模块四：跨境电商操作技能

### 1.试题编号：4-1, 跨境电商操作技能

**（1）任务描述**

1）任务

一、平台操作：

浙江金远电子商务有限公司成立于2014年3月，是一家以全球零售为主的电商企业，致力于为全球消费者供应中国商品、为中国供应商提供全球零售网络平台。公司为了进一步拓展业务，新招聘了一批跨境电商专员，要求专员以个人名义在全球速卖通、Wish等第三方跨境电商平台注册店铺，进行跨境店铺的运营和管理，销售公司的产品。对于具体业务场景的平台操作，要做出如下正确选择。

1.关于全球速卖通平台卖家的入驻流程，下列选项中排序正确的是（ ）。

①开通账号 ②完善店铺信息 ③开店经营 ④提交入驻资料 ⑤缴纳年费

A.③④⑤①② B.③⑤④①② C.①④⑤②③ D.①⑤④②③

2. 根据引号中的包裹描述选择合适的物流发货，“发往印度尼西亚，重量2.5KG, 体积50CM\*50CM\*50CM”.( )

A. E邮宝 B.荷兰小包 C. UPS D.中邮小包

3. 专注于移动端的跨境电商第三方平台为（ ）

A. 速卖通 B.eBay C. Wish D.Amazon

4. 下列哪一项产品属于各B2C平台禁止销售的产品？( )

A. 毛绒玩具 B.移动硬盘 C. 枪械刀具 D.电池

5. 跨境电商营销可针对特定国家的特定节日来开展。以下哪个不是美国的节日？ （ ）

A. 复活节 B. 万圣节 C. 感恩节 D. 班夫艺术节

二、跨境选品：

浙江金远电子商务有限公司的跨境电商专员在进行自己公司的选品时看到了以下案例：

在亚马逊平台上，Anker一直是一个神话一样的存在。Anker以移动电源起家，一直以黑白色调为主打。Anker自己调研得出的结论是欧美人更喜欢黑色，所以，打开Anker的店铺，黑色格调格外明显。同时，Anker的商品以方正款式为主，商务人士为其首选客户群体，甚至包括亚马逊全球副总裁在做招商推介的时候也说：“我来中国出差，用的就是中国品牌Anker的移动电源”。

很多想从Anker身上学习的卖家，都采取了同样的黑色调和方正款，但由此而成功的案例并不多，但有一家公司同样以移动电源为主打，剑走偏锋，选择了和Anker 不一样的路，却做得非常成功。

Lepow，以更加鲜活的形象切入移动电源市场。在品牌打造的过程中，Lepow选取了绿色和黄色为主推色调。同时，在款式的选择上，Lepow选取了圆润款式甚至带有卡通形象的款式为主打，一下子就俘获了年轻群体的心。在亚马逊平台上，Lepow起步虽晚，但发展速度很快。

浙江金远电子商务有限公司的跨境电商专员从以上案例中学习到了其它卖家的选品方法和思路，那么

1. Anker的选品思路是什么？
2. Lepow的选品思路是什么？
3. 在选品时应考虑哪些因素？

三、产品发布：

跨境电商专员于2017年6月在速卖通平台的店铺中发布了一款女士真皮鳄鱼纹钱包，原标题为：

2017 women fashionable genuine crocodile veins wallet/purse.

发布两周后，专员发现流量不佳。她通过数据分析后发现“purses and bags”的搜索人气较高，与所发布商品匹配度高，因此将标题修改为：

2017 new fashion women genuine wallet/purse/handbag with crocodile veins hot sale.

1. 此标题优化用到了商品标题优化的什么技巧？
2. 除此外，标题优化还有哪些其他的技巧？
3. 标题撰写应包含哪三类词？

四、跨境物流运费计算：

速卖通平台某卖家需要发一单货到美国，包裹的重量为1.55kg，体积为22cmx24cmx10cm，打算选择e邮宝物流，他查得e邮宝运费表中美国的运价是0.08元/克，处理费是10元/件，货运代理商给他的折扣率是75%。那么该包裹e邮宝运费为多少元？（计算结果四舍五入保留整数；e邮宝运费=重量x单位运价x折扣率+处理费）

五、跨境营销：

DealeXtreme(DX)是一家综合的外贸B2C电子商务网站， 帝科思(深圳)贸易有限公司旗下网站。创始人陈灵健早在2007年初就从eBay平台上撤出来做全网生意，以超前的技术架构、强悍的价格战能力、超低的人力成本和四两拨千斤的网络营销技术迅速崛起，2010年销售额即达到2亿美元，盈利几千万美元。

DX采用的方式是“SNS营销”，最擅长其中的“论坛营销”即通过和论坛合作，把网站相关的产品信息、打折优惠信息曝光，并把不同的产品推送到不同的论坛，是用户黏度极高而成本又极低的一种方式。可以说论坛营销“除了人力，就没有其他的支出了”。

但是DX真正把网络营销做得不一样的地方在于，它独立运营着一个论坛，上面聚集了大批早年追随陈灵健的买家，并且不停地依靠口碑拉来新客户。按照陈灵健的设计，互联网的自由精神在这里得到充分的体现，DX的员工从不被允许删除论坛上的任何一句评论，所有的版主都是消费者。在大部分的板块里，老外宅男们讨论着电子产品DIY、游戏，或者吹牛扯皮甚至是围攻DX……它运行到现在，一些产品帖后面能够跟上数千条买家回复，这样的黏性，令许多外贸B2C老板羡慕不已。

浙江金远电子商务有限公司电商专员想通过SNS营销方式推广自己公司的产品，那么

1. 什么是“SNS营销”，这种营销方式有什么特点？
2. DealeXtreme的SNS营销有什么优势？

2）要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

**（2）实施条件**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **基本实施条件** | **备注** |
| 场地 | 跨境电商操作机房1个，每个机房配置30个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。 | 必备 |
| 设备 | 跨境电商操作机房配有1台服务器；30－40台计算机，并安装相关软件和Office操作系统；2台激光打印机。 | 必备 |
| 工具 | 每个机房配置供30人使用的草稿纸。 | 必备 |
| 人员 | 每30名考生配备2名考评员。 | 必备 |

**（3）考核时量**

考核时量：90分钟

**（4）评价标准**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **评价内容** | **配分** | **考核点** | **评分标准** | **备注** |
| 职业素养(10分) | 2 | 卷面保持整洁，摆放整齐。 | 能保持卷面整洁，摆放整齐5分。 | 工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记0分。 |
| 2 | 操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。 | 操作前对电源和外接设备进行检查1分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁4分。 |
| 6 | 能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。 | 能对作业进行优化3分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念3分。 |
| 作业(90分) | 平台操作 | 15 | 考核跨境电商平台阿里巴巴国际站、速卖通、WISH、 AMAZON、敦煌网、EBAY的特征和最基本的平台规则 | 能根据各跨境电商平台规则分析解答问题。15分。（每题3分，共15分） |  |
| 跨境选品 | 15 | 考核对跨境电商选品的考量因素技能点的掌握，能否根据具体的任务场景实际情况正确选品。 | 能根据选品业务知识，正确选品。15分（每题5分，共15分） |
| 产品发布 | 20 | 考核对产品发布操作流程和产品发布技能点的掌握，能否根据任务场景实际情况正确办理产品发布业务。 | 能正确运用产品发布知识和相关跨境电商平台产品发布规则分析解答问题。20分（1.2题每题5分，3题10分，共20分） |
| 跨境物流运费计算 | 20 | 考核对各种跨境物流方式运费的含义和计算方法的掌握，能否根据任务场景实际情况正确进行运费计算。 | 能正确列出运算方法15分，得出正确运算结果5分。20分 |
| 跨境营销 | 20 | 考核对各种跨境营销方式的含义和特点的掌握，能否根据任务场景的实际情况正确进行跨境营销方式的选择。 | 能根据各种跨境营销知识解决跨境营销中的各种问题。20分（每题10分，共20分） |

### 2.试题编号：4-2, 跨境电商操作技能

**（1）任务描述**

1）任务

一、平台操作：

浙江金远电子商务有限公司成立于2014年3月，是一家以全球零售为主的电商企业，致力于为全球消费者供应中国商品、为中国供应商提供全球零售网络平台。公司为了进一步拓展业务，新招聘了一批跨境电商专员，要求专员以个人名义在全球速卖通、Wish等第三方跨境电商平台注册店铺，进行跨境店铺的运营和管理，销售公司的产品。对于具体业务场景的平台操作，要做出如下正确选择。

1.阿里巴巴国际站针对卖家知识产权严重侵权行为采取计振处罚方式，根据处罚标准，若卖家严重侵权行为累积被记振三次将会面临怎样的处罚？（ ）。

A.限权7天+考试（若考试未在7天内通过最长限权30天）

B.限权14天+考试（若考试未在14天内通过最长限权60天）

C.限权21天+考试（若考试未在21天内通过最长限权60天）

D.关闭账号

2.在速卖通平台中，卖家加入“中国好卖家”需要经历以下几个步骤：（ ）。

①卖家准备相关资料提交审核

②通过审核加入中国好卖家

③店铺经营数据符合中国好卖家店铺基本要求

④客户经理联系卖家

⑤客户经理审核公司资质、团队及产品等情况

请给以上步骤排序，选出正确的选项。（ ）。

A.③④⑤①② B.③⑤④①② C.①④⑤②③ D.①⑤④②③

3.亚马逊平台不允许卖家对某些商品分类提供特定类型的促销优惠，其中不包括以下哪一项？（ ）。

A.媒介类商品：不参与免费配送促销

B.亚马逊物流订单：不参与免费配送促销

C.酒类：不参与任何促销

D.服装类商品：不参与任何促销

4.在亚马逊平台中，卖家设置的优惠券活动被锁定后，在生效前无法进行任何更改，优惠券生效后，卖家可以增加促销活动预算，或者延长活动时间，那么卖家最长可延续时间是多少天？（ ）。

A.30天 B.60天 C.90天 D.120天

5.在敦煌网中，关于参加团购活动的商品发布规则，以下说法错误的是（ ）。

A.产品的展示语种必须与活动设置的平台相对应

B.必须是已上架且审核通过的产品，且产品有效期大于活动结束日期

C.产品的运费模板必须支持对应平台语系的国家，必须包含4大国际物流和e邮宝当中任何一种免运费的物流方式

D.所发布产品的折扣没有任何要求，卖家可随意设定

二、跨境选品：

浙江金远电子商务有限公司的跨境电商专员陈倩进入公司已经有一个月了，公司经理对陈倩前一个的表现非常满意。一大早把陈倩叫到办公室面授机宜。选品是跨境电商全球网络零售成功与否的关键环节。选品好，事半功倍，迅速出单；反之，产品在各个跨境电商平台的销售将很难有好的表现。陈倩着手准备为公司正确选品。

1. 速卖通平台上，有自主品牌或授权经销的卖家，禁止上架以下哪种产品？（ ）。

A.衣服

B.手机

C.信号干扰器

D.玩具

2. 站外选品时，需要利用跨境电商平台以外的网站工具来进行数据分析，请问以下哪些可作为站外工具来获取相关数据？（ ）。

A.Google Trends

B.Keyword Spy

C.Alexa

D.Excel表格中VLOOKUP函数

3．在选品时应考虑哪些因素？

三、产品发布：

跨境电商专员陈倩于2018年3月在敦煌平台的店铺中发布了一款女士真皮鳄鱼纹钱包，原标题为：

2017 women fashionable genuine crocodile veins wallet/purse.

发布两周后，陈倩发现流量不佳。她通过数据分析后发现“purses and bags”的搜索人气较高，与所发布商品匹配度高，因此将标题修改为：

2017 new fashion women genuine wallet/purse/handbag with crocodile veins hot sale.

1. 此标题中核心词是什么？

1. 标题优化有哪些技巧？

1. 标题撰写应包含哪三类词？

四、跨境物流运费计算：

现有一笔订单采用UPS快递发货，包裹的长为65CM，宽为60CM，高为64CM。该包裹的实际重量是40.02KG。那么该包裹计收运费的重量为多少KG？（计算结果四舍五入保留两位小数；UPS体积重量(kg)=（长x宽x高)(cm)÷5000）

五、跨境营销：

大龙网在用户注册订阅邮件的初始，为用户提供新用户优惠及购物流程指导，作为欢迎新用户的入门礼，在跨境电商邮件营销中得到了普遍且很好的应用。在webpower中国区跨境电商邮件营销实践调查中，跨境B2C电商一般在用户成功订阅邮件后，会发送确认订阅邮件、欢迎邮件等类型的邮件。从用户体验的角度，给新加入的用户提供网站购物及操作指南及向导。在确认邮件中，适当巧妙加入热门产品、Coupon等促销元素，引导用户转化等。

 但是这种好的开始往往并没有得到延续，当客户许久不曾活跃在你的邮件列表中，大部分的跨境电商没有采取后续行动。通过邮件和SEO、广告等渠道辛苦吸引过来的客户，就这样悄悄地流失了。大龙网是为数不多的采用“多组合策略挽回客户“的跨境电商企业：（1）60天、120天当你许久不曾打开点击邮件，大龙网都会给你发送一封亲切而深情的呼唤你回归的邮件，当然邮件中额外折扣必不可少。（2）除此之外，他们还考虑到了可能由于阅读设备及方式的变化造成了你的离开，所以邮件中同时还提供Newsletter、APP、Facebook等覆盖主流用户群体的多个渠道来挽回用户。（3）如果以上的努力，还是令你不满意，那么Customer Service Center是最后的法宝，能够直到让你满意为止，这反映了其实大龙网在客户服务上的重视程度，试想，“客户服务中心”将给客户带来什么感觉——我们不仅随时关注你的需求，更关心与关注你。

浙江金远电子商务有限公司电商专员想通过电子邮件营销方式推广自己公司的产品，那么

1. 电子邮件营销有什么优势和劣势？

1. 大龙网的电子邮件营销有什么特点？

2）要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

**（2）实施条件**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **基本实施条件** | **备注** |
| 场地 | 跨境电商操作机房1个，每个机房配置30个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。 | 必备 |
| 设备 | 跨境电商操作机房配有1台服务器；30－40台计算机，并安装相关软件和Office操作系统；2台激光打印机。 | 必备 |
| 工具 | 每个机房配置供30人使用的草稿纸。 | 必备 |
| 人员 | 每30名考生配备2名考评员。 | 必备 |

**（3）考核时量**

考核时量：90分钟

**（4）评价标准**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **评价内容** | **配分** | **考核点** | **评分标准** | **备注** |
| 职业素养(10分) | 2 | 卷面保持整洁，摆放整齐。 | 能保持卷面整洁，摆放整齐5分。 | 工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记0分。 |
| 2 | 操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。 | 操作前对电源和外接设备进行检查1分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁4分。 |
| 6 | 能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。 | 能对作业进行优化3分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念3分。 |
| 作业(90分) | 平台操作 | 15 | 考核跨境电商平台阿里巴巴国际站、速卖通、WISH、 AMAZON、敦煌网、EBAY的特征和最基本的平台规则 | 能根据各跨境电商平台规则分析解答问题。15分。（每题5分，共15分） |  |
| 跨境选品 | 15 | 考核对跨境电商选品的考量因素技能点的掌握，能否根据具体的任务场景实际情况正确选品。 | 能根据选品业务知识，正确选品。15分（每题5分，共15分） |
| 产品发布 | 20 | 考核对产品发布操作流程和产品发布技能点的掌握，能否根据任务场景实际情况正确办理产品发布业务。 | 能正确运用产品发布知识和相关跨境电商平台产品发布规则分析解答问题。20分（1.2题每题5分，3题10分，共20分） |
| 跨境物流运费计算 | 20 | 考核对各种跨境物流方式运费的含义和计算方法的掌握，能否根据任务场景实际情况正确进行运费计算。 | 能正确列出运算方法15分，得出正确运算结果5分。20分 |
| 跨境营销 | 20 | 考核对各种跨境营销方式的含义和特点的掌握，能否根据任务场景的实际情况正确进行跨境营销方式的选择。 | 能根据各种跨境营销知识解决跨境营销中的各种问题。20分（每题10分，共20分） |

### 3.试题编号：4-3, 跨境电商操作技能

**（1）任务描述**

1）任务

一、平台操作：

浙江金远电子商务有限公司成立于2014年3月，是一家以全球零售为主的电商企业，致力于为全球消费者供应中国商品、为中国供应商提供全球零售网络平台。公司为了进一步拓展业务，新招聘了一批跨境电商专员，要求专员以个人名义在速卖通、WISH、 AMAZON、敦煌网、EBAY第三方跨境电商平台注册店铺，进行跨境店铺的运营和管理，销售公司的产品。对于具体业务场景的平台操作，要做出如下正确选择。

1.关于亚马逊平台对产品标题的要求，以下说法中正确的是哪项？（ ）

A.所有的字母都必须大写

B.涉及包装数量可以写“二十条/bag”

C可以设置多个关键词来表示同一个含义

D.在商品名称后面添加“pack of X”可以表示批量销售

2.小张想做跨境电商，但是他既不是个体工商户也没有注册公司，那么他无法注册以下哪个平台？（ ）

A.eBay B.敦煌网 C.速卖通 D.Wish

3.若要在速卖通平台进行“批量线上发货”操作，卖家应点击哪个按钮进入？（ ）

A.我的速卖通 B.产品管理 C.交易 D.消息中心 E.账号及认证

4.在亚马逊平台，如需更改登录账号的密码，在设置栏下可点击以下哪个按钮直接更改？（ ）

A.Returns Settings

B.User Permissions

C.Your Info & Policies

D.Login Settings

5.请为划线处单词选择最合适的中文解释：（ ）

You have chosen one of the best-selling products in our store.

A.最贵的 B.最便宜的 C.最畅销的 D.质量最好的

二、跨境选品：

浙江金远电子商务有限公司的跨境电商专员在进行自己公司的选品时看到了以下案例：

在亚马逊平台上，Anker一直是一个神话一样的存在。Anker以移动电源起家，一直以黑白色调为主打。Anker自己调研得出的结论是欧美人更喜欢黑色，所以，打开Anker的店铺，黑色格调格外明显。同时，Anker的商品以方正款式为主，商务人士为其首选客户群体，甚至包括亚马逊全球副总裁在做招商推介的时候也说：“我来中国出差，用的就是中国品牌Anker的移动电源”。

很多想从Anker身上学习的卖家，都采取了同样的黑色调和方正款，但由此而成功的案例并不多，但有一家公司同样以移动电源为主打，剑走偏锋，选择了和Anker 不一样的路，却做得非常成功。

 Lepow，以更加鲜活的形象切入移动电源市场。在品牌打造的过程中，Lepow选取了绿色和黄色为主推色调。同时，在款式的选择上，Lepow选取了圆润款式甚至带有卡通形象的款式为主打，一下子就俘获了年轻群体的心。在亚马逊平台上，Lepow起步虽晚，但发展速度很快。

浙江金远电子商务有限公司的跨境电商专员从以上案例中学习到了其它卖家的选品方法和思路，那么

1. Anker的选品思路是什么？

1. Lepow的选品思路是什么？
2. 在选品时应考虑哪些因素？

三、产品发布：

跨境电商专员于2017年6月在速卖通平台的店铺中发布了一款女士印花裙，原标题为：

2017 New Spring Summer Women Dress Runway Style Elegant Ladies Vintage Floral Print.

发布两周后，电商专员发现流量不佳。她通过数据分析后发现“skirt and dress”的搜索人气较高，与所发布商品匹配度高，因此将标题修改为：

2017 New Spring Summer Women Dress/skirt Runway Style Elegant Ladies Vintage Floral Print.

1. 此标题优化用到了商品标题优化的什么技巧？

1. 除此外，标题优化还有哪些其他的技巧？

1. 标题撰写应包含哪三类词？

四、跨境物流运费计算：

eBay平台某卖家需要发一单货到美国，包裹的重量为1.85kg，体积为30cmx25cmx12cm，打算选择e邮宝物流，他查得e邮宝运费表中美国的运价是0.074元/克，处理费是10元/件，货运代理商给他的折扣率是75%。那么该包裹e邮宝运费为多少元？（计算结果四舍五入保留两位小数；e邮宝运费=重量x单位运价x折扣率+处理费）

五、跨境营销：

全球速卖通是阿里巴巴旗下唯一面向全球市场打造的集订单、支付、物流于一体的外贸在线交易平台，被业界誉为“海外版的淘宝”。从2010年上线至今，全球速卖通已覆盖全球220多个国家和地区的海外买家，日均流量超过5000万，交易额年增长速度400%。全球速卖通的成立是为了帮助中小企业接触海外终端批发零售商，通过小批量多频次的销售模式以拓展利润空间的平台。全球速卖通上所出售的产品一般具有体积较小、价格实惠、附加值较高等特征，例如服饰、钟表饰品、数码产品、化妆品、工艺品、体育及旅游用品等。因其与淘宝类似，已逐渐成为国际小卖家自主创业的首选平台。在开店流程上，全球速卖通与淘宝一样发布产品后即可免费开店，订单完成后网站收取5%的交易佣金，在同类外贸电子商务网站相对较低。

浙江金远电子商务有限公司电商专员在速卖通平台上开立了一家跨境店铺，那么

1. 速卖通平台的服务对象是什么？
2. 速卖通平台有什么特点？
3. 速卖通店铺营销活动有哪些？

2）要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

**（2）实施条件**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **基本实施条件** | **备注** |
| 场地 | 跨境电商操作机房1个，每个机房配置30个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。 | 必备 |
| 设备 | 跨境电商操作机房配有1台服务器；30－40台计算机，并安装相关软件和Office操作系统；2台激光打印机。 | 必备 |
| 工具 | 每个机房配置供30人使用的草稿纸。 | 必备 |
| 人员 | 每30名考生配备2名考评员。 | 必备 |

**（3）考核时量**

考核时量：90分钟

**（4）评价标准**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **评价内容** | **配分** | **考核点** | **评分标准** | **备注** |
| 职业素养(10分) | 2 | 卷面保持整洁，摆放整齐。 | 能保持卷面整洁，摆放整齐5分。 | 工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记0分。 |
| 2 | 操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。 | 操作前对电源和外接设备进行检查1分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁4分。 |
| 6 | 能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。 | 能对作业进行优化3分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念3分。 |
| 作业(90分) | 平台操作 | 15 | 考核跨境电商平台阿里巴巴国际站、速卖通、WISH、 AMAZON、敦煌网、EBAY的特征和最基本的平台规则 | 能根据各跨境电商平台规则分析解答问题。15分。（每题3分，共15分） |  |
| 跨境选品 | 15 | 考核对跨境电商选品的考量因素技能点的掌握，能否根据具体的任务场景实际情况正确选品。 | 能根据选品业务知识，正确选品。15分（每题5分，共15分） |
| 产品发布 | 20 | 考核对产品发布操作流程和产品发布技能点的掌握，能否根据任务场景实际情况正确办理产品发布业务。 | 能正确运用产品发布知识和相关跨境电商平台产品发布规则分析解答问题。20分（1.2题每题5分，3题10分，共20分） |
| 跨境物流运费计算 | 20 | 考核对各种跨境物流方式运费的含义和计算方法的掌握，能否根据任务场景实际情况正确进行运费计算。 | 能正确列出运算方法15分，得出正确运算结果5分。20分 |
| 跨境营销 | 20 | 考核对各种跨境营销方式的含义和特点的掌握，能否根据任务场景的实际情况正确进行跨境营销方式的选择。 | 能根据各种跨境营销知识解决跨境营销中的各种问题。20分（1.2题每题5分，3题10分，共20分） |

### 4.试题编号：4-4, 跨境电商操作技能

**（1）任务描述**

1）任务

一、平台操作：

浙江金远电子商务有限公司成立于2014年3月，是一家以全球零售为主的电商企业，致力于为全球消费者供应中国商品、为中国供应商提供全球零售网络平台。公司为了进一步拓展业务，新招聘了一批跨境电商专员，要求专员以个人名义在全球速卖通、Wish等第三方跨境电商平台注册店铺，进行跨境店铺的运营和管理，销售公司的产品。对于具体业务场景的平台操作，要做出如下正确选择。

1.亚马逊批量上传表格填制时， “商品是否提供礼品服务”这一栏，正确的填写格式为（ ）。

A.yes or no

B.true or false

C.do or do not

D.can or can't

2.在亚马逊平台，以下关于添加多属性商品说法正确的是（ ）。

A.多属性商品添加只限于不同尺寸、不同颜色商品(&尺寸颜色）

B.在“Variations”栏下可以选择对应的产品多属性进行添加

C.服装、鞋帽类商品属性较多，无法创建多属性

D.多属性商品无法实行跟卖

3.eBay平台利用“一口价方式”销售不仅费用低，而且可设置物品的在线时间长达（ ）。

A.10天 B.30天 C.50天 D.100天

4.判断引号中的文字表述是否正确：“卖家在eBay平台上开店铺、刊登物品进行销售，全程都不收取任何费用。”（ ）。

A.正确 B.错误

5. 在敦煌网平台中创建店铺，应点击哪个按钮进入？（ ）。

 A.产品 B.交易 C.增值服务 D.推广营销

二、跨境选品：

浙江金远电子商务有限公司的跨境电商专员陈倩进入公司已经有一个月了，公司经理对陈倩前一个的表现非常满意。一大早把陈倩叫到办公室面授机宜。选品是跨境电商全球网络零售成功与否的关键环节。选品好，事半功倍，迅速出单；反之，产品在各个跨境电商平台的销售将很难有好的表现。陈倩着手准备为公司正确选品。

1. 下列哪一项产品属于各B2C平台禁止销售的产品？（ ）。

 A. 毛绒玩具 B.移动硬盘 C. 枪械刀具 D.电池

2. 判断引号中的文字表述是否正确（ ）。

“速卖通数据纵横-选品专家中的热销页面，属性词所在圆圈的颜色越蓝表示竞争越激烈。”

A.正确 B.错误

3．在选品时应考虑哪些因素？

三、产品发布：

跨境电商专员陈倩于2018年3月在亚马逊平台的店铺中发布了一款女士真皮鳄鱼纹钱包,要为其撰写标题。

1．关于亚马逊平台对产品标题的要求，以下说法中正确的是哪项？（ ）。

A.所有的字母都必须大写

B.涉及包装数量可以写“二十条/bag”

C可以设置多个关键词来表示同一个含义

D.在商品名称后面添加“pack of X”可以表示批量销售

2．判断引号中的文字表述是否正确： “在亚马逊平台中，个人卖家账户无法通过表格批量上传产品。”（ ）。

A.正确 B.错误

3．标题撰写应包含哪三类词？

四、跨境物流运费计算：

eBay平台某卖家需要发一单货到美国，包裹的重量为1.85kg，体积为30cmx25cmx12cm，打算选择e邮宝物流，他查得e邮宝运费表中美国的运价是0.074元/克，处理费是10元/件，货运代理商给他的折扣率是75%。那么该包裹e邮宝运费为多少元？（计算结果四舍五入保留两位小数；e邮宝运费=重量x单位运价x折扣率+处理费）

五、跨境营销：

全亚马逊公司（Amazon，简称“亚马逊” ）成立1995年，是美国最大的电子商务公司，也是最早经营电子商务的公司之一。旗下业务包括AmazonServices、AmazonFulfillment、AmazonKindle、AmazonPayments等，网站经营范围从最初的图书业务逐步扩展至影视、音乐、家居、珠宝、婴幼儿用品、体育及户外用品等，已成为全球商品品种最多的网上零售商。目前，亚马逊在全球共有13个电子商务网站，物流配送覆盖65个国家，全球活跃用户超过2亿。数据显示，目前亚马逊美国市场的新增卖家中，50%来自美国本土以外的国家，这些国家中又有56%的卖家来自中国，即亚马逊美国市场每新增四个卖家，就有一个来自中国。由此可见，中国品牌正在迅速占领美国电子商务市场，以服装为例，2014年上半年，来自中国的第三方卖家所创造的销售额同比增长421%。

浙江金远电子商务有限公司电商专员在亚马逊平台上开立了一家跨境店铺并进行跨境电子商务营销，那么

1.跨境电商营销可针对特定国家的特定节日来开展。以下哪个不是美国的节日？（ ）。

复活节

万圣节

感恩节

班夫艺术节

2.亚马逊平台不允许卖家对某些商品分类提供特定类型的促销优惠，其中不包括以下哪一项？（ ）。

A.媒介类商品：不参与免费配送促销

B.亚马逊物流订单：不参与免费配送促销

C.酒类：不参与任何促销

D.服装类商品：不参与任何促销

3.在亚马逊平台中，卖家设置的优惠券活动被锁定后，在生效前无法进行任何更改，优惠券生效后，卖家可以增加促销活动预算，或者延长活动时间，那么卖家最长可延续时间是多少天？（ ）。

A.30天

B.60天

C.90天

D.120天

1. 亚马逊平台有什么特点？

2）要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

**（2）实施条件**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **基本实施条件** | **备注** |
| 场地 | 跨境电商操作机房1个，每个机房配置30个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。 | 必备 |
| 设备 | 跨境电商操作机房配有1台服务器；30－40台计算机，并安装相关软件和Office操作系统；2台激光打印机。 | 必备 |
| 工具 | 每个机房配置供30人使用的草稿纸。 | 必备 |
| 人员 | 每30名考生配备2名考评员。 | 必备 |

**（3）考核时量**

考核时量：90分钟

**（4）评价标准**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **评价内容** | **配分** | **考核点** | **评分标准** | **备注** |
| 职业素养(10分) | 2 | 卷面保持整洁，摆放整齐。 | 能保持卷面整洁，摆放整齐5分。 | 工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记0分。 |
| 2 | 操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。 | 操作前对电源和外接设备进行检查1分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁4分。 |
| 6 | 能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。 | 能对作业进行优化3分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念3分。 |
| 作业(90分) | 平台操作 | 15 | 考核跨境电商平台阿里巴巴国际站、速卖通、WISH、 AMAZON、敦煌网、EBAY的特征和最基本的平台规则 | 能根据各跨境电商平台规则分析解答问题。15分。（每题3分，共15分） |  |
| 跨境选品 | 15 | 考核对跨境电商选品的考量因素技能点的掌握，能否根据具体的任务场景实际情况正确选品。 | 能根据选品业务知识，正确选品。15分（每题5分，共15分） |
| 产品发布 | 20 | 考核对产品发布操作流程和产品发布技能点的掌握，能否根据任务场景实际情况正确办理产品发布业务。 | 能正确运用产品发布知识和相关跨境电商平台产品发布规则分析解答问题。20分（1.2题每题5分，3题10分，共20分） |
| 跨境物流运费计算 | 20 | 考核对各种跨境物流方式运费的含义和计算方法的掌握，能否根据任务场景实际情况正确进行运费计算。 | 能正确列出运算方法15分，得出正确运算结果5分。20分 |
| 跨境营销 | 20 | 考核对各种跨境营销方式的含义和特点的掌握，能否根据任务场景的实际情况正确进行跨境营销方式的选择。 | 能根据各种跨境营销知识解决跨境营销中的各种问题。20分（1．2．3每题4分，第4题8分，共20分） |

### 5试题编号：4-5, 跨境电商操作技能

**（1）任务描述**

1）任务

一、平台操作：

浙江金远电子商务有限公司成立于2014年3月，是一家以全球零售为主的电商企业，致力于为全球消费者供应中国商品、为中国供应商提供全球零售网络平台。公司为了进一步拓展业务，新招聘了一批跨境电商专员，要求专员以个人名义在速卖通、WISH、 AMAZON、敦煌网、EBAY第三方跨境电商平台注册店铺，进行跨境店铺的运营和管理，销售公司的产品。对于具体业务场景的平台操作，要做出如下正确选择。

1.下列哪一项属于亚马逊FBA的服务范围？（ ）

A.回复客户邮件 B.上传产品 C.处理退货 D.帮助卖家选品

2.在速卖通平台，当货物递送至买家时，买家发现货物存在肉眼可见的货物损坏或与订单不符的情况，如货物破损、短装、严重货不对版等情况，买家当场拒绝签收的，称为（ ）。

A.有理由拒签 B.无理由拒签 C.侵权拒签 D.无法联系收件人

3.Wish平台每周物流表现中可接受有效跟踪率为（ ）。

A.低于80% B.95% C.高于95% D.80%-95%

4.速卖通平台中，在热销词的页面，词所在圆圈的大小表示什么含义？（ ）

A.搜索量 B.销量 C.竞争度 D.关注度

5.速卖通平台中，以下哪项简称代表商品成交总额？（ ）

A.GMV

B.UV

C.SNS

D.PV

二、跨境选品：

浙江金远电子商务有限公司的跨境电商专员在进行自己公司的选品时看到了以下案例：

在亚马逊平台上，Anker一直是一个神话一样的存在。Anker以移动电源起家，一直以黑白色调为主打。Anker自己调研得出的结论是欧美人更喜欢黑色，所以，打开Anker的店铺，黑色格调格外明显。同时，Anker的商品以方正款式为主，商务人士为其首选客户群体，甚至包括亚马逊全球副总裁在做招商推介的时候也说：“我来中国出差，用的就是中国品牌Anker的移动电源”。

很多想从Anker身上学习的卖家，都采取了同样的黑色调和方正款，但由此而成功的案例并不多。

浙江金远电子商务有限公司也想在亚马逊平台上卖移动电源产品。根据Anker的选品方法和思路，跨境电商专员小王要如何选品呢？

1. Anker的选品思路是什么？
2. 浙江金远电子商务有限公司想在亚马逊平台上做移动电源，应如何选品？
3. 在选品时应考虑哪些因素？

三、产品发布：

跨境电商专员于2017年6月在速卖通平台的店铺中发布了一款女士印花裙，原标题为：

2017 New Spring Summer Women Dress Runway Style Elegant Ladies Vintage Floral Print.

发布两周后，电商专员发现流量不佳。她通过数据分析后发现“skirt and dress”的搜索人气较高，与所发布商品匹配度高，因此将标题修改为：

2017 New Spring Summer Women Dress/skirt Runway Style Elegant Ladies Vintage Floral Print.

1. 此标题优中核心词是什么？

1. 此标题优化用到了什么技巧？

1. 标题撰写应包含哪三类词？

四、跨境物流运费计算：

Wish平台某卖家需要发一单货到美国，包裹的重量为1.13kg，体积为10cmx26cmx40cm，打算选择e邮宝物流，他查得e邮宝运费表中美国的运价是0.075元/克，处理费是10元/件，货运代理商给他的折扣率是75%。那么该包裹e邮宝运费为多少元？（计算结果四舍五入保留两位小数；e邮宝运费=重量x单位运价x折扣率+处理费）

五、跨境营销：

全亚马逊公司（Amazon，简称“亚马逊” ）成立1995年，是美国最大的电子商务公司，也是最早经营电子商务的公司之一。旗下业务包括AmazonServices、AmazonFulfillment、AmazonKindle、AmazonPayments等，网站经营范围从最初的图书业务逐步扩展至影视、音乐、家居、珠宝、婴幼儿用品、体育及户外用品等，已成为全球商品品种最多的网上零售商。目前，亚马逊在全球共有13个电子商务网站，物流配送覆盖65个国家，全球活跃用户超过2亿。数据显示，目前亚马逊美国市场的新增卖家中，50%来自美国本土以外的国家，这些国家中又有56%的卖家来自中国，即亚马逊美国市场每新增四个卖家，就有一个来自中国。由此可见，中国品牌正在迅速占领美国电子商务市场，以服装为例，2014年上半年，来自中国的第三方卖家所创造的销售额同比增长421%。

浙江金远电子商务有限公司电商专员在亚马逊平台上开立了一家跨境店铺并进行跨境电子商务营销，那么

1.以美国站为例，亚马逊平台专业销售计划的费用包括以下哪些方面？（ ）。

A.月租金 B.销售佣金 C.交易手续费 D.产品上架费

2.跨境电商店铺一般都要结合节日或特定日期来做一些营销活动。下面是部分美国的节日或特定日期，其中哪些是属于每年11月份的？（ ）。

A.美国劳动节 B.圣诞节 C.感恩节 D.黑色星期五

3.在亚马逊的卖家后台，卖家可以自行设置促销，以刺激消费者购买。以下哪些是后台可以实现的促销类型？（ ）。

A.免邮 B.购买折扣 C.折扣券促销 D.买一送一

4. 亚马逊平台有哪些特点？

2）要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

**（2）实施条件**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **基本实施条件** | **备注** |
| 场地 | 跨境电商操作机房1个，每个机房配置30个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。 | 必备 |
| 设备 | 跨境电商操作机房配有1台服务器；30－40台计算机，并安装相关软件和Office操作系统；2台激光打印机。 | 必备 |
| 工具 | 每个机房配置供30人使用的草稿纸。 | 必备 |
| 人员 | 每30名考生配备2名考评员。 | 必备 |

**（3）考核时量**

考核时量：90分钟

**（4）评价标准**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **评价内容** | **配分** | **考核点** | **评分标准** | **备注** |
| 职业素养(10分) | 2 | 卷面保持整洁，摆放整齐。 | 能保持卷面整洁，摆放整齐5分。 | 工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记0分。 |
| 2 | 操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。 | 操作前对电源和外接设备进行检查1分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁4分。 |
| 6 | 能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。 | 能对作业进行优化3分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念3分。 |
| 作业(90分) | 平台操作 | 15 | 考核跨境电商平台阿里巴巴国际站、速卖通、WISH、 AMAZON、敦煌网、EBAY的特征和最基本的平台规则 | 能根据各跨境电商平台规则分析解答问题。15分。（每题3分，共15分） |  |
| 跨境选品 | 15 | 考核对跨境电商选品的考量因素技能点的掌握，能否根据具体的任务场景实际情况正确选品。 | 能根据选品业务知识，正确选品。15分（每题5分，共15分） |
| 产品发布 | 20 | 考核对产品发布操作流程和产品发布技能点的掌握，能否根据任务场景实际情况正确办理产品发布业务。 | 能正确运用产品发布知识和相关跨境电商平台产品发布规则分析解答问题。20分（1.2题每题5分，3题10分，共20分） |
| 跨境物流运费计算 | 20 | 考核对各种跨境物流方式运费的含义和计算方法的掌握，能否根据任务场景实际情况正确进行运费计算。 | 能正确列出运算方法15分，得出正确运算结果5分。20分 |
| 跨境营销 | 20 | 考核对各种跨境营销方式的含义和特点的掌握，能否根据任务场景的实际情况正确进行跨境营销方式的选择。 | 能根据各种跨境营销知识解决跨境营销中的各种问题。20分（1．2．3每题4分，第4题8分，共20分） |

### 6.试题编号：4-6, 跨境电商操作技能

**（1）任务描述**

1）任务

一、平台操作：

浙江金远电子商务有限公司成立于2014年3月，是一家以全球零售为主的电商企业，致力于为全球消费者供应中国商品、为中国供应商提供全球零售网络平台。公司为了进一步拓展业务，新招聘了一批跨境电商专员，要求专员以个人名义在全球速卖通、Wish等第三方跨境电商平台注册店铺，进行跨境店铺的运营和管理，销售公司的产品。对于具体业务场景的平台操作，要做出如下正确选择。

1.Wish平台订单处理流程包括：①配送服务；②打印标签；③确认配送；④发件人信息；⑤包裹详情。下列哪项是正确的流程排序？（ ）

A.⑤④③②① B.⑤①④③② C.⑤④①②③ D.⑤①②③④

2.在亚马逊平台，“Inventory Reconciliation”是指库存报告中的什么含义？（ ）

A.亚马逊库存 B.预留库存 C.库存对账 D.库存调整

3.在速卖通平台中，卖家不能发布以下哪种产品？（ ）

A.毛绒玩具 B.管制刀具 C.移动硬盘 D.女裙

4.下列不属于跨境B2C电商代表企业的是（ ）。

A.全球速卖通 B.1688在线交易平台 C.亚马逊美国站 D.兰亭集势

5.在敦煌网平台，自注册之日起多少天内未通过手机和邮箱验证，视为无效账户？（ ）

A.30天 B.60天 C.90天 D.120天

二、跨境选品：

浙江金远电子商务有限公司的跨境电商专员在进行自己公司的选品时看到了以下案例：

2016年6月2日消息，在2016亿邦跨境电子商务峰会“新政之后．如何开始”上，

亚马逊中国副总裁牛英华发表了题目为《从品类到品牌：预判进口电商下半年新亮点与新趋势》的演讲。她说：“跨境电商要回归贸易本质—商品与消费者。亚马逊的大数据显示，消费升级势不可挡，全种类选品，大种类选品是必然。”

她透露，2015年亚马逊跨境网购增速最快的十大品类是厨具、美妆、户外、办公用品、计算机用品、运动、手机配件、个护健康、服装、母婴。其中有很多想不到的地方，例如，化妆品消费者关注的不再是某个化妆品牌，而是工具类的商品，如瘦脸商品。

亚马逊发现的另一个趋势是“标品不标”，即标准品里面的细化商品类别更受关注，例如，亚马逊目前卖得最好的锅是红色的锅，其次是青绿色的锅。消费者需要具备个性化的设计感，可以展示其品位的商品，例如，卖得最好的开瓶器是一个外形为不锈钢小人的开瓶器。牛英华总结，“在标品的基础上做出一定改变，如加些花纹就可能成为中国消费者喜欢的商品”。

浙江金远电子商务有限公司的跨境电商专员从以上案例中看到了亚马逊平台品类的变化趋势，那么

1. 综合以上案例，分析亚马逊平台选品的新发展变化是什么？
2. 亚马逊平台的特点是什么？
3. 跨境电商专员在选品时应考虑哪些因素？

三、产品发布：

跨境电商专员于2017年6月在速卖通平台的店铺中发布了一款真皮手提包，原标题为：

Guaranteed 100% Genuine Leather Handbags 88120,Designer Handbags Free Custom Logo+Free Shipping

发布两周后，专员发现流量不佳。她通过数据分析后发现“gripesack and handbags”的搜索人气较高，与所发布商品匹配度高，因此将标题修改为：

Guaranteed 100% Genuine Leather Gripesack/Handbags 88120,Designer Handbags Free Custom Logo+Free Shipping

1. 此标题优化用到了商品标题优化的什么技巧？

1. 除此外，标题优化还有哪些其他的技巧？

1. 标题撰写应包含哪三类词？

四、跨境物流运费计算：

速卖通平台某卖家需要发一单货到新西兰，包裹的重量为1.2kg，体积为20cmx25cmx20cm，打算选择e邮宝物流，他查得e邮宝运费表中新西兰的运价是0.07元/克，处理费是9元/件，货运代理商给他的折扣率60%。那么该包裹e邮宝运费为多少元？（计算结果四舍五入保留整数；e邮宝运费=重量x单位运价x折扣率+处理费）

五、跨境营销：

eBay，又名电子湾，亿贝，易贝，Pierre Omidyar以Auctionweb与1995年9月4日创立于加利福利亚州圣荷西，是一个可供全球网民买卖物品的线上拍卖及购物网站。eBay在全球各个国家和地区设立的站点多达39个，核心经营类目包括时尚类、运动类、家居类、汽配类五大系列，目前已发展成为全球最大的网络零售市场。eBay全球交易额超过830亿美元，售出物品超过20亿件，其中20%的商品交易属于跨境贸易；在支付方面，旗下公司PayPal的商业支付交易总额超过1250亿美元；eBayEnterprise在2013年的商品销售额达到42亿美元；全球商业交易量（ECV）超过2120亿美元。eBay在全球市场的业务拓展除了跨境电子商务外，其移动电子商务方面的表现不俗，数据显示，eBay在2008年推出移动应用后，2013年eBay通过移动应用实现的交易额就达到220亿美元。截至2014年第一季度，其全球总下载量已经超过2.4亿次，eBay总商业交易量的40%与移动设备有关。

eBay中国是eBay旗下的全资子公司，主要为了帮助中国的中小企业和个人卖家开拓海外市场，促进中国跨境电子商务的发展。在运营策略上，通过本地化服务平台www.ebay.cn，不仅为卖家提供跨国贸易培训课程，分享各个目标市场的贸易动态，还设置专门的用户讨论区，帮助用户通过沟通和经验分享提升销售技巧。

浙江金远电子商务有限公司电商专员想通过SNS营销方式推广自己公司的产品，那么

1. eBay中国的服务对象是谁？

2.判断引号中的文字表述是否正确：

“卖家在eBay平台上开店铺、刊登物品进行销售，全程都不收取任何费用。”（ ）。

A.正确 B.错误

3. eBay平台利用“一口价方式”销售不仅费用低，而且可设置物品的在线时间长达（ ）。

A.10天 B.30天 C.50天 D.100天

1. 跨境电子商务营销有哪些方式？

2）要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

**（2）实施条件**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **基本实施条件** | **备注** |
| 场地 | 跨境电商操作机房1个，每个机房配置30个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。 | 必备 |
| 设备 | 跨境电商操作机房配有1台服务器；30－40台计算机，并安装相关软件和Office操作系统；2台激光打印机。 | 必备 |
| 工具 | 每个机房配置供30人使用的草稿纸。 | 必备 |
| 人员 | 每30名考生配备2名考评员。 | 必备 |

**（3）考核时量**

考核时量：90分钟

**（4）评价标准**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **评价内容** | **配分** | **考核点** | **评分标准** | **备注** |
| 职业素养(10分) | 2 | 卷面保持整洁，摆放整齐。 | 能保持卷面整洁，摆放整齐5分。 | 工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记0分。 |
| 2 | 操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。 | 操作前对电源和外接设备进行检查1分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁4分。 |
| 6 | 能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。 | 能对作业进行优化3分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念3分。 |
| 作业(90分) | 平台操作 | 15 | 考核跨境电商平台阿里巴巴国际站、速卖通、WISH、 AMAZON、敦煌网、EBAY的特征和最基本的平台规则 | 能根据各跨境电商平台规则分析解答问题。15分。（每题3分，共15分） |  |
| 跨境选品 | 15 | 考核对跨境电商选品的考量因素技能点的掌握，能否根据具体的任务场景实际情况正确选品。 | 能根据选品业务知识，正确选品。15分（每题5分，共15分） |
| 产品发布 | 20 | 考核对产品发布操作流程和产品发布技能点的掌握，能否根据任务场景实际情况正确办理产品发布业务。 | 能正确运用产品发布知识和相关跨境电商平台产品发布规则分析解答问题。20分（1.2题每题5分，3题10分，共20分） |
| 跨境物流运费计算 | 20 | 考核对各种跨境物流方式运费的含义和计算方法的掌握，能否根据任务场景实际情况正确进行运费计算。 | 能正确列出运算方法15分，得出正确运算结果5分。20分 |
| 跨境营销 | 20 | 考核对各种跨境营销方式的含义和特点的掌握，能否根据任务场景的实际情况正确进行跨境营销方式的选择。 | 能根据各种跨境营销知识解决跨境营销中的各种问题。20分（1．2．3每题4分，第4题8分，共20分） |

###

### 7.试题编号：4-7, 跨境电商操作技能

**（1）任务描述**

1）任务

一、平台操作：

浙江金远电子商务有限公司成立于2014年3月，是一家以全球零售为主的电商企业，致力于为全球消费者供应中国商品、为中国供应商提供全球零售网络平台。公司为了进一步拓展业务，新招聘了一批跨境电商专员，要求专员以个人名义在全球速卖通、Wish等第三方跨境电商平台注册店铺，进行跨境店铺的运营和管理，销售公司的产品。对于具体业务场景的平台操作，要做出如下正确选择。

1.速卖通平台的卖家在促销活动中，单方面强制要求买家必须买下其他商品或服务，方可购买本促销商品的行为，属于下列哪种违规行为？（ ）

A.提价销售 B.成交不卖 C.强制搭售 D.出售侵权商品

2.在速卖通平台中，买家下单后，卖家拒绝发货的行为，属于下列哪种违规行为？（ ）

A.提价销售 B.成交不卖 C.强制搭售 D.出售侵权商品

3.亚马逊批量上传表格填制时， “商品是否提供礼品服务”这一栏，正确的填写格式为（ ）。

A.yes or no B.true or false C.do or do not D.can or can't

4.判断引号中的文字表述是否正确：（ ）

“在速卖通平台注册账号时，当注册主体为个体工商户的卖家店铺，仅可申请‘基础销售计划’，不能转换为‘标准销售计划’。”

A.正确 B.错误

5.判断引号中的文字表述是否正确：（ ）

“速卖通平台，有一笔订单价值6.5美元，需要发往俄罗斯，在标准类物流方式下，既可选择线上发货，也可选择线下发货。”

A.正确 B.错误

二、风险安全：

2015年3月，浙江金远电子商务有限公司由于缺乏跨境电商方面的专业技术人员导致线上生意惨淡。公司老板突然接到一个电话，说是在平台上看到老板的联系信息，想租借子账号试试效果。考虑到生意不佳，出租子账号能抵消一部分成本，同时对自己产品没有利益冲突，相反，热门产品还能带来一些流量，于是老板欣然答应。突然有一天，老板陆续收到通知说有买家投诉说他收款不发货。于是老板打电话给租子账号的人，但已联系不上。面对3万美元的赔偿款，老板欲哭无泪。阿里巴巴账号被关闭，诚信通也被关闭，损失惨重。

1．请根据以上背景完成填空。

阿里巴巴国际站后台账号可分为（ ）和子账号两种。其中子账号类型可以是业务员、业务经理和（ ）三种，每一个子账号只能是（ ）种身份。子账号最多不超过（ ）个。

2.出租子账号的行为正确吗？

 结合以上事件，你认为出租子账号会有哪些风险？

三、产品发布：

跨境电商专员于2017年6月在速卖通平台的店铺中发布了一款男士内裤，原标题为：

Free shipping (12pieces)New 100% cotton men’s underwear wholesale and retail .

发布两周后，乔娜发现流量不佳。她通过数据分析后发现“underpants and underwear”的搜索人气较高，与所发布商品匹配度高，因此将标题修改为：

Free shipping (12pieces)New 100% cotton men’s underpants/underwear wholesale and retail .

1. 此标题核心词是什么？

1. 标题优化有哪些技巧？

1. 标题撰写应包含哪三类词？

四、跨境物流运费计算：

速卖通平台某卖家需要发一单货到美国，包裹的重量为1.55kg，体积为22cmx24cmx10cm，打算选择e邮宝物流，他查得e邮宝运费表中美国的运价是0.08元/克，处理费是10元/件，货运代理商给他的折扣率是75%。那么该包裹e邮宝运费为多少元？（计算结果四舍五入保留整数；e邮宝运费=重量x单位运价x折扣率+处理费）

五、跨境营销：

敦煌网于2004年创立，是全球优质的在线外贸交易平台之一，其成立是为了帮助中国中小企业通过跨境电子商务方式走向全球市场，开辟新的国际贸易通道，让全球化在线交易变得更加简单、安全、高效。敦煌网在为中小额B2B企业提供高效专业的信息流、安全可靠的资金流及快捷简便的物流做了诸多尝试，是中小商家开展国际业务的优质外贸平台之一。在网站运营策略上，敦煌网采取“为成功付费”的经营模式，解决了众多中小卖家在创业之初的资金短缺问题。此外，为更好地为外贸中小企业提供金融服务的需求，敦煌网已经与相关合作银行推出联名借记卡、信用卡等，贷款额度从5万元到150万元不等，未来或将推出包含运费贷款在内的更多形式的金融服务，互联网金融成为敦煌网业务体系中的重要组成部分之一。2014年下半年，敦煌网已有国内注册供应商120万家，在线商品2500万种，业务网络遍及全球224个国家和地区，买家规模超过550万，平均每3秒钟就会产生一张订单。

浙江金远电子商务有限公司电商专员想在敦煌平台上开立跨境店铺，销售自己公司的产品，那么

1. 敦煌平台的服务对象是谁？

2.敦煌网平台每月底对商户进行一次等级评定，并根据等级评定结果，对顶级商户和优秀商户进行奖励。其中，顶级商户的“流量快车”数量为（ ）个。

A.3 B.6 C.9 D.12

3.判断引号中的文字表述是否正确：（ ）

“敦煌网平台中‘顶级商户’的产品排序加分会比‘优秀商户’权重更高。级别越高，单个类目表现越突出，曝光越多。”

A.正确 B.错误

4.敦煌网平台创建全店铺打折活动，创建时限需要在活动开始前多长时间？（ ）

A.6小时 B.12小时 C.18小时 D.24小时

5.关于敦煌网全店铺打折活动的设置，描述正确的有（ ）。

A.同一时间段内，仅可创建一个“全店铺打折”活动

B.全店铺打折活动一旦创建且开始后，直至活动结束，中间无法进行停止操作

C.如果同时报名平台活动（或限时限量）和全店铺打折，则只展示平台活动（或限时限量）

D.全店铺打折活动，可以在创建全店铺活动前，提前将促销分组设置好并针对分组进行不同折扣设置。

2）要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

**（2）实施条件**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **基本实施条件** | **备注** |
| 场地 | 跨境电商操作机房1个，每个机房配置30个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。 | 必备 |
| 设备 | 跨境电商操作机房配有1台服务器；30－40台计算机，并安装相关软件和Office操作系统；2台激光打印机。 | 必备 |
| 工具 | 每个机房配置供30人使用的草稿纸。 | 必备 |
| 人员 | 每30名考生配备2名考评员。 | 必备 |

**（3）考核时量**

考核时量：90分钟

**（4）评价标准**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **评价内容** | **配分** | **考核点** | **评分标准** | **备注** |
| 职业素养(10分) | 2 | 卷面保持整洁，摆放整齐。 | 能保持卷面整洁，摆放整齐5分。 | 工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记0分。 |
| 2 | 操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。 | 操作前对电源和外接设备进行检查1分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁4分。 |
| 6 | 能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。 | 能对作业进行优化3分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念3分。 |
| 作业(90分) | 平台操作 | 15 | 考核跨境电商平台阿里巴巴国际站、速卖通、WISH、 AMAZON、敦煌网、EBAY的特征和最基本的平台规则 | 能根据各跨境电商平台规则分析解答问题。15分。（每题3分，共15分） |  |
| 风险安全 | 15 | 考核对跨境电商平台店铺经营对风险安全的考量因素技能点的掌握，能否根据具体的任务场景实际情况正确规避风险。 | 能根据跨境店铺运营知识，正确规避风险。15分（第1题每空2分，8分，第2题7分，共15分） |
| 产品发布 | 20 | 考核对产品发布操作流程和产品发布技能点的掌握，能否根据任务场景实际情况正确办理产品发布业务。 | 能正确运用产品发布知识和相关跨境电商平台产品发布规则分析解答问题。20分（1.2题每题5分，3题10分，共20分） |
| 跨境物流运费计算 | 20 | 考核对各种跨境物流方式运费的含义和计算方法的掌握，能否根据任务场景实际情况正确进行运费计算。 | 能正确列出运算方法15分，得出正确运算结果5分。20分 |
| 跨境营销 | 20 | 考核对各种跨境营销方式的含义和特点的掌握，能否根据任务场景的实际情况正确进行跨境营销方式的选择。 | 能根据各种跨境营销知识解决跨境营销中的各种问题。20分（每题4分，共20分） |

### 8.试题编号：4-8, 跨境电商操作技能

**（1）任务描述**

1）任务

一、平台操作：

浙江金远电子商务有限公司成立于2014年3月，是一家以全球零售为主的电商企业，致力于为全球消费者供应中国商品、为中国供应商提供全球零售网络平台。公司为了进一步拓展业务，新招聘了一批跨境电商专员，要求专员以个人名义在全球速卖通、Wish等第三方跨境电商平台注册店铺，进行跨境店铺的运营和管理，销售公司的产品。对于具体业务场景的平台操作，要做出如下正确选择。

1.速卖通平台中，使用线上发货的商家通过系统向物流商发起投诉，在投诉成立的情况下，将按规定支付相应的赔偿费用给商家。那么赔付金额以哪种货币支付？（ ）

A.美元 B.欧元 C.人民币 D.日元

2.下列几种AliExpress无忧物流中，哪种物流可以寄送带电（非纯电）货物？（ ）

A.AliExpress无忧物流-简易

B.AliExpress无忧物流-标准

C.AliExpress无忧物流-优先

3.在Wish平台的订单付款政策中，如果订单没有被物流服务商确认发货，那么订单将于商户标记发货（ ）后成为可支付状态。

A.45天 B.60天 C.90天 D.120天

4.在Wish平台的订单付款政策中，订单一旦被物流服务商确认妥投，或在用户确认收货（ ）后将立即成为可支付状态。

A.5天 B.7天 C.10天 D.15天

5.判断引号中的文字表述是否正确：（ ）

“速卖通平台上传产品时，允许商品的图片以拼图的方式呈现。”

A.正确 B.错误

二、客户服务：

浙江金远电子商务有限公司的跨境专员陈倩按时发完货之后，以为可以松一口气了，经理告诉她，作为一名优秀的跨境电商专员，除了要处理好售前的相关工作之外，还要处理好跟货款有关的如催款、放款工作，跟客户有关的如好评、差评工作，跟售后货物有关的如退换货、处理纠纷等工作，同时还要维护好老客户、不断开发新客户。那么

1.速卖通平台上，买卖双方达成退款协议且买家同意退货后，买家应在达成退款协议后（ ）内完成退货发货并填写发货通知。

A.5天 B.7天 C.10天 D.15天

2.速卖通平台上，买卖双方达成退款协议且买家同意退货后，在买家退货并填写退货信息后的（ ）内，如果卖家未收到退货，卖家可以提交到速卖通进行纠纷裁决。

A.15天 B.20天 C.30天 D.45天

3.在与客户进行售后沟通时，为妥善解决客户问题，提升客户满意度，避免纠纷。卖家需要注意哪些事项？（ ）

A.站在客户的角度考虑问题

B.及时回应客户的消息

C.随时注意客户的语气态度，化解客户疑虑

D.特殊情况下，保留相关聊天记录，以防纠纷

4.跨境电商客户服务的主要工作内容有哪些？

三、产品发布：

跨境电商专员于2017年6月在速卖通平台的店铺中发布了一款女童裙子，原标题为：

2015 summer kids clothes floral bow 100% cotton child party princess tank girl dress size 4-14 Free Shipping.

发布两周后，乔娜发现流量不佳。她通过数据分析后发现“skirt/dress”的搜索人气较高，与所发布商品匹配度高，因此将标题修改为：

2015 summer kids clothes floral bow 100% cotton child party princess tank girl skirt/dress size 4-14 Free Shipping.

1. 此标题核心词是什么？

1. 标题优化有哪些技巧？

1. 标题撰写应包含哪三类词？

四、跨境物流运费计算：

现有一笔订单采用DHL快递发货，包裹的长为75CM，宽为57CM，高为55CM。该包裹的实际重量是48.58KG。那么该包裹计收运费的重量为多少KG？（计算结果四舍五入保留两位小数；DHL体积重量(kg)=（长x宽x高)(cm)÷5000）

五、跨境营销：

全球速卖通是阿里巴巴旗下唯一面向全球市场打造的集订单、支付、物流于一体的外贸在线交易平台，被业界誉为“海外版的淘宝”。从2010年上线至今，全球速卖通已覆盖全球220多个国家和地区的海外买家，日均流量超过5000万，交易额年增长速度400%。全球速卖通的成立是为了帮助中小企业接触海外终端批发零售商，通过小批量多频次的销售模式以拓展利润空间的平台。全球速卖通上所出售的产品一般具有体积较小、价格实惠、附加值较高等特征，例如服饰、钟表饰品、数码产品、化妆品、工艺品、体育及旅游用品等。因其与淘宝类似，已逐渐成为国际小卖家自主创业的首选平台。在开店流程上，全球速卖通与淘宝一样发布产品后即可免费开店，订单完成后网站收取5%的交易佣金，在同类外贸电子商务网站相对较低。

浙江金远电子商务有限公司电商专员在速卖通平台上开立了一家跨境店铺，销售自己公司的产品，那么

1. 店铺自主营销有哪几种活动形式 （ ）

A. 全店铺打折

B. 限时限量折扣

C. 全店铺满立减

D. 店铺优惠劵

2. 平台活动有哪些 （ ）

A. 平台大促

B. 俄罗斯团购

C. super deals

D. 巴西团购

3.关于敦煌网全店铺打折活动的设置，描述正确的有（ ）。

A.同一时间段内，仅可创建一个“全店铺打折”活动

B.全店铺打折活动一旦创建且开始后，直至活动结束，中间无法进行停止操作

C.如果同时报名平台活动（或限时限量）和全店铺打折，则只展示平台活动（或限时限量）

D.全店铺打折活动，可以在创建全店铺活动前，提前将促销分组设置好并针对分组进行不同折扣设置。

4.速卖通平台有什么特点？

2）要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

**（2）实施条件**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **基本实施条件** | **备注** |
| 场地 | 跨境电商操作机房1个，每个机房配置30个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。 | 必备 |
| 设备 | 跨境电商操作机房配有1台服务器；30－40台计算机，并安装相关软件和Office操作系统；2台激光打印机。 | 必备 |
| 工具 | 每个机房配置供30人使用的草稿纸。 | 必备 |
| 人员 | 每30名考生配备2名考评员。 | 必备 |

**（3）考核时量**

考核时量：90分钟

**（4）评价标准**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **评价内容** | **配分** | **考核点** | **评分标准** | **备注** |
| 职业素养(10分) | 2 | 卷面保持整洁，摆放整齐。 | 能保持卷面整洁，摆放整齐5分。 | 工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记0分。 |
| 2 | 操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。 | 操作前对电源和外接设备进行检查1分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁4分。 |
| 6 | 能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。 | 能对作业进行优化3分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念3分。 |
| 作业(90分) | 平台操作 | 15 | 考核跨境电商平台阿里巴巴国际站、速卖通、WISH、 AMAZON、敦煌网、EBAY的特征和最基本的平台规则 | 能根据各跨境电商平台规则分析解答问题。15分。（每题3分，共计15分） |  |
| 客户服务 | 15 | 考核对跨境客户服务的考量因素技能点的掌握，能否根据具体的任务场景实际情况正确客服。 | 能根据客户服务知识，正确进行售前售后服务，退换货等工作。15分（1、2、3每题3分，9分，第4题6分，共计15分） |
| 产品发布 | 20 | 考核对产品发布操作流程和产品发布技能点的掌握，能否根据任务场景实际情况正确办理产品发布业务。 | 能正确运用产品发布知识和相关跨境电商平台产品发布规则分析解答问题。20分（第1.2题每题5分，10分，第3题10分，共20分） |
| 跨境物流运费计算 | 20 | 考核对各种跨境物流方式运费的含义和计算方法的掌握，能否根据任务场景实际情况正确进行运费计算。 | 能正确列出运算方法15分，得出正确运算结果5分。20分 |
| 跨境营销 | 20 | 考核对各种跨境营销方式的含义和特点的掌握，能否根据任务场景的实际情况正确进行跨境营销方式的选择。 | 能根据各种跨境营销知识解决跨境营销中的各种问题。20分（第1、2、3每题4分，12分，第4题8分，共20分） |

### 9.试题编号：4-9, 跨境电商操作技能

**（1）任务描述**

1）任务

一、平台操作：

浙江金远电子商务有限公司成立于2014年3月，是一家以全球零售为主的电商企业，致力于为全球消费者供应中国商品、为中国供应商提供全球零售网络平台。公司为了进一步拓展业务，新招聘了一批跨境电商专员，要求专员以个人名义在全球速卖通、Wish等第三方跨境电商平台注册店铺，进行跨境店铺的运营和管理，销售公司的产品。对于具体业务场景的平台操作，要做出如下正确选择。

1.什么国家发货必须要有税号 （ ）

 A. 巴西 B. 美国 C. 西班牙 D. 俄罗斯

2.新手运费模板中EMS的承诺运达时间是多少天 （ ）

 A. 27天 B. 60天 C. 14天 D. 39天

3.新手运费模板中E邮宝的承诺运达时间是多少天 （ ）

 A. 39天 B. 14天 C. 27天 D. 60天

4. 店铺成交额排名我们可以在以下哪个功能中看到 （ ）

 A. 商铺概况 B. 商品分析 C. 实时风暴 D. 搜索词分析

5.商铺购买率我们可以在以下哪个功能中看到 （ ）

 A. 搜索词分析B. 实时风暴 C. 商品分析 D. 商铺概况

二、客户服务：

浙江金远电子商务有限公司的跨境专员陈倩按时发完货之后，以为可以松一口气了，经理告诉她，作为一名优秀的跨境电商专员，除了要处理好售前的相关工作之外，还要处理好跟货款有关的如催款、放款工作，跟客户有关的如好评、差评工作，跟售后货物有关的如退换货、处理纠纷等工作，同时还要维护好老客户、不断开发新客户。那么

1.售前沟通的主要内容包括买家对产品信息、物流信息、退换货政策等方面的询问，售前沟通技巧主要有以下哪些？（ ）

A.旺旺在线，及时回复 B.精准介绍，专业体验

C.交换“名片”，保持沟通 D.售后收到客服的投诉，及时处理

2.在速卖通平台，卖家可享受售后宝服务，但不得滥用售后宝，以下哪些情况卖家不能享受售后宝服务？（ ）

A.买家投诉卖家销售假货或其他侵权商品的

B.买家收的商品多次出现短装、少发、空盒

C.买家投诉卖家未按约定物流方式发货

D.买家投诉卖家销售平台禁限售商品

3.请选择合适的选项，补充下列英文句子：What's more, the dispute you have opened is very（ ）to us and will even freeze our account.

A.critical

B.vertical

C.classical

D.logical

4.跨境电商客户服务的主要工作内容有哪些？

三、产品发布：

跨境电商专员于2017年6月在速卖通平台的店铺中发布了一款女童裙子，原标题为：

2015 summer kids clothes floral bow 100% cotton child party princess tank girl dress size 4-14 Free Shipping.

1. 此标题核心词是什么？

2．速卖通平台中，卖家上架商品的标题最多可以有多少个字符？（ ）

A.100个

B.128个

C.136个

D.150个

3.判断引号中的文字表述是否正确：（ ）

“速卖通平台上传产品时，允许商品的图片以拼图的方式呈现。”

1. 正确
2. B.错误
3. 标题撰写应包含哪三类词？

四、跨境物流运费计算：

现有一笔订单采用UPS快递发货，包裹的长为65CM，宽为60CM，高为64CM。该包裹的实际重量是40.02KG。那么该包裹计收运费的重量为多少KG？（计算结果四舍五入保留两位小数；UPS体积重量(kg)=（长x宽x高)(cm)÷5000）

五、跨境营销：

全球速卖通是阿里巴巴旗下唯一面向全球市场打造的集订单、支付、物流于一体的外贸在线交易平台，被业界誉为“海外版的淘宝”。从2010年上线至今，全球速卖通已覆盖全球220多个国家和地区的海外买家，日均流量超过5000万，交易额年增长速度400%。全球速卖通的成立是为了帮助中小企业接触海外终端批发零售商，通过小批量多频次的销售模式以拓展利润空间的平台。全球速卖通上所出售的产品一般具有体积较小、价格实惠、附加值较高等特征，例如服饰、钟表饰品、数码产品、化妆品、工艺品、体育及旅游用品等。因其与淘宝类似，已逐渐成为国际小卖家自主创业的首选平台。在开店流程上，全球速卖通与淘宝一样发布产品后即可免费开店，订单完成后网站收取5%的交易佣金，在同类外贸电子商务网站相对较低。

浙江金远电子商务有限公司电商专员在速卖通平台上开立了一家跨境店铺，销售自己公司的产品，那么

1.在速卖通平台，店铺优惠券有多种优惠活动类型，其中\_\_\_\_\_型优惠券活动是只有卖家添加的用户才能收到优惠券。

2.速卖通店铺中某件女装的上架价格为25.99美金，店铺做限时限量折扣的营销活动，折扣为30%off，则该女装最终展示给客户的销售价格为多少美金？（ ）

A.18.19 B.37.13 C.25.23 D.7.79

3.“搜索引擎营销”的英文缩写是（ ）。

A.SEM

B.SNS

C.EMS

D.MSN

4.速卖通平台店铺营销活动有哪些？

2）要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

**（2）实施条件**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **基本实施条件** | **备注** |
| 场地 | 跨境电商操作机房1个，每个机房配置30个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。 | 必备 |
| 设备 | 跨境电商操作机房配有1台服务器；30－40台计算机，并安装相关软件和Office操作系统；2台激光打印机。 | 必备 |
| 工具 | 每个机房配置供30人使用的草稿纸。 | 必备 |
| 人员 | 每30名考生配备2名考评员。 | 必备 |

**（3）考核时量**

考核时量：90分钟

**（4）评价标准**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **评价内容** | **配分** | **考核点** | **评分标准** | **备注** |
| 职业素养(10分) | 2 | 卷面保持整洁，摆放整齐。 | 能保持卷面整洁，摆放整齐5分。 | 工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记0分。 |
| 2 | 操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。 | 操作前对电源和外接设备进行检查1分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁4分。 |
| 6 | 能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。 | 能对作业进行优化3分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念3分。 |
| 作业(90分) | 平台操作 | 15 | 考核跨境电商平台阿里巴巴国际站、速卖通、WISH、 AMAZON、敦煌网、EBAY的特征和最基本的平台规则 | 能根据各跨境电商平台规则分析解答问题。15分。（每题3分，共计15分） |  |
| 客户服务 | 15 | 考核对跨境客户服务的考量因素技能点的掌握，能否根据具体的任务场景实际情况正确客服。 | 能根据客户服务知识，正确进行售前售后服务，退换货等工作。15分（第1、2、3每题3分，4题6分，共计15分） |
| 产品发布 | 20 | 考核对产品发布操作流程和产品发布技能点的掌握，能否根据任务场景实际情况正确办理产品发布业务。 | 能正确运用产品发布知识和相关跨境电商平台产品发布规则分析解答问题。20分（第1、2、3题每题4分，12分，第4题8分，共20分） |
| 跨境物流运费计算 | 20 | 考核对各种跨境物流方式运费的含义和计算方法的掌握，能否根据任务场景实际情况正确进行运费计算。 | 能正确列出运算方法15分，得出正确运算结果5分。20分 |
| 跨境营销 | 20 | 考核对各种跨境营销方式的含义和特点的掌握，能否根据任务场景的实际情况正确进行跨境营销方式的选择。 | 能根据各种跨境营销知识解决跨境营销中的各种问题。20分（第1、2、3每题4分，12分，第4题8分，共20分） |

### 10.试题编号：4-10, 跨境电商操作技能

**（1）任务描述**

1）任务

一、平台操作：

浙江金远电子商务有限公司成立于2014年3月，是一家以全球零售为主的电商企业，致力于为全球消费者供应中国商品、为中国供应商提供全球零售网络平台。公司为了进一步拓展业务，新招聘了一批跨境电商专员，要求专员以个人名义在全球速卖通、Wish等第三方跨境电商平台注册店铺，进行跨境店铺的运营和管理，销售公司的产品。对于具体业务场景的平台操作，要做出如下正确选择。

1.在Wish平台上，卖家开启“假期模式”后，所有商品在Wish的用户端会被展示为（ ）状态。

A.正在销售 B.不存在 C.售罄 D.已下架

2.在速卖通平台，商家以自由品牌（商标为R或TM 状态），或者持他人品牌授权文件在速卖通开设的店铺，这种店铺的类型是（ ）。

A.官方店 B.专卖店 C.专营店 D.旗舰店

3.速卖通2018年度共设有（ ）种产品经营大类。

A.8 B.16 C.33 D.64

4.注册亚马逊卖家账号过程中，“Seller Information”页面中“Display name”表示的是以下哪个含义？（ ）

A.注册办公地址 B.公司名称 C.店铺名称（昵称） D.法人名字

5.在敦煌网平台发布产品时，最多可以为每个产品添加几个关键词？（ ）

A.1个 B.3个 C.6个 D.10个

二、客户服务：

浙江金远电子商务有限公司的跨境专员陈倩按时发完货之后，以为可以松一口气了，经理告诉她，作为一名优秀的跨境电商专员，除了要处理好售前的相关工作之外，还要处理好跟货款有关的如催款、放款工作，跟客户有关的如好评、差评工作，跟售后货物有关的如退换货、处理纠纷等工作，同时还要维护好老客户、不断开发新客户。那么

1.卖家哪些服务能力会影响产品排名 （ ）

 A. 纠纷、退款情况

 B. 订单执行能力

 C. 卖家服务响应能力

 D. 好评情况

2.在与客户进行售后沟通时，为妥善解决客户问题，提升客户满意度，避免纠纷。卖家需要注意哪些事项？（ ）

A.站在客户的角度考虑问题

B.及时回应客户的消息

C.随时注意客户的语气态度，化解客户疑虑

D.特殊情况下，保留相关聊天记录，以防纠纷

3.下列哪一项属于亚马逊FBA的服务范围？（ ）

A.回复客户邮件 B.上传产品 C.处理退货 D.帮助卖家选品

4.跨境电商客户服务的主要工作内容有哪些？

三、产品发布：

跨境电商专员于2017年6月在亚马逊、eBay和速卖通的店铺中发布了一款女童裙子，在发布产品过程中遇到了以下工作场景，请跨境电商专员做出正确选择。

1.在eBay平台上，对刊登的产品图片，一般有以下哪些要求？（ ）

A.每件物品至少包含一张图片

B.卖家不得在图片上添加文字或图案

C.图片中必须附带该产品的商标

D.所有图片的[长边不得低于500像素](http://pics.ebaystatic.com/aw/pics/sic/sr/photo/2182_eBay_Picture_Quality_Requirements.swf)

2.亚马逊平台中可以通过搜索以下哪些内容来快速发布一件新商品？（ ）

A.商品名称 B.UPC C.EAN D.ISBN E.ASIN

3.在速卖通平台，发布产品的主图描述既符合速卖通的上传标准且又能参加平台活动（包括双十一等大促）的是（ ）。

A.一张图片上有2个以上主体

B.图片上鞋子占整个图片比例太小

C.图片为实拍图片，且背景简单，光线充足，鞋子摆放合理

D.图片为实拍图片,白色或浅纯色背景

E.图片为实拍图片,白色纯背景并且Logo位于左上角

4.在速卖通平台上，以下哪些行为属于不当发布的行为？（ ）

A.以非常规的数量单位、款式型号或其他信息进行商品描述，困扰正常消费者

B.刻意规避速卖通商品SKU设置规则发布商品或隐藏、遮挡、模糊处理商品相关信息

C.发布产品时在商品、店铺标题、描述中带有攻击性、亵渎性、虚假等违法或有违道德的文字图片

5.跨境电商专员在速卖通平台发布产品过程中对女童裙子这款产品进行标题撰写时，最多可以有多少个字符？

四、跨境物流运费计算：

现有一笔订单采用FedEx快递发货，包裹的长为65CM，宽为80CM，高为75CM。该包裹的实际重量是35KG。那么该包裹计收运费的重量为多少KG？（计算结果四舍五入保留整数；FedEx体积重量(kg)=（长x宽x高)(cm)÷5000）

五、跨境营销：

全球速卖通是阿里巴巴旗下唯一面向全球市场打造的集订单、支付、物流于一体的外贸在线交易平台，被业界誉为“海外版的淘宝”。从2010年上线至今，全球速卖通已覆盖全球220多个国家和地区的海外买家，日均流量超过5000万，交易额年增长速度400%。全球速卖通的成立是为了帮助中小企业接触海外终端批发零售商，通过小批量多频次的销售模式以拓展利润空间的平台。全球速卖通上所出售的产品一般具有体积较小、价格实惠、附加值较高等特征，例如服饰、钟表饰品、数码产品、化妆品、工艺品、体育及旅游用品等。因其与淘宝类似，已逐渐成为国际小卖家自主创业的首选平台。在开店流程上，全球速卖通与淘宝一样发布产品后即可免费开店，订单完成后网站收取5%的交易佣金，在同类外贸电子商务网站相对较低。

浙江金远电子商务有限公司电商专员在速卖通平台上开立了一家跨境店铺，销售自己公司的产品，那么

1.SEM是搜索引擎营销的简称，也是付费营销的代名词，其英文全称为“Search Engine \_\_\_\_\_ ”。（请填写简称中“M”代表的英文单词）

2.跨境电商卖家可以针对美国市场在Easter Day进行节假日营销，这个节日一般在每年春分月圆之后的第一个星期天，是美国的节日，在节日期间卖家可以推荐节日相关产品，例如彩蛋、服饰、兔子玩具等等。请问"Easter Day"在中文里表示\_\_\_\_节。

3.速卖通平台付费营销工具主要有（ ）。

A.淘代销 B.联盟营销 C.直通车推广 D.关联营销

4.判断引号中的描述是否正确：（ ）

“在速卖通平台，当"全店铺打折"活动和"限时限量折扣"活动时间上有重叠时, 则以限时限量折扣为最高优先级展示。”

A.正确 B.错误

5.在速卖通平台，不管个体工商户或企业主体，同一注册主体下最多可开\_\_\_\_家店铺，每个店铺可选择\_\_\_\_种销售计划。（填写阿拉伯数字）

2）要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

**（2）实施条件**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **基本实施条件** | **备注** |
| 场地 | 跨境电商操作机房1个，每个机房配置30个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。 | 必备 |
| 设备 | 跨境电商操作机房配有1台服务器；30－40台计算机，并安装相关软件和Office操作系统；2台激光打印机。 | 必备 |
| 工具 | 每个机房配置供30人使用的草稿纸。 | 必备 |
| 人员 | 每30名考生配备2名考评员。 | 必备 |

**（3）考核时量**

考核时量：90分钟

**（4）评价标准**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **评价内容** | **配分** | **考核点** | **评分标准** | **备注** |
| 职业素养(10分) | 2 | 卷面保持整洁，摆放整齐。 | 能保持卷面整洁，摆放整齐5分。 | 工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记0分。 |
| 2 | 操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。 | 操作前对电源和外接设备进行检查1分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁4分。 |
| 6 | 能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。 | 能对作业进行优化3分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念3分。 |
| 作业(90分) | 平台操作 | 15 | 考核跨境电商平台阿里巴巴国际站、速卖通、WISH、 AMAZON、敦煌网、EBAY的特征和最基本的平台规则 | 能根据各跨境电商平台规则分析解答问题。15分。（每题3分，共15分） |  |
| 客户服务 | 15 | 考核对跨境客户服务的考量因素技能点的掌握，能否根据具体的任务场景实际情况正确客服。 | 能根据客户服务知识，正确进行售前售后服务，退换货等工作。15分（第1、2、3题每题3分，9分，第4题6分，共计15分） |
| 产品发布 | 20 | 考核对产品发布操作流程和产品发布技能点的掌握，能否根据任务场景实际情况正确办理产品发布业务。 | 能正确运用产品发布知识和相关跨境电商平台产品发布规则分析解答问题。20分（每题4分，共20分）） |
| 跨境物流运费计算 | 20 | 考核对各种跨境物流方式运费的含义和计算方法的掌握，能否根据任务场景实际情况正确进行运费计算。 | 能正确列出运算方法15分，得出正确运算结果5分。20分 |
| 跨境营销 | 20 | 考核对各种跨境营销方式的含义和特点的掌握，能否根据任务场景的实际情况正确进行跨境营销方式的选择。 | 能根据各种跨境营销知识解决跨境营销中的各种问题。20分（每题4分，共20分） |

### 11.试题编号：4-11, 跨境电商操作技能

**（1）任务描述**

1）任务

林峰是临近毕业的学生，经过几场招聘会和面试，并未能找到心目中理想的工作。林峰就想，为什么不自己创业呢？于是他决定顺着跨境电商的潮流进行自主创业。分析过淘宝、天猫、速卖通、敦煌网、wish等国内和跨境电子商务平台之后，选择了在全球速卖通、敦煌、亚马逊、Wish等第三方跨境电商平台注册店铺，进行跨境店铺的运营和管理，开始自己的跨境电商之旅，他需完成以下工作任务：

1. 平台操作：

在进行跨境店铺的运营和管理中，要了解各大跨境电商平台的基本平台规则。在以下具体工作场景中，林峰和李佳要做如下正确选择。

1.在敦煌网中，关于参加团购活动的商品发布规则，以下说法错误的是（ ）。

A.产品的展示语种必须与活动设置的平台相对应

B.必须是已上架且审核通过的产品，且产品有效期大于活动结束日期

C.产品的运费模板必须支持对应平台语系的国家，必须包含4大国际物流和e邮宝当中任何一种免运费的物流方式

D.所发布产品的折扣没有任何要求，卖家可随意设定

2.eBay平台海外仓管理政策中提出卖家刊登物品所在地一定要属实，不能影响买家体验，下列选项中物品所在地显示的范例正确是（ ）。

A.美国，中国 B.北京，中国

C.香港，英国 D.全世界，英国

3.判断引号中的文字表述是否正确：（ ）

“敦煌网平台中‘顶级商户’的产品排序加分会比‘优秀商户’权重更高。级别越高，单个类目表现越突出，曝光越多。”

A.正确 B.错误

4.判断引号中的文字表述是否正确：（ ）

“速卖通平台，采用线上发货的订单,因物流问题产生的纠纷（如妥投地址错误，但卖家填写地址无误的情况），卖家可发起线上发货投诉。”

A.正确 B.错误

5.判断引号中的描述是否正确：（ ）

“在速卖通平台，当"全店铺打折"活动和"限时限量折扣"活动时间上有重叠时, 则以限时限量折扣为最高优先级展示。”

A.正确 B.错误

二、跨境物流：

收快递是一件令人欣喜之事，尤其是拆包裹的时候更为兴奋。相信大部分人都觉得，生活在航母上的官兵根本就没有收快递之说，因为航母经常在海上执行任务，真的是这样吗？

2013年10月5日，从山东省邮政公司获悉，我国首个“航母邮局”在山东青岛市黄岛区揭牌成立，它主要为“辽宁舰”上的官兵提供邮政服务。了解完我国航母邮局的情况，我们去看看美国的航母邮局是如何收发快递的，话说美国海军收发快递比起我国海军来可是疯狂多了。

美国的尼米兹号核动力航母就是一个典型的例子，由于该航母上生活了五六千人，航母上虽然有超市，但是并不能满足士兵们的全部需求。美国当地邮局表示，每一年单单处理一艘航母上的快递重量就超过了90万千克，特备是圣诞节等节日的快件几近爆仓。美国海军士兵能收到来自全世界各国寄来的信件、圣诞节礼物、烟、打火机、卫生纸、衣服、各种体育器材等，几乎包括你能想到的所有日用品和各种商品。

林峰如果要为生活在航母上的官兵提供产品，那么

1. 林峰可以选择的跨境物流主要有哪几种方式？
2. 哪种物流方式是目前跨境电商使用的主要物流方式？
3. 目前跨境电商物流有什么特征？

三、产品发布：

林峰于2017年6月在速卖通平台的店铺中发布了一款男士内裤，原标题为：

Free shipping (12pieces)New 100% cotton men’s underwear wholesale and retail .

发布两周后，他发现流量不佳。她通过数据分析后发现“underpants and underwear”的搜索人气较高，与所发布商品匹配度高，因此将标题修改为：

Free shipping (12pieces)New 100% cotton men’s underpants/underwear wholesale and retail .



1. 此产品发布的类目选择根据上表应选择什么类目？
2. 此标题核心词是什么？

1. 标题优化有哪些技巧？

四、跨境物流运费计算：

速卖通平台某卖家需要发一单货到美国，包裹的重量为1.85kg，体积为25cmx24cmx12cm，打算选择e邮宝物流，他查得e邮宝运费表中美国的运价是0.09元/克，处理费是10元/件，货运代理商给他的折扣率是70%。那么该包裹e邮宝运费为多少元？（计算结果四舍五入保留整数；e邮宝运费=重量x单位运价x折扣率+处理费）

五、跨境营销：

敦煌网于2004年创立，是全球优质的在线外贸交易平台之一，其成立是为了帮助中国中小企业通过跨境电子商务方式走向全球市场，开辟新的国际贸易通道，让全球化在线交易变得更加简单、安全、高效。敦煌网在为中小额B2B企业提供高效专业的信息流、安全可靠的资金流及快捷简便的物流做了诸多尝试，是中小商家开展国际业务的优质外贸平台之一。在网站运营策略上，敦煌网采取“为成功付费”的经营模式，解决了众多中小卖家在创业之初的资金短缺问题。此外，为更好地为外贸中小企业提供金融服务的需求，敦煌网已经与相关合作银行推出联名借记卡、信用卡等，贷款额度从5万元到150万元不等，未来或将推出包含运费贷款在内的更多形式的金融服务，互联网金融成为敦煌网业务体系中的重要组成部分之一。2014年下半年，敦煌网已有国内注册供应商120万家，在线商品2500万种，业务网络遍及全球224个国家和地区，买家规模超过550万，平均每3秒钟就会产生一张订单。

林峰想在敦煌平台上开立跨境店铺，销售自己公司的产品，那么

1. 敦煌平台的服务对象是谁？

2.在敦煌网平台，以下哪个平台活动可以和“所有折扣活动”或“直降活动”叠加使用（ ）。

A.全店铺打折

B.全店铺满立减

C.限时限量活动

D.优惠券活动

3.敦煌网平台创建全店铺打折活动，创建时限需要在活动开始前多长时间？（ ）

A.6小时

B.12小时

C.18小时

D.24小时

4.限时限量活动可以实现哪些促销目的 （ ）

A. 打造爆款

B. 推新款

C. 打造活动款

D. 清库存

5．店铺营销活动有哪些方式？

2）要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

**（2）实施条件**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **基本实施条件** | **备注** |
| 场地 | 跨境电商操作机房1个，每个机房配置30个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。 | 必备 |
| 设备 | 跨境电商操作机房配有1台服务器；30－40台计算机，并安装相关软件和Office操作系统；2台激光打印机。 | 必备 |
| 工具 | 每个机房配置供30人使用的草稿纸。 | 必备 |
| 人员 | 每30名考生配备2名考评员。 | 必备 |

**（3）考核时量**

考核时量：90分钟

**（4）评价标准**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **评价内容** | **配分** | **考核点** | **评分标准** | **备注** |
| 职业素养(10分) | 2 | 卷面保持整洁，摆放整齐。 | 能保持卷面整洁，摆放整齐5分。 | 工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记0分。 |
| 2 | 操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。 | 操作前对电源和外接设备进行检查1分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁4分。 |
| 6 | 能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。 | 能对作业进行优化3分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念3分。 |
| 作业(90分) | 平台操作 | 15 | 考核跨境电商平台阿里巴巴国际站、速卖通、WISH、 AMAZON、敦煌网、EBAY的特征和最基本的平台规则 | 能根据各跨境电商平台规则分析解答问题。15分。（每题3分，共计15分） |  |
| 跨境物流 | 15 | 考核对跨境电商物流方式、特点的考量因素技能点的掌握，能否根据具体的任务场景实际情况选择正确的物流方式。 | 能根据跨境电商物流知识正确选择合适的物流方式。15分（每题5分，共计15分） |
| 产品发布 | 20 | 考核对产品发布操作流程和产品发布技能点的掌握，能否根据任务场景实际情况正确办理产品发布业务。 | 能正确运用产品发布知识和相关跨境电商平台产品发布规则分析解答问题。20分（第1、2题每题5分，10分，第3题10分，共20分）） |
| 跨境物流运费计算 | 20 | 考核对各种跨境物流方式运费的含义和计算方法的掌握，能否根据任务场景实际情况正确进行运费计算。 | 能正确列出运算方法15分，得出正确运算结果5分。20分 |
| 跨境营销 | 20 | 考核对各种跨境营销方式的含义和特点的掌握，能否根据任务场景的实际情况正确进行跨境营销方式的选择。 | 能根据各种跨境营销知识解决跨境营销中的各种问题。20分（每题4分，共20分） |

### 12.试题编号：4-12, 跨境电商操作技能

**（1）任务描述**

1）任务

林峰是临近毕业的学生，经过几场招聘会和面试，并未能找到心目中理想的工作。林峰就想，为什么我们不自己创业呢？于是决定定顺着跨境电商的潮流进行自主创业。分析过淘宝、天猫、速卖通、敦煌网、wish等国内和跨境电子商务平台之后，选择了在全球速卖通、敦煌、亚马逊、Wish等第三方跨境电商平台注册店铺，进行跨境店铺的运营和管理，开始自己的跨境电商之旅，他需完成以下工作任务：

1. 平台操作：

在进行跨境店铺的运营和管理中，要了解各大跨境电商平台的基本平台规则。在以下具体工作场景中，林峰要做如下正确选择。

1.以下哪个是速卖通的卖家频道的网址？（ ）

A.daxue.aliexpress.com B.www.alibaba.com

C.www.aliexpress.com D.seller.aliexpress.com

2.以下跨境电商平台中，哪一个是北美地区最大的移动端购物平台？（ ）

A.Amazon B.eBay

C.速卖通 D.Wish

3.亚马逊平台的“Referral Fees”指的是什么费用？（ ）

A.运费（shipping&handling） B.销售费用 C.佣金 D.刊登费

4.判断引号中的文字表述是否正确：（ ）“卖家在eBay平台上开店铺、刊登物品进行销售，全程都不收取任何费用。”

A.正确 B.错误

5.在Wish平台上，卖家开启“假期模式”后，所有商品在Wish的用户端会被展示为（ ）状态。

A.正在销售 B.不存在

C.售罄 D.已下架

二、跨境物流：

林峰在全球速卖通顺利注册了店铺，他认真了解了我国政府对大力发展跨境电商的鼓励政策后，随即就想在全球速卖通上传产品，对跨境电商销售跃跃欲试。但是资深同行建议他不要着急，应该先去了解跨境商品的物流如何解决，全球零售的商品在重量和体积上有哪些要求，为上传产品做准备。那么，

1. 林峰可以选择的跨境物流主要有哪几种方式？

2.以下哪种物流不属于国际商业快递？（ ）

A.TNT B.ePacket C.UPS D.DHL

3.什么国家发货必须要有税号 （ ）

A. 巴西 B. 美国 C. 西班牙 D. 俄罗斯

4、新手运费模板中E邮宝的承诺运达时间是多少天 （ ）

A. 39天 B. 14天 C. 27天 D. 60天

5.目前跨境电商物流有什么特征？

三、产品发布：

林峰于2017年6月在速卖通平台的店铺中发布了一款男鞋，信息如下：



1. 此产品发布的产品的标题核心词是什么？
2. 此款产品的销售价格是多少？

1. 此款产品的原价是多少，折扣率有多大？

4.标题撰写应包含哪三类词？

四、跨境物流运费计算：

eBay平台某卖家需要发一单货到美国，包裹的重量为1.25kg，体积为28cmx24cmx12cm，打算选择e邮宝物流，他查得e邮宝运费表中美国的运价是0.08元/克，处理费是10元/件，货运代理商给他的折扣率是75%。那么该包裹e邮宝运费为多少元？（计算结果四舍五入保留两位小数；e邮宝运费=重量x单位运价x折扣率+处理费）

五、跨境营销：

敦煌网于2004年创立，是全球优质的在线外贸交易平台之一，其成立是为了帮助中国中小企业通过跨境电子商务方式走向全球市场，开辟新的国际贸易通道，让全球化在线交易变得更加简单、安全、高效。敦煌网在为中小额B2B企业提供高效专业的信息流、安全可靠的资金流及快捷简便的物流做了诸多尝试，是中小商家开展国际业务的优质外贸平台之一。在网站运营策略上，敦煌网采取“为成功付费”的经营模式，解决了众多中小卖家在创业之初的资金短缺问题。此外，为更好地为外贸中小企业提供金融服务的需求，敦煌网已经与相关合作银行推出联名借记卡、信用卡等，贷款额度从5万元到150万元不等，未来或将推出包含运费贷款在内的更多形式的金融服务，互联网金融成为敦煌网业务体系中的重要组成部分之一。2014年下半年，敦煌网已有国内注册供应商120万家，在线商品2500万种，业务网络遍及全球224个国家和地区，买家规模超过550万，平均每3秒钟就会产生一张订单。

林峰想在敦煌平台上开立跨境店铺，销售自己公司的产品，那么

1.关于满立减的设置时间下面说法正确的是 （ ）

A. 没有时间限制 B. 总时长720个小时 C. 每个月有3个活动 D. 可以跨月设置

2.关于敦煌网全店铺打折活动的设置，描述正确的有（ ）。

A.同一时间段内，仅可创建一个“全店铺打折”活动

B.全店铺打折活动一旦创建且开始后，直至活动结束，中间无法进行停止操作

C.如果同时报名平台活动（或限时限量）和全店铺打折，则只展示平台活动（或限时限量）

D.全店铺打折活动，可以在创建全店铺活动前，提前将促销分组设置好并针对分组进行不同折扣设置。

3. 平台活动有哪些 （ ）

A. 平台大促 B. 俄罗斯团购 C. super deals D. 巴西团购

4.以下哪些属于黑五类产品 （ ）

A. 赠品 B. 预售 C. 大促专用 D. 补邮费

5．店铺营销活动有哪些方式？

2）要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

**（2）实施条件**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **基本实施条件** | **备注** |
| 场地 | 跨境电商操作机房1个，每个机房配置30个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。 | 必备 |
| 设备 | 跨境电商操作机房配有1台服务器；30－40台计算机，并安装相关软件和Office操作系统；2台激光打印机。 | 必备 |
| 工具 | 每个机房配置供30人使用的草稿纸。 | 必备 |
| 人员 | 每30名考生配备2名考评员。 | 必备 |

**（3）考核时量**

考核时量：90分钟

**（4）评价标准**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **评价内容** | **配分** | **考核点** | **评分标准** | **备注** |
| 职业素养(10分) | 2 | 卷面保持整洁，摆放整齐。 | 能保持卷面整洁，摆放整齐5分。 | 工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记0分。 |
| 2 | 操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。 | 操作前对电源和外接设备进行检查1分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁4分。 |
| 6 | 能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。 | 能对作业进行优化3分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念3分。 |
| 作业(90分) | 平台操作 | 15 | 考核跨境电商平台阿里巴巴国际站、速卖通、WISH、 AMAZON、敦煌网、EBAY的特征和最基本的平台规则 | 能根据各跨境电商平台规则分析解答问题。15分。（每题3分，共15分） |  |
| 跨境物流 | 15 | 考核对跨境电商物流方式、特点的考量因素技能点的掌握，能否根据具体的任务场景实际情况选择正确的物流方式。 | 能根据跨境电商物流知识正确选择合适的物流方式。15分（每题3分，共15分） |
| 产品发布 | 20 | 考核对产品发布操作流程和产品发布技能点的掌握，能否根据任务场景实际情况正确办理产品发布业务。 | 能正确运用产品发布知识和相关跨境电商平台产品发布规则分析解答问题。20分（第1、2、3题每题4分，12分，第4题8分，共20分） |
| 跨境物流运费计算 | 20 | 考核对各种跨境物流方式运费的含义和计算方法的掌握，能否根据任务场景实际情况正确进行运费计算。 | 能正确列出运算方法15分得出正确运算结果5分。20分 |
| 跨境营销 | 20 | 考核对各种跨境营销方式的含义和特点的掌握，能否根据任务场景的实际情况正确进行跨境营销方式的选择。 | 能根据各种跨境营销知识解决跨境营销中的各种问题。20分（每题4分，共20分） |

### 13.试题编号：4-13, 跨境电商操作技能

**（1）任务描述**

1）任务

林峰是临近毕业的学生，经过几场招聘会和面试，并未能找到心目中理想的工作。林峰就想，为什么我们不自己创业呢？于是他决定定顺着跨境电商的潮流进行自主创业。分析过淘宝、天猫、速卖通、敦煌网、wish等国内和跨境电子商务平台之后，选择了在全球速卖通、敦煌、亚马逊、Wish等第三方跨境电商平台注册店铺，进行跨境店铺的运营和管理，开始自己的跨境电商之旅，他需完成以下工作任务：

1. 平台操作：

在进行跨境店铺的运营和管理中，要了解各大跨境电商平台的基本平台规则。在以下具体工作场景中，林峰要做如下正确选择。

1.以下哪一项不是速通平台店铺自主营销的特点？（ ）

A.成本和风险易控制 B.营销手卖段丰富

C.能够增加客户粘性 D.促销效果优于直通车推广

2.店铺成交额排名我们可以在以下哪个功能中看到 （ ）

A. 商品分析 B. 商铺概况 C. 搜索词分析 D. 实时风暴

3.以下哪一项不属于速卖通的平台活动？（ ）

A.SuperDeals B.品牌闪购 C.全店铺打折 D.俄罗斯团购

4.企业直接面向消费者销售产品和服务是一种商业零售模式，通常我们使用什么英文缩写来表示该商业模式？（ ）

A.B2B B.B2C C.C2C D.O2O

5.美国社交网络服务网站Facebook的主要创始人是下面哪一位？（ ）

A.马化腾 B.马克·扎克伯格 C.马云 D.埃隆·马斯克

二、跨境物流：

林峰在全球速卖通顺利注册了店铺，他认真了解了我国政府对大力发展跨境电商的鼓励政策后，随即就想在全球速卖通上传产品，对跨境电商销售跃跃欲试。但是资深同行建议他不要着急，应该先去了解跨境商品的物流如何解决，全球零售的商品在重量和体积上有哪些要求，为上传产品做准备。那么，

1. 林峰可以选择的邮政物流主要有哪几种方式？

2.以下关于中邮小包的优点描述中，不正确的是（ ）。

A.平均配送时效比商业快递更短

B.运费经济

C.可以送达全球各个邮政网点

D.适用范围广，除了国际违禁品、危险品和规格要求外，一般无特别的邮寄限制

3.以下物流方式属于邮政物流的是（ ）。

A.ePacket B.TOLL C.UPS D.DHL

4、五大国际商业快递分别是：DHL，\_\_\_\_\_，FedEx，TNT和TOLL。（请填写该快递的常用英文简称）

5.目前跨境电商物流有什么特征？

三、产品发布：

林峰于2017年6月在速卖通平台的店铺中发布了女童裙子，信息如下：



1. 此产品发布的产品的标题核心词是什么？
2. 此款产品的销售价格区间是多少？

1. 此款产品的原价区间是多少，折扣率有多大？

4.标题撰写应包含哪三类词？

四、跨境物流运费计算：

Wish平台某卖家需要发一单货到美国，包裹的重量为1.25kg，体积为10cmx26cmx40cm，打算选择e邮宝物流，他查得e邮宝运费表中美国的运价是0.075元/克，处理费是10元/件，货运代理商给他的折扣率是60%。那么该包裹e邮宝运费为多少元？（计算结果四舍五入保留两位小数；e邮宝运费=重量x单位运价x折扣率+处理费）

五、跨境营销：

敦煌网于2004年创立，是全球优质的在线外贸交易平台之一，其成立是为了帮助中国中小企业通过跨境电子商务方式走向全球市场，开辟新的国际贸易通道，让全球化在线交易变得更加简单、安全、高效。敦煌网在为中小额B2B企业提供高效专业的信息流、安全可靠的资金流及快捷简便的物流做了诸多尝试，是中小商家开展国际业务的优质外贸平台之一。在网站运营策略上，敦煌网采取“为成功付费”的经营模式，解决了众多中小卖家在创业之初的资金短缺问题。此外，为更好地为外贸中小企业提供金融服务的需求，敦煌网已经与相关合作银行推出联名借记卡、信用卡等，贷款额度从5万元到150万元不等，未来或将推出包含运费贷款在内的更多形式的金融服务，互联网金融成为敦煌网业务体系中的重要组成部分之一。2014年下半年，敦煌网已有国内注册供应商120万家，在线商品2500万种，业务网络遍及全球224个国家和地区，买家规模超过550万，平均每3秒钟就会产生一张订单。

林峰在敦煌平台上开立跨境店铺，销售自己公司的产品，那么他根据自己每笔销售订单金额，平台佣金扣点相应是多少呢？

1.敦煌网目前采用统一佣金率，实行“阶梯佣金”政策，当单笔订单金额达到$10000时，平台佣金率直降为\_\_\_\_\_%。（请填写阿拉伯数字）

2.敦煌网目前采用统一佣金率，实行“阶梯佣金”政策，当单笔订单金额达到$5000且少于$10000时，平台佣金率直降为\_\_\_\_\_%。（请填写阿拉伯数字）

3.敦煌网目前采用统一佣金率，实行“阶梯佣金” 政策，当单笔订单金额达到$1000且少于$5000时，平台佣金率直降为\_\_\_\_\_%。（请填写阿拉伯数字）

4.敦煌网目前采用统一佣金率，实行“阶梯佣金”政策，当单笔订单金额达到$300且少于$1000时，平台佣金率直降为\_\_\_\_\_%。（请填写阿拉伯数字）

5.敦煌网目前采用统一佣金率，实行“阶梯佣金”政策，当单笔订单金额少于$300时，平台佣金率为8.5% - \_\_\_\_\_%。（请填写阿拉伯数字）

2）要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

**（2）实施条件**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **基本实施条件** | **备注** |
| 场地 | 跨境电商操作机房1个，每个机房配置30个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。 | 必备 |
| 设备 | 跨境电商操作机房配有1台服务器；30－40台计算机，并安装相关软件和Office操作系统；2台激光打印机。 | 必备 |
| 工具 | 每个机房配置供30人使用的草稿纸。 | 必备 |
| 人员 | 每30名考生配备2名考评员。 | 必备 |

**（3）考核时量**

考核时量：90分钟

**（4）评价标准**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **评价内容** | **配分** | **考核点** | **评分标准** | **备注** |
| 职业素养(10分) | 2 | 卷面保持整洁，摆放整齐。 | 能保持卷面整洁，摆放整齐5分。 | 工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记0分。 |
| 2 | 操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。 | 操作前对电源和外接设备进行检查1分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁4分。 |
| 6 | 能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。 | 能对作业进行优化3分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念3分。 |
| 作业(90分) | 平台操作 | 15 | 考核跨境电商平台阿里巴巴国际站、速卖通、WISH、 AMAZON、敦煌网、EBAY的特征和最基本的平台规则 | 能根据各跨境电商平台规则分析解答问题。15分。（每题3分，共15分） |  |
| 跨境物流 | 15 | 考核对跨境电商物流方式、特点的考量因素技能点的掌握，能否根据具体的任务场景实际情况选择正确的物流方式。 | 能根据跨境电商物流知识正确选择合适的物流方式。15分（每题3分，共15分） |
| 产品发布 | 20 | 考核对产品发布操作流程和产品发布技能点的掌握，能否根据任务场景实际情况正确办理产品发布业务。 | 能正确运用产品发布知识和相关跨境电商平台产品发布规则分析解答问题。20分（第123题每题各4分，12分，第4题8分，共20分） |
| 跨境物流运费计算 | 20 | 考核对各种跨境物流方式运费的含义和计算方法的掌握，能否根据任务场景实际情况正确进行运费计算。 | 能正确列出运算方法15分，得出正确运算结果5分。20分 |
| 跨境营销 | 20 | 考核对各种跨境营销方式的含义和特点的掌握，能否根据任务场景的实际情况正确进行跨境营销方式的选择。 | 能根据各种跨境营销知识解决跨境营销中的各种问题。20分（每题4分，共20分） |

### 14.试题编号：4-14, 跨境电商操作技能

**（1）任务描述**

1）任务

林峰是临近毕业的学生，经过几场招聘会和面试，并未能找到心目中理想的工作。林峰就想，为什么我们不自己创业呢？于是他决定定顺着跨境电商的潮流进行自主创业。分析过淘宝、天猫、速卖通、敦煌网、wish等国内和跨境电子商务平台之后，选择了在全球速卖通、敦煌、亚马逊、Wish等第三方跨境电商平台注册店铺，进行跨境店铺的运营和管理，开始自己的跨境电商之旅，他需完成以下工作任务：

1. 平台操作：

在进行跨境店铺的运营和管理中，要了解各大跨境电商平台的基本平台规则。在以下具体工作场景中，林峰要做如下正确选择。

1.Wish平台上发布产品，以哪种货币单位输入价格？（ ）

A.美元 B.人民币 C.欧元 D.以上都可以

2.在速卖通平台中，买家下单后，卖家未经买家许可，单方面提高商品和物流价格的行为，属于下列哪种违规行为？（ ）

A.提价销售 B.成交不卖 C.强制搭售 D.出售侵权商品

3.判断引号中的文字表述是否正确：（ ） “在亚马逊平台中，个人卖家账户无法通过表格批量上传产品。”

A.正确 B.错误

4.判断引号中的文字表述是否正确：（ ） “Wish平台上，当某产品因‘极高的价格差异’违反价格差异政策时，将会被移除并且无法在Wish再次销售。”

A.正确 B.错误

5.在敦煌网中，关于参加团购活动的商品发布规则，以下说法错误的是（ ）。

A.产品的展示语种必须与活动设置的平台相对应

B.必须是已上架且审核通过的产品，且产品有效期大于活动结束日期

C.产品的运费模板必须支持对应平台语系的国家，必须包含4大国际物流和e邮宝当中任何一种免运费的物流方式

D.所发布产品的折扣没有任何要求，卖家可随意设定

二、跨境物流：

林峰在全球速卖通顺利注册了店铺，他认真了解了我国政府对大力发展跨境电商的鼓励政策后，随即就想在全球速卖通上传产品，对跨境电商销售跃跃欲试。但是资深同行建议他不要着急，应该先去了解跨境商品的物流如何解决，全球零售的商品在重量和体积上有哪些要求，为上传产品做准备。那么，他需要做出以下判断

1、物流成本的控制是电子商务企业成功盈利的重要因素。（ ）

2、FBA标签的正确做法是确定每款产品与网上填写的运输数量一致。（ ）

3. 重量在1千克以内的小包都可以叫中国邮政小包。（ ）

4. 速卖通和敦煌网产品上架时，需要填写的包装重量是产品本身的重量，并非产品包装后的重量。 （ ）

5.使用国际e邮宝发货的包裹重量（发往以色列除外）要求不超过\_\_\_\_\_KG。

三、产品发布：

林峰于2017年6月在速卖通平台的店铺中发布了一款女童牛仔裤，信息如下：



1. 此产品发布的产品的标题核心词是什么？
2. 此款产品的销售价格区间是多少？

1. 此款产品的上架价格区间是多少，折扣率有多大？

 4.标题撰写应包含哪三类词？

四、跨境物流运费计算：

速卖通平台某卖家需要发一单货到新西兰，包裹的重量为1.3kg，体积为20cmx25cmx20cm，打算选择e邮宝物流，他查得e邮宝运费表中新西兰的运价是0.09元/克，处理费是9元/件，货运代理商给他的折扣率75%。那么该包裹e邮宝运费为多少元？（计算结果四舍五入保留整数；e邮宝运费=重量x单位运价x折扣率+处理费）

五、跨境营销：

全亚马逊公司（Amazon，简称“亚马逊” ）成立1995年，是美国最大的电子商务公司，也是最早经营电子商务的公司之一。旗下业务包括AmazonServices、AmazonFulfillment、AmazonKindle、AmazonPayments等，网站经营范围从最初的图书业务逐步扩展至影视、音乐、家居、珠宝、婴幼儿用品、体育及户外用品等，已成为全球商品品种最多的网上零售商。目前，亚马逊在全球共有13个电子商务网站，物流配送覆盖65个国家，全球活跃用户超过2亿。数据显示，目前亚马逊美国市场的新增卖家中，50%来自美国本土以外的国家，这些国家中又有56%的卖家来自中国，即亚马逊美国市场每新增四个卖家，就有一个来自中国。由此可见，中国品牌正在迅速占领美国电子商务市场，以服装为例，2014年上半年，来自中国的第三方卖家所创造的销售额同比增长421%。

林峰在亚马逊平台上开立了一家跨境店铺并进行跨境电子商务营销，那么

1.以美国站为例，亚马逊平台专业销售计划的费用包括以下哪些方面？（ ）

A.月租金

B.销售佣金

C.交易手续费

D.产品上架费

2.判断引号中的文字表述是否正确：（ ）

“亚马逊平台销量报告中的‘Subscribe & Save Performance’表示订购省绩效。”

A.正确 B.错误

3.在亚马逊的卖家后台，卖家可以自行设置促销，以刺激消费者购买。以下哪些是后台可以实现的促销类型？（ ）

A.免邮

B.购买折扣

C.折扣券促销

D.买一送一

4.跨境电子商务营销有哪些方式？

2）要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

**（2）实施条件**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **基本实施条件** | **备注** |
| 场地 | 跨境电商操作机房1个，每个机房配置30个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。 | 必备 |
| 设备 | 跨境电商操作机房配有1台服务器；30－40台计算机，并安装相关软件和Office操作系统；2台激光打印机。 | 必备 |
| 工具 | 每个机房配置供30人使用的草稿纸。 | 必备 |
| 人员 | 每30名考生配备2名考评员。 | 必备 |

**（3）考核时量**

考核时量：90分钟

**（4）评价标准**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **评价内容** | **配分** | **考核点** | **评分标准** | **备注** |
| 职业素养(10分) | 2 | 卷面保持整洁，摆放整齐。 | 能保持卷面整洁，摆放整齐5分。 | 工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记0分。 |
| 2 | 操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。 | 操作前对电源和外接设备进行检查1分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁4分。 |
| 6 | 能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。 | 能对作业进行优化3分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念3分。 |
| 作业(90分) | 平台操作 | 15 | 考核跨境电商平台阿里巴巴国际站、速卖通、WISH、 AMAZON、敦煌网、EBAY的特征和最基本的平台规则 | 能根据各跨境电商平台规则分析解答问题。15分。（每题3分，共15分） |  |
| 跨境物流 | 15 | 考核对跨境电商物流方式、特点的考量因素技能点的掌握，能否根据具体的任务场景实际情况选择正确的物流方式。 | 能根据跨境电商物流知识正确选择合适的物流方式。15分（每题3分，共15分） |
| 产品发布 | 20 | 考核对产品发布操作流程和产品发布技能点的掌握，能否根据任务场景实际情况正确办理产品发布业务。 | 能正确运用产品发布知识和相关跨境电商平台产品发布规则分析解答问题。20分（第123题每题4分，12分，第4题8分，共20分）） |
| 跨境物流运费计算 | 20 | 考核对各种跨境物流方式运费的含义和计算方法的掌握，能否根据任务场景实际情况正确进行运费计算。 | 能正确列出运算方法15分，得出正确运算结果5分。20分 |
| 跨境营销 | 20 | 考核对各种跨境营销方式的含义和特点的掌握，能否根据任务场景的实际情况正确进行跨境营销方式的选择。 | 能根据各种跨境营销知识解决跨境营销中的各种问题。20分（每题5分，共20分） |

### 15.试题编号：4-15, 跨境电商操作技能

**（1）任务描述**

1）任务

林峰是临近毕业的学生，经过几场招聘会和面试，并未能找到心目中理想的工作。林峰就想，为什么我们不自己创业呢？于是他决定顺着跨境电商的潮流进行自主创业。分析过淘宝、天猫、速卖通、敦煌网、wish等国内和跨境电子商务平台之后，选择了在全球速卖通、敦煌、亚马逊、Wish等第三方跨境电商平台注册店铺，进行跨境店铺的运营和管理，开始自己的跨境电商之旅，他需完成以下工作任务：

1. 平台操作：

在进行跨境店铺的运营和管理中，要了解各大跨境电商平台的基本平台规则。在以下具体工作场景中，林峰要做如下正确选择。

1.判断引号中的文字表述是否正确：（ ）

“速卖通平台上，关于买家搜索的相关性，系统最主要考虑卖家发布产品的类目选择，其次会考虑产品的标题、产品属性填写以及详情描述内容。”

A.正确 B.错误

2.Payoneer可作为亚马逊平台的第三方收款工具，卖家在注册亚马逊账号时需要关联Payoneer账户信息，那么Payoneer的中文名称是（ ）。

A.贝宝 B.派安盈 C.支付通 D.支付宝

3.判断引号中的文字表述是否正确：（ ）

“速卖通平台中，卖家以超低价格发布商品，同时调高运费价格，吸引买家注意，提升曝光。这种行为属于搜索作弊。”

A.正确 B.错误

4.判断引号中的文字表述是否正确：（ ）

“在速卖通平台注册账号时，当注册主体为个体工商户的卖家店铺，仅可申请‘基础销售计划’，不能转换为‘标准销售计划’。”

A.正确 B.错误

5.判断引号中的文字表述是否正确：（ ）

“速卖通平台，有一笔订单价值6.5美元，需要发往俄罗斯，在标准类物流方式下，既可选择线上发货，也可选择线下发货。”

A.正确 B.错误

二、跨境物流：

林峰在全球速卖通顺利注册了店铺，他认真了解了我国政府对大力发展跨境电商的鼓励政策后，随即就想在全球速卖通上传产品，对跨境电商销售跃跃欲试。但是资深同行建议他不要着急，应该先去了解跨境商品的物流如何解决，全球零售的商品在重量和体积上有哪些要求，为上传产品做准备。那么，

1. 林峰可以选择的跨境物流主要有哪几种方式？

2.跨境运输对货品的包装有具体的要求，以下哪些属于跨境运输包装的原则和要求？（ ）

A.适合运输 B.便于装卸 C.保护产品、防盗 D.连体包装

3.判断引号中的文字表述是否正确：（ ）

“速卖通平台，有一笔订单价值6.5美元，需要发往俄罗斯，在标准类物流方式下，既可选择线上发货，也可选择线下发货。”

A.正确 B.错误

4.请选择合适的选项，补充下面的英文句子：

Unfortunately, free shipping for this item is（ ）.

A.unavailable B.available C.possible D.suitable

5.eBay平台海外仓管理政策中提出卖家刊登物品所在地一定要属实，不能影响买家体验，下列选项中物品所在地显示的范例正确是（ ）。

A.美国，中国 B.北京，中国 C.香港，英国 D.全世界，英国

三、产品发布：

林峰于2017年6月在速卖通平台的店铺中发布了一款女士裙子，信息如下：



1. 此产品发布的产品的标题核心词是什么？
2. 此款产品的销售价格是多少？

1. 此款产品的原价是多少，折扣率有多大？

4.标题撰写应包含哪三类词？

四、跨境物流运费计算：

现有一笔订单采用DHL快递发货，包裹的长为78CM，宽为59CM，高为57CM。该包裹的实际重量是46.36KG。那么该包裹计收运费的重量为多少KG？（计算结果四舍五入保留两位小数；DHL体积重量(kg)=（长x宽x高)(cm)÷5000）

五、跨境营销：

全球速卖通是阿里巴巴旗下唯一面向全球市场打造的集订单、支付、物流于一体的外贸在线交易平台，被业界誉为“海外版的淘宝”。从2010年上线至今，全球速卖通已覆盖全球220多个国家和地区的海外买家，日均流量超过5000万，交易额年增长速度400%。全球速卖通的成立是为了帮助中小企业接触海外终端批发零售商，通过小批量多频次的销售模式以拓展利润空间的平台。全球速卖通上所出售的产品一般具有体积较小、价格实惠、附加值较高等特征，例如服饰、钟表饰品、数码产品、化妆品、工艺品、体育及旅游用品等。因其与淘宝类似，已逐渐成为国际小卖家自主创业的首选平台。在开店流程上，全球速卖通与淘宝一样发布产品后即可免费开店，订单完成后网站收取5%的交易佣金，在同类外贸电子商务网站相对较低。

林峰想在速卖通平台上开立跨境店铺，销售自己公司的产品，那么

1.以下哪些选项属于平台商品的站外流量来源？（ ）

A.Google、Yandex等搜索引擎带来的流量

B.Facebook网站带来的流量

C.VK网站带来的流量

D.通过AliExpress网站收藏夹带来的流量

2.判断引号中的文字表述是否正确：（ ）

“在速卖通平台注册账号时，当注册主体为个体工商户的卖家店铺，仅可申请‘基础销售计划’，不能转换为‘标准销售计划’。”

A.正确 B.错误

3.以下哪些是速卖通平台联盟营销的计费方式？（ ）

A.Cost-Per-Click B.Cost-Per-Sale

C.Cost-Per-Lead D.Cost-Per-Exposure

4．速卖通店铺营销有哪些方式？

2）要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

**（2）实施条件**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **基本实施条件** | **备注** |
| 场地 | 跨境电商操作机房1个，每个机房配置30个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。 | 必备 |
| 设备 | 跨境电商操作机房配有1台服务器；30－40台计算机，并安装相关软件和Office操作系统；2台激光打印机。 | 必备 |
| 工具 | 每个机房配置供30人使用的草稿纸。 | 必备 |
| 人员 | 每30名考生配备2名考评员。 | 必备 |

**（3）考核时量**

考核时量：90分钟

**（4）评价标准**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **评价内容** | **配分** | **考核点** | **评分标准** | **备注** |
| 职业素养(10分) | 2 | 卷面保持整洁，摆放整齐。 | 能保持卷面整洁，摆放整齐5分。 | 工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记0分。 |
| 2 | 操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。 | 操作前对电源和外接设备进行检查1分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁4分。 |
| 6 | 能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。 | 能对作业进行优化3分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念3分。 |
| 作业(90分) | 平台操作 | 15 | 考核跨境电商平台阿里巴巴国际站、速卖通、WISH、 AMAZON、敦煌网、EBAY的特征和最基本的平台规则 | 能根据各跨境电商平台规则分析解答问题。15分。（每题3分，共15分） |  |
| 跨境物流 | 15 | 考核对跨境电商物流方式、特点的考量因素技能点的掌握，能否根据具体的任务场景实际情况选择正确的物流方式。 | 能根据跨境电商物流知识正确选择合适的物流方式。15分（每题3分，共15分） |
| 产品发布 | 20 | 考核对产品发布操作流程和产品发布技能点的掌握，能否根据任务场景实际情况正确办理产品发布业务。 | 能正确运用产品发布知识和相关跨境电商平台产品发布规则分析解答问题。20分（第123题每题4分，12分，第4题8分，共20分） |
| 跨境物流运费计算 | 20 | 考核对各种跨境物流方式运费的含义和计算方法的掌握，能否根据任务场景实际情况正确进行运费计算。 | 能正确列出运算方法15分，得出正确运算结果5分。20分 |
| 跨境营销 | 20 | 考核对各种跨境营销方式的含义和特点的掌握，能否根据任务场景的实际情况正确进行跨境营销方式的选择。 | 能根据各种跨境营销知识解决跨境营销中的各种问题。20分（每题5分，共20分） |

### 16.试题编号：4-16, 跨境电商操作技能

**（1）任务描述**

1）任务

林峰是临近毕业的学生，经过几场招聘会和面试，并未能找到心目中理想的工作。林峰就想，为什么我们不自己创业呢？于是他决定定顺着跨境电商的潮流进行自主创业。分析过淘宝、天猫、速卖通、敦煌网、wish等国内和跨境电子商务平台之后，选择了在全球速卖通、敦煌、亚马逊、Wish等第三方跨境电商平台注册店铺，进行跨境店铺的运营和管理，开始自己的跨境电商之旅，他需完成以下工作任务：

1. 平台操作：

在进行跨境店铺的运营和管理中，要了解各大跨境电商平台的基本平台规则。在以下具体工作场景中，林峰要做如下正确选择。

1.判断引号中的文字表述是否正确：（ ）

“Payoneer 只支持美元和欧元两种货币收款。”

A.正确 B.错误

2.判断引号中的文字表述是否正确：（ ）

“在Wish平台，降价是增加店铺销售的最显著方式。”

A.正确 B.错误

3.判断引号中的文字表述是否正确：（ ）

“在Wish平台上，为每个产品添加更多的高质量图片能够有效的增加产品销量并加深用户对产品的了解。帮助用户更全面地浏览产品，进而提高点击率。”

A.正确 B.错误

4.敦煌网平台所说的物流纠纷率，是使用哪种物流发货产生的未收到货和虚假运单号纠纷订单占比？（ ）

A.专线物流 B.邮政挂号类小包

C.商业快递

D.e邮宝

5.敦煌网平台，有关物流线上发货步骤：①填写发货申请；②完成发货，跟踪物流信息；③打印货运标签；④免费上门揽收；⑤支付运费。以下正确的流程排序是（ ）。

A.①⑤③④② B.①③④⑤② C.①④③⑤② D.④①③⑤②

二、跨境物流：

收快递是一件令人欣喜之事，尤其是拆包裹的时候更为兴奋。相信大部分人都觉得，生活在航母上的官兵根本就没有收快递之说，因为航母经常在海上执行任务，真的是这样吗？

2013年10月5日，从山东省邮政公司获悉，我国首个“航母邮局”在山东青岛市黄岛区揭牌成立，它主要为“辽宁舰”上的官兵提供邮政服务。了解完我国航母邮局的情况，我们去看看美国的航母邮局是如何收发快递的，话说美国海军收发快递比起我国海军来可是疯狂多了。

美国的尼米兹号核动力航母就是一个典型的例子，由于该航母上生活了五六千人，航母上虽然有超市，但是并不能满足士兵们的全部需求。美国当地邮局表示，每一年单单处理一艘航母上的快递重量就超过了90万千克，特备是圣诞节等节日的快件几近爆仓。美国海军士兵能收到来自全世界各国寄来的信件、圣诞节礼物、烟、打火机、卫生纸、衣服、各种体育器材等，几乎包括你能想到的所有日用品和各种商品。

林峰如果要为生活在航母上的官兵提供产品，那么

1. 林峰可以选择的跨境物流主要有哪几种方式？
2. 中国邮政小包有什么重量限制？
3. E邮宝有什么重量限制？

三、产品发布：

林峰于2017年6月在速卖通平台的店铺中发布了一款女士T恤，信息如下：



1. 此产品发布的产品的标题核心词是什么？
2. 此款产品的销售价格区间是多少？

1. 此款产品的上架价格区间是多少，折扣率有多大？

4.标题撰写应包含哪三类词？

四、跨境物流运费计算：

现有一笔订单采用UPS快递发货，包裹的长为68CM，宽为62CM，高为65CM。该包裹的实际重量是41.05KG。那么该包裹计收运费的重量为多少KG？（计算结果四舍五入保留两位小数；UPS体积重量(kg)=（长x宽x高)(cm)÷5000）

五、跨境营销：

大龙网在用户注册订阅邮件的初始，为用户提供新用户优惠及购物流程指导，作为欢迎新用户的入门礼，在跨境电商邮件营销中得到了普遍且很好的应用。在webpower中国区跨境电商邮件营销实践调查中，跨境B2C电商一般在用户成功订阅邮件后，会发送确认订阅邮件、欢迎邮件等类型的邮件。从用户体验的角度，给新加入的用户提供网站购物及操作指南及向导。在确认邮件中，适当巧妙加入热门产品、Coupon等促销元素，引导用户转化等。

 但是这种好的开始往往并没有得到延续，当客户许久不曾活跃在你的邮件列表中，大部分的跨境电商没有采取后续行动。通过邮件和SEO、广告等渠道辛苦吸引过来的客户，就这样悄悄地流失了。大龙网是为数不多的采用“多组合策略挽回客户“的跨境电商企业：（1）60天、120天当你许久不曾打开点击邮件，大龙网都会给你发送一封亲切而深情的呼唤你回归的邮件，当然邮件中额外折扣必不可少。（2）除此之外，他们还考虑到了可能由于阅读设备及方式的变化造成了你的离开，所以邮件中同时还提供Newsletter、APP、Facebook等覆盖主流用户群体的多个渠道来挽回用户。（3）如果以上的努力，还是令你不满意，那么Customer Service Center是最后的法宝，能够直到让你满意为止，这反映了其实大龙网在客户服务上的重视程度，试想，“客户服务中心”将给客户带来什么感觉——我们不仅随时关注你的需求，更关心与关注你。

林峰想通过电子邮件营销方式推广自己公司的产品，那么

1. 电子邮件营销有什么优势和劣势？
2. 大龙网的电子邮件营销有什么特点？

1. 跨境电子商务营销有哪几种方式？

2）要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

**（2）实施条件**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **基本实施条件** | **备注** |
| 场地 | 跨境电商操作机房1个，每个机房配置30个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。 | 必备 |
| 设备 | 跨境电商操作机房配有1台服务器；30－40台计算机，并安装相关软件和Office操作系统；2台激光打印机。 | 必备 |
| 工具 | 每个机房配置供30人使用的草稿纸。 | 必备 |
| 人员 | 每30名考生配备2名考评员。 | 必备 |

**（3）考核时量**

考核时量：90分钟

**（4）评价标准**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **评价内容** | **配分** | **考核点** | **评分标准** | **备注** |
| 职业素养(10分) | 2 | 卷面保持整洁，摆放整齐。 | 能保持卷面整洁，摆放整齐5分。 | 工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记0分。 |
| 2 | 操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。 | 操作前对电源和外接设备进行检查1分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁4分。 |
| 6 | 能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。 | 能对作业进行优化3分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念3分。 |
| 作业(90分) | 平台操作 | 15 | 考核跨境电商平台阿里巴巴国际站、速卖通、WISH、 AMAZON、敦煌网、EBAY的特征和最基本的平台规则 | 能根据各跨境电商平台规则分析解答问题。15分。（每题3分，共15分） |  |
| 跨境物流 | 15 | 考核对跨境电商物流方式、特点的考量因素技能点的掌握，能否根据具体的任务场景实际情况选择正确的物流方式。 | 能根据跨境电商物流知识正确选择合适的物流方式。15分（每题5分，共15分） |
| 产品发布 | 20 | 考核对产品发布操作流程和产品发布技能点的掌握，能否根据任务场景实际情况正确办理产品发布业务。 | 能正确运用产品发布知识和相关跨境电商平台产品发布规则分析解答问题。20分（第123题每题4分，12分，第4题8分，共20分） |
| 跨境物流运费计算 | 20 | 考核对各种跨境物流方式运费的含义和计算方法的掌握，能否根据任务场景实际情况正确进行运费计算。 | 能正确列出运算方法15分，得出正确运算结果5分。20分 |
| 跨境营销 | 20 | 考核对各种跨境营销方式的含义和特点的掌握，能否根据任务场景的实际情况正确进行跨境营销方式的选择。 | 能根据各种跨境营销知识解决跨境营销中的各种问题。20分（第12题每题6分，12分，第3题8分，共20分） |

###

### 17.试题编号：4-17, 跨境电商操作技能

**（1）任务描述**

1）任务

林峰是临近毕业的学生，经过几场招聘会和面试，并未能找到心目中理想的工作。林峰就想，为什么我们不自己创业呢？于是他决定定顺着跨境电商的潮流进行自主创业。分析过淘宝、天猫、速卖通、敦煌网、wish等国内和跨境电子商务平台之后，选择了在全球速卖通、敦煌、亚马逊、Wish等第三方跨境电商平台注册店铺，进行跨境店铺的运营和管理，开始自己的跨境电商之旅，他需完成以下工作任务：

一、平台操作：在进行跨境店铺的运营和管理中，要了解各大跨境电商平台的基本平台规则。在以下具体工作场景中，林峰要做如下正确选择。

1.在下列哪个选项里，可以查看速卖通平台店铺的当月服务等级以及当月权益？（ ）

A.经营表现——我的店铺

B.店铺——商品服务分

C.经营表现——我的处罚

D.店铺——卖家服务分

2.在速卖通3C数码配件行业中，出售的移动电源需要通过质量认证，那么下列属于欧盟强制性认证标志的是（ ）。

A.CCC(中国强制认证)

B.CE

C.UL(美国保险商试验所)

D.ETL

3.速卖通平台针对首次商标侵权的一般违规行为会做出怎样的处罚？（ ）

A.扣0分 B.扣3分 C.扣6分 D.扣12分

4.速卖通平台中，当卖家达到三次严重违规，对应的处罚是什么？（ ）

A.警告

B.搜索屏蔽14天&旺铺屏蔽14天

C.以上皆不对

D.直接关闭账号

5.判断引号中的文字表述是否正确：（ ）

“当出口的商品违反了与进口国之间的协议，或者未按进口国的规定办理进口手续时，由进口国海关对该进口商品征收一种具有惩罚或罚款性质的进口附加税，这种关税称为惩罚性关税。”

A.正确 B.错误

二、跨境物流：

林峰在全球速卖通顺利注册了店铺，他认真了解了我国政府对大力发展跨境电商的鼓励政策后，随即就想在全球速卖通上传产品，对跨境电商销售跃跃欲试。但是资深同行建议他不要着急，应该先去了解跨境商品的物流如何解决，全球零售的商品在重量和体积上有哪些要求，为上传产品做准备。那么，

1. 林峰可以选择的跨境物流主要有哪几种方式？

2.在速卖通平台，以下哪个物流方式不支持线上发货？

（ ）

A.139俄罗斯专线 B.AliExpress无忧物流-标准

1. 燕文航空经济小包 D.顺友航空经济小包

3.若速卖通平台卖家想使用e邮宝发货，则需要根据包裹重量按克计费，那么寄往哪个国家的包裹起重是1克？（ ）

A.美国 B.俄罗斯 C.乌克兰 D.加拿大

4.eBay平台海外仓管理政策中提出卖家刊登物品所在地一定要属实，不能影响买家体验，下列选项中物品所在地显示的范例正确是（ ）。

A.美国，中国 B.北京，中国

C.香港，英国 D.全世界，英国

5.使用国际e邮宝发往以色列的包裹重量要求不超过\_\_\_KG。（请填写阿拉伯数字）

三、产品发布：

林峰于2017年6月在速卖通平台的店铺中发布了一款相机，信息如下：



1. 此产品发布的产品的标题核心词是什么？
2. 此款产品的销售价格区间是多少？

1. 此款产品的上架价格是多少，折扣率有多大？

4.标题撰写应包含哪三类词？

四、跨境物流运费计算：

速卖通平台某卖家需要发一单货到日本，包裹的重量为1.55kg，体积为30cmx25cmx12cm，打算选择中国邮政小包，他查得中国邮政小包运费表中美国的运价是62元/KG，处理费是8元/件，货运代理商给他的折扣率是90%。那么该包裹中邮小包运费为多少元？（计算结果四舍五入保留两位小数；中国邮政小包运费=重量x单位运价x折扣率+挂号费）

五、跨境营销：

敦煌网于2004年创立，是全球优质的在线外贸交易平台之一，其成立是为了帮助中国中小企业通过跨境电子商务方式走向全球市场，开辟新的国际贸易通道，让全球化在线交易变得更加简单、安全、高效。敦煌网在为中小额B2B企业提供高效专业的信息流、安全可靠的资金流及快捷简便的物流做了诸多尝试，是中小商家开展国际业务的优质外贸平台之一。在网站运营策略上，敦煌网采取“为成功付费”的经营模式，解决了众多中小卖家在创业之初的资金短缺问题。此外，为更好地为外贸中小企业提供金融服务的需求，敦煌网已经与相关合作银行推出联名借记卡、信用卡等，贷款额度从5万元到150万元不等，未来或将推出包含运费贷款在内的更多形式的金融服务，互联网金融成为敦煌网业务体系中的重要组成部分之一。2014年下半年，敦煌网已有国内注册供应商120万家，在线商品2500万种，业务网络遍及全球224个国家和地区，买家规模超过550万，平均每3秒钟就会产生一张订单。

林峰想在敦煌平台上开立跨境店铺，销售自己公司的产品，那么

1.在敦煌网平台，如果供应商引导客户绕过敦煌网平台而进行线下成交或者成交不卖的情况，从而达到线下成交目的的行为，属于严重违反合同的行为。一旦发现，敦煌网将视情节轻重对敦煌网平台的供应商采取以下哪些处理办法？（ ）

A.给予供应商警告处罚

B.将供应商违规的产品下架（将不符合要求的信息删除）

C.将供应商不符合平台规则的产品删除

D.扣除供应商在DHgate平台上的信用评分

E.将供应商在DHgate平台上的账号进行封号

2.在敦煌网平台需要进行实名身份认证的商户（即通过平台身份认证），分为哪几类？（ ）

A.个人 B.个体工商户

C.大陆企业 D.香港企业

3.敦煌网平台中产品相册空间有哪些特色？（ ）

A.注册即可获得永久免费产品相册空间

B.支持一张图片被多个产品引用

C.高速上传，采用国际领先加速器，国外买家查看图片更快捷

D.支持图片批量操作，支持批量删除或批量移动图片

E.多重数据备份，图片更安全稳定

4.关于敦煌网全店铺打折活动的设置，描述正确的有（ ）。

A.同一时间段内，仅可创建一个“全店铺打折”活动

B.全店铺打折活动一旦创建且开始后，直至活动结束，中间无法进行停止操作

C.如果同时报名平台活动（或限时限量）和全店铺打折，则只展示平台活动（或限时限量）

D.全店铺打折活动，可以在创建全店铺活动前，提前将促销分组设置好并针对分组进行不同折扣设置。

5．店铺营销活动有哪些方式？

2）要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

**（2）实施条件**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **基本实施条件** | **备注** |
| 场地 | 跨境电商操作机房1个，每个机房配置30个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。 | 必备 |
| 设备 | 跨境电商操作机房配有1台服务器；30－40台计算机，并安装相关软件和Office操作系统；2台激光打印机。 | 必备 |
| 工具 | 每个机房配置供30人使用的草稿纸。 | 必备 |
| 人员 | 每30名考生配备2名考评员。 | 必备 |

**（3）考核时量**

考核时量：90分钟

**（4）评价标准**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **评价内容** | **配分** | **考核点** | **评分标准** | **备注** |
| 职业素养(10分) | 2 | 卷面保持整洁，摆放整齐。 | 能保持卷面整洁，摆放整齐5分。 | 工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记0分。 |
| 2 | 操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。 | 操作前对电源和外接设备进行检查1分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁4分。 |
| 6 | 能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。 | 能对作业进行优化3分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念3分。 |
| 作业(90分) | 平台操作 | 15 | 考核跨境电商平台阿里巴巴国际站、速卖通、WISH、 AMAZON、敦煌网、EBAY的特征和最基本的平台规则 | 能根据各跨境电商平台规则分析解答问题。15分。（每题3分，共15分） |  |
| 跨境物流 | 15 | 考核对跨境电商物流方式、特点的考量因素技能点的掌握，能否根据具体的任务场景实际情况选择正确的物流方式。 | 能根据跨境电商物流知识正确选择合适的物流方式。15分（每题3分，共15分） |
| 产品发布 | 20 | 考核对产品发布操作流程和产品发布技能点的掌握，能否根据任务场景实际情况正确办理产品发布业务。 | 能正确运用产品发布知识和相关跨境电商平台产品发布规则分析解答问题。20分（第123题每题4分，12分，第4题8分，共20分） |
| 跨境物流运费计算 | 20 | 考核对各种跨境物流方式运费的含义和计算方法的掌握，能否根据任务场景实际情况正确进行运费计算。 | 能正确列出运算方法15分，得出正确运算结果5分。20分 |
| 跨境营销 | 20 | 考核对各种跨境营销方式的含义和特点的掌握，能否根据任务场景的实际情况正确进行跨境营销方式的选择。 | 能根据各种跨境营销知识解决跨境营销中的各种问题。20分（每题4分，共20分） |

### 18.试题编号：4-18, 跨境电商操作技能

**（1）任务描述**

1）任务

林峰是临近毕业的学生，经过几场招聘会和面试，并未能找到心目中理想的工作。林峰就想，为什么我们不自己创业呢？于是他找到了好朋友李佳，两人一拍即合定顺着跨境电商的潮流进行自主创业。分析过淘宝、天猫、速卖通、敦煌网、wish等国内和跨境电子商务平台之后，选择了在全球速卖通、敦煌、亚马逊、Wish等第三方跨境电商平台注册店铺，进行跨境店铺的运营和管理，开始自己的跨境电商之旅，他需完成以下工作任务：

一、平台操作：在进行跨境店铺的运营和管理中，要了解各大跨境电商平台的基本平台规则。在以下具体工作场景中，林峰要做如下正确选择。

1.速卖通平台的卖家在促销活动中，单方面强制要求买家必须买下其他商品或服务，方可购买本促销商品的行为，属于下列哪种违规行为？（ ）

A.提价销售 B.成交不卖 C.强制搭售 D.出售侵权商品

2.在速卖通平台中，买家下单后，卖家拒绝发货的行为，属于下列哪种违规行为？（ ）

A.提价销售 B.成交不卖

C.强制搭售 D.出售侵权商品

3.下方为4张不同类型的衣服布料图，其中迷彩布和格子布分别为哪两张图？（ ）



A.图A和图D B.图B和图D C.图C和图D D.图B和图C

4.商铺购买率我们可以在以下哪个功能中看到 （ ）

 A. 实时风暴

 B. 搜索词分析

 C. 商品分析

 D. 商铺概况

5.店铺成交额排名我们可以在以下哪个功能中看到 （ ）

 A. 商品分析

 B. 商铺概况

 C. 搜索词分析

 D. 实时风暴

二、客户服务：

林峰按时发完货之后，以为可以松一口气了，资深同行告诉她，作为一名优秀的跨境电商专员，除了要处理好售前的相关工作之外，还要处理好跟货款有关的如催款、放款工作，跟客户有关的如好评、差评工作，跟售后货物有关的如退换货、处理纠纷等工作，同时还要维护好老客户、不断开发新客户。那么

1.顾客迟迟没有收到快递，以下哪个原因可能需要追究卖家的责任？（ ）

A.发货前未通知买家擅自更换了买家指定物流

B.运输过程中天气恶劣导致货损

C.运输过程中包裹丢失

D.发货前通过买家确认后的派送地址，实际派送时仍无法投递

2.在速卖通平台中，DSR评价不包括以下哪一项？（ ）

A.商品描述 B.品牌感染力 C.物流速度 D.服务

3.在速卖通平台，如何避免由于“查无物流信息”（即卖家填写的运单号在物流网站查不到跟踪信息）所引发的纠纷？（ ）

A.卖家货物发出后填写正确的运单号

B.关注物流状态，若有转单号及时更新

C.尽量选用稳定、规范的物流公司发货

D.遇异常情况及时主动与买家和物流公司沟通并尽快解决

4. 跨境电商客户服务的主要工作内容有哪些？

三、产品发布：

林峰于2017年6月在速卖通平台的店铺中发布了一款手机，信息如下：



1. 此产品发布的产品的标题核心词是什么？
2. 此款产品的销售价格区间是多少？

1. 此款产品的上架价格区间是多少，折扣率有多大？

4.标题撰写应包含哪三类词？

四、跨境物流运费计算：

速卖通平台某卖家需要发一单货到韩国，包裹的重量为1.35kg，体积为28cmx22cmx11cm，打算选择中国邮政小包，他查得中国邮政小包运费表中韩国的运价是70元/KG，挂号费是8元/件，货运代理商给他的折扣率是90%。那么该包裹中邮小包运费为多少元？（计算结果四舍五入保留两位小数；中国邮政小包运费=重量x单位运价x折扣率+挂号费）

五、跨境营销：

DealeXtreme(DX)是一家综合的外贸B2C电子商务网站， 帝科思(深圳)贸易有限公司旗下网站。创始人陈灵健早在2007年初就从eBay平台上撤出来做全网生意，以超前的技术架构、强悍的价格战能力、超低的人力成本和四两拨千斤的网络营销技术迅速崛起，2010年销售额即达到2亿美元，盈利几千万美元。

DX采用的方式是“SNS营销”，最擅长其中的“论坛营销”即通过和论坛合作，把网站相关的产品信息、打折优惠信息曝光，并把不同的产品推送到不同的论坛，是用户黏度极高而成本又极低的一种方式。可以说论坛营销“除了人力，就没有其他的支出了”。

但是DX真正把网络营销做得不一样的地方在于，它独立运营着一个论坛，上面聚集了大批早年追随陈灵健的买家，并且不停地依靠口碑拉来新客户。按照陈灵健的设计，互联网的自由精神在这里得到充分的体现，DX的员工从不被允许删除论坛上的任何一句评论，所有的版主都是消费者。在大部分的板块里，老外宅男们讨论着电子产品DIY、游戏，或者吹牛扯皮甚至是围攻DX……它运行到现在，一些产品帖后面能够跟上数千条买家回复，这样的黏性，令许多外贸B2C老板羡慕不已。

林峰想通过SNS营销方式推广自己公司的产品，那么

1. 什么是“SNS营销”，这种营销方式有什么特点？

1. DealeXtreme的SNS营销有什么优势？
2. 跨境电子商务营销有哪些方式？

2）要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

**（2）实施条件**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **基本实施条件** | **备注** |
| 场地 | 跨境电商操作机房1个，每个机房配置30个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。 | 必备 |
| 设备 | 跨境电商操作机房配有1台服务器；30－40台计算机，并安装相关软件和Office操作系统；2台激光打印机。 | 必备 |
| 工具 | 每个机房配置供30人使用的草稿纸。 | 必备 |
| 人员 | 每30名考生配备2名考评员。 | 必备 |

**（3）考核时量**

考核时量：90分钟

**（4）评价标准**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **评价内容** | **配分** | **考核点** | **评分标准** | **备注** |
| 职业素养(10分) | 2 | 卷面保持整洁，摆放整齐。 | 能保持卷面整洁，摆放整齐5分。 | 工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记0分。 |
| 2 | 操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。 | 操作前对电源和外接设备进行检查1分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁4分。 |
| 6 | 能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。 | 能对作业进行优化3分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念3分。 |
| 作业(90分) | 平台操作 | 15 | 考核跨境电商平台阿里巴巴国际站、速卖通、WISH、 AMAZON、敦煌网、EBAY的特征和最基本的平台规则 | 能根据各跨境电商平台规则分析解答问题。15分。（每题3分，共15分） |  |
| 客户服务 | 15 | 考核对跨境客户服务的考量因素技能点的掌握，能否根据具体的任务场景实际情况正确客服。 | 能根据客户服务知识，正确进行售前售后服务，退换货等工作。15分（第123题每题3分，9分，第4题6分，共15分） |
| 产品发布 | 20 | 考核对产品发布操作流程和产品发布技能点的掌握，能否根据任务场景实际情况正确办理产品发布业务。 | 能正确运用产品发布知识和相关跨境电商平台产品发布规则分析解答问题。20分（第123题每题4分，12分，第4题8分，共20分） |
| 跨境物流运费计算 | 20 | 考核对各种跨境物流方式运费的含义和计算方法的掌握，能否根据任务场景实际情况正确进行运费计算。 | 能正确列出运算方法15分，得出正确运算结果5分。20分 |
| 跨境营销 | 20 | 考核对各种跨境营销方式的含义和特点的掌握，能否根据任务场景的实际情况正确进行跨境营销方式的选择。 | 能根据各种跨境营销知识解决跨境营销中的各种问题。20分（第12题每题6分，12分，第3题8分，共20分） |

### 19.试题编号：4-19, 跨境电商操作技能

**（1）任务描述**

1）任务

林峰是临近毕业的学生，经过几场招聘会和面试，并未能找到心目中理想的工作。林峰就想，为什么我们不自己创业呢？于是他找到了好朋友李佳，两人一拍即合定顺着跨境电商的潮流进行自主创业。分析过淘宝、天猫、速卖通、敦煌网、wish等国内和跨境电子商务平台之后，选择了在全球速卖通、敦煌、亚马逊、Wish等第三方跨境电商平台注册店铺，进行跨境店铺的运营和管理，开始自己的跨境电商之旅，他需完成以下工作任务：

1. 平台操作：

在进行跨境店铺的运营和管理中，要了解各大跨境电商平台的基本平台规则。在以下具体工作场景中，林峰要做如下判断。

1．产品图片对美工要求很高，修饰得越漂亮越好。（ ）

2. 考虑到买家的阅读习惯，标题中的关键词应该前置。 （ ）

3. 美国电商打折力度最大的一天是圣诞节。 （ ）

4. Amazon的平台收取的佣金为15%。 （ ）

5. WISH平台要求卖家在5天内发货，否则系统会自动退款。 （ ）

二、客户服务：

林峰按时发完货之后，以为可以松一口气了，资深同行告诉她，作为一名优秀的跨境电商专员，除了要处理好售前的相关工作之外，还要处理好跟货款有关的如催款、放款工作，跟客户有关的如好评、差评工作，跟售后货物有关的如退换货、处理纠纷等工作，同时还要维护好老客户、不断开发新客户。那么

1.从下列选项中选出与中文相符的英文表述。（ ）

“感谢您的订单。”

A.We appreciating for your order

B.Thank you for your order

C.We appreciate your order

D.Thanks for your order

2.请选择合适的选项，补充下面的英文句子：

We are able to provide the best prices, the（ ）quality and superior service.

A.more terrible B.terrible C.most high D.highest

3.请选择合适的选项，补充下列英文句子: To（ ）your benefits, I just help you extend the delivery time 30 days.

A.enable B.enhance C.engage D.ensure

4. 跨境电商客户服务的主要工作内容有哪些？

三、产品发布：

林峰于2017年6月在速卖通平台的店铺中发布了一款女士手提包，信息如下：



1. 此产品发布的产品的标题核心词是什么？
2. 此款产品的销售价格是多少？

1. 此款产品的上架价格是多少，折扣率有多大？

1. 此款产品使用了何种营销方式？

四、跨境物流运费计算：

速卖通平台某卖家需要发一单货到德国，包裹的重量为1.45kg，体积为30cmx22cmx11cm，打算选择中国邮政小包，他查得中国邮政小包运费表中德国的运价是85元/KG，挂号费是8元/件，货运代理商给他的折扣率是90%。那么该包裹中邮小包运费为多少元？（计算结果四舍五入保留两位小数；中国邮政小包运费=重量x单位运价x折扣率+挂号费）

五、跨境营销：

全球速卖通是阿里巴巴旗下唯一面向全球市场打造的集订单、支付、物流于一体的外贸在线交易平台，被业界誉为“海外版的淘宝”。从2010年上线至今，全球速卖通已覆盖全球220多个国家和地区的海外买家，日均流量超过5000万，交易额年增长速度400%。全球速卖通的成立是为了帮助中小企业接触海外终端批发零售商，通过小批量多频次的销售模式以拓展利润空间的平台。全球速卖通上所出售的产品一般具有体积较小、价格实惠、附加值较高等特征，例如服饰、钟表饰品、数码产品、化妆品、工艺品、体育及旅游用品等。因其与淘宝类似，已逐渐成为国际小卖家自主创业的首选平台。在开店流程上，全球速卖通与淘宝一样发布产品后即可免费开店，订单完成后网站收取5%的交易佣金，在同类外贸电子商务网站相对较低。

林峰在速卖通平台上开立了一家跨境店铺，那么

1. 行业情报通过哪些数据维度分析行业 （ ）

A. 访客数占比

B. 在售商品数

C. 供需指数

D. 成交额占比

2. 单个商品可以从哪几个维度来进行数据分析 （ ）

A. 访客行为分析

B. 转化分析

C. 流量来源

D. 成交分析

3.在速卖通里，如果你的商品出现了支付下跌的状况，下列做法正确的是（ ）。

A.优化商品标题和描述，加强引流

B.主动打电话给买家，提示买家下单

C.利用coupon(优惠券）等促销优惠提示买家下单

D.不断发送站内信给买家，提示买家下单

4.速卖通平台店铺营销活动有哪些？

2）要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

**（2）实施条件**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **基本实施条件** | **备注** |
| 场地 | 跨境电商操作机房1个，每个机房配置30个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。 | 必备 |
| 设备 | 跨境电商操作机房配有1台服务器；30－40台计算机，并安装相关软件和Office操作系统；2台激光打印机。 | 必备 |
| 工具 | 每个机房配置供30人使用的草稿纸。 | 必备 |
| 人员 | 每30名考生配备2名考评员。 | 必备 |

**（3）考核时量**

考核时量：90分钟

**（4）评价标准**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **评价内容** | **配分** | **考核点** | **评分标准** | **备注** |
| 职业素养(10分) | 2 | 卷面保持整洁，摆放整齐。 | 能保持卷面整洁，摆放整齐5分。 | 工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记0分。 |
| 2 | 操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。 | 操作前对电源和外接设备进行检查1分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁4分。 |
| 6 | 能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。 | 能对作业进行优化3分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念3分。 |
| 作业(90分) | 平台操作 | 15 | 考核跨境电商平台阿里巴巴国际站、速卖通、WISH、 AMAZON、敦煌网、EBAY的特征和最基本的平台规则 | 能根据各跨境电商平台规则分析解答问题。15分。（每题3分，共15分） |  |
| 客户服务 | 15 | 考核对跨境客户服务的考量因素技能点的掌握，能否根据具体的任务场景实际情况正确客服。 | 能根据客户服务知识，正确进行售前售后服务，退换货等工作。15分（第123每题3分，9分，第4题6分，共15分） |
| 产品发布 | 20 | 考核对产品发布操作流程和产品发布技能点的掌握，能否根据任务场景实际情况正确办理产品发布业务。 | 能正确运用产品发布知识和相关跨境电商平台产品发布规则分析解答问题。20分（第123题每题4分，12分，第4题8分，共20分） |
| 跨境物流运费计算 | 20 | 考核对各种跨境物流方式运费的含义和计算方法的掌握，能否根据任务场景实际情况正确进行运费计算。 | 能正确列出运算方法15分，得出正确运算结果5分。20分 |
| 跨境营销 | 20 | 考核对各种跨境营销方式的含义和特点的掌握，能否根据任务场景的实际情况正确进行跨境营销方式的选择。 | 能根据各种跨境营销知识解决跨境营销中的各种问题。20分（每题5分，共20分） |

### 20.试题编号：4-20, 跨境电商操作技能

**（1）任务描述**

1）任务

林峰是临近毕业的学生，经过几场招聘会和面试，并未能找到心目中理想的工作。林峰就想，为什么我们不自己创业呢？于是他决定顺着跨境电商的潮流进行自主创业。分析过淘宝、天猫、速卖通、敦煌网、wish等国内和跨境电子商务平台之后，选择了在全球速卖通、敦煌、亚马逊、Wish等第三方跨境电商平台注册店铺，进行跨境店铺的运营和管理，开始自己的跨境电商之旅，他需完成以下工作任务：

1. 平台操作：

在进行跨境店铺的运营和管理中，要了解各大跨境电商平台的基本平台规则。在以下具体工作场景中，林峰要做如下回答。

1.通过邮政EMS发货的货物被进口国海关扣留时，最新的物流状态会显示“递交海关”即“handed over to \_\_\_\_ ”。（请填写“海关”代表的英文单词）

2.SEM是搜索引擎营销的简称，也是付费营销的代名词，其英文全称为“Search Engine \_\_\_\_\_ ”。（请填写简称中“M”代表的英文单词）

3.跨境电商卖家可以针对美国市场在Easter Day进行节假日营销，这个节日一般在每年春分月圆之后的第一个星期天，是美国的节日，在节日期间卖家可以推荐节日相关产品，例如彩蛋、服饰、兔子玩具等等。请问"Easter Day"在中文里表示\_\_\_\_\_节。

4.企业卖家在DHgate.com注册的关联账号不得超过\_\_\_\_\_个。（请填写阿拉伯数字）

5.UPC条码也是商品的条码，是由美国统一代码委员会制定的一种条码。主要用于美国和加拿大地区。UPC条码有标准版和缩短版两种，标准版的UPC产品条码由\_\_\_\_\_位数字组成。（请填写阿拉伯数字）

二、客户服务：

林峰按时发完货之后，以为可以松一口气了，资深同行告诉她，作为一名优秀的跨境电商专员，除了要处理好售前的相关工作之外，还要处理好跟货款有关的如催款、放款工作，跟客户有关的如好评、差评工作，跟售后货物有关的如退换货、处理纠纷等工作，同时还要维护好老客户、不断开发新客户。那么

1.遇到自称速卖通客服或工作人员通过旺旺，QQ或微信联系，告知卖家需要提供保证金或其他打款要求，应如何操作？（ ）

A.直接按照联系人要求方式打款

B.通过官方网站联系速卖通人工客服核实情况

C.与对方沟通，觉得不是骗子后，直接打款

D.如果对方的旺旺信息是企业身份，直接打款

2.判断引号中的文字表述是否正确：（ ）

“在eBay平台，卖家可以选择设置国内及国际退货的不同标准，如：针对同一个商品，可以选择提供国内免费退货，而对国际退货收费。”

A.正确 B.错误

3.判断引号中的文字表述是否正确：（ ）

“速卖通平台，采用线上发货的订单,因物流问题产生的纠纷（如妥投地址错误，但卖家填写地址无误的情况），卖家可发起线上发货投诉。”

A.正确 B.错误

4.跨境电商客户服务的主要工作内容有哪些？

三、产品发布：

林峰于2017年6月在速卖通平台的店铺中发布了一款女士手表，信息如下：



1. 此产品发布的产品的标题核心词是什么？
2. 此款产品的销售价格区间是多少？

1. 此款产品的上架价格区间是多少，折扣率有多大？

1. 此款产品使用了何种营销方式？

四、跨境物流运费计算：

速卖通平台某卖家需要发一单货到俄罗斯，包裹的重量为0.8kg，体积为25cmx22cmx11cm，打算选择中国邮政小包，他查得中国邮政小包运费表中俄罗斯的运价是95元/KG，挂号费是8元/件，货运代理商给他的折扣率是90%。那么该包裹中邮小包运费为多少元？（计算结果四舍五入保留两位小数；中国邮政小包运费=重量x单位运价x折扣率+挂号费）

五、跨境营销：

全球速卖通是阿里巴巴旗下唯一面向全球市场打造的集订单、支付、物流于一体的外贸在线交易平台，被业界誉为“海外版的淘宝”。从2010年上线至今，全球速卖通已覆盖全球220多个国家和地区的海外买家，日均流量超过5000万，交易额年增长速度400%。全球速卖通的成立是为了帮助中小企业接触海外终端批发零售商，通过小批量多频次的销售模式以拓展利润空间的平台。全球速卖通上所出售的产品一般具有体积较小、价格实惠、附加值较高等特征，例如服饰、钟表饰品、数码产品、化妆品、工艺品、体育及旅游用品等。因其与淘宝类似，已逐渐成为国际小卖家自主创业的首选平台。在开店流程上，全球速卖通与淘宝一样发布产品后即可免费开店，订单完成后网站收取5%的交易佣金，在同类外贸电子商务网站相对较低。

林峰在速卖通平台上开立了一家跨境店铺，那么

1. 速卖通平台的服务对象是什么？
2. 速卖通平台有什么特点？
3. 速卖通店铺营销活动有哪些？

2）要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

**（2）实施条件**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **基本实施条件** | **备注** |
| 场地 | 跨境电商操作机房1个，每个机房配置30个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。 | 必备 |
| 设备 | 跨境电商操作机房配有1台服务器；30－40台计算机，并安装相关软件和Office操作系统；5台激光打印机。 | 必备 |
| 工具 | 每个机房配置供30人使用的草稿纸。 | 必备 |
| 人员 | 每30名考生配备2名考评员。 | 必备 |

**（3）考核时量**

考核时量：90分钟

**（4）评价标准**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **评价内容** | **配分** | **考核点** | **评分标准** | **备注** |
| 职业素养(10分) | 2 | 卷面保持整洁，摆放整齐。 | 能保持卷面整洁，摆放整齐5分。 | 工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记0分。 |
| 2 | 操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。 | 操作前对电源和外接设备进行检查1分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁4分。 |
| 6 | 能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。 | 能对作业进行优化3分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念3分。 |
| 作业(90分) | 平台操作 | 15 | 考核跨境电商平台阿里巴巴国际站、速卖通、WISH、 AMAZON、敦煌网、EBAY的特征和最基本的平台规则 | 能根据各跨境电商平台规则分析解答问题。15分。（每题3分，共15分） |  |
| 客户服务 | 15 | 考核对跨境客户服务的考量因素技能点的掌握，能否根据具体的任务场景实际情况正确客服。 | 能根据客户服务知识，正确进行售前售后服务，退换货等工作。15分（第123每题3分，9分，第4题6分，共15分） |
| 产品发布 | 20 | 考核对产品发布操作流程和产品发布技能点的掌握，能否根据任务场景实际情况正确办理产品发布业务。 | 能正确运用产品发布知识和相关跨境电商平台产品发布规则分析解答问题。20分（第123题每题4分，12分，第4题8分，共20分） |
| 跨境物流运费计算 | 20 | 考核对各种跨境物流方式运费的含义和计算方法的掌握，能否根据任务场景实际情况正确进行运费计算。 | 能正确列出运算方法15分，得出正确运算结果5分。20分 |
| 跨境营销 | 20 | 考核对各种跨境营销方式的含义和特点的掌握，能否根据任务场景的实际情况正确进行跨境营销方式的选择。 | 能根据各种跨境营销知识解决跨境营销中的各种问题。20分（第12题每题6分，第3题8分，共20分） |