

2024年沈阳现代化都市圈职业院校技能大赛

ZZ202422 电子商务运营赛项赛题

(第 1 套)

模块一：网店开设装修

任务 1：网店规划与注册

任务背景：

宝贝母婴是一家线上母婴童装专卖店，其主营业务为各类母婴童装商品，包括婴儿面霜、餐椅、婴儿洗澡盆、婴儿口水巾等。为进一步获取更多客户资源，宝贝母婴决定再入驻另一个主流电商平台，实现多平台协同运营。宝贝母婴结合主流电商平台入驻条件和要求，选择适合入驻的电商平台，规划适合该平台销售的商品品类，完成网店的开设。

任务素材：

网店负责人信息、平台规则、企业介绍、企业资质

任务要求：

根据运营要求，结合平台入驻条件和企业资质，利用提供的素材，完成网店规划与注册。

操作过程：

1. 分析平台特点及规则；
2. 整理网店注册所需资料；
3. 填写网店注册信息；
4. 上传认证材料，完成卖家账号认证。

任务 2：网店首页设计与制作

任务背景：

宝贝母婴在母亲节来临之前，网店运营人员准备对网店首页重新进行布局和装修，提前营造节日氛围。网店美工利用现有商品图片和相关资料，设计与制作网店店招，并以婴儿面霜、奶瓶、婴儿洗澡盆、婴儿口水巾等四款商品为基础，分别为每款商品设计 1 张轮播图。

任务素材：

4 款商品的图片素材、4 款商品介绍文档各 1 份。

任务要求：

1. 根据网店定位和首页设计需求，利用首页布局管理功能，完成网店首页布局；

2. 根据网店首页布局，利用提供的素材，设计与制作 1 张网店店招；

3. 根据网店首页布局 and 营销需求，利用提供的素材，为 4 款商品分别设计与制作 1 张轮播图。

4. 设计规范：店招图片尺寸为 950 像素*120 像素；轮播图尺寸为 950 像素*250 像素。支持 JPG、PNG 图片格式，每张图大小不得超过 3MB。要求一组内的图片宽度、高度必须完全一致。

操作过程：

1. 拖动并添加首页展示模块；

2. 设计网店首页布局；

3. 制作并上传网店店招；

4. 制作并上传网店轮播图；

5. 网店首页发布。

任务 3：商品主图视频设计与制作

任务背景：

宝贝母婴准备上新一款餐椅，为了更真实、更全面展示餐椅的卖点，有效提高客户在短时间内对餐椅的了解，促进客户作出购买决策，准备为这款商品制作商品主图视频。

任务素材：

商品视频素材、商品图片素材、商品介绍文档1份。

任务要求：

1. 根据商品特点和消费者购物心理，利用提供的素材，策划商品主图视频内容；

2. 根据策划的主图视频内容，利用视频剪辑模板，完成商品主图视频的设计与制作。

3. 设计规范：视频尺寸比例为 1:1 或 16:9，MP4 格式，视频时长≤60 秒，清晰度≥720p。

操作过程：

1. 商品素材分析与整理；
2. 商品主图视频内容策划；
3. 商品主图视频剪辑与制作。

任务 4：商品详情页设计与制作

任务背景：

网店收到工厂提供的商品图片和资料后，开始根据商品详情页发布要求，整理商品资料，提炼商品卖点，设计与制作商品详情页所需要的主图和详情描述，并完成此款餐椅的发布。

任务素材：

商品图片若干、商品介绍文档 1 份、商品评价图 1 张。

任务要求：

1. 利用提供素材，设计与制作 5 张商品主图；
2. 利用提供的素材和模板，设计与制作商品详情描述；
3. 根据平台商品发布规则和流程，利用提供的素材和设计的主图与商品详情描述，完成商品详情页设置并发布。
4. 商品主图设计规范：允许上传 5 张商品主图，尺寸为 800*800 像素，每张图大小不超过 3MB；
5. 详情描述设计规范：图片宽度为 750 像素，总高度不超过 35000 像素，可通过添加图片、文字、源码、模块组合等方式设计制作商品详情描述。

操作过程：

1. 整理商品素材；
2. 提炼商品卖点；
3. 制作商品主图；
4. 制作商品详情描述；
5. 设置商品发布基本信息；
6. 添加商品主图；

7. 设置商品详情描述；
8. 预览并完成商品发布。

模块二：网店运营推广

一、情境创设

宝贝母婴旗舰店是一家正在某主流电子商务平台上经营母婴童装的网店，主营婴儿面霜、婴儿口水巾、婴儿洗澡盆、餐椅等商品。网店目标消费群体是 22 至 35 岁之间的妈妈，提供高性价比的母婴童装。为了吸引更多消费者，提高商品营销转化率，网店决定利用给定的推广预算，针对网店内婴儿面霜、婴儿口水巾、婴儿洗澡盆、餐椅、奶瓶、纸尿裤等 6 款商品进行 3 个周期的网店运营推广。商品信息如下所示：

1. 婴儿面霜

本款面霜专为婴幼儿肌肤研发，弱酸性多效修护配方，搭配纯净植萃，滋润保湿的同时形成亲和保护膜，舒缓皮肤不适，给予宝宝温和水润的肌肤呵护。

2. 口水巾

本款婴儿口水巾采用多层防水层设计，瞬吸隔水。热风无纺布层，柔软翻倍健康环保，呵护宝宝娇嫩肌肤；印花吸水层采用环保活性印花工艺，无荧光、无甲醛；口水巾整体造型为 6 瓣花朵，可以 360° 旋转，使用完一瓣换另一瓣，方便更节省。婴儿口水巾经过专业机构检测，符合国家一次性婴童用品安全标准，宝妈可放心选用。

3. 宝宝餐椅

本款餐椅护栏使用安全环保材质，背靠插入式设计，安装方便，拆卸快捷，护栏分腿，稳固宝宝坐姿，让宝宝更安全。椅背曲线科学贴合宝宝脊椎，辅助养成良好坐姿。

4. 玻璃奶瓶

本款奶瓶采用回气孔设计，进气畅通，宝宝吸奶更顺畅。瓶身采用透明、耐热 120° C 的硼硅玻璃制成，瓶体光滑不易积奶垢，容易清洗。奶瓶口径为 5cm 宽口径，方便清洗不藏污纳垢，加粉冲泡时不易撒漏，瓶身处采用外凸设计，轻轻晃动即可均匀溶解奶粉，硅胶奶嘴 Q 弹柔软耐撕咬。

5. 婴儿洗澡盆

本款婴儿洗澡盆采用 TPE 软胶材质与 PP 盆体无缝衔接，环保无异味，柔韧倍增，可反复折叠。标配 PE 胶排水软管，可延伸拉长，任意弯曲。盆内设有沐浴凳，坐卧两用，防滑可拆卸。盆体支架升级，加粗加厚、更稳更牢。支撑脚采用 TPE 防滑垫，搭配底部加固层，像粘附在地面般稳当。

6. 宝宝纸尿裤

本款纸尿裤 3D 柔软升级，减少排泄物与皮肤接触，双重贴心呵护。升级泡泡腰围，轻柔包裹宝宝肚子，加高型双层立体柔软防漏护围，筑构立体式防漏设计，从细节处守护宝宝，整夜熟睡更安心。超薄复合芯体，穿着更舒适。富含高分子魔力吸水珠，迅速均匀导流并牢牢锁住水分，让小屁屁时刻干爽。

二、任务设计

任务 1：网店运营推广方案制定

任务背景：

宝贝母婴旗舰店为了吸引更多的消费者，提高自身营销转化能力，网店决定通过搜索引擎优化、搜索引擎推广、推荐引擎推广等方式对网店商品进行多渠道推广。宝贝母婴旗舰店在推广实施之前需要结合目前母婴童装行业数据，通过分析宝贝母婴旗舰店市场规模、目标消费者、竞争对手、商品运营情况，制定网店运营推广方案，为接下来网店运营推广实施提供依据。

任务要求：

1. 根据网店运营推广目标，结合网店商品信息，制定网店运营多渠道推广方案；
2. 根据搜索引擎排名规则，结合网店商品数据，制定搜索引擎优化方案；
3. 根据搜索引擎竞价机制，结合网店商品数据，制定搜索引擎推广方案；
4. 根据推荐引擎推荐机制，结合网店商品数据，制定推荐引擎推广方案。

操作过程：

1. 分析母婴童装行业市场数据；
2. 分析网店商品数据；
3. 制定网店运营推广方案。

任务 2：网店运营推广实施

任务背景：

完成网店运营推广方案的制定之后，宝贝母婴旗舰店接下来根据制定好的网店运营推广方案，通过搜索引擎优化方式，利用搜索引擎、推荐引擎两种推广渠道，结合网店商品信息，完成连续 3 个周期的搜索引擎优化、搜索引擎推广与优化、推荐引擎推广与优化实施，提高网店运营推广的整体效果。

任务要求：

1. 根据搜索引擎优化方案，结合搜索引擎的排名规则，完成搜索引擎优化，提高商品自然搜索排名；
2. 根据搜索引擎推广方案，结合搜索引擎推广的竞价机制，完成搜索引擎推广，获取精准流量，提高商品的点击量和成交量；
3. 根据推荐引擎推广方案，结合推荐引擎推广的推荐机制，完成推荐引擎推广，增加商品有效曝光，提高商品的点击量和成交量。

操作过程：

1. 搜索引擎优化

挖掘整理关键词—分析关键词数据—筛选与商品或网店匹配的关键词—借助搜索排名查询工具，对商品内容进行优化。

2. 搜索引擎推广实施

搜索引擎推广账户搭建—推广计划制定—推广商品选择—推广关键词筛选—推广关键词添加与出价—人群定向与溢价—推广创意内容设计—推广时间及地域定向—设置推广预算并实施搜索引擎推广。

3. 推荐引擎推广实施

搭建推荐引擎推广账户—新建计划组—选择付费方式—圈定目标推广人群—确定推广资源位—选择投放时间及地域—设置预算并实施推荐引擎推广。

任务 3：网店运营推广数据分析与应用

任务背景：

宝贝母婴旗舰店在进行连续 3 个周期的网店运营推广过程中，每结束一个周期的运营推广后，需要对网店运营推广的效果进行分析，诊断推广过程中存在的问题，制定下一周期的网店运营推广优化策略，不断优化网店运营推广效果，提

高网店运营推广的投资回报率。

任务要求：

1. 根据第一周期网店运营推广数据，分析第一周期搜索引擎优化、搜索引擎推广及推荐引擎推广效果，制定第二周期网店运营推广优化策略；

2. 根据第二周期网店运营推广数据，分析第二周期搜索引擎优化、搜索引擎推广及推荐引擎推广效果，制定第三周期网店运营推广优化策略。

操作过程：

1. 第一周期网店运营推广数据分析与应用

分析第一个推广周期的网店运营推广数据和商品数据，制定第二周期网店运营推广优化策略；

2. 第二周期网店运营推广数据分析与应用

分析第二个推广周期的推广数据和商品数据，进一步制定第三周期网店运营推广优化策略。

模块三：直播销售及客户服务

任务 1：直播销售

任务背景：

宝贝母婴旗舰店主要销售婴儿面霜、餐椅、婴儿洗澡盆等商品。为增进客户对公司商品的认知，带动销售，在 5 月 8 日母亲节之际，宝贝母婴旗舰店准备开展一场母亲节专场直播。为了保证直播效果，网店选取了店里销量最好的婴儿面霜和婴儿口水巾两款商品作为直播商品。

任务素材：

每款商品介绍文档各 1 份，人物设定文档 1 份。

任务要求：

根据提供的素材，策划直播内容，设置互动活动和购买页信息，以给定的人物设定身份用普通话完成一场两款商品 10 分钟的直播销售。

操作过程：

1. 策划直播内容；

2. 设置直播互动活动及购买页；

3. 直播开场介绍；
4. 直播商品介绍与展示；
5. 直播商品上架；
6. 直播弹幕互动；
7. 直播收尾。

任务2：智能客服问答处理

任务背景：

宝贝母婴旗舰店进行多平台运营后，餐椅、扭扭车、婴儿洗澡盆、婴儿面霜、婴儿口水巾等五款商品销量大幅提升，客户咨询数量也大大增加。由于客服人员有限，因不能及时回复而导致部分客户流失。为了改善这种情况，客户服务人员归纳整理出客户高频问题及标准回复话术，借助智能客服工具，设置快捷回复，辅助客服及时、准确地应答客户的各类问题，提高客户响应效率和客户满意度。

任务素材：

商品信息：

1. 婴儿面霜

这款面霜专为婴幼儿肌肤研发，弱酸性多效修护配方，搭配纯净植萃，滋润保湿的同时形成亲和保护膜，舒缓皮肤不适，给予宝宝温和水润的肌肤呵护。婴儿面霜闪购钜惠，买一送一，单瓶到手价 24.5 元。

商品名称	婴儿面霜	品牌	红色小象	净含量	50g
保质期	3 年	适合年龄	3 至 12 岁	是否为特殊用途化妆品	否

2. 婴儿口水巾

这款婴儿口水巾采用多层吸水、防水层设计，科学组合，瞬吸隔水。热风无纺布层，柔软翻倍健康环保，呵护宝宝娇嫩肌肤；印花吸水层采用环保活性印花工艺，无荧光、无甲醛；高分子吸水层，蜂窝吸水，强力吸收不反渗；复合 PE 底膜，百万纳米级气孔，双面透气。口水巾整体造型为 6 瓣花朵，可以 360° 旋转，使用完一瓣换另一瓣，方便更节省。婴儿口水巾经过专业机构检测，符合国家一次性婴童用品安全标准，妈妈们可以放心选用。

商品名称	婴儿口水巾	品牌	德佑	规格	20 片/盒
闭合方式	魔术贴	内径	115mm	是否独立包装	无菌独立包装

3. 餐椅

这款餐椅采用金字塔三角结构，三点受力、四点支撑，防止倾倒侧翻，给宝宝十足的安全保护；装配高精密防松脱螺母，高度可调节，牢固稳定；搭配防滑静音万向轮，轻松推行换位置。椅子背靠和护栏均为插入式设计，安装方便、拆卸快捷；卡扣加固，不易脱落，更加安全，且通过了国家多项安全检测认证，质量安全符合国家标准。

商品名称	餐椅	年龄	6 个月至 2 岁	商品毛重	1kg
材质	塑料	颜色	樱花粉、红色、抹茶绿、水洗蓝、白色、风暴灰、复古灰、原木色		

4. 婴儿洗澡盆

这款婴儿洗澡盆采用 TPE 软胶材质与 PP 盆体无缝衔接，环保无异味，柔韧倍增，可反复折叠 20000 次；标配 PE 胶排水软管，可延伸拉长，任意弯曲。盆内设有沐浴凳，坐卧两用，防滑可拆卸。盆体支架升级，加粗加厚、更稳更牢。支撑脚采用 TPE 防滑垫，搭配底部加固层，像黏附在地面般稳当。婴儿洗澡盆活动期间下单立减 50 元，到手价 189 元。

商品名称	婴儿洗澡盆	品牌	日康	商品毛重	4.2kg
年龄	0 至 3 岁	颜色	珊瑚粉、深海蓝	产地	浙江台州

5. 扭扭车

这款扭扭车甄选 PP 安全环保材质，高温定型，打造牢固车身，承重性能提升。防滑把手，圆润手感，轻松抓握不滑手；宽大且有缓冲功能的靠背，能有效保护宝宝；一体成型的防滑轮，加厚轮体设计，耐磨并且减噪；加粗底部轮轴锈钢加工而成，坚固耐用。

商品名称	扭扭车	品牌	A+B	适合年龄	1 至 3 岁
商品毛重	2kg	外形	汽车	颜色	粉色、蓝色

网店信息：

1. 关于商品

本店所有商品图片均为 100%实物拍摄，并由专业设计师根据商品校正图片颜色，但由于拍摄光线、角度和显示器屏幕色彩还原差异，会有些许色差存在，请顾客以实物为准。商品自拍下之日起，七天之内出现降价，都可以退回差价。

商品支持花呗支付，在提交订单的时候选择付款方式为花呗，然后选择要分期还款的期数，一般是 3/6/9/12 期，提交后使用花呗额度全额支付货款。在确认收货之后的下个月开始按照之前选择的分期数来还款到花呗额度。使用花呗分期，需要订单金额满 100 元以上，并且花呗额度在商品价格以上。

2. 关于发票

本店所有商品均可开具正规机打发票，如需报销的买家可以留言或联系客服备注发票抬头，品名按照商品名称，实物实开，发票金额按实际销售金额开具。一般情况货票同行，若当月发票用完，我们会先给亲发货，发票后期补发，补发发票的单号会留言给您。如无备注默认不需要发票。

3. 关于快递

(1) 发货周期：所有订单自付款后 48 小时内发出，正常情况当天 18 点前完成付款的订单当天发出，如遇商品预售、节假日、大促等情况，发货日期以商品页面标注的日期或平台规则为准。

(2) 物流送达时效：已发货的订单在您已买到宝贝里可以查询到对应的物流单号。

(3) 本店默认快递是申通，如需指定其它快递，需要补 2-5 元差价。偏远地区以及港澳台和海外暂不发货。快递其他问题请咨询客服（客服在线时间 8:30-23:00）。

4. 关于退换货政策

所售商品支持七天无理由退换货，并赠送运费险，退回商品无质量问题、人

为原因影响到二次销售将不予退换，因主观原因退换货请使用完整原始包装以保证商品状态完好，否则我们将有权拒绝退换，您也可以联系客服了解详细流程。

活动期间，抢购商品的订单信息（收件人、地址、电话等）、商品属性（商品尺码、颜色等）不支持更改。非活动期间，订单信息（收件人、地址、电话）可以联系客服协商。

说明：

（1）退货需寄回发票，换货无需寄回发票。

（2）发票、说明书等凭证不能进行涂改。

（3）退货需寄回赠品，换货无需寄回赠品。

客户高频问题

1. Q：婴儿面霜是弱酸性吗？

A：亲，您好，这款面霜专为婴幼儿肌肤研发，弱酸性多效修护配方，搭配纯净植萃，滋润保湿的同时形成亲和保护膜，舒缓皮肤不适，给予宝宝温和水润的肌肤呵护。

2. Q：餐椅容易侧翻吗？

A：亲亲，餐椅采用金字塔三角结构，三点受力、四点支撑，防止倾倒侧翻，给宝宝十足的安全保护哦。

3. Q：商品降价了可以退差价吗？

A：您好，我们是支持保价的，商品自拍下之日起，七天之内出现降价，都可以退回差价。

4. Q：如果收到后不喜欢可以退换货吗？

A：您好，我们店铺对所售商品支持七天无理由退换货，并赠送运费险，退回商品无质量问题，人为原因影响到二次销售将不予退换，因主观原因退换货请使用完整原始包装以保证商品状态完好，否则我们将有权拒绝退换，您也可以联系客服了解详细流程。

5. Q：这个婴儿洗澡盆价格可以优惠吗？

A：亲亲，婴儿洗澡盆活动期间下单立减 50 元，到手价 189 元哦。

6. Q：扭扭车的材质环保吗？

A：亲亲，这款扭扭车甄选 PP 安全环保材质，高温定型，打造牢固车身，承

重性能提升。

7.Q: 可以分期付款吗?

A: 您好, 目前店铺支持花呗支付, 您在提交订单的时候选择付款方式为花呗, 然后选择您要分期还款的期数, 一般是 3/6/9/12 期, 提交后使用花呗额度全额支付货款。在您确认收货之后的下个月开始按照您之前选择的分期数来还款到花呗额度。使用花呗分期, 需要订单金额满 100 元以上, 并且您的花呗额度在商品价格以上哦。

8.Q: 婴儿口水巾一盒里有多少片?

A: 亲, 一盒婴儿口水巾有 20 片哦。

9.Q: 活动期间, 抢购后是否支持修改订单信息?

A: 您好, 活动期间, 抢购商品的订单信息(收件人、地址、电话等)、商品属性(商品尺码、颜色等)不支持更改。非活动期间, 订单信息(收件人、地址、电话)可以联系客服协商。

10.Q: 口水巾有安全认证吗?

A: 亲, 您好! 这款婴儿口水巾经过专业机构检测, 符合国家一次性婴童用品安全标准, 妈妈们可以放心选用哦。

11.Q: 我可以指定快递吗?

A: 您好, 本店默认快递是申通, 如需指定其它快递, 需要补 2 至 5 元差价。

12.Q: 你们店内口水巾是独立包装吗?

A: 亲亲, 口水巾是无菌独立包装, 方便携带哦。

13.Q: 请问我发票找不到了, 影响换货吗?

A: 您好, 换货是不需要寄回发票的。

14.Q: 婴儿面霜价格还能优惠吗?

A: 亲亲, 婴儿面霜闪购钜惠, 买一送一, 单瓶到手价 24.5 元。

15.Q: 餐椅的轮子是静音万向轮吗?

A: 亲亲, 餐椅搭配的是防滑静音万向轮, 可以轻松推行换位置的哦。

16.Q: 婴儿洗澡盆的材质环保吗?

A: 亲, 您好, 这款婴儿洗澡盆采用 TPE 软胶材质与 PP 盆体无缝衔接, 环保无异味, 柔韧倍增, 可反复折叠 20000 次的呢。

17.Q: 什么时候发货?

A: 本店所有订单自付款后 48 小时内发出, 正常情况当天 18 点前完成付款的订单当天发出, 如遇商品预售、节假日、大促等情况, 发货日期以商品页面标注的日期或平台规则为准。

18.Q: 店里这款婴儿面霜的净含量是多少?

A: 亲, 本店这款婴儿面霜的净含量是 50g。

19.Q: 怎么知道我买的商品到哪了?

A: 您好, 已发货的订单在您已买到宝贝里可以查询到对应的物流单号。

20.Q: 你们开发票吗?

A: 您好, 本店所有商品均可开具正规机打发票, 如需报销的买家可以留言或联系客服备注发票抬头。

21.Q: 你好, 餐椅的安全性如何?

A: 亲, 您好, 餐椅的背靠和护栏均为插入式设计, 安装方便、拆卸快捷; 卡扣加固, 不易脱落, 更加安全, 且通过了国家多项安全检测认证, 质量安全符合国家标准。

22.Q: 婴儿洗澡盆有什么颜色?

A: 亲亲, 婴儿洗澡盆有珊瑚粉和深海蓝 2 种颜色哦。

23.Q: 发票上的金额是怎么定的?

A: 您好, 发票金额按实际销售金额开具。

24.Q: 如果需要换货, 赠品需要一起退回去吗?

A: 您好, 退货需寄回赠品, 换货无需寄回赠品。

25.Q: 你家这款婴儿洗澡盆使用起来稳当吗?

A: 亲亲, 本店婴儿洗澡盆的支撑脚采用 TPE 防滑垫, 搭配底部加固层, 像粘附在地面般稳当。

26.Q: 我收到拍下的商品了, 为什么没有发票?

A: 您好, 一般情况货票同行, 若当月发票用完, 我们会先给亲发货, 发票后期补发, 补发发票的单号会留言给您。如无备注默认不需要发票。

27.Q: 这款婴儿面霜适合几岁小孩使用?

A: 亲亲, 这款面霜适合 3 至 12 岁小孩使用哦。

28.Q: 婴儿洗澡盆里有沐浴凳吗?

A: 亲, 婴儿洗澡盆内设有沐浴凳, 坐卧两用, 防滑可拆卸哦。

29.Q: 这款口水巾的内径是多少?

A: 亲亲, 口水巾的内径为 115mm。

30.Q: 请问餐椅适合多大的宝宝使用呢?

A: 亲, 这款餐椅适合 6 个月至 2 岁的宝宝使用哦。

任务要求:

利用提供的素材, 结合客户高频问题及标准回复话术, 设置快捷回复, 在规定时间内, 利用竞赛平台提供的应答环境, 准确地回复 15 个客户的 50 个问题。

操作过程:

1. 分析网店及商品资料;
2. 归纳客户高频问题;
3. 设置标准回复话术;
4. 分析客户问题, 识别客户需求;
5. 动态应答客户各类问题。

任务 3: 客户异议处理

任务背景:

宝贝母婴旗舰店正在销售婴儿面霜、餐椅、婴儿洗澡盆、婴儿口水巾、扭扭车等五款商品。在商品销售过程中会遇到各种各样的客户异议, 客服人员在服务的过程中遇到客户提出了如下异议:

“我想要一个加护栏的餐椅, 不太符合我的要求, 不要了。”

“这个餐椅是太高了, 孩子坐着不安全吧? 算了不买了。”

请根据客户异议内容, 结合网店信息、服务信息和商品信息, 完成客户异议处理。

任务素材:

服务信息文档 1 份、商品信息文档 1 份、网店信息文档 1 份。

任务要求:

1. 根据客户提出的异议内容, 完成客户异议类型判断;
2. 分析客户异议产生原因, 结合网店信息、服务信息和商品信息, 制定客户

异议处理方案案。

操作过程：

1. 分析客户异议内容；
2. 填写客户异议类型；
3. 撰写客户异议产生原因；
4. 撰写客户异议处理方案。