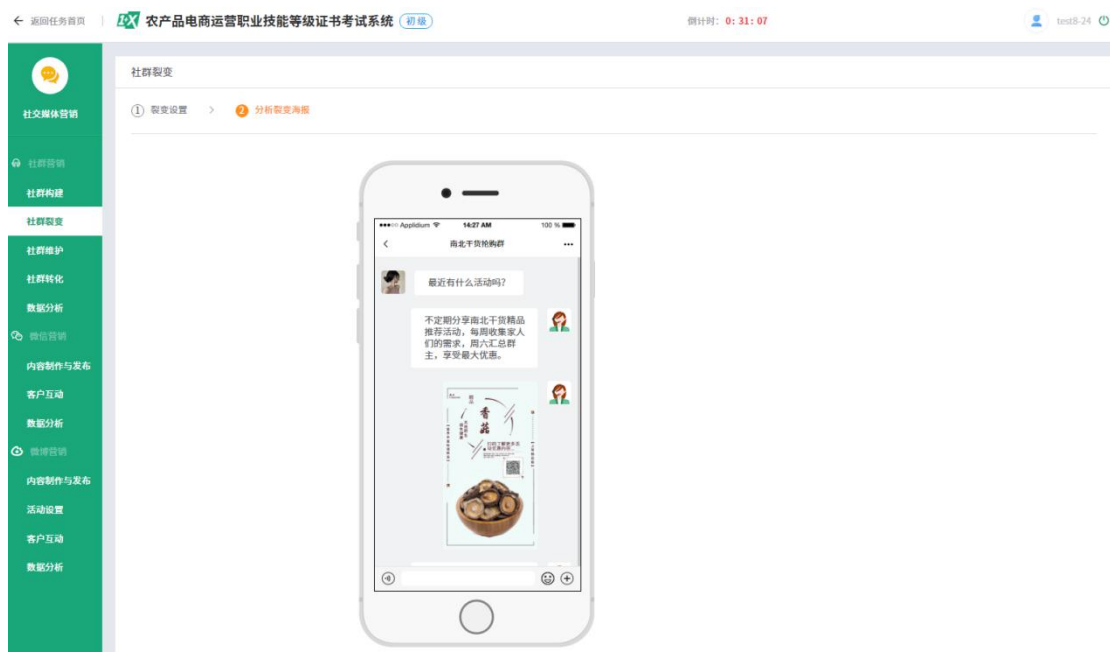


图 1-5-1-2-5 海报发送成功页面

1.5.1.3 社群维护

社群维护模块作答的前提条件是：完成社群构建模块和社群裂变模块作答。



在图 1-5-1 中，单击左侧导航栏“社群维护”，页面跳转至社群维护界面，如图 1-5-1-3-1 所示：

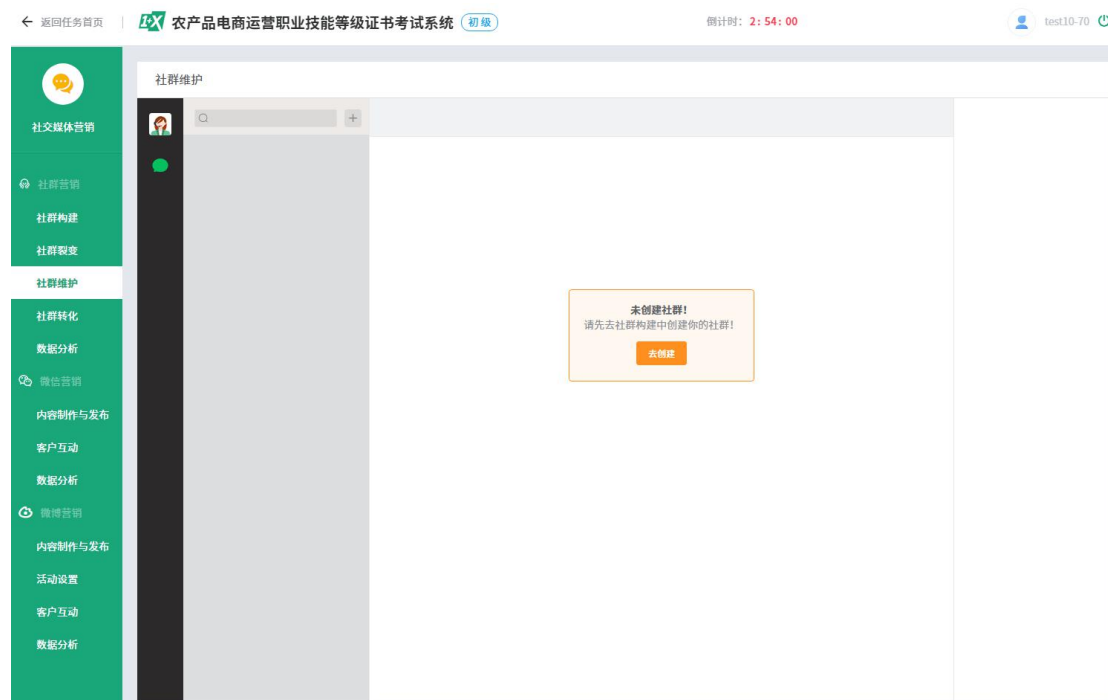


图 1-5-1-3-1 社群维护页面（1）

在图 1-5-1-3-1 中，单击“去创建”按钮，页面跳转至社群构建模块，完成社群构建模块作答。提示未完成社群裂变作答，请参考此操作。

在图 1-5-1-2-5 中，单击左侧导航栏“社群维护”，页面跳转至社群维护界面，如图 1-5-1-3-2 所示：

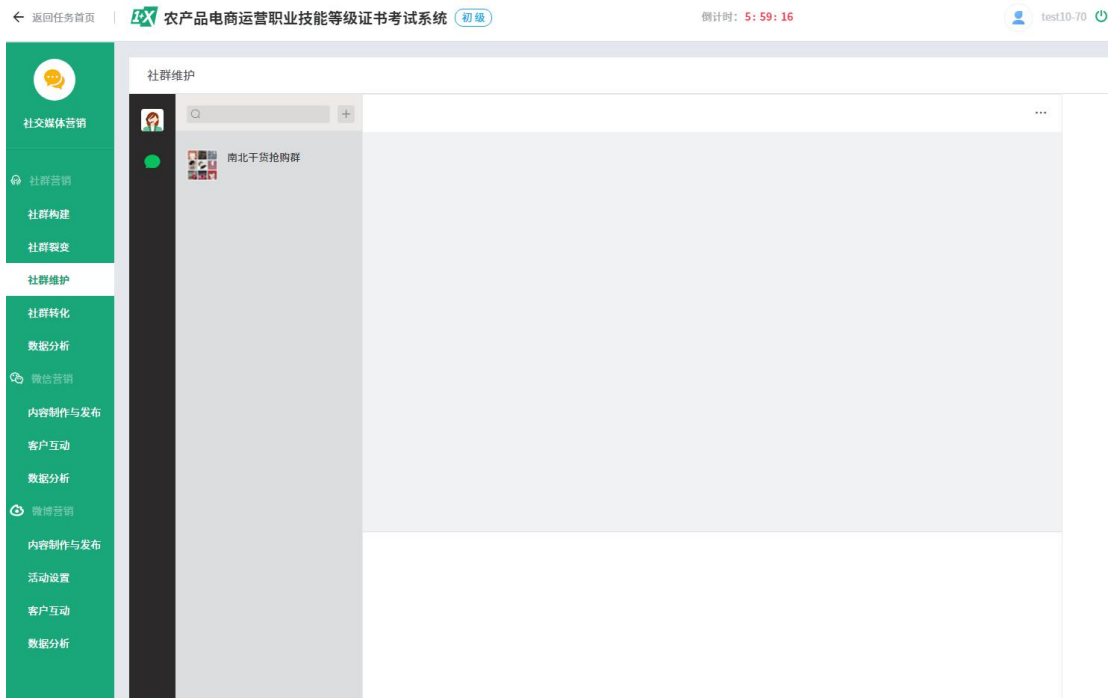


图 1-5-1-3-2 社群维护页面（2）

在图 1-5-1-3-2 中，单击社群名称，系统弹出确认社群维护提示框，单击“确定”按钮，进入社群维护页面，如图 1-5-1-3-3 所示：

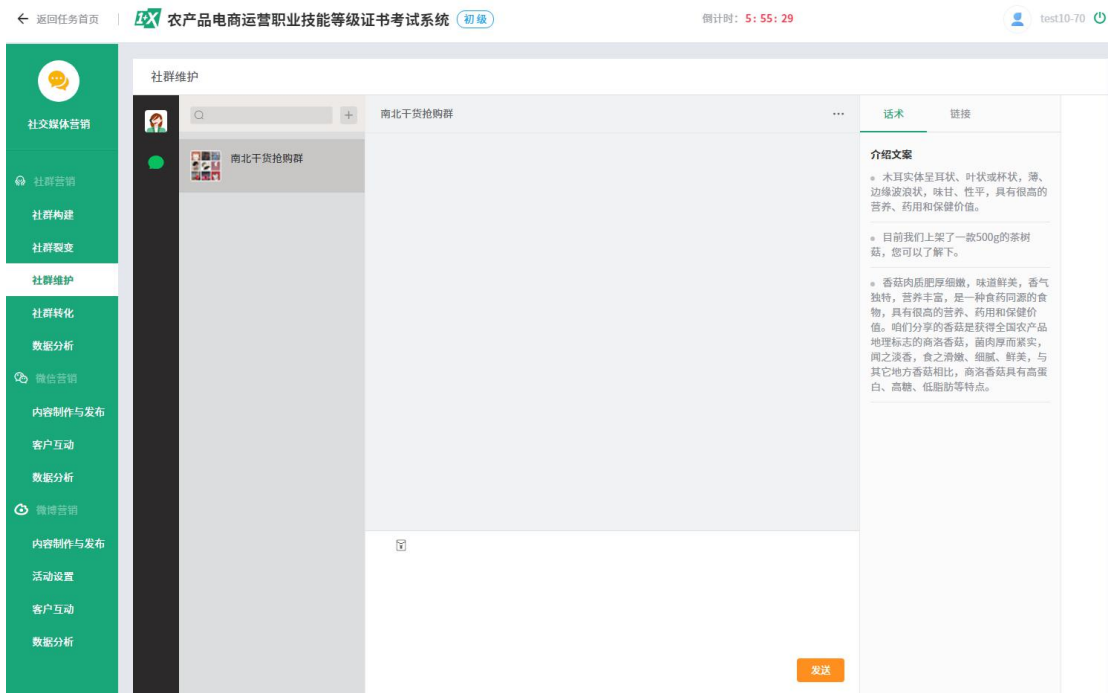


图 1-5-1-3-3 社群维护页面（3）

1. 话术

在图 1-5-1-3-3 中，鼠标单击介绍文案，文案显示在发送框中，单击“发送”按钮，文



案显示在模拟对话框中，如图 1-5-1-3-4 所示：

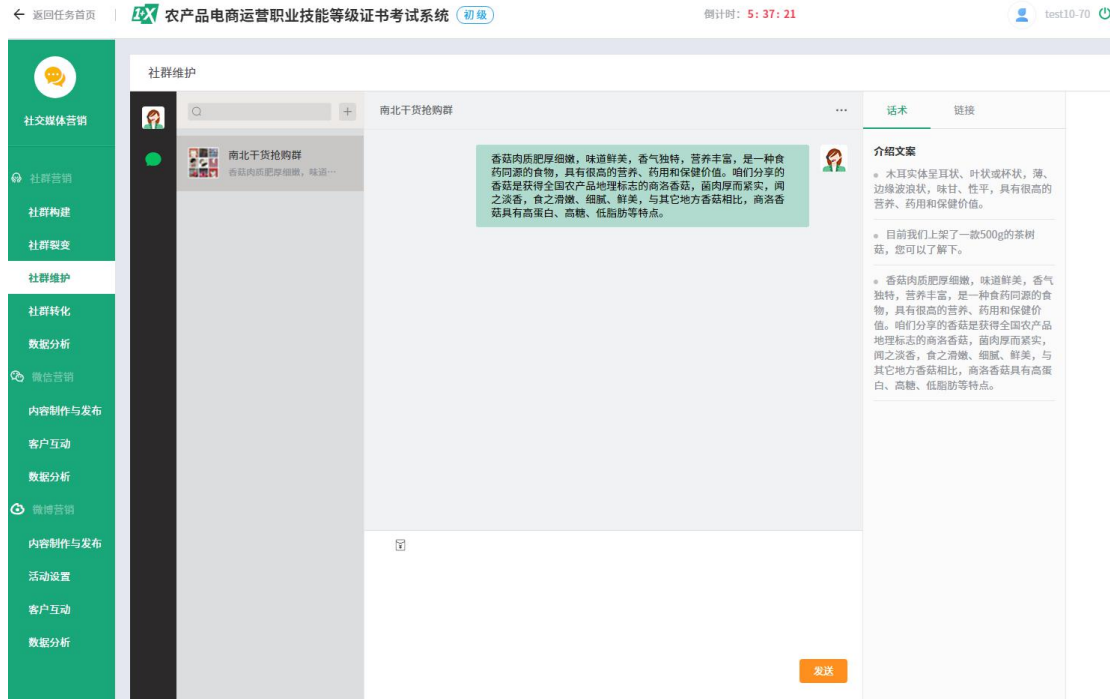


图 1-5-1-3-4 文案发送成功页面

2.链接

在图 1-5-1-3-4 中，单击“链接”，系统打开链接板块页面，如图 1-5-1-3-5 所示：

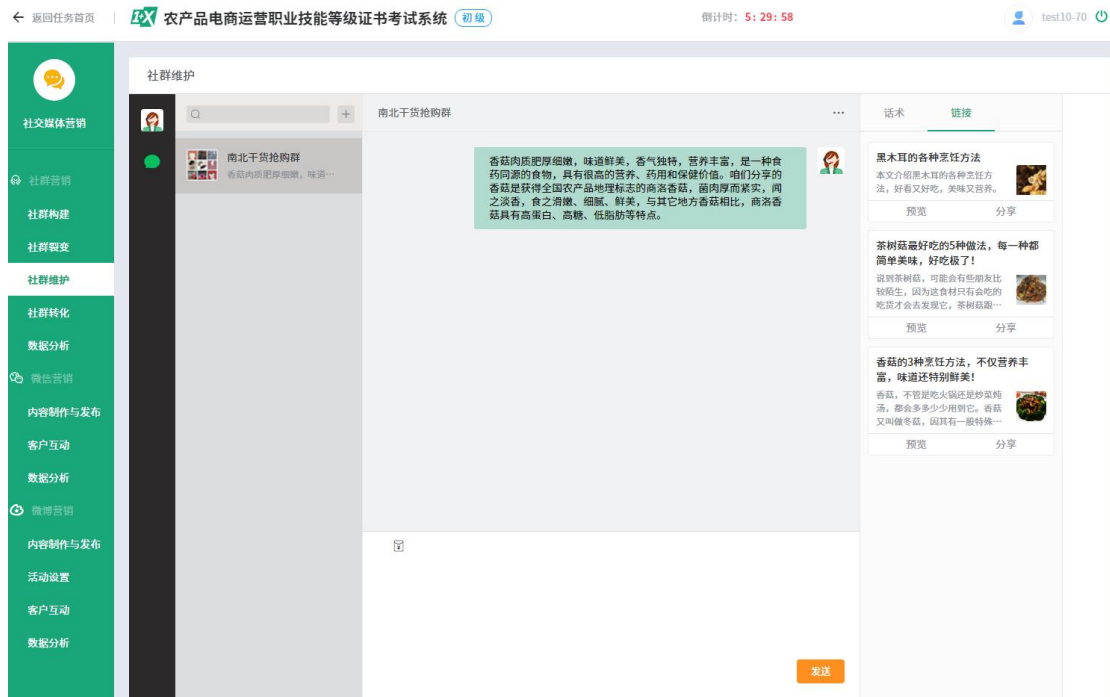


图 1-5-1-3-5 链接板块页面

在图 1-5-1-3-5 中，单击“预览”可查看文章详情，如图 1-5-1-3-6 所示：

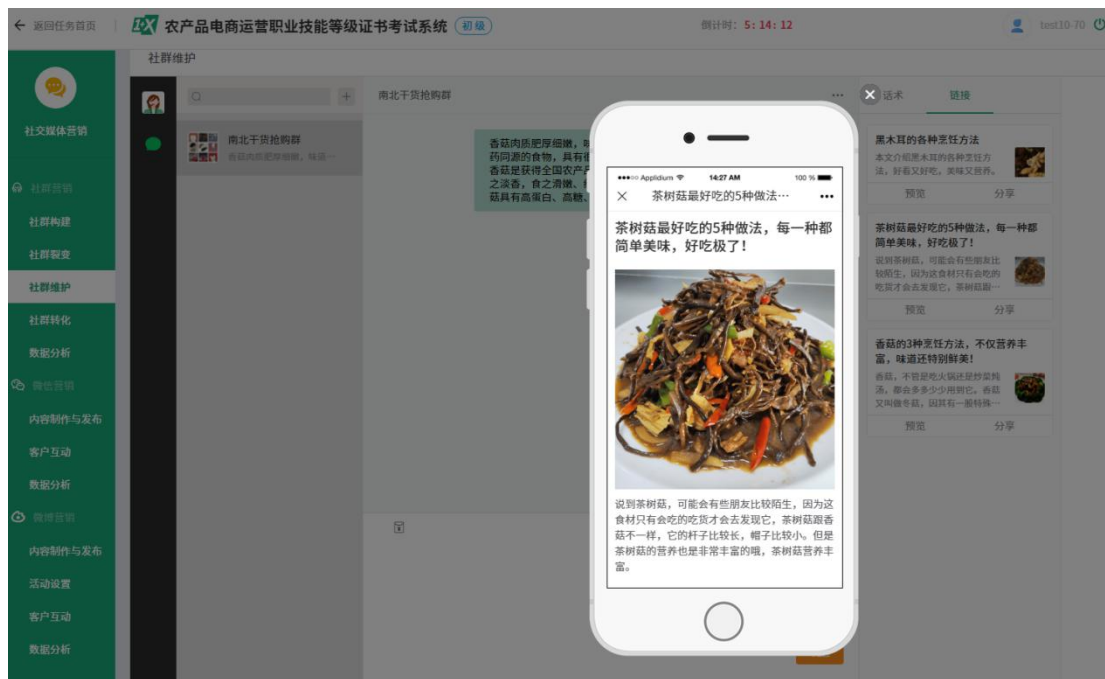


图 1-5-1-3-6 链接预览页面

图 1-5-1-3-5 中，单击“分享”，链接显示在发送框中，单击“发送”按钮，链接显示在模拟对话框中，同时触发咨询回复，如图 1-5-1-3-7 所示：

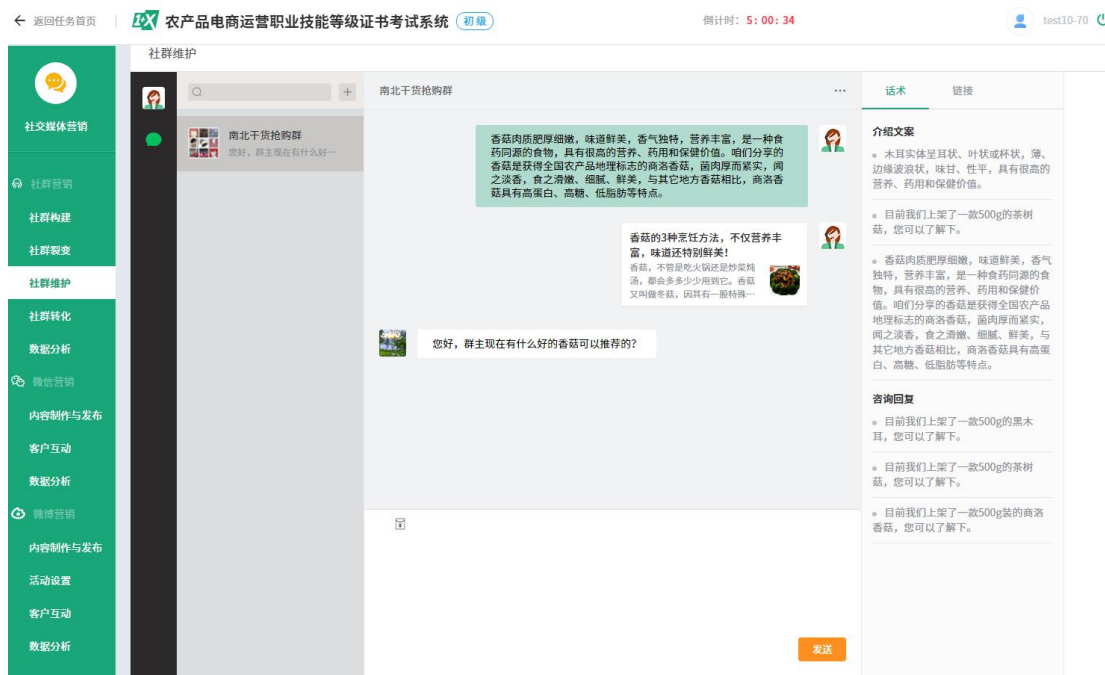


图 1-5-1-3-7 链接发送成功页面

3. 咨询回复

在图 1-5-1-3-7 中，在咨询回复板块，鼠标单击回复参考答案，参考答案显示在发送框



中，单击“发送”按钮，完成咨询回复，如图 1-5-1-3-8 所示。

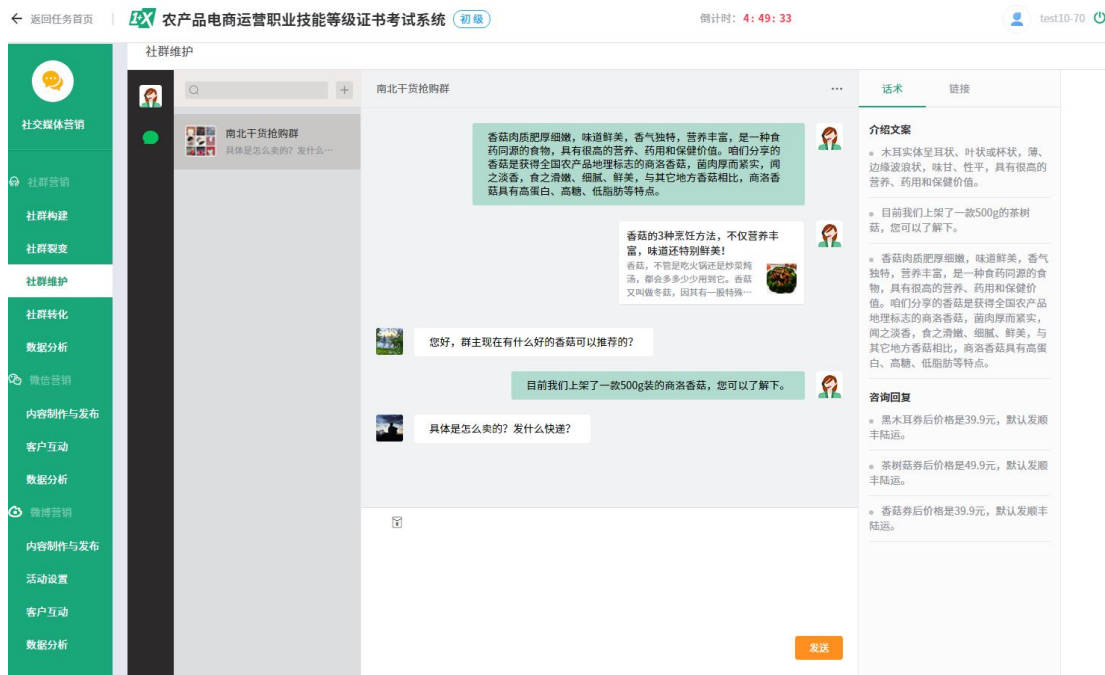



图 1-5-1-3-8 咨询回复页面

注：咨询回复完成 5 条咨询回复。

4. 红包

在图 1-5-1-3-3 中，单击“”图标，系统弹出红包设置窗口，如图 1-5-1-3-9 所示：

总金额	0.00 元
红包个数	填写个数 个
恭喜发财，大吉大利	
¥0.00	
塞钱进红包	

图 1-5-1-3-9 红包设置窗口

在图 1-5-1-3-9 中，输入总金额、红包个数和红包信息，单击“塞钱进红包”按钮，红包发送成功，如图 1-5-1-3-10 所示：

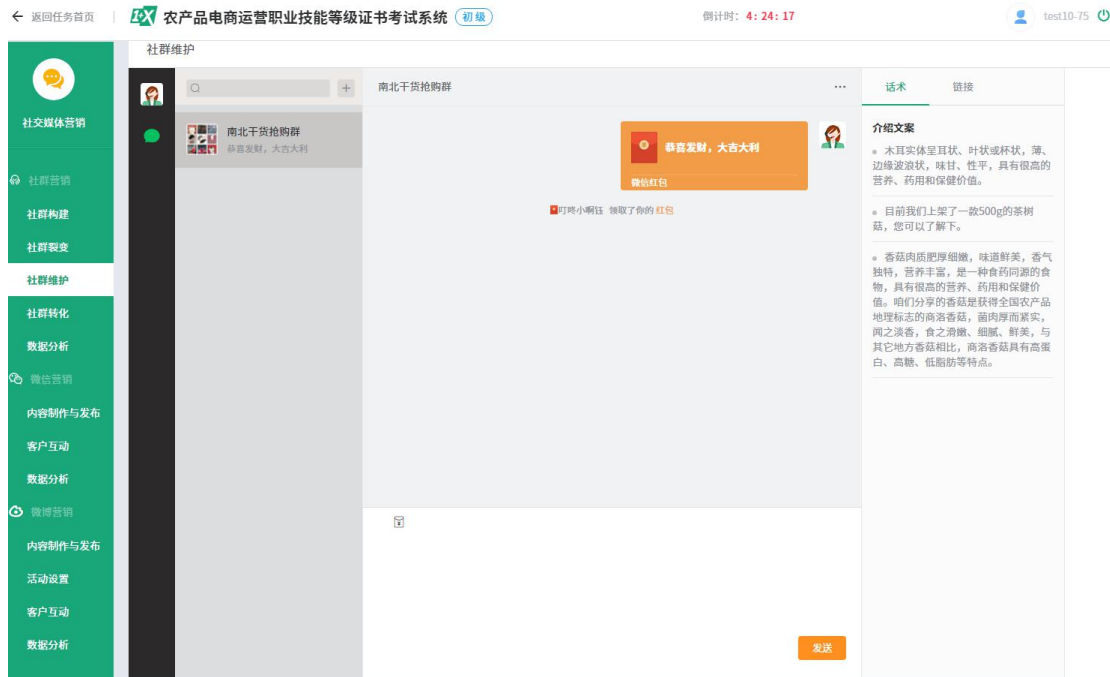


图 1-5-1-3-10 红包发送成功页面

注：社群维护必须发送链接和话术才能触发咨询回复，两者不管先后顺序。

1.5.1.4 社群转化

社群转化模块作答的前提条件是：完成社群构建模块和社群裂变模块作答。

在图 1-5-1 中，单击左侧导航栏“社群转化”，页面跳转至社群转化界面，如图 1-5-1-4-1 所示：

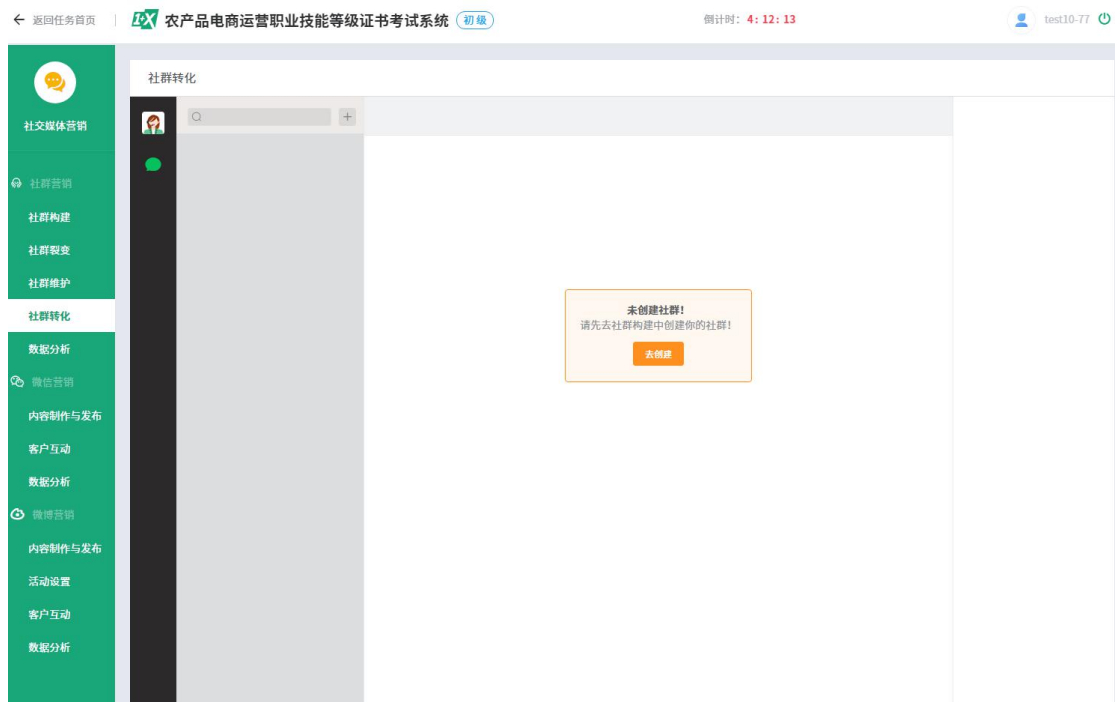


图 1-5-1-4-1 社群转化页面（1）

在图 1-5-1-4-1 中，单击“去创建”按钮，页面跳转至社群构建模块，完成社群构建模块作答。提示未完成社群裂变作答，请参考此操作。

在图 1-5-1-2-5 中，单击左侧导航栏“社群转化”，页面跳转至社群转化界面，如图 1-5-1-4-2 所示：

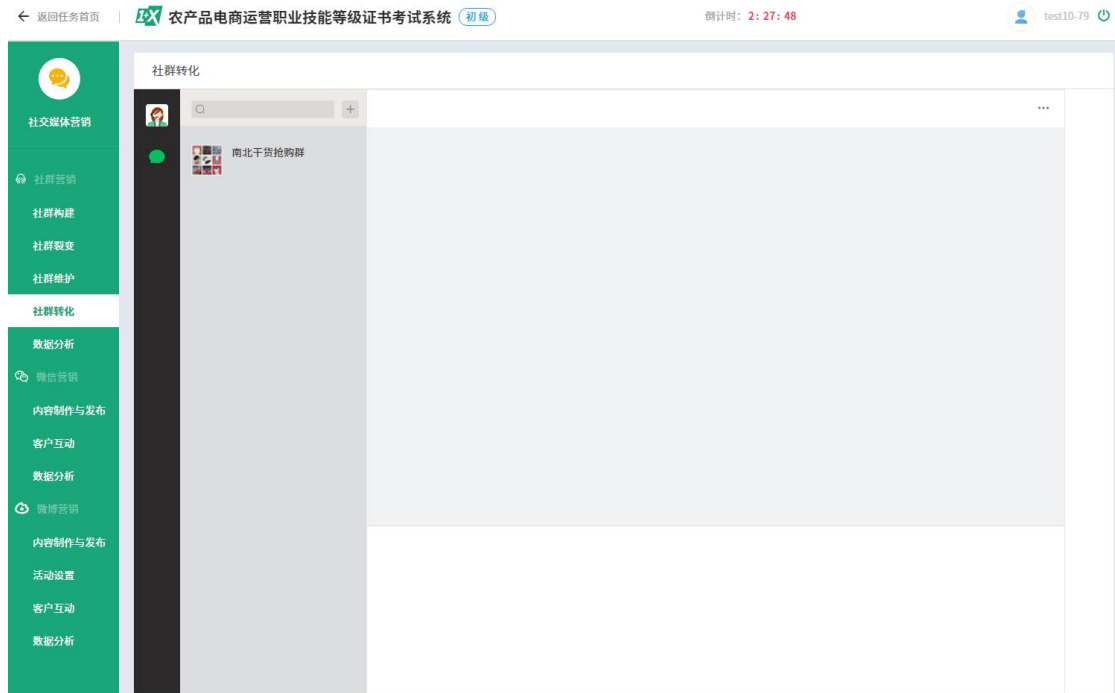


图 1-5-1-4-2 社群转化页面（2）



在图 1-5-1-4-2 中，单击社群名称，系统弹出确认社群维护提示框，单击“确定”按钮，进入社群转化页面，如图 1-5-1-4-3 所示：

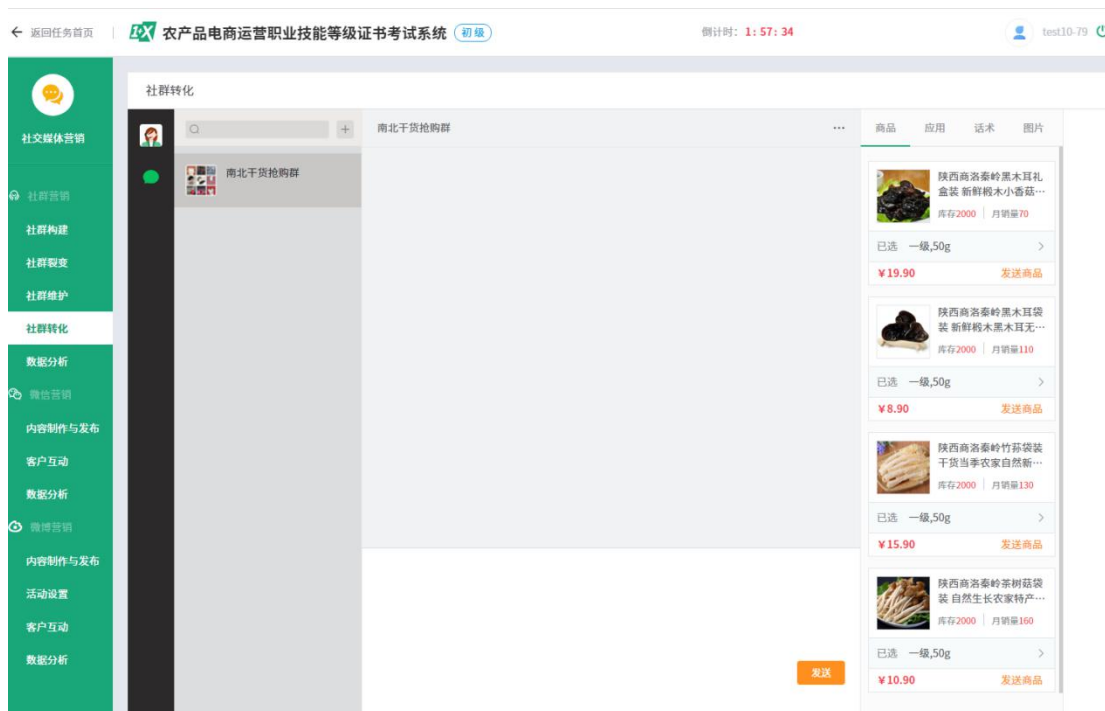


图 1-5-1-4-3 社群转化页面（3）

1.商品

在图 1-5-1-4-3 中，单击商品名称，进入商品预览页面，单击“购买”按钮，界面跳转至商品购买页面，如图 1-5-1-4-4 所示：

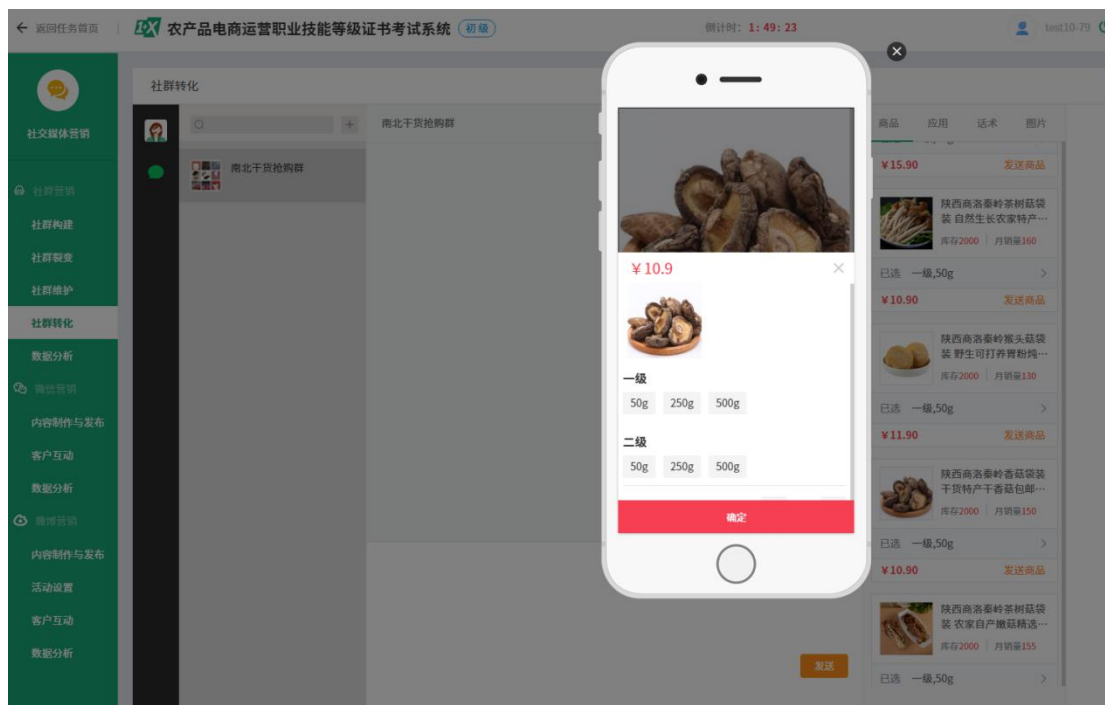




图 1-5-1-4-4 商品购买页面

在图 1-5-1-4-4 中，选择购买种类，单击“确定”按钮，完成商品信息确认。在图 1-5-1-4-3 中，单击“发送商品”，商品显示在发送框中，单击“发送”按钮，完成商品链接发送，如图 1-5-1-4-5 所示：

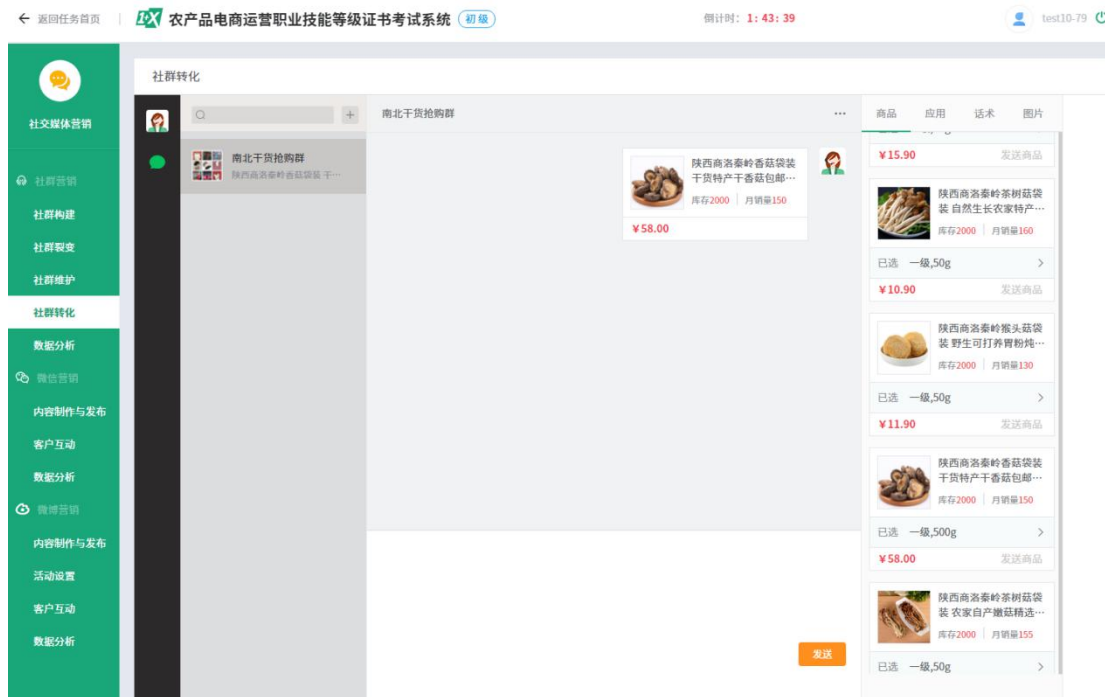


图 1-5-1-4-5 商品链接发送成功页面

2.应用

在图 1-5-1-4-5 中，单击“应用”，页面跳转至应用板块，如图 1-5-1-4-6 所示：

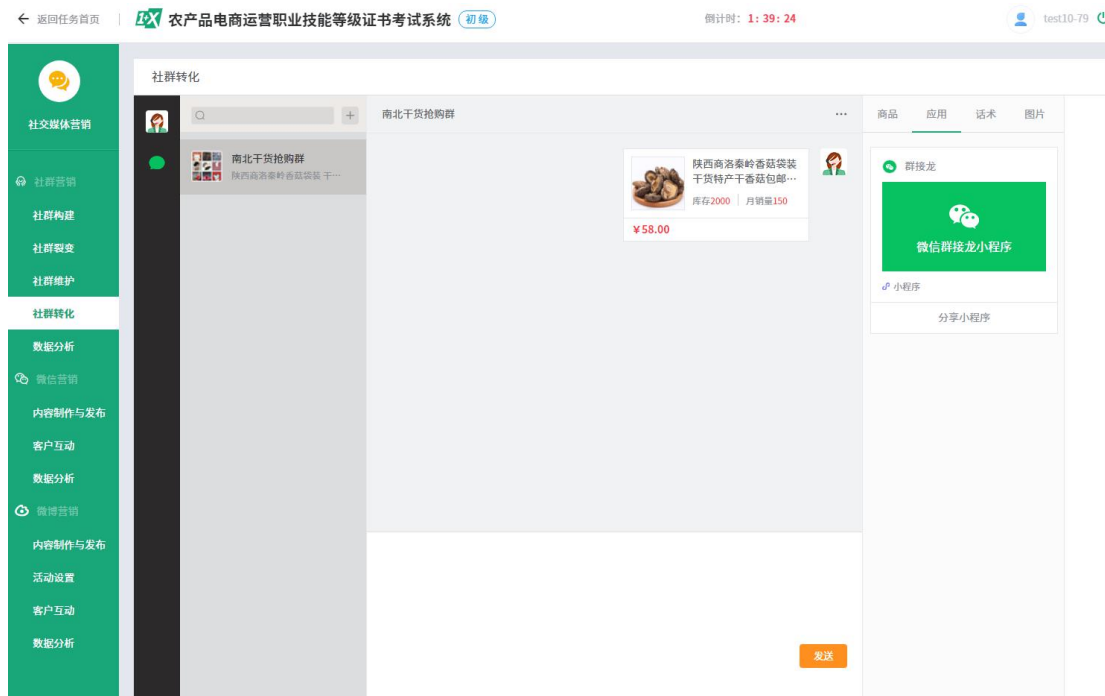


图 1-5-1-4-6 应用页面

在图 1-5-1-4-6 中，单击“微信接龙小程序”图标，系统弹出微信接龙页面，如图 1-5-1-4-7 所示：

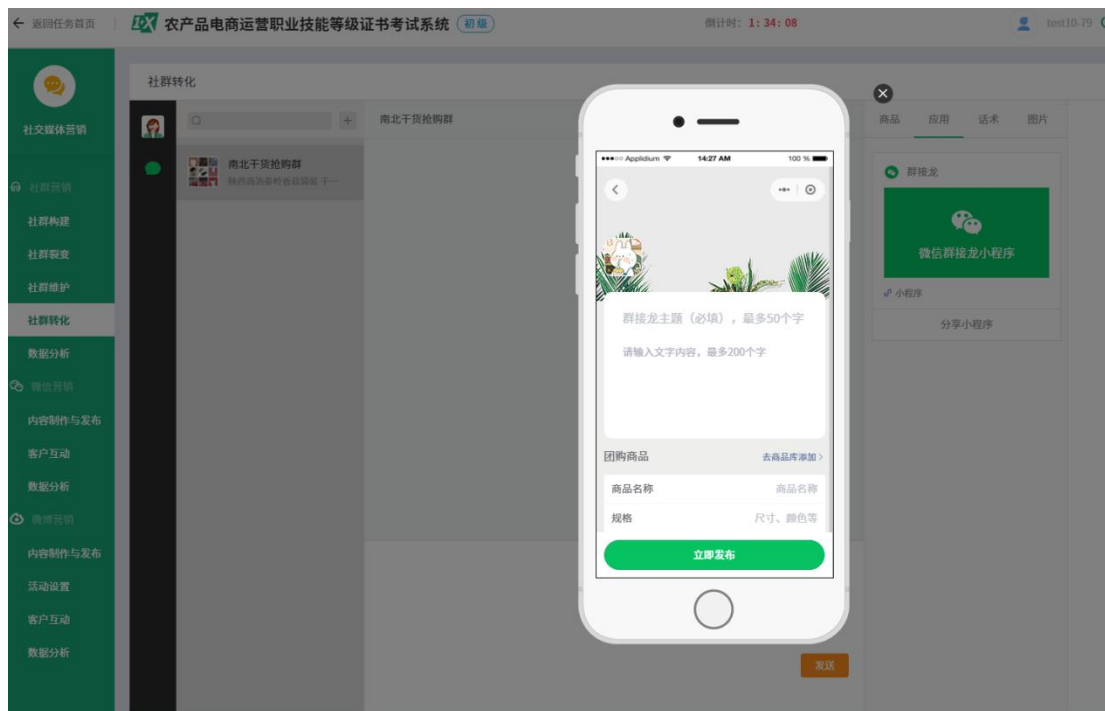


图 1-5-1-4-7 微信群接龙创建页面（1）

在图 1-5-1-4-7 中，输入微信群接龙主题和内容；在团购商品板块，单击“去商品库添加”打开商品库，可添加商品，在团购价输入框输入商品价格；在团购设置板块，单击物流



方式，打开物流方式设置页面，可设置物流方式，选择联系人、联系电话和联系地址。单击默认活动时间，打开时间设置页面，完成活动时间设置。完成微信群接龙内容设置如图 1-5-1-4-8 所示：

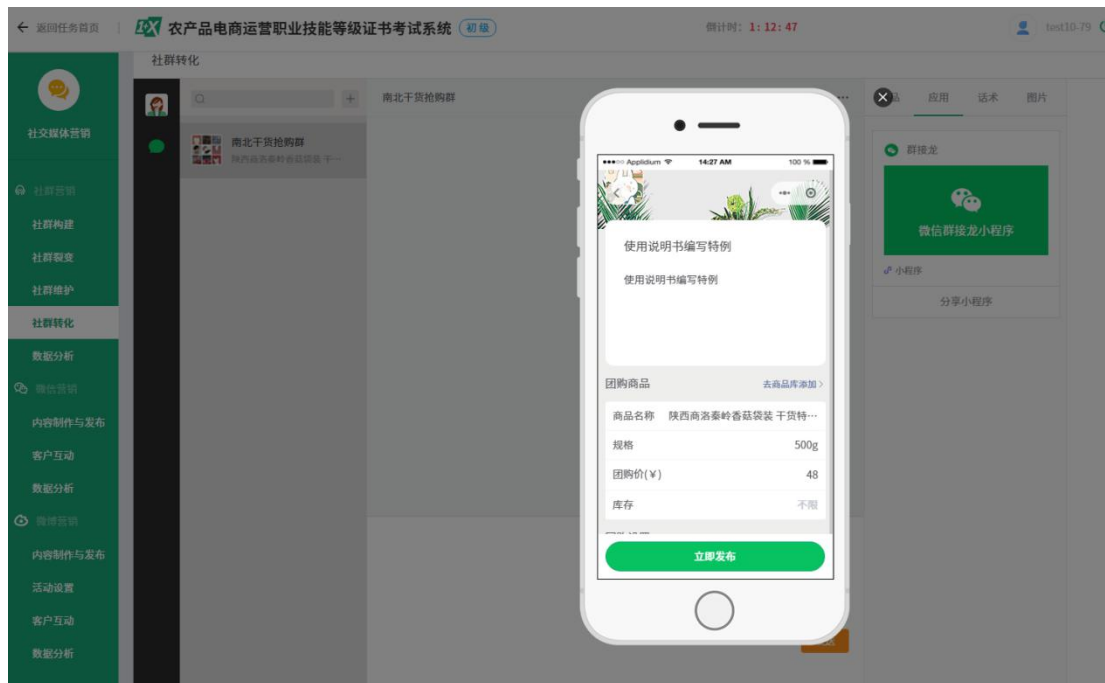


图 1-5-1-4-8 微信群接龙创建页面（2）

在图 1-5-1-4-8 中，单击“立即发布”按钮，完成微信接龙发布，单击“✕”图标，关闭微信接龙创建页面。

完成微信群接龙发布，在图 1-5-1-4-6 中，单击“分享小程序”，微信群接龙小程序显示发送框中，单击“发送”按钮，完成微信群接龙小程序分享，如图 1-5-1-4-9 所示：

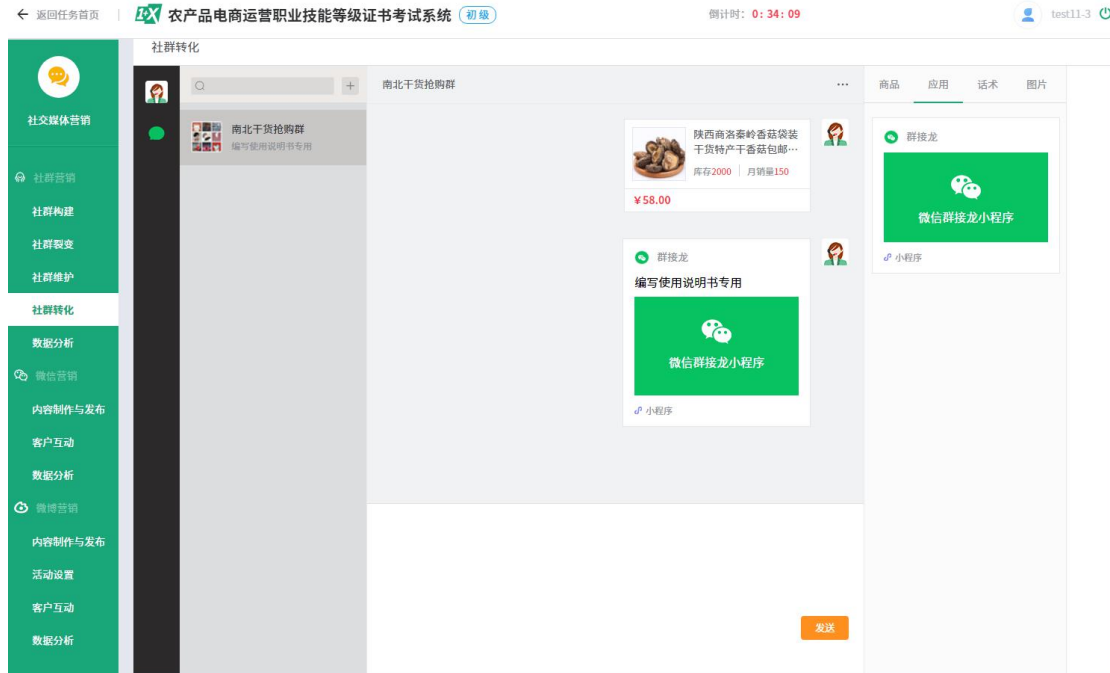


图 1-5-1-4-9 微信群接龙发送成功页面

3. 话术

在图 1-5-1-4-9 中，鼠标单击“话术”，页面跳转至话术板块，如图 1-5-1-4-10 所示：

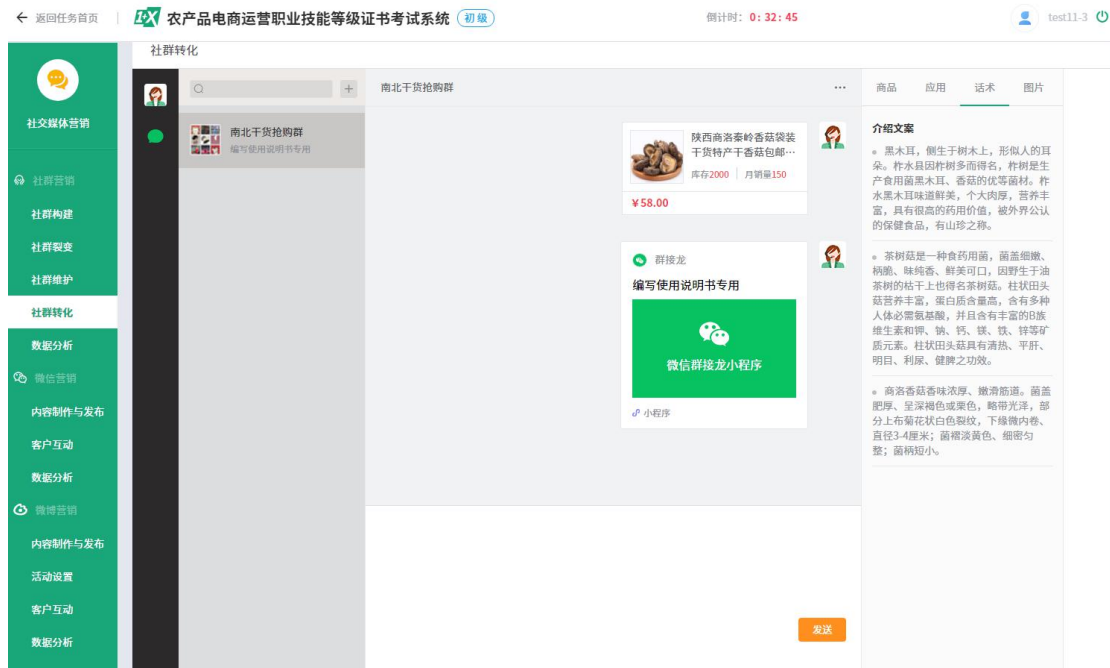


图 1-5-1-4-10 话术板块页面

在图 1-5-1-4-10 中，鼠标单击介绍文案，文案显示在发送框中，单击“发送”按钮，文案显示在模拟对话框中，如图 1-5-1-4-11 所示：

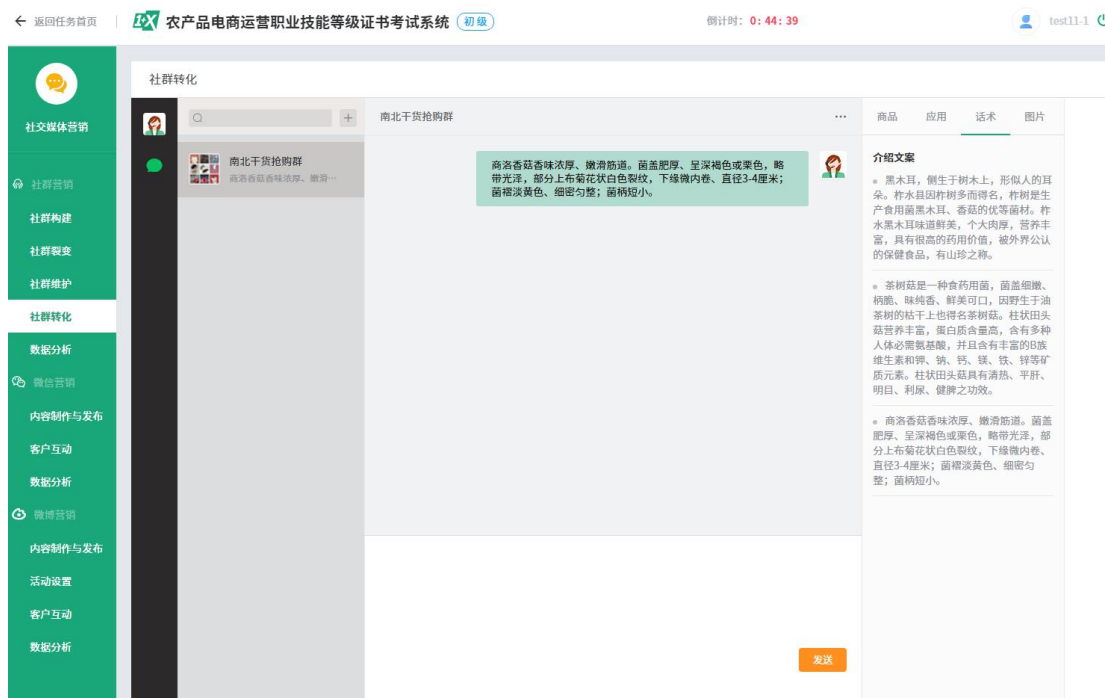


图 1-5-1-4-11 文案发送成功页面

4.图片

在图 1-5-1-4-11 中，鼠标单击“图片”，页面跳转至图片板块，如图 1-5-1-4-12 所示：

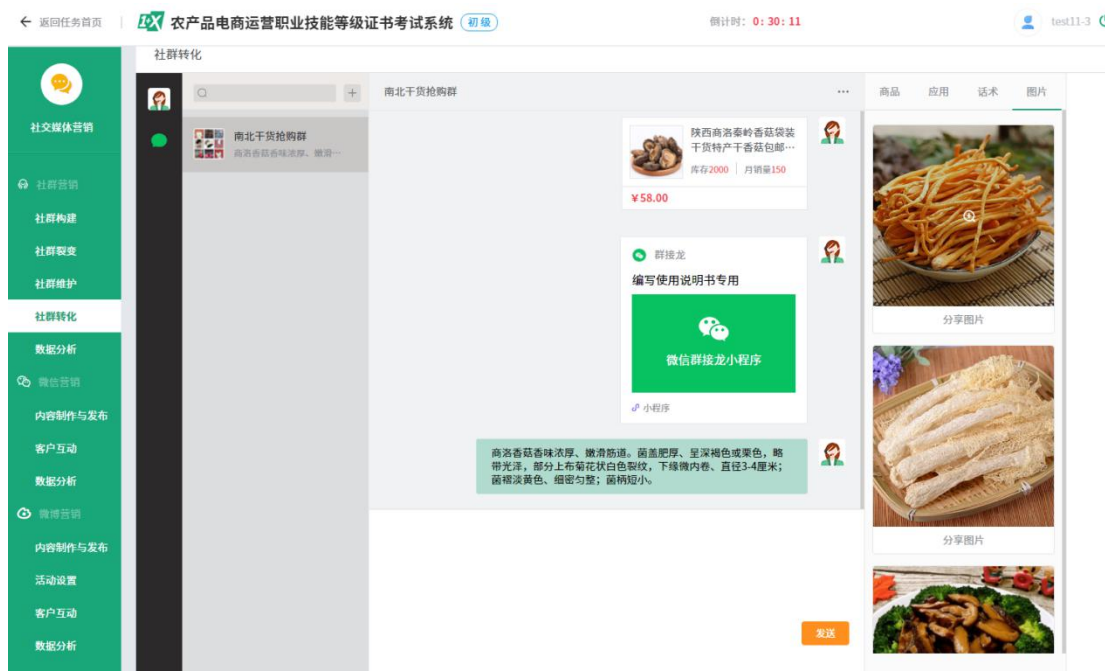


图 1-5-1-4-12 图片板块页面

在图 1-5-1-4-12 中，鼠标单击图片，图片显示在发送框中，单击“发送”按钮，图片显示在模拟对话框中，同时触发咨询回复，如图 1-5-1-4-13 所示：

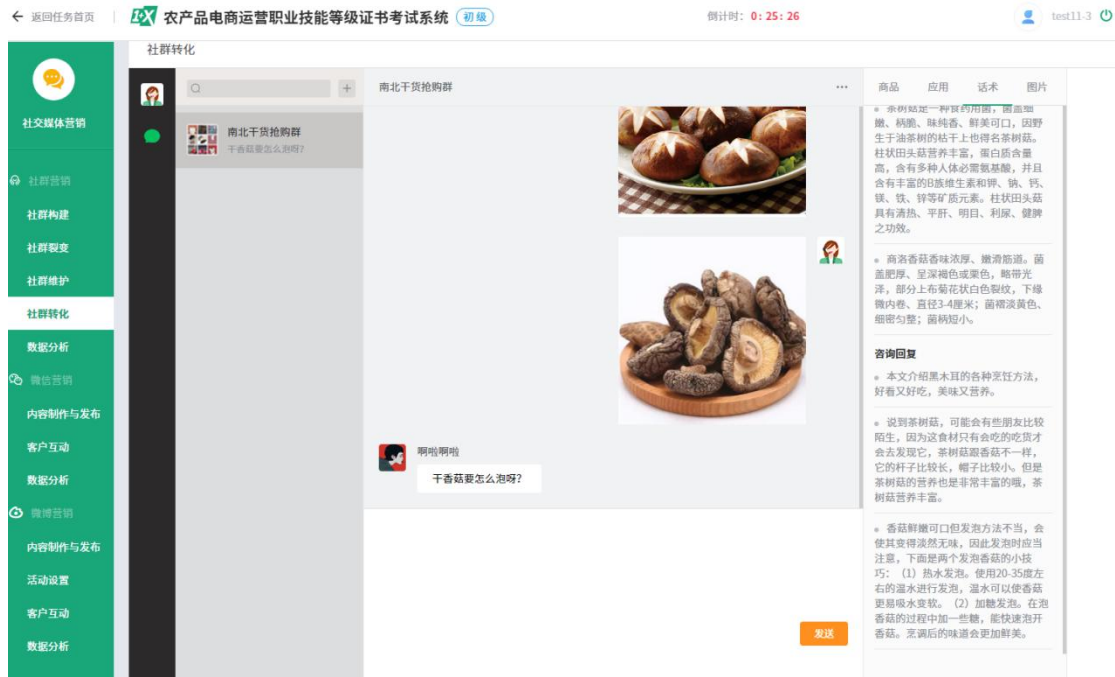


图 1-5-1-4-13 图片发送成功页面

5. 咨询回复

在图 1-5-1-4-13 中，在咨询回复板块，鼠标单击回复参考答案，参考答案显示在发送框中，单击“发送”按钮，完成咨询回复，如图 1-5-1-4-14 所示：

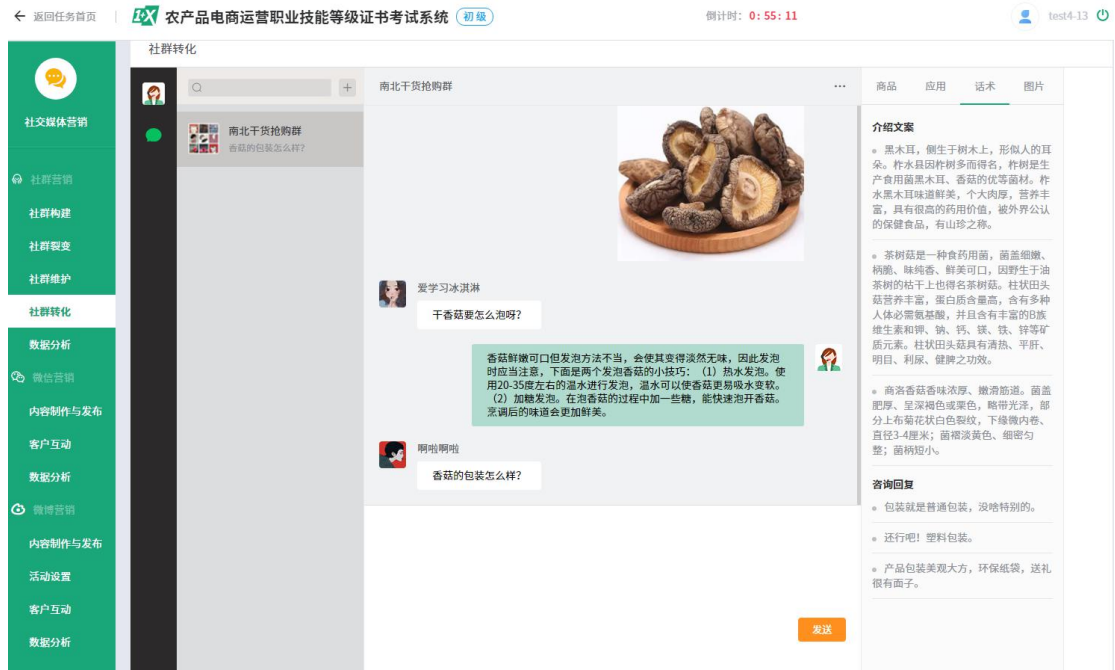


图 1-5-1-4-14 咨询回复页面

注：1.咨询回复完成 5 条咨询回复。



2. 社群转化要完成商品、话术和图片发送才能触发咨询回复，三者不管先后顺序。

1.5.1.5 数据分析

在图 1-5-1 中，单击左侧导航栏“数据分析”，进入数据分析页面，如图 1-5-1-5-1 所示：

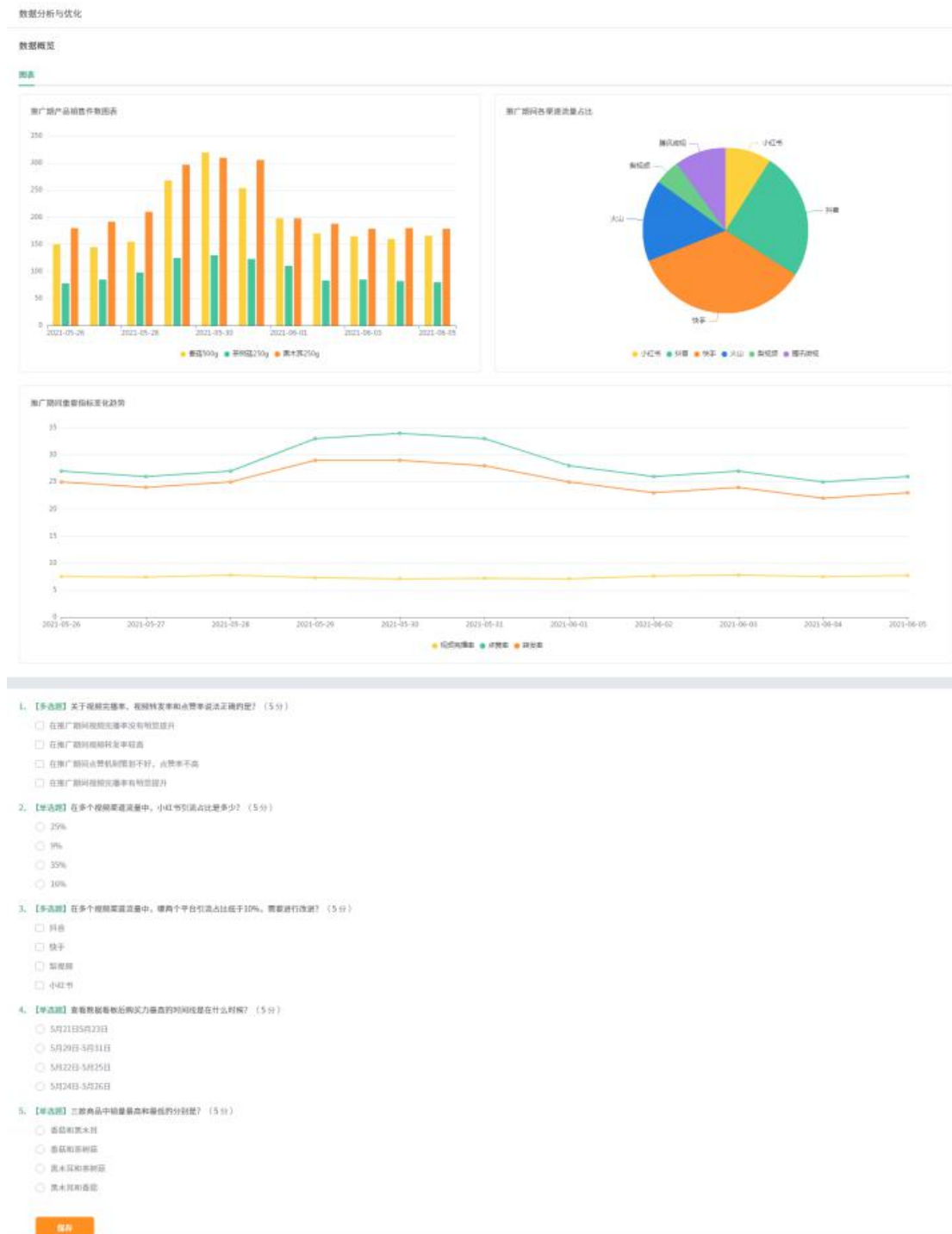


图 1-5-1-5-1 数据分析页面

在图 1-5-1-5-1 中，根据数据概览中的图表信息，完成选择题作答，单击“保存”按钮，



弹出“保存成功”的提示，则完成数据分析操作。

1.5.2 微信营销

1.5.2.1 内容制作与发布

在图 1-5-1 中，单击左侧导航栏“内容制作与发布”，页面跳转至微信营销的内容制作与发布页面，如图 1-5-2-1-1 所示：

图 1-5-2-1-1 内容制作与发布页面

在图 1-5-2-1-1 中，输入推文标题、摘要，单击封面处的“选择”按钮，打开选择封面弹框，如图 1-5-2-1-2 所示：



选择封面



取消

确定

图 1-5-2-1-2 选择封面弹框

在图 1-5-2-1-2 中，选择合适的封面，单击“确定”按钮，则完成了封面选择；单击“取消”或“✕”按钮，关闭封面选择弹窗。

在图 1-5-2-1-1 中，根据任务资料，输入内容，单击“保存”按钮，完成微信内容制作；单击“预览”按钮，可以对发布的内容进行查看，如图 1-5-2-1-3 所示：

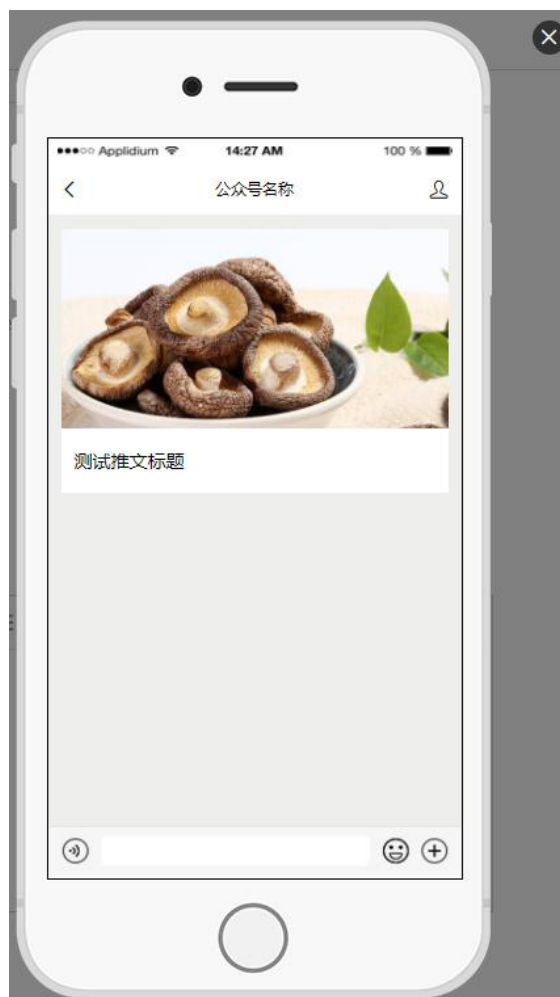


图 1-5-2-1-3 内容预览页面

在图 1-5-2-1-3 中，单击“”按钮，预览页面关闭。

1.5.2.2 客户互动

在图 1-5-2-1-1 中，单击“客户互动”按钮，进入客户互动页面，如图 1-5-2-2-1 所示：



图 1-5-2-2-1 客户互动页面

在图 1-5-2-2-1 中，有两种互动方式，分别是关键词回复和朋友圈。

1.关键词回复

在关键词回复页面，单击“添加回复”按钮，打开添加回复页面，如图 1-5-2-2-2 所示：



图 1-5-2-2-2 添加回复页面

在图 1-5-2-2-2 中，输入规则名称，打开关键词的下拉框选择关键词。回复内容有三种，分别是图文信息、图片和文本，现以图文消息为例进行说明。在回复内容 1，勾选图文消息，打开对应操作，如图 1-5-2-2-3 所示：



自动回复

通过编辑内容或关键词规则，快速进行自动回复设置。如具备开发能力，可更灵活地使用该功能。
关闭自动回复之后，将立即对所有用户生效。

* 规则名称:

自动回复1

5/60

* 关键词:

半匹配

▼

黑木耳

▼

回复内容1:

☒ 图文消息

+

选择

回复内容2:

☐ 图片

回复内容3:

☐ 文本

回复方式:

☒ 回复全部

☐ 随机回复一条

取消

保存

图 1-5-2-2-3 图文消息添加页面

在图 1-5-2-2-3 中，单击图文消息下面的“选择”按钮，打开图文消息弹框，如图 1-5-2-2-4 所示：



选择回复图文素材



图 1-5-2-2-4 图文消息弹框

在图 1-5-2-2-4 中，滑动右侧的滚动条，选择合适的图文素材，单击“确定”按钮，完成图文选择；单击“取消”或“✕”按钮，取消图文消息选择，弹框关闭。图片、文本的操作方式与图文消息类似。回复方式默认选中“回复全部”，选择其中一个选项后，单击“保存”按钮，则成功添加一条自动回复，如图 1-5-2-2-5 所示：



图 1-5-2-2-5 自动回复添加成功页面

在图 1-5-2-2-5 中，单击“编辑”按钮，可以对添加的自动回复进行修改（编辑的操作方法和添加时的操作方法一样）；单击“删除”按钮，可以对添加的自动回复进行删除操作。



注：必须先选择关键词，才能选择回复内容，否则回复内容处为空。

2.朋友圈

在图 1-5-2-2-2 中，单击“朋友圈”按钮，打开朋友圈页面，如图 1-5-2-2-6 所示：

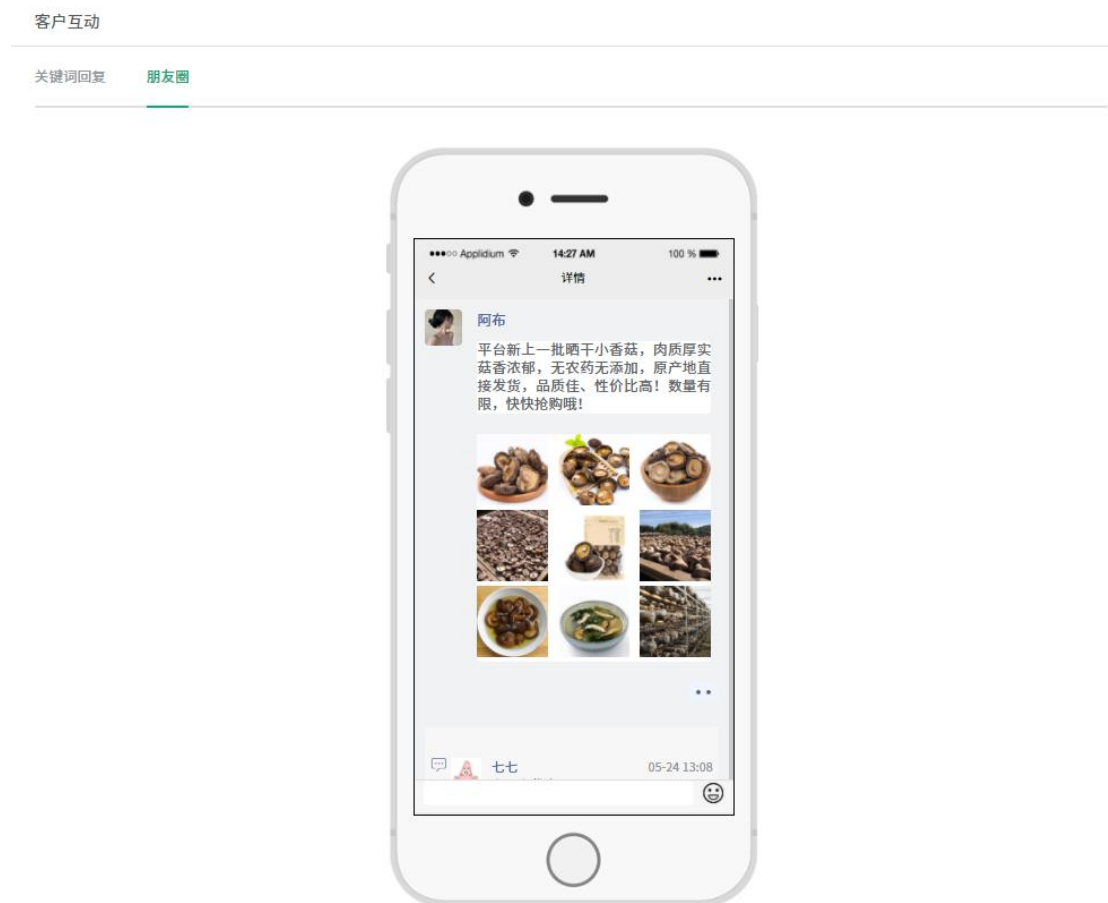


图 1-5-2-2-6 朋友圈页面

在图 1-5-2-2-6 中，滑动右侧滚动条，查看朋友圈客户留言，单击选择合适的朋友圈留言，打开选择回复内容弹框，如图 1-5-2-2-7 所示：



图 1-5-2-2-7 朋友圈-选择回复内容弹框

在图 1-5-2-2-7 中，选择合适的内容，单击“确定”按钮，就完成了朋友圈内容回复；单击“✕”按钮，回复内容页面关闭。回复成功后如图 1-5-2-2-8 所示：



图 1-5-2-2-8 回复成功页面

在图 1-5-2-2-8 中，单击已回复的内容，下方显示“删除”和“取消”按钮，如图 1-5-2-2-9 所示：



图 1-5-2-2-9 删除操作框

在图 1-5-2-2-9 中，单击“取消”按钮，则操作按钮消失；单击“删除”按钮，可对此条回复评论进行删除操作（删除之后可以重新进行回复）。

1.5.2.3 数据分析

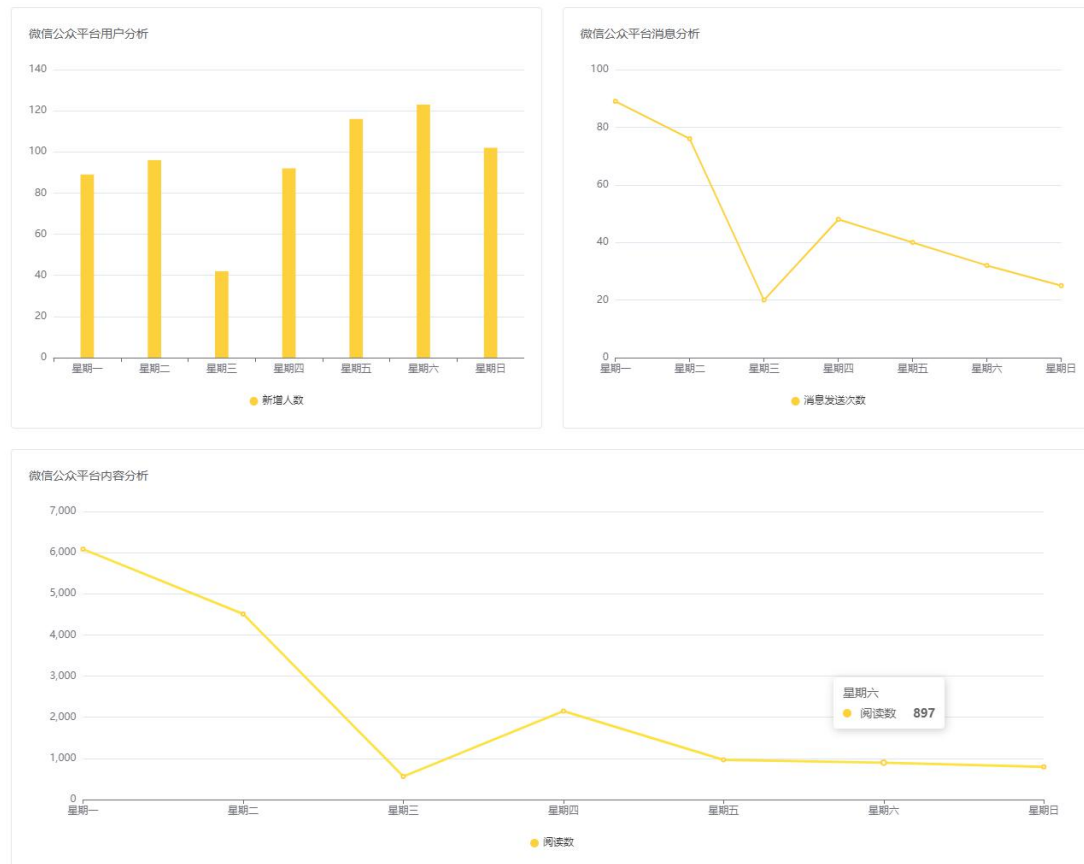
在图 1-5-1 社交媒体营销首页中，单击“数据分析”按钮，进入数据分析页面，如图 1-5-2-3-1 所示：



数据分析与优化

数据概览

图表



- 1、【单选题】查看微信公众平台用户分析数据看板，通过分析新增人数环比增长最快的日期，计算出该天的环比增长率是（ ）。（5分）
- ☐ 56.25%
- ☐ 119.05%
- ☐ 128.57%
- ☐ 55.56%
- 2、【多选题】结合任务背景分析，电商公司如果计划监控此次微信公众号文章群发后的用户转化情况，则应核心监控哪些指标。（ ）（5分）
- ☐ 新增人数
- ☐ 净增人数
- ☐ 取消关注人数
- ☐ 支付转化率
- 3、【单选题】查看微信公众平台消息分析活动数据看板，分析消息发送次数趋势，请选择合适的优化方法。（ ）（5分）
- ☐ 提高本批干香菇的单价
- ☐ 增加本批干香菇的数量
- ☐ 加大活动期间的优惠力度
- ☐ 加强与用户的互动
- 4、【多选题】查看活动数据看板，发现该公众号在星期三的阅读数数据过低，请选择合适的优化方法。（ ）（5分）
- ☐ 加强引导转发
- ☐ 加强活动期间的优惠力度
- ☐ 提升转化率
- ☐ 增加本批干香菇的数量

保存

图 1-5-2-3-1 数据分析页面



在图 1-5-2-3-1 中，根据数据概览中的图表信息，完成选择题作答，完成后，单击“保存”按钮，弹出“保存成功”的提示，则完成数据分析操作。

1.5.3 微博营销

1.5.3.1 内容制作与发布

在图 1-5-1 社交媒体营销首页中，单击微博营销下的“内容制作与发布”，打开微博营销内容制作与发布首页面，如图 1-5-3-1-1 所示：

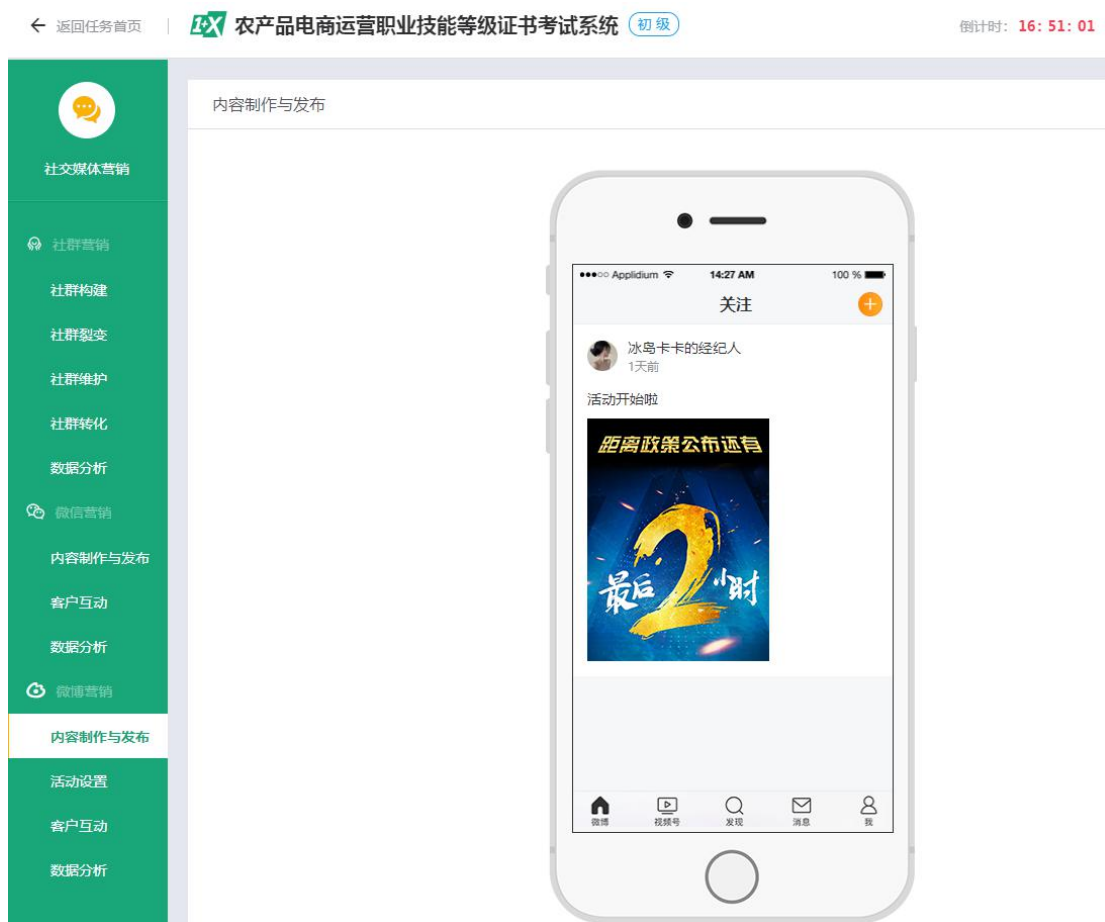


图 1-5-3-1-1 内容制作与发布首页面

在图 1-5-3-1-1 中，单击右上角的“+”按钮，打开发微博页面，如图 1-5-3-1-2 所示：

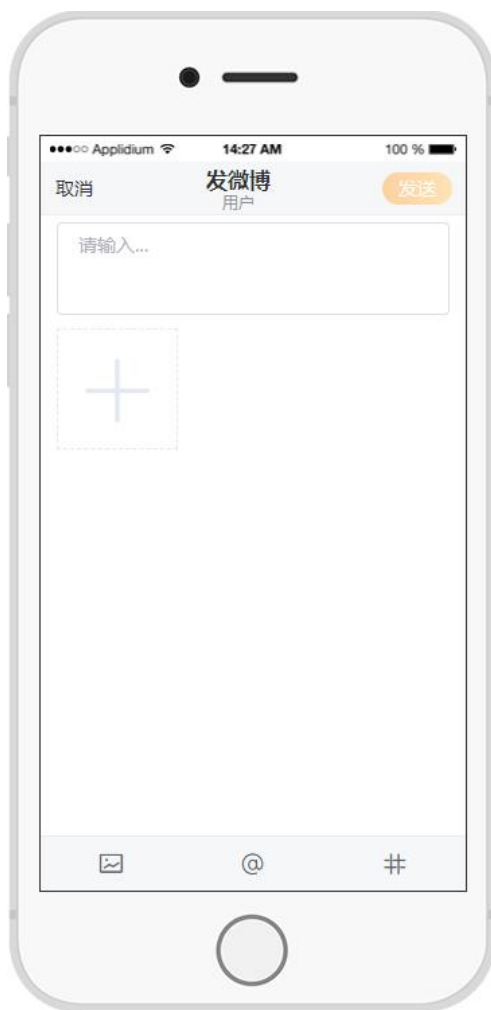



图 1-5-3-1-2 发微博页面

在图 1-5-3-1-2 中，输入微博内容，单击下面的“”按钮，打开选择图片弹框，如图 1-5-3-1-3 所示：

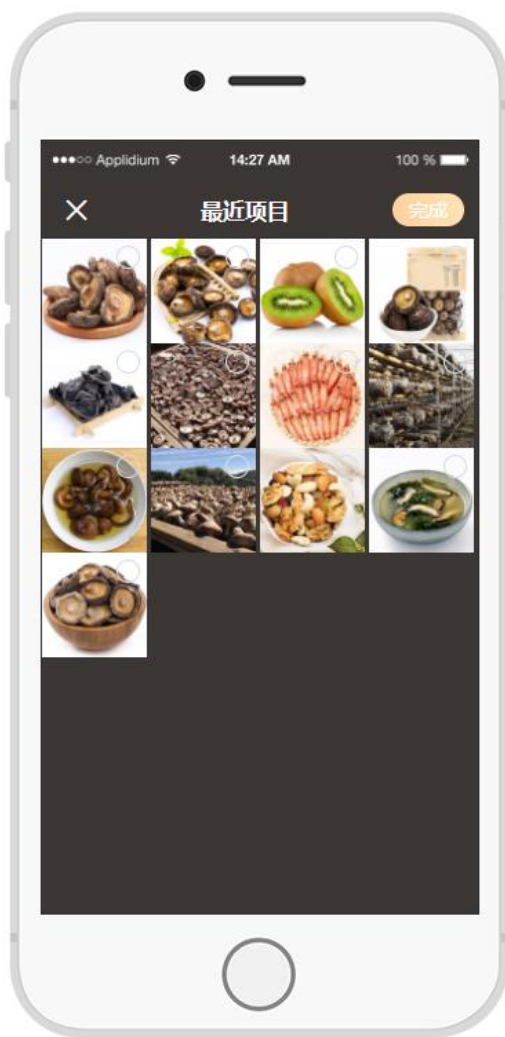


图 1-5-3-1-3 选择图片弹框

在图 1-5-3-1-3 中，选择合适的图片，单击“完成”按钮，则完成了图片的选择。

在图 1-5-3-1-2 中，单击下面的“@”按钮，打开最近联系人弹框，如图 1-5-3-1-4 所示：



图 1-5-3-1-4 最近联系人弹框

在图 1-5-3-1-4 中，选择合适的相关好友，单击“完成”按钮，则完成了相关好友的选择。

在图 1-5-3-1-2 中，单击下面的“#”按钮，打开选择话题弹框，如图 1-5-3-1-5 所示：



图 1-5-3-1-5 选择话题弹框

在图 1-5-3-1-5 中，选择合适的话题，单击“完成”按钮，则完成了话题的选择。

在图 1-5-3-1-2 发微博页面，输入微博内容、选择图片、相关好友和话题后，单击“发送”按钮，则完成了微博的发布。发布成功后，如图 1-5-3-1-6 所示：



图 1-5-3-1-6 微博内容发布成功后

在图 1-5-3-1-6 中，微博发布后默认显示 9 张图片，如果超过 9 张，单击“展开”按钮，可以展开查看图片。也可以单击“收起”按钮，收起对应的图片。

在图 1-5-3-1-6 中，单击“”按钮，可以对微博进行编辑和删除，如图 1-5-3-1-7 所示：



图 1-5-3-1-7 微博编辑和删除页面

在图 1-5-3-1-7 中，单击“编辑”按钮，可以对微博的内容、图片、相关好友和话题，进行编辑修改，操作和上面的发布微博相同。

在图 1-5-3-1-7 中，单击“删除”按钮，可以删除对应的微博。单击“取消”按钮，关闭编辑和删除窗口。

1.5.3.2 活动设置

在图 1-5-1 社交媒体营销首页中，单击微博营销下的“活动设置”，打开活动设置页面，如图 1-5-3-2-1 所示：

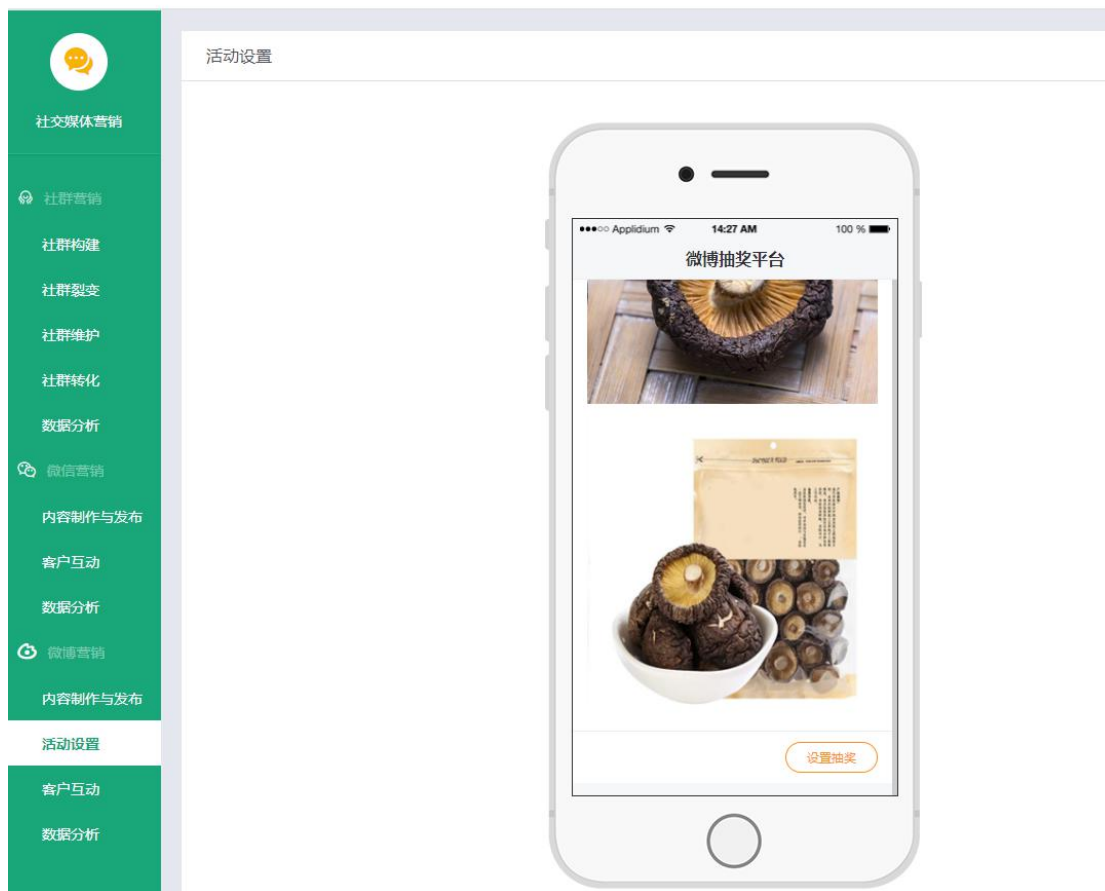


图 1-5-3-2-1 活动设置页面

在图 1-5-3-2-1 中，单击“设置抽奖”，打开抽奖设置页面，如图 1-5-3-2-2 所示：



图 1-5-3-2-2 抽奖设置页面

在图 1-5-3-2-2 中，根据任务背景和要求，输入奖品名称和中奖人数，选择单个奖品价值、互动方式和定时抽奖，设置完成后，单击“开始抽奖”，完成抽奖的设置后，状态变成“抽奖中”，如图 1-5-3-2-3 所示：



图 1-5-3-2-3 抽奖设置成功后状态

1.5.3.3 客户互动

在图 1-5-1 社交媒体营销首页中，单击微博营销下的“客户互动”，打开客户互动页面，如图 1-5-3-3-1 所示：

[← 返回任务首页](#)1+X 农产品电商运营职业技能等级证书考试系统 初级

倒计时: 3:43:17

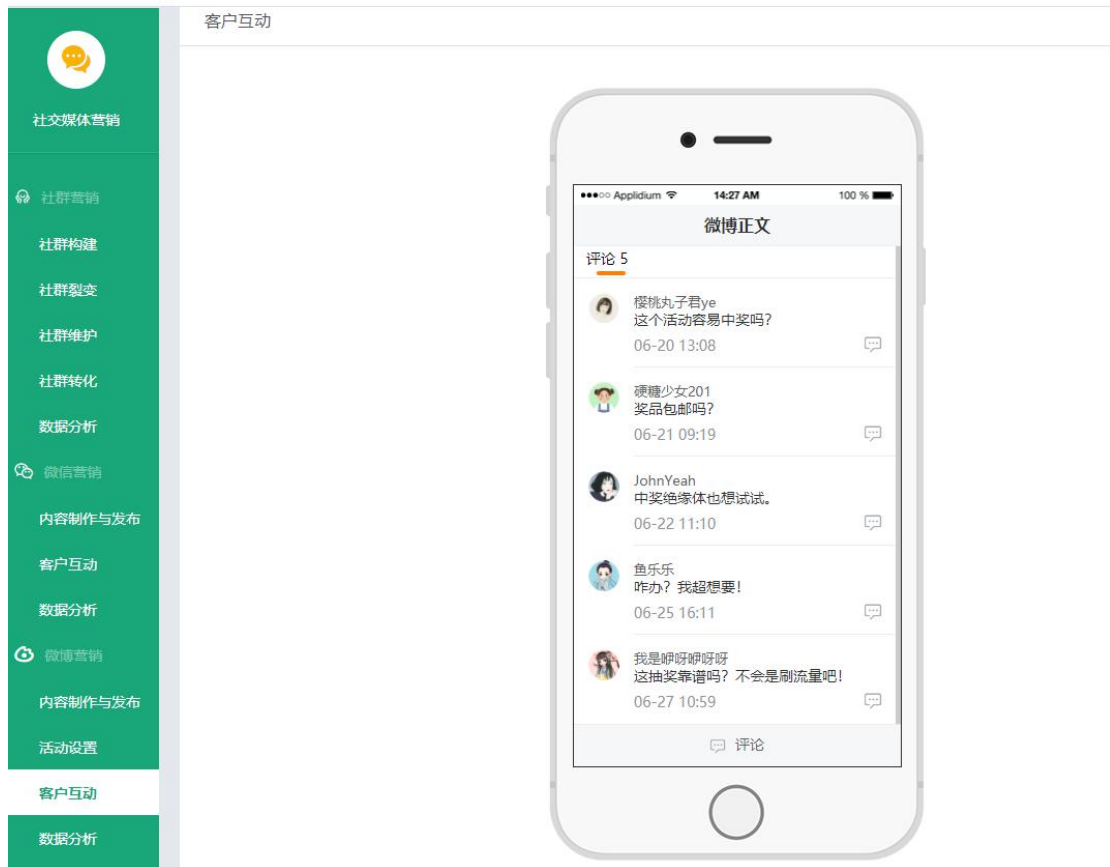


图 1-5-3-3-1 客户互动页面


在图 1-5-3-3-1 中，滑动右侧滚动条，查看评论，单击“”按钮，打开选择回复内容弹框，如图 1-5-3-3-2 所示：



图 1-5-3-3-2 选择回复内容弹框

在图 1-5-3-3-2 中，选择合适的回复内容，单击“确定”按钮，就完成内容回复；单击“×”按钮，关闭回复内容页面。回复成功后如图 1-5-3-3-3 所示：

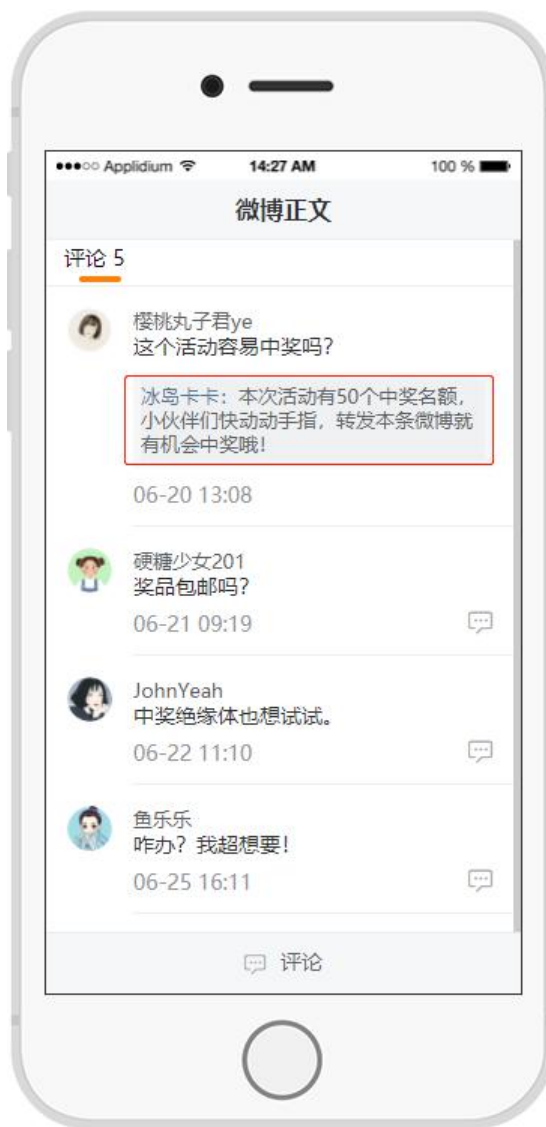


图 1-5-3-3-3 回复成功页面

在图 1-5-3-3-3 中，单击已回复的内容，下方显示“删除”和“取消”按钮，如图 1-5-3-3-4 所示：



图 1-5-3-3-4 删除操作框

在图 1-5-3-3-4 中，单击“取消”按钮，则操作按钮消失；单击“删除”按钮，可对此条回复评论进行删除操作（删除之后可以重新进行回复）。

1.5.3.4 数据分析

在图 1-5-1 社交媒体营销首页中，单击微博营销下的“数据分析”，进入数据分析页面，如图 1-5-3-4-1 所示：

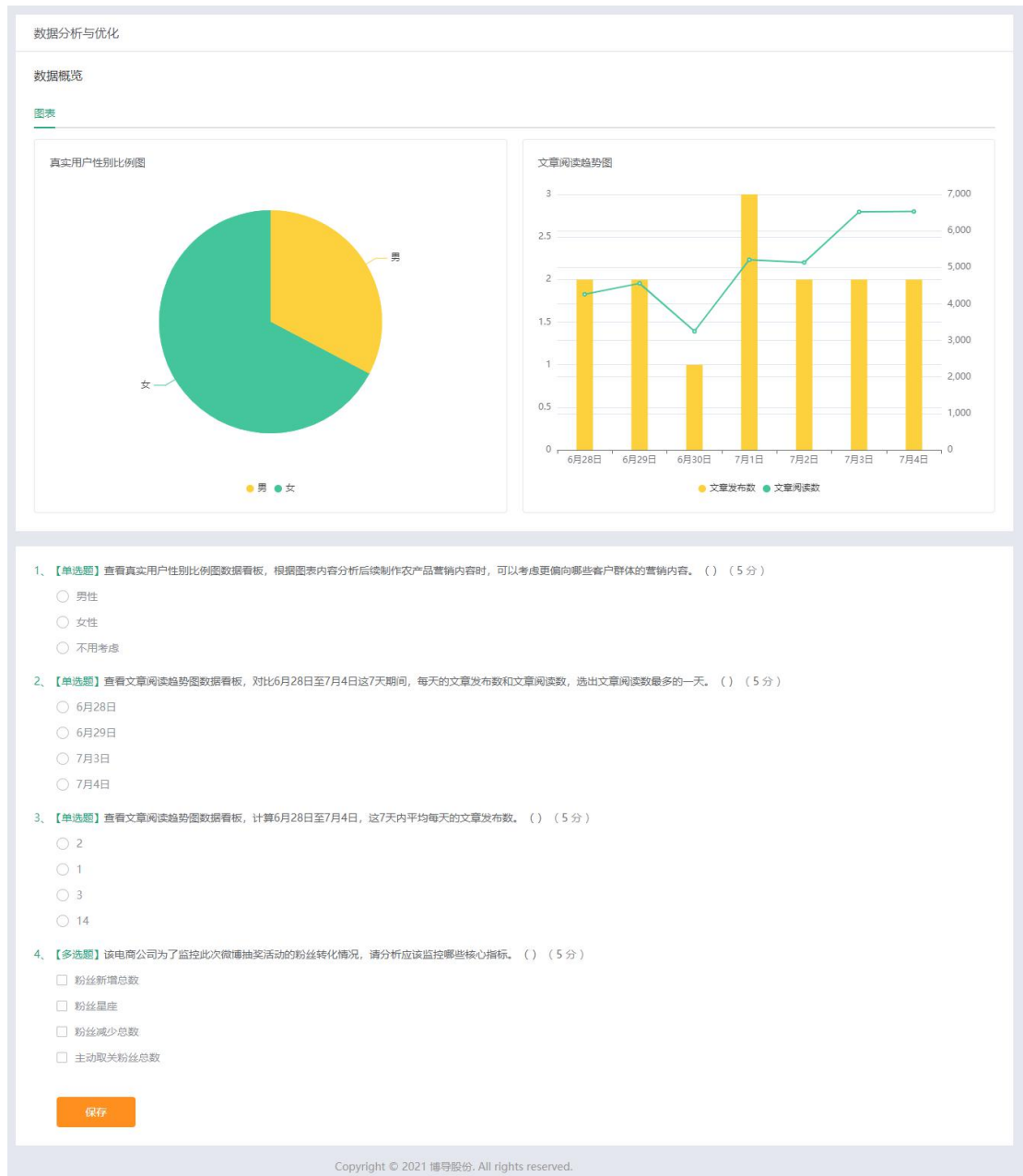


图 1-5-3-4-1 数据分析页面

在图 1-5-3-4-1 中，根据数据概览中的图表信息，完成选择题作答，完成后，单击“保存”按钮，弹出“保存成功”的提示，则完成数据分析操作。

1.6 直播与短视频营销

在图 1-1-4 考试端首页中，单击第五个模块“直播与短视频营销”下的“立即进入”按钮，进入直播与短视频营销首页，如图 1-6-1 所示：



图 1-6-1 直播与短视频营销首页

在图 1-6-1 中，一共有两个大模块，分别是直播营销和短视频营销。

1.6.1 直播营销

1.6.1.1 直播脚本编写

图 1-6-1 默认显示的是直播脚本编写页面，根据任务资料 and 任务要求，输入直播脚本的内容，输入完成后，如图 1-6-1-1-1 所示：



图 1-6-1-1-1 完成脚本编写页面

在图 1-6-1-1-1 中，如果对脚本的内容不满意，单击“重新编写”按钮，打开信息提示



弹框，如图 1-6-1-1-2 所示：

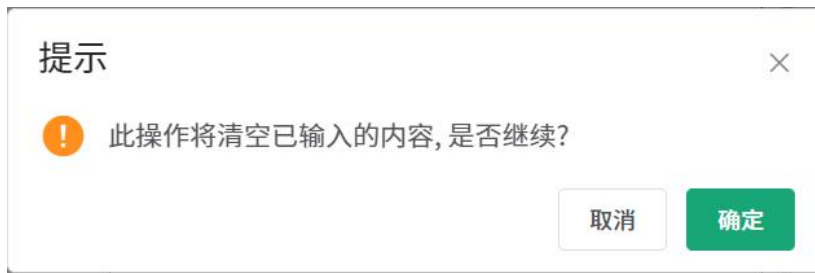


图 1-6-1-1-2 清空输入内容弹框

在图 1-6-1-1-2 中，单击“确定”按钮，输入的内容即被清空，恢复到默认的直播脚本模板；单击“取消”或“✕”按钮，取消重新编写操作，弹框关闭。

在图 1-6-1-1-1 中，脚本编写完成后，单击“保存”按钮，弹出“保存成功”的提示，则脚本内容保存成功。

1.6.1.2 发布直播&预告

在图 1-6-1 直播与短视频营销首页中，单击“发布直播&预告”按钮，进入发布直播&预告页面，如图 1-6-1-2-1 所示：

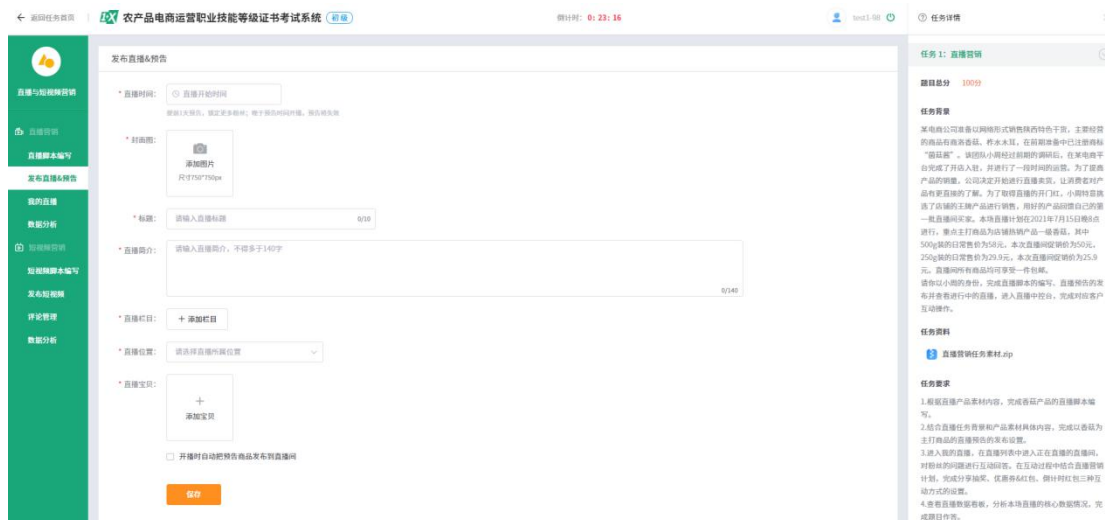


图 1-6-1-2-1 发布直播&预告页面

在图 1-6-1-2-1 中，根据任务详情，选择直播时间，单击封面图的“选择图片”按钮，打开选择图片弹框，如图 1-6-1-2-2 所示：



选择图片



取消

确定

图 1-6-1-2-2 选择图片弹框

在图 1-6-1-2-2 中，选择合适的图片，单击“确定”按钮，完成图片选择；单击“取消”或“×”按钮，取消选择图片操作，弹框关闭。完成封面图片选择后，输入标题和直播简介，单击直播栏目的“添加栏目”按钮，打开添加栏目弹框，如图 1-6-1-2-3 所示：



图 1-6-1-2-3 添加栏目弹框

在图 1-6-1-2-3 中，选择合适的栏目，单击“确定”按钮，栏目添加成功；单击“取消”或“✕”按钮，取消添加栏目操作，弹框关闭。栏目添加成功后，打开直播位置下拉框，选择一个直播位置。单击直播宝贝的“选择宝贝”按钮，打开选择宝贝弹框，如图 1-6-1-2-4 所示：



选择宝贝

✕

最近发布

☐ 全选

香菇250g一级

¥ 29.9



香菇500g一级

¥ 58



香菇250g二级

¥ 22.9



香菇50g一级

¥ 12.9

取消

确定

图 1-6-1-2-4 选择宝贝弹框

在图 1-6-1-2-4 中，选择一个或多个直播宝贝，或者勾选“全选”按钮，选择所有宝贝，宝贝选定后，单击“确定”按钮，完成宝贝选择；单击“取消”或“✕”按钮，取消选择宝贝操作，弹框关闭。

在图 1-6-1-2-1 中，“开播时自动把预告商品发布到直播间”前的勾选框，根据需要进行勾选或者不勾选操作。全部完成后，单击图 1-6-1-2-1 中下方的“保存”按钮，弹出“保存成功”的提示，则发布直播&预告保存成功，如图 1-6-1-2-5 所示：

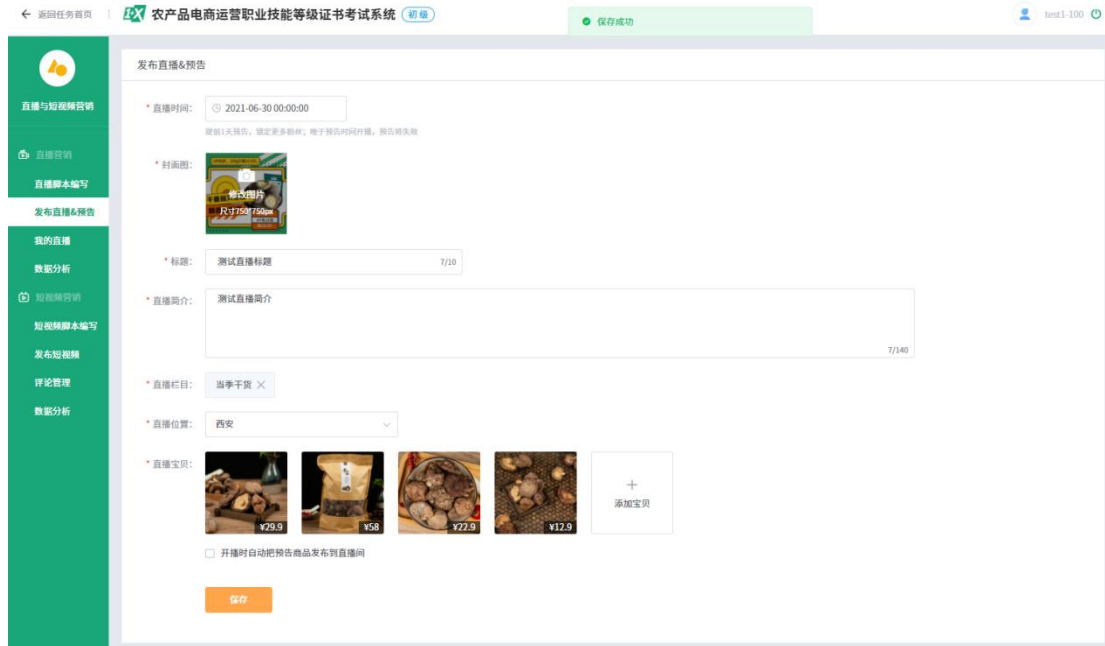


图 1-6-1-2-5 直播&预告发布成功页面

1.6.1.3 我的直播

在图 1-6-1 直播与短视频营销首页，单击“我的直播”按钮，打开我们的直播页面，如图 1-6-1-3-1 所示：

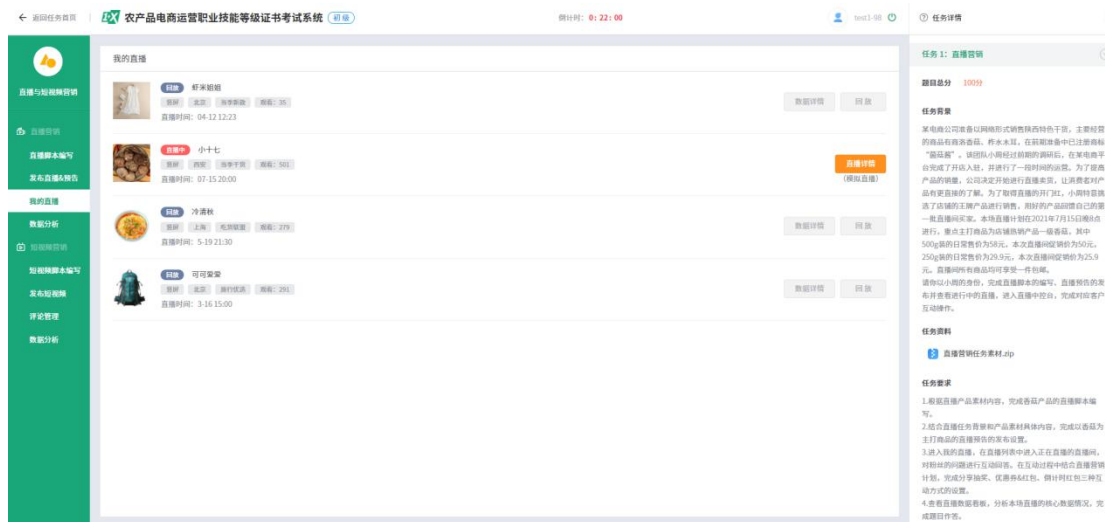


图 1-6-1-3-1 我的直播页面

1.互动回复

在图 1-6-1-3-1 中，选择状态为“直播中”的直播，单击“直播详情”按钮，如图 1-6-1-3-2 所示：



我的直播 > 直播详情

小十七

直播中 已经直播了 00:02:00



互动面板



主播说 大家说 禁言用户

暂时没有评论

图 1-6-1-3-2 直播详情页面

在图 1-6-1-3-2 右侧中，有三个栏目，分别是主播说、大家说和禁言用户（主播说和禁言用户的内容默认为空）。单击“大家说”页签，打开“大家说”栏目，如图 1-6-1-3-3 所示：

我的直播 > 直播详情

小十七

直播中 已经直播了 00:02:00



互动面板



主播说 大家说 禁言用户

- 地球不爆炸
半斤有优惠吗？主播

回复 禁言
- 可爱多
一斤多钱？

回复 禁言
- 绿色心情
这个香菇哪里产的？

回复 禁言
- 奔腾而来
这个香菇怎么泡发？

回复 禁言
- 麒麟公子
好保存吗？

回复 禁言
- 爱杨梅
谢谢主播的讲解

回复 禁言
- 不喜欢香菇
香菇容易过敏，还是别再销售了

回复 禁言

图 1-6-1-3-3 直播详情-大家说栏目



在图 1-6-1-3-3 中，选择一条留言，单击“回复”按钮，下方显示回复框，如图 1-6-1-3-4 所示：

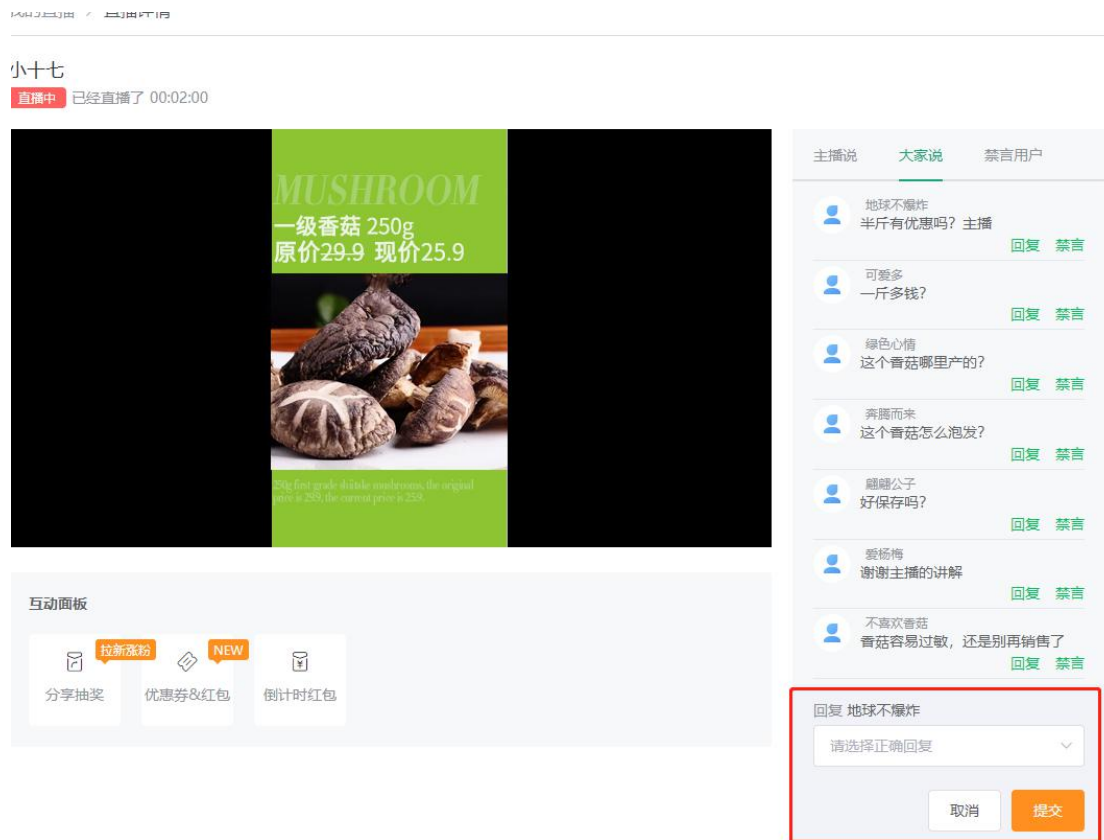


图 1-6-1-3-4 回复留言页面 1

在图 1-6-1-3-4 中，单击回复框的下拉按钮，打开下拉框，如图 1-6-1-3-5 所示：



我的直播 > 直播详情

小十七

直播中 已经直播了 00:02:00



互动面板



主播说 大家说 禁言用户

- 地球不爆炸 半斤有优惠吗? 主播 回复 禁言
- 可露多 一斤多钱? 回复 禁言
- 绿色心情 这个香菇哪里产的? 回复 禁言
- 奔腾而来 这个香菇怎么泡发? 回复 禁言
- 麒麟公子 好保存吗? 回复 禁言
- 爱杨梅 谢谢主播的讲解 回复 禁言

有的

有的, 半斤现在是25.9元

刚才已经说过了

请选择正确回复

取消

提交

图 1-6-1-3-5 回复留言页面 2

在图 1-6-1-3-5 中, 选择合适的回复内容, 单击“提交”按钮, 弹出“提交成功”的提示。回复提交成功后, 回复内容就会显示在“主播说”栏目下, 如图 1-6-1-3-6 所示:

我的直播 > 直播详情

小十七

直播中 已经直播了 00:02:00



互动面板



主播说 大家说 禁言用户

回复 地球不爆炸: 有的, 半斤现在是25.9元



图 1-6-1-3-6 主播说栏目

在图 1-6-1-3-3 直播详情-大家说栏目中，选择一条留言，单击“禁言”按钮，该用户就显示在“禁言用户”栏目中，如图 1-6-1-3-7 所示：

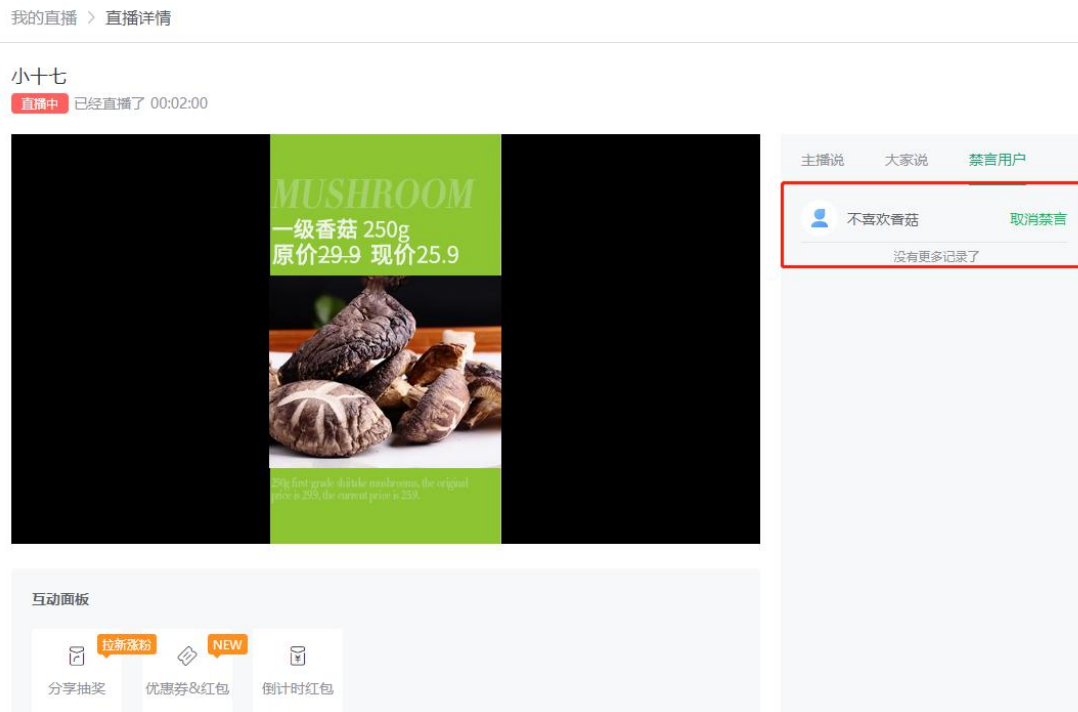


图 1-6-1-3-7 禁言用户栏目

在图 1-6-1-3-7 中，可以单击“取消禁言”按钮，该用户就被取消禁言，并显示在“大家说”栏目中。

2. 互动面板

互动面板一共有三种类型，分别是分享抽奖、优惠券&红包、倒计时红包。

(1) 分享抽奖

在图 1-6-1-3-2 直播详情页面中，单击互动面板的“分享抽奖”按钮，打开分享抽奖弹框，如图 1-6-1-3-8 所示：



分享抽奖



抽奖设置

* 奖品名称 0/16

* 奖品价值

* 奖品数量

* 开奖时间 ☒ 倒计时设置

☐ 自定义设置

* 上传奖品图 宽高1:1，尺寸800*800



开始抽奖

玩法说明

福利抽奖功能是主播与直播用户互动、拉新涨粉的利器，能活跃直播氛围，提升流量



图 1-6-1-3-8 分享抽奖弹框页面

在图 1-6-1-3-8 中，单击“×”按钮，该弹框关闭；输入奖品名称、奖品价值、奖品数量，并选择开奖时间，开奖时间有两种设置方式，选择其中一种进行设置即可（默认选中“倒计时设置”）；单击上传奖品图的“上传”按钮，选择本地的一张图片（图片选用下载到本地的任务素材）。完成后单击“开始抽奖”按钮，弹出“开始抽奖成功”的提示，则完成分享抽奖操作（完成后仍可进行编辑）。

（2）优惠券&红包

在图 1-6-1-3-2 直播详情页面中，单击互动面板的“优惠券&红包”按钮，打开优惠券&红包弹框，如图 1-6-1-3-9 所示：



优惠券&红包



权益投放

选择权益

自有权益&授权的权益

领取条件

不限

投放

设置说明

有直播浮现权的主播，设置条件选择为「限观众行为」则有机会将权益透出在直播广场让用户看到（发放 红包 类型 权益可获得更多流量曝光）



图 1-6-1-3-9 优惠券&红包权益投放页面

在图 1-6-1-3-9 中，单击“ ”按钮，该弹框关闭；单击“自有权益&授权的权益”按钮，打开权益设置页面，如图 1-6-1-3-10 所示：

权益设置



优惠券（*优惠券创建后不可修改，请谨慎操作）

创建优惠券

名称/渠道	面额	门槛	可发放时间	使用时间	限领	当前可发放量	发行量
-------	----	----	-------	------	----	--------	-----

暂无数据

取消

确定

图 1-6-1-3-10 权益设置-未创建优惠券页面

在图 1-6-1-3-10 中，单击“取消”或“ ”按钮，该弹框关闭；单击“确定”按钮，则提示“请勾选优惠券”；单击“创建优惠券”按钮，弹出提醒弹框，如图 1-6-1-3-11 所示：



图 1-6-1-3-11 创建权益设置提醒页面

在图 1-6-1-3-11 中，单击“X”按钮，该弹框关闭；如果已经创建了优惠券，单击“我已经成功创建”按钮，弹框关闭，在图 1-6-1-3-10 中选用已创建的优惠券即可；如果未创建优惠券，直接单击“去创建”按钮，进入直播渠道优惠券创建页面，如图 1-6-1-3-12 所示：

直播渠道优惠券

基本信息

* 优惠券名称: 0/10

* 使用时间: 至

* 低价提醒: 当商品预计到手价低于 折时进行提醒
仅用于风险提示。当活动覆盖商品预测到手价≤所填折扣进行提醒。折扣=预测到手价/单品优惠价。

活动目标: ☐ 日常销售 ☐ 新品销售 ☐ 尾货清仓 ☐ 活动促销
营销目标用于商品低价预警的功能判断

* 商品范围: (已选择 0 个)
一张商品优惠券最多可以选择100个指定商品。优惠券一旦创建，指定商品只能增加，不能删除。

面额信息

* 优惠金额: 请输入1/2/3/5及5的整数倍金额，面额不得超过1000元。
 元

* 使用门槛: ☒ 满 元 ☐ 满0.1元 (无门槛)

* 发行量: 优惠券创建后，发行量只能增加不能减少，请谨慎设置
 张

* 每人限领: 张

(优惠券保存成功后，请完成投放)

图 1-6-1-3-12 直播渠道优惠券创建页面

在图 1-6-1-3-12 中，输入优惠券名称，选择使用时间，输入低价提醒，选择活动目标，单击商品范围的“选择商品”按钮，打开选择商品弹框，如图 1-6-1-3-13 所示：



图 1-6-1-3-13 选择商品页面

在图 1-6-1-3-13 中，选择一个或者全部宝贝，选择完成后，单击“确定”按钮，完成宝贝的选择；单击“取消”或“×”按钮，取消商品选择操作，弹框关闭。

在图 1-6-1-3-12 中，输入优惠金额、使用门槛和发行量，并打开下拉框选择每人限领张数，全部完成后，单击下方的“保存”按钮，返回图 1-6-1-3-2 直播详情页面，并提示“优惠券保存成功”（优惠券保存成功后，请完成投放）。

在图 1-6-1-3-9 优惠券&红包权益投放页面中，单击“**自有权益&授权的权益**”按钮，打开权益设置页面，可以看到保存成功的优惠券，如图 1-6-1-3-14 所示：



权益设置



优惠券（*优惠券创建后不可修改，请谨慎操作）

创建优惠券

名称/渠道	面额	门槛	可发放时间	使用时间	限领	当前可发放量	发行量
<input type="radio"/> 测试优惠券	20元	100元	2021-06-30 00:55:50 ~ 2021-07-31 23:59:00	2021-06-30 00:00:00 ~ 2021-07-31 23:59:00	10	50	50

取消

确定

图 1-6-1-3-14 权益设置-已创建优惠券页面

注：优惠券创建后不可修改，请谨慎操作；优惠券最多只能创建 3 个，且名称唯一。

在图 1-6-1-3-14 中，单击“X”按钮，该弹框关闭；勾选一个优惠券，单击“确定”按钮，返回投放页面，如图 1-6-1-3-15 所示：

优惠券&红包



权益投放

选择权益

测试优惠券

领取条件

不限

投放

设置说明

有直播浮现权的主播，设置条件选择为「限观众行为」则有机会将权益透出在直播广场让用户看到（发放 红包 类型 权益可获得更多流量曝光）

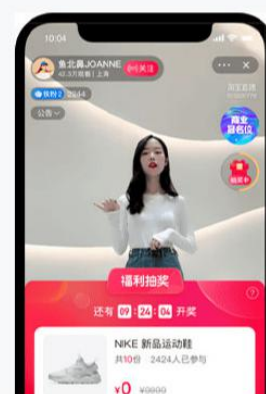


图 1-6-1-3-15 权益投放-已选择优惠券页面

在图 1-6-1-3-15 中，选择领取条件，单击“投放”按钮，弹出提示框，如图 1-6-1-3-16 所示：

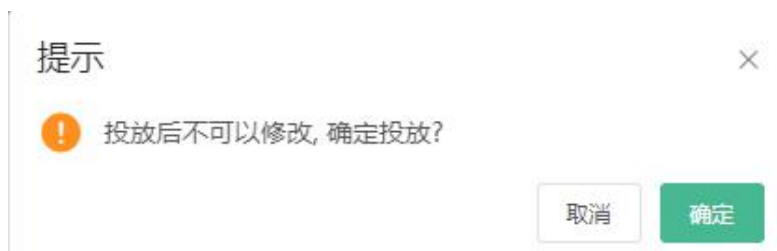


图 1-6-1-3-16 优惠券&红包投放提示弹框

在图 1-6-1-3-16 中，单击“取消”或“X”按钮，取消投放操作，弹框关闭；单击“确定”按钮，弹框均关闭，并弹出“投放成功”的提示，则完成了优惠券&红包的投放操作（完成后只可查看，不可编辑）。

（3）倒计时红包

在图 1-6-1-3-2 直播详情页面中，单击互动面板的“倒计时红包”按钮，打开倒计时红包弹框，如图 1-6-1-3-17 所示：

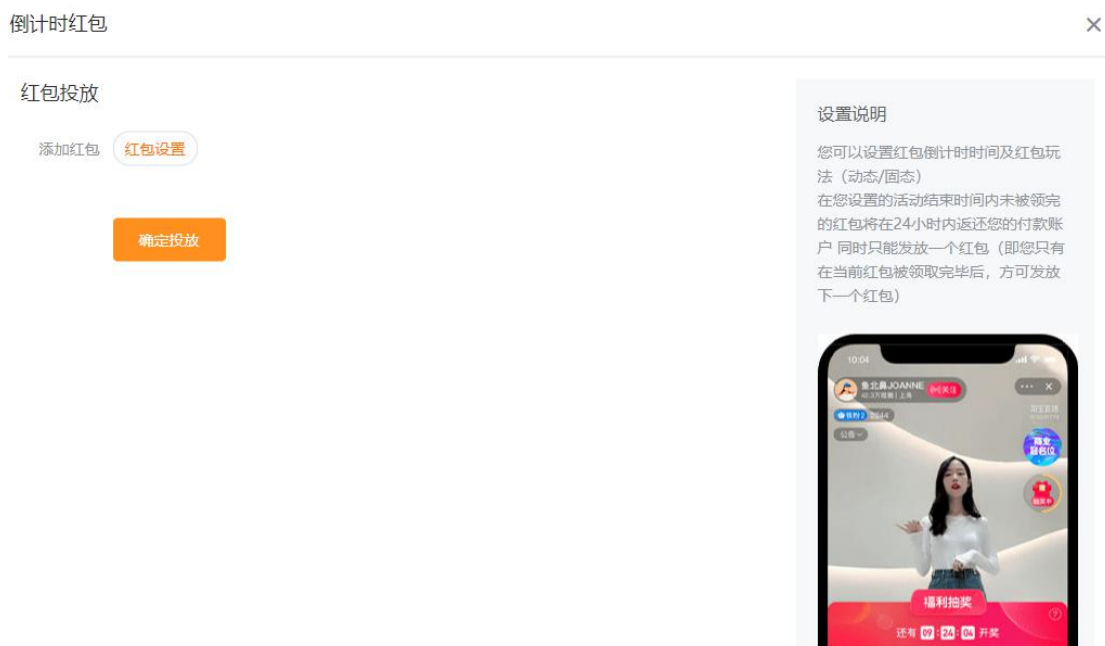


图 1-6-1-3-17 倒计时红包投放-未添加红包页面

在图 1-6-1-3-17 中，单击“X”按钮，该弹框关闭；单击“红包设置”按钮，打开拉菲权益设置页面，如图 1-6-1-3-18 所示：



拉菲权益

✕

自己创建的权益 (*仅可创建1次, 请谨慎操作)

选择活动:

请选择



创建活动奖池

活动奖池列表

已选活动:

奖品名称	奖品类型	权益内容	发放时间
------	------	------	------

暂无数据

取消

确定

图 1-6-1-3-18 拉菲权益设置-未创建活动奖池页面

在图 1-6-1-3-18 中, 单击“取消”或“✕”按钮, 该弹框关闭; 单击“创建活动奖池”按钮, 打开新建活动奖池页面, 如图 1-6-1-3-19 所示:



拉菲权益

✕

新建活动奖池

基本信息

活动奖池类型：直播倒计时红包

* 活动奖池名称： 0/10* 活动奖池有效期： 至

1. 活动奖池起始时间需要≥权益发放起始时间
2. 活动奖池结束时间需要≤权益发放结束时间

选择权益

[选择权益](#)

权益名称	权益类型	权益内容	权益数量	权益规则	中奖率	操作
------	------	------	------	------	-----	----

暂无数据

发放规则

* 单用户总限中：

智能发放策略

发放策略：☒ 直播倒计时红包[取消](#)[确定](#)

图 1-6-1-3-19 新建活动奖池页面

在图 1-6-1-3-19 中，单击“取消”或“✕”按钮，该弹框关闭；输入活动奖池名称，选择活动奖池有效期，单击“[选择权益](#)”按钮，打开选择权益页面，如图 1-6-1-3-20 所示：

图 1-6-1-3-20 选择权益-未创建权益页面

图 1-6-1-3-21 新建现金模块页面

在图 1-6-1-3-21 中,单击“取消”或“✕”按钮,该弹框关闭;输入模板名称、单个红



包面额和红包总数量（系统根据输入的单个红包面额和红包总数量自动计算总额），并选择模板配置时间（根据“起始时间需要 \leq 活动奖池起始时间；结束时间需要 \geq 活动奖池结束时间”进行选择），完成后单击“确定”按钮，图 1-6-1-3-21 关闭，选择权益弹框中显示已成功创建的权益，如图 1-6-1-3-22 所示：

选择权益

×

*仅可创建5次，请谨慎操作

新建

名称	权益内容	使用有效期	发放有效期
<input type="radio"/> 测试现金	面额: 100元	长期有效	2021-06-24 00:00:00 ~ 2021-07-29 00:00:00

取消

确定

图 1-6-1-3-22 选择权益-已创建权益页面

在图 1-6-1-3-22 中，选择一个已创建的权益，单击“确定”按钮，返回上一个页面，并弹出“权益保存成功”提示，页面显示已选择的权益，如图 1-6-1-3-23 所示：



拉菲权益

✕

新建活动奖池

基本信息

活动奖池类型：直播倒计时红包

* 活动奖池名称：

测试活动名称

6/10

* 活动奖池有效期：

2021-06-30 00:00:00 至 2021-07-23 00:00:00

1. 活动奖池起始时间需要≥权益发放起始时间

2. 活动奖池结束时间需要≤权益发放结束时间

选择权益

选择权益

权益名称	权益类型	权益内容	权益数量	权益规则	中奖率	操作
测试现金	现金-固定面额	面额：100元	0	--	--	删除

发放规则

* 单用户总限中：

总限中

1

次

智能发放策略

发放策略：直播倒计时红包

取消

确定

图 1-6-1-3-23 新建活动奖池-已选择权益页面

在图 1-6-1-3-23 中，单击权益处“删除”按钮，则删除已选择的权益，可重新选择；输入权益数量，完成后单击“确定”按钮，返回到拉菲权益设置页面，并弹出“倒计时红包保存成功”的提示，如图 1-6-1-3-24 所示：



图 1-6-1-3-24 拉菲权益设置-倒计时红包保存成功页面

在图 1-6-1-3-24 中，因已创建了活动奖池，原按钮“创建活动奖池”消失；单击“活动奖池列表”按钮，打开活动奖池列表弹框，如图 1-6-1-3-25 所示：



图 1-6-1-3-25 活动奖池列表页面

在图 1-6-1-3-25 中，显示已创建的活动奖池信息（如未创建奖池，此处显示为空），单击“✕”按钮，该弹框关闭；单击“详情”按钮，打开活动奖池详情弹框，如图 1-6-1-3-26 所示：



权益

×

奖池名称显示

基本信息

奖池名称：**测试活动奖池名称**活动奖池类型：**直播倒计时红包**状态：**运行中**

奖池code：**683a578667ca449a820d939192ee373b**活动奖池有效期：**2021-07-01 00:00:00 ~ 2021-07-10 00:00:00**

权益详情

权益类型	权益名称	权益详情	发放时间	已发放/总数量	限领规则	中奖率	状态
现金-固定面额	测试权益	面额：10元	2021-07-01 00:00:00 ~ 2021-07-15 00:00:00	0/20	--	--	运行中

图 1-6-1-3-26 活动奖池详情页面

在图 1-6-1-3-26 中，可查看活动奖池的详细内容，单击“×”按钮，该弹框关闭，返回图 1-6-1-3-25 活动奖池列表页面，在该页面单击“编辑”按钮，打开编辑活动奖池页面，可对活动奖池内容进行修改，如图 1-6-1-3-27 所示：

权益

×

编辑活动奖池

基本信息

活动奖池类型：**直播倒计时红包**

* 活动奖池名称： 8/10

* 活动奖池有效期：

1. 活动奖池起始时间需要≥权益发放起始时间
2. 活动奖池结束时间需要≤权益发放结束时间

选择权益

选择权益

权益名称	权益类型	权益内容	权益数量	权益规则	中奖率	操作
测试权益	现金-固定面额	面额：10元	<input type="text" value="20"/>	--	--	删除

发放规则

* 单用户总限中： 次

智能发放策略

发放策略：☒ 直播倒计时红包

取消

确定



图 1-6-1-3-27 编辑活动奖池页面

在图 1-6-1-3-24 拉菲权益设置-倒计时红包保存成功页面，下拉选择已创建的活动奖池，如图 1-6-1-3-28 所示：

权益

×

自己创建的权益（*仅可创建1次，请谨慎操作）

选择活动：

测试活动奖池名称

活动奖池列表

已选活动：测试活动奖池名称

活动有效期：2021-07-01 00:00:00 ~ 2021-07-10 00:00:00

奖品名称	奖品类型	权益内容	发放时间
测试权益	现金-固定面额	面额：10.00元	2021-07-01 00:00:00 ~ 2021-07-15 00:00:00

取消

确定

图 1-6-1-3-28 拉菲权益设置-已选择活动页面

在图 1-6-1-3-28 中，单击“确定”按钮，返回倒计时红包投放页面，添加红包处显示已选择的红包，如图 1-6-1-3-29 所示：

倒计时红包

×

红包投放

添加红包

测试活动奖池名称

确定投放

设置说明

您可以设置红包倒计时时间及红包玩法（动态/固态）
在您设置的活动结束时间内未被领完的红包将在24小时内返还您的付款账户 同时只能发放一个红包（即您只有在当前红包被领取完后，方可发放下一个红包）

10:04

鱼北燕JOANNE 40.5万粉丝 | 主播

红包5.00元

福利抽奖

还有 23 人参与

图 1-6-1-3-29 倒计时红包投放-已添加红包页面

在 1-6-1-3-29 中，单击“确定投放”按钮，弹出提示弹框，如图 1-6-1-3-30 所示：



图 1-6-1-3-30 投放提示弹框

在图 1-6-1-3-30 中，单击“取消”或“X”按钮，取消投放操作，弹框关闭；单击“已检查完成，确认投放”按钮，弹框均关闭，并弹出“投放成功”的提示，则完成了倒计时红包的投放操作（完成后只可查看，不可编辑）。

1.6.1.4 数据分析

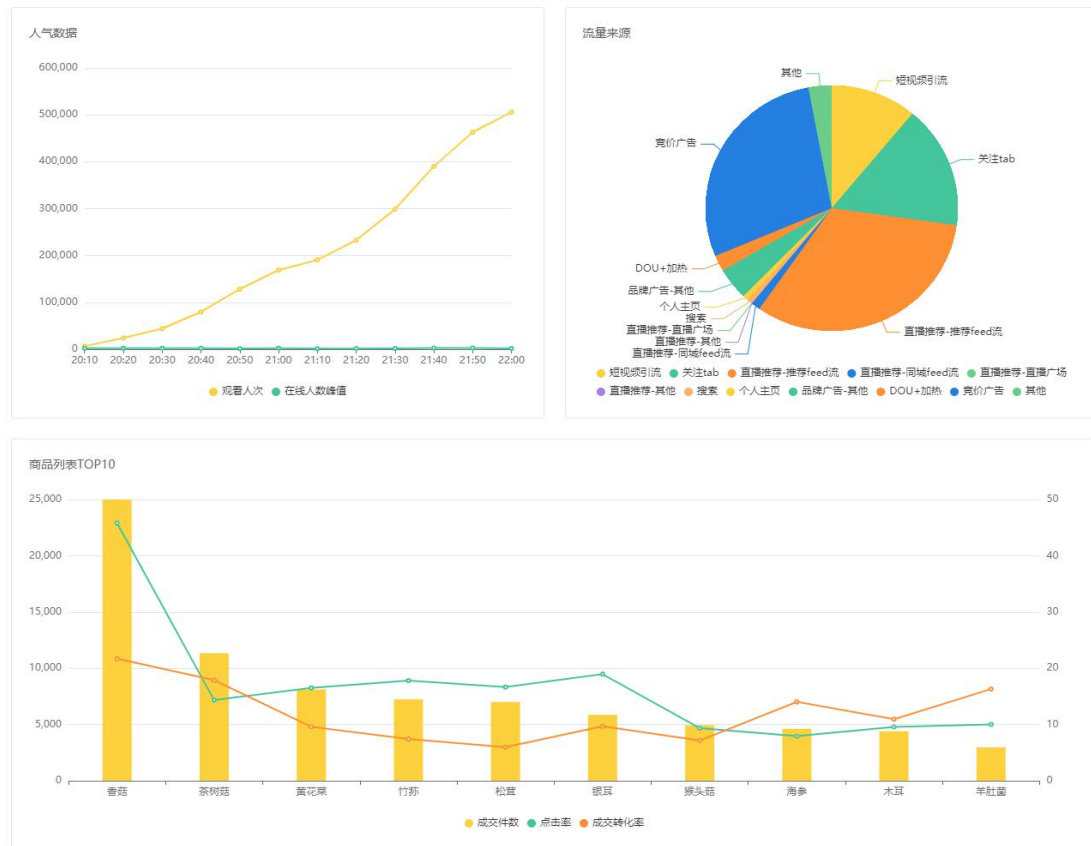
在图 1-6-1 中，单击直播营销下的“数据分析”按钮，进入数据分析页面，如图 1-6-1-4-1 所示：



数据分析与优化

数据概览

图表



1. 【多选题】下列选项中，用于直播数据分析的人气指标是（ ）。（4分）
- ☐ 观看人次
- ☐ 成交金额
- ☐ 平均观看时长
- ☐ 在线人数峰值
2. 【单选题】查看人气数据看板，本场直播观看人次累计为（ ），在线人数峰值最高为（ ）。（4分）
- ☐ 462907, 1749
- ☐ 505839, 1749
- ☐ 462907, 2686
- ☐ 505839, 2686
3. 【判断题】若本场直播的转粉率预期值为4%，那么新增粉丝数至少应达到20234人。（4分）
- ☐ 正确
- ☐ 错误
4. 【单选题】查看流量来源数据看板，其中，占比最高的流量来源渠道是（ ）。（4分）
- ☐ 短视频引流
- ☐ 直播推荐-推荐feed流
- ☐ 搜索
- ☐ 关注tab
5. 【多选题】查看商品列表TOP10数据看板，下列说法正确的是（ ）。（4分）
- ☐ 成交件数最高的商品是香菇
- ☐ 点击率最低的商品是海参
- ☐ 成交转化率最高的商品是茶树菇
- ☐ 若要延长爆款商品的讲解时长，首选商品是羊肚菌

保存



图 1-6-1-4-1 数据分析页面

在图 1-6-1-4-1 中，根据数据概览中的图表信息，完成选择题作答，完成后，单击“保存”按钮，弹出“保存成功”的提示，则完成数据分析操作。

1.6.2 短视频营销

1.6.2.1 短视频脚本编写

在图 1-6-1 中，单击“短视频脚本编写”按钮，打开短视频脚本编写页面，如图 1-6-2-1-1 所示：

短视频脚本编写

序号	景别	角度	时长(秒)	画面	解说(主持人)	拍摄(客户)	备注
1	近景	正面	3	主持人(小童)面向镜头，展示产品	大家好，我是小童，今天给大家带来的是这款产品，了解一下产品特点，期待您的关注。	/	/
2	近景	正面	2	展示产品的包装	/	/	/
3	近景	正面	1	展示产品的内部结构	/	这款产品内部结构清晰，易于操作。	/
4	近景	正面	2	展示产品的使用效果	/	/	/
5	近景	侧面	3	展示产品的使用效果	/	这款产品在使用过程中，操作简单，易于操作。	这款产品在使用过程中，操作简单，易于操作。
6	中景	正面	1	展示产品的使用效果	/	/	/
7	近景	侧面	2	展示产品的使用效果	/	/	/
8	近景	正面	2	展示产品的使用效果	/	这款产品在使用过程中，操作简单，易于操作。	/
9	近景	正面	2	展示产品的使用效果	以上是我们这款产品的使用效果，感谢您的关注，期待您的反馈。	/	/

保存 重新编写

任务 1: 直播营销

任务 2: 短视频营销

题目总分 100分

任务背景

某电商公司准备以短视频形式销售其特色产品，主要经营的农产品有小米、苹果、橙子、香蕉、猕猴桃等。该产品在前期已经通过直播的方式进行推广，并取得了不错的成绩。为了进一步提升产品的知名度，公司决定通过短视频的方式进行推广。短视频内容以产品的特点、使用效果、营养价值等方面为主，通过生动的画面和解说，吸引观众的注意力，提高产品的转化率。

任务要求

1. 短视频内容：短视频内容以产品的特点、使用效果、营养价值等方面为主，通过生动的画面和解说，吸引观众的注意力，提高产品的转化率。

2. 短视频时长：短视频时长控制在 15 秒以内，画面清晰，解说清晰。

3. 短视频拍摄：短视频拍摄采用固定镜头，画面稳定，解说清晰。

4. 短视频发布：短视频发布在抖音、快手、微信视频号等平台，发布时间为每天下午 18 时至 20 时。

5. 短视频推广：短视频推广通过直播、朋友圈、微信群等方式进行推广，提高产品的知名度。

图 1-6-2-1-1 短视频脚本编写页面

短视频脚本编写的操作方法参照 [1.6.1.1 直播脚本编写](#)。

1.6.2.2 发布短视频

在图 1-6-1 中，单击“发布短视频”按钮，打开发布短视频页面，如图 1-6-2-2-1 所示：

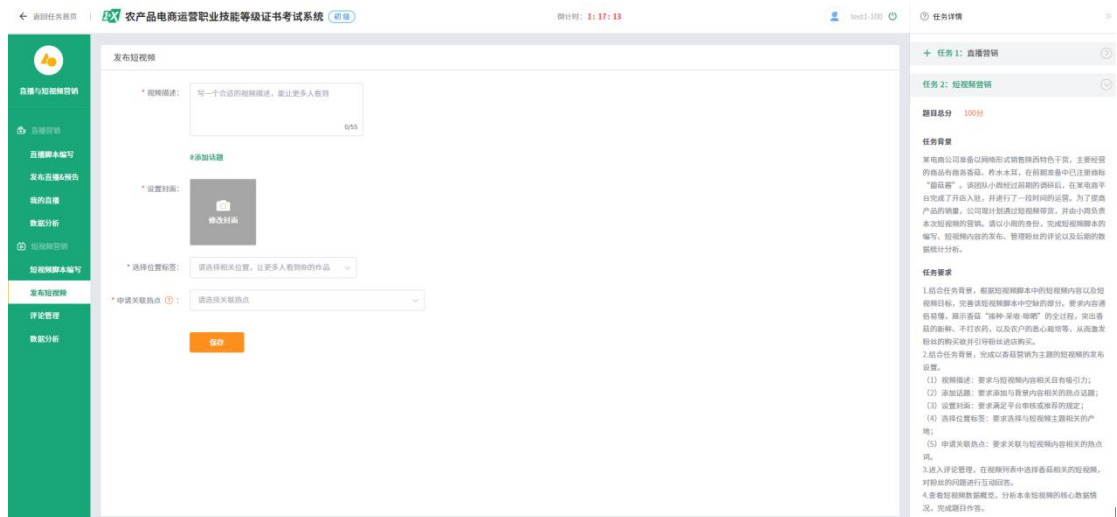


图 1-6-2-2-1 发布短视频页面

在图 1-6-2-2-1 中，输入短视频描述，单击“#添加话题”按钮，打开话题下拉框，如图 1-6-2-2-2 所示：

发布短视频

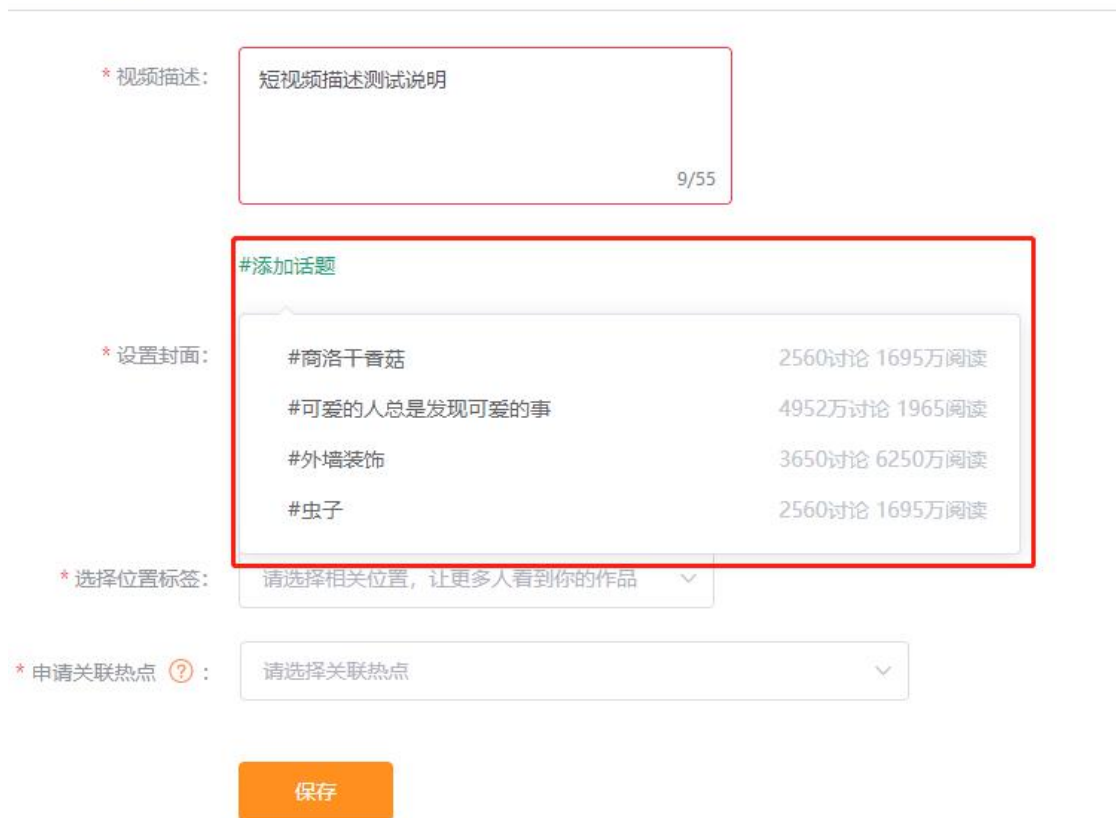


图 1-6-2-2-2 发布短视频-添加话题页面

在图 1-6-2-2-2 中，选择合适的话题，话题会在视频描述中输入内容的上方高亮显示。



在图 1-6-2-2-1 中，单击设置封面的“修改封面”按钮，打开选择封面弹框，如图 1-6-2-2-3 所示：

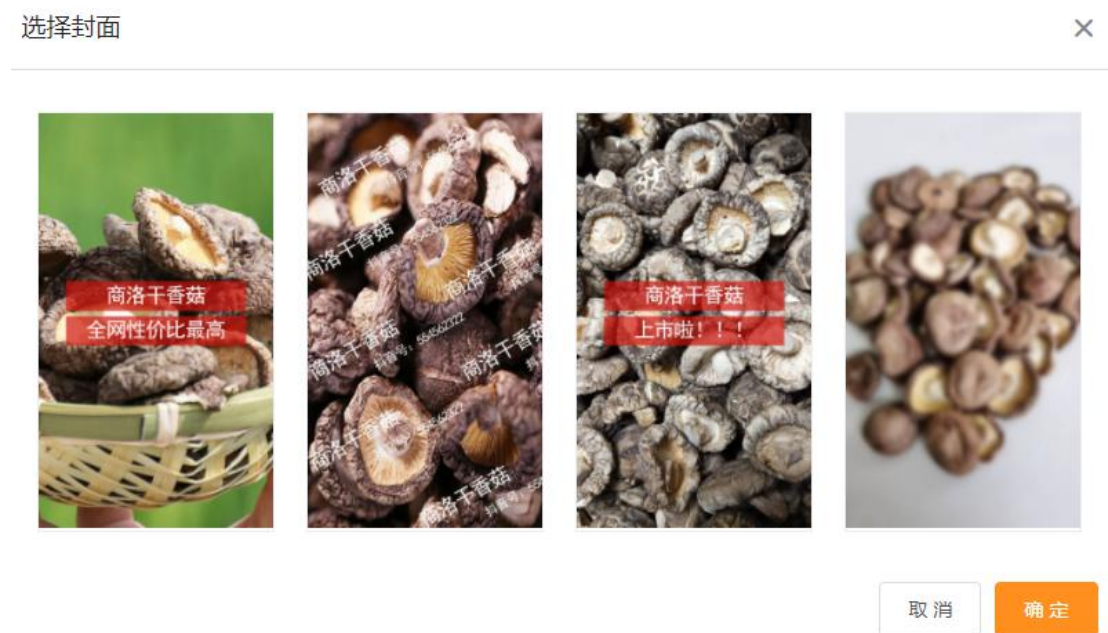


图 1-6-2-2-3 发布短视频-选择封面页面

在图 1-6-2-2-3 中，选择合适的封面图片，单击“确定”按钮，就完成了封面的选择；单击“取消”或“X”按钮，取消封面选择，弹框关闭。

在图 1-6-2-2-1 中，选择位置标签和申请关联热点分别进行下拉选择。全部完成后，单击图 1-6-2-2-1 下方的“保存”按钮，弹出“短视频发布成功”的提示，则发布短视频保存成功，如图 1-6-2-2-4 所示：

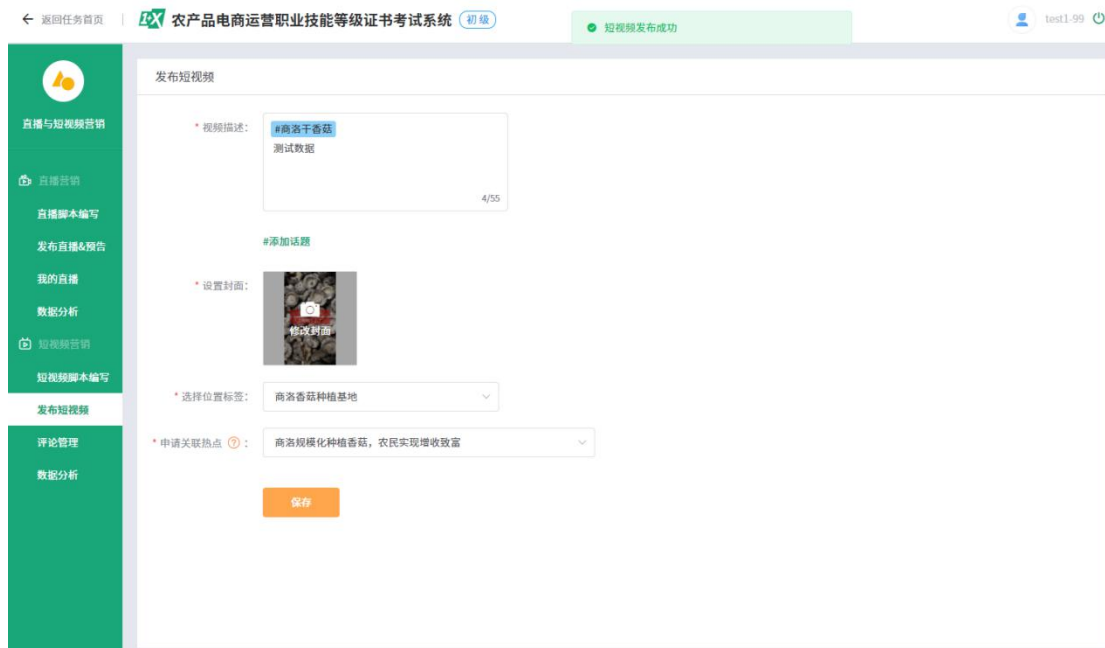


图 1-6-2-2-4 短视频发布成功页面

1.6.2.3 评论管理

在图 1-6-1 中，单击“发布短视频”按钮，打开评论管理页面，如图 1-6-2-3-1 所示：

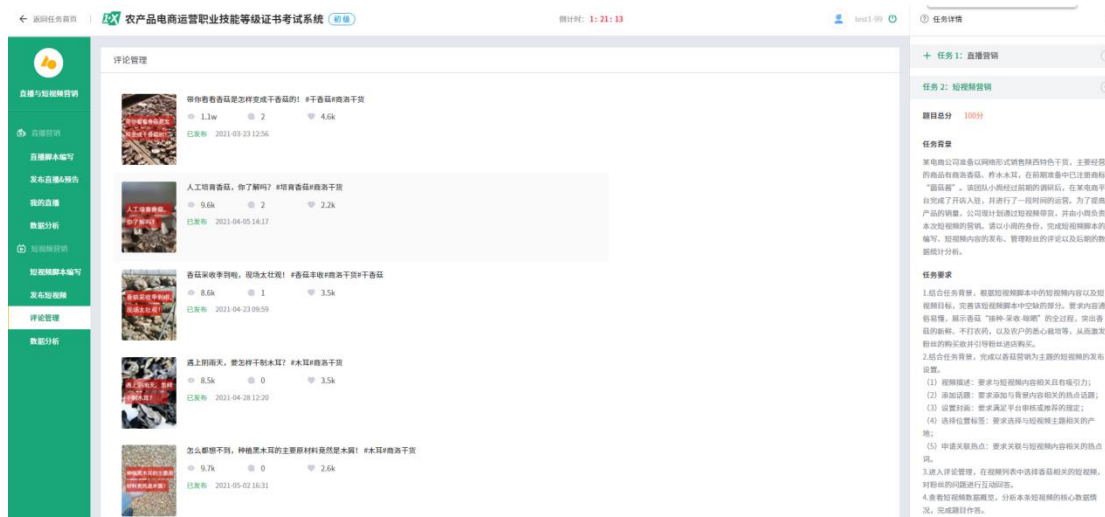


图 1-6-2-3-1 评论管理页面

在图 1-6-2-3-1 中，选择合适的视频，单击该视频封面或标题，进入评论详情页面，如图 1-6-2-3-2 所示：

[评论管理](#) > [评论详情](#)

图 1-6-2-3-2 评论详情页面

在图 1-6-2-3-2 中，选择一条评论，单击“回复”按钮，打开回复操作框，如图 1-6-2-3-3 所示：

[评论管理](#) > [评论详情](#)

图 1-6-2-3-3 回复评论-未回复页面

在图 1-6-2-3-3 中，单击“取消”按钮，关闭该操作框；下拉选择回复的内容后，单击“发送”按钮，弹出“评论回复成功”的提示，则完成评论回复，如图 1-6-2-3-4 所示：

[评论管理](#) > [评论详情](#)

带你看看香菇是怎样变成干香菇的！ #干香菇#商洛干货

发布于 2021-03-23 12:56

评论列表



是你的啦啦梦啊

03月23日 15:23

这香菇多少钱？

❤ 289

● 回复



我 作者

刚刚

250克装的29.9元，通过短视频下单再加9.9元即可得两袋哦！



青禾

03月24日 12:20

商洛香菇我之前吃过，味道很不错！就是不知道你们这儿卖的咋样。

❤ 188

● 回复

图 1-6-2-3-4 完成回复评论页面

在图 1-6-2-3-4 中，单击已回复评论处的“回复”按钮，打开回复操作框，如图 1-6-2-3-5 所示：

[评论管理](#) > [评论详情](#)

带你看看香菇是怎样变成干香菇的！ #干香菇#商洛干货

发布于 2021-03-23 12:56

评论列表



是你的啦啦梦啊

03月23日 15:23

这香菇多少钱？

❤ 289

● 回复



回复 是你的啦啦梦啊 250克装的29.9元，通过短视频下单再加9.9元即可得两袋哦！

取消

发送



青禾

03月24日 12:20

商洛香菇我之前吃过，味道很不错！就是不知道你们这儿卖的咋样。

❤ 188

● 回复

图 1-6-2-3-5 回复评论-已回复页面

在图 1-6-2-3-5 中，可重新下拉选择回复的内容并发送。

1.6.2.4 数据分析

在图 1-6-1 中，单击短视频营销下的“数据分析”按钮，进入数据分析页面，如图 1-6-2-4-1



所示：

数据分析与优化

数据概览

图表

数据

短视频营销数据-销量

日期	销量
5月2日	780
5月3日	680
5月4日	680
5月5日	720
5月6日	740
5月7日	820
5月8日	810

短视频营销数据-销售额

日期	销售额
5月2日	36000
5月3日	31000
5月4日	30000
5月5日	33000
5月6日	35000
5月7日	37000
5月8日	38000

1、【多选题】下列可用于优化短视频选题内容的指标包括（ ）。（4分）

☐ 评论量

☐ 点赞数

☐ 转发量

☐ 收藏量

2、【单选题】查看短视频营销数据看板，选择本周销量最高的一天。（ ）（4分）

☐ 5月3日

☐ 5月4日

☐ 5月7日

☐ 5月8日

3、【单选题】查看周销量数据表，计算出在5月2日至5月8日期间，特级干香菇500克精品礼盒装的总销售额。（ ）（4分）

☐ 38

☐ 7182

☐ 3206

☐ 1993

4、【单选题】查看周销量数据表，计算出在5月2日至5月8日期间，一级干香菇250克普通包装的销量占所有干香菇这周总销量的比例（四舍五入，结果保留小数点后两位）。（ ）（4分）

☐ 61.22%

☐ 38.06%

☐ 39.85%

☐ 57.17%

5、【单选题】查看周销量数据表，计算出在5月2日至5月8日期间，一级干香菇500克礼盒装平均每天的销量（四舍五入，结果保留整数位）。（ ）（4分）

☐ 289

☐ 5

☐ 458

☐ 285

保存

Copyright © 2021 博导股份. All rights reserved.

图 1-6-2-4-1 数据分析页面

在图 1-6-2-4-1 中，根据数据概览中的图表和数据信息，完成选择题作答，完成后，单击“保存”按钮，弹出“保存成功”的提示，则完成数据分析操作。