

电子商务师（三级）理论卷二

一、单选题

1、谁是优化店铺接待流程最直接有力的推动者（） [单选题]

- A. 客服管理
- B. 质检人员 (正确答案)
- C. 培训师
- D. 客服

2、行业 TOP 单品的提取维度,不包含哪个（） [单选题]

- A. 客单价
- B. 销量
- C. 销售额
- D. 款式 (正确答案)

3、以下关于店铺选款数据指标的公式,错误的表述是哪个（） [单选题]

- A 收藏率=收藏数/访客数
- B 加购率=加购数/访客数
- C 访客平均价值=成交金额/成交访客数 (正确答案)
- D 转化率=支付买家数/访客数

4、制定客诉质检标准的目的是,以下哪个说法是正确的?（） [单选题]

- A 有利于提高店铺销量,提升转化率
- B 提高客服的回复时间
- C 监督客服在接待过程中针对各种问题的处理规范,避免导致客诉。 (正确答案)

5、视觉呈现分类,错误的是哪个? () [单选题]

A 产品视觉

B 个人视觉 (正确答案)

C 品牌视觉

D 营销视觉

6、制定客诉质检标准的目的,以下哪个说法是正确的 () [单选题]

A 有利于提高店铺销量,提升转化率

B 提高客服的回复时间

C 监督客服在接待过程中针对各种问题的处理规范,避免导致客诉。 (正确答案)

7、以下哪个商品不属于广告信息违规 () [单选题]

A.在天猫手机类目下发布回收类商品

B.发布一个心情故事类商品

C,发布的商品无实际价格依据

D.发布的商品中有自己实体店的地址 (正确答案)

8、以下哪些限定条件符合未知人群探索中 A 优选的缩小人群范围 () [单选题]

A 男,月消费能力 3 级

B 女,18-24岁 (正确答案)

C 城市等级三级,女

D 城市等级 1,30-34岁

9、某会员因滥发信息被扣 12 分,同时又因描述不符被扣一般违规 12 分,将会天猫支付违约金多少元的处理 () [单选题]

A.0 元

B.5000 元

C.10000 元

D.20000 元 (正确答案)

10、计划的培养可以大致分为哪几个阶段,以及这几个阶段的先后顺序是? () [单选题]

A.成长期-稳定期-培养期

B.成长期-培育期-稳定期

C.培育期-稳定期-成长期

D.培育期-成长期-稳定期 (正确答案)

11、有没有做好老顾客维护,主要看以下哪个指标 () [单选题]

A.客单价

B.复购率 (正确答案)

C.关联购买

D.好评

12、AIPL 与 FAST 之间的关联,以下描述中错误的是? () [单选题]

A.F 指标表示 AIPL 消费者总量

B.A 指标表示存在 AIPL 状态提升的消费者总量在 AIPL 人群总量占比的指数 (正确答案)

C.S 指标代表着品牌可以低成本高效触及或转化的人群,与是否已经产生购买行为无直接相关性

D.T 指标有过活跃行为的超级用户在超级用户人群总量的占比

13、微淘商家号总共有几个层级 (C) [单选题]

A.5 级

B.6 级

C.7 级 (正确答案)

D.8 级

14、预估下一年交易指数应该同时参考数据为（） [单选题]

- A.前3年交易指数同比、环比增长数据 (正确答案)
- B.前3年访客数同比、环比增长数据
- C.前3年客群指数同比、环比增长数据
- D.前3年搜索人气同比、环比增长数据

15、消费者圈层运营-未知人群探索(破圈)及消费者圈层运营-泛兴趣人群拉新(破圈)共同核心关注的指标是什么?（） [单选题]

- A.展现量
- B.点击量
- C.破圈用户规模 (正确答案)
- D.平均破圈成本

16、以下行为哪个属于扰乱市场秩序行为?（） [单选题]

- A.以任何方式刻意规避天猫的规则、协议或管控措施
- B.直接或间接地以不正当的方式或手段破坏其他会员正常经营秩序
- C.以不正当的方式获取或使用天猫资源
- D.以上都是 (正确答案)

17、以下哪个商品属于广告信息违规（） [单选题]

- A.发布的商品中含有该店无现货,请到XX天猫店沟通
- B.在天猫手机类目下发布回收类商品
- C.发布了的商品只有图片,没有其他内容
- D.以上都是 (正确答案)

18、存在危及交易安全的行为时,天猫能会对违规账户做哪些限制动作（） [单选题]

- A.限制登录旺旺

- B.限制买家行为
- C.交易账期延长
- D.以上全是(正确答案)

19、以下场景描述中,哪个场景不属于 R 复购力指标场景? () [单选题]

- A.品类使用场景拓宽
- B.消费类目迁移,防止人群流失
- C.高价值人群召回(正确答案)
- D.消费体验& 服务升级

20、以下哪个原则用在绩效考核里面是最关键的? () [单选题]

- A. SMARTE 原则(正确答案)
- B. FABEL 原则
- C.三同时原则
- D.劳动分工原则

21、关于商品标题的上传,如下描述正确的是? () [单选题]

- A.可以出现违禁词,卖点描述清晰,并字数控制在 60 字以内
- B.请勿出现违禁词,卖点描述清晰,并字数控制在 60 字以内
- C.请勿出现违禁词,卖点描述清晰,并字数控制在 30 字以内(正确答案)
- D.请勿出现违禁词,卖点描述清晰,并字数控制在 120 字以内

22、为打造高品质的服务团队,在品控角度的重要工作内容是什么? () [单选题]

- A.完善的质检培训体系(正确答案)
- B.完善现场管理制度
- C.加强管理及员工的执行力
- D.提高人员的工作效率

23、聚划算入口图的素材特征正确的是? () [单选题]

- A.白底(正确答案)
- B.可以少量文案
- C.可以大面积文案
- D.可以纯色背景

24、针对语言组织能力欠佳的客服,质检需要从几个方面来帮助客服改善问题 () [单选题]

- A.让客服了解回复问题完善的重要性,设置相应的回复话术供客服使用(正确答案)
- B.提醒管理监督客服回复,设置一些安抚性的快捷供客服使用
- C.强化客服对产品专业知识和的熟练掌握程度
- D.需要核实客服是因为粗心紧张导致使用错快捷,还是对快捷不熟悉未能解决顾客问题

25、关于“商家为什么要关注 FAST 指标”以下说法正确的有 () [单选题]

- A. FAST 指标能够帮助商家判断消费者运营的健康程度(正确答案)
- B.FAST 指标能够帮助商家完成销售额
- C.FAST 指标能够帮助商家达成各项 KPI
- D. FAST 指标能够反映商家整体的流量情况

26、针对语言组织能力欠佳的客服,质检需要从几个方面来帮助客服改善问题 () [单选题]

- A.让客服了解回复问题完善的重要性,设置相应的回复话术供客服使用(正确答案)
- B.提醒管理监督客服回复,设置一些安抚性的快捷供客服使用
- C.强化客服对产品专业知识和的熟练掌握程度
- D.需要核实客服是因为粗心紧张导致使用错快捷,还是对快捷不熟悉未能解决顾客问题

27、下面选项聊一个不是视觉呈现的分类 () [单选题]

- A.产品视觉.
- B 个人审美 (正确答案)
- C 营销视觉
- D 品牌视觉

28、某品牌通过数字化增长方案设计在效果复盘时发现可运营人群资产有大幅提升,请问该品牌时通过如下哪个增长驱动因素实现了可运营人群资产提升? () [单选题]

- A.GROW 模型
- B.DEEP 模型
- C.FAST 模型 (正确答案)
- D.GMV 模型

29、商品的历史最低价和商品报名普通大型活动的活动价之间什么样的关系会影响活动无法报名? () [单选题]

- A.商品历史最低价高于活动价
- B.商品历史最低价低于活动价
- C.商品历史最低价等于活动价
- D.不影响 (正确答案)

30、某品牌开启会员积分功能,提供新品试用、差价补偿、不吃包退等会员增值服务,培养品牌忠实粉丝,升级消费者购物体验,有利于品牌提高下列哪项指标? () [单选题]

- A.G 指标
- B.R 指标 (正确答案)
- C.O 指标
- D.W 指标

31、虚假交易处罚后在哪里查看? () [单选题]

A 体检中心 (正确答案)

B 买家中心

C 天猫首页

D 我的淘宝

32、天猫店铺上线后公司计划两周后再正式经营店铺需要注意什么? () [单选题]

A 店铺还未准备到位,建议先下架商品,上架状态有可能会被拍下,若被拍下则需要按照天猫规则发货 (正确答案)

B.什么都不用管,别它去。

C.先上架商品,上架的越多越好,为后面经营店铺做准备。

D.商品先上架但在详情页或标题说明预计两周后发货

33、商家因一般违规行为,每扣 12 分需向天猫支付多少违约金? () [单选题]

A.0 元

B.5000 元

C.10000 元 (正确答案)

D.20000 元

34、基础运营在店长工作中起到什么核心作用? () [单选题]

A 建立风控机制保障店铺正常运营且不出问题 (正确答案)

B.学会采集数据和分析数据

C.学会如何操作店铺后台

D.帮助店长做决策

35、广告类型包含搜索广告、展示广告、信息流广告等,超级推荐属于哪种广告类型? () [单选题]

A.搜索广告

B.展示广告

C.信息流广告 (正确答案)

D.联盟广告

36、品牌视觉主要影响店铺的哪项数据指标 () [单选题]

A.直通车点击量

B.店铺层级

C.产品数量

D.客单价 (正确答案)

37、FAST 指标中的 A 指标含义是什么? () [单选题]

A.A 到 IPL 的流转率

B.AI 到 PL 的流转率

C.人群周关系加深率 (正确答案)

D.人群月关系加深率

38、重点款以周期维度进行追踪数据时以下哪个不是常用的周期? () [单选题]

A.天

B.周

C.季度 (正确答案)

D.月

39、以下哪项是商品属性标签提炼关键点 () [单选题]

A.生意参谋-市场属性洞察

B.消费者的真实和潜在需求 (正确答案)

C.行业属性标签,竞品属性标签

D.在 TOP 商品或者竞品详情页中提炼

,以下描述中,不正确的是? () [单选题]

- A.做好现场运营管理,风险控制和质量管理
- B.确保客服工作的专业性,提高客服的服务质量
- C.保障整个团队运作有序,为消费者提供优质的服务
- D.及时提交店铺活动报名,保证店铺月度销售任务的达成 (正确答案)

41、交易中存在诱导交易对方违背天猫正常交易流程操作的行为的,天猫将执行什么处罚 () [单选题]

- A.虚假交易
- B.违背承诺
- C.危及账户安全
- D.危及交易安全 (正确答案)

42、小莉是一家女装店铺的内容运营,请问以下哪个“我的频道”中的内容渠道她们属于她们类目所属渠道? () [单选题]

- A.亲宝贝
- B. Ifashion (正确答案)
- C.极有家
- D.美妆学院

43、卖家第一次进行虚假交易:若违规交易笔数达 96 笔以上,每次以一般违规行为扣几分 () [单选题]

- A.1
- B. 2
- C.12 (正确答案)
- D.不扣分

44、虚假交易处罚后在哪里申诉 () [单选题]

(正确答案)

- B.买家中心
- C.天猫首页
- D.我的淘宝

45、通过对 GROW 定义及场景介绍课程的理解,以下对 GROW 指标描述错误的是
() [单选题]

- A.G 指标指类目拓展渗透提升以及现有类目渗透提升
- B.R 指标指新老客复购增加
- C.O 指标指新老客客单升级
- D.GM 增量是由 GROW 指标共同赋能(正确答案)

46、以下哪个商品不属于广告信息违规 () [单选题]

- A 发布的商品中有自己实体店的地址(正确答案)
- B 发布的商品中含有 该店无现货,请到 XX 天猫店沟通
- C 发布的商品中含有”商品已售完,仅供欣赏
- D 发布了的商品只有图片,没有其他内容

47、天猫店铺已上线,但是店铺商品还没有到位,商家要怎么办? () [单选题]

- A 标题写预售商品,介意勿拍
- B 详情自己注明大概发货时间
- C 不清楚该怎么办
- D.无法确保在 48 小时内发货(以物流系统揽收为准)请及时下架商品,避免延时发货扣分处罚和 30% 钱款赔付损失(正确答案)

48、商家因一般违规违反违背承诺和/或滥发信息的规定,如两项违规累计被扣分达多少分,给予监管店铺 14 天的处理 (D) [单选题]

- A.6 分

C.24分

D.36分(正确答案)

49、下沉地域”的定义是什么?() [单选题]

A.一二线城市

B.三四五线城市(正确答案)

C.沿海省份

D.内陆省份

50、品牌视觉主要影响店铺的哪项数据指标?() [单选题]

A.直通车点击量

B.店铺层级

C.产品数量

D.客单价(正确答案)

51、广告类型包含搜索广告、展示广告、信息流广告等,超级推荐属于哪种广告类型?() [单选题]

A.搜索广告

B.展示广告

C.信息流广告(正确答案)

D.联盟广告

52、以下哪种行为属于不正当牟利?() [单选题]

A.我向小二的家属提供财物,希望店铺能上某大促活动

B.我向小二提供财物,希望能让自己的店铺上某次大促活动

C.品牌商款待小二,希望能让销售自己品牌的店铺上大促活动

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/487005036010006130>