

模块一 跨境电商电子商务数据化选品与发布

模块时长：100 分钟

模块分值：40 分

任务背景：国内一家专注于生产鞋帽配饰的公司，目前计划在跨境电商平台上设立店铺，开拓新业务，准备从英伦礼帽、贝雷帽、运动女鞋、运动男鞋、情侣围巾这几款商品中进行选择。请根据系统中提供的不同国家市场数据，通过行业数据、商品数据、物流数据、仓储数据、用户画像等维度开展跨境电商数据分析，进行数据化选品，实现产品销量增加，销售利润最大化，并进行视觉营销设计和产品发布。具体工作任务如下：

操作要求：通过竞赛系统中提供的各个国家及跨境电商平台各项关于鞋帽配饰（英伦礼帽、贝雷帽、运动女鞋、运动男鞋、情侣围巾）的资讯数据，进行相关分析判断，制定合理的销售经营策略，通过对行业数据及产品供应链数据，进行合理的产品选择与发布，通过不同的营销手段，对产品进行营销设计，合理定价，以及控制相关成本，实现产品销量增加，销售利润最大化。

操作过程：数据分析、店铺注册、仓储管理、物流管理、采购管理、商品管理、季度结算。

模块二 跨境电子商务数据化运营推广

模块时长：30 分钟

模块分值：30 分

1. 任务背景

考虑到店铺及产品都是新上架的，浏览量和访客数都不是非常理想，又恰逢平台周年庆典，王辰先根据店铺产品定位，制定了店铺营销策划方案，计划先设置一些店铺活动吸引买家关注，然后利用多渠道展示方式，提高商品的曝光。再选出店铺表现数据较好的产品，利用站内推广帮助提升产品流量，进而提升店铺流量。所以王辰下载了店铺广告数据趋势分析以及成交客户地区分布等核心数据。同时考虑到之后需要进行搜索推广，王辰又下载了选词专家中的热门关键词数据。请利用这些数据，帮助王辰完成以下操作。

2. 操作任务

操作 1 根据营销策略案，完成相应的营销活动设置，包括店铺优惠套餐、满即送、限时折扣、优惠卡券等活动。

操作 2 王辰现在计划设置展位推广，拥有 3 次优化机会，根据展位广告趋势分析，设置相应站内付费推广，推荐广告位出价，通过预算设置、时段设置、投放策略设置等，完成商品、活动或店铺展示。

操作 3 经过一段时间的推广，王辰店铺的商品有了不错的流量，为了进一步提升商品竞争力，王辰挑选了一款商品进行搜索推广，拥有 3 次优化机会，根据搜索广告趋势分析，设置对应的搜索广告投放

费用，选择合适的商品，进行预算合理控制，通过预算设置、时段设置、投放策略设置等，完成流量精准投放。

模块三 跨境电子商务客户服务与业务处理

模块时长：50 分钟

模块分值：30 分

1. 任务背景

王辰的鞋帽配饰旗舰店线上运营后，“Womens Gloves”、“Men Winter Cashmere Scarf”、“Beanie Hats”、“Women's Ankle Boots”、“Mens Walking Shoes”这五款商品销量大幅提升，客户咨询数量也大大增加，同时还有部分售后咨询。为了改善这种情况，王辰为客户服务人员配备了智能客服工具，你作为客服团队的一员深感荣幸。现在请你利用智能客服工具，准确地应答客户的各类问题，进行相关订单操作，从而提高客户响应效率和客户满意度。

客户高频问题：

（1）关于产品介绍

Q: Hi, are you there?

A: Yes, what can I do for you?

Q: What is the price of the womens winter touchscreen gloves?

A: 14.99 dollar

Q: What is the outside fabric type of the womens winter touchscreen gloves?

A: 95% Acrylic+5% spandex

Q: Ok thanks, I'll think about it.

A: You're welcome.

(2) 关于物流

Q: Hi, are you there?

A: Yes, what can I do for you?

Q: What kind of delivery? How long will it take?

A: The goods in our store are sent by FedEx, which can arrive in 3-5 days under normal circumstances. Please wait patiently.

Q: Can you send DHL?

A: If you have special requirements, we can send you DHL, but we need to make up the difference, please understand.