职业技能测试复习题

电子商务、网络营销与直播电商（选择题）

1. 微信具有的功能不包括（ ）

A. 朋友圈

B. 公众号

C. 小程序

D. 旺旺客服

答案：D

2. 线上交易中，如何保障消费者的权益？（ ）

A. 鼓励消费者线下交易

B. 提供完善的售后服务

C. 不提供退换货服务

D. 不公开商品信息

答案：B

3. 一般，淘宝网发布商品时，主图的尺寸为（ ）

A. 1920像素\*120像素

B. 950像素\*120像素

C. 750像素\*150像素

D. 700像素\*700像素

答案：D

4. 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

5. 以下不属于直播违禁词的是（ ）

A. 史无前例

B. 独一无二

C. 非常便宜

D. 唯一一个

答案：C

6. 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

7. 以下商品发送快递时需要冷藏运输的是（ ）

A. 海鲜

B. 书籍

C. 木板

D. 塑料

答案：A

8. 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

9. 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

10. 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

11. 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

12. 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

13. 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

14. 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

15. 注册淘宝会员可以采用哪种方式（ ）

A. QQ号注册

B. 上门注册

C. 手机号注册

D. 以上均可

答案：C

16. 直播带货时，以下哪种行为可能违反平台规定？（ ）

A. 展示产品使用效果

B. 与观众互动，回答提问

C. 发布虚假的产品信息

D. 分享个人生活趣事

答案：C

17. 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

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

B. 带货直播适应了网络时代大众消费习惯

C. 中国超大规模市场优势和消费能力

D. 直播间是当时购买湖北商品的唯一途径

答案：D

19. 主播在直播时可以说（ ）

A. 我们这件商品的价格是全网最低价

B. 我们是首家代理这个商品的直播间

C. 这款商品是纯棉材质的

D. 今天的价格给大家降到最低

答案：C

20. 海尔集团在网上建立了一个海尔商城，专门展示并销售海尔的产品，其目的是（ ）

A. 宣传海尔集团

B. 让消费者开店

C. 让其他企业开设店铺

D. 销售海尔产品

答案：D

21. 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

22. 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

23. “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

24. 客户网上购买商品收货后，发现商品颜色发错了，找客服退货，这属于（ ）

A. 售前问题

B. 售中问题

C. 售后问题

D. 物流问题

答案：C

25. 顾客迟迟没有收到快递，以下哪个原因是商家造成的？（ ）

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

26. 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

27. 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

28. 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

29. 西安有一位重病患者，杭州的专家需快速发送治疗方案资料，最快捷且最便宜的联系方式是（ ）。

A. 微信

B. 传真

C. 书信

D. 面对面

答案：A

30. 在电子商务中，哪一项不是提高客户忠诚度的有效方法（ ）

A. 提供个性化服务

B. 定期发送促销邮件

C. 提高商品价格

D. 提供优质的售后服务

答案：C

31. 买家收到货后因颜色不喜欢要求退货（卖家支持7天无理由退换货），客服应如何处理？（ ）

A. 以无质量问题回绝顾客

B. 直接拒绝退货要求

C. 要求顾客承担来回运费

D. 告知需保证不影响二次销售

答案：D

32. 美团是一个（ ）

A. 团购平台

B. 娱乐平台

C. 影视平台

D. 社交平台

答案：A

33. 顾客想替母亲修改收货地址，客服应如何处理？（ ）

A. 直接修改地址

B. 建议用购买账号联系客服修改

C. 拒绝修改，可退款重拍

D. 要求提供购买截图后再修改

答案：B

34. 京东的标志是一个（ ）

A. 小猫

B. 小狗

C. 小象

D. 小老虎

答案：B

35. 为了防止局域网外部用户非法访问内部网络，可采用的技术是（ ）。

A. 防火墙

B. 网卡

C. 大数据

D. 数字签名

答案：A

36. 下列选项中不属于优惠券设计要点的是（ ）

A. 优惠券的面额

B. 使用条件

C. 使用时间限制

D. 尺寸大小

答案：D

37. 网络市场调研的第一步是（ ）

A. 收集信息

B. 制定调研计划

C. 明确问题与确定目标

D. 确定调研内容

答案：C

38. 用户评论对产品销售的影响主要体现在（ ）

A. 商品价格

B. 商品质量

C. 商品销量

D. 商品描述

答案：C

39. 当客户期望值无法满足时，不应（ ）

A. 表示理解

B. 提供解决方案

C. 说明原因

D. 与客户争辩

答案：D

40. “有问题，百度一下”中“百度”指的是（ ）

A. 利用百度搜索引擎检索信息

B. 投资项目

C. 专家

D. 理财公司

答案：A

41. 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

42. 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

43. 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

44. 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

45. 网络交易中商品或服务的提供者是（ ）

A. 客户

B. 商家

C. 银行

D. 认证中心

答案：B

46. 在微信朋友圈推广产品时，以下哪种做法更有效？（ ）

A. 频繁发布产品广告

B. 发布产品信息，积极与用户进行互动，了解他们的需求

C. 仅发布产品信息，不回复用户评论

D. 随时发布大量不同类型的文字内容

答案：B

47. 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

48. 如果你是一家出售蜂蜜的网店的客服人员，当客户咨询："装蜂蜜的瓶子是塑料的还是玻璃的？"时，应如何回答？（ ）

A. 亲，您自己看看我们的说明书哦！祝您购物愉快哦~

B. 您好！此款蜂蜜为塑料瓶装，包装完好，抗摔力强，感谢您的支持！祝您购物愉快！

C. 亲，应该是塑料瓶~祝您购物愉快！

D. 亲，您好，我们的产品详情里面描述了产品的包装，请您仔细阅读哦！祝您购物愉快！

答案：B

49. 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

50. 下列不属于视频剪辑软件的是（ ）

A. 剪映

B. 快影

C. 快剪辑

D. Word

答案：D

51. 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

52. 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

53. 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

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

55. 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

56. 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

57. 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

58. 阿里巴巴在B2B电子商务交易中扮演的角色是（ ）

A. 数字认证中心

B. 交易主体

C. 中介平台

D. 商业银行

答案：C

59. 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

60. 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

61. 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. 退的货你没填单号，导致退款速度慢，这不是我们的错

D. 以上全部都是

答案：D

62. 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

63. 从微博内容定位的角度看，一个骨科医生的微博内容应该以（ ）为主。

A. 骨科专业领域的知识或事件

B. 家庭的生活日常

C. 有趣味性的段子

D. 百科科普

答案：A

64. "亲，您购买的宝贝已经发货，使用的是申通快递，预计2-3天到达，请保持手机开机，方便快递联系您哦！"属于（ ）

A. 同城关怀

B. 发货关怀

C. 签收关怀

D. 促销关怀

答案：B

65. 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

66. 以下属于淘宝平台免费流量来源的是（ ）

A. 自主访问

B. 直通车

C. 引力魔方

D. 淘宝客

答案：A

67. 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

68. 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

69. 要建立一个成功的社群，首先要（ ）

A. 懂得维护社群成员的关系

B. 聚集一群有共同兴趣、认知、价值观的用户

C. 能够成功开展社群讨论活动

D. 学会选择合适的主题进行社群交流

答案：B

70. 在淘宝交易中，下列哪些信息可以告诉他人（ ）

A. 银行卡信息

B. 身份证信息

C. 手机验证码

D. 以上都不可以

答案：D

71. 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

72. 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

73. 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

74. 以下属于网络广告的是（ ）

A. 路牌广告

B. 灯箱广告

C. 开屏广告

D. 公交车广告

答案：C

75. 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

76. 网店流量数据分析指标中的访客数是指（ ）

A. 在一定时间内，网店的首页或商品页被查看的次数

B. 在一定时间内，一个访客进店访问，不论重复访问多少次或多少页面都计为1次

C. 在一定时间内，平均每个访客访问网店首页或商品页的停留时间

D. 在一定时间内，每一位买家在网店里平均消费的金额

答案：B

77. 在电子商务中，一个单品定义为一个SKU，若一款女装有粉色、白色两种颜色，有M、L两种尺码，那么这款商品有多少个SKU？（ ）

A. 2个

B. 3个

C. 4个

D. 5个

答案：C

78. 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

79. 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

80. 基于位置服务的简称是（ ）

A. SNS

B. MCN

C. LBS

D. ERP

答案：C