

2025年山东省春季高考第一次模拟考试

电子商务类专业知识试题

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）

- 在互联网环境下，某电商企业采用交互式双向的信息传播方式，与消费者之间的沟通及时且充分，消费者在信息传递的过程中可主动查询自己需要的信息，也可以反馈自己的信息。体现了电子商务与传统商务的区别是（ ）
A.营销方式不同
B.运作过程不同
C.商品流转的机制不同
D.商务经营的地域范围和商品范围不同
- 通过阿里巴巴1688网这个平台，买家可以搜索、浏览并购买各种商品，而供应商则可以发布产品信息，与买家进行交流和交易。下列选项中按交易对象进行分类与该平台类型一致的是（ ）
A.王明从考拉海购上购买了一瓶来自瑞典的香水
B.张放从当当网上购买了一本《微习惯》送给了自己的朋友
C.蓝月电器通过网络向卡萨电器工厂订购电冰箱
D.李大爷从音乐网站下载了一首付费歌曲
- 下列选项中对于电子商务发展趋势描述正确的是（ ）
A.大数据与人工智能深度融合，云计算为大数据提供了弹性可拓展的基础设备，是产生大数据的平台之一
B.购物网站上的“猜你喜欢”等推荐栏目或音乐平台的每日推荐歌单等都是云计算的体现
C.人工智能是驾驭海量数据的关键环节之一，也是物联网未来发展的重要趋势
D.虚拟现实终端已开始由多元向单一、由融合向分立方向演变，应用产业不断扩大
- 通过对海量数据集的深度学习，预测、分析用户行为，并利用算法预测哪些产品可能会吸引用户。说明人工智能在电子商务领域的应用主要体现在（ ）
A.应用于用户体验
B.推荐引擎
C.人工智能助手
D.应用于库存管理
- 采用集群的方法来获取强大的数据分析能力及面向海量数据需要采用的软件和硬件技术指的是（ ）
A.数据
B.大数据
C.大数据技术
D.云计算

- 京东到家通过与线下商超、便利店等合作，提供线上选购、线下配送的零售服务，满足消费者即时购物的需求。其闭环交易流程的第四步是（ ）
A.线下消费
B.订单支付
C.评价反馈
D.订单处理
- 随着互联网的不断发展，在线支付日益深入人心，人们使用在线支付方式通过电子商务网站进行交易时，银行为其提供网上资金结算服务。在线支付的基础是（ ）
A.互联网技术
B.CA认证体系
C.互联网支付协议
D.支付网关
- 库存水平的确定、运输路径的选择、自动导向车的运行轨迹和作业控制、自动分拣机的运行、物流配送中心经营管理的决策支持等问题的解决都需要借助的是（ ）
A.智能化
B.网络化
C.信息化
D.自动化
- 网络营销的下列选项职能中是向目标人群传递尽可能多的有价值信息，是网络营销取得良好效果基础的是（ ）
A.建立网络品牌
B.信息发布
C.网上销售
D.客户服务
- 电子商务安全技术是守护商家和客户的重要机密，维护商务系统的信誉和财产，提高电子商务系统的可用性和可推广性的技术。它的哪一特点是顺利进行电子商务交易的前提？（ ）
A.完整性
B.机密性
C.可靠性
D.真实性
- 下面网店客服人员做法最正确的是（ ）
A.早上8点打电话给顾客催付
B.询问顾客职业确保及时拿快递
C.通过聊天记录分析顾客未付款原因
D.核对订单给顾客打单发货
- 网店售后客服要做好的一项重要工作，如及时回访、赠送小礼物、赠送抵用券等，这是（ ）
A.客户关系管理
B.客户关系维护
C.电子商务客户关系
D.客户关系
- 售中服务的最后一个环节是（ ）
A.确认收货
B.礼貌告别
C.付款
D.打单发货
- 在网店售前服务过程中，客服要耐心解释，必要的时候可以采取下面的哪项策略来消除客户异议？（ ）
A.倾听顾客
B.询问法
C.以退为进
D.安抚顾客
- 王红想要网购一台电视机，商家提出了赠送优惠券以及一份小礼品的优惠条件，该商家采用的促成交易方法是（ ）
A.利益总结法
B.前提条件法
C.询问法
D.yes sir法
- 售后客服在接到投诉时应尽快处理，原则上不能超过（ ）
A.3个工作日
B.3天
C.7个工作日
D.24小时
- 下列电子商务客户服务沟通技巧属于顾客的要求超出工作权限使用的话术是（ ）



A.对不起,您询问的问题我暂时无法确定,需要查实后再回复您,我会尽快查询并及时与您联系。

B.对不起,先生,这超出了我的权限。但我会将问题反映给领导,并尽快给您答复。

C.先生,很抱歉给您带来不愉快的购物经历,您能告诉我这件事是怎么发生的吗?

D.很抱歉,先生,您遇到的情况是.....(复述),您看我这样理解对吗?

18.网店客服人员交流时要将“您好”“请稍等”“对不起”“谢谢您”“不客气”等礼貌用语挂在嘴边,做到“‘请’字不离口,‘谢’字随身走”。在不同的时间段或者节假日,还要适当地添加问候语,如“早上好”“新年好”“节日快乐”等。这体现了电子商务客户服务礼仪的()

A.态度诚恳亲切

B.多用敬语谦语

C.掌握谈话分寸

D.注意交谈忌讳

19.下列关于客户服务的说法不正确的是()

A.企业为目标客户提供适当的产品或服务

B.满足客户的需求

C.使企业和客户的价值都得到提升的活动过程

D.广义上讲,任何能提高客户满意度的内容都属于客户服务的范围

20.对于缺件、破损件处理,退款、退换货处理属于()

A.售前客服

B.售中客服

C.售后客服

D.客户服务

21.某西餐厅在店铺活动时,设置199元套餐吸引大量消费者。商家采取的电商活动规则属于()

A.买送/捆绑

B.搭售

C.试用

D.抽奖

22.网店客服想让买家搜索的词要紧密连接、不用空格分隔,这体现了()

A.易读性原则

B.紧密原则

C.偏正组合原则

D.前置原则

23.由于近几年爆款的竞争异常激烈,有的商家进行虚假性购买(刷单),严重扰乱了正常的经营环境,所以平台会加大其他因素权重占比,来减小其对商品排名的影响。该因素是()

A.标题与商品相关性

B.销量

C.付款人数

D.复购率

24.李明准备开一家网店,打算使用商家品牌授权文件开设店铺,他的店铺属于()

A.旗舰店

B.专卖店

C.专营店

D.品牌店

25.“添加布局单元”有两种布局,其中750像素区域主要放入()

A.【陈列商品】【精品推荐】【客户服务】【商品分类】

B.【陈列商品】【精品推荐】【店铺收藏】【热销排行】

C.【陈列商品】【精品推荐】【商品信息】【促销广告】

D.【陈列商品】【精品推荐】【商品信息】【客户服务】

26.某销售文具的网店,全店商品数有80件,但店铺一直存在一些滞销商品,滞销率达20%,店铺的滞销商品数是()

A.16件

B.64件

C.40件

D.32件

27.“oajer 欧纪儿旗舰女装店鸥同款美拉德牛仔裤女夏高腰直筒阔腿裤子”中高腰直筒阔腿裤子属于()

A.核心关键词

B.属性关键词

C.长尾关键词

D.类目词

28.以下不属于网店流量指标的是()

A.浏览量

B.访客数

C.跳失率

D.客单价

29.对于本身拥有商标和公司的商家想要入驻天猫没成功,可以通过()

A.天猫转让

B.平台代入驻

C.直接向天猫提交入驻

D.授权

30.某网店年初投资人民币50万用于店铺经营,由于经营有方,年利润达到15万元,净利润12万元,则ROI为()

A.20%

B.25%

C.30%

D.35%

31.假设你是一家新兴健康食品品牌的经理,计划在下一个季度重点分析和挖掘市场需要,寻求新的营销方式,优化营销策略。主导这次网络营销活动最合适的是()

A.网络市场调研员小王

B.网络营销策划专员小丽

C.网站推广专员小张

D.SEO专员小明

32.由于人的喜、怒、哀、乐等情绪和道德、情操、群体、观念等情感所引起的购买动机,属于网络消费者心理动机中的()

A.理智动机

B.感情动机

C.惠顾动机

D.情绪动机

33.A与B都喜欢在网上进行购物,但是在购物时A更多关注的是商品的品质,而B更多的关注商品的价格。这体现了网络消费者购买行为特征的()

A.消费需求的差异性

B.消费的主动性增强

C.对购买方便性的需求与购物乐趣的追求并存

D.网络消费者的需求具有交叉性

34.甲公司近段时间增加了广告投入,但营业额有下滑趋势,该公司运用网络调研的方式找出原因。该公司采用的网络调研类型是()

A.原因性调研

B.描述性调研

C.因果性调研

D.预测性调研

35.乙公司通过网络调研得出了用户的属性、偏好、生活习惯、行为等信息,绘制出了用户画像,对该公司定义产品的目标用户群起到了十分重要的作用。乙公司是针对哪方面开展网络调研的?()

A.行业市场分析

B.细分市场前景分析

C.目标用户分析

D.竞争对手分析

36.丙公司将其核心产品的市场按照消费者不同的需求划分成了多个细分市场。该公司进行的是()

A.分析目标用户

B.分析目标市场

C.利基市场

D.市场细分

- 37.C 开了一家网店，他根据用户的购买频率将消费者划分为经常购买、一般购买、不常购买。他的这种划分方式属于（ ）
- A.地理细分市场 B.人口统计细分市场
C.心理细分市场 D.行为细分市场
- 38.小 D 加入了一个滑板爱好者微信群，微信群内一些资深滑板爱好者常常分享他们使用非常好的装备，小 D 也十分信任他们，经常购买此群内推荐的商品。这体现了网络目标用户的什么特征？（ ）
- A.购物社交化 B.注重体验
C.商品综合信息比较 D.绿色消费理念提升
- 39.下列选项中不是竞争对手分析方法的是（ ）
- A.访问竞争对手的网站，并对其进行分析
B.评估你的竞争对手在社会化媒体的表现
C.去竞争对手的网站进行用户体验度检测
D.在本企业网站上进行调研
- 40.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，其独特的定位成就了其成为全球领先特卖电商的第一步。唯品会的定位属于（ ）
- A.产品创新 B.服务差异化
C.品牌形象差异化 D.避免与大公司竞争
- 41.小丽是企业的 SEO 专员，她正在为网页部署关键词，其中一个网页的关键词部署时选取的关键词都是比较热门的关键词，这些关键词虽然热门但不易分类。小丽正在部署的网页是（ ）
- A.首页 B.分类页 C.专题页 D.标签页
- 42.小伟是一个自媒体创作者，他在图文写作时，时常站在用户的角度去思考，理解用户，写出用户心中的普遍期待。他运用的图文写作思维是（ ）
- A.产品思维 B.用户思维
C.规则意识 D.共鸣思维
- 43.小青在写一篇红色主题书籍推介的图文，她打算在开头引出一个核心观点，通过多个子观点来支撑。其运用的内容设计大纲结构是（ ）
- A.并列结构 B.总分结构 C.递进结构 D.分总结构
- 44.图文推广 AISAS 模型中，I 指的用户行为是（ ）
- A.浏览信息形成关注 B.互动讨论产生兴趣形成关注
C.搜索评论了解口碑 D.产生购买决策
- 45.下列选项中关于社群的说法错误的是（ ）
- A.社群是一群有相互关系的人形成的网络
B.以一个共同的兴趣为链接点可以汇集人群形成一个社群
C.社群的价值就是社群产生盈利
D.社群复制决定社群的规模

- 46.小花写推广软文时常常先自己提出一个问题，然后再围绕这个问题进行回答。小花写的这篇软文的类型是（ ）
- A.悬念式软文 B.故事式软文
C.情感式软文 D.新闻式软文
- 47.下列有关短视频的说法不正确的是（ ）
- A.短视频适合在短时休闲状态下观看
B.短视频的制作门槛低，不需要特殊的培训也可以拍出短视频
C.影视短视频其实就是微电影
D.UGC 视频是短视频的一种，是用户生产内容并发布到平台上
- 48.在抖音上发布视频后，可以轻松地将视频推广到微信、QQ、新浪等平台上，此时短视频推广的渠道是（ ）
- A.同步推广 B.贴吧推广
C.论坛推广 D.媒体推广
- 49.最近苹果手机推出了新机 iPhone16，iPhone16 是 iPhone15 多方面优化的成果。它的新产品开发策略是（ ）
- A.非连续性创新策略 B.重新定位策略
C.增加花色品种策略 D.改进或调整策略
- 50.在一些视频网站上常常会看到免费试看 6 分钟，如要继续收看请付费或成为会员，这种定价策略属于免费定价策略的（ ）
- A.完全免费 B.限制免费
C.部分免费 D.会员免费

卷二（非选择题，共 100 分）

二、简答题（本大题 8 小题，共 40 分）

- （5 分）简单来说，什么是电子商务？电子商务的发展趋势有哪些？
- （5 分）中国制造网是一个中国产品信息荟萃的网上世界，面向全球提供中国产品的电子商务服务，旨在利用互联网将中国制造的产品介绍给全球采购商。其属于哪种类型的电子商务交易模式？这种交易模式为什么在带动企业成本下降的同时能扩大企业的收入来源？
- （5 分）成为一名合格客服人员的先决条件是什么？基本素养又有哪些？
- （5 分）作为一名合格的售后客服人员，进行退换货时常见的沟通技巧有哪些？
- （5 分）某商品自上线以来，通过多种途径进行推广促销，为了更好的制定店铺经营规划，需要对化妆品市场进行市场认知和市场调研。该商家从消费者人群特征分析，对客户的购买能力、购买次数、性别、年龄、地域等进行了分析，以此制订店铺的经营规划。除了上述提到的消费者人群特征分析常见维度以外，还有哪些？（写出一条即可）市场调研分析的主要内容有哪些？

6. (5分) 商品详情页中的常见问题有哪些?
7. (4分) 请简述网络直接调研的方法。
8. (6分) 搜索引擎营销漏斗模型的含义是什么? 该模型的各环节分属于哪些不同的阶段?

三、综合分析题(本大题6小题,共60分)

1. (10分) 小红书通过大数据分析来洞察用户的喜好和需求,从而为用户提供个性化的内容推荐。具体来说,小红书利用用户的行为数据(如浏览、点赞、评论等)和社交数据(如关注、互动等),通过机器学习算法对用户进行精准画像,并据此推荐相关的商品、笔记或活动。这种基于大数据的个性化推荐系统不仅提高了用户的使用体验,也增强了用户的粘性和活跃度。

小红书在云计算方面的应用主要体现在基础设施和数据处理上。小红书将大部分的数据存储和计算任务都迁移到了云端,通过云计算平台来提供高可用性、高扩展性和低成本的IT服务。这种云原生化的架构使得小红书能够更快速地响应业务需求,同时也降低了IT运维的复杂度。此外,小红书还利用云计算平台提供的各种服务(如数据库、缓存、消息队列等)来构建其业务系统,提高了系统的稳定性和可维护性。

小红书作为一个电商平台,自然离不开物流的支持。小红书通过与各大物流公司的合作,建立了一套完善的物流体系,为用户提供了快速、准确、可靠的配送服务。同时,小红书还利用大数据和云计算技术来优化其物流流程。例如,通过大数据分析来预测订单量和物流需求,从而提前进行资源调配和路线规划;利用云计算平台来处理海量的订单数据和物流信息,实现订单的快速处理和实时跟踪。这些技术的应用不仅提高了物流效率,也降低了物流成本,为用户提供了更好的购物体验。

总的来说,小红书通过与大数据、云计算和电子商务物流等领域的深度融合,实现了业务的快速发展和用户的快速增长。这些技术的应用不仅提高了小红书的运营效率和用户体验,也为其未来的发展奠定了坚实的基础。

请根据以上内容回答下列问题:

- (1) 小红书属于哪类跨境电子商务平台?
 - (2) 小红书利用的大数据与云计算未来会有什么样的发展趋势?
 - (3) 小红书的物流体系与传统物流有哪些区别?
 - (4) 小红书的物流体系在互联网+时代的重要战略目标是什么?
2. (10分) C公司是一家知名的电商企业,主要提供各类商品的在线销售服务。为了提升交易效率和用户体验,C公司选择与支付宝进行合作,将支付宝作为主要的在线支付工具。

C公司采用先进的网络安全技术,确保用户数据在传输过程中的加密和安全。与支付宝共同研发风险管理系统,利用大数据和人工智能技术识别潜在的欺诈行为,保障交易安全。定期对系统进行安全检测和漏洞修复,防止黑客攻击和数据泄露。

C公司严格遵守国家电子商务法等法律法规,确保商品信息的真实性和交易的公平性。建立完善的用户隐私保护政策,明确告知用户数据收集、使用和保护的情况。

设立专门的客户服务部门,处理用户的投诉和纠纷,确保用户权益得到保障。

通过与支付宝的合作,C公司的交易效率和用户体验得到显著提升,用户支付成功率和满意度大幅提高。风险管理系统的有效运行,成功识别并阻止了多起潜在的欺诈行为,保障了用户资金安全。遵守电子商务法等法律法规,树立了良好的企业形象,赢得了用户的信任和支持。

请根据以上内容回答下列问题:

- (1) C公司进行支付宝账户注册需要走哪些步骤?
 - (2) 数字签名作为电子商务安全广泛使用的一种认证技术可以实现哪些功能?
 - (3) 该公司严格遵守电子商务法,该法的意义有哪些?
3. (10分) 新入职的电子商务客服娜娜经过一段时间的工作发出一个疑问:“网络时代,随着计算机技术的快速发展,电子商务企业可以通过购买专业的客户关系管理软件进行客户关系管理,客服在客户关系管理中的地位是否已经没有以前那么重要了?”她的主管告诉她:“在电子商务环境下,客户关系管理可以通过技术手段实现,客户服务也可以部分地通过技术手段实现,但这并不意味着客服的地位不重要了。买方市场下,卖什么都是卖体验,客户不仅追求购买优质的商品,还渴望获得优质的体验。企业要做的就是提升客服质量,用顶级客服打造客户心中的顶级产品,从而培养客户对企业的忠诚度。”

请根据以上内容回答下列问题:

- (1) 电子商务客户关系管理的主要内容有哪些?
 - (2) 电子商务客户关系管理有哪些特点?
 - (3) 电子商务企业与客户沟通的主要桥梁是什么?
4. (10分) 2024年9月17日中秋节,某购物网站以“中秋不止5折”为主题设置了一系列活动。活动正式开始前5天,将所有参加活动的商品全部上线到所有页面,通过各种渠道开始宣传;设置5折限量抢活动专享,吸引大批流量;为了让消费者更快享受美味,设置了速享美味,快递速达,让消费者在短时间内收到商品;更是增加百亿补贴,中秋加补,价格直降。

请根据以上内容回答下列问题:

- (1) 电商运营活动节奏一般包括5个时期,材料中的活动正式开始前5天是哪个时期?
- (2) 上题中该时期的主要任务是什么?
- (3) 网店要进行活动策划的内容有哪些?
- (4) 若想知道本次活动效果,除了可以从网店流量指标入手,还可以从哪些指标分析?

5. (10分) 稻香村是中华老字号,其目标受众广泛,但近年来也在积极寻求品牌年轻化的路径。《黑神话:悟空》作为备受瞩目的国产单机游戏,拥有大量年轻且活跃的玩家群体。因此,稻香村与《黑神话:悟空》进行了联名活动,明确将目标受众定位于年轻消费者,尤其是游戏爱好者,旨在通过跨界合作吸引这一群体的关注。

联名活动的核心产品是“齐天揽月”中秋礼盒。这款礼盒在产品设计上极具创新性，不仅融合了《西游记》及《黑神话:悟空》中的经典场景与角色，还采用了3D技术建模和手工雕刻来制作月饼模具，使得每一款月饼都栩栩如生，具有极高的观赏性和收藏价值。此外，礼盒的包装设计也极具匠心，采用拉页典籍式书型盒，精致呈现游戏元素与中秋元素，既体现了对传统文化的尊重与传承，又展现了品牌勇于探索、敢于创新的时代精神。

稻香村充分利用了线上线下的多元化营销渠道。在线上，通过电商平台（如天猫、京东等）进行预售和推广，同时利用社交媒体（如微博、抖音等）进行话题炒作和口碑传播。在线下，则通过稻香村的门店进行实物展示和销售，吸引消费者进店体验。同时，稻香村邀请了知名游戏主播、网红等KOL进行产品推广，通过他们的直播和短视频内容吸引更多年轻消费者的关注，还举办了吃月饼变装挑战等趣味活动，进一步提升了消费者的参与度和互动性。稻香村通过大数据分析等手段，对目标受众进行精准画像和定位，实现精准营销。例如，在社交媒体上投放定向广告，针对游戏爱好者进行精准推送。

从市场反响来看，稻香村与《黑神话:悟空》的联名活动取得了显著成效。联名礼盒一经上市便火爆出圈，迅速成为中秋市场的热门产品。

根据以上材料回答下列问题：

(1) 稻香村与《黑神话:悟空》联名活动促使一大批游戏爱好者争相购买“齐天揽月”中秋月饼。在这个过程中，影响网络消费者购买行为的心理因素是什么？除此之外还有哪些影响网络消费者购买行为的心理因素？

(2) 稻香村通过大数据分析等手段，对目标受众进行精准画像和定位，实现精准营销。在这个过程中需要提炼用户标签，提炼用户标签的公式是什么？

(3) 稻香村充分利用了线上线下的多元化营销渠道。在线上选择渠道时，从产品角度应考虑哪些因素？

6. (10分) 饮品新品牌“清悦饮”主打健康、天然、无添加。为打开市场，提高知名度采用了多种营销方式。

首先，采用了搜索引擎营销（SEM）。通过市场调研和关键词分析工具，确定了与“健康饮品”“天然果汁”“无添加饮品”等相关的热门关键词和长尾关键词。在百度、谷歌等主流搜索引擎上设置广告投放，重点针对用户搜索相关关键词时展示广告，并约定广告每被点击一次就给平台付一定的费用。

其次，运用社群营销。在微信、微博等社交平台建立了“清悦饮健康生活圈”的社群，邀请初期用户加入，并通过分享健康知识、饮品制作教程等内容吸引更多潜在用户。定期在社群内发布健康饮食相关的文章、视频和互动话题，增强用户的参与感和粘性。同时，邀请营养师和健身达人进行直播分享，增加社群的权威性和吸引力。鼓励用户分享自己的使用体验和产品信息，通过“晒单赢好礼”等活动激励用户进行口碑传播。同时，设立“健康大使”计划，邀请忠实用户成为品牌代言人，进一步扩大影响力。

最后，选择视频营销。与知名视频制作团队合作，制作了多支高质量的视频广告。视频内容围绕“清悦饮”的健康理念、产品制作过程以及用户真实反馈等方面展开，旨在展示产品的独特魅力和品质保证。

通过搜索引擎营销、社群营销和视频营销的综合运用，“清悦饮”成功吸引了大量潜在客户并提升了品牌知名度。这些策略不仅提高了企业的市场占有率还增强了用户忠诚度，为企业的长期发展奠定了坚实基础。

根据以上材料回答下列问题：

(1) 饮品新品牌“清悦饮”在SEM中，选取的网络广告付费形式属于哪一种类型？

(2) 饮品新品牌“清悦饮”成功的建立了社群，并通过一系列活动将用户聚拢了起来。如果要想长期的运营好社群还需建立用户的忠诚度，该品牌应如何打造社群用户的忠诚度呢？

(3) 在短视频营销中，制作高质量的视频仅是视频营销的第一步，接下来还应当将视频推广出去。在制定短视频推广策略时，除了应该考虑到诉求清晰，明确营销目的外，还应该考虑哪些因素？