题目1

美的空调的“1晚1度电”使用了哪种产生信任感的方法?（ ）

A 用权威

B 用细节

C 用数据

D 客户自证

答案

c

题目2

下面哪一项不属于书面形式（ ）

A 电子邮件

B 口头传达

C 电报

D 传统信件

答案

b

题目3

职业活动中要树立艰苦奋斗的品质，以下做法不正确的是（ ）

A 正确理解艰苦奋斗的内涵

B 树立不怕困难的精神

C 过苦日子

D 永远保持艰苦奋斗的作风

答案

c

题目4

由于网络信息更新及时，传递速度快，只要信息收集者及时发现信息，就可以保证信息的( )

A 准确性高

B 时效性强

C 便于理解

D 方便存储

答案

b

题目5

在下列沟通方式中，最有效的方式是（ ）

A 为了被听懂，说话的声音比平常大

B 尽可能多地使用方言

C 说话的语速快一些，尽快把要说的话说完

D 语速适中，并使用简单容易理解的词语和句子

答案

d

题目6

通过网络完成问诊、开方、支付、配药等就医环节，属于（ ）

A 互联网咨询服务

B 互联网医疗

C 互联网聊天

D 互联网金融

答案

b

题目7

www.baidu.com是哪个网站（ ）的域名

A 淘宝网

B 腾讯

C 百度

D 拼多多

答案

c

题目8

电商客服的基本要求不包括（ ）

A 打字速度

B 沟通能力

C 颜值高

D 服务礼仪

答案

c

题目9

以下属不于电子商务人员职业道德的有哪些？（ ）

A 诚信经营

B 公平公正

C 守法经营

D 投机取巧

答案

d

题目10

以下属于Photoshop软件常用领域的是（ ）

A 视频剪辑

B 动画制作

C 直播销售

D 图片处理

答案

d

题目11

不需要通过线下物流配送，在网上即可直接传递的商品是（ ）

A 鞋

B 电子书

C 手机

D 海鲜

答案

b

题目12

电子商务平台上，用户评论对产品销售的影响主要体现在以下哪一方面（ ）

A 商品价格

B 商品质量

C 商品销量

D 商品描述

答案

c

题目13

“您下单的这款商品今天正在搞促销，赶紧付款吧！错过今天就要恢复原价了”属于（ ）的话术。

A 推荐型

B 催付型

C 转接型

D 议价型

答案

b

题目14

电商第三季财报，各大商家都赚钱了就一个公司亏损了，从以下网络用语中选出一词来形容这个公司老总此时的心情。（ ）

A 开森

B 心塞

C 躺着也中枪

D 喜大普奔

答案

b

题目15

作为一个短视频行业的从业者，需要具备的基本素养和技能中，以下描述不正确的是（ ）

A 多学习短视频行业相关知识，其他行业不必了解

B 需要具备数据分析的技能

C 不断地摄取新的知识，保持敏锐的网感

D 多做用户研究与分析

答案

a

题目16

下列行为中，不属于移动应用的是（ ）

A 使用手机微信聊天

B 用台式计算机在家上网下载程序

C 用手机在火车上看直播

D 用手机在医院的线上公众平台挂号

答案

b

题目17

用户身份认证可以采用下面哪种方法（ ）

A 年龄

B 姓名

C 银行卡号

D 指纹识别

答案

d

题目18

疫情期间，“带货直播”为湖北的复工复产复商复市贡献了力量，是疫情“阴影”下折射出的一道希望之光，这波带货直播火爆的原因不包括（ ）

A 感恩之心和大爱之心。作为疫情的重灾区，英雄的湖北和武汉人民付出了太多，抗疫时全国人民支援湖北和武汉，复工复产复商复市时，全国人民继续为湖北和武汉加油助威。

B 带货直播这种新型网络营销方式适应了网络时代大众消费的习惯和特点，能够快速实现供给和需求的匹配。

C 中国超大规模市场优势和老百姓旺盛的消费能力是支持“带货直播”火起来的经济基础。

D 直播间是当时购买湖北商品的唯一的途径。

答案

d

题目19

打开电脑桌面上的一个程序通常使用的方法是（ ）

A 双击鼠标左键

B 双击鼠标右键

C 单击鼠标左键

D 单击鼠标右键

答案

a

题目20

双十一购物狂欢节，是指每年11月11日的网络促销日，源于（ ）

A 淘宝商城(天猫)

B 京东商城

C 拼多多

D 抖音

答案

a

题目21

一个淘宝会员最多可以绑定( )支付宝账户。

A 1个

B 2个

C 3个

D 不限

答案

a

题目22

当客户有失误时，应该（ ）

A 直接对客户说：“你搞错了”

B 用“我觉得这里存在误解”来间接地说明客户的错误

C 直接对客户说“这不是我的错”

D 对客户说：“怎么写错了，重新填”

答案

b

题目23

海尔集团在网上建立了一个海尔商城，海尔商城这个网站专门展示并销售海尔的产品，请问海尔集团建立海尔商城的目的是（ ）

A 宣传海尔集团

B 让消费者开店

C 让其他企业在海尔商城开设店铺

D 销售海尔产品

答案

d

题目24

西安有一个重病的人，在杭州的一个专家想向这位病人提出自己的治疗方案，病发送方案资料，这位专家与病人联系的最快捷又最便宜的方法是（ ）。

A 微信

B 传真

C 书信

D 面对面

答案

a

题目25

包装的首要作用是（ ）

A 保护商品

B 方便物流

C 促进销售

D 便利消费

答案

a

题目26

对企业产品或服务有需求，但尚未开始与企业进行交易的是( )

A 潜在客户

B 新客户

C 老客户

D 忠诚客户

答案

a

题目27

以下词语中，与手机挂饰相关性最高的是（ ）

A 手机贴膜

B 手机挂件

C 手机壳

D 手机保护套

答案

b

题目28

阿里巴巴的创始人是（ ）

A 马云

B 马化腾

C 董明珠

D 王健林

答案

a

题目29

下列说法错误的是（ ）

A 网络主播不需要有专业的知识储备

B 直播是主播与粉丝实时“面对面”互动的过程

C 主播要有积极向上的形象

D 主播要持续打造有自己属性的标签

答案

a

题目30

“亲，祝贺你哦!你被我们学校录取了哦！学校景色宜人，读书圣地哦！录取通知书明天‘发货’哦！”以上文字使用的是哪种表达方式？（ ）

A 咆哮体

B 淘宝体

C 凡客体

D 蓝精灵体

答案

b

题目31

直播带货时，如何提升直播间的观众参与度？（ ）

A 不与观众互动

B 频繁推销产品

C 举办有趣的互动活动

D 只展示产品不介绍

答案

c

题目32

以下回答中哪一项是客服禁用语 （ ）

A 我不知道

B 对不起

C 请稍等

D 不客气

答案

a

题目33

在处理售后纠纷时，话术技巧是很重要的，在与顾客交流时，客服不能说的话有（）

A 这个不属于我们的问题，我们不能负责

B 亲的货被快递公司遗失了，请找快递公司索赔

C 退得货你没填单号，导致退款速度慢，这不是我们的错

D 以上全部都是

答案

d

题目34

根据消费者身份（ 非会员、会员等 ）设置积分、奖励等营销方式是指（ ）

A 价格管理

B 订单管理

C 商品管理

D 会员管理

答案

d

题目35

直播销售中，以下哪个因素最影响观众的购买决策？（ ）

A 直播间的背景音乐

B 主播的口才

C 产品的摆放

D 直播间的场景

答案

b

题目36

主播直播需要具备的素质不包括（ ）

A 口才流利

B 有耐心

C 脾气暴躁

D 熟悉需要讲解的产品

答案

c

题目37

以下不属于网店卖家发错货问题的是（ ）

A 商品漏发

B 商品错发

C 运输中商品破损

D 商品多发

答案

c

题目38

直播销售中，哪种行为有助于建立主播与观众之间的信任？( )

A 夸大产品效果

B 不回应观众的质疑

C 展示真实的产品使用体验

D 隐瞒商品的缺陷

答案

c

题目39

为了在淘宝网上购物，你首先要（）

A 申请淘宝账号

B 和快递公司联系

C 申请QQ账号

D 登录微信账号

答案

a

题目40

淘宝购物时可选用的第三方支付平台是（ ）

A 支付宝

B 财付通

C 快钱

D 中行网银

答案

a

题目41

以下那个平台是腾讯公司开发的（ ）

A 微信

B 抖音

C 淘宝

D 阿里妈妈

答案

a

题目42

www.taobao.com是哪个网站的域名（ ）

A 阿里巴巴

B 淘宝

C 京东

D 拼多多

答案

b

题目43

网上开店需要提供（ ）信息

A 户口本

B 身份证

C 学历

D 以上都不需要，只需要提供手机号

答案

b

题目44

淘宝店主阿海接到一个4008开头的电话，说有一个订单付款没有成功，要求阿海提供支付宝密码，阿海应该怎么做？（ ）

A 4008开头的电话，值得信赖，告诉他

B 自行判断对方是淘宝工作人员，告诉他

C 不把密码告诉任何人，不告诉他

D 通过短信发给对方，被骗也可留下证据

答案

c

题目45

为了获取更多的新闻资讯，小明关注了人民日报的公众号，他使用的是哪个软件提供的功能（ ）

A QQ

B 微信

C 阿里旺旺

D MSN

答案

b

题目46

在带货过程中，以下行为正确的是?（ ）

A 商品详情页中售后服务标注:7天无理由退换货，在直播宣传时说:21天不满意随时可以退换货

B 宣传商品材质时，主播口播材质与商品详情页展示的材质完全一致

C 虚假送礼利益承诺或虚假秒杀，如宣传1.9米（1.9元）秒杀13个刷子，但商品未上架

D 售卖普通的精华水，但口播宣传时介绍该精华水具有美白的作用

答案

b

题目47

营造紧迫感可以通过下面哪种方法（ ）

A 前100名下单者赠送赠品

B 限量秒杀

C 前1000名拍下立减50元

D 以上都是

答案

d

题目48

以下属于违禁商品的是（ ）

A 电子烟花

B 可口可乐

C 图书

D 火药

答案

d

题目49

以下不属于物流公司的是（ ）

A 顺丰速运

B 圆通速递

C 中通快递

D 中国移动

答案

d

题目50

在面对受众的批评和建议时，应该（ ）

A 自卑畏缩

B 正视思考

C 过度依赖

D 盲目听取

答案

b

题目51

服装市场按着年龄可以分为儿童、青少年、中年、老年，小明在淘宝上开店卖童装，他是按照（ ）标准对服装市场细分进行的。

A 地理细分

B 人口细分

C 心理细分

D 行为细分

答案

b

题目52

服饰网店客服人员在顾客交流过程中要注意不宜问及客户的个人隐私问题，如（ ）

A 体重

B 收入

C 身高

D 喜欢的颜色

答案

b

题目53

下列关于爱岗敬业的说法中，你认为正确的是（ ）

A 市场经济鼓励人才流动，再提倡爱岗敬业已不合时宜

B 即便在市场经济时代，也要提倡“干一行、爱一行、专一行”

C 要做到爱岗敬业就应一辈子在岗位上无私奉献

D 在现实中，我们不得不承认，“爱岗敬业”的观念阻碍了人们的择业自由

答案

b

题目54

购物网站上打出（ ）字眼能够很容易吸引到求新型消费者。

A 大减价

B 新品上市

C 限时抢购

D 清仓处理

答案

b

题目55

耐心从事电子商务的操作层工作，专注于每一个细节，坚持不懈地做好电商行业的各个领域，主要体现什么样的工匠精神（ ）

A 创新

B 持之以恒

C 开拓进取

D 对美的追求

答案

b

题目56

短视频营销中，以下哪种类型的视频更容易吸引用户点击？（ ）

A 长达30分钟的教程视频

B 15秒的搞笑视频

C 1分钟的产品介绍视频

D 5分钟的日常分享视频

答案

b

题目57

在微信朋友圈进行产品推广时，最重要的是（ ）

A 产品的品牌知名度

B 产品的性价比

C 推广内容的创意和吸引力

D 发布推广信息的频率

答案

c

题目58

当客户有一个期望值无法满足时，我们不应该（ ）

A 对客户的期望值表示理解

B 提供更多有效解决方案

C 说明原因

D 与客户争辩

答案

d

题目59

下列选项中不是电子商务主要功能的是（）

A 网上购物

B 和朋友网上聊天

C 网上开店

D 网上客服

答案

b

题目60

淘宝网是哪年成立的？（ ）

A 2002年

B 2003年

C 2004年

D 2005年

答案

b

题目61

顾客迟迟没有收到快递，下面哪个原因是因为商家的原因造成的？（ ）

A 延迟发货

B 天气恶劣

C 运输过程中包裹丢失

D 快递员偷梁换柱

答案

a

题目62

以下属于快递公司的是（ ）

A 中国石油

B 中国移动

C 中国联通

D 顺丰速运

答案

d

题目63

在使用抖音账号过程中，以下选项中哪个是正确的行为。（ ）

A 通过网站或社交媒体购买抖音账号，进行电商带货

B 通过付费刷粉或发布大量低质量内容等方式快速获取粉丝

C 通过资料、评论、投稿、私信等功能发布兼职广告，引流其他平台交易

D 注册个人抖音账号，发布优质内容涨粉，开通电商权限，售卖正常商品

答案

d

题目64

人民日报手机客户端开发出的《快看呐！这是我的军装照》产品火爆的原因是（ ）

A 互联网技术的普及

B 人们的挑战精神

C 契合人们的家国情怀

D 契合人们的创新意识

答案

c

题目65

平台鼓励大家记录美好生活，以下什么内容是可以展示给大家的？（ ）

A 真实校园欺凌现场片段

B 意外事故后的血腥现场

C 通过讲道理等形式提倡正能量

D 真实虐待动物的过程

答案

c

题目66

以下能用来注册微信的是（ ）

A 抖音号

B 手机号

C 淘宝号

D 快手号

答案

b

题目67

以下属于短视频社交平台的是（ ）

A 快手

B 支付宝

C 拼多多

D 阿里巴巴

答案

a

题目68

利用以下四种设备，哪种设备是目前上网使用率最高的（ ）

A 电视

B 笔记本电脑

C 手机

D 台式电脑

答案

c

题目69

拍摄一段美好的生活记录视频后，可以使用（ ）对视频剪辑制作

A 剪映

B Word

C Excel

D 文本文档

答案

a

题目70

可以用（ ）网络用语形容商品好。

A 嗨皮

B 开森

C 芭比Q了

D 绝绝子

答案

d

题目71

顾客咨询你：“亲，你自己用什么洗面奶？”你觉得如何回答既得体还能促进店铺其他产品的销售（ ）

A 亲，我现在自己也有在用这款

B 亲，我在用这款的同时，还配合了店里美肤宝的保湿水在用。

C 亲，我就在用这款，感觉还不错，就一直在用。

D 亲，我没有使用店铺里的洗面奶哦。

答案

b

题目72

将品牌标识、品牌名称等置于短视频中醒目的位置的做法称为（ ）

A 夸张表现

B 专业测评

C 品牌植入

D 直接秀出商品

答案

c

题目73

海鲜发货时，应选用（）包装

A 纸箱

B 牛皮纸袋

C 信封

D 泡沫箱

答案

d

题目74

网上购物时，商家为了吸引顾客前来购买，以超低的价格去限时限量销售一些商品，一般顾客会在同一时间去抢购该商品，稍微慢点，就买不到该商品。这种促销活动称为( ) 。

A 团购

B 打折

C 秒杀

D 拼团

答案

c

题目75

短视频营销中，如何提高视频的观看率？（ ）

A 发布低质量的视频

B 选择热门话题制作视频

C 发布过长的视频

D 不进行任何推广

答案

b

题目76

抖音是一个（ ）平台

A 短视频直播

B 图片素材收集

C 只能购物的

D 只能发布短视频的

答案

a

题目77

顾客称自己的母亲用另一个账号购买了本店服装产品，现在因为母亲出门旅游无法收货，想替母亲修改收货地址以便自己代取快递，面对消费者的请求，客服应如何处理？（ ）

A 直接给顾客修改地址，与人方便自己方便

B 建议顾客用购买账号联系客服修改地址

C 拒绝修改地址，可以退款重拍

D 要求消费者提供购买截图，再为顾客修改地址

答案

b

题目78

以下哪项工作不是售前需要做的（ ）

A 商品拍摄

B 上传商品信息

C 商品采购

D 售后处理

答案

d

题目79

关于客户投诉,客服人员不应抱有（ ）观念。

A 尽力帮投诉者解决问题

B 投诉者是客户,必须使客户满意

C 投诉者是麻烦的制造者

D 投诉者是下一个服务对象

答案

c

题目80

淘宝店铺名名中可以包含什么信息? （ ）

A 涉嫌侵犯他人权利的信息

B 卖家本人己通过工商注册的实体店名

C 干扰淘宝网运营秩序等相关信息

D 违反国家法律法规的信息

答案

b