

2024 年山东省春季高考第一次模拟考试

《电子商务专业类》试题

本试卷分卷一（选择题）和卷二（非选择题）两部分，满分200分，考试时间120分钟，考生请在答题卡上答题，考试结束后，请将本试卷和答题卡一并交回。

卷一（选择题，共 100 分）

一、选择题（本大题 50 小题，每题 2 分，共 100 分。在每小题列出的四个选项中，只有一项符合题目要求，请将符合题目要求的选项字母代号选出，并涂在答题卡上）

1. 下列关于 B2B 电子商务正确的是（ ）
A. 在 20 世纪 80 年代，企业之间就已经利用 EDI 进行交易了，这是 B2B 诞生的雏形
B. 我国典型的 B2B 电子商务平台有天猫、京东、唯品会等
C. B2B 电子商务在带动企业成本下降的同时扩大了企业的收入来源
D. 垂直 B2B 电子商务呈现出了“行业多、服务全”的特点
2. 电子商务的核心是（ ）
A. 电子方式和商务活动的结合
B. 安全性
C. 电子化交易
D. 信息的交流与沟通
3. 电子商务特征的存在是现代电子商务交易手段的优势和发展的条件，其中使得生活节奏变得更加快速，交易变得更加快捷的是（ ）
A. 多媒体 B. 互动性 C. 集成性 D. 高效性
4. 耐克通过网络营销活动"Just Do It"鼓励用户参与体育运动，并分享他们的运动故事。本次活动吸引了大量用户的参与，增加了品牌的曝光度和用户忠诚度。该活动体现了网络营销的哪个特征（ ）
A. 多媒体 B. 互动性 C. 全程性 D. 高效性
5. 传统商务是以现金、汇款等为主，电子商务主要是信息资金流，如支付宝支付、微信支付等，这说明了电子商务与传统商务在哪方面的不同？（ ）
A. 经营模式 B. 业务模式
C. 交易方式 D. 宣传方式
6. 商品或服务在购销双方之间进行交易和所有权转移的运动过程称之为（ ）

- A. 商流 B. 信息流 C. 资金流 D. 物流
7. 双十一期间，王女士在天猫商城购买商品结算时，用手机银行仅 3 秒就完成了支付，不需要找零，也不用签单。体现网络支付的（ ）
A. 方便 B. 快速 C. 经济 D. 安全
8. 《全国电子商务物流发展专项规划（2016--2020 年）》明确提出，到 2020 年要基本形成怎样的电商物流体系？（ ）
①布局完善②结构优化③功能强大④体系健全⑤服务优质⑥运作高效⑦设备齐全

全

- A. ①②③④⑤⑥
B. ①②③⑤⑥
C. ①②④⑤⑥⑦
D. ①②③④⑤⑥⑦
9. 辅助决策者做出决策的是（ ）
A. 第一层：硬件层
B. 第二层：软件层
C. 第三层：应用层
D. 第四层：决策层
10. 甲公司利用互联网向乙公司发送合同和支付单据，进行商务合作，使用数字时间戳服务来证明消息的收发时间，下列说法错误的是（ ）
A. 数据文件加盖的时间戳与存储数据的物理媒体无关。
B. 乙公司不能对已加盖时间戳的文件不能做丝毫改动。
C. 甲公司不能对已加盖时间戳的文件不能做丝毫改动。
D. 甲公司有权对该文件加盖与当前日期和时间不同的时间戳。
11. 淘宝技术人员利用大数据技术根据买家的消费行为定量、定性地评定买家信用，同时通过跟踪商家的服务质量和产品销量来评定商家的信用，体现了（ ）
A. 大数据技术应用用于用户体验
B. 大数据技术应用用于市场营销
C. 大数据技术应用用于库存管理
D. 大数据技术应用用于用户管理
12. 敦煌网在交易成功后收取的费用是（ ）
A. 交易佣金 B. 会员费 C. 网络广告费 D. 询盘付费
13. 如果用户数字证书的私钥被泄密，用户可以要求认证中心（ ）
A. 回收证书 B. 更新证书 C. 撤销证书 D. 验证证书
14. HTML 是一种用于创建网页的标准标记语言，以下对 HTML 说法不正确的（ ）
A. HTML 是通过标记符号来标记网页中的各个部分

- B. HTML 的结构包括“头”和“尾”
 C. HTML 标记可以说明文字、图形、动画、声音、表格、链接等
 D. HTML 文本是由 HTML 标记组成的描述性文本

15. 下列符合《电子商务法》特征的是 ()

- A. 某网店在销售皮鞋时将销售鞋垫的选项默认为同意, 但买家并不知情
 B. 某网店按照约定收取李女士押金同时, 明示押金退还方式和程序
 C. 某网店为了说服王先生购买豆浆机, 公开其他客户的个人信息和购买信息
 D. 某旅游网站根据王先生的消费习惯向他针对性地推送高价位酒店

16. Starbucks 公司推出了用户自定义饮品的功能, 消费者可以在应用程序中选择咖啡因含量、调味品、牛奶的类型等, 以获得他们喜欢的饮品。该网络营销活动是 ()

- A. 搜索引擎营销 B. 微营销 C. 超文本 5.0 营销 D. 富媒体营销

17. 短视频营销有一个经典高效的运营模式, 即“AISWS”模式, 该模式中的“A”指的是 ()

- A. 吸引注意 B. 激发兴趣 C. 促进观看 D. 进行搜索

18. 2023 年 3 月, 某公司在网上直销 A 型号电脑时定价比同性能的其他公司的产品低 10%~15%, 某公司本次电脑定价采用的是 ()

- A. 促销低价策略 B. 折扣低价策略
 C. 直接低价策略 D. 对比低价策略

19. 某品牌手机根据网络消费者爱拍照、爱分享的特点, 生产出多款“颜值”手机, 手机在外观、外包装上提升品位, 以满足网络消费者的需求, 体现网络消费者心理细分市场中的哪一方面 ()

- A. 购买习惯 B. 购买动机 C. 生活方式 D. 兴趣爱好

20. 具有内容紧凑、制作成本低、交互性强等特点的是 ()

- A. UGC 视频 B. 微电影 C. 宣传片 D. 系列短片

21. 从宝妈育儿社群中可以根据宝宝的年龄段分出不同的社群, 更便于后期的运营管理的具化, 该社群的复制方式是 ()

- A. 平级裂变复制 B. 上下级裂变复制
 C. 分化整合裂变复制 D. 地域裂变复制

22. 根据表格提供的数据, 判断出甲公司要重点关注的行业翘楚 ()

公司	甲	乙	丙	丁	戊
上市时间	1998	2000	1978	2005	2022
排名	8	2	10	39	9

- A. 丁 B. 丙 C. 戊 D. 乙

23. 小美负责定期跟踪竞争对手的网站, 并制定了一个可执行的网站优化方案,

小美在 xx 信息科技有限公司的岗位是 ()

- A. 网络营销主管 B. SEO 专员
 C. 网络市场调研员 D. 在线客服服务专业

24. 唯品会首先实现“名牌折扣+限时抢购+IF 品保险”的网络营销定位, 其独特的差异化定位是成就其成为今天的全球领先特卖电商的第一步, 其独特的差异化定位是 ()

- A. 产品创新 B. 服务差异化 C. 服务创新 D. 品牌形象差异化

25. 京东就设置 PLUS 会员, 通过缴纳会员年费, 企业可以提供更多的超值服务, 以增加消费者的购物消费, 体现了下列选项中的 ()

- A. 购买时间 B. 购买数量 C. 购买频率 D. 购买习惯

26. 2023 年涿州暴雨期间, 涿州政府利用互联网仅用 2 天时间就初步统计出受灾情况, 47 万人余受灾, 农作物受灾面积 28621 公顷, 这体现的网络调研优势是 ()

- A. 信息搜集过程的互动性
 B. 信息的即时性和共享性
 C. 调研的便捷性和经济性
 D. 调研结果可靠性和客观性

27. 使消费者产生对名牌商品争相选购, 对不熟悉的商品犹豫观望, 疑虑重重的因素是 ()

- A. 信念和态度 B. 知觉 C. 学习 D. 需求

28. 如果一个广告横幅的单价是 20 元/CPM, 共有 3000 人看到了这个广告, 那么应该支付广告费 ()

- A. 15 B. 60 C. 150 D. 600

29. 搜索引擎营销漏斗模型的第一层是 ()

- A. 展现量 B. 点击量 C. 访问量 D. 订单量

30. 下列属于网站推广专员的职责的是 ()

- A. 进行推广效果分析, 调整并优化推广方案
 B. 根据企业经营需求制定市场调研计划
 C. 通过多种网络工具发布商务信息
 D. 通过网络进行渠道开发和业务拓展

31. 客户服务的主要工作内容不包括 ()

- A. 客户接待 B. 客户关系管理
 C. 客户投诉的响应 D. 客户满意度管理

32. 客户关系管理的目标是形成 ()

- A. 客户忠诚 B. 客户满意
 C. 客户服务 D. 客户信息



33. 按社会发展过程中的满足趋势分类, 客户在对企业提供的产品和服务的消费过程中所体验到的社会利益维护程度, 主要指客户整体的社会满意程度, 属于()

- A. 物质满意层 B. 精神满意层 C. 社会满意层 D. 企业满意层

34. 核对完订单之后要()

- A. 下单发货 B. 礼貌告别 C. 物流配送 D. 添加备注

35. 2023年6月, 颐莲旗舰店的浏览人数10000人, 其中5000人咨询了客服后有2000人成功下单, 该店铺的询单转化率是多少()

- A. 40% B. 50% C. 30% D. 10%

36. 网店客服KPI考核指标中直接影响网店的利润, 同时在一定程度上也会影响网店排名的是()

- A. 咨询转化率 B. 支付率 C. 落实客单价 D. 售后

37. 网店售中服务内容包括添加备注, 下列选项中属于卖家添加备注信息方式的是()

- A. 客服中心添加备注 B. 书面添加备注信息
C. 咚咚聊天窗口备注信息 D. 旺旺聊天窗口备注信息

38. 下列选项中商家可以提供“七天无理由退换货”的是()

- A. 尺寸不符的连衣裙
B. 撕毁的图书
C. 仅使用一次的二手洗衣机
D. 私人订制

39. 下列话术中, 运用利益总结法来促成交易的客服是()

- A. 客服娜娜: “亲, 这已经是最低价了哦。”
B. 客服婷婷: “亲, 您现在下单还可以获得我们的贴心服务, 全场包邮加一年保修, 机不可失哦!”
C. 客服玲玲: “亲, 我们的商品真的是很不错的, 您对我们的商品还有其他问题吗?”
D. 客服丽丽: “亲, 您看中的这款衣服可以正反两面穿, 不易粘灰, 易清洗, 十分实用。”

40. “其实您知道吗?这个问题的投诉我们之前也遇到过, 但是从来没有像这次这么处理过, 这个处理方案已经是特殊照顾您啦!您都不知道我是找了多少个部门, 申请了多少次, 最后才通过的。”体现()

- A. 换位思考 B. 牢记底线 C. 实现双赢 D. 高成交率

41. 以自有品牌或由商标权人提供独占授权的品牌入驻天猫开设的店铺属于()

- A. 旗舰店 B. 专卖店 C. 企业店 D. 专营店

42. 哪类客户群具有活跃度高, 购买相对频繁, 对促销比较敏感, 喜欢简易类商品的特点()

- A. 重要保持客户 B. 一般保持客户
C. 重要挽留客户 D. 一般挽留客户

43. 投资回报率 ROI 指的是()

- A. 成交总金额/成交用户数跳失率×100%
B. 销售额/访客数×100%
C. 成交人数/访客数×100%
D. 年利润/投资总额×100%

44. 店铺首页装修内容包括: 模块、配色、页头、页面以及 css 等, 属于付费项目, 可按需使用的是()

- A. 配色 B. 页头 C. 页面 D. css

45. 店铺最新单品、优惠推荐、精彩活动适合哪个模块()

- A. 店铺招牌 B. 导航 C. 宝贝推荐 D. 图片轮播

46. 2023年10月29日, 有10位顾客在颐莲旗舰店购买了50片三重玻尿酸补水面膜, 付了2000元。请你计算出客单价()

- A. 200 B. 5 C. 40 D. 33.33

47. 如果一个顾客在颐莲旗舰店买了50瓶300ml的颐莲玻尿酸补水喷雾, 商品进行排名计算时, “付款人数”增加几?()

- A. 50 B. 6 C. 3 D. 1

48. 关于DSR动态评分, 下列说法错误的是()

- A. DSR动态评分即淘宝店铺动态评分, 是指在淘宝网交易成功后, 买家对本次交易进行的评分
B. DSR动态评分包含“宝贝与描述相符”“卖家的服务态度”“卖家的发货速度”三项内容
C. DSR评分是商品描述、服务及发货速度等综合服务水平的体现, DSR评分越低, 对排名越有利。
D. DSR评分的高低是与同类目的店铺之间进行对比。

49. 哪种电子商务活动规则具有快准狠, 短期内刺激消费, 拉动销售增加购买量, 相比竞品处于主动竞争地位的优势()

- A. 打折 B. 秒杀 C. 满减 D. 包邮

50. “天猫3·8女神节”从2月25日0点开始就上线所有页面, 通过各种渠道进行宣传, 这属于电商运营活动节奏的哪个时期()

- A. 返场期 B. 正式期 C. 预热期 D. 造势期



卷二（非选择题，共 100 分）

二、简答题（本小题共 8 个小题，每小题 5 分，共 40 分）

1. 电子商务的分类标准有哪些？
2. 电子商务物流与传统物流的区别表现在哪些方面？
3. 策划优质选题有哪些技巧？
4. 网站关键词部署“金字塔”定律包含哪些内容？
5. 网店售前客服的接待流程有哪些？
6. 电子商务客户信息管理的内容主要包括哪几个方面？
7. 市场调研分析的重要因素有哪些？
8. 活动视觉页面规划实施的内容有哪些？

三、综合分析题（本大题共有 6 个小题，共 60 分）

案例一（本小题共 10 分）

京东：京东是中国最大的综合性电商平台之一，提供数十万种商品的在线购物服务，通过建立强大的供应链和物流体系，以及推出自有品牌，为消费者提供全方位的购物体验。

苏宁易购：苏宁易购是中国领先的电子商务企业，起初是一家实体零售企业，通过线上线下结合的模式，提供从家电、数码产品到生鲜、日用品等多种商品的销售和配送服务。

请根据以上内容回答下列问题：

1. 从交易对象来看，京东开展的电子商务属于哪种模式？该模式在我国主要有哪些类型？
2. 苏宁易购通过线上线下结合的模式，提供从家电、数码产品到生鲜、日用品等多种商品的销售和配送服务，请总结出该模式的具体交易流程。

案例二（本小题共 10 分）

支付宝（中国）网络技术有限公司是国内领先的独立第三方支付平台，由阿里巴巴集团创办。支付宝致力于为中国电子商务提供“简单、安全、快速”的在线支付解决方案。

支付宝公司从 2004 年建立开始，始终以“信任”作为产品和服务的核心。不仅从产品上确保用户在线支付的安全，同时让用户通过支付宝在网络间建立起相互的信任，为建立纯净的互联网环境迈出了非常有意义的一步。

支付宝提出的建立信任，化繁为简，以技术的创新带动信用体系完善的理念，深得人心。在五年不到的时间内，用户覆盖了整个 C2C、B2C 及 B2B 领域。截止到 2010 年 3 月 14 日，支付宝注册用户突破 3 亿，截止到 2010 年 7 月，支付宝日交易额超过 14 亿，日交易笔数达到 550 万笔。

支付宝创新的产品技术、独特的理念及庞大的用户群吸引越来越多的互联网商家

主动选择支付宝作为其在线支付体系。

请根据以上内容回答下列问题：

1. 支付宝属于哪种电子商务支付方式？该支付方式有哪些优点？
2. 支付宝创新的产品技术、独特的理念及庞大的用户群吸引越来越多的互联网商家主动选择支付宝作为其在线支付体系，商家是如何进行支付宝账户注册的？
3. 在一次完整的电子商务活动流程中，支付宝作为电子商城安全支付平台需要完成哪些工作？

案例三（本小题共 10 分）

搞营销的人应该都知道，小米手机就是靠社群营销起家的。“不花一分钱广告费，第一年卖 100 万部。”小米做到了，靠的就是社群营销。

小米营销的成功关键就在于它有一群热爱小米的忠实粉丝，而小米的核心就在于小米的社群。小米社群营销的关键，主要就是懂得抓住核心粉丝群体，借力社会化媒体进行内容营销。

请根据以上内容回答下列问题：

1. 小米的核心就在于小米的社群，小米社群的核心生命力是什么？
2. 小米社群可以通过哪几种方式实现商业变现？
3. 哪种购买动机使得小米的忠实粉丝重复地、习惯性地访问小米官网并购买小米产品？除此之外还有哪些网络消费者的购买动机？

案例四（本小题共 10 分）

XX 口红品牌是一家知名化妆品企业，为了推广新推出的某款口红产品，他们制作了一支精美的短视频并撰写了一篇优质的软文。这支短视频采用高清画面、明快的音乐以及有趣故事情节，展示了该款口红的持久性、颜色鲜艳以及舒适的质地。通过在短视频中展示产品的真实效果，吸引了大量用户的关注和好评。该短视频在多个社交媒体平台上发布后，迅速获得了数百万次的观看和分享。这篇优质的软文的标题是《XX 口红：让你的嘴唇更加水润》。软文内容：唇纹、干裂这些现象对于很多人来说都是非常烦恼的事情，但是 XX 口红却有着不同的解决方案。它添加了丰富的滋润成分，能够让你的嘴唇更加水润，并且不会产生任何干燥的感觉。所以无论你是想要维持自然的唇色还是热爱珠光亮彩的效果，XX 口红都是一个非常好的选择。

请根据以上内容回答下列问题：

1. 《XX 口红：让你的嘴唇更加水润》采用了哪种爆款标题技巧？
2. 案例中的知名化妆品企业可以通过哪些渠道进行短视频推广？
3. 案例中的知名化妆品企业通过网络调研解决“该款口红的短视频广告未来能给企业增加多少销售额？”的问题。根据调研的目的和功能划分，知名化妆品企业的本次网络调研属于哪种类型？
4. 面对互联网时代的信息洪流，自媒体图文推广的出发点是什么？

案例五（本小题共 10 分）

客服娜娜:本店推出新款韩版连衣裙,根据您的购买记录,很符合您的要求,现在买两件打八折哦!

客服丽丽:王先生,您看中的这款立式空调,我们承诺送货入户并提供免费安装服务,一年内全面保修,并且提供七天无理由退换货等服务。

客服婷婷:您好,我是X店铺的售后专员XXX,您现在方便接听电话吗?是这样子的,看您在我们家购买了XX,已经给我们确认收货了,但是看您给我们一个中评/差评呢。您说气味很重,关于气味问题,因为我们的包包基本都是刚下生产线就直接发给买家,没有像实体店一样在柜架上通风,所以多少会有些味道,您只要通风几天就好了!小店经营不容易,麻烦您改为好评,可以吗?谢谢您的支持!

根据上述材料回答下列问题:

- 1.按工作内容划分,客服娜娜属于哪种类型的客服?
- 2.上述材料中,假设客服婷婷收到了顾客的投诉,你能说出客服婷婷的处理流程吗?
- 3.客服在处理售后问题的时候,经常会涉及到顾客退款,你知道哪几种常见的退款情况?

案例六（本小题共 10 分）

商品详情页是真正展示商品的地方,是对商品的使用方法、材质、尺寸、细节等方面的内容进行展示。激发消费者的消费欲望,树立消费者对网店的信任感,促使消费者下单的重要页面。一个完美的商品详情页面,能够让消费者在短短的停留时间里产生购买商品的欲望,从而提升网店的转化率。商品详情页是影响一部分消费者是否购买商品的一个重要因素,同时也是将点击率转化为成交率的关键。下面我们来展示几则有关不同商品详情页的内容。

经典海魂衫:海军风条纹不知迷恋过多少时尚潮流的人,将黑白条纹的几何艺术完美延伸,个性鲜明,内衬够百搭,外穿够抢眼。

宽松 H 版型:简约而不简单的版型,精致的针织纹理,柔软亲肤的舒适面料。

摇曳出自由浪漫:流苏因其摆动时的动感,赋予其灵动的视觉感受,如一群穿搭摩登时尚部落精灵,错落有致的装饰着个性活力。

半高花瓣领:领口凹凸有型的罗纹与优雅淑女相互接应,秀出优美脖颈,触动你每一寸柔软肌肤。

线条分割廓型大衣:采用精致皮质进行立体居中分割,牢牢固定衣身版型,精致的皮质缝合,车型走线,浑然天成的展现女性收腰显高的曼妙曲线。

优雅翻领:夹克式翻领设计拉长了颈部线条,简洁中透露着成熟女性的性感妩媚,凸显出不落俗套的华丽格局。

珠花圆领:刺绣绣线严谨细密,立体感强,花朵装饰缝线牢固,不易掉落。

手工精缝精美珠扣:衣领处的珠扣镶嵌在风情蕾丝处,圆润精致更具奢华感,使整体风格出彩夺目,更让版型俏丽时髦。

怡人圆领:舒适圆领设计轻松呈现女性迷人锁骨曲线,蕾丝搭配更显柔美风情

弹力棉质透气面料:采用高档棉质面料,穿上身挺括有型,弹力十足,经过反复测试色泽稳定牢固、不易褶皱,亲肤百搭。

舒适腰牌:立体剪裁贴合腰部设计,轻松勾勒完美腰身。

请根据以上内容回答下列问题:

- 1.请对“经典海魂衫:海军风条纹不知迷恋过多少时尚潮流的人,将黑白条纹的几何艺术完美延伸,个性鲜明,内衬够百搭,外穿够抢眼。”进行关键词分类,找出核心关键词。
- 2.一个完美的商品详情页面,能够让消费者在短短的停留时间里产生购买商品的欲望,从而提升网店的转化率,请问转化率类指标有哪些?
- 3.很多卖家早就意识到商品详情页是非常重要的,也会花费大量的心思在商品描述上,但有时效果并不好,商品详情页中存在的常见问题有哪些?