**2022年全国职业院校技能大赛中职组“电子商务技能”**

**评分标准**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 内容 | | 评分细则 | 分值 | 评分方式 |
| 网店直播 | 微店商品主图设置 | | 商品主图设置正确，且主图数量达到5张 | 1分 | 测量评分 |
| 微店商品详情图设置 | | 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 | 1.5分 | 测量评分 |
| 直播间商品链接 | | 讲解的商品正确关联商品链接 | 0.5分 | 测量评分 |
| 直播时长 | | 直播时长超过10分钟 | 0.5分 | 测量评分 |
| 商品标题 | | 商品标题关键词符合背景资料介绍内容 | 1分 | 测量评分 |
| 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  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 | 测量评分 |
| 商品介绍 | | 商品的基本属性讲解清楚，突出特色及卖点 | 3分 | 评价评分 |
| 商品促销活动与价格讲解清晰，且富有吸引力 | 3分 | 评价评分 |
| 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 | 3分 | 测量评分 |
| 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 | 1分 | 测量评分 |
| 直播效果整体评价 | | 直播内容逻辑清晰，导购能力强 | 2分 | 评价评分 |
| 节奏把控到位，控场能力强 | 2分 | 评价评分 |
| 网店开设装修 | PC电商店铺 | 首页 | 店标设计符合试题尺寸要求 | 0.4分 | 测量评分 |
| 四张Banner设计为试题规定商品且尺寸符合要求 | 1.6分 | 测量评分 |
| 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 | 1.5分 | 评价评分 |
| Banner设计主题、字体、配色等视觉效果统一 | 1分 | 评价评分 |
| Banner设计采用图文混排，排版、布局合理 | 1.5分 | 评价评分 |
| Banner设计突出店铺经营商品 | 1.5分 | 评价评分 |
| Banner设计有吸引力并具有较强的营销属性，能提升店铺整体风格 | 1.5分 | 评价评分 |
| 详情页 | 商品标题包含体现商品名称、属性、卖点的关键词 | 1.5分 | 评价评分 |
| 四张商品主图设计为试题规定商品且尺寸符合要求 | 2分 | 测量评分 |
| 商品主图设计美观 | 1分 | 评价评分 |
| 商品主图设计主题突出，具有营销导向 | 1.5分 | 评价评分 |
| 商品主图设计有视觉冲击力 | 1.5分 | 评价评分 |
| 商品详情页包含商品规格信息 | 1分 | 测量评分 |
| 商品详情描述突出商品特点、卖点 | 1分 | 评价评分 |
| 商品详情描述包含配送，支付，售后，评价,适用人群等相关内容的信息 | 2分 | 测量评分 |
| 商品详情描述采用图文混排，符合详情页设计逻辑 | 1.5分 | 评价评分 |
| 移动电商店铺 | 能够按照要求把PC电商店铺的内容准确无误的移植到移动电商店铺，不存在缺项漏项。移动电商店铺完整独立。 | | 1分 | 评价评分 |
| 内容完整的前提下，移动电商店铺的图片没有模糊失真或者压缩变形的情况。 | | 1分 | 评价评分 |
| 移动电商店铺的店招设计能够突出店铺的特色，与店标搭配协调。 | | 1分 | 评价评分 |
| 网店客户服务 | 智能客服问答配置 | 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。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。 | | 10分 | 测量评分 |
| 客户异议问题处理 | 根据客户提出的异议，准确判定客户异议的类型并分析出客户异议的合理原因。 | | 2分 | 评价评分 |
| 制定出符合逻辑且能解决客户异议的方案，提高客户的满意度。 | | 3分 | 评价评分 |
| 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 | 测量评分 |