电子商务赛项规程

一、赛项名称

赛项名称：电子商务

英文名称：Electronic Commerce

赛项组别：中职组

二、竞赛目的

1.有利于促进商品整合能力、网络营销能力、客户服务能力、网店运营能力、团队合作能力的提升。

2.激发学生对于电子商务技能的学习，明确本专业将来的就业方向，进一步提高学生自主学习和创业热情

三、竞赛内容

1.竞赛内容

本赛项包括网店直播、网店开设装修、网店客户服务、网店推广四项竞赛内容。

(1) 网店直播

由2名选手合作完成网店直播，包含微店开设和手机直播。在竞赛规定时间内，通过手机APP选择手机内竞赛商品的相关图片组成2套完整的商品购买页面，完成商品标题的设置、价格的设置等操作，完成微店的开设。微店开设完成后，由1名选手开启手机直播，关联2个直播商品，完成10分钟不间断直播。

（2）网店开设装修

包含网店的开设与基本信息设置，由2名选手共同完成首页的“店标（Logo）、商品分类、网店Banner、商品推荐”的设计与制作，商品详情页的“商品展示类、吸引购买类、促销活动类、实力展示类、交易说明类、关联销售类”的设计与制作。

（3）网店客户服务

由2名参赛选手根据买家咨询的相关内容，分析买家的需求，按照相应的标准话术，准确地做好客户服务工作。

（4）网店推广

由2名选手合作完成网店推广，包括直通车推广、钻石展位营销和标题优化。通过直通车推广获得关键词竞价排名，增加商品的展现量，获得更高的点击量、点击率、转化量、转化率，在推广过程中采用合理的推广策略提高关键词质量分，降低关键词平均点击花费；通过钻石展位营销定位精准人群，锁定优质资源位，为店铺带来优质流量，增加点击率与转化率；通过标题优化提高商品的自然排名，增加商品展现量，获得更高的点击量、点击率、转化量、转化率。

表1 竞赛内容与岗位、知识、技能

竞赛内容	岗位	知识	技能	
网店直播	直播销售员	直播内容的策划与筹备、直播活动的实施与执行	商品直播能力 商品推销能力	数据

网店开设装修	网页编辑 网店美工	信息采集与编辑、网站内容维护、网店装修与设计	网店视觉营销能力 商品信息编辑能力 商品信息发布能力	分析能力
网店客户服务	网店客服	客户接待与沟通（包括售前、售中和售后）、有效订单的处理（包括确认订单、下单发货和礼貌告别）、交易纠纷处理。	客户需求分析、促成客户成交、提高客单价、引导客户及时收货及好评、维护店铺权益、激发客户再次购买等服务处理能力。	
网店推广	运营专员 推广专员	自然排名优化（标题优化）和竞价推广（直通车、钻石展位），包括推广策略的制定、实施与优化、推广效果数据分析	商品分析、关键词分析、标题优化、直通车创意标题优化、关键词添加与出价、人群溢价、钻展推广等技能	

表2 竞赛内容与分值、竞赛时间

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

2.竞赛时间

比赛时间：3月30日~5月25日

四、竞赛方式

1.电子商务项目学生组为集体赛，每支参赛队由4名参赛选手组成，一经报名，不得修改。

2.比赛提供4台电脑，比赛前举行抽签仪式，确定各参赛队所在机号。

3.网店开设装修、网店客户服务、网店推广：应利用本届比赛执委会提供的信息化、摄影器材、商品收纳箱、工作台等设备，在“博星卓越职业院校电子商务运营技能竞赛平台”上，完成比赛指定的任务，即：商品拍摄、店铺装修、照片处理、商品描述、照片上传等。

五、选手选拔方式

选手采用自由组队、自愿报名的方式

六、竞赛流程

1.电子商务专业或相关专业学生自由组队，原则上4人一队，不能少于2人，提交组队名单。

2.学院组织参赛选手进行集中培训，介绍比赛平台和操作方法，并为选手提供用户操作手册视频。

3.初赛：初赛重要考查选手勤奋钻研的经验，通过集中培训和训练学习的情况，考核选手的竞赛态度，考核合格的均可进入复赛。

4.复赛：全模拟省级能竞赛，在规定时间内完成网店直播、网店开设装修、网店客户服务、网店推广四个模块，分数由高到低进行选拔，选拔12支队伍进入决赛，第12名成绩并列的，可增加进入决赛队伍。

5.进行决赛。

参赛队在获取商品素材的基础上，完成网店装修、商品上架、网店推广、客服和直播等任务。

比赛所需的硬件和软件由执委会提供。

(1)注册（注册信息不能透漏选手信息，相关信息由执委会提供，

选手填写信息由抽签决定)

(2) 获取素材

素材由比赛现场的商品收纳箱内获取，大赛指定拍摄商品 1 件，一张《比赛用商品清单》，商品收纳箱密封并编上序号。

完成网店装修、商品上架、客服和直播、网络推广营销的操作。

七、竞赛规则

1.报名时间：3 月 25 日-4 月 15 日，以队为单位报名填写报名信息表；（填写时请注意序号，颁发奖状姓名先后以报名表上填写的序号为主。）

2.报名资格：五年制高职学籍电子商务专业或其他相关专业学生，往年参赛中未取得一等奖的学生。

3.报名要求：参赛队员在报名获得审核确认后，原则上不再更换。

4.抽签仪式：比赛前举行抽签仪式，确定各参赛队机号。

5.参赛队员入场：参赛选手应提前 30 分钟到达赛场，凭学生证、身份证按要求入场，不得迟到早退。并根据抽签结果在对应的座位入座，裁判负责核对参赛队员信息；严禁参赛选手携带与竞赛无关的电子设备、通讯设备及其他相关资料与用品入场。

6.由裁判长宣布比赛开始，各参赛队伍开始竞赛。

7.竞赛结束后，裁判公布竞赛结果，并将成绩登在竞赛成绩单上。

八、竞赛申诉及仲裁

对比赛成绩有异议可向竞赛执委会提出申诉，执委会办公室：2 教 210，申诉电话：13888514541。

九、成绩评定办法

比赛采用平台自动评分为主、主观评分为辅的形式，具体评分方式如下：

系统自动评分由平台对参赛队完成的数据分析、平台运维等操作进行自动评分；裁判评分由评委对参赛队所完成移动端网店分类栏目设计、商品主图、主图视频、商品详情页设计、平台内容营销编辑、社群营销的内容发布，以及活动事件的促销短信编辑、定向海报等进行主观评分。

赛项最终得分按 100 分制计分。

评分细则（决赛）

	内容	评分细则	分值	评分方式
网店直播	商品主图	商品主图1设置正确，且主图数量达到5张（每款商品0.5分）	1分	客观评分
	商品详情图	商品包含正确的商品属性图、商品特点图、商品整体图、商品特写图、配送说明图、售后说明图（每款商品0.75分）	1.5分	客观评分
	直播间商品链接	讲解的商品正确关联商品链接（每个链接0.25分）	0.5分	客观评分
	直播时长	直播时长超过10分钟	0.5分	客观评分
	商品标题	商品标题关键词符合背景资料介绍内容（每款商品的每个关键词0.1分，最高到0.5分为止）	1分	客观评分
	直播开场	直播开场时要包含以下三项内容： 问好及自我介绍、本次直播计划、促销活动（每项0.5分） 备注：开场问好及自我介绍、直播计划、促销活动要使用背景资料中的相关信息，不得泄露选手信息。	1.5分	客观评分
	商品介绍		正确介绍商品基本属性（每款商品0.5）	1分
		有商品特色、卖点的介绍（每款商品的每个特色或卖点0.125分，一款商品最高到0.5分）	1分	客观评分
		有商品日常价格、直播促销价的说明（每款商品0.5分）	1分	客观评分

		有商品的特写展示（每款商品0.5分）	1分	客观评分
	弹幕问题	弹幕问题出现的20秒内完成回答且回答内容符合背景资料（规定时间内正确回答1个0.5分）	3分	客观评分
	直播结尾	结尾收场时要包含以下两项内容： 引导关注、感谢语（每项0.5分）	1分	客观评分
	直播视频	播画面始终围绕主播或竞赛商品，画面清晰明亮；直播过程中没有10秒以上的卡顿、冷场	1分	客观评分
	直播效果整体评价	优秀：能对背景资料进行加工，内容讲解逻辑清晰，节奏把控到位，内容有吸引力，直播讲解充满激情（5分） 良好：直播内容讲解有条理，直播流程完整，内容充实，直播语气抑扬顿挫（3分） 一般：直播内容讲解基本清晰，直播流程及内容相对完整，但语调平淡无激情（1分） 较差：直播讲解频繁看稿，节奏混乱，内容无吸引力（0分）	5分	主观评分
网店开设装修	店铺首页	店标设计是否符合试题尺寸要求（“符合”得0.4分，“不符合”得0分）	0.4分	客观评分
		四张Banner设计为试题规定商品且尺寸符合要求（每符合1张，得0.4分）	1.6分	客观评分
		店标设计风格与店铺整体风格一致，设计独特、简洁，有一定的创新性	2分	主观评分
		Banner设计主题、字体、配色等视觉效果统一	1.5分	主观评分
		Banner设计采用图文混排，排版、布局合理	1.5分	主观评分
		Banner设计与店铺经营商品具有相关性	1.5分	主观评分
		Banner设计有吸引力并具有一定的营销属性，能提升店铺整体风格	1.5分	主观评分
	商品详情页	四张商品主图设计为试题规定商品且尺寸符合要求（每符合1张，得0.5分）	2分	客观评分
		商品详情页是否包含商品规格信息（“包含”得1分，“不包含”得0分）	1分	客观评分
		商品标题包含体现商品名称、属性、卖点的关键词（每个关键词0.3分，最高到1.5分为止）	1.5分	主观评分
		商品主图设计美观	1.5分	主观评分
		商品主图设计主题突出，具有营销导向	2分	主观评分
		商品主图设计有视觉冲击力	2分	主观评分
		商品详情描述包含商品属性，特点，卖点	2分	主观评分
		商品详情描述包含配送，支付，售后，评价等相关内容的信息	1.5分	主观评分
		商品详情描述采用图文混排，符合详情页设计	1.5分	主观评分

	逻辑		
网店客户服务	每个参赛队选择两名参赛选手，根据买家咨询的相关内容，分析买家的需求，按照相应的标准话术，每名选手独立回答来自15个买家的50个问题。每回答正确1题得0.15分。回答错误本题不得分，并且此买家离开。以两名选手成绩的总分作为参赛队最终成绩。	15分	客观评分
网店推广	点击量第一名的参赛队点击量得分20分，转化量第一名的参赛队转化量得分30分，标题优化第一名的参赛队标题优化得分50分，其余名次参赛团队点击量成绩=20分*本参赛队点击量/点击量第一名团队的点击量，转化量成绩=30分*本参赛队转化量/转化量第一名团队的转化量，标题优化成绩=50分*本参赛队标题优化值/标题优化第一名团队的标题优化值。各参赛团队最终成绩=点击量成绩+转化量成绩+标题优化成绩，经过上述换算得出的百分制成绩等比例换算为40分。	40分	客观评分

云南工程职业学院第五届“铭鼎杯”

大学生职业技能大赛组委会

2023年3月28日