



湖南现代物流职业技术学院
HUNAN MODERN LOGISTICS COLLEGE

2021 级商务管理专业
技能考核题库

目录

一、专业基本技能.....	1
模块1 制定商务接待计划.....	1
J1-1 中联重科接待印方企业商务考察团.....	1
J1-2 泰富重工接待省级领导视察团.....	3
J1-3 湖南Z电梯有限公司接待德国新格林纳代表团.....	6
J1-4 三一重工接待东南亚企业考察团.....	8
J1-5 长沙某贸易公司接待南非JC公司代表团.....	10
J1-6 步步高集团接待欧莱雅代表团.....	11
J1-7 唐人神集团接待政府代表团.....	13
J1-8 新五丰集团接待波兰沃斯集团代表团.....	15
J1-9 岳阳友阿接待集团管理者.....	17
J1-10 通程集团接待行业企业代表团.....	19
模块2 制定商务会议组织计划.....	21
J2-1 中联重科年度总结表彰大会.....	21
J2-2 唐人神产品发布会.....	23
J2-3 中讯代理商会议.....	26
J2-4 大都市商业城新闻发布会.....	28
J2-5 通程百货下半年工作总结暨明年上半年工作计划会议.....	30
J2-6 友阿集团股东大会.....	32
J2-7 长沙天心区某公司年度计划集中发表会.....	34
J2-8 通程电器年度工作总结暨表彰会议.....	36
J2-9 伽蓝集团喜马拉雅国际学会论坛会议.....	39
J2-10 点石家装设计趋势研讨会.....	41
模块3 设计市场调查方案.....	43
J3-1 上海文峰美发美容有限公司品牌公关调查方案.....	43
J3-2 大学生兼职情况调查方案.....	46
J3-3 联想集团电脑需求情况调查方案.....	48
J3-4 爱尔眼科医院集团视力状况调查方案.....	50
J3-5 美的集团家电满意度调查方案.....	52
J3-6 麦德龙集团竞争对手调查方案.....	54
J3-7 湖南某教育研究中心课余时间安排调查方案.....	56
模块4 设计市场调查问卷.....	58
J4-1 长沙海底捞顾客满意度调查问卷设计.....	58
J4-2 伊利每益添企业品牌形象调查问卷设计.....	61
J4-3 李宁品牌(LI-NING)市场竞争情况调查问卷设计.....	63
J4-4 新东方泡泡少儿英语课程设置市场调查问卷设计.....	65
J4-5 舒肤佳肥皂广告代言效果调查问卷设计.....	67
J4-6 农夫山泉新包装影响销售状况调查问卷设计.....	69
J4-7 九芝堂网络营销渠道调查问卷设计.....	71
模块5 撰写市场调查报告.....	73
J5-1 汽车消费基本情况调查报告.....	73

J5-2 大学生旅游市场基本特征调查报告.....	76
J5-3 超市顾客满意度调查报告.....	80
J5-4 大学生就业问题调查报告.....	84
J5-5 商品住房消费者满意度调查报告.....	87
J5-6 联想电脑使用情况调查报告.....	92
二、岗位核心技能.....	97
模块 6 公关活动策划.....	97
H1-1 梦洁家纺湖南市场公关活动策划.....	97
H1-2 皇家壳牌集团儿童节公关活动策划.....	100
H1-3 潇湘晨报情人节公关活动策划.....	103
H1-4 青岛啤酒湖南市场国庆节公关活动策划.....	106
H1-5 怡宝食品饮料有限公司湖南市场公关活动策划.....	109
H1-6 美的集团湖南市场公关活动策划.....	111
H1-7 内蒙古伊利实业集团湖南地区公关活动策划.....	114
H1-8 立白科技集团长沙地区国庆节公关活动策划.....	116
H1-9 杭州娃哈哈集团湖南市场公关活动策划.....	119
H1-10 明园蜂业长沙市场公关活动策划.....	122
模块 7 广告策划.....	124
H2-1 河南三剑客奶业湖南市场广告策划.....	124
H2-2 云南白药湖南区域广告策划.....	127
H2-3 康因姆足浴器湖南区域广告策划.....	131
H2-4 舒比奇湖南区域广告策划.....	134
H2-5 永丰辣酱 A 市广告策划.....	137
H2-6 宝之荣塑身美体鞋湖南市场广告策划.....	139
H2-7 长沙湘贵实业湖南区域广告策划.....	143
H2-8 潘婷湖南 A 市广告策划.....	145
H2-9 维达湖南区域广告策划.....	148
H2-10 贝雪婴儿摇篮湖南区域广告策划.....	151
三、跨岗位综合技能.....	154
模块 8 商务沟通与谈判.....	154
Z1-1 白酒经销洽谈.....	154
Z1-2 饮料经销洽谈.....	157
Z1-3 电器经销洽谈.....	160
Z1-4 牛奶经销洽谈.....	163
Z1-5 武冈香干采购洽谈.....	165
Z1-6 食用油采购洽谈.....	167
Z1-7 电脑采购洽谈.....	170
Z1-8 体育用品采购洽谈.....	173
Z1-9 经营场地租赁洽谈.....	175
Z1-10 招商洽谈.....	177
Z1-11 产品代理合作洽谈.....	180
Z1-12 旅游合作协议洽谈.....	182
Z1-13 企业联营合作谈判.....	185
Z1-14 货物运输服务项目洽谈.....	187

Z1-15 特许经营权洽谈	190
Z1-16 转让买卖洽谈	192
Z1-17 投资合作谈判	194
Z1-18 售后服务成本分摊谈判	197
Z1-19 索赔洽谈	199
Z1-20 索赔洽谈	202

根据《高等职业院校学生专业技能考核标准——商务管理专业》对考核内容的规定与划分，遵循教育科学院对技能考核标准修订的原则与基本理论，本专业技能考核题库设置如下表所示。

高职商务管理专业学生技能考核题库结构一览表

技能类型	应用场景	考核项目	测试题数量及编号
(一) 专业基本技能	场景一：商务计划	模块 1 制定商务接待计划	10 套 (J1-1 至 J1-10)
		模块 2 制定商务会议组织计划	10 套 (J2-1 至 J2-10)
	场景二：市场调查	模块 3 设计市场调查方案	7 套 (J3-1 至 J3-7)
		模块 4 设计市场调查问卷	7 套 (J4-1 至 J4-7)
		模块 5 撰写市场调查报告	6 套 (J5-1 至 J5-6)
(二) 岗位核心技能	场景三：商务策划	模块 6 公关活动策划	10 套 (H1-1 至 H1-10)
		模块 7 广告策划	10 套 (H2-1 至 H2-10)
(三) 跨岗位综合技能	场景四：商务沟通与谈判	模块 8 商务沟通与谈判	20 套 (Z1-1 至 Z1-20)

一、专业基本技能

模块 1 制定商务接待计划

J1-1 中联重科接待印方企业商务考察团

【任务描述】

根据给定背景条件，如果你是商务主管，试为中联重科公司制定一份印度代表团前来商务洽谈的接待计划，计划总字数不少于 1200 字。商务接待计划必须包含以下内容：

①对该项客户接待计划实施的公司内部环境、客户基本信息等进行收集、整理和分析，完成商务接待背景分析，提炼出接待工作需要具备的基本条件，完成商务接待目标设计。

②完成一份商务接待方案设计，至少包含：接待人员安排、接待日程安排、接待场所布局与设计、具体接待活动安排、突发事件处理 5 个部分。

③编写一份接待费用预算清单，总额不超过 10000 元。

【背景资料】

中联重科工程起重机公司一直在为开拓印度市场而努力，为了让客户在考察洽谈过程中表示了对中联重科产品在海外市场发展的信心，今年 12 月 8 日至 12 日，一批印度客户共 6 人（4 男 2 女）将来到中联重科工程起重机公司海外公司进行商务洽谈，并分别在泉塘工业园、麓谷工业园进行为期四天的参观考察。基本考察内容及初步行程安排如下：

①1 月 8 日，印度客户一行抵达长沙，分公司海外公司副总经理刘佳亲自接待客户。在工程起重机公司泉塘工业园，客户到结构厂房参观流水线作业，并在装配厂房参观公司自主研发的转台调试台。在汽车吊组装调试区，客户观摩各类汽车吊以及二手汽车吊的基本性能展示，工作人员对客户所提出的问题做出详细解释。

②客户在麓谷工业园参观中联重科专门针对我国第三代核电站 CAP1400 施工吊装而开发的 3200t 履带式起重机，客户了解中联重科的自主研发能力。

③参观工程机械馆，客户体验视频模拟汽车吊操作系统，也更加全面地了解了中联重科工程起重机的研发历史和企业文化。

④参观完后，刘佳副总经理带队与客户进行商务洽谈，进一步探讨海外合作项目。

（1）实施条件

需要配置标准方桌、椅，电脑安装了 Office 2003 办公软件；网络通畅

（2）考核时量

180 分钟

（3）评分细则

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务	
	职业能力	10	格式规范，合理，思路清晰，具备信息整理、分析及处理能力（4分）；方法得当，逻辑思维和分析能力强，对背景资料分析透彻、细致（4分）；能在规定时间内完成任务（2分）。	

制定 工作 计划 (80 分)	商务接 待背景 分析	12	根据背景材料提供的资料, 对该项客户接待计划实施的公司内部环境信息、接待对象信息等进行收集、整理和分析: 1. 公司内部环境信息及竞争对手信息: 公司介绍 (5 分)、针对竞争对手的优劣势分析等 (3 分); 3. 客户基本信息: 客户基本信息、关键客户人员信息及接待要点 (4 分)。	“商务接 待方案” 作为商务 接待计划 的主体部 分, 表述 方面要力 求详尽, 讲求文字 精练, 尽 可能使用 统计图 表、数据 等。
	商务接 待计划 工作目 标	8	1. 根据背景资料清楚描述商务接待计划的目标是什么 (6 分); 2. 根据背景资料明确接待规格及标准要求 (2 分)。	
	商务接 待方 案	50	1. 根据背景资料完成商务接待人员安排 (8 分); 2. 根据背景资料完成商务接待日程安排 (8 分); 3. 根据背景资料完成商务接待场所布置与设计 (5 分); 4. 根据背景资料完成接待活动具体安排 (20 分); 5. 根据背景资料完成商务接待计划的风险预估及采取相应的应急措施 (5 分)。 6. 方案应尽可能体现创新能力, 减少模仿, 杜绝抄袭 (4 分)。	
	商务接 待费 用 预 算	10	1. 列表, 罗列出各项费用明细 (6 分) 2. 尽可能详细列出各项费用发生的标准, 如吃、住、人员工资等的市场价格 (可以根据自己了解的市场价进行估计) (4 分)	
合计		100		

J1-2 泰富重工接待省级领导视察团

【任务描述】

根据背景资料, 如果你是商务主管, 试为泰富重工制定一份省级领导来厂视察的商务接待计划, 计划总字数不少于 1200 字。商务接待计划必须包含以下内容:

①对该项客户接待计划实施的公司内部环境、客户基本信息等进行收集、整理和分析, 完成商务接待背景分析, 提炼出接待工作需要具备的基本条件, 完成商务接待目标设计。

②完成一份商务接待方案设计, 至少包含: 接待人员安排、接待日程安排、接待场所布局与设计、具体接待活动安排、突发事件处理 5 个部分。

③编写一份接待费用预算清单, 预计总额不超过 6000 元。

【背景资料】

今年的 10 月 23 日下午, 湖南省委书记、省人大常委会主任徐守盛, 省委副书记、省长杜家毫和广西壮族自治区党委书记、自治区人大常委会主任彭清华、

自治区主席陈武率湘桂两省党政代表团共 10 人来泰富重工九华工业园考察。湘潭市、九华经开区的主要领导陪同考察，泰富重装集团董事长张勇率全体高管热情接待了他们一行。

“你们的园区建设得很美啊！”一下车，两省的党政领导即被泰富美丽而现代的园区吸引。

“我们园区是国际顶尖设计师设计的，这幢办公楼还获得了意大利国际建筑设计类铜奖。”泰富董事长张勇热情地介绍道，“我们花重金建设一个科技、现代、环保的绿色工业园，主要是奠定企业后发赶超的基础优势。”

走进办公楼，考察团首先观看了泰富重装集团企业形象宣传片，从宣传片中他们得知泰富重装集团自成立四年来，一直以创新为本，以科技为先，不仅年销售订单已经突破了 150 亿元大关，也成功攻克了海上移动码头和全智能无人化料场的国际前沿技术，并获得了国家近两千万的产业资金支持时，对泰富发展成绩相当肯定，对泰富的未来也十分看好。

随后，一行来到泰富的生产制造车间。一进车间，印入眼帘的是一片热火朝天景象，穿戴整齐的工人们正在紧张而有序地作业，上千种零部件整齐划一定位码放于划定的区域，整个 20 万平米的车间内丝毫看不到一丝杂乱。

“我们计划打造一个先进的数字化工厂，车间完全是按照德国标准建造的，装备了智能自动化控制技术生产线，全位置机器人自动焊接生产线和一大批国际先进的生产加工设备，完全满足全球客户的”定制化”市场需求。”董事长张勇边走边比划道。徐守盛、彭清华两位书记和在场的领导不时地点头称赞。

走出车间，考察团一行来到露天总装调试坪，该调试坪总面积达 12 万平米。该调试坪目前已经有 8 台样机正在如火如荼地进行总装调试，场面十分壮观。

“该调试坪在业界系首创，我司生产的产品在出厂前都要在这里进行总装调试，不仅极大降低了客户现场产品安装周期，更可以大大提高产品的性能和质量。”董事长张勇自豪地介绍道。

大家听后都深表佩服，广西代表团同行的领导同志关切地询问泰富与广西柳工是否存在直接竞争。

董事长张勇介绍道，广西柳工主业是以‘工程机械’为主，而泰富则是以‘散状物料输送装备’和‘海工装备’为主，且还有着独特的自身优势，一方面，

立足于技术研发、生产制造、项目管理三大自身优势，联合国内外知名设计院、施工方、设备制造商，为业主提供从设计到生产制造、采购、工程施工、项目管理、融资租赁、开车托管、售后服务等专业化、个性化、一站式的解决方案和保姆式的总承包服务。

另一方面，泰富不断开拓融资渠道，创新融资方式，利用各类金融资源，采取直接租赁、售后回租、订单融资、信托、基金各类融资手段，为业主提供一站式项目建设融资解决方案，实现了制造业与金融业资源的跨界整合，也实现了从供求关系到合作关系角色转变。

因此，泰富走的是一条与柳工差异化竞争的路子，所以才能在强手如林的机械制造业寻得一片发展的空间，也才能成长得这么迅速。代表团领导频频点头。湖南省委书记徐守盛、省长杜家毫高度评价泰富速度，充分肯定其市场定位，称泰富代表了湖南工业企业新形象，是湖南机械制造业的一张新名片，省委省政府将加大扶持力度，鼓励再接再厉，加强技术创新和结构调整，发展高端产品，做精做强，更好地为湖南经济建设做贡献。

“虽然柳工是同行业的排头兵，但泰富的高速发展有许多值得柳工借鉴的地方。”广西壮族自治区党委书记彭清华、自治区主席陈武高度赞赏泰富先进的发展理念，敢为人先的创新精神，泰富的好做法好经验值得广西的企业学习。山水相依同发展，桂湘携手谋共赢，希望泰富顺势而为，做大做强，欢迎泰富能到广西投资兴业。

(1) 实施条件

需要配置标准方桌、椅，电脑安装了 Office 2003 办公软件；网络通畅。

(2) 考核时量

180 分钟

(3) 评价标准

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务	
	职业能力	10	格式规范，合理，思路清晰，具备信息整理、分析及处理能力（4分）；方法得当，逻辑思维和分析能力强，对背景资料分析透彻、细致（4分）；能在规定时间内完成任务（2分）。	
制定	商务接待背景	12	根据背景材料提供的资料，对该项客户接待计划实施的公司内部环境信息、接待对象信息等进行收集、整理和分析：	

工作计划 (80分)	分析		1. 公司内部环境信息及竞争对手信息：公司介绍（5分）、针对竞争对手的优劣势分析等（3分）； 3. 客户基本信息：客户基本信息、关键客户人员信息及接待要点（4分）。	“商务接待方案”作为商务接待计划的主体部分，表述方面要力求详尽，讲求文字精练，尽可能使用统计图表、数据等。
	商务接待计划工作目标	8	1. 根据背景资料清楚描述商务接待计划的目标是什么(6分)； 2. 根据背景资料明确接待规格及标准要求（2分）。	
	商务接待方案	50	1. 根据背景资料完成商务接待人员安排（8分）； 2. 根据背景资料完成商务接待日程安排（8分）； 3. 根据背景资料完成商务接待场所布置与设计（5分）； 4. 根据背景资料完成接待活动具体安排（20分）； 5. 根据背景资料完成商务接待计划的风险预估及采取相应的应急措施（5分）。 6. 方案应尽可能体现创新能力，减少模仿，杜绝抄袭（4分）。	
	商务接待费用预算	10	1. 列表，罗列出各项费用明细（6分） 2. 尽可能详细列出各项费用发生的标准，如吃、住、人员工资等的市场价格（可以根据自己了解的市场价进行估计）（4分）	
合计		100		

J1-3 湖南 Z 电梯有限公司接待德国新格林纳代表团

【任务描述】

根据背景资料，如果你是商务主管，试为湖南 Z 电梯有限公司制定一份德国新格林纳电子有限公司前来商务谈判的接待计划，计划总字数不少于 1200 字。商务接待计划必须包含以下内容：

①对该项客户接待计划实施的公司内部环境、客户基本信息等进行收集、整理和分析，完成商务接待背景分析，提炼出接待工作需要具备的基本条件，完成商务接待目标设计。

②完成一份商务接待方案设计，至少包含：接待人员安排、接待日程安排、接待场所布局与设计、具体接待活动安排、突发事件处理 5 个部分。

③编写一份接待费用预算清单，总额不超过 8000 元。

【背景资料】

湖南 ZXX 电梯有限公司是一家专业从事电梯、自动扶梯、自动人行道的销售、安装、改造及维护保养一条龙服务的公司。代理的电梯品牌有：通力电梯、西继迅达电梯、快客电梯、凯斯博电梯、蒂森克虏伯电梯等。公司下设办公室、营销部、工程技术部、维修售后部等部门，公司资质齐全（特种设备安装改造

维修许可证 B 证), 综合实力雄厚, 现有员工 100 多人。公司自成立以来本着“以人为本、质量至上”的原则, 以“诚实经营、诚信待客、诚稳服务”为经营理念, 公司同时注重员工对电梯技术方面学习和应用, 并定期参加公司的培训和讲座, 组织员工进行技术及业务交流。湖南 Z 电梯有限公司是一个年青、充满朝气的集体, 公司决定全面引进德国技术和管理, 使其快速发展。去年的 12 月底, 湖南 Z 电梯有限公司与德国新格林纳电子有限公司协商一致, 双方商定在今年年底前来湖南与本公司洽谈合资设厂事项的工作和各事项, 顺利进行商务谈判工作。

德国新格林纳电子有限公司为达到预期的商务谈判效果, 从公司精心挑选了 5 个人参加此次商务谈判, 由于商务谈判是一项比较严谨的工作, 我方无法知道对方的具体成员名单, 在我方的再三要求下, 对方告知此次前往湖南的共 5 人(4 男 1 女), 乘坐中国国航 CA1373 航班于今年 12 月 22 日到达长沙黄花机场, 航班时刻表到达长沙的时间是下午 16 点 10 分, 预计在长沙逗留 3 天。

(1) 实施条件

需要配置标准方桌、椅, 电脑安装了 Office 2003 办公软件; 网络通畅。

(2) 考核时量

180 分钟

(3) 评价标准

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务	“商务接待方案”作为商务接待计划的主体部分, 表述方面要力求详尽, 讲求文字
	职业能力	10	格式规范, 合理, 思路清晰, 具备信息整理、分析及处理能力(4分); 方法得当, 逻辑思维和分析能力强, 对背景资料分析透彻、细致(4分); 能在规定时间内完成任务(2分)。	
制定工作计划 (80分)	商务接待背景分析	12	根据背景材料提供的资料, 对该项客户接待计划实施的公司内部环境信息、接待对象信息等进行收集、整理和分析: 1. 公司内部环境信息及竞争对手信息: 公司介绍(5分)、针对竞争对手的优劣势分析等(3分); 3. 客户基本信息: 客户基本信息、关键客户人员信息及接待要点(4分)。	
	商务接待计划工作目标	8	1. 根据背景资料清楚描述商务接待计划的目标是什么(6分); 2. 根据背景资料明确接待规格及标准要求(2分)。	
	商务接待方案	50	1. 根据背景资料完成商务接待人员安排(8分); 2. 根据背景资料完成商务接待日程安排(8分);	

		3. 根据背景资料完成商务接待场所布置与设计（5分）； 4. 根据背景资料完成接待活动具体安排（20分）； 5. 根据背景资料完成商务接待计划的风险预估及采取相应的应急措施（5分）。 6. 方案应尽可能体现创新能力，减少模仿，杜绝抄袭（4分）。	精练，尽可能使用统计图表、数据等。
商务接待费用预算	10	1. 列表，罗列出各项费用明细（6分） 2. 尽可能详细列出各项费用发生的标准，如吃、住、人员工资等的市场价格（可以根据自己了解的市场价进行估计）（4分）	
合计	100		

J1-4 三一重工接待东南亚企业考察团

【任务描述】

根据背景资料，如果你是商务主管，试为三一重工制定一份针对东南亚企业考察团的接待计划，计划总字数不少于 1200 字。商务接待计划必须包含以下内容：

①对该项客户接待计划实施的公司内部环境、客户基本信息等进行收集、整理和分析，完成商务接待背景分析，提炼出接待工作需要具备的基本条件，完成商务接待目标设计。

②完成一份商务接待方案设计，至少包含：接待人员安排、接待日程安排、接待场所布局与设计、具体接待活动安排、突发事件处理 5 个部分。

③编写一份接待费用预算清单，总额不超过 9000 元。

【背景资料】

“我的字典里没有失败”——三一印尼代理商 Benny 冲刺一亿美元销售额

这是一个字典里没有“失败”二字、懂竞争不服输的企业领导人，作为三一在印度尼西亚的独家代理商，Jimac 集团董事长 Benny，仅仅花了 3 年时间，就完成了 530 多台三一设备的销售。

1987 年，Benny 从废旧金属做起。当时也经常卖重型机械，在做了几次重型设备买卖之后，他看到了印尼重型机械行业的发展潜力，于是毫不犹豫迈入了这一行。在历经了 1998 年的亚洲汇率危机和 2008 年的全球金融危机后，2011 年，Benny 抓住机遇成为了三一在印尼的代理商。让他颇感自豪的是，挺过这两次严重的危机后，Jimac 集团员工数量不但增加了，而且员工待遇也提高了。特别是在成为三一代理商的几年之中，三一产品销售很火热，已经卖出了 530 多台。

“每次访问三一，都让我们非常自豪。” Benny 认为，三一的技术和产品质量完全能满足印尼市场的需求，三一产品性能丝毫不输于日韩设备。

Benny 表示，在结缘三一后，他觉得有必要重新审视“中国制造”。“并非所有中国产品都可以如此评价，尤其是三一售后服务很有保证，主机和配件保修期都长达 2 年。不是所有品牌都可以做出这样的承诺。”

在谈到能立足重型机械行业长达 20 多年的秘诀时，Benny 总结出了三点重要的原则。“第一，专注。对于我不甚了解的领域一直以来都交由其他专人处理，我就专门研究重型机械行业。第二，乐观。在任何情况下我都保持乐观的心态，身处危机之中更需要如此。第三，承诺。坚守承诺是维持任何友好关系的保障。”正是“专业、乐观和坚守承诺”这三点原则，帮助 Jimac 集团在代理三一产品的短短的数年时间里，取得了良好的业绩。

为进一步加深合作，Jimac 集团决定一般将三一产品市场继续拓宽，并计划在整个印尼开设 30 个营销网点。Benny 于今年 12 月 1 日带领公司高层 5 人（5 男）对三一进行为期 3 天的深度考察，主要就与三一重工的深度合作问题进行洽谈。

(1) 实施条件

需要配置标准方桌、椅，电脑安装了 Office 2003 办公软件；网络通畅。

(2) 考核时量

180 分钟

(3) 评价标准

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务	
	职业能力	10	格式规范，合理，思路清晰，具备信息整理、分析及处理能力（4分）；方法得当，逻辑思维和分析能力强，对背景资料分析透彻、细致（4分）；能在规定时间内完成任务（2分）。	
制定工作计划 (80分)	商务接待背景分析	12	根据背景材料提供的资料，对该项客户接待计划实施的公司内部环境信息、接待对象信息等进行收集、整理和分析： 1. 公司内部环境信息及竞争对手信息：公司介绍（5分）、针对竞争对手的优劣势分析等（3分）； 3. 客户基本信息：客户基本信息、关键客户人员信息（4分）。	“商务接待方案”作为商务接待计划的主体部分，表述方面要力求详尽，
	商务接待计划工作目标	8	1. 根据背景资料清楚描述商务接待计划的目标是什么（6分）； 2. 根据背景资料明确接待规格及标准要求（2分）。	

	商务接待方案	50	1. 根据背景资料完成商务接待人员安排（8分）； 2. 根据背景资料完成商务接待日程安排（8分）； 3. 根据背景资料完成商务接待场所布置与设计（5分）； 4. 根据背景资料完成接待活动具体安排（20分）； 5. 根据背景资料完成商务接待计划的风险预估及采取相应的应急措施（5分）。 6. 方案应尽可能体现创新能力，减少模仿，杜绝抄袭（4分）。	讲求文字精练，尽可能使用统计图表、数据等。
	商务接待费用预算	10	1. 列表，罗列出各项费用明细（6分） 2. 尽可能详细列出各项费用发生的标准，如吃、住、人员工资等的市场价格（可以根据自己了解的市场价进行估计）（4分）	
合计		100		

J1-5 长沙某贸易公司接待南非 JC 公司代表团

【任务描述】

根据背景资料，如果你是商务主管，试为长沙某贸易公司制定一份针对南非 JC 公司代表团的接待计划，计划总字数不少于 1200 字。商务接待计划必须包含以下内容：

①对该项客户接待计划实施的公司内部环境、客户基本信息等进行收集、整理和分析，完成商务接待背景分析，提炼出接待工作需要具备的基本条件，完成商务接待目标设计。

②完成一份商务接待方案设计，至少包含：接待人员安排、接待日程安排、接待场所布局与设计、具体接待活动安排、突发事件处理 5 个部分。

③编写一份接待费用预算清单，总额不超过 9000 元。

【背景资料】

南非 JC 公司是我国湖南省长沙市某贸易公司在南非的出口总代理商，双方商定 XX 年初由该公司副总经理到长沙考察生产企业，并商谈某项产品向南非出口，扩大市场份额的问题。经向对方了解，该公司副总经理将与市场顾问、技术专家、秘书共 4 个人，乘坐南方航空公司 4567 航班于今年 12 月 11 日到达。航班时刻表到达长沙的时间是上午 11 点。预计在长沙逗留 3 天。

（1）实施条件

需要配置标准方桌、椅，电脑安装了 Office 2003 办公软件；网络通畅。

（2）考核时量

180 分钟

(3) 评价标准

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务	
	职业能力	10	格式规范,合理,思路清晰,具备信息整理、分析及处理能力(4分);方法得当,逻辑思维和分析能力强,对背景资料分析透彻、细致(4分);能在规定时间内完成任务(2分)。	
制定工作计划 (80分)	商务接待背景分析	12	根据背景材料提供的资料,对该项客户接待计划实施的公司内部环境信息、接待对象信息等进行收集、整理和分析: 1. 公司内部环境信息及竞争对手信息:公司介绍(5分)、针对竞争对手的优劣势分析等(3分); 3. 客户基本信息:客户基本信息、关键客户人员信息(4分)。	“商务接待方案”作为商务接待计划的主体部分,表述方面要力求详尽,讲求文字精练,尽可能使用统计图表、数据等。
	商务接待计划工作目标	8	1. 根据背景资料清楚描述商务接待计划的目标是什么(6分); 2. 根据背景资料明确接待规格及标准要求(2分)。	
	商务接待方案	50	1. 根据背景资料完成商务接待人员安排(8分); 2. 根据背景资料完成商务接待日程安排(8分); 3. 根据背景资料完成商务接待场所布置与设计(5分); 4. 根据背景资料完成接待活动具体安排(20分); 5. 根据背景资料完成商务接待计划的风险预估及采取相应的应急措施(5分)。 6. 方案应尽可能体现创新能力,减少模仿,杜绝抄袭(4分)。	
	商务接待费用预算	10	1. 列表,罗列出各项费用明细(6分) 2. 尽可能详细列出各项费用发生的标准,如吃、住、人员工资等的市场价格(可以根据自己了解的市场价进行估计)(4分)	
合计		100		

J1-6 步步高集团接待欧莱雅代表团

【任务描述】

根据背景资料,如果你是商务主管,试为步步高集团制定一份欧莱雅代表团前来商务考察的接待计划,计划总字数不少于 1200 字。商务接待计划必须包含以下内容:

①对该项客户接待计划实施的公司内部环境、客户基本信息等进行收集、整理和分析,完成商务接待背景分析,提炼出接待工作需要具备的基本条件,完成商务接待目标设计。

②完成一份商务接待方案设计，至少包含：接待人员安排、接待日程安排、接待场所布局与设计、具体接待活动安排、突发事件处理 5 个部分。

③编写一份接待费用预算清单，总额不超过 9000 元。

【背景资料】

步步高集团接待欧莱雅代表团计划

今年的 10 月 28 日，欧莱雅集团中国区 CEO Fabrice MEGARBANE 将率团从上海乘坐东航 MU9397 航班来湖南步步高集团进行考察。步步高集团高级副总裁兼超市业态 CEO 王湘杰负责此次接待任务，经过与欧莱雅集团联系人的沟通，得知欧莱雅集团此次来访人员包括欧莱雅集团中国副总裁、大众化妆品部总经理 Samuel du RETAIL，大众化妆品零售总经理徐薇娜，巴黎欧莱雅品牌总经理宗国宁，美宝莲品牌总经理王茜媛，大众化妆品部商务发展总监林铮，大众化妆品部财务总监李萃以及大众化妆品部供应链总监钱玲。

步步高集团于 1995 年 3 月创立于伟人故里湖南湘潭，近年来，步步高开启线上+线下战略，通过打通线上，回归实体，重建全球供应链实现逐渐向一家数据驱动，线上线下融合的智慧零售企业转型。

据了解，2020 年欧莱雅在步步高湖南区域 8 家门店的营业额达 1560 万元，较去年增长 21%。未来，希望和欧莱雅进一步加强合作关系。使其合作关系能从线下延续到线上，加强线上渠道的营销合作，能与欧莱雅一起建立品类中心，从而实现顾客在品类中心购买一瓶欧莱雅男士洗面奶，除了买产品，还能享受包括但不仅限于皮肤检测、护肤技巧等在内的全流程服务咨询和支持。

(1) 实施条件

需要配置标准方桌、椅，电脑安装了 Office 2003 办公软件；网络通畅。

(2) 考核时量

180 分钟

(3) 评价标准

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务	
	职业能力	10	格式规范，合理，思路清晰，具备信息整理、分析及处理能力（4分）；方法得当，逻辑思维和分析能力强，对背景资料分析透彻、细致（4分）；能在规定时间内完成任务（2分）。	

制定 工作 计划 (80 分)	商务接 待背景 分析	12	根据背景材料提供的资料，对该项客户接待计划实施的公司内部环境信息、接待对象信息等进行收集、整理和分析： 1. 公司内部环境信息及竞争对手信息：公司介绍（5分）、针对竞争对手的优劣势分析等（3分）； 3. 客户基本信息：客户基本信息、关键客户人员信息（4分）。	“商务接 待方案” 作为商务 接待计划 的主体部 分，表述 方面要力 求详尽， 讲求文字 精练，尽 可能使用 统计图 表、数据 等。
	商务接 待计划 工作目 标	8	1. 根据背景资料清楚描述商务接待计划的目标是什么（6分）； 2. 根据背景资料明确接待规格及标准要求（2分）。	
	商务接 待方案	50	1. 根据背景资料完成商务接待人员安排（8分）； 2. 根据背景资料完成商务接待日程安排（8分）； 3. 根据背景资料完成商务接待场所布置与设计（5分）； 4. 根据背景资料完成接待活动具体安排（20分）； 5. 根据背景资料完成商务接待计划的风险预估及采取相应的应急措施（5分）。 6. 方案应尽可能体现创新能力，减少模仿，杜绝抄袭（4分）。	
	商务接 待费用 预算	10	1. 列表，罗列出各项费用明细（6分） 2. 尽可能详细列出各项费用发生的标准，如吃、住、人员工资等的市场价格（可以根据自己了解的市场价进行估计）（4分）	
合计		100		

J1-7 唐人神集团接待政府代表团

【任务描述】

根据背景资料，如果你是商务主管，试为唐人神集团制定一份政府代表团前来考察的接待计划，计划总字数不少于 1200 字。商务接待计划必须包含以下内容：

①对该项客户接待计划实施的公司内部环境、客户基本信息等进行收集、整理和分析，完成商务接待背景分析，提炼出接待工作需要具备的基本条件，完成商务接待目标设计。

②完成一份商务接待方案设计，至少包含：接待人员安排、接待日程安排、接待场所布局与设计、具体接待活动安排、突发事件处理 5 个部分。

③编写一份接待费用预算清单，总额不超过 5000 元。

【背景资料】

唐人神集团接待政府代表团计划

唐人神作为中国生猪全产业链经营领跑者，是首批农业产业化国家重点龙头

企业。1988年创业以来，在创始人兼董事长陶一山先生的带领下，唐人神以“致力农家富裕、打造绿色食品、创造美好生活”为使命，以“让养猪赚钱不再成为难事”、“让市民吃上安全美味的食品不再成为难事”、“让贫困家庭学子上学不再成为难事”为三大梦想，信守“爱、信任、承诺”的TRS长期主义价值观，践行“敬业、自责、自信、创新”的骆驼精神，坚持“厚德博学、产品超群、顾客价值、业绩导向”四大文化支柱，成为中国制造业500强、中国最具价值品牌500强，集团销售收入超过150亿元。

今年10月21日，湖南省副省长陈飞等一行5人来唐人神集团考察，株洲市委常委、市委秘书长、市人民政府副市长何朝晖、唐人神集团总裁陶业陪同参观并汇报了集团发展形式。今年年初的新冠病毒对畜牧业造成重大冲击，但唐人神集团通过打造生猪全产业链核心竞争力，一手抓疫情防控，捐款捐物500万元，一手抓复工复产保民生供给和价值项目推进，一季度取得了销售逆势同比增长7.3%，利润同比暴增38倍的较好业绩。陈飞副省长勉励唐人神继续做大做强，为市民提供更安全的品牌肉，为湖南实现从农业大省向农业强省转型升级做出更大的贡献。

未来将继续围绕“生物饲料、健康养殖、品牌肉品、新兴板块、资本发展”五大产业，倡导“组织驱动、变革创新、追求卓越”三大管理理念，按照“产业生态化、组织平台化、人才合伙化、领导赋能化、营运数字化、要素资源资本化”的指导方针，利用好人才、技术、资本三大要素，打造好人品、产品、机制的“两品一制”，坚持“讲真话、定目标、抓细节、严对标”的工作作风，打造一支“赢球为王、优胜劣汰、团队协作”的高能球队组织，实现做“全球最卓越的农牧食品全产业链企业”的伟大梦想。

(1) 实施条件

需要配置标准方桌、椅，电脑安装了Office 2003办公软件；网络通畅。

(2) 考核时量

180分钟

(3) 评价标准

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务	

(20分)	职业能力	10	格式规范,合理,思路清晰,具备信息整理、分析及处理能力(4分);方法得当,逻辑思维和分析能力强,对背景资料分析透彻、细致(4分);能在规定时间内完成任务(2分)。	
制定工作计划(80分)	商务接待背景分析	12	根据背景材料提供的资料,对该项客户接待计划实施的公司内部环境信息、接待对象信息等进行收集、整理和分析: 1.公司内部环境信息及竞争对手信息:公司介绍(5分)、针对竞争对手的优劣势分析等(3分); 3.客户基本信息:客户基本信息、关键客户人员信息(4分)。	“商务接待方案”作为商务接待计划的主体部分,表述方面要力求详尽,讲求文字精练,尽可能使用统计图表、数据等。
	商务接待计划工作目标	8	1.根据背景资料清楚描述商务接待计划的目标是什么(6分); 2.根据背景资料明确接待规格及标准要求(2分)。	
	商务接待方案	50	1.根据背景资料完成商务接待人员安排(8分); 2.根据背景资料完成商务接待日程安排(8分); 3.根据背景资料完成商务接待场所布置与设计(5分); 4.根据背景资料完成接待活动具体安排(20分); 5.根据背景资料完成商务接待计划的风险预估及采取相应的应急措施(5分)。 6.方案应尽可能体现创新能力,减少模仿,杜绝抄袭(4分)。	
	商务接待费用预算	10	1.列表,罗列出各项费用明细(6分) 2.尽可能详细列出各项费用发生的标准,如吃、住、人员工资等的市场价格(可以根据自己了解的市场价进行估计)(4分)	
合计		100		

J1-8 新五丰集团接待波兰沃斯集团代表团

【任务描述】

根据背景资料,如果你是商务主管,试为新五丰集团制定一份波兰沃斯集团代表团前来考察交流的接待计划,计划总字数不少于1200字。商务接待计划必须包含以下内容:

①对该项客户接待计划实施的公司内部环境、客户基本信息等进行收集、整理和分析,完成商务接待背景分析,提炼出接待工作需要具备的基本条件,完成商务接待目标设计。

②完成一份商务接待方案设计,至少包含:接待人员安排、接待日程安排、接待场所布局与设计、具体接待活动安排、突发事件处理5个部分。

③编写一份接待费用预算清单,总额不超过10000元。

【背景资料】

新五丰集团接待沃斯代表团计划

湖南新五丰股份有限公司是以湖南省粮油食品进出口集团有限公司为主发起人，联合香港五丰行有限公司、澳门南光粮油食品有限公司、中国农业大学、中国农科院饲料研究所组建的股份制公司。

公司成立于 2001 年 6 月 26 日，自成立以来，一直从事供港澳活大猪业务，是内地口岸公司中主要的活猪出口商之一，全国主要活体储备和湖南主要冻肉储备商，2010 年被湖南省发改委纳入省战略性新兴产业百强企业之一。2019 年再次被授予“农业产业化国家重点龙头企业”，2004 年度至 2005 年度曾被评为十佳农业产业化龙头企业。2004 年 6 月 9 日正式在上海证券交易所挂牌交易（证券代码为 600975），成为国内较早以生猪养殖出口为主业的外向型上市公司。公司总部位于湖南省长沙市五一西路 2 号第一大道 19-20 楼，公司以生猪产业经营为主业，涵盖饲料、原料贸易、种猪、商品猪、屠宰、冷链、物流、生猪交易、冷鲜肉品加工及销售、养殖设备等生猪全产业链。

目前，公司自有标准化规模养殖基地 13 个。下辖的湘潭原种猪场于 2015 年 11 月获得了中华人民共和国农业部颁发的国家生猪核心育种场的牌匾（有效期 5 年）；公司旗下还拥有安全优质鲜肉品销售子公司 2 家，饲料生产分公司 2 家、其它类分、子公司 7 家。还与省内数十家经过出口认证的注册场建立了长期的生猪贸易战略合作关系。

今年的 10 月 20 日下午，波兰沃斯集团食品总裁保罗先生一行 6 人（2 男 4 女）将抵达黄花机场，将开展为期 3 天的考察交流工作。我公司常务副总朱永胜作为此次接待主要负责人负责本次接待工作，接待安排首先考察新五丰三个肉品销售网点：优鲜大润发芙蓉店专柜、优鲜天剑加盟店、广联河西农丰直营店，随后到新五丰总部考察交流，最后举办研讨会，主要就中国与波兰养殖业的发展现状、猪肉及相关副食品进出口事宜等共同关心的问题展开研讨。

（1）实施条件

需要配置标准方桌、椅，电脑安装了 Office 2003 办公软件；网络通畅。

（2）考核时量

180 分钟

（3）评价标准

评价内容	配分	考核点	备注
------	----	-----	----

职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务	“商务接待方案”作为商务接待计划的主体部分，表述方面要力求详尽，讲求文字精练，尽可能使用统计图表、数据等。
	职业能力	10	格式规范，合理，思路清晰，具备信息整理、分析及处理能力（4分）；方法得当，逻辑思维和分析能力强，对背景资料分析透彻、细致（4分）；能在规定时间内完成任务（2分）。	
制定工作计划 (80分)	商务接待背景分析	12	根据背景材料提供的资料，对该项客户接待计划实施的公司内部环境信息、接待对象信息等进行收集、整理和分析： 1. 公司内部环境信息及竞争对手信息：公司介绍（5分）、针对竞争对手的优劣势分析等（3分）； 3. 客户基本信息：客户基本信息、关键客户人员信息（4分）。	
	商务接待计划工作目标	8	1. 根据背景资料清楚描述商务接待计划的目标是什么（6分）； 2. 根据背景资料明确接待规格及标准要求（2分）。	
	商务接待方案	50	1. 根据背景资料完成商务接待人员安排（8分）； 2. 根据背景资料完成商务接待日程安排（8分）； 3. 根据背景资料完成商务接待场所布置与设计（5分）； 4. 根据背景资料完成接待活动具体安排（20分）； 5. 根据背景资料完成商务接待计划的风险预估及采取相应的应急措施（5分）。 6. 方案应尽可能体现创新能力，减少模仿，杜绝抄袭（4分）。	
商务接待费用预算	10	1. 列表，罗列出各项费用明细（6分） 2. 尽可能详细列出各项费用发生的标准，如吃、住、人员工资等的市场价格（可以根据自己了解的市场价进行估计）（4分）		
合计		100		

J1-9 岳阳友阿接待集团管理者

【任务描述】

根据背景资料，如果你是商务主管，试为岳阳友阿制定一份集团管理者前来视察指导的接待计划，计划总字数不少于 1200 字。商务接待计划必须包含以下内容：

①对该项客户接待计划实施的公司内部环境、客户基本信息等进行收集、整理和分析，完成商务接待背景分析，提炼出接待工作需要具备的基本条件，完成商务接待目标设计。

②完成一份商务接待方案设计，至少包含：接待人员安排、接待日程安排、接待场所布局与设计、具体接待活动安排、突发事件处理 5 个部分。

③编写一份接待费用预算清单，总额不超过 2000 元。

【背景资料】

岳阳友阿接待集团管理者计划

湖南友谊阿波罗商业股份有限公司成立于 2004 年 6 月，是由湖南省商业龙头企业湖南友谊阿波罗控股股份有限公司发起设立的区域性（湖南）百货零售企业公司，公司的经营业态包括百货商场、奥特莱斯（折扣店）、购物中心、专业店、网络购物平台。目前公司拥有友谊商店 AB 馆、友谊商城、阿波罗商业广场等 7 家中高档百货商场；郴州友阿国际广场、常德友阿国际广场等 4 家大型购物中心；友阿电器和友阿婚庆专业连锁店。并成功构建了以长沙奥特莱斯购物公园及天津滨海新区奥特莱斯购物公园为代表的新型奥特莱斯业态。公司积极实施线上线下融合的 o2o 全渠道百货零售转型的战略，重点打造“友阿海外购”、“友阿微店”等线上购物平台。

未来，公司将顺应行业的发展趋势，以改革创新为引领，坚持百货零售主业，重点发展购物中心和线上平台，实施线上线下融合的全渠道零售战略，努力实现企业向需求端驱动型全渠道零售商转型，稳固企业区域龙头地位。

今年的 10 月 28 日，友阿股份副总裁、奥莱事业部总经理薛宏远一行 8 人将在岳阳友阿奥特莱斯总经理王崑权的陪同下视察岳阳友阿并做相关指导工作。岳阳友阿总经理王崑权需就目前开业前工作情况和后续的工作推进作出汇报。

岳阳友阿开业在即，薛宏远将围绕门店品牌定位提出要求。要求岳阳门店要结合奥特莱斯的优势，在岳阳将奥特莱斯做到行业前沿，要始终将品牌成绩、品牌的实力和品牌的价格优势，摆在同等地位；全方面、全渠道了解当地市场及当地顾客的消费喜好，更好地满足顾客的多种需求。

并指出，岳阳项目是集团公司发展的重大项目之一，岳阳友阿人需打起十二分精神，必要时可要求奥莱全门店通力合作，共同支持协助开业；他希望，岳阳友阿与周边商户形成良性竞争关系，共同营造欣欣向荣的经济商业体态。

（1）实施条件

需要配置标准方桌、椅，电脑安装了 Office 2003 办公软件；网络通畅。

（2）考核时量

180 分钟

（3）评价标准

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务	
	职业能力	10	格式规范,合理,思路清晰,具备信息整理、分析及处理能力(4分);方法得当,逻辑思维和分析能力强,对背景资料分析透彻、细致(4分);能在规定时间内完成任务(2分)。	
制定工作计划 (80分)	商务接待背景分析	12	根据背景材料提供的资料,对该项客户接待计划实施的公司内部环境信息、接待对象信息等进行收集、整理和分析: 1. 公司内部环境信息及竞争对手信息:公司介绍(5分)、针对竞争对手的优劣势分析等(3分); 3. 客户基本信息:客户基本信息、关键客户人员信息(4分)。	“商务接待方案”作为商务接待计划的主体部分,表述方面要力求详尽,讲求文字精练,尽可能使用统计图表、数据等。
	商务接待计划工作目标	8	1. 根据背景资料清楚描述商务接待计划的目标是什么(6分); 2. 根据背景资料明确接待规格及标准要求(2分)。	
	商务接待方案	50	1. 根据背景资料完成商务接待人员安排(8分); 2. 根据背景资料完成商务接待日程安排(8分); 3. 根据背景资料完成商务接待场所布置与设计(5分); 4. 根据背景资料完成接待活动具体安排(20分); 5. 根据背景资料完成商务接待计划的风险预估及采取相应的应急措施(5分)。 6. 方案应尽可能体现创新能力,减少模仿,杜绝抄袭(4分)。	
	商务接待费用预算	10	1. 列表,罗列出各项费用明细(6分) 2. 尽可能详细列出各项费用发生的标准,如吃、住、人员工资等的市场价格(可以根据自己了解的市场价进行估计)(4分)	
合计		100		

J1-10 通程集团接待行业企业代表团

【任务描述】

根据背景资料,为通程集团制定一份行业代表团前来商务考察的接待计划,计划总字数不少于1200字。商务接待计划必须包含以下内容:

①对该项客户接待计划实施的公司内部环境、客户基本信息等进行收集、整理和分析,完成商务接待背景分析,提炼出接待工作需要具备的基本条件,完成商务接待目标设计。

②完成一份商务接待方案设计,至少包含:接待人员安排、接待日程安排、接待场所布局与设计、具体接待活动安排、突发事件处理5个部分。

③编写一份接待费用预算清单,总额不超过6000元。

【背景资料】

通程集团接待行业企业代表团计划

通程集团的前身是 1983 年组建的长沙东塘百货商店。从 1986 年起，通程集团借助改革发展大势，立足市场，艰苦创业，从国有资本投入极少、经营管理基础十分薄弱的特困企业基础上迅速崛起，1990 年就成为湖南省销售规模最大、经营效益最好的商业企业。随后，通程集团理性地审视企业和市场，审时度势，一方面以提升专业经营水平为核心，果断地对传统百货业进行改造，初步实现了从专柜到专业经营部再到专业经营公司的业态转换；另一方面以开拓发展空间、提高抗风险能力为主旨，跳出单一经营模式，拓展了旅游酒店、金融投资等新兴行业，形成了以现代商贸、旅游酒店和综合投资为主的产业格局。

通程集团把“专业化、职业化”作为企业的核心追求，坚持“严实、精细、规范、量化”的管理原则，不懈地进行专业化建设，将传统的百货业改造成现代购物中心、电器连锁、世界名品专业店、生活超市四种业态。按“创同业典范，争国际一流”的目标对酒店进行分类定位建设，并对职员进行严格的职业训练，建立起了个性化、适应性的专业管理体系。

今年的 12 月 2 日，中国商业联合会副秘书长邓立及企业代表一行 6 人将在湖南省商务厅副厅长和长沙市商务局局长的陪同下，到通程进行了一次关于内贸流通形势的专题调研，将现场走访调研通程商业广场麓山店与通程电器东塘旗舰店，并举行座谈。公司将安排领导柳植、章棉水及通程商业、各事业部负责人陪同调研，各门店店长需要向调研组介绍了经营情况及商业科技推动智慧零售等。座谈需要完成公司的基本情况介绍、对内贸流通和经济形势的判断、贸易战和社保调整等对企业的影响、面临的困难和存在的问题分析，以及内贸流通企业在政策上需要的支持和相关建议等。

(1) 实施条件

需要配置标准方桌、椅，电脑安装了 Office 2003 办公软件；网络通畅。

(2) 考核时量

180 分钟

(3) 评价标准

评价内容	配分	考核点	备注
------	----	-----	----

职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务	
	职业能力	10	格式规范,合理,思路清晰,具备信息整理、分析及处理能力(4分);方法得当,逻辑思维和分析能力强,对背景资料分析透彻、细致(4分);能在规定时间内完成任务(2分)。	
制定工作计划 (80分)	商务接待背景分析	11	根据背景材料提供的资料,对该项客户接待计划实施的公司内部环境信息、接待对象信息等进行收集、整理和分析: 1.公司内部环境信息及竞争对手信息:公司介绍(4分)、针对竞争对手的优劣势分析等(3分); 3.客户基本信息:客户基本信息、关键客户人员信息(4分)。	“商务接待方案”作为商务接待计划的主体部分,表述方面要力求详尽,讲求文字精练,尽可能使用统计图表、数据等。
	商务接待计划工作目标	8	1.根据背景资料清楚描述商务接待计划的目标是什么(6分); 2.根据背景资料明确接待规格及标准要求(2分)。	
	商务接待方案	51	1.根据背景资料完成商务接待人员安排(8分); 2.根据背景资料完成商务接待日程安排(8分); 3.根据背景资料完成商务接待场所布置与设计(5分); 4.根据背景资料完成接待活动具体安排(20分); 5.根据背景资料完成商务接待计划的风险预估及采取相应的应急措施(5分); 6.方案应尽可能体现创新能力,减少模仿,杜绝抄袭(5分)。	
	商务接待费用预算	10	1.列表,罗列出各项费用明细(6分) 2.尽可能详细列出各项费用发生的标准,如吃、住、人员工资等的市场价格(可以根据自己了解的市场价进行估计)(4分)	
合计		100		

模块 2 制定商务会议组织计划

J2-1 中联重科年度总结表彰大会

(1) 任务描述

请参考背景材料中该公司往年的一次会议组织,如果你是商务主管,请你为中联重科制定一份今年的总结表彰大会会议组织计划,计划总字数不少于 1200 字。商务会议组织计划至少包含以下四个内容:

①参考给定的背景资料,对本次会议组织工作实施涉及的部门、出席人员、会议议程、可选场地等进行收集、归纳和整理,明确商务会议召开需要具备的充分和必要条件。

②参考给定的背景资料,在环境和实施条件分析的基础上,明确本次商务会

议组织工作需要达成的工作目标。

③参考给定的背景资料，根据确定的会议组织工作条件和目标，制定一个较优的商务会议组织方案，方案具体内容包括会议时机选择、会议组织机构设计、会场布置与膳宿安排、会议材料准备、会中组织、会议善后事宜 6 个方面。

④根据会议组织目标和最终选定的会议组织方案，编制出一份可执行的商务会议组织费用预算。

【背景资料】

中联重科 2020 年度总结表彰大会隆重举行

2021 年 1 月 21 日上午 9:00—12:00，中联重科 2020 年度总结表彰大会在湖南国际影视会展中心酒店欢城三楼国际会议厅隆重举行，为使公司员工、客户以及关心支持中联的朋友通过网络同步观赏大会盛况，中联重科特携手慧聪工程机械网等网络媒体对大会现场进行全程网络直播，并设置网友留言互动专栏。凡是参与网络留言者均可获得抽奖机会。

昨天的一场大雪，将星城长沙银装素裹。红色的大型喷绘、横幅，使会场充满了喜庆气氛。今天早上 8 点，公司员工陆续进入大会现场。2020 年，中联人取得了让社会各界瞩目的成绩，2021 年，又将是一个全新的开始。新的目标，新的希望，新的成就。全体中联人将完善心智，担当责任，守正出奇，高歌勇进。

湖南省国资委主任、党委副书记莫德旺先生，中联重科董事会，监事会，执行层高管，中联 CIFA 混凝土机械国际事业部的意大利同事，中联全球代理商、国内代理商代表、国内外 VIP 大客户代表、战略合作伙伴单位代表参加了此次活动！

本次活动留言时间为 2021 年 1 月 21 日上午 9:00—12:00，留言网址为 www.zoomlion.com。本次活动采用实名留言，电脑随机抽取 20 名幸运参与者，赠送每名幸运者价值 300 元的精美礼品一份，获奖名单将在中联重科公司网站和《中联》报公布。

(2) 实施条件

需要配置标准方桌、椅，电脑安装了 Office 2003 办公软件；网络通畅。

(3) 考核时量

180 分钟

(4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务	
	职业能力	10	格式规范,合理,思路清晰,具备信息整理、分析及处理能力(4分);方法得当,逻辑思维和分析能力强,对背景资料分析透彻、细致(4分);能在规定时间内完成任务(2分)。	
制定工作计划 (80分)	商务会议组织背景分析	7	能根据背景材料提供的资料,对该项商务会议组织工作实施涉及的部门、出席人员、会议议程、可选场地等进行收集、归纳和整理,明确商务会议召开需要具备的充分和必要条件。	“商务会议组织方案”作为商务会议组织计划的主体部分,表述方面要力求详尽,讲求文字精练,尽可能使用统计图表、数据等。
	商务会议组织目标	8	能根据背景资料清楚描述商务会议组织计划的目标,明确会议组织规模。	
	商务会议组织方案	55	1.能根据背景资料完成会议时机选择,确定此次会议主题、时间、地点;(5分) 2.能根据会议需要完成会议组织机构设计,选定合适的主持人和发言人;(5分); 3.能根据会议需要完成会场布置及膳宿预定:根据会议需要完成会议场所布置与设计、会议所需用品及设备、预定膳宿(10分); 4.能根据会议需要准备会议材料,如会议日程表、与会人员名单列表、会议通知、会议签到单等(15分); 5.能根据会议议程安排完成会中组织工作(10分); 6.能根据背景资料完成商务会议善后事宜(5分); 7.方案应尽可能体现创新能力,减少模仿,杜绝抄袭(5分)。	
	商务会议费用预算	10	1.列表,罗列出各项费用明细(6分) 2.尽可能详细列出各项费用发生的标准,如吃、住等的市场价格(可以根据自己了解的市场价进行估计)(4分)	
合计		100		

J2-2 唐人神产品发布会

(1) 任务描述

请根据背景材料,如果你是商务主管,请你为唐人神制定一份今年新品发布会会议组织计划,计划总字数不少于1200字。商务会议组织计划至少包含以下四个内容:

①根据给定的背景资料,对该项会议组织工作实施涉及的部门、出席人员、会议议程、可选场地、场地价格等进行收集、归纳和整理,明确商务会议召开需要具备的充分和必要条件。

②根据给定的背景资料,在环境和实施条件分析的基础上,明确该次商务会

议组织工作需要达成的工作目标。

③根据给定的背景资料，根据确定的会议组织工作条件和目标，制定一个较优的商务会议组织方案，方案具体内容包括会议时机选择、会议组织机构设计、会场布置与膳宿安排、会议材料准备、会中组织、会议善后事宜 6 个方面。

④根据给定的背景资料和最终选定的会议组织方案，编制出一份可执行的商务会议组织计划费用预算。

【背景资料】

湖南唐人神集团股份有限公司是首批农业产业化国家重点龙头企业。经过 20 多年的创业发展，集团已经形成了品种改良、安全饲料、健康养殖、肉品加工、品牌专卖五大产业一条龙经营的发展格局，集团在全国拥有 40 余家子公司。集团拳头产品“唐人神”肉品和“骆驼”牌饲料先后被评为中国名牌产品，“唐人神”为中国驰名商标。集团名列饲料行业前十名和肉类行业前十一强，跨入中国制造业 500 强。

今年的 10 月 16 日，投资 1.6 亿元兴建的湖南唐人神西式 10 万吨肉制品生产线成功投产。生产线是中南地区最大的西式制品生产线，全线采用德国和丹麦工艺设备，由国内贸易研究设计院设计。该项目是唐人神 1000 万生猪产业链一体化工程的重点项目，也是长沙市十大基础工业项目之一。

湖南是全国生猪产量第二大省，生猪销售以调出活猪为主，风险较大，收益较低。该加工线的投产，采用肉品深加工技术，使我省生猪产业由卖“原料”（生猪）进入到卖“产业技术”（肉品品牌），将提升我省生猪产业的整体竞争实力。据悉，发达国家肉制品消费占肉食消费总额的一半，我国仅达一成，西式肉品的市场潜力巨大。

唐人神西式制品专业生产线采用现代大工业生产工艺设备，以“中式西做、西式中味”为指导思想，生产出“安全放心，营养美味，开袋即食”的西式肉制品，正成为家庭和酒店消费的发展潮流。生产线采用的电脑控制全自动淋水式杀菌锅、高速斩拌、盐水注射、呼吸滚揉、连续真空包装等工艺设计，在国内都属先进，部分设备在国内肉类行业尚属填补空白的应用，生产线还配有储藏能力 10000 吨的低温冷库群。

利用该设备，唐人神集团开发了西式火腿快乐餐厅系列产品，该系列主要有：

1、唐人神精致小肚、2、唐人神里脊熏火腿、3、唐人神维也纳熏火腿、4、唐人神麻辣香肠、5、唐人神日仕烤肠、6、唐人神澳式熏肠、7、唐人神哈尔滨大红肠、8、唐人神一号火腿、9、唐人神红玫瑰肠、10、唐人神老拐头、11、唐人神麦西尼火腿、12、加大拿风味火腿、13、唐人神纯肉方腿、14、香辣通脊、15、黑椒牛肉、16、西式香肠等各类包装、分量、口感的系列产品。

该产品系列产品定位：

1、产品特点：西式工艺，中式风味、高档肉品，开袋即食（亦可加热）。

2、包装形式：自然块（抽真空）或散装（不带真空袋），称重销售。

3、产品卖点：好吃不难做，直接上餐桌，省去做菜的烦恼，享受餐厅美味的快乐。

4、产品质量和价格都稍高于同类产品。

唐人神集团系列产品在株洲市场销售取得了非常不错的销售业绩，今年 12 月份，公司打算将唐人神西式火腿快乐餐厅系列产品全面推进整个湖南市场。

(2) 实施条件

需要配置标准方桌、椅，电脑安装了 Office 2003 办公软件；网络通畅。

(3) 考核时量

180 分钟

(4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务	
	职业能力	10	格式规范，合理，思路清晰，具备信息整理、分析及处理能力(4分)；方法得当，逻辑思维和分析能力强，对背景资料分析透彻、细致(4分)；能在规定时间内完成任务(2分)。	
制定工作计划 (80分)	商务会议组织背景分析	7	能根据背景材料提供的资料，对该项商务会议组织工作实施涉及的部门、出席人员、会议议程、可选场地等进行收集、归纳和整理，明确商务会议召开需要具备的充分和必要条件。	“商务会议组织方案”作为商务会议组织计划的主体部分，表述方面要力求详尽，讲求文字精练，尽
	商务会议组织目标	8	能根据背景资料清楚描述商务会议组织计划的目标，明确会议组织规模。	
	商务会议组织方案	55	1. 能根据背景资料完成会议时机选择，确定此次会议主题、时间、地点；(5分) 2. 能根据会议需要完成会议组织机构设计，选定合适的主持人和发言人；(5分)； 3. 能根据会议需要完成会场布置及膳宿预定：根据会议需要完成会议场所布置与设计、会议所需用品及设	

			备、预定膳宿（10分）； 4. 能根据会议需要准备会议材料，如会议日程表、与会人员名单列表、会议通知、会议签到单等（15分）； 5. 能根据会议议程安排完成会中组织工作（10分）； 6. 能根据背景资料完成商务会议善后事宜（5分）； 7. 方案应尽可能体现创新能力，减少模仿，杜绝抄袭（5分）。	可能使用统计图表、数据等。
	商务会议费用预算	10	1. 列表，罗列出各项费用明细（6分） 2. 尽可能详细列出各项费用发生的标准，如吃、住等的市场价格（可以根据自己了解的市场价进行估计）（4分）	
	合计	100		

J2-3 中讯代理商会议

（1）任务描述

请根据背景材料，如果你是商务主管，请你为中讯显示器制定一份今年的代理商会议组织计划，计划总字数不少于 1200 字。商务会议组织计划至少包含以下四个内容：

①根据给定的背景资料，对该项会议组织工作实施涉及的部门、出席人员、会议议程、可选场地、场地价格等进行收集、归纳和整理，明确商务会议召开需要具备的充分和必要条件。

②根据给定的背景资料，在环境和实施条件分析的基础上，明确该次商务会议组织工作需要达成的工作目标。

③根据给定的背景资料，根据确定的会议组织工作条件和目标，制定一个较优的商务会议组织方案，方案具体内容包括会议时机选择、会议组织机构设计、会场布置与膳宿安排、会议材料准备、会中组织、会议善后事宜 6 个方面。

④根据给定的背景资料和最终选定的会议组织方案，编制出一份可执行的商务会议组织计划费用预算。

【背景资料】

中讯显示器有限公司是我国主要的电脑显示器生产基地之一，去年实现销售额 8 亿元人民币，产品 30% 出口海外，并不断保持产量连年递增的势头，质量管理也达到了同行业的先进水平。为适应生产规模的进一步扩大，去年底，该

公司又扩建了 1 万平方米厂房，增加了 3 条国际先进的生产流水线，使显示器年生产能力达到了 100 万台。

产量增加了，销售必须跟进。目前，中迅显示器有限公司在全国设有 300 多个代理商，为了让代理商更多地了解公司的发展，同时展示其即将推向市场的新产品的优势及性能，研究如何扩大产品销售等问题，公司领导决定今年的 12 月 8 日—10 日在长沙市召开一次全国代理商会议，由公司总经理介绍企业的基本概况及发展远景；研发部经理介绍、演示新产品的性能、核心技术及测试结果；生产部总监介绍目前企业的生产能力及生产情况；销售部总监介绍公司产品的销售情况；公司主管副总经理就下一步销售策略、销售政策及开展销售竞赛评比等事项做专题发言。同时，选择东北、华北、华南三位销售代表介绍各自的经验，最后表彰 30 家优秀代理商。会议期间，还要组织与会代表参观企业，利用一个晚上的时间举办一场联欢晚会，安排代表游览长沙市内的几个景点。

为保证会议的成功举办，各部门抽调 10 人组成大会筹备处，由张副经理负责，具体工作包括准备会议所需文件、材料，寄发会议通知，接待，安排食宿，布置会场，联系酒店及旅游景点，预订返程车、船、机票，邀请新闻媒体，组织联欢晚会，购置礼品等。总经理还特别强调，要在保证会议隆重、热烈、节俭的前提下，尽量让代表们吃好、住好、玩好。

根据公司领导的意见，张副经理立即从各部门抽调了 10 位同志成立了大会筹备处，并召开了会务工作会议，对会议准备工作进行了部署和分工。

(2) 实施条件

需要配置标准方桌、椅，电脑安装了 Office 2003 办公软件；网络通畅。

(3) 考核时量

180 分钟

(4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (20 分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务	
	职业能力	10	格式规范，合理，思路清晰，具备信息整理、分析及处理能力(4 分)；方法得当，逻辑思维和分析能力强，对背景资料分析透彻、细致(4 分)；能在规定时间内完成任务(2 分)。	
制定	商务会议组织背景分析	7	能根据背景材料提供的资料，对该项商务会议组织工作实施涉及的部门、出席人员、会议议程、可选场地、	“商务会

工作计划 (80分)			场地价格等进行收集、归纳和整理,明确商务会议召开需要具备的充分和必要条件。	议组织方案”作为商务会议组织计划的主体部分,表述方面要力求详尽,讲求文字精练,尽可能使用统计图表、数据等。
	商务会议组织目标	8	能根据背景资料清楚描述商务会议组织计划的目标,明确会议组织规模。	
	商务会议组织方案	55	1.能根据背景资料完成会议时机选择,确定此次会议主题、时间、地点;(5分) 2.能根据会议需要完成会议组织机构设计,选定合适的主持人和发言人;(5分); 3.能根据会议需要完成会场布置及膳宿预定:根据会议需要完成会议场所布置与设计、会议所需用品及设备、预定膳宿(10分); 4.能根据会议需要准备会议材料,如会议日程表、与会人员名单列表、会议通知、会议签到单等(15分); 5.能根据会议议程安排完成会中组织工作(10分); 6.能根据背景资料完成商务会议善后事宜(5分); 7.方案应尽可能体现创新能力,减少模仿,杜绝抄袭(5分)。	
	商务会议费用预算	10	1.列表,罗列出各项费用明细(6分) 2.尽可能详细列出各项费用发生的标准,如吃、住等的市场价格(可以根据自己了解的市场价进行估计)(4分)	
合计		100		

J2-4 大都市商业城新闻发布会

(1) 任务描述

请根据背景材料,如果你是商务主管,请你为大都市商业城制定一份今年的新闻发布会议组织计划,计划总字数不少于1200字。商务会议组织计划至少包含以下四个内容:

①根据给定的背景资料,对该项会议组织工作实施涉及的部门、出席人员、会议议程、可选场地、场地价格等进行收集、归纳和整理,明确商务会议召开需要具备的充分和必要条件。

②根据给定的背景资料,在环境和实施条件分析的基础上,明确该次商务会议组织工作需要达成的工作目标。

③根据给定的背景资料,根据确定的会议组织工作条件和目标,制定一个较优的商务会议组织方案具体内容包括会议时机选择、会议组织机构设计、会场布置与膳宿安排、会议材料准备、会中组织、会议善后事宜6个方面。

④根据给定的背景资料和最终选定的会议组织方案,编制出一份可执行的商

务会议组织计划费用预算。

【背景资料】

大都市商业城坐落在长沙市的繁华商业街上。该商城总投资 2 亿元，总建筑面积 20 万平方米，拥有 1000 多间铺位，是一个集物流、小商品批发、生活娱乐、电子商务等各项功能为一体的大型批发市场，年交易额 50 亿元以上，现已成为 M 市的采购中心、物流中心、商贸中心。

为了进一步打响大都市商业城的品牌，商城邀请五圣策划公司进行策划设计。五圣策划公司为其设计了“热情、豪放、超越”的企业理念，并形成了系统的 CI 规划体系，充分体现了商业城领导的高瞻远瞩和策划大手笔。

2020 年的 12 月 25 日，大都市商业城在名都大酒店举办新闻发布会，向社会隆重推出 CI 识别系统。到会有市、局级主管商业的领导、社会知名人士、业主代表。在新闻发布会上，大都市商业城的吴总经理介绍了商城的情况及今后的经营规划，公关部经理孔丽小姐向与会人员宣读了 CI 宣言，并展示了部分 VI 设计，M 市程副市长莅临到会祝贺，他对北国商品城所取得的成就充分地予以肯定，五圣 CI 策划公司首席设计师张娜对设计意图进行了说明。新闻发布会上，记者提问十分活跃，就商城领导人和前景发展进行了采访。本次新闻发布会，由大都市商业城行政部经理洪瑶主持。

与会人员相信，随着商城 CI 的导入，大都市商业城将更具知名度，而且能为更多的业主带来“钱景”，达到“共赢”的目的。

(2) 实施条件

需要配置标准方桌、椅，电脑安装了 Office 2003 办公软件；网络通畅。

(3) 考核时量

180 分钟

(4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务	
	职业能力	10	格式规范，合理，思路清晰，具备信息整理、分析及处理能力(4分)；方法得当，逻辑思维和分析能力强，对背景资料分析透彻、细致(4分)；能在规定时间内完成任务(2分)。	
制定	商务会议组织背景分析	7	能根据背景材料提供的资料，对该项商务会议组织工作实施涉及的部门、出席人员、会议议程、可选场地、	“商务会

工作计划 (80分)			场地价格等进行收集、归纳和整理,明确商务会议召开需要具备的充分和必要条件。	议组织方案”作为商务会议组织计划的主体部分,表述方面要力求详尽,讲求文字精练,尽可能使用统计图表、数据等。
	商务会议组织目标	8	能根据背景资料清楚描述商务会议组织计划的目标,明确会议组织规模。	
	商务会议组织方案	55	1.能根据背景资料完成会议时机选择,确定此次会议主题、时间、地点;(5分) 2.能根据会议需要完成会议组织机构设计,选定合适的主持人和发言人;(5分); 3.能根据会议需要完成会场布置及膳宿预定:根据会议需要完成会议场所布置与设计、会议所需用品及设备、预定膳宿(10分); 4.能根据会议需要准备会议材料,如会议日程表、与会人员名单列表、会议通知、会议签到单等(15分); 5.能根据会议议程安排完成会中组织工作(10分); 6.能根据背景资料完成商务会议善后事宜(5分); 7.方案应尽可能体现创新能力,减少模仿,杜绝抄袭(5分)。	
	商务会议费用预算	10	1.列表,罗列出各项费用明细(6分) 2.尽可能详细列出各项费用发生的标准,如吃、住等的市场价格(可以根据自己了解的市场价进行估计)(4分)	
合计		100		

J2-5 通程百货下半年工作总结暨明年上半年工作计划会议

(1) 任务描述

请参考背景材料中该公司往年的一次会议组织,如果你是商务主管,请你为通程百货制定一份今年下半年工作总结暨明年上半年工作计划会议组织计划,计划总字数不少于1200字。商务会议组织计划至少包含以下四个内容:

①参考给定的背景资料,对本次会议组织工作实施涉及的部门、出席人员、会议议程、可选场地等进行收集、归纳和整理,明确商务会议召开需要具备的充分和必要条件。

②参考给定的背景资料,在环境和实施条件分析的基础上,明确本次商务会议组织工作需要达成的工作目标。

③参考给定的背景资料,根据确定的会议组织工作条件和目标,制定一个较优的商务会议组织方案,方案具体内容包括会议时机选择、会议组织机构设计、会场布置与膳宿安排、会议材料准备、会中组织、会议善后事宜6个方面。

④根据会议组织目标和最终选定的会议组织方案,编制出一份可执行的商务

会议组织费用预算。

【背景资料】

2020年7月23日，通程百货经营公司在通程温泉大酒店召开2020年上半年工作总结暨下半年工作计划会议。会议由总经理吕国辉主持，集团公司领导章棉水、李晞到会指导。

会上，百货公司行政层、部门经理、各门店负责人先后对上半年工作进行总结并对下半年工作计划作安排。各门店和部门对上半年的工作进行深入总结及分析，在成绩中找优势，在劣势中找突破口。同时，对下半年的工作进行全面安排，都表示要下定决心完成年度经营指标，实现新格局。

百货经营公司总经理吕国辉在会上指出，此次商业板块变革意义重大，将进一步催生适应市场竞争的经营公司。他要求各门店全力以赴完成公司的经营指标。要看到市场的严峻性，也要看到市场的前景，要打破瓶颈，树立信心，下半年百货公司一定要践行高效的、垂直的、扁平化的新运管模式，聚焦经营、提升专业、改善及优化商品结构和服务，探索出百货未来发展之路。

应邀与会的集团公司领导对新成立的百货公司寄予了希望。章棉水副总指出，百货经营公司需从运管模式、盈利模式、核算模式上打好三大攻坚战，做优团队、做实团队、做强门店。李晞总监提出，要提高认识、彻改状态、重建职责、明晰标准、创新驱动、科技赋能，通过精准营销，实现下半年业绩的突破。根据各门店上半年利润达成情况、商品部毛利率同比情况及年中庆指标达成情况，会上对名列前茅的星沙店、麓山店，商品三部、商品一部，麓山店、怀化店、喜乐汇店进行了表彰。

7月24日，在总经理吕国辉的带领下，百货公司在岳麓山进行了团队素质拓展活动，通过花式团队打卡、团体登山等项目，锤炼团队拼搏精神，强化团队凝聚力。

(2) 实施条件

需要配置标准方桌、椅，电脑安装了Office 2003办公软件；网络通畅。

(3) 考核时量

180分钟

(4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务	
	职业能力	10	格式规范,合理,思路清晰,具备信息整理、分析及处理能力(4分);方法得当,逻辑思维和分析能力强,对背景资料分析透彻、细致(4分);能在规定时间内完成任务(2分)。	
制定工作计划 (80分)	商务会议组织背景分析	7	能根据背景材料提供的资料,对该项商务会议组织工作实施涉及的部门、出席人员、会议议程、可选场地、场地价格等进行收集、归纳和整理,明确商务会议召开需要具备的充分和必要条件。	“商务会议组织方案”作为商务会议组织计划的主体部分,表述方面要力求详尽,讲求文字精练,尽可能使用统计图表、数据等。
	商务会议组织目标	8	能根据背景资料清楚描述商务会议组织计划的目标,明确会议组织规模。	
	商务会议组织方案	55	1.能根据背景资料完成会议时机选择,确定此次会议主题、时间、地点;(5分) 2.能根据会议需要完成会议组织机构设计,选定合适的主持人和发言人;(5分); 3.能根据会议需要完成会场布置及膳宿预定:根据会议需要完成会议场所布置与设计、会议所需用品及设备、预定膳宿(10分); 4.能根据会议需要准备会议材料,如会议日程表、与会人员名单列表、会议通知、会议签到单等(15分); 5.能根据会议议程安排完成会中组织工作(10分); 6.能根据背景资料完成商务会议善后事宜(5分); 7.方案应尽可能体现创新能力,减少模仿,杜绝抄袭(5分)。	
	商务会议费用预算	10	1.列表,罗列出各项费用明细(6分) 2.尽可能详细列出各项费用发生的标准,如吃、住等的市场价格(可以根据自己了解的市场价进行估计)(4分)	
合计		100		

J2-6 友阿集团股东大会

(1) 任务描述

请根据背景材料,如果你是商务主管,请你为友阿集团制定一份今年的股东大会会议组织计划,计划总字数不少于1200字。商务会议组织计划至少包含以下四个内容:

①根据给定的背景资料,对该项会议组织工作实施涉及的部门、出席人数、会议主要议程、可选场地等进行收集、归纳和整理,明确商务会议召开需要具备的充分和必要条件。

②根据给定的背景资料,在环境和实施条件分析的基础上,明确该次商务会

议组织工作需要达成的工作目标。

③根据确定的会议组织工作条件和目标，制定一个较优的商务会议组织方案，方案具体内容包括会议时机选择、会议组织机构设计、会场布置与膳宿安排、会议材料准备、会中组织、会议善后事宜 6 个方面。

④根据最终选定的会议组织方案，编制出一份可执行的商务会议组织计划费用预算。

【背景资料】

湖南友谊阿波罗商业股份有限公司成立于 2004 年 6 月，是由湖南省商业龙头企业湖南友谊阿波罗控股股份有限公司联合凤凰古城旅游有限责任公司等发起设立，是以商业零售业为主业的股份制公司。公司成立时注册资本 1.44 亿元。

公司于 2009 年 7 月 17 日在深圳证券交易所上市，股票代码 002277。经 2009 年度股东大会审议通过，2010 年 5 月 11 日公司正式更名为湖南友谊阿波罗商业股份有限公司，股票简称友阿股份。

公司秉承湖南友谊阿波罗股份有限公司的零售业，采用董事长胡子敬先生亲自设计的、曾经获得全国第十届管理创新成果一等奖的“经营管理一体化”的先进管理经验，旗下已拥有友谊商店 A、B 馆、友谊商城、阿波罗商业广场、友阿百货、友阿春天、春天百货常德店、郴州友谊中皇城、友阿奥特莱斯购物公园和友阿电器连锁等以百货业态为主的大卖场。在湖南省会长沙已完整地构建星城最完善的服务网络，并将在天津滨海建设奥特莱斯项目，竭诚为顾客提供丰富、高品质的商品，明亮舒适的购物空间和真心诚意的服务。公司以科技兴商、管理兴商、服务兴商三大指导思想作为发展的源动力，倡导健康时尚的生活理念，同时，致力于提升顾客的生活品质及消费理念。公司的发展目标是，全面改进和提升传统零售业的经营模式，建立遍布全国的连锁网点，以股份公司为整体，发展龙头优势，形成一个全方位、高起点、多领域、相互支撑、发展稳定的上市公司。

从 2010 年长沙市城区修建地铁以来，对处于商业核心区域的五一广场造成了很大的影响，绝大部分在这里进行投资的商户纷纷撤出。但随着长沙地铁线路营运不断的增加，新一轮的更大商机正扑面而来。今年的 12 月，公司召开今年的第三次临时股东大会，主要针对投资五一广场地下购物中心、公司经营方针、XX 年度利润分配预案的议案进行讨论。

(2) 实施条件

需要配置标准方桌、椅，电脑安装了 Office 2003 办公软件；网络通畅。

(3) 考核时量

180 分钟

(4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务	
	职业能力	10	格式规范，合理，思路清晰，具备信息整理、分析及处理能力(4分)；方法得当，逻辑思维和分析能力强，对背景资料分析透彻、细致(4分)；能在规定时间内完成任务(2分)。	
制定工作计划 (80分)	商务会议组织背景分析	7	能根据背景材料提供的资料，对该项商务会议组织工作实施涉及的部门、出席人员、会议议程、可选场地、场地价格等进行收集、归纳和整理，明确商务会议召开需要具备的充分和必要条件。	“商务会议组织方案”作为商务会议组织计划的主体部分，表述方面要力求详尽，讲求文字精练，尽可能使用统计图表、数据等。
	商务会议组织目标	8	能根据背景资料清楚描述商务会议组织计划的目标，明确会议组织规模。	
	商务会议组织方案	55	1. 能根据背景资料完成会议时机选择，确定此次会议主题、时间、地点；(5分) 2. 能根据会议需要完成会议组织机构设计，选定合适的主持人和发言人；(5分)； 3. 能根据会议需要完成会场布置及膳宿预定：根据会议需要完成会议场所布置与设计、会议所需用品及设备、预定膳宿(10分)； 4. 能根据会议需要准备会议材料，如会议日程表、与会人员名单列表、会议通知、会议签到单等(15分)； 5. 能根据会议议程安排完成会中组织工作(10分)； 6. 能根据背景资料完成商务会议善后事宜(5分)； 7. 方案应尽可能体现创新能力，减少模仿，杜绝抄袭(5分)。	
	商务会议费用预算	10	1. 列表，罗列出各项费用明细(6分) 2. 尽可能详细列出各项费用发生的标准，如吃、住等的市场价格(可以根据自己了解的市场价进行估计)(4分)	
合计		100		

J2-7 长沙天心区某公司年度计划集中发表会

(1) 任务描述

请根据背景材料，如果你是商务主管，请你为长沙天心区某公司制定一份XX年度计划集中发表会会议组织计划，计划总字数不少于1200字。商务会议组

织计划至少包含以下四个内容：

①根据给定的背景资料，对该项会议组织工作实施涉及的部门、出席人数、会议主要议程、可选场地等进行收集、归纳和整理，明确商务会议召开需要具备的充分和必要条件。

②根据给定的背景资料，在环境和实施条件分析的基础上，明确该次商务会议组织工作需要达成的工作目标。

③根据确定的会议组织工作条件和目标，制定一个较优的商务会议组织方案，方案具体内容包括会议时机选择、会议组织机构设计、会场布置与膳宿安排、会议材料准备、会中组织、会议善后事宜 6 个方面。

④根据最终选定的会议组织方案，编制出一份可执行的商务会议组织计划费用预算。

【背景资料】

长沙天心区某公司明年的年度销售目标已经制定，为确保各产品销售目标圆满完成，明确各部门在明年的工作重点及方向，公司定于今年 12 月 19 日举行明年的部门年度计划发表会，需要行政部组织并安排此次会议。有以下几点注意事项：

①以部门为单位进行年度计划的发表；

②每部门发表时间不能超过 10 分钟；

③为确保在规定的时间内发表完毕，各部门需要事先制作好年度计划 PPT，统一在 10 页以内， 未尽事项作为附件资料以书面形式上报即可；

④现场答辩；

⑤今年各部门目标已通过 OA 系统发送给全体管理者，请参阅；

⑥所有与会管理者必须在会议开始前扫码签到。

(2) 实施条件

需要配置标准方桌、椅，电脑安装了 Office 2003 办公软件；网络通畅。

(3) 考核时量

180 分钟

(4) 评价标准

评价内容	配分	考核点	备注
------	----	-----	----

职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务	
	职业能力	10	格式规范,合理,思路清晰,具备信息整理、分析及处理能力(4分);方法得当,逻辑思维和分析能力强,对背景资料分析透彻、细致(4分);能在规定时间内完成任务(2分)。	
制定工作计划 (80分)	商务会议组织背景分析	7	能根据背景材料提供的资料,对该项商务会议组织工作实施涉及的部门、出席人员、会议议程、可选场地、场地价格等进行收集、归纳和整理,明确商务会议召开需要具备的充分和必要条件。	“商务会议组织方案”作为商务会议组织计划的主体部分,表述方面要力求详尽,讲求文字精练,尽可能使用统计图表、数据等。
	商务会议组织目标	8	能根据背景资料清楚描述商务会议组织计划的目标,明确会议组织规模。	
	商务会议组织方案	55	1.能根据背景资料完成会议时机选择,确定此次会议主题、时间、地点;(5分) 2.能根据会议需要完成会议组织机构设计,选定合适的主持人和发言人;(5分); 3.能根据会议需要完成会场布置及膳宿预定:根据会议需要完成会议场所布置与设计、会议所需用品及设备、预定膳宿(10分); 4.能根据会议需要准备会议材料,如会议日程表、与会人员名单列表、会议通知、会议签到单等(15分); 5.能根据会议议程安排完成会中组织工作(10分); 6.能根据背景资料完成商务会议善后事宜(5分); 7.方案应尽可能体现创新能力,减少模仿,杜绝抄袭(5分)。	
	商务会议费用预算	10	1.列表,罗列出各项费用明细(6分) 2.尽可能详细列出各项费用发生的标准,如吃、住等的市场价格(可以根据自己了解的市场价进行估计)(4分)	
合计		100		

J2-8 通程电器年度工作总结暨表彰会议

(1) 任务描述

请参考背景资料中该公司往年的一次会议组织,如果你是商务主管,请你为通程电器制定一份通程电器今年的工作总结暨表彰会议组织计划,计划总字数不少于1200字。商务会议组织计划至少包含以下四个内容:

①参考给定的背景资料,对本次会议组织工作实施涉及的部门、出席人员、会议议程、可选场地等进行收集、归纳和整理,明确商务会议召开需要具备的充分和必要条件。

②参考给定的背景资料,在环境和实施条件分析的基础上,明确本次商务会

议组织工作需要达成的工作目标。

③参考给定的背景资料，根据确定的会议组织工作条件和目标，制定一个较优的商务会议组织方案，方案具体内容包括会议时机选择、会议组织机构设计、会场布置与膳宿安排、会议材料准备、会中组织、会议善后事宜 6 个方面。

④根据会议组织目标和最终选定的会议组织方案，编制出一份可执行的商务会议组织费用预算。

【背景资料】

通程电器 2020 年工作总结暨表彰会议

2021 年 1 月 8 日，通程电器在通程麓山大酒店召开 2020 年通程电器工作总结暨表彰会议。会议由总经理吕国辉主持，集团公司领导章棉水、李晞到会指导。

会上，电器公司行政层、部门经理、各门店店长先后对 2020 年工作进行总结并对明年工作计划作安排。公司领导对过去一年的成绩表示肯定，奖励先进，获奖各门店店长精彩致辞，总结过去，展望未来，都表示要下定决心完成明年度经营指标，实现新格局。会场里不时响起热烈的掌声，2020 年既是通程电器疫情后复兴之路的重要一年，也是通程人追梦的关键一年年，幸福是干出来，通程人在追梦的道路上奋勇争先。

吕国辉在此次会议上为电器公司 2021 年的发展指明方向，并提出 6 个思维：

1. 文化思维：文化最大的价值就是认同，每一位通程人都有传承文化的责任和使命；

2. 团队思维：团队的利益大于个人利益，能人的最大价值就是可以融入一个团队，带领一个团队，帮助一个团队不断成长；

3. 平台思维：集团经过体制改革，企业逐步转向平台化企业，为更多需要的有能力的人搭建实现梦想的平台；

4. 系统思维：未来企业的运营发展靠体质、靠机制，通程集团的运营管理更加规范，可以传承；

5. 顾客思维：追求利益往往会失去利益，顾客满意的原点是商品满意、服务满意，我们在任何时候都要尊重顾客，让顾客感到舒适；

6. 感恩思维：感恩企业、感恩平台、感恩老板，用感恩的心做事，用善良的心待人。

章董对通程电器家人们的努力给予肯定和褒扬，同时强调：

1. 活到老学到老，每位通程人都应不断学习，不断成长，不断提升自我；
2. 通程的文化是通程人自己的文化，文化是从上至下的影响力，明年要求每一位通程人都要背会企业文化手册的每一页内容，践行企业文化，做一名真正的通程人；
3. 通程电器的企业使命是员工幸福，顾客满意，回报社会，每一位通程的管理者都要关爱员工，关爱同事，关爱通程的每一位兄弟姐妹，只有我们关爱员工，员工才会更好的为顾客服务；
4. 明年为通程电器的“品质年”，从商品、环境、服务方面入手提升品质，为顾客带来更好的购物体验。

会后，在总经理吕国辉的带领下，电器公司在橘子洲头进行了团队素质拓展活动，通过花式团队打卡、团体竞赛等项目，锤炼团队拼搏精神，强化团队凝聚力。

(2) 实施条件

需要配置标准方桌、椅，电脑安装了 Office 2003 办公软件；网络通畅。

(3) 考核时量

180 分钟

(4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务	
	职业能力	10	格式规范，合理，思路清晰，具备信息整理、分析及处理能力(4分)；方法得当，逻辑思维和分析能力强，对背景资料分析透彻、细致(4分)；能在规定时间内完成任务(2分)。	
制定工作计划 (80分)	商务会议组织背景分析	7	能根据背景材料提供的资料，对该项商务会议组织工作实施涉及的部门、出席人员、会议议程、可选场地、场地价格等进行收集、归纳和整理，明确商务会议召开需要具备的充分和必要条件。	“商务会议组织方案”作为商务会议组织计划
	商务会议组织目标	8	能根据背景资料清楚描述商务会议组织计划的目标，明确会议组织规模。	
	商务会议组织方案	55	1. 能根据背景资料完成会议时机选择，确定此次会议主题、时间、地点；(5分) 2. 能根据会议需要完成会议组织机构设计，选定合适的主持人和发言人；(5分)； 3. 能根据会议需要完成会场布置及膳宿预定；根据会议需要完成会议场所布置与设计、会议所需用品及设	

			备、预定膳宿（10分）； 4. 能根据会议需要准备会议材料，如会议日程表、与会人员名单列表、会议通知、会议签到单等（15分）； 5. 能根据会议议程安排完成会中组织工作（10分）； 6. 能根据背景资料完成商务会议善后事宜（5分）； 7. 方案应尽可能体现创新能力，减少模仿，杜绝抄袭（5分）。	的主体部分，表述方面力求详尽，讲求文字精练，尽可能使用统计图表、数据等。
	商务会议费用预算	10	1. 列表，罗列出各项费用明细（6分） 2. 尽可能详细列出各项费用发生的标准，如吃、住等的市场价格（可以根据自己了解的市场价进行估计）（4分）	
	合计	100		

J2-9 伽蓝集团喜马拉雅国际学会论坛会议

（1）任务描述

请参考背景资料中该公司往年的一次会议组织，如果你是商务主管，请你为伽蓝集团制定一份今年的喜马拉雅国际学术论坛会议组织计划，计划总字数不少于1200字。商务会议组织计划至少包含以下四个内容：

①参考给定的背景资料，对本次会议组织工作实施涉及的部门、出席人员、会议议程、可选场地等进行收集、归纳和整理，明确商务会议召开需要具备的充分和必要条件。

②参考给定的背景资料，在环境和实施条件分析的基础上，明确本次商务会议组织工作需要达成的工作目标。

③参考给定的背景资料，根据确定的会议组织工作条件和目标，制定一个较优的商务会议组织方案，方案具体内容包括会议时机选择、会议组织机构设计、会场布置与膳宿安排、会议材料准备、会中组织、会议善后事宜6个方面。

④根据会议组织目标和最终选定的会议组织方案，编制出一份可执行的商务会议组织费用预算。

【背景资料】

2020年度喜马拉雅国际学术论坛

2020年10月21日，由伽蓝集团主办、自然堂喜马拉雅美丽研究院承办的2020年度喜马拉雅国际学术论坛在西藏林芝市鲁朗小镇举办。今年的主题是“发现大自然的美丽力量”，水、植物、微生物源于大自然，蕴藏着大量天然活性物，

越来越广泛地被运用于化妆品产品的完善与升级之中。本届论坛将延续首届聚焦的话题，继续探讨如何使用喜马拉雅天然活性物为消费者肌肤带来健康安全的美丽。

当天，林芝市鲁朗景区管委会党组副书记李友金等领导，以及来自中国、法国、日本、印度、新加坡等国家和地区的 50 余位嘉宾和业内学者参加了论坛，包括熊本大学药用植物研究室教授渡边高志先生及其团队、世界领先的原料企业 ASHLAND 植物化学研究团队负责人 Corinne MOREL 博士、西藏农牧学院园林植物与观赏园艺教授邢震先生与“西藏资源植物信息系统研究”研究组、世界领先的原料企业 ASHLAND 植物化学研究团队负责人 Corinne MOREL 博士、海交通大学生命科学技术学院教授赵心清女士、北京林业大学教授彭锋、四川大学华西医院皮肤美容亚专业的李晓雪博士等分享了他们对喜马拉雅地区的水、植物、微生物的研究成果。

自然堂一直崇尚“自然之美”，为肌肤寻找好的水源、“让肌肤喝好水”是自然堂的美丽责任。为此，伽蓝集团研发中心科技部实验人员深入喜马拉雅，伽蓝研发中心原料开发部章漳博士在论坛中提到，“未来伽蓝集团将继续使用科技手段开展喜马拉雅地区的植物研究，为消费者带来更好的护肤产品；同时为保护该区域的‘生物多样性’做出贡献，实现喜马拉雅区域珍稀药用植物的可持续开发。最后伽蓝研发科技部高级研究员蒋丹丹女士在论坛中总结道：“喜马拉雅冰川水具有多层面的皮肤利益，有助于维持表皮内稳态、真-表皮连接处的完整性和真皮再生能力。”

(2) 实施条件

需要配置标准方桌、椅，电脑安装了 Office 2003 办公软件；网络通畅。

(3) 考核时量

180 分钟

(4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务	
	职业能力	10	格式规范，合理，思路清晰，具备信息整理、分析及处理能力(4分)；方法得当，逻辑思维和分析能力强，对背景资料分析透彻、细致(4分)；能在规定时间内完成任务(2分)。	

制定 工作 计划 (80 分)	商务会议组 织背景分析	7	能根据背景材料提供的资料, 对该项商务会议组织工 作实施涉及的部门、出席人员、会议议程、可选场地、 场地价格等进行收集、归纳和整理, 明确商务会议召 开需要具备的充分和必要条件。	“商务会 议组织方 案”作为 商务会议 组织计划 的主体部 分, 表述 方面要力 求详尽, 讲求文字 精练, 尽 可能使用 统计图 表、数据 等。
	商务会议组 织目标	8	能根据背景资料清楚描述商务会议组织计划的目标, 明确会议组织规模。	
	商务会议组 织方案	55	1. 能根据背景资料完成会议时机选择, 确定此次会议 主题、时间、地点; (5分) 2. 能根据会议需要完成会议组织机构设计, 选定合适 的主持人和发言人; (5分); 3. 能根据会议需要完成会场布置及膳宿预定: 根据会 议需要完成会议场所布置与设计、会议所需用品及设 备、预定膳宿 (10分); 4. 能根据会议需要准备会议材料, 如会议日程表、与 会人员名单列表、会议通知、会议签到单等 (15分); 5. 能根据会议议程安排完成会中组织工作 (10分); 6. 能根据背景资料完成商务会议善后事宜 (5分); 7. 方案应尽可能体现创新能力, 减少模仿, 杜绝抄袭 (5分)。	
	商务会议费 用预算	10	1. 列表, 罗列出各项费用明细 (6分) 2. 尽可能详细列出各项费用发生的标准, 如吃、住 等的市场价格 (可以根据自己了解的市场价进行估 计) (4分)	
合计		100		

J2-10 点石家装设计趋势研讨会

(1) 任务描述

请参考背景资料中该公司往年的一次会议组织, 如果你是商务主管, 请你为点石家装制定今年的设计趋势研讨会议组织计划, 计划总字数不少于 1200 字。

商务会议组织计划至少包含以下四个内容:

①参考给定的背景资料, 对本次会议组织工作实施涉及的部门、出席人员、会议议程、可选场地等进行收集、归纳和整理, 明确商务会议召开需要具备的充分和必要条件。

②参考给定的背景资料, 在环境和实施条件分析的基础上, 明确本次商务会议组织工作需要达成的工作目标。

③参考给定的背景资料, 根据确定的会议组织工作条件和目标, 制定一个较优的商务会议组织方案, 方案具体内容包括会议时机选择、会议组织机构设计、会场布置与膳宿安排、会议材料准备、会中组织、会议善后事宜 6 个方面。

④根据会议组织目标和最终选定的会议组织方案，编制出一份可执行的商务会议组织费用预算。

【背景资料】

点石 2020 设计趋势研讨会盛大召开

2020 年 12 月 2 日，点石家装 2020 设计趋势研讨会在长沙召开，点石家装董事长袁超辉、点石家装总裁欧煜、湖南大学环艺教研室主任、CIID 设计协会主任胡任出席本次研讨会，与全国逾百名点石精英设计师共同参与探讨 XX 年设计趋势。

点石家装董事长袁超辉作重要讲话，他表明，在当前家装行业重营销轻交付、恶性竞争导致行业信誉缺失的大环境下，家装设计师正面临着更为严峻的挑战。不断提升家装设计师的职业价值，重塑家装设计师的正确价值观，解决当下多样化的市场需求，是点石当前工作的重中之重。

研讨会上，点石家装总裁欧煜围绕“以匠心筑家，创造客户价值”“以原创引领，探索人居多样”“以更好设计，革新生活美学”主题总结了去年我们做了什么，与点石精英设计师共同探讨今年我们将做什么。

研讨会上，湖南大学环艺教研室主任、CIID 设计协会主任胡任做了关于《数智时代的设计》的分享。他认为，家装行业的数字化和智能化是家装产业未来发展的一大趋势，而数字化、智能化家装的核心在于其蕴含的实用和人性化，这更要求设计师把客户对空间的个性需求放在首位。

作为湖南家装领导者，点石 21 年精研中国人居，从空间设计到生活美学，始终不断探索空间在居住中的重要意义，我们始终坚持在做的，是用更好设计为每一个家庭量身定制最适合的生活方式、用心为中国打造千万幸福家。

(2) 实施条件

需要配置标准方桌、椅，电脑安装了 Office 2003 办公软件；网络通畅。

(3) 考核时量

180 分钟

(4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	备注
职业	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务	

素养 (20分)	职业能力	10	格式规范,合理,思路清晰,具备信息整理、分析及处理能力(4分);方法得当,逻辑思维和分析能力强,对背景资料分析透彻、细致(4分);能在规定时间内完成任务(2分)。	
制定 工作 计划 (80分)	商务会议组织背景分析	7	能根据背景材料提供的资料,对该项商务会议组织工作实施涉及的部门、出席人员、会议议程、可选场地、场地价格等进行收集、归纳和整理,明确商务会议召开需要具备的充分和必要条件。	“商务会议组织方案”作为商务会议组织计划的主体部分,表述方面要力求详尽,讲求文字精练,尽可能使用统计图表、数据等。
	商务会议组织目标	8	能根据背景资料清楚描述商务会议组织计划的目标,明确会议组织规模。	
	商务会议组织方案	55	1.能根据背景资料完成会议时机选择,确定此次会议主题、时间、地点;(5分) 2.能根据会议需要完成会议组织机构设计,选定合适的主持人和发言人;(5分); 3.能根据会议需要完成会场布置及膳宿预定:根据会议需要完成会议场所布置与设计、会议所需用品及设备、预定膳宿(10分); 4.能根据会议需要准备会议材料,如会议日程表、与会人员名单列表、会议通知、会议签到单等(15分); 5.能根据会议议程安排完成会中组织工作(10分); 6.能根据背景资料完成商务会议善后事宜(5分); 7.方案应尽可能体现创新能力,减少模仿,杜绝抄袭(5分)。	
	商务会议费用预算	10	1.列表,罗列出各项费用明细(6分) 2.尽可能详细列出各项费用发生的标准,如吃、住等的市场价格(可以根据自己了解的市场价进行估计)(4分)	
合计		100		

模块3 设计市场调查方案

J3-1 上海文峰美发美容有限公司品牌公关调查方案

(1) 任务描述

公司为了进一步扩大影响,提高长沙市场占有率,计划加大品牌宣传,为此,公司需针对长沙消费者进行一次公司品牌知名度、美誉度和忠诚度的市场调查。请你根据背景资料设计一份调查方案,调查方案要求包括调查目的、调查对象、调查项目、调查方法、调查经费、调查组织与人员、调查时间安排等基本要素。

【背景资料】

上海文峰美发美容有限公司总部位于上海浦东,历经十余年的发展,业已成为集美发、美容、科研、生产、教学、服务、推广为一体的大型集团化企业;上

海文峰美容美发连锁集团在全国各大、中型城市的美发美容连锁直营店达数百家，并拥有一家生物制药厂、一家化妆品厂、一家医疗美容中心和一所职业技能培训学校，现有员工近万人，年总销售额达数个亿。

1996 年，文峰创始人陈浩在浦东开第一家美容美发店。

1998 年，研发中药，中草药化妆保健品，开始形成自主知识产权的文峰牌产品系列。

2001 年，文峰在上海的连锁店发展到 40 家，并在北京发展大型直营美容院 3 家。

2006 年，落户徐家汇繁华商业区的文峰美容名英会所隆重开业。标志着文峰经营方向开始由大众化向贵族化的跨越。

2007 年，上海文峰医疗美容中心正式成立，标志文峰由单一的生活美容向医学美容领域进发，并且形成生活、医学美容双管齐下，互为补充的新格局，有效的拓宽了服务范围，提升了服务档次，成为文峰在发展历程上重要的里程碑。

2008 年，上海文峰世界美容师大厦工程隆重奠基，标志着文峰“立足上海，面向世界，创百年老字号”的战略部署正式推进。

2012 年 8 月 31 日，文峰国际集团总部搬迁到普陀区绥德路 650 号。

2015 年 11 月，上海文峰学校取得第十四届上海国际美发美容美甲邀请赛优异成绩。

二十年来，文峰美容美发以“堂堂正正经商，规规矩矩做人”的经营宗旨，以“人民利益高于一切”为思想核心和准军事化管理为特色的企业文化，发展到今天包括上海、北京、成都、重庆、南京、深圳、长沙、青岛、沈阳、唐山、武汉、西安，以及浙江慈溪、宁波等地超 2000 家加盟连锁机构，真正成长为中国美容美发行业的一支领军品牌。

今年，美容美发市场迎来了新的机遇和挑战。20 多年前互联网，改变了现在的商贸模式，今天的互联网，必将改变服务业的整体业态。美业做为服务业的支柱产业之一，其优点及其突出：第一，人人都要理发的刚性需求；第二，服务时长决定沟通机会多；第三，行业整体的销售意识极强；第四，客户较其他行业稳定度更高更亲近。因此我们有理由相信——美业将会是未来大美丽行业（服装、香水、饰品等美好生活和形象类产品）必是最好的销售渠道，美业必将是未来互

联网 OTO 业务模式最好的平台。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，一个场地另配两台打印机	必备
人员	每个场地配备监考人员 2 名	必备

(3) 考核时量

本试题考核时间为 150 分钟。

(4) 评分标准

评价内容		配分	考核点	备注	
职业 素养 (20 分)	职业道德	10	具有实事求是的职业道德，设计方案不违背职业道德与营销伦理，遵守营销法律法规，认真负责	严重 违反考场 纪律、造 成恶劣影 响的本项 目记 0 分	
	职业能力	10	具有分析商品特点，分析商品市场状况的能力，具有一定的调查方案写作能力，具有查阅文献资料的能力		
作品 (80 分)	具 体 内 容	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	调查方案 字数不少 1200 字， 每少 50 字 扣 1 分
		文字表达	5	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
		封面完整	7	要素具备（标题、编写者、时间等）（3 分），标题简洁、明了、富有吸引力，能说明主题（4 分）	
		调查目的	6	目的明确，表述较为准确	
		调查对象	6	具有针对性，确定合理，描述基本准确。	
		调查项目 与内容	10	要求符合调查目的（4 分），内容正确且完整，切实可行，能获得客观资料（6 分）	
调查方式 与方法	26	调查对象选定的方式（4 分）和调查资料收集的方法选择合理（4 分），表述具体（4 分）。采用抽样调查的需要设计抽样方案，包括确定调查范围、抽样方法、抽样框、抽样程序和样本量（14			

			分)	
	调查组织 及人员安 排	6	调查组织设计科学(2分), 人员配备合理(4 分)	
	时间安排	6	各阶段时间安排设计合理	
	经费预算	3	经费预算科学(1分)与详尽(2分)	
小计		100		

J3-2 大学生兼职情况调查方案

(1) 任务描述

为了了解湖南省当前大学生兼职方面的情况, 欲进行一次市场调查。请你根据背景资料设计一份调查方案, 调查方案要求包括调查目的、调查对象、调查项目、调查方法、调查经费、调查组织与人员、调查时间安排等基本要素。

【背景资料】

为了在毕业后能够更好地适应社会, 很多在校大学生选择了从事兼职工作, 一方面缓解了家庭的经济压力, 更重要的是在一定程度上接触了社会, 获取了一些工作经验, 提高了自己的综合实力。大学生兼职已是大学校园里的一种普遍现象, 其存在很久, 已经成为大学生生活的有机组成部分, 是一种不可忽视的现象。那么在兼职前和兼职后都会出现各种各样的问题, 如: 被调查者的基本情况, 兼职的时间, 兼职的种类, 兼职的薪酬, 兼职过程中被侵权等等问题。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米, 配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑, 一个场地另配两台打印机	必备
人员	每个场地配备监考人员 2 名	必备

(3) 考核时量

本试题考核时间为 150 分钟。

(4) 评分标准

评价内容		配分	考核点	备注	
职业素养 (20分)	职业道德	10	具有实事求是的职业道德, 设计方案不违背职业道德与营销伦理, 遵守营销法律法规, 认真负责	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分	
	职业能力	10	具有分析商品特点, 分析商品市场状况的能力, 具有一定的调查方案写作能力, 具有查阅文献资料的能力		
作品 (80分)	具体内容	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	调查方案字数不少1200字, 每少50字扣1分
		文字表达	5	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
		封面完整	7	要素具备(标题、编写者、时间等)(3分), 标题简洁、明了、富有吸引力, 能说明主题(4分)	
		调查目的	6	目的明确, 表述较为准确	
		调查对象	6	具有针对性, 确定合理, 描述基本准确。	
		调查项目与内容	10	要求符合调查目的(4分), 内容正确且完整, 切实可行, 能获得客观资料(6分)	
		调查方式与方法	26	调查对象选定的方式(4分)和调查资料收集的方法选择合理(4分), 表述具体(4分)。采用抽样调查的需要设计抽样方案, 包括确定调查范围、抽样方法、抽样框、抽样程序和样本量(14分)	
		调查组织及人员安排	6	调查组织设计科学(2分), 人员配备合理(4分)	
		时间安排	6	各阶段时间安排设计合理	
		经费预算	3	经费预算科学(1分)与详尽(2分)	
小计		100			

J3-3 联想集团电脑需求情况调查方案

(1) 任务描述

为了更好的进行个性化服务，打击竞者，提高长沙市场销量，扩大产品知名度，需进行一次针对长沙市居民电脑需求情况的市场调查。请你根据背景资料设计一份调查方案，调查方案要求包括调查目的、调查对象、调查项目、调查方法、调查经费、调查组织与人员、调查时间安排等基本要素。

【背景资料】

联想集团是 1984 年中科院计算所投资 20 万元人民币，由 11 名科技人员创办，是一家在信息产业内多元化发展的大型企业集团，富有创新性的国际化的科技公司。

从 1996 年开始，联想电脑销量一直位居中国国内市场首位；2004 年，联想集团收购 IBMP（Personal computer，个人电脑）事业部；

2013 年，联想电脑销售量升居世界第一，成为全球最大的 PC 生产厂商。

2014 年 10 月，联想集团宣布了该公司已经完成对摩托罗拉移动的收购。

2015 年 02 月 21 日，联想推出 Superfish 自动删除工具。

2015 年 4 月 15 日，联想发布了新版 logo，以及新的口号“never stand still”（永不止步）。

2016 年 8 月，全国工商联发布“2016 中国民营企业 500 强”榜单，联想名列第四。

面向新世纪，联想将自身的使命概括为四为，即，为客户：联想将提供信息技术、工具和服务，使人们的生活和工作更加简便、高效、丰富多彩；为员工：创造发展空间，提升员工价值，提高工作生活质量；为股东：回报股东长远利益；为社会：服务社会文明进步。未来的联想将是“高科技的联想、服务好的联想、国际化的联想”。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，一个场地另配两台打印机	必备
人员	每个场地配备监考人员 2 名	必备

(3) 考核时量

本试题考核时间为 150 分钟。

(4) 评分标准

评价内容		配分	考核点	备注	
职业素养 (20分)	职业道德	10	具有实事求是的职业道德，设计方案不违背职业道德与营销伦理，遵守营销法律法规，认真负责	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记 0 分	
	职业能力	10	具有分析商品特点，分析商品市场状况的能力，具有一定的调查方案写作能力，具有查阅文献资料的能力		
作品 (80分)	具体内容	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	调查方案字数不少于 1200 字，每少 50 字扣 1 分
		文字表达	5	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
		封面完整	7	要素具备（标题、编写者、时间等）（3 分），标题简洁、明了、富有吸引力，能说明主题（4 分）	
		调查目的	6	目的明确，表述较为准确	
		调查对象	6	具有针对性，确定合理，描述基本准确。	
		调查项目与内容	10	要求符合调查目的（4 分），内容正确且完整，切实可行，能获得客观资料（6 分）	
		调查方式与方法	26	调查对象选定的方式（4 分）和调查资料收集的方法选择合理（4 分），表述具体（4 分）。采用抽样调查的需要设计抽样方案，包括确定调查范围、抽样方法、抽样框、抽样程序和样本量（14 分）	
		调查组织及人员安排	6	调查组织设计科学（2 分），人员配备合理（4 分）	
		时间安排	6	各阶段时间安排设计合理	
经费预算	3	经费预算科学（1 分）与详尽（2 分）			

小计	100	
----	-----	--

J3-4 爱尔眼科医院集团视力状况调查方案

(1) 任务描述

公司为了进一步拓展业务，需进行一次针对长沙市中小学学生的视力状况及学生家庭经济状况的市场调查。请你根据背景资料设计一份调查方案，调查方案要求包括调查目的、调查对象、调查项目、调查方法、调查经费、调查组织与人员、调查时间安排等基本要素。

【背景资料】

爱尔眼科医院集团是中国首家 IPO 上市医疗机构，首家医疗驰名商标，旗下 100 家连锁眼科医院，为目前中国规模最大的眼科医疗机构，是中国目前矫治近视人群最多的眼科医院。

集团通过不断的实践与探索，在充分吸纳国际先进的医疗管理经验及成功运作方法的同时，成功探索出一套适应中国医疗体制改革和市场环境的眼科医院连锁经营管理模式。集团利用人才、技术和管理等方面的优势，通过全国各连锁医院良好的诊疗质量、优质的医疗服务和深入的市场推广，使得爱尔眼科品牌的市场影响力和渗透力得到迅速的提升，目前，爱尔眼科已成为具有全国影响力的眼科品牌。2006 年，爱尔眼科被评为“中国最具特色实力眼科医院”。创造性的成功模式使集团成为国内发展速度最快的眼科医疗机构之一，被国内外同行称为中国医疗行业的“爱尔现象”。

2006 年 11 月，集团顺利通过了世界银行集团国际金融公司 (IFC) 的综合评估，获得了其提供长期融资，标志着集团的综合实力和发展前景获得了国际著名金融投资机构的认可。2008 年 7 月，爱尔眼科医院集团荣登“清科——2008 年中国最具投资价值企业 50 强”榜单。

2013 年爱尔眼科医院集团与中南大学联合建立了中南大学爱尔眼科学院，中南大学爱尔眼科学院是中国第一所专门培养眼科精英人才的学院

2014 年 9 月，爱尔眼科首创医疗行业“合伙人计划”，预计到 2020 年，建成 200 家专业眼科医院，为更多的人提供高质量、多层次的眼科医疗服务。

2017年，爱尔眼科收购美国知名眼科中心。

2018年，爱尔眼科约40万台手术为患者“扫盲”。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于70平米，配置办公桌30张	必备
设备	每张桌子一台电脑，一个场地另配两台打印机	必备
人员	每个场地配备监考人员2名	必备

(3) 考核时量

本试题考核时间为150分钟。

(4) 评分标准

评价内容		配分	考核点	备注	
职业素养 (20分)	职业道德	10	具有实事求是的职业道德，设计方案不违背职业道德与营销伦理，遵守营销法律法规，认真负责	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分	
	职业能力	10	具有分析商品特点，分析商品市场状况的能力，具有一定的调查方案写作能力，具有查阅文献资料的能力		
作品 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	调查方案字数不少于1200字，每少50字扣1分	
	文字表达	5	流畅、条理清楚、逻辑性较强		
	具 体 内 容	封面完整	7		要素具备(标题、编写者、时间等)(3分)，标题简洁、明了、富有吸引力，能说明主题(4分)
		调查目的	6		目的明确，表述较为准确
		调查对象	6		具有针对性，确定合理，描述基本准确。
		调查项目与内容	10		要求符合调查目的(4分)，内容正确且完整，切实可行，能获得客观资料(6分)
调查方式与方法	26	调查对象选定的方式(4分)和调查资料收集的方法选择合理(4分)，表述具体(4分)。采用抽样调查的需要设计抽样方案，包括确定调查范			

			围、抽样方法、抽样框、抽样程序和样本量（14分）
	调查组织及人员安排	6	调查组织设计科学（2分），人员配备合理（4分）
	时间安排	6	各阶段时间安排设计合理
	经费预算	3	经费预算科学（1分）与详尽（2分）
小计		100	

J3-5 美的集团家电满意度调查方案

（1）任务描述

如果美的集团为开拓市场，现想对湖南市场进行一次家电满意度的调查。请根据背景资料设计一份调查方案，调查方案要求包括调查目的、调查对象、调查项目、调查方法、调查经费、调查组织与人员、调查时间安排等基本要素。

【背景资料】

美的集团是一家以家电制造业为主的大型综合性企业集团，主要产品为空调、冰箱，洗衣机，厨房家电，热水器，净水机等。

1968年，美的创业，1980年，美的正式进入家电业，1981年注册美的品牌。目前，美的集团员工人数10.8万人，旗下拥有美的、小天鹅、威灵、华凌、安得、美芝等十余个品牌。集团在国内建有广东顺德、广州、中山；安徽合肥及芜湖；湖北武汉及荆州；江苏无锡、淮安、苏州及常州；重庆、江西贵溪、河北邯郸等14个生产基地，辐射华南、华东、华中、西南、华北五大区域；在越南、白俄罗斯、埃及、巴西、阿根廷、印度等6个国家建有生产基地。

1990年销售收入突破1亿元；

2000年销售收入突破100亿元；

2010年销售收入突破1000亿元；

2013年销售收入达1210亿元；

2015年，美的集团整体实现销售收入1384亿元，实现归属于母公司净利润

127 亿元，同比增长 21%，每股收益 2.99 元，同比增长 20.08%。“美的”品牌以 716.11 亿位列中国最有价值品牌排行榜第 6 位。

2016 年 7 月 20 日，美的集团以 221.73 亿美元的营业收入首次进入《财富》世界 500 强名单，位列第 481 位。

2017 年 1 月 5 日，腾讯 QQ 和美的集团在深圳正式签署战略合作协议，双方将共同构建基于 IP 授权与物联云技术的深度合作，实现家电产品的连接、对话和远程控制。美的提出未来发展规划的“333 战略”：美的要用 3 年左右时间做好产品、夯实基础、巩固体质、进一步提升经营质量；再用 3 年左右时间从中国家电行业三强中脱颖而出，成为行业领导者；再用 3 年左右时间在世界家电行业中占有一席之地，实现全球经营。目前已经进入第二阶段。

2018 年 6 月 7 日，福布斯 2018 全球企业 2000 强榜单正式出炉，美的位列 245 名。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，一个场地另配两台打印机	必备
人员	每个场地配备监考人员 2 名	必备

(3) 考核时量

本试题考核时间为 150 分钟。

(4) 评分标准

评价内容		配分	考核点	备注
职业 素养 (20 分)	职业道德	10	具有实事求是的职业道德，设计方案不违背职业道德与营销伦理，遵守营销法律法规，认真负责	严重 违反考场 纪律、造 成恶劣影 响的本项 目记 0 分
	职业能力	10	具有分析商品特点，分析商品市场状况的能力，具有一定的调查方案写作能力，具有查阅文献资料的能力	
作品 (80 分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	调查方案 字数不少
	文字表达	5	流畅、条理清楚、逻辑性较强	

分)	具体内容	封面完整	7	要素具备（标题、编写者、时间等）（3分），标题简洁、明了、富有吸引力，能说明主题（4分）	1200字， 每少50字 扣1分
		调查目的	6	目的明确，表述较为准确	
		调查对象	6	具有针对性，确定合理，描述基本准确。	
		调查项目与内容	10	要求符合调查目的（4分），内容正确且完整，切实可行，能获得客观资料（6分）	
		调查方式与方法	26	调查对象选定的方式（4分）和调查资料收集的方法选择合理（4分），表述具体（4分）。采用抽样调查的需要设计抽样方案，包括确定调查范围、抽样方法、抽样框、抽样程序和样本量（14分）	
		调查组织及人员安排	6	调查组织设计科学（2分），人员配备合理（4分）	
		时间安排	6	各阶段时间安排设计合理	
		经费预算	3	经费预算科学（1分）与详尽（2分）	
小计		100			

J3-6 麦德龙集团竞争对手调查方案

（1）任务描述

在互联网+时代下，麦德龙为了在线上与线下做得更好，并能在湖南市场上具有更明显的竞争优势，现计划开展一次针对竞争对手的市场调查。请根据背景资料设计一份调查方案，调查方案要求包括调查目的、调查对象、调查项目、调查方法、调查经费、调查组织与人员、调查时间安排等基本要素。

【背景资料】

德国麦德龙是德国最大、欧洲第二、世界第三的零售批发集团。麦德龙于1995年来到中国并与中国著名的锦江集团合作，建立了锦江麦德龙现购自运有

限公司。1996年，麦德龙在上海开设了第一家商场，从一开始就取得了惊人的成功。给中国带来了全新的概念。麦德龙是第一家获得中国中央政府批准在中国多个主要城市建立连锁商场的合资企业。中国麦德龙具有许多优势，例如：麦德龙商场的商品超过20,000种，大部分由国内名牌企业和合资企业提供；面向中小型零售商、酒店、餐饮业、工厂、企事业单位、政府和团体等专业客户，致力于成为专业客户的超级仓库；以其强大的采购能力、低成本的运作为客户提供高质低价的商品；严格遵守中国法律，向当地政府交纳大量税款，对员工进行专业培训促进就业及当地经济。

2001年在长沙开设了第一家商场。

2015年在长沙开出第二家门店。

2015年9月8日，阿里巴巴集团与全球领先的零售贸易集团麦德龙宣布达成独家战略合作，麦德龙官方旗舰店将入驻天猫国际。

2016年，在世界五百强排行榜中排名第101名。

迄今，麦德龙在中国的57个城市开设82家商场，拥有12,000多名员工和逾400万采购客户，2014年销售额达22.67亿欧元（189亿人民币）。

2018年7月19日，2018年《财富》榜中麦德龙在世界500强排行榜中公司排名第269位。

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于70平米，配置办公桌30张	必备
设备	每张桌子一台电脑，一个场地另配两台打印机	必备
人员	每个场地配备监考人员2名	必备

（3）考核时量

本试题考核时间为150分钟。

（4）评分标准

评价内容	配分	考核点	备注
职业素养 (20)	10	具有实事求是的职业道德，设计方案不违背职业道德与营销伦理，遵守营销法律法规，认真负责	严重违反考场纪律、造

分)	职业能力	10	具有分析商品特点, 分析商品市场状况的能力, 具有一定的调查方案写作能力, 具有查阅文献资料的能力	成恶劣影响的本项目记 0 分
作品 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	调查方案 字数不少 于 1200 字, 每少 50 字扣 1 分
	文字表达	5	流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	封面完整	7	要素具备(标题、编写者、时间等)(3分), 标题简洁、明了、富有吸引力, 能说明主题(4分)	
	调查目的	6	目的明确, 表述较为准确	
	调查对象	6	具有针对性, 确定合理, 描述基本准确。	
	调查项目 与内容	10	要求符合调查目的(4分), 内容正确且完整, 切实可行, 能获得客观资料(6分)	
	调查方式 与方法	26	调查对象选定的方式(4分)和调查资料收集的方法选择合理(4分), 表述具体(4分)。采用抽样调查的需要设计抽样方案, 包括确定调查范围、抽样方法、抽样框、抽样程序和样本量(14分)	
	调查组织 及人员安 排	6	调查组织设计科学(2分), 人员配备合理(4分)	
	时间安排	6	各阶段时间安排设计合理	
	经费预算	3	经费预算科学(1分)与详尽(2分)	
小计		100		

J3-7 湖南某教育研究中心课余时间安排调查方案

(1) 任务描述

湖南省某一教育研究中心为了详细了解湖南省大学生在业余时间的安排情况、对大学生生活的态度和业余生活习惯等情况, 欲进行一次市场调查。现请你根

据市场调查资料背景，设计一份调查方案，调查方案要求包括调查目的、调查对象、调查项目、调查方法、调查经费、调查组织与人员、调查时间安排等基本要素。

【背景资料】

在今天的大学校园里，大学的生活是丰富多彩的，属于大学生们自由支配的时间也越来越多。在这新的环境和时代下，大学生们都是自己独立掌握作息时间，自由分配业余时间，自由安排业余生活。他们都在作些什么，是如何丰富自己的课余生活呢？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，一个场地另配两台打印机	必备
人员	每个场地配备监考人员 2 名	必备

(3) 考核时量

本试题考核时间为 150 分钟。

(4) 评分标准

评价内容		配分	考核点	备注	
职业 素养 (20 分)	职业道德	10	具有实事求是的职业道德，设计方案不违背职业道德与营销伦理，遵守营销法律法规，认真负责	严重 违反考场 纪律、造 成恶劣影 响的本项 目记 0 分	
	职业能力	10	具有分析商品特点，分析商品市场状况的能力，具有一定的调查方案写作能力，具有查阅文献资料的能力		
作品 (80 分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	调查方案 字数不少 于 1200 字，每少 50 字扣 1 分	
	文字表达	5	流畅、条理清楚、逻辑性较强		
	具 体 内 容	封面完整	7		要素具备（标题、编写者、时间等）（3 分），标题简洁、明了、富有吸引力，能说明主题（4 分）
		调查目的	6		目的明确，表述较为准确

	调查对象	6	具有针对性，确定合理，描述基本准确。
	调查项目 与内容	10	要求符合调查目的（4分），内容正确且完整， 切实可行，能获得客观资料（6分）
	调查方式 与方法	26	调查对象选定的方式（4分）和调查资料收集 的方法选择合理（4分），表述具体（4分）。采用 抽样调查的需要设计抽样方案，包括确定调查范 围、抽样方法、抽样框、抽样程序和样本量（14 分）
	调查组织 及人员安 排	6	调查组织设计科学（2分），人员配备合理（4 分）
	时间安排	6	各阶段时间安排设计合理
	经费预算	3	经费预算科学（1分）与详尽（2分）
小计		100	

模块4 设计市场调查问卷

J4-1 长沙海底捞顾客满意度调查问卷设计

（1）任务描述

请以市场调查员的身份，设计长沙海底捞顾客满意度调查问卷，目的了解分析长沙市民对海底捞的满意度，以便进一步提高服务水平，提升顾客满意度，培养忠诚顾客。请运用询问技巧在规定的时间内将该问卷设计完成并具有可行性。

【背景资料】

四川海底捞餐饮股份有限公司成立于1994年3月20日，是一家以经营川味火锅为主，融汇各地火锅特色于一体的大型直营连锁企业。二十余年来，公司在北京、上海、西安、郑州、天津、南京、杭州、深圳、厦门、广州、武汉、成都、昆明等大陆的40个城市有144家直营餐厅。在中国台湾有1家直营餐厅。在国外，已有新加坡3家、美国洛杉矶1家、韩国首尔1家和日本东京1家直营餐厅。

公司始终秉承“服务至上、顾客至上”的理念，以创新为核心，改变传统的标准化、单一化的服务，提倡个性化的特色服务，致力于为顾客提供愉悦的用餐服务；在管理上，倡导双手改变命运的价值观，为员工创建公平公正的工作环境，实施人性化和亲情化的管理模式，提升员工价值。

等待，原本是一个痛苦的过程，海底捞却把这变成了一种愉悦：手持号码等待就餐的顾客一边观望屏幕上打出的座位信息，一边接过免费的水果、饮料、零食；如果是一大帮朋友在等待，服务员还会主动送上扑克牌、跳棋之类的桌面游戏供大家打发时间；或者趁等位的时间到餐厅上网区浏览网页；还可以来个免费的美甲、擦皮鞋。

待客人坐定点餐的时候，围裙、热毛巾已经一一奉送到眼前了。服务员还会细心地为长发的女士递上皮筋和发夹，以免头发垂落到食物里；戴眼镜的客人则会得到擦镜布，以免热气模糊镜片；服务员看到你把手机放在台面上，会不声不响地拿来小塑料袋装好，以防油腻……

每隔 15 分钟，就会有服务员主动更换你面前的热毛巾；如果你带了小孩子，服务员还会帮你喂孩子吃饭，陪他们在儿童天地做游戏；抽烟的人，他们会给你一个烟嘴，并告知烟焦油有害健康；为了消除口味，海底捞在卫生间中准备了牙膏、牙刷，甚至护肤品；过生日的客人，还会意外得到一些小礼物……如果你点的菜太多，服务员会善意地提醒你已经够吃；随行的人数较少，他们还会建议你点半份。

餐后，服务员马上送上口香糖，一路上所有服务员都会向你微笑道别。孕妇会得到海底捞的服务员特意赠送的泡菜，分量还不小；如果某位顾客特别喜欢店内的免费食物，服务员也会单独打包一份让其带走……这就是海底捞的粉丝们所享受的，“花便宜的钱买到星级服务”的全过程。

2014 年 10 月，长沙海底捞正式开业，3 年多以来，在长沙火锅市场再创佳绩。长沙海底捞为了保证各项服务制度在餐厅执行到位，实现良好的顾客满意度，不仅对员工实行了人性化的管理和有效的激励措施，还会定期对顾客进行满意度调查。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
----	--------	----

场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，一个场地另配两台打印机	必备
人员	每个场地配备监考人员 2 名	必备

(3) 考核时量

本试题考核时间为 150 分钟。

(4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	备注	
职业素养 (20分)	职业道德	10	具有实事求是的职业道德，设计问卷不违背职业道德与营销伦理，遵守营销法律法规，认真负责	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记 0 分	
	职业能力	10	具有分析企业或商品特点，分析企业或商品市场状况的能力，具有获取有益的信息、创新以及围绕调查目的整体把握问卷设计的能力		
作品 (80分)	卷容格式	5	版面编排工整清楚、格式规范	调查问卷字数不限	
	文字表达	8	问卷语言表达要清晰、准确、通俗易懂、无歧义（4分），避免诱导、暗示以及敏感性文字（4分）		
	具体内容	问卷构成	4		具有问卷标题，问卷开头，正文，结尾四个基本内容
		问卷标题	3		标题简洁明了，富有吸引力，能说明主题
		问题类型	10		根据问题内容选择合适的问题类型（8分），要有封闭式和开放式两个类型的问题（2分）
		问题顺序	8		依照逻辑顺序排列问题（4分），先易后难、先简单后复杂、先一般后具体（3分），开放式问题放在后面（1分）
		提问设计	12		每个问题只包含一项内容（2分），避免否定形式提问、断定性提问以及导向性提问（出现一项错误扣 1 分，扣 10 分封顶）
		答案设计	10		切实结合问题内容设计答案，封闭式问题答案要穷尽、互斥，界限明确，排列不要有倾向性
		问题内容	5		问卷总共不少于 15 个问题（3分），其中开

			放式问题不超过总问题数量的 20% (2 分)	
		整体把握	15	整个问卷要与调查任务相符合 (5 分), 选取充分性和必要性的问题 (2 分), 内容翔实完整、条理清晰 (2 分), 并具有可行性 (4 分), 通过问卷能且只能收集到调查所需的市场信息 (2 分)
	小计		100	

J4-2 伊利每益添企业品牌形象调查问卷设计

(1) 任务描述

请以市场调查员的身份, 设计伊利每益添企业品牌形象调查问卷, 目的是向消费者了解伊利每益添在大众心中的品牌形象, 以便制定后续的品牌宣传推广方案。请运用询问技巧在规定的时间内将该问卷设计完成并具有可行性。

【背景资料】

伊利每益添是伊利集团研发中心与丹尼斯克公司联合研发的高端活性乳酸菌系列饮品, 能够帮助消化、促进健康。

300 亿活性乳酸菌在体内形成更高速的“快消化”动力! 畅饮每益添, 就像给肠道按下快进键, 即刻拥有快人一步的“快消化”活力, 帮助快速消化身体负担, 更畅快、更轻松地尽享快时代的每一天!

每益添是一种健康的活菌乳酸菌饮料, 采用脱脂奶粉发酵, 0 脂肪无负担。目前有 350ml 和 100ml 两种规格产品, 有原味、甜橙味、混合莓、芦荟等口味, 清爽好喝, 消化消脂, 保持健康好身材。

代言人(杨幂): 消化派达人

健康、时尚、充满活力的形象与“每益添”所倡导的健康、活力、时尚的品牌理念非常契合。伊利牵手杨幂, 让“每益添”品牌成为健康、活力的“代名词”, “健康活力, 每一天”也是伊利集团对消费者的承诺。新品发布会当天, 杨幂的“超强号召力”也吸引了大批“幂粉”到场。

阮经天: 消化派新秀

金马影帝阮经天, 知名演员, 模特。阳光帅气, 实力与偶像兼具, 代表作有

《艋舺》、《败犬女王》、《命中注定我爱你》等。曾在 2010 年 11 月凭借《艋舺》荣获第 47 届台湾电影金马奖最佳男主角。

伊利集团推出的“每益添”超级子品牌，将继续引领高端活性乳酸菌饮品市场的发展。伊利集团低温业务领域，将不断创新，继续引领健康、活力的时尚生活方式，诠释“滋养生命活力”的品牌内涵。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，一个场地另配两台打印机	必备
人员	每个场地配备监考人员 2 名	必备

(3) 考核时量

本试题考核时间为 150 分钟。

(4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	备注	
职业素养 (20分)	职业道德	10	具有实事求是的职业道德，设计问卷不违背职业道德与营销伦理，遵守营销法律法规，认真负责	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记 0 分	
	职业能力	10	具有分析企业或商品特点，分析企业或商品市场状况的能力，具有获取有益的信息、创新以及围绕调查目的整体把握问卷设计的能力		
作品 (80分)	具体内容	卷容格式	5	版面编排工整清楚、格式规范	调查问卷字数不限
		文字表达	8	问卷语言表达要清晰、准确、通俗易懂、无歧义(4分)，避免诱导、暗示以及敏感性文字(4分)	
		问卷构成	4	具有问卷标题，问卷开头，正文，结尾四个基本内容	
		问卷标题	3	标题简洁明了，富有吸引力，能说明主题	
		问题类型	10	根据问题内容选择合适的问题类型(8分)，要有封闭式和开放式两个类型的问题(2分)	
		问题顺序	8	依照逻辑顺序排列问题(4分)，先易后难、先简单后复杂、先一般后具体(3分)，开放式问题放在后面(1分)	
		提问设计	12	每个问题只包含一项内容(2分)，避免否定形式提问、断定性提问以及导向性提问(出现一项错误扣1分，扣10分封顶)	
		答案设计	10	切实结合问题内容设计答案，封闭式问题答案要穷尽、互斥，界限明确，排列不要有倾向性	
		问题内容	5	问卷总共不少于15个问题(3分)，其中开放式问题不超过总问题数量的20%(2分)	
整体把握	15	整个问卷要与调查任务相符合(5分)，选取充分性			

				和必要性的问题（2分），内容翔实完整、条理清晰（2分），并具有可行性（4分），通过问卷能且只能收集到调查所需的市场信息（2分）	
小计			100		

J4-3 李宁品牌（LI-NING）市场竞争情况调查问卷设计

（1）任务描述

请以市场调查员的身份，设计李宁品牌（LI-NING）市场竞争情况调查问卷，目的是了解李宁品牌（LI-NING）在市场竞争中所处的位置，分析本品牌亏损而竞争对手盈利的原因，为制定下一步的品牌战略提供参考。请运用询问技巧在规定的时间内将该问卷设计完成并具有可行性。

【背景资料】

李宁公司成立于1990年，经过二十年的探索，已逐步成为代表中国的、国际领先的运动品牌公司。李宁公司采取多品牌业务发展策略，除自有核心李宁品牌（LI-NING），还拥有乐途品牌（LOTTO）、艾高品牌（AIGLE）、心动品牌（Z-DO）。此外，李宁公司控股上海红双喜、全资收购凯胜体育。

李宁公司是中国体育用品行业的领军企业，是第一家建成国内运动服装和鞋产品设计研发中心、第一家实施ERP、第一家在海外上市的中国体育用品企业，以成为全球领先的体育用品品牌公司作为发展目标。

据世界体育用品联合会最新调查报告显示，“中国已经拥有全球65%以上的体育用品生产份额”，“中国的运动鞋生产已经达到世界年产量的80%”，而且据不完全统计，国内企业占据本土市场的八成以上。不过品牌专家分析指出，如今的中国只是世界体育用品生产大国，而不是品牌强国。

李宁的主要竞争对手国际品牌有耐克、阿迪达斯、卡帕等。国内有安踏、匹克、361、特步等。自2012年重新回归运动本质以来，李宁通过关店、去库存、重塑供应链、渠道复兴等系列改革措施实现转型，试图扭转亏损局面。2014上半年，安踏、匹克、361度、探路者等其他体育用品品牌均实现盈利，但李宁却亏损5.86亿元人民币，不仅较去年同期1.84亿元亏损有所扩大，同时也高于2013年的全年亏损额。

2015年7月李宁与华米科技推出智能跑鞋，为消费者提供多元化的跑步体

验，开启李宁品牌进军“互联网+运动生活体验”领域的新时代。

2016年11月在“双十一”期间，李宁天猫旗舰店创造单日单店销售1.78亿的新纪录，同时继续保持国内运动行业旗舰店销售第一的好成绩。

2018年李宁用心趣跑生活节历时7个月走遍全国七大城市。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于70平米，配置办公桌30张	必备
设备	每张桌子一台电脑，一个场地另配两台打印机	必备
人员	每个场地配备监考人员2名	必备

(3) 考核时量

本试题考核时间为150分钟。

(4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	备注	
职业素养 (20分)	职业道德	10	具有实事求是的职业道德，设计问卷不违背职业道德与营销伦理，遵守营销法律法规，认真负责	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分	
	职业能力	10	具有分析企业或商品特点，分析企业或商品市场状况的能力，具有获取有益的信息、创新以及围绕调查目的整体把握问卷设计的能力		
作品 (80分)	具体内容	卷容格式	5	版面编排工整清楚、格式规范	调查问卷字数不限
		文字表达	8	问卷语言表达要清晰、准确、通俗易懂、无歧义(4分)，避免诱导、暗示以及敏感性文字(4分)	
		问卷构成	4	具有问卷标题，问卷开头，正文，结尾四个基本内容	
		问卷标题	3	标题简洁明了，富有吸引力，能说明主题	
		问题类型	10	根据问题内容选择合适的问题类型(8分)，要有封闭式和开放式两个类型的问题(2分)	
		问题顺序	8	依照逻辑顺序排列问题(4分)，先易后难、先简单后复杂、先一般后具体(3分)，开放式问题放在后面(1分)	
		提问设计	12	每个问题只包含一项内容(2分)，避免否定形式提问、断定性提问以及导向性提问(出现一项错误扣1分，扣10分封顶)	
		答案设计	10	切实结合问题内容设计答案，封闭式问题答案要穷尽、互斥，界限明确，排列不要有倾向性	
		问题内容	5	问卷总共不少于15个问题(3分)，其中开放式问题不超过总问题数量的20%(2分)	
整体把握	15	整个问卷要与调查任务相符合(5分)，选取充分性和必要性的问题(2分)，内容翔实完整、条理清晰(2分)，并具有可行性(4分)，通过问卷能且只			

			能收集到调查所需的市场信息（2分）	
小计		100		

J4-4 新东方泡泡少儿英语课程设置市场调查问卷设计

（1）任务描述

请以市场调查员的身份，设计新东方泡泡少儿英语课程设置市场调查问卷，目的是帮助新东方泡泡少儿英语教学机构制定新学期培训办班课程计划，包括课程内容、课程时间、师资配备、人数设定以及游戏环节设计等等，以便提前开展招生宣传。请运用询问技巧在规定的时间内将该问卷设计完成并具有可行性。

【背景资料】

资料一：

泡泡少儿教育是新东方教育科技集团旗下的知名品牌，致力于为3至12岁的少年儿童提供全学科一站式的教育服务。

泡泡少儿英语为H1-6岁的儿童提供泡泡宝贝英语课程，从英文绘本阅读入手，让孩子快乐地阅读，从而培养和提高孩子的英文阅读能力；为6-12岁的儿童，提供泡泡少儿英语综合培优课程，基础级兴趣培养，进阶级衔接过渡，飞跃级直击考试，让孩子赢在起跑线；为H2-12岁儿童提供小学新概念课程，通过完整的英语学习体系，让孩子掌握英语听、说、读、写的基本技能。

资料二：

考虑到现在英语在国际上的适用范围之广，很多家长为了让自己的孩子从小就有更高的竞争优势，会想让孩子进入到少儿英语学校进行更好的学习。那么在那么多的少儿英语学校到底选择哪家比较好呢？

1. 师资应该是挑选少儿英语学校的重点考虑问题

要想找到一所好的少儿英语学校，其实很根本的一个点就是师资问题，要知道有优秀的师资力量，才能够确保孩子在这所学校能够得到更好的教育。并且老师的教学水平，也会直接影响到孩子学习英语的兴趣和效果。

家长们在选择少儿英语学校的时候，要注意看该学校的老师的流动性怎么样，如果老师的流动性很大的话，可能会因为过于频繁的给孩子换老师，致使学习跟不上固有的节奏。

2. 教学环境在挑选少儿英语学校的时候也要充分考虑

好的少儿英语学校在教学环境上是很重视的，环境对学习会有比较大的影响，显然充满学习氛围的环境，在提升英语学习方面也会有比较大的帮助。

3. 班级人数也应该成为你挑选少儿英语学校的考虑因素

在为孩子挑选少儿英语学校的时候，要考虑到班级人数问题，最好是不超过八人为一个班级。毕竟孩子从天性上来说属于有些调皮的，如果说一个班机上有几十号人，老师在把控教学纪律上会相对更难。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，一个场地另配两台打印机	必备
人员	每个场地配备监考人员 2 名	必备

(3) 考核时量

本试题考核时间为 150 分钟。

(4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	备注	
职业素养 (20分)	职业道德	10	具有实事求是的职业道德，设计问卷不违背职业道德与营销伦理，遵守营销法律法规，认真负责	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记 0 分	
	职业能力	10	具有分析企业或商品特点，分析企业或商品市场状况的能力，具有获取有益的信息、创新以及围绕调查目的整体把握问卷设计的能力		
作品 (80分)	卷容格式	5	版面编排工整清楚、格式规范	调查问卷字数不限	
	文字表达	8	问卷语言表达要清晰、准确、通俗易懂、无歧义(4分)，避免诱导、暗示以及敏感性文字(4分)		
	具体内容	问卷构成	4		具有问卷标题，问卷开头，正文，结尾四个基本内容
		问卷标题	3		标题简洁明了，富有吸引力，能说明主题
		问题类型	10		根据问题内容选择合适的问题类型(8分)，要有封闭式和开放式两个类型的问题(2分)
		问题顺序	8		依照逻辑顺序排列问题(4分)，先易后难、先简单后复杂、先一般后具体(3分)，开放式问题放在后面(1分)
		提问设计	12		每个问题只包含一项内容(2分)，避免否定形式提问、断定性提问以及导向性提问(出现一项错误扣1分，扣10分封顶)
答案设计	10	切实结合问题内容设计答案，封闭式问题答案要穷尽、互斥，界限明确，排列不要有倾向性			

	问题内容	5	问卷总共不少于 15 个问题（3 分），其中开放式问题不超过总问题数量的 20%（2 分）
	整体把握	15	整个问卷要与调查任务相符合（5 分），选取充分性和必要性的问题（2 分），内容翔实完整、条理清晰（2 分），并具有可行性（4 分），通过问卷能且只能收集到调查所需的市场信息（2 分）
小计		100	

J4-5 舒肤佳肥皂广告代言效果调查问卷设计

(1) 任务描述

请以市场调查员的身份，设计舒肤佳广告代言效果调查问卷，目的是统计舒肤佳聘请明星代言之后对产品销售是否带来预期地影响。如果没有，原因是什么？请运用询问技巧在规定的时间内将该问卷设计完成并具有可行性。

【背景资料】

宝洁公司日用品品牌之一。舒肤佳作为全球著名的个人清洁护理品牌之一，一直引导儿童养成良好的卫生习惯。在中国其旗下产品包括沐浴露、香皂、洗手液及活力运动系列。

如果 TFBOYS 向你推销一款肥皂，你会买吗？

TFBOYS 的粉丝经济在外人看来一向做得风生水起，因为其粉丝的超强战斗力，但你能想象他们代言的产品，也有连定制款都卖不出去的情况吗？

最近 TFBOYS 有 5 个代言进入宣传期，高德地图先行一步，舒肤佳、OPPO、士力架和阿凡题紧随其后，扎堆打入粉丝，但是最后的效果却是迥然不同，粉丝态度也是两极分化。

舒肤佳的定制款在上线当天便由于预约量不足一百而下架，士力架却在两天内达成销量 3 万+。而在这其中 OPPO 是粉丝最为关注的，广告片《我是你的 TFphone》点击量已经超过 5200 万+。“OPPO 图拍的是真好看，这才是我们 TFBOYS 该有的颜值。”

最近 TFBOYS 的好几个代言齐齐进入宣传期，舒肤佳、OPPO、士力架、阿凡题扎堆进入粉丝视线，接连不断的宣传和活动让人眼花缭乱。不过有趣的是这几个代言不仅在销量上差距颇大，还遭到了粉丝天壤之别的对待。

士力架和舒肤佳先后进入宣传期，也都分别制作了 TFBOYS 定制款，在价格

相差无几的条件下，两者的销量之差让人有些惊讶：士力架 4 月 20 日上线，两天内卖出了近 4 万份；舒肤佳 5 月 10 日上线，当天只用 10 元便可预约，预约量却没过百，甚至有粉丝吐槽：“一个月内又是士力架又是手机的，还有 cosmo，现在又来了肥皂，粉丝真的很难回血。”随后舒肤佳只好下架商品并重新调整策略。目前舒肤佳采取免费预约，但有多少能真正转化为销量值得怀疑。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，一个场地另配两台打印机	必备
人员	每个场地配备监考人员 2 名	必备

(3) 考核时量

本试题考核时间为 150 分钟。

(4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	备注	
职业素养 (20分)	职业道德	10	具有实事求是的职业道德，设计问卷不违背职业道德与营销伦理，遵守营销法律法规，认真负责	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记 0 分	
	职业能力	10	具有分析企业或商品特点，分析企业或商品市场状况的能力，具有获取有益的信息、创新以及围绕调查目的整体把握问卷设计的能力		
作品 (80分)	具体内容	卷容格式	5	版面编排工整清楚、格式规范	调查问卷字数不限
		文字表达	8	问卷语言表达要清晰、准确、通俗易懂、无歧义(4分)，避免诱导、暗示以及敏感性文字(4分)	
		问卷构成	4	具有问卷标题，问卷开头，正文，结尾四个基本内容	
		问卷标题	3	标题简洁明了，富有吸引力，能说明主题	
		问题类型	10	根据问题内容选择合适的问题类型(8分)，要有封闭式和开放式两个类型的问题(2分)	
		问题顺序	8	依照逻辑顺序排列问题(4分)，先易后难、先简单后复杂、先一般后具体(3分)，开放式问题放在后面(1分)	
		提问设计	12	每个问题只包含一项内容(2分)，避免否定形式提问、断定性提问以及导向性提问(出现一项错误扣1分，扣10分封顶)	
		答案设计	10	切实结合问题内容设计答案，封闭式问题答案要穷尽、互斥，界限明确，排列不要有倾向性	
		问题内容	5	问卷总共不少于15个问题(3分)，其中开放式问题不超过总问题数量的20%(2分)	
整体把握	15	整个问卷要与调查任务相符合(5分)，选取充分性			

				和必要性的问题（2分），内容翔实完整、条理清晰（2分），并具有可行性（4分），通过问卷能且只能收集到调查所需的市场信息（2分）	
小计			100		

J4-6 农夫山泉新包装影响销售状况调查问卷设计

（1）任务描述

请以市场调查员的身份，设计农夫山泉新包装影响销售状况调查问卷，目的是了解新包装对农夫山泉的销量是否带来显著的提升，以及指导今后产品外包装设计的走向。请运用询问技巧在规定的时间内将该问卷设计完成并具有可行性。

【背景资料】

农夫山泉股份有限公司原名“浙江千岛湖养生堂饮用水有限公司”，其公司总部位于浙江杭州，系养生堂旗下控股公司，成立于1996年2月26日。

自从去年农夫跨界热卖“17.5°橙”，引发业内一片惊呼：农夫山泉也要卖有情怀的水果。而今年伊始，农夫山泉在其传统强势品类瓶装水上，又玩出了新花样——三款高端新品不论是包装设计还是概念，个个逼格满满，令人叹服。

而婴儿水的包装则突出了产品的“极致”设计。这款产品的正反两面，人性化地适用于爸爸和妈妈的不同手型，有人惊叹，“这是人性到没朋友啊？”来自鹤壁商贸有限公司的总经理庞软根提到，“他很看好婴儿水的前景，婴童产业空间巨大。”

而学生水的“插画风”和瓶盖设计是最吸引经销商的两大特点，非常有意思。“为了让青少年获得更好的消费体验，农夫山泉设计了一个瓶盖，单手就能开关。瓶盖内设专利阀门，只有在受压情况下才会开启。开盖状态下，普通的侧翻、倒置都不会使水流出，非常适合孩子使用。”这样的贴心设计，对于如今爱酷，尤其具有“细节控”的青少年非常具有吸引力。

农夫山泉本次的新品战略“剑指高端”，相比35-40元的高端玻璃瓶水和9元/升的婴儿水，定价4元/535ml左右的学生矿泉水则显得更接地气。

该产品在包装上采用插画风，产品设计上农夫山泉推出了运动盖升级版。来自鹤壁永信商贸有限公司的总经理庞软根提到，“这三款产品都会在前期引起市场强烈关注，但是学生矿泉水应是走量最大的产品，这个定价符合高端矿泉水的

主流价位。”

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，一个场地另配两台打印机	必备
人员	每个场地配备监考人员 2 名	必备

(3) 考核时量

本试题考核时间为 150 分钟。

(4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	备注	
职业素养 (20分)	职业道德	10	具有实事求是的职业道德，设计问卷不违背职业道德与营销伦理，遵守营销法律法规，认真负责	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记 0 分	
	职业能力	10	具有分析企业或商品特点，分析企业或商品市场状况的能力，具有获取有益的信息、创新以及围绕调查目的整体把握问卷设计的能力		
作品 (80分)	卷容格式	5	版面编排工整清楚、格式规范	调查问卷字数不限	
		文字表达	8		问卷语言表达要清晰、准确、通俗易懂、无歧义（4分），避免诱导、暗示以及敏感性文字（4分）
	具体内容	问卷构成	4		具有问卷标题，问卷开头，正文，结尾四个基本内容
		问卷标题	3		标题简洁明了，富有吸引力，能说明主题
		问题类型	10		根据问题内容选择合适的问题类型（8分），要有封闭式和开放式两个类型的问题（2分）
		问题顺序	8		依照逻辑顺序排列问题（4分），先易后难、先简单后复杂、先一般后具体（3分），开放式问题放在后面（1分）
		提问设计	12		每个问题只包含一项内容（2分），避免否定形式提问、断定性提问以及导向性提问（出现一项错误扣 1 分，扣 10 分封顶）
		答案设计	10		切实结合问题内容设计答案，封闭式问题答案要穷尽、互斥，界限明确，排列不要有倾向性
		问题内容	5		问卷总共不少于 15 个问题（3分），其中开放式问题不超过总问题数量的 20%（2分）
		整体把握	15		整个问卷要与调查任务相符合（5分），选取充分性和必要性的问题（2分），内容翔实完整、条理清晰（2分），并具有可行性（4分），通过问卷能且只能收集到调查所需的市场信息（2分）
小计		100			

J4-7 九芝堂网络营销渠道调查问卷设计

(1) 任务描述

请以市场调查员的身份，设计九芝堂网络营销渠道调查问卷，目的是选择适合消费者的销售渠道，为购买提供便利。请运用询问技巧在规定的时间内将该问卷设计完成并具有可行性。

【背景资料】

九芝堂作为一家拥有 358 年历史的老字号药企，多年来为湖湘人民的健康事业作出了巨大贡献。多年来，九芝堂更是一直是以“药者当付全力，医者当问良心”为祖训，其中药文化被列入中国第二批非物质文化遗产项目保护目录，是当之无愧的中华老字号。九芝堂从一家小药铺起家，到今天已经在全国成立多家子公司，拥有近 200 家连锁门店，其产品也远销海外多个国家，并将九芝堂文化传入世界各地。

在 21 世纪，互联网的大规模普及，使得网购已经逐渐成为年轻消费者购物的首选，很多的线下的大型企业纷纷在线上开辟营销新渠道。九芝堂身为被国家商务部认定为“中华老字号，有着 350 多年的悠久历史，历经潮起潮落，声名远播，无论经历多少挫折，依然屹立于世。虽是老字号却不会完全的守旧，除了遵循古法炼药，九芝堂也在积极的寻找新的营销方式。网络购物的兴起，九芝堂看到新希望，决定与电商巨头强强联合，开创“互联网+老字号”电商营销新时代。天猫和京东都是综合性的购物网站，九芝堂为了更好的服务年轻客户更多的“年轻化”消费者提供专业服务，分别在这两家网站开设了官方旗舰店。九芝堂将积极与电商合作，坚守传统中药文化，不断完善、优化线上产品供应链，实现传统医药线上覆盖最大化。在互联网时代，引领老字号线上消费新潮流。

双十一和双十二近几年一直都是网友的全民狂欢。九芝堂自从入驻电商以来，2015 年是首次参与这种电商购物节，但是已经获得了不小的成功。首次迎接大型购物节就能取得成功，不仅是对九芝堂的自身实力的肯定，也是后台人员努力工作的成果。从这些天的成功来看，九芝堂成立网上的官方旗舰店是一个正确而开明的决策。

随着顾客消费习惯日新月异的变化，九芝堂不断寻求新的方法和平台，在门店之外建立消费者与九芝堂之间的关联，此前通过赞助热门综艺节目，推出微信

公众平台都是九芝堂的紧跟潮流的新尝试。此次天猫和京东网上旗舰店的开业无疑让消费者有了更多的选择，当然九芝堂也会继续在网上为消费者提供更加优质和快捷的服务。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，一个场地另配两台打印机	必备
人员	每个场地配备监考人员 2 名	必备

(3) 考核时量

本试题考核时间为 150 分钟。

(4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	备注	
职业素养 (20分)	职业道德	10	具有实事求是的职业道德，设计问卷不违背职业道德与营销伦理，遵守营销法律法规，认真负责	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记 0 分	
	职业能力	10	具有分析企业或商品特点，分析企业或商品市场状况的能力，具有获取有益的信息、创新以及围绕调查目的整体把握问卷设计的能力		
作品 (80分)	具体内容	卷容格式	5	版面编排工整清楚、格式规范	调查问卷字数不限
		文字表达	8	问卷语言表达要清晰、准确、通俗易懂、无歧义(4分)，避免诱导、暗示以及敏感性文字(4分)	
		问卷构成	4	具有问卷标题，问卷开头，正文，结尾四个基本内容	
		问卷标题	3	标题简洁明了，富有吸引力，能说明主题	
		问题类型	10	根据问题内容选择合适的问题类型(8分)，要有封闭式和开放式两个类型的问题(2分)	
		问题顺序	8	依照逻辑顺序排列问题(4分)，先易后难、先简单后复杂、先一般后具体(3分)，开放式问题放在后面(1分)	
		提问设计	12	每个问题只包含一项内容(2分)，避免否定形式提问、断定性提问以及导向性提问(出现一项错误扣1分，扣10分封顶)	
		答案设计	10	切实结合问题内容设计答案，封闭式问题答案要穷尽、互斥，界限明确，排列不要有倾向性	
		问题内容	5	问卷总共不少于15个问题(3分)，其中开放式问题不超过总问题数量的20%(2分)	
		整体把握	15	整个问卷要与调查任务相符合(5分)，选取充分性和必要性的问题(2分)，内容翔实完整、条理清晰(2分)，并具有可行性(4分)，通过问卷能且只能收集到调查所需的市场信息(2分)	
小计		100			

模块5 撰写市场调查报告

J5-1 汽车消费基本情况调查报告

(1) 任务描述

请根据某机构提供的长沙地区 1000 有车用户汽车消费基本情况数据，用简练、准确、流畅的文字撰写客观真实、内容详实完整、条理清晰、格式规范的调查报告。

要求：

- 1、报告标题简洁明了、富有吸引力并且能揭示调查主题的内容；
- 2、调查报告正文部分引言、数据资料分析、结论与建议安排得当，内容与主题能相互连贯，资料取舍合理，能对图表资料作充分的解释和分析，结论科学，所提建议可行；
- 3、字数在 1500 字以上。

【背景资料】

某机构针对长沙地区 1000 有车用户进行了汽车消费基本情况的问卷调查，现将调查资料整理如下：

1、有车用户家庭月收入分析：

表 1：有车用户家庭月收入

家庭收入	比重 (%)	累计 (%)
7000 元以下	28.26	28.26
7000~8000 元	33.70	61.96
8000~9000 元	10.87	72.83
9000~10000 元	18.48	91.31
10000 元以上	8.69	100.00

2、有车用户家庭结构分析：

表 2：有车用户家庭结构

家庭结构	比重 (%)	累计 (%)
------	--------	--------

夫妻	36.96	36.96
与子女同住	34.78	71.74
与父母同住	8.70	80.44
单身	17.39	97.83
其他	2.17	100.00

3、消费者职业构成：

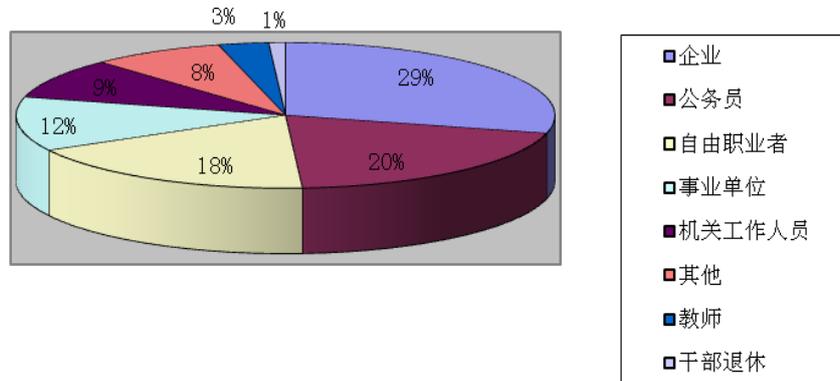


图 1 消费者职业构成情况

4、有车用户年龄及驾龄分析：

在所调查的消费者中，年龄大多在 30~40 岁或是 30 岁以下，所占比重分别为 43%和 28%，也有 23%的消费者年龄在 40~50 岁，仅有 6%的消费者年龄在 50 岁以上。

5. 影响消费者购车的因素

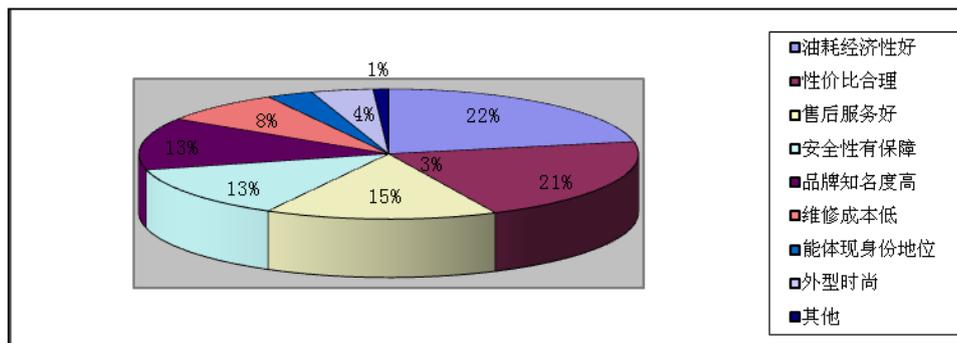


图 2 影响消费者购车的因素

6. 消费者获取信息的渠道

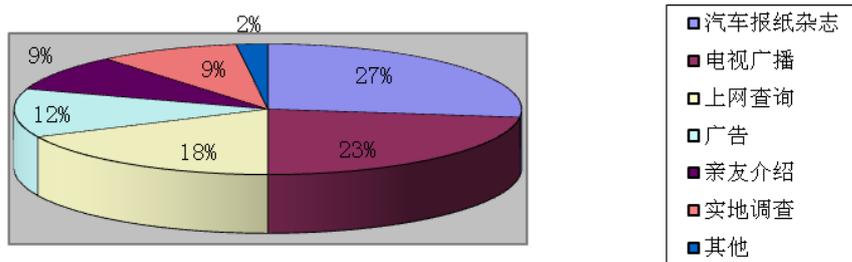


图3 消费者获取信息的渠道

7、消费者最信赖的购车场所

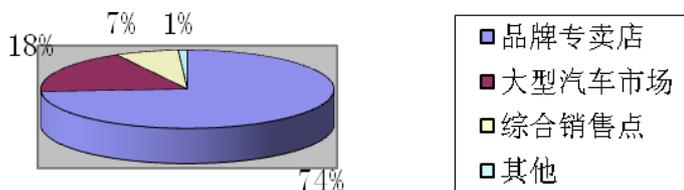


图4 消费者信赖的购车场所

8. 消费者满意的支付方式

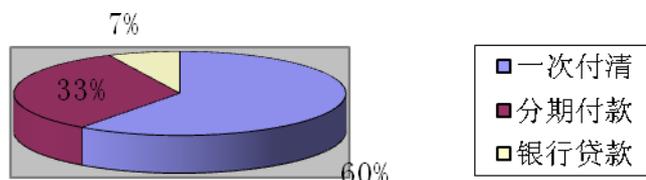


图5 消费者满意的支付方式

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，一个场地另配两台打印机	必备
人员	每个场地配备监考人员 2 名	必备

(3) 考核时量

本试题考核时间为 180 分钟

(4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记 0 分。
	职业能力	10	格式规范，合理，思路清晰，具备信息整理、分析及处理能力（4分）；方法得当，逻辑思维和分析能力强，对背景资料分析透彻、细致（4分）；能在规定时间内完成任务（2分）。	

作品 (80分)	卷容格式		8	文字编排工整清楚、格式规范(包括封面、目录、正文、附件)	格式要素中的附件部分可根据需要进行取舍,但需列明;调查报告字数要求1500字以上,每少50字扣1分。
	文字表达		10	语言简洁、用词恰当、条理清楚、逻辑性强	
	正文	封面	8	要素具备(标题、编写者、时间等)(3分),标题简洁、明了、富有吸引力,能说明主题(5分)	
		目录	7	排列有序(3分)、一目了然(4分)(排列至一、(一)两级即可)	
		引言	12	简要说明调查项目的背景、调查的必要性和意义(2分)、调查的主要内容(2分)、调查的主要方式与方法(2分)、调查的主要过程(包括调查时间、地点、对象、范围、样本量、结果)(4分)等几项内容。简明扼要,精炼概括,能够达到对后面的主体部分做一个引导,对主体部分的数据来源作一个交待,证明用以论证的数据是有效的、可靠的,从而也进一步证明得出的结论和建议的可靠性的目的(2分)。	
		数据资料分析	20	对调查所获得的数据资料逐项进行分析,从摆数据(4分),分析现状(4分),得出小结论,以形成符合事物发展变化规律的结论性意见;或发现问题并进一步探寻原因、提出对策等(6分)。分析必须依据所收集的资料客观、合理,条理清楚,有逻辑性(4分)。数据采用适当的图表来呈现说明(2分)。	
		结论及建议	10	用简洁而明晰的语言,在以上数据资料分析的基础上,进行综合归纳,得出报告的结论(5分);并结合企业或客户实际情况提出你的看法和建议,完成对调查前所提出的问题答复或是得出某种启示(5分,其中建议的针对性3分、可行性2分)。	
附件	5	对正文报告的补充或更详尽的说明,包括数据汇总表及原始资料、背景材料和必要的工作技术报告等。			
合计			100		

J5-2 大学生旅游市场基本特征调查报告

(1) 任务描述

请根据长沙某旅行社提供的大学生旅游市场相关调查数据,用简练、准确、流畅的文字撰写客观真实、内容详实完整、条理清晰、格式规范的调查报告。

要求:

- 1、报告标题简洁明了、富有吸引力并且能揭示调查主题的内容;
- 2、调查报告正文部分引言、数据资料分析、结论与建议安排得当,内容与主题能相互连贯,资料取舍合理,能对图表资料作充分的解释和分析,结论科学,所提建议可行;
- 3、字数在1500字以上。

【背景资料】

为开发大学生旅游市场，了解大学生对旅游目的地的偏好和基本特征，长沙某旅行社于2015年5月24-25日对临近的几所高校在校生进行了随机抽取发放调查问卷。共计发放问卷1000份，实际收回问卷1000份。现对数据加以统计如下：

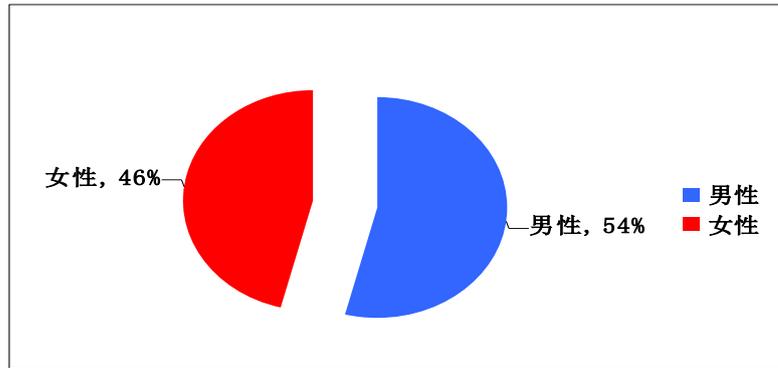


图1 被调查者性别分布情况

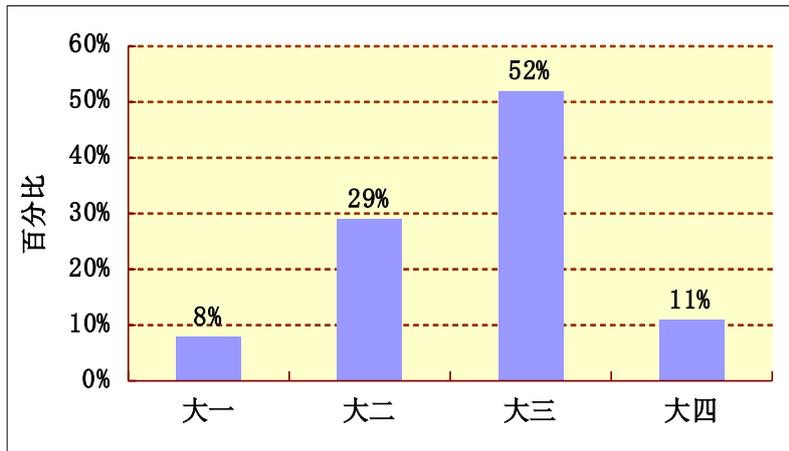


图2 年级结构分布

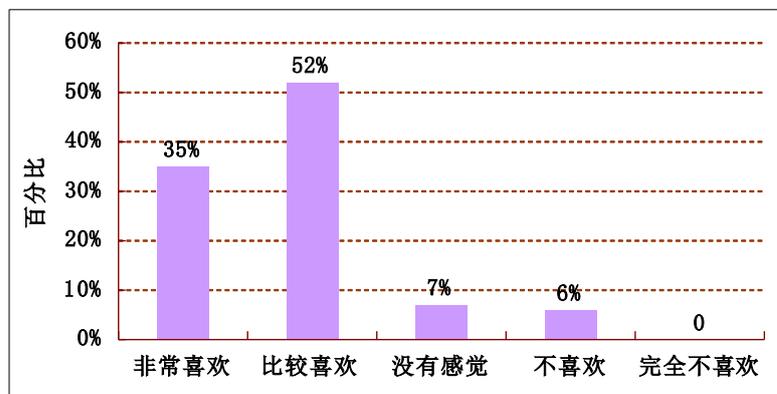


图3 旅游喜好

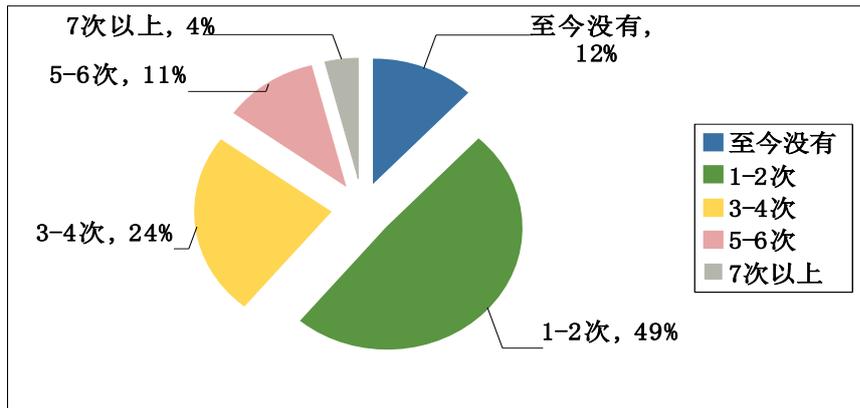


图 4 旅游次数

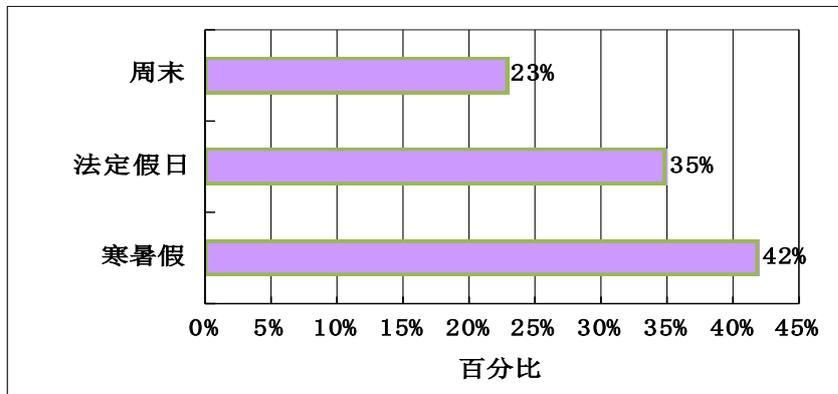


图 5 旅游时间

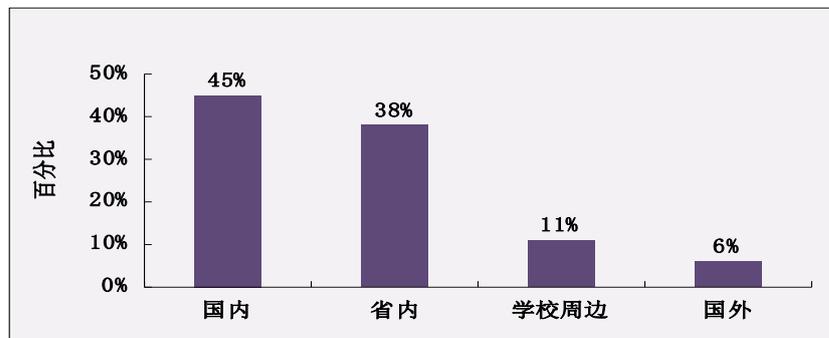


图 6 旅游目的地

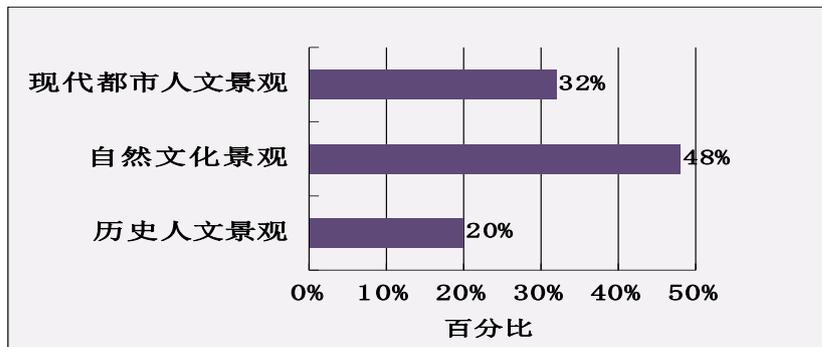


图 7 旅游景观类型

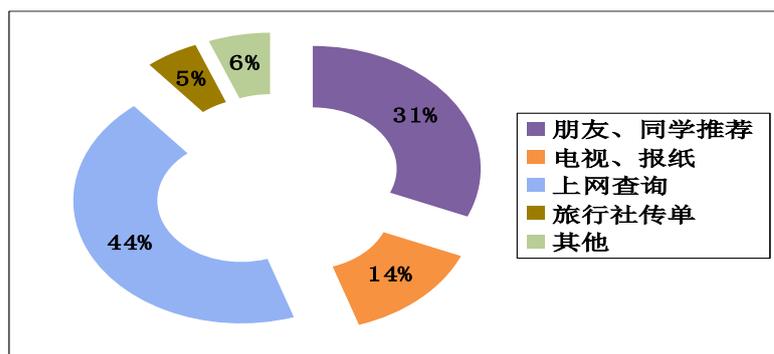


图 8 旅游目的地信息获取

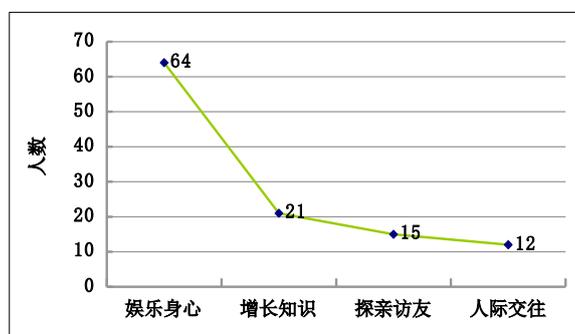


图 9 旅游目的

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，一个场地另配两台打印机	必备
人员	每个场地配备监考人员 2 名	必备

(3) 考核时量

本试题考核时间为 180 分钟

(4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (20 分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记 0 分。
	职业能力	10	格式规范，合理，思路清晰，具备信息整理、分析及处理能力 (4 分)；方法得当，逻辑思维和分析能力强，对背景资料分析透彻、细致 (4 分)；能在规定时间内完成任务 (2 分)。	
作品 (80)	卷容格式	8	文字编排工整清楚、格式规范 (包括封面、目录、正文、附件)	格式要素中的附件

分)	文字表达	10	语言简洁、用词恰当、条理清楚、逻辑性强	部分可根据需要进行取舍，但需列明：调查报告字数要求1500字以上，每少50字扣1分。	
	封面	8	要素具备（标题、编写者、时间等）（3分），标题简洁、明了、富有吸引力，能说明主题（5分）		
	目录	7	排列有序（3分）、一目了然（4分）（排列至一、（一）两级即可）		
	正文	引言	12		简要说明调查项目的背景、调查的必要性和意义（2分）、调查的主要内容（2分）、调查的主要方式与方法（2分）、调查的主要过程（包括调查时间、地点、对象、范围、样本量、结果）（4分）等几项内容。简明扼要，精炼概括，能够达到对后面的主体部分做一个引导，对主体部分的数据来源作一个交待，证明用以论证的数据是有效的、可靠的，从而也进一步证明得出的结论和建议的可靠性的目的（2分）。
		数据资料分析	20		对调查所获得的数据资料逐项进行分析，从摆数据（4分），分析现状（4分），得出小结论，以形成符合事物发展变化规律的结论性意见；或发现问题并进一步探寻原因、提出对策等（6分）。分析必须依据所收集的资料客观、合理，条理清楚，有逻辑性（4分）。数据采用适当的图表来呈现说明（2分）。
		结论及建议	10		用简洁而明晰的语言，在以上数据资料分析的基础上，进行综合归纳，得出报告的结论（5分）；并结合企业或客户实际情况提出你的看法和建议，完成对调查前所提出的问题答复或是得出某种启示（5分，其中建议的针对性3分、可行性2分）。
附件	5	对正文报告的补充或更详尽的说明，包括数据汇总表及原始资料、背景材料和必要的工作技术报告等。			
合计		100			

J5-3 超市顾客满意度调查报告

（1）任务描述

请根据某高校市场营销专业师生提供的三座大中型超市顾客满意度社会调查调查数据，用简练、准确、流畅的文字撰写客观真实、内容详实完整、条理清晰、格式规范的调查报告。

要求：

- 1、报告标题简洁明了、富有吸引力并且能揭示调查主题的内容；
- 2、调查报告正文部分引言、数据资料分析、结论与建议安排得当，内容与主题能相互连贯，资料取舍合理，能对图表资料作充分的解释和分析，结论科学，所提建议可行；
- 3、字数在1500字以上。

【背景资料】

某高校市场营销专业师生在 2018 年末针对长沙市具有代表性的三座大中型超市进行了一次顾客满意度社会调查,调查涉及到的超市主要有家乐福、沃尔玛、家润多等三家。被调查对象筛选条件为在最近一个月内在所调查的商场/超市至少消费过三次的顾客。每个网点发放 500 份调查问卷,共 1500 份问卷,回收问卷 1370 份,其中沃尔玛 480 份,家乐福 470 份,家润多 420 份。去除回答记录不清、逻辑矛盾等问卷,有效样本保持了 1340 份。具体调查数据如下:

- 1、性别:有效样本中,女性占 56.71%,男性占 43.29%;
- 2、消费者年龄:20 岁以下的人员占比 12.41%;20—30 岁的人员占比 42.34%;30—40 岁的人员占比 20.44%;40—50 岁的人员占比 9.44%;50—60 岁的人员占比 7.30%;60 岁以上的人员占比 8.03%;
- 3、职业:公司职员占比 35.04%;学生占比 15.33%;公务员占比 11.68%;教师占比 8.03%;企业高管或私企老板占比 7.30%;其他人员占比 22.63%;
- 4、教育程度:高中及以下占 24.08% ; 中专占 18.29% ; 大专占 32.12% ; 大学本科占 19.71% ; 硕士及以上占 5.84% ;
- 5、收入状况:1500 元以下占 33.9%,1500—3000 元占 36.7%,3000—5000 元占 27.1%,5000 元以上占 2.3%;

6、“家乐福”顾客满意度调查结果统计表:

满意度指标 (%)	满意	较满意	一般	不太满意	不满意	没注意
企业形象	26.4	42	25.9	1.5	1.1	3
购物环境	17.1	35.8	37.2	5.2	2.1	2.6
购买便利性	15.5	34.7	36.2	10.3	2.6	0.5
品种	35.5	34.7	20.7	5.7	1.6	1.6
质量	23.3	47.2	23.3	3.1	1.55	1.55
价格	8.8	23.8	37.8	22.3	3.1	4.2
服务	14	46.1	35.2	3.6	1.1	0

7、“沃尔玛”顾客满意度调查结果统计表

满意度指标%	满意	较满意	一般	不太满意	不满意	没注意
企业形象	21.9	47.2	25.7	1.4	0.5	3.3
购物环境	23.4	38.7	35.9	1	1	0
购买便利性	15.4	32.7	42.5	5.6	1.4	2.4

品种	18.7	35	36.4	6.5	1.4	2
质量	24.3	38.3	32.2	2.8	2.4	0
价格	15.9	21.04	33.2	26.6	0.46	2.8
服务	18.7	39.3	37.5	2.3	0.95	0.95

8、“家润多”顾客满意度调查结果统计表

满意度指标 (%)	满意	较满意	一般	不太满意	不满意	没注意
企业形象	15	40.4	66	13.2	2.9	2.2
购物环境	18.7	35.4	32	11.7	2.2	0
购买便利性	12.7	39.2	36	8	2.6	1.3
品种	10.7	33.8	44.3	8	1.8	1.4
质量	13.7	47.1	30.7	4.9	0.9	2.7
价格	10.2	26.2	39.1	18.7	2.7	3.1
服务	7.5	30.2	40.9	13.1	2.3	0

9、顾客满意度调查结果综合统计表

满意度指标 (%)	满意	较满意	一般	不太满意	不满意	没注意
企业形象	22.6	44.9	27.1	1.7	0.8	2.9
购物环境	19.8	38.5	34.9	4.3	1.4	1.1
购买便利性	14.6	35.6	38.3	7.9	2.2	1.4
品种	14.9	34.5	40.6	6.8	1.6	1.6
质量	20.3	44.1	29	3.6	0.8	2.2
价格	11.7	23.7	36.7	22.5	2.1	3.3
服务	13.3	43.8	38.1	3	1.3	0.5

10、长沙各大超市 CS 测评重要度测评结果

重要度	商品质量	商品价格	品种多样性	购买便利性	商品服务	企业形象	购物环境
不重要	\	\	\	\	\	\	\
不太重要	8.33	8.33	16.67	\	\	\	\
一般	8.33	16.67	16.67	16.67	8.33	8.33	16.66
较重要	25	25	25	33.33	41.67	50	41.67
重要	66.67	50	50	33.33	50	41.67	41.67
各指标得分	4.5834	4.1667	4.1667	3.8332	4.1667	4.3334	4.2501
各指标重要性	0.1541	0.1401	0.1401	0.1288	0.1484	0.1456	0.1429

注：上表 J1-5 列数字为在该项目中回答该重要度的顾客所占百分比。

11、指标权重满意度测评结果

商场名称	企业形象	购物环境	购买方便性	品种多样性	商品质量	商品价格	商品服务	满意度
指标重要	0.1456	0.1429	0.1288	0.1401	0.1541	0.1401	0.1484	

性								
家乐福	77.39	76.8	70.78	72.42	76.58	64.78	74.41	73.42
沃尔玛	77.86	71.86	69.87	71.2	77.27	62.16	73.66	72.14
家润多	76.06	73.34	70.23	68.62	73.29	64.19	70.84	71.01
总体满意度	77.07	74.09	70.36	70.7	75.68	63.75	72.92	

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，一个场地另配两台打印机	必备
人员	每个场地配备监考人员 2 名	必备

(3) 考核时量

本试题考核时间为 180 分钟

(4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记 0 分。
	职业能力	10	格式规范，合理，思路清晰，具备信息整理、分析及处理能力（4 分）；方法得当，逻辑思维和分析能力强，对背景资料分析透彻、细致（4 分）；能在规定时间内完成任务（2 分）。	
作品 (80分)	卷容格式	8	文字编排工整清楚、格式规范（包括封面、目录、正文、附件）	格式要素中的附件部分可根据需要进行取舍，但需列明；调查报告字数要求 1500 字以上，每少 50 字扣 1 分。
	文字表达	10	语言简洁、用词恰当、条理清楚、逻辑性强	
	封面	8	要素具备（标题、编写者、时间等）（3 分），标题简洁、明了、富有吸引力，能说明主题（5 分）	
	目录	7	排列有序（3 分）、一目了然（4 分）（排列至一、（一）两级即可）	
	正文 引言	12	简要说明调查项目的背景、调查的必要性和意义（2 分）、调查的主要内容（2 分）、调查的主要方式与方法（2 分）、调查的主要过程（包括调查时间、地点、对象、范围、样本量、结果）（4 分）等几项内容。简明扼要，精炼概括，能够达到对后面的主体部分做一个引导，对主体部分的数据来源作一个交待，证明用以论证的数据是有效的、可靠的，从而也进一步证明得出的结论和建议的可靠性的目的（2 分）。	

		数据资料分析	20	对调查所获得的数据资料逐项进行分析，从摆数据（4分），分析现状（4分），得出小结论，以形成符合事物发展变化规律的结论性意见；或发现问题并进一步探寻原因、提出对策等（6分）。分析必须依据所收集的资料客观、合理，条理清楚，有逻辑性（4分）。数据采用适当的图表来呈现说明（2分）。
		结论及建议	10	用简洁而明晰的语言，在以上数据资料分析的基础上，进行综合归纳，得出报告的结论（5分）；并结合企业或客户实际情况提出你的看法和建议，完成对调查前所提出的问题答复或是得出某种启示（5分，其中建议的针对性3分、可行性2分）。
		附件	5	对正文报告的补充或更详尽的说明，包括数据汇总表及原始资料、背景材料和必要的工作技术报告等。
合计			100	

J5-4 大学生就业问题调查报告

（1）任务描述

请根据某公司提供的某高校大学生就业问题随机问卷调查数据，用简练、准确、流畅的文字撰写客观真实、内容详实完整、条理清晰、格式规范的调查报告。

要求：

- 1、报告标题简洁明了、富有吸引力并且能揭示调查主题的内容；
- 2、调查报告正文部分引言、数据资料分析、结论与建议安排得当，内容与主题能相互连贯，资料取舍合理，能对图表资料作充分的解释和分析，结论科学，所提建议可行；
- 3、字数在 1500 字以上。

【背景资料】

某公司针对大学生的就业问题对某高校的毕业生进行随机问卷调查。发出问卷 1000 份，收回 1000 份。统计结果汇总如下：

1、你认为现在的就业形势如何：

答案	形势严峻	形势正常	形势较好	不了解
所占百分比	48.5%	42.6%	4.5%	4.4%

2、您进入毕业时期的去向：

答案	求职	考研	出国	创业	求职考研两手准备	其他
所占百分比	72%	7.4%	5.9%	4.4%	10.2%	2.9%

3、您对求职渠道的选择：

答案	人才网站	校园招聘网	社会招聘会	老师、亲戚朋友	媒体（电视，报刊）
所占百分比	51.5%	80.9%	44.1%	22.1%	4.4%

4、您认为自己目前最欠缺的素质主要是：

答案	基本的解决问题能力	沟通协调能力	承受压力、克服困难的能力	相关工作或实习经验	专业知识和技能	其他
所占百分比	5.9%	7.4%	16.2%	52.9%	27.9%	1.5%

5、您将通过何种方式向用人单位介绍自己的情况：

答案	招聘会现场	寄发自荐材料	在就业网站发布就业资料	通过熟人介绍
所占百分比	77.9%	44.1%	44.1%	20.6%

6、您的择业观念：

答案	一步到位，有固定收入	先就业，后择业	不就业，继续深造	自主创业
所占百分比	17.6%	73.5%	4.4%	5.9%

7、您欲选择什么样的单位就业：（限选两个）

答案	国有企业	民营企业	外资企业	合并企业	政府部门	自主创业
所占百分比	52.9%	39.7%	51.5%	20.6%	22.1%	11.8%

8、您认为当前毕业生就业的主要问题：

答案	大学专业设置与企业对人才的需求不匹配	应届毕业生不具备符合企业要求的职业能力，缺乏工作经验，没有竞争能力	毕业生的就业定位不合理，期望值过高，择业过于挑剔	政府、学校、用人单位及学生之间互相沟通和了解不够	就业信息机制不健全，信息渠道不畅通，信息不充分	大学教育模式不注重提高学生的综合能力，不能为大学毕业生就业和职业发展提供有效帮助
所占百分比	29.4%	54.4%	19.1%	10.3%	7.4%	16.2%

9、您觉得自己在就业求职的过程中最具竞争实力的方面是：

答案	学习成绩	专业技能	实习经历	考试证书/技能证书	良好的求职心态
所占百分比	7.4%	30.9%	23.5%	17.6%	41.2%

10、您最希望自己在就业求职过程中得到：（限选两项）

答案	企业的	良好的	先进的	前沿知	广泛的	团队合	良好的	自我价	稳定的
----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

	从业经验	专业技术	管理模式	识信息	人际关系	作技巧	薪酬福利	值的实现	工作岗位
所占百分比	42.6%	36.8%	29.4%	14.7%	26.5%	13.2%	14.7%	25%	7.4%

11、您认为您能接受的工资是：

答案	1000-1500	1500-2000	2000-2500	2500-3000	3000 以上
所占百分比	2.9%	20.6%	47.1%	22.1%	7.4%

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，一个场地另配两台打印机	必备
人员	每个场地配备监考人员 2 名	必备

(3) 考核时量

本试题考核时间为 180 分钟

(4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	备注	
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记 0 分。	
	职业能力	10	格式规范，合理，思路清晰，具备信息整理、分析及处理能力（4 分）；方法得当，逻辑思维和分析能力强，对背景资料分析透彻、细致（4 分）；能在规定时间内完成任务（2 分）。		
作品 (80分)	卷容格式	8	文字编排工整清楚、格式规范（包括封面、目录、正文、附件）	格式要素中的附件部分可根据需要进行取舍，但需列明；调查报告字数要求 1500 字以上，每少 50 字扣 1 分。	
	文字表达	10	语言简洁、用词恰当、条理清楚、逻辑性强		
	正文	封面	8		要素具备（标题、编写者、时间等）（3 分），标题简洁、明了、富有吸引力，能说明主题（5 分）
		目录	7		排列有序（3 分）、一目了然（4 分）（排列至一、（一）两级即可）
		引言	12		简要说明调查项目的背景、调查的必要性和意义（2 分）、调查的主要内容（2 分）、调查的主要方式与方法（2 分）、调查的主要过程（包括调查时间、地点、对象、范围、样本量、结果）（4 分）等几项内容。简明扼要，精炼概括，能够达到对后面的主体部分做一个引导，对主体部分的数据来源作一个交待，证明用以论证的数据是有效的、可靠的，从而也进一步证明得出的结论和建议的可靠性的目的（2 分）。
		数据资料分析	20		对调查所获得的数据资料逐项进行分析，从摆数据（4 分），分析现状（4 分），得出小结论，以形成符合事物发展变化规律的结论性意见；或发现问题并进一步探寻原因、提出对策等（6 分）。分析必须依据所收集的资料客观、合理，条理清楚，有逻辑性（4 分）。数据采用适当的图表来呈现说明（2 分）。
结	10	用简洁而明晰的语言，在以上数据资料分析的基础上，			

		论 及 建 议		进行综合归纳,得出报告的结论(5分);并结合企业或客户实际情况提出你的看法和建议,完成对调查前所提出的问题答复或是得出某种启示(5分,其中建议的针对性3分、可行性2分)。	
		附件	5	对正文报告的补充或更详尽的说明,包括数据汇总表及原始资料、背景材料和必要的工作技术报告等。	
合计			100		

J5-5 商品住房消费者满意度调查报告

(1) 任务描述

请根据中国消费者协会提供的12个城市218个普通住宅小区、楼盘“商品住房消费者满意度调查”调查数据,用简练、准确、流畅的文字撰写客观真实、内容详实完整、条理清晰、格式规范的调查报告。

要求:

- 1、报告标题简洁明了、富有吸引力并且能揭示调查主题的内容;
- 2、调查报告正文部分引言、数据资料分析、结论与建议安排得当,内容与主题能相互连贯,资料取舍合理,能对图表资料作充分的解释和分析,结论科学,所提建议可行;
- 3、字数在1500字以上。

【背景资料】

为了加强对商品房市场的社会监督,配合政府有关部门搞好商品房市场的监督管理,反映广大消费者的呼声,中国消费者协会联合北京、天津、上海、重庆、大连、青岛、厦门、深圳、杭州、武汉、成都、西安等12个城市的消协组织对218个普通住宅小区、楼盘开展了“商品住房消费者满意度调查”活动。本次调查采用“判断抽样”法选取商品房项目,调查入住J1-3年、在价格、规模和区域方面具有代表性的普通商品住房,采用“等距抽样”的方法选取住户并访问经历购买过程并长期居住在被调查项目中的消费者。调查设计样本量为18500个住户,最终回收有效问卷16376份,回收率为88.52%。现将有关数据整理如下:

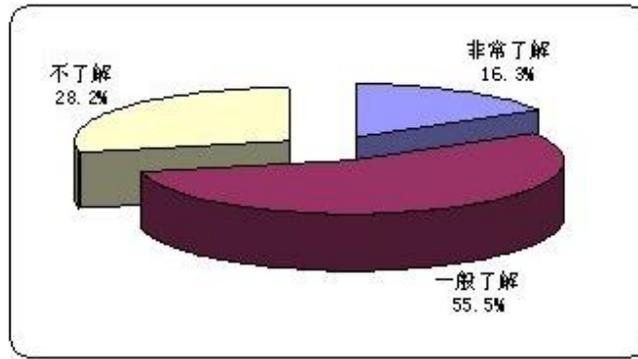


图1 消费者对中小户型房贷政策了解情况

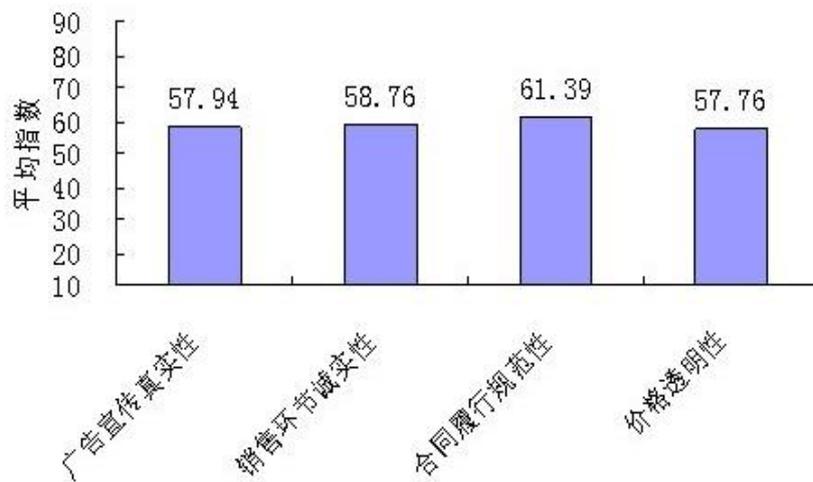


图2 房地产行业整体诚信状况满意度指数比较

满意度指数为0-100。50以下为“非常不满”；50-60为“不满”；60-70为“一般”；70-80为“满意”；80以上为“非常满意”。

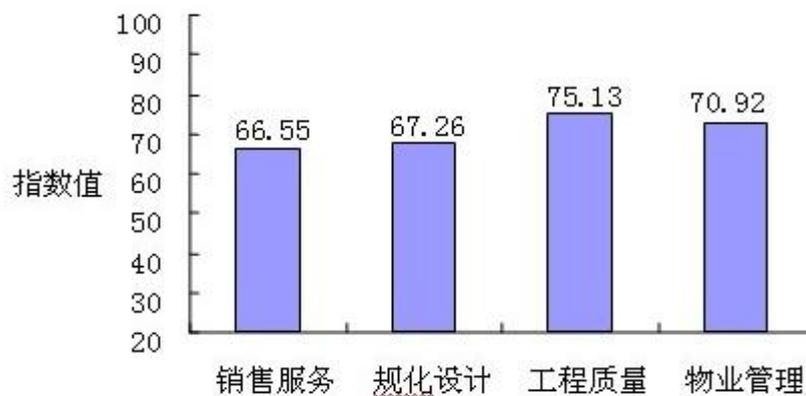


图3 消费者对现住房屋各方面满意度水平比较

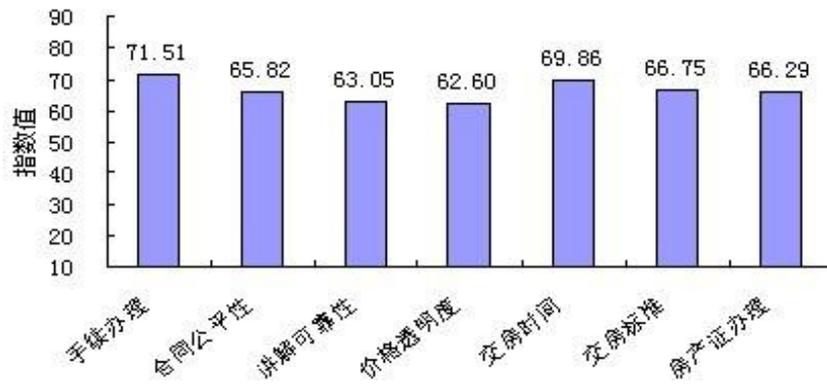


图 4 消费者对商品房销售各方面服务满意度情况

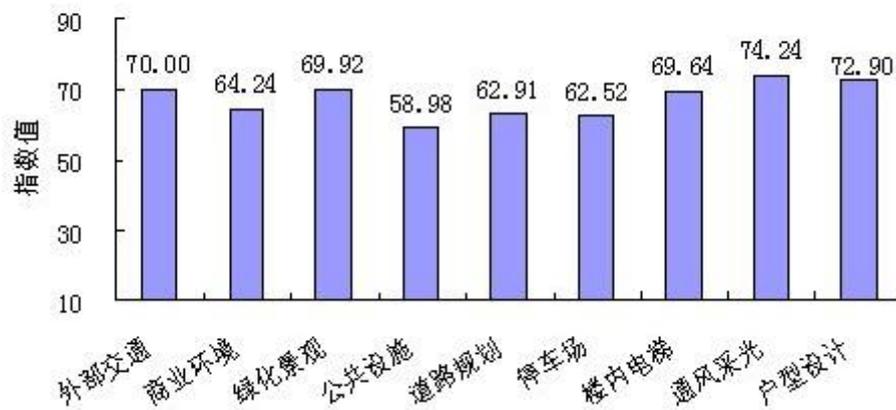


图 5 商品房规划设计满意度情况

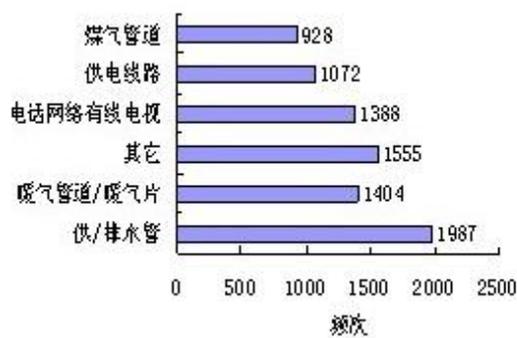


图 6 房屋管线质量突出问题反映频次

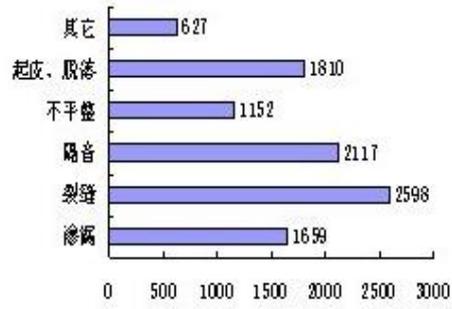


图7 房屋墙体质量突出问题反映频次

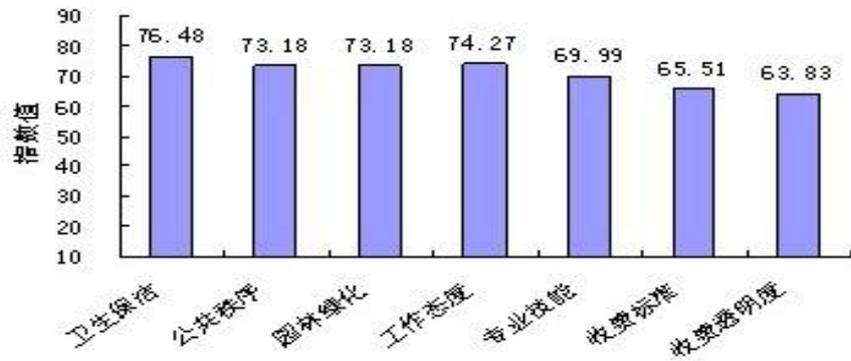


图8 消费者对小区物业管理各方面满意度状况

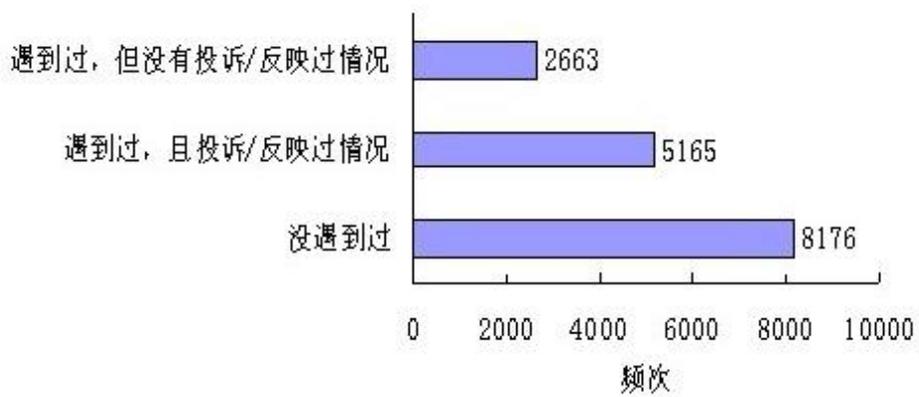


图9 消费者对房屋质量问题投诉情况



图 10 消费者向机构、单位投诉/反映的频次

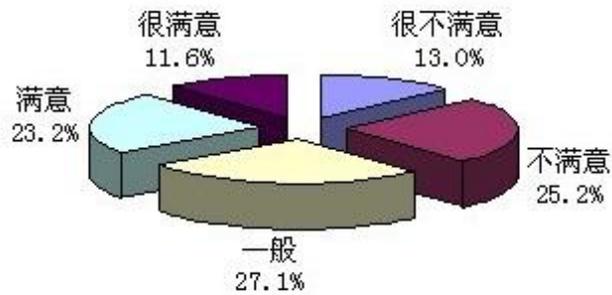


图 11 消费者对投诉结果的满意评价情况

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，一个场地另配两台打印机	必备
人员	每个场地配备监考人员 2 名	必备

(3) 考核时量

本试题考核时间为 180 分钟

(4) 评价标准

评价内容	配分	考核点	备注
职业 职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务	严重违反

素养 (20分)	职业能力	10	格式规范,合理,思路清晰,具备信息整理、分析及处理能力(4分);方法得当,逻辑思维和分析能力强,对背景资料分析透彻、细致(4分);能在规定时间内完成任务(2分)。	考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分。	
作品 (80分)	卷容格式	8	文字编排工整清楚、格式规范(包括封面、目录、正文、附件)	格式要素中的附件部分可根据需要进行取舍,但需列明;调查报告字数要求1500字以上,每少50字扣1分。	
	文字表达	10	语言简洁、用词恰当、条理清楚、逻辑性强		
	正文	封面	8		要素具备(标题、编写者、时间等)(3分),标题简洁、明了、富有吸引力,能说明主题(5分)
		目录	7		排列有序(3分)、一目了然(4分)(排列至一、(一)两级即可)
		引言	12		简要说明调查项目的背景、调查的必要性和意义(2分)、调查的主要内容(2分)、调查的主要方式与方法(2分)、调查的主要过程(包括调查时间、地点、对象、范围、样本量、结果)(4分)等几项内容。简明扼要,精炼概括,能够达到对后面的主体部分做一个引导,对主体部分的数据来源作一个交待,证明用以论证的数据是有效的、可靠的,从而也进一步证明得出的结论和建议的可靠性的目的(2分)。
		数据资料分析	20		对调查所获得的数据资料逐项进行分析,从摆数据(4分),分析现状(4分),得出小结论,以形成符合事物发展变化规律的结论性意见;或发现问题并进一步探寻原因、提出对策等(6分)。分析必须依据所收集的资料客观、合理,条理清楚,有逻辑性(4分)。数据采用适当的图表来呈现说明(2分)。
		结论及建议	10		用简洁而明晰的语言,在以上数据资料分析的基础上,进行综合归纳,得出报告的结论(5分);并结合企业或客户实际情况提出你的看法和建议,完成对调查前所提出的问题答复或是得出某种启示(5分,其中建议的针对性3分、可行性2分)。
附件	5	对正文报告的补充或更详尽的说明,包括数据汇总表及原始资料、背景材料和必要的工作技术报告等。			
合计		100			

J5-6 联想电脑使用情况调查报告

(1) 任务描述

请根据联想电脑公司提供的大学生联想电脑使用情况调查数据,用简练、准确、流畅的文字撰写客观真实、内容详实完整、条理清晰、格式规范的调查报告。

要求:

- 1、报告标题简洁明了、富有吸引力并且能揭示调查主题的内容;
- 2、调查报告正文部分引言、数据资料分析、结论与建议安排得当,内容与

主题能相互连贯,资料取舍合理,能对图表资料作充分的解释和分析,结论科学,所提建议可行;

3、字数在 1500 字以上。

【背景资料】

当前在校大学生拥有电脑的比例很高,联想电脑公司针对拥有联想电脑的大学生做了一次联想电脑使用情况的网络问卷市场调查,调查数据如下:

1. 您的性别: () (单选)

选项	小计 (人)	比例
A. 男	400	57.1%
B. 女	300	42.9%
本题有效填写人次	700	

2. 您购买联想电脑的价位是 () (单选)

选项	小计 (人)	比例
A. 3 0 0 0 — 4 0 0 0 元	130	18.6%
B. 4 0 0 0 — 5 0 0 0 元	430	61.4%
C. 5 0 0 0 — 6 0 0 0 元	130	18.6%
D. 6 0 0 0 元以上	10	1.4%
本题有效填写人次	700	

3. 您购买联想电脑时主要考虑的因素有哪些 () (多选)

选项	小计 (人)	比例
A. 品牌	370	52.9%
B. 价格	440	62.9%
C. 性能	570	81.4%
D. 外观	25	35.7%
E. 售后服务	310	44.3%
F. 其他	40	5.7%
本题有效填写人次	700	

4. 您平时使用电脑主要是 () (多选)

选项	小计 (人)	比例
----	--------	----

A. 上网	680	97.1%
B. 玩游戏	270	38.6%
C. 聊天	460	65.7%
D. 学习	520	74.3%
E. 看电影	510	72.9%
F. 其他_____	70	10%
本题有效填写人次	700	

5. 您选择联想笔记本电脑的主要原因有哪些？（ ）（多选）

选项	小计（人）	比例
A. 价格适宜	360	51.4%
B. 售后服务好	240	34.3%
C. 外观漂亮	100	14.3%
D. 配置性能较好	440	62.9%
E. 支持国产	330	47.1%
F. 经人介绍	120	17.1%
本题有效填写人次	700	

6. 您认为联想与其他电脑相比，优势在于？（ ）（多选）

选项	小计（人）	比例
A. 散热好	100	14.3%
B. 功能好	240	34.3%
C. 售后服务好	280	40%
D. 性价比高	370	52.9%
E. 口碑好	340	48.6%
F. 其他	30	4.3%
本题有效填写人次	700	

7. 在使用联想电脑时，最让你烦心的问题是？（ ）（多选）

选项	小计（人）	比例
A. 售后服务差	70	10%
B. 电脑质量差	130	18.6%
C. 外观难看	250	35.7%
D. 光驱无法正常工作	90	12.9%
E. 经常死机、卡机	160	22.9%

F. 散热差	290	41.4%
G. 暂时没有	210	30%
本题有效填写人次	700	

8. 哪些优惠会让您选择联想电脑？（ ）（多选）

选项	小计（人）	比例
A. 赠送小配件（音响、耳机等）	440	62.9%
B. 赠送现金券	190	27.1%
C. 参加抽奖	100	14.3%
D. 延长售后服务期	370	52.9%
E. 学生证打折	500	71.4%
F. 其他	60	8.6%
本题有效填写人次	700	

9. 您觉得联想需要在哪些方面进行改进？（ ）（多选）

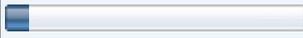
选项	小计（人）	比例
A. 价格	310	44.3%
B. 外观	430	61.4%
C. 售后服务	320	45.7%
D. 质量	270	38.6%
E. 其他	50	7.1%
本题有效填写人次	700	

10. 您对联想电脑的总体感觉是？（ ）（单选）

选项	小计（人）	比例
A. 非常好	20	2.9%
B. 比较好	490	70%
C. 一般	180	25.7%
D. 比较差	10	1.4%
E. 很差	0	0%
本题有效填写人次	700	

11. 如果以后更换电脑，您还会选择联想吗？（ ）（多选）

选项	小计（人）	比例
A. 会	420	60%

B. 不会	60	 8.6%
C. 不好说，到时候看情况	230	 32.9%
本题有效填写人次	700	

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，一个场地另配两台打印机	必备
人员	每个场地配备监考人员 2 名	必备

(3) 考核时量

本试题考核时间为 180 分钟

(4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	备注	
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记 0 分。	
	职业能力	10	格式规范，合理，思路清晰，具备信息整理、分析及处理能力（4 分）；方法得当，逻辑思维和分析能力强，对背景资料分析透彻、细致（4 分）；能在规定时间内完成任务（2 分）。		
作品 (80分)	卷容格式	8	文字编排工整清楚、格式规范（包括封面、目录、正文、附件）	格式要素中的附件部分可根据需要进行取舍，但需列明；调查报告字数要求 1500 字以上，每少 50 字扣 1 分。	
	文字表达	10	语言简洁、用词恰当、条理清楚、逻辑性强		
	正文	封面	8		要素具备（标题、编写者、时间等）（3 分），标题简洁、明了、富有吸引力，能说明主题（5 分）
		目录	7		排列有序（3 分）、一目了然（4 分）（排列至一、（一）两级即可）
		引言	12		简要说明调查项目的背景、调查的必要性和意义（2 分）、调查的主要内容（2 分）、调查的主要方式与方法（2 分）、调查的主要过程（包括调查时间、地点、对象、范围、样本量、结果）（4 分）等几项内容。简明扼要，精炼概括，能够达到对后面的主体部分做一个引导，对主体部分的数据来源作一个交待，证明用以论证的数据是有效的、可靠的，从而也进一步证明得出的结论和建议的可靠性的目的（2 分）。
		数据资料分析	20		对调查所获得的数据资料逐项进行分析，从摆数据（4 分），分析现状（4 分），得出小结论，以形成符合事物发展变化规律的结论性意见；或发现问题并进一步探寻原因、提出对策等（6 分）。分析必须依据所收集的资料客观、合理，条理清楚，有逻辑性（4 分）。数据采用适当的图表来呈现说明（2 分）。
结论及建议	10	用简洁而明晰的语言，在以上数据资料分析的基础上，进行综合归纳，得出报告的结论（5 分）；并结合企业或客户实际情况提出你的看法和建议，完成对调查前所提出的问题答复或是得出某种启示（5 分，其中建议的针对性 3 分、可行性 2 分）。			

	附件	5	对正文报告的补充或更详尽的说明，包括数据汇总表及原始资料、背景材料和必要的工作技术报告等。	
合计		100		

二、岗位核心技能

模块 6 公关活动策划

H1-1 梦洁家纺湖南市场公关活动策划

(1) 任务描述：根据背景资料，分析并完成公关活动策划方案

【背景资料】

湖南梦洁家纺股份有限公司（以下简称公司）始于 1956 年，专注高品质床上用品 65 年。梦洁 100%精选全球原料与设计，累计获得 729 项专利，连续 11 年高端床上用品全国销量领先(2009 年-2019 年)，获多国政要、企业家、国际巨星青睐，德国、英国、瑞士等全球七国权威产品品质认证，被英国皇室城堡 Leeds Castle 、上海汤臣一品等众多高端住宅采纳定制。梦洁拥有顶级原料的优选挑选权，选用奢侈品级 6A 级蚕丝、“棉中黄金” GIZA45 埃及长绒棉等。

湖南梦洁家纺有限公司座落于长沙市风光旖旎的岳麓山下、湘江河畔，是生产居饰用品的大型现代化企业，拥有美国电脑绗缝设备、台湾套被设备等先进设备千余台件，具有高度自动化生产能力，目前主要生产经营的产品有多件套类、被子类、弹簧床垫类、软床垫类、枕类、窗帘类、被套床单类、毛巾类、宾馆用品类九大类 300 多个品种，是国内现有最大的居饰用品专业生产基地。

公司坚持以顾客为中心，以美化家庭生活为己任，致力于开发高新产品。正如“梦洁. MENDALE”的英译所指，梦洁不懈地追求卓越的产品质量，坚持高标准的用料和精细的工艺，独到的花型选择始终着眼于经典名作，新颖的款式设计以体贴家居生活为宗旨，形成了时装化、精品化的鲜明特色，并领先全国同行一举通过 ISO9002 国际质量体系认证，同时梦洁开创业界先河，推出“诚、信、快”服务承诺体系，坚持把真诚务实、信守承诺、快捷高效的优质服务真正落到实处。

品质杰出的梦洁产品和为顾客着想的特色服务使梦洁执着的名牌战略结出

了累累硕果：公司多次被评为省、市供销系统先进企业，是全国供销合作总社经济效益百强企业之一；梦洁系列产品连获最畅销国产商品“金桥奖”、“消费者信得过产品”、“湖南名牌产品”等多项殊荣；“梦洁”多次被评为“市场公认名牌”，2002年被国家定为“中国驰名商标”，成为同行业仅有的两大驰名商标之一。

公司凭借质量和品牌的优势，由“梦洁特许专卖店”、“梦洁特许经销商”构筑的坚实的营销网络遍布全国各省、市，并以每年50%以上的递增速度不断拓展市场空间，在消费者心目中树立了极高的知名度和美誉度。梦洁的市场销量、企业综合实力在全国同行中均稳居第一。

作为一个快速发展的企业，梦洁公司更具有强烈的社会责任感和使命感，以“爱在家庭”的经营理念为核心，突破单纯追求经济利润的经营模式。作为中国湖南慈善总会暨终身会员单位，梦洁时刻不忘回馈大众，奉献社会，通过举办省少儿书法大赛、捐建希望小学，连续多年向灾区人民捐款捐物等多种活动，不遗余力地推动社会公益事业的发展，深受社会各界的好评。秉承“爱在家庭”的经营理念，梦洁将永远站在消费者的立场上，全心全意地奉献卓越的产品和优秀的服务，美化中国人民的家庭生活，创造中国家庭居饰的顶尖品牌。

2020年5月11日，梦洁家纺正式官宣与薇娅达成品牌战略合作。

（2）测试任务：

请为梦洁公司在湖南市场策划一次公关活动，从而达到进一步维护企业形象，提升良好口碑的目的，活动经费50万以内。公关活动方案必须包含以下内容：

①对于公关活动实施的公司宏观环境、行业现状、消费者、竞争对手等信息进行收集、整理和分析，完成公关活动的前期市场分析，提炼出公关活动的必要性或迫切性，完成公关活动的目标设计。

②完成一份公关活动方案设计，至少包含：市场分析、活动目标、活动主题、活动对象、活动时间地点、活动项目流程设计、媒介宣传、进度安排物流准备、费用预算、效果评估等10个部分。

③在预算范围内，科学合理，有创意地设计好活动方案。

（3）实施条件：

本任务实施的场地为标准商务策划实训室，需要配置标准方桌、椅以及一套多媒体设备，电脑安装了Office 2003办公软件。

(4) 考核时量：180 分钟

(5) 评价标准

评价内容		配分	考核点	备注	
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务 (5 分), 方案不违背职业道德与营销伦理 (5 分)。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的 本项目记 0 分	
	职业能力	10	方法得当、思路清晰, 对背景资料分析透彻、 细致 (5 分); 撰写的策划方案符合要求, 能在 规定时间内完成任务 (5 分)。		
作品 (80分)	卷容格式	3	文字编排工整清楚、格式符合要求	策划方案表 述详尽, 具有 一定的创新 创意, 尽可能 使用图表、数 字等, 字数不 少于 1500 字, 每少 50 字扣 1 分	
	文字表达	3	流畅、条理清楚、逻辑性较强		
	具体内容	封面完整	3		要素完整 (策划名称、策划者、策划时间)
		目录	3		排列有序 (2 分)、一目了然 (1 分) (排列至一、 (一) 两级即可)
		活动背景	5		有活动背景, 背景阐述得当
		市场分析	4		能从宏观环境、行业现状、消费者、竞争对手 等方面进行有针对性的分析 (4 分)
		公关活动 目标	5		有活动目标 (2 分), 目标明确、具体、具有针 对性 (3 分)
		公关活动 主题	5		有主题 (3 分), 主题鲜明、引人注目 (2 分)
		公关活动 对象	5		有明确的活动对象 (2 分), 公关对象选择符合 企业或产品定位 (3 分)
		公关活动 时间地点	5		选择恰当, 与活动对象、活动主题相适应, 时 间选择得当 (2 分), 地点选择得当 (3 分)。
		活动项目 流程设计	14		活动项目设计与目标、对象、费用相吻合 (8 分, 要求设计 2 个以上项目, 每个项目 4 分), 流程安排较为细致、正确, 具有一定的可行性 (6 分, 每个小项目 2 分)
		媒介宣传	5		有媒介宣传 (2 分), 媒介选择合理, 宣传效果 较为显著 (3 分)
		进度安排、 物料准备	10		对活动全过程拟成时间表 (5 分), 何地需要哪 些物料, 需要怎么布置进行安排 (5 分)
		费用预算	3		有预算与分配表 (1 分), 费用预算合理、可行 (2 分)
		效果评估	2		有效果评估 (1 分), 公关效果评估合理, 符合 企业要求 (1 分)
		创新方面	5	方案有一定新意, 见解独到	
小计		100			

H1-2 皇家壳牌集团儿童节公关活动策划

(1) 任务描述：根据背景资料，分析并完成公关活动策划方案

【背景资料】

皇家 / 壳牌集团是全球最大的企业之一，也是全世界最大的能源公司之一，在 130 多个国家从事经营。公司的核心业务包括石油和天然气的勘探和开采、油品、天然气和发电、化工以及可再生能源。

它是国际上主要的石油、天然气和石油化工的生产商，同时也是汽车燃油和润滑油零售商。它亦为液化天然气行业的先驱，并在融资、管理和经营方面拥有相当丰富的经验。业务遍及全球 140 个国家，雇员近 9 万人，油、气产量分别占世界总产量的 3% 和 3.5%。作为荷兰最大的工业公司，其在 2012 年《财富》杂志世界 500 强中名列第 1 位。

2018 年 12 月，世界品牌实验室编制的《2018 世界品牌 500 强》揭晓，荷兰皇家壳牌集团排名第 24

壳牌以负责任的企业公民 (responsible corporate citizen) 为目标，在其有业务活动的各个国家广泛发起并参与各种类型的社会公益活动，称为社会投资 (Social Investment)。1998 年壳牌集团的社会投资总额达 9200 万美元，主题也涉及多个方面，其中环保在总支出中占 9%。

2022 年 1 月，壳牌公司正式更名，将“荷兰皇家”字样从公司名称中删除。

2022 年 3 月 23 日，比亚迪与壳牌签署全球战略合作协议，共同推进能源转型，携手提升比亚迪纯电动汽车 (BEV) 和插电式混合动力汽车 (PHEV)。

壳牌(中国)有限公司也秉承集团宗旨，积极从事社会投资，并选择了环保、道路安全与教育作为三大主题，自 1995 年起，随着壳牌在中国业务的迅速发展，社会投资也逐渐增加仅 1998 年度~1999 年度投资总额便达 200 万元人民币。

在我国，环保问题显得尤为突出。这一方面是由于政府的着力关注：另一方面也是由于环境污染已经到了“是可忍孰不可忍”的地步。以水污染为例，根据国家环保总局公布的 1998 年《中国环境状况公报》，在受监测的 176 条城市河段中，竟有 52% 的河段污染程度属较重，即 V 级或劣 V 级，而在全球大气污染最严重的十个城市中，我国就占了八个之多。由于这两方面的原因，环保就成为一个大众更多关注的问题，也成为一个企业商务的良好主题。

在确定了环保主题后，壳牌以寻找潜在合作伙伴和目标受众为主线，进行了广泛的调查分析，从中发现了一些十分有价值的线索。以 1994 年成立的“自然之友”和 1996 年成立的“地球村”为代表的民间环保团体十分活跃，并已有了相当的影响。这两个协会已拥有数千会员，参与了从保护藏羚羊到出版环保丛书的各种活动，并与国外环保团体有着良好的合作。其会长梁从诫先生和廖晓义女士还曾作为民间组织的代表与克林顿总统会谈。

以媒体为代表的公众对环保的关心程度与日俱增，环保专栏越来越多地出现在报纸、杂志和电视台上。根据“自然之友”的统计，2013 年，全国 76 种有代表性的报纸如人民日报、光明日报、中国青年报等共发表 22066 条与环境相关的报道，于均每报为 290.34 条，亦即几乎是每天一条，比 2012 年的 250.8 条和 2011 年的 135.8 条有明显增加。

环保更多地与教育结合在一起，呈现“从娃娃抓起”的势头。环保内容不但出现在中小学生的自然、生物等课程中，而且教委、团委、青少年科技馆等组成了一个立体的教育网，提供了一个良好的切入口。针对中小学生的各种书报读物中也有很多环保话题和知识。

环保虽然已是一个炙手可热的话题，各种环保活动也是此起彼伏，但是绝大多数仍处在宣传层面上，实际动手搞环保的还是凤毛麟角。尤其是在中小學生当中，环保工作停留于知识的传播，广大学生思想活跃，但实践机会少，动手能力显得不足。

（2）测试任务：

在中小學生中宣传环保的迫切性，普及环保知识，提高环保意识，树立“人人有责”的责任感；更重要的是，通过亲身参与，增强中小學生的动手能力，建立“我能够做到”的信心，变环保意识为环保行动；以孩子影响家长、教师以至更广泛的大众，倡导“人人动手搞环保”；树立壳牌作为一个负责任的企业公民的形象，增强社区亲和力。根据背景资料，在明年 6 月 1 日儿童节前进行一次公关活动，请撰写公关活动策划方案，费用控制在 30 万以内。公关活动方案必须包含以下内容：

①对于公关活动实施的公司宏观环境、行业现状、消费者、竞争对手等信息进行收集、整理和分析，完成公关活动的前期市场分析，提炼出公关活动的必要

性或迫切性，完成公关活动的目标设计。

②完成一份公关活动方案设计，至少包含：市场分析、活动目标、活动主题、活动对象、活动时间地点、活动项目流程设计、媒介宣传、进度安排物流准备、费用预算、效果评估等 10 个部分。

③在预算范围内，科学合理，有创意地设计好活动方案。

(3) 实施条件

本任务实施的场地为标准商务策划实训室，需要配置标准方桌、椅以及一套多媒体设备，电脑安装了 Office 2003 办公软件。

(4) 考核时量：180 分钟

(5) 评价标准

评价内容		配分	考核点	备注	
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(5分)，方案不违背职业道德与营销伦理(5分)。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分	
	职业能力	10	方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致(5分)；撰写的策划方案符合要求，能在规定时间内完成任务(5分)。		
作品 (80分)	卷容格式	3	文字编排工整清楚、格式符合要求	策划方案表述详尽，具有一定的创新意识，尽可能使用图表、数字等，字数不少于1500字，每少50字扣1分	
	文字表达	3	流畅、条理清楚、逻辑性较强		
	具体内容	封面完整	3		要素完整(策划名称、策划者、策划时间)
		目录	3		排列有序(2分)、一目了然(1分)(排列至一、(一)两级即可)
		活动背景	5		有活动背景，背景阐述得当
		市场分析	4		能从宏观环境、行业现状、消费者、竞争对手等方面进行有针对性的分析(4分)
		公关活动目标	5		有活动目标(2分)，目标明确、具体、具有针对性(3分)
		公关活动主题	5		有主题(3分)，主题鲜明、引人注目(2分)
		公关活动对象	5		有明确的活动对象(2分)，公关对象选择符合企业或产品定位(3分)
		公关活动时间地点	5		选择恰当，与活动对象、活动主题相适应，时间选择得当(2分)，地点选择得当(3分)。
		活动项目流程设计	14		活动项目设计与目标、对象、费用相吻合(8分，要求设计2个以上项目，每个项目4分)，流程安排较为细致、正确，具有一定的可行性(6分，每个小项目2分)
媒介宣传	5	有媒介宣传(2分)，媒介选择合理，宣传效果较为显著(3分)			

	进度安排、 物料准备	10	对活动全过程拟成时间表（5分），何地需要哪些物料，需要怎么布置进行安排（5分）	
	费用预算	3	有预算与分配表（1分），费用预算合理、可行（2分）	
	效果评估	2	有效果评估（1分），公关效果评估合理，符合企业要求（1分）	
	创新方面	5	方案有一定新意，见解独到	
小计		100		

H1-3 潇湘晨报情人节公关活动策划

（1）任务描述：根据背景资料，分析并完成公关活动策划方案

【背景资料】

《潇湘晨报》是一份大型综合类都市日报，关注民生、守望民本。作为无可争议的湖南第一纸媒，《潇湘晨报》全面深刻的融入湖南经济社会发展的崭新进程，理性、负责和建设性的运营媒体，成为“记录湖南、演绎湖南”的时代风标，“推介湖南、放大湖南”的地域名片，“影响湖南、创新湖南”的权威媒体。

《潇湘晨报》由湖南潇湘晨报传媒经营有限公司创办，其成立于2008年9月，系中国文化产业上市公司龙头企业中南出版传媒集团股份有限公司全资子公司。公司由湖南区域政经大报《潇湘晨报》经营性资产改制而成。

公司销售收入突破8.05亿元，年利润1.07亿元，报纸日均期发量突破63.8万份，读者规模近300万人，发行量占据本土日报60%的份额，广告量占据本土报业65%的份额，经济体量在全国都市类报纸中排名前十，成为中国都市报业的领军品牌，将媒体影响力成功转化为生产力。

公司积极推进“全系全媒体”建设。当前已拥有包括报纸、期刊在内的传统媒体序列；包括9个网站、3个数字报、5个移动客户端产品、10个微博微信群、1个框架媒体和4个手机报在内的新媒体序列；包括9大传媒产业、14个会展产品、1个公益基金会及呼叫中心在内的影响力产品序列，以及包括物流配送、客户关系数据库、新闻线索库、历史资讯数据库在内的衍生业务产品序列，一个多介质、多功能、多利润基点的现代传媒集群已具规模，并通过致力于建设现代传播体系，谋求承续、光大传媒人的使命和梦想。

潇湘晨报自创刊以来，秉持正义，关切民生，恪守真实，以新闻立报，以服务取胜。凭借高张阔步的发展态势、新颖超前的办报理念、蓬勃向上的企业文化、庞大丰富的资讯空间，海纳百川，不断汇聚来自全国各地的报业精英共襄壮举。

《潇湘晨报》完全覆盖湖南全省 14 州市，拥有 1800 多人的发行队伍，采取一省会长沙为根本，以长株潭三地为核心，按经济总量和消费能力划定的三环结构向全省阶梯辐射的发行策略，确保密度覆、最早上市和第一时间投递入户。《潇湘晨报》是湖南地区最经济，最具竞争力的媒体。

湖南报业市场在 2000 年以前，和全国其他地方曾经一样，当地省会城市的晚报《长沙晚报》的日子一直过得舒适安逸。虽然《湖南日报》在 1995 年创刊的《三湘都市报》曾经想发奋图强，但是，《三湘都市报》因为体制、战略目标等问题，报纸一直没有大的动作，《长沙晚报》也是在机关里面显赫。2000 年，由湖南出版中心主办的《潇湘晨报》一出手就气势宏伟，在湖南出版集团的背景支持下，《潇湘晨报》创刊伊始攻打市场的手段和气势，让一向比较细腻的南方人开了眼界。

《潇湘晨报》平均每期阅读率高达 27.17%，平均每期到达人数高达 48.31 万人，其中“三高（高学历、高收入、高消费）读者”数量惊人。虽然《潇湘晨报》是湖南第一纸媒，但是同样也面临着其他报纸行业竞争。目前，《潇湘晨报》的主要竞争对手有《三湘都市报》、《湖南日报》等。不仅如此，电视、电脑也成为了其竞争对手之一。由于时代的发展，现在已有不少人喜欢在网上、电视上了解新闻，买一份报纸拿在手里看的人也会逐渐减少，以致最后被大家淡忘。

2021 年 12 月，潇湘晨报社：“痛失国土”“痛悼国土”“痛别国土”袁隆平逝世系列报道》入选“湖南报业重大题材报道创新奖”十佳案例拟获奖名单。

自创刊以来，潇湘晨报注重根据市场环境变化、竞争格局要求、自身发展现状等因素，不断进行品牌诉求的战略升级。

《潇湘晨报》的品牌内涵不断丰富。今天的晨报，作为无可争议的湖南第一纸媒。

“飞播青绿·放养富庶·感恩潇湘”潇湘晨报第四届读者节

每年 3 月 9 日的创刊纪念日，晨报都会策划推出大型公益活动，举办声势浩大、持续近 1 个月的读者节活动，回报百万读者。

“飞播青绿·放养富庶·感恩潇湘”潇湘晨报第四届读者节大型公益活动激情启航，晨报租用4架直升飞机，在怀化市中方县、郴州市桂东县、常德市石门县、娄底市新化县的四地山头撒下1000万粒湿地松树种，同时租用轮船在湘、资、沅、澧四水上游放养100万尾鱼苗，以环保义举感恩潇湘大地。

“重返知青点·建设新农村”潇湘晨报第五届读者节

曾经，潇湘晨报再次以磅礴的气势隆重推出“重返知青点·建设新农村”潇湘晨报第五届读者节大型公益活动，发动老知青、新一代的知识分子、新一代的青年、相关地市政府与广大市民，联合行动，共同参与。此次活动选择了益阳沅江、永州江永、浏阳张坊、岳阳华容、郴州北湖作为帮扶知青点，募集善款100万，捐助图书3万册，着力办好了5件实事（建设一所希望小学、一条乡村公路、一个农民职业技能培训基地、一个乡村电视差转台、一个乡村医疗点），把晨报对于百万读者的感恩，化成读者对于广阔农村的反哺，真实地促进了湖南新农村的建设，促进了湖南经济社会的发展进程，受到政府、读者及省内外媒体同行的热切关注和普遍赞誉。

（2）测试任务：

明年情人节，潇湘晨报即将重拳出击，请为此撰写公关活动策划方案，费用控制在30万。公关活动方案必须包含以下内容：

①对于公关活动实施的公司宏观环境、行业现状、消费者、竞争对手等信息进行收集、整理和分析，完成公关活动的前期市场分析，提炼出公关活动的必要性或迫切性，完成公关活动的目标设计。

②完成一份公关活动方案设计，至少包含：市场分析、活动目标、活动主题、活动对象、活动时间地点、活动项目流程设计、媒介宣传、进度安排物流准备、费用预算、效果评估等10个部分。

③在预算范围内，科学合理，有创意地设计好活动方案。

（3）实施条件

本任务实施的场地为标准商务策划实训室，需要配置标准方桌、椅以及一套多媒体设备，电脑安装了Office 2003办公软件。

（4）考核时量：180分钟

（5）评价标准

评价内容		配分	考核点	备注	
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(5分), 方案不违背职业道德与营销伦理(5分)。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的 本项记0分	
	职业能力	10	方法得当、思路清晰,对背景资料分析透彻、 细致(5分);撰写的策划方案符合要求,能在 规定时间内完成任务(5分)。		
作品 (80分)	卷容格式	3	文字编排工整清楚、格式符合要求	策划方案表述详尽,具有一定的 创新创意,尽可能使用图表、数 字等,字数不少于1500字, 每少50字扣1分	
	文字表达	3	流畅、条理清楚、逻辑性较强		
	具体内容	封面完整	3		要素完整(策划名称、策划者、策划时间)
		目录	3		排列有序(2分)、一目了然(1分)(排列至一、 (一)两级即可)
		活动背景	5		有活动背景,背景阐述得当
		市场分析	4		能从宏观环境、行业现状、消费者、竞争对手 等方面进行有针对性的分析(4分)
		公关活动目标	5		有活动目标(2分),目标明确、具体、具有针 对性(3分)
		公关活动主题	5		有主题(3分),主题鲜明、引人注目(2分)
		公关活动对象	5		有明确的活动对象(2分),公关对象选择符合 企业或产品定位(3分)
		公关活动地点	5		选择恰当,与活动对象、活动主题相适应,时 间选择得当(2分),地点选择得当(3分)。
		活动项目 流程设计	14		活动项目设计与目标、对象、费用相吻合(8 分,要求设计2个以上项目,每个项目4分), 流程安排较为细致、正确,具有一定的可行性 (6分,每个小项目2分)
		媒介宣传	5		有媒介宣传(2分),媒介选择合理,宣传效果 较为显著(3分)
		进度安排、 物料准备	10		对活动全过程拟成时间表(5分),何地需要哪 些物料,需要怎么布置进行安排(5分)
		费用预算	3		有预算与分配表(1分),费用预算合理、可行 (2分)
		效果评估	2		有效果评估(1分),公关效果评估合理,符合 企业要求(1分)
创新方面		5	方案有一定新意,见解独到		
小计		100			

H1-4 青岛啤酒湖南市场国庆节公关活动策划

(1) 任务描述: 根据背景资料, 分析并完成公关活动策划方案

【背景资料】

青岛啤酒产自青岛啤酒股份有限公司，公司的前身是国营青岛啤酒厂，1903年由英、德两国商人合资开办，是最早的啤酒生产企业之一。青岛啤酒选用优质大麦、大米、上等啤酒花和软硬适度、洁净甘美的崂山矿泉水为原料酿制而成。原麦汁浓度为十二度，酒精含量 3.52—4.8%。酒液清澈透明、呈淡黄色，泡沫清白、细腻而持久。

青岛啤酒的前身是 1903 年 8 月由德国商人和英国商人合资在青岛创建的日耳曼啤酒公司青岛股份公司，它是中国历史悠久的啤酒制造厂商，2008 年北京奥运会官方赞助商，跻身世界品牌 500 强。

2018 年 12 月 18 日，世界品牌实验室发布《2018 世界品牌 500 强》，青岛啤酒排名第 310。2019 年 4 月 10 日，青岛啤酒第 41 届“提高质量纪念日”主题活动——“匠心筑梦，开创魅力质量新时代”在青岛啤酒二厂举行。

经营理念：锐意进取，做到奋发向上、大胆创新、勇于开拓、永不满足；奉献社会，做到对股东、对消费者、对社会真诚奉献。“锐意进取，奉献社会”，体现了青啤人在追求发展、追求经济效益的同时，注重社会效益的价值观念。

青岛啤酒以“成为拥有全球影响力品牌的国际化大公司”为愿景，将不断创新，“用我们的激情，酿造全球消费者喜爱的啤酒，为生活创造快乐！”

（2）测试任务：

为了青岛啤酒提高在湖南消费者心目中的知名度与美誉度，扩大市场占有率，请为该品牌制定一个明年湖南长沙市场的国庆节公关活动方案，预算控制在 50 万元之内。公关活动方案必须包含以下内容：

①对于公关活动实施的公司宏观环境、行业现状、消费者、竞争对手等信息进行收集、整理和分析，完成公关活动的前期市场分析，提炼出公关活动的必要性或迫切性，完成公关活动的目标设计。

②完成一份公关活动方案设计，至少包含：市场分析、活动目标、活动主题、活动对象、活动时间地点、活动项目流程设计、媒介宣传、进度安排物流准备、费用预算、效果评估等 10 个部分。

③在预算范围内，科学合理，有创意地设计好活动方案。

（3）实施条件：

本任务实施的场地为标准商务策划实训室，需要配置标准方桌、椅以及一套多媒体设备，电脑安装了 Office 2003 办公软件。

(4) 考核时量：180 分钟

(5) 评价标准

评价内容		配分	考核点	备注	
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务 (5 分)，方案不违背职业道德与营销伦理 (5 分)。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记 0 分	
	职业能力	10	方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致 (5 分)；撰写的策划方案符合要求，能在规定时间内完成任务 (5 分)。		
作品 (80分)	卷容格式	3	文字编排工整清楚、格式符合要求	策划方案表述详尽，具有一定的创新意识，尽可能使用图表、数字等，字数不少于 1500 字，每少 50 字扣 1 分	
		3	流畅、条理清楚、逻辑性较强		
	具体内容	封面完整	3		要素完整 (策划名称、策划者、策划时间)
		目录	3		排列有序 (2 分)、一目了然 (1 分) (排列至一、(一) 两级即可)
		活动背景	5		有活动背景，背景阐述得当
		市场分析	4		能从宏观环境、行业现状、消费者、竞争对手等方面进行有针对性的分析 (4 分)
		公关活动目标	5		有活动目标 (2 分)，目标明确、具体、具有针对性 (3 分)
		公关活动主题	5		有主题 (3 分)，主题鲜明、引人注目 (2 分)
		公关活动对象	5		有明确的活动对象 (2 分)，公关对象选择符合企业或产品定位 (3 分)
		公关活动时间地点	5		选择恰当，与活动对象、活动主题相适应，时间选择得当 (2 分)，地点选择得当 (3 分)。
		活动项目流程设计	14		活动项目设计与目标、对象、费用相吻合 (8 分，要求设计 2 个以上项目，每个项目 4 分)，流程安排较为细致、正确，具有一定的可行性 (6 分，每个小项目 2 分)
		媒介宣传	5		有媒介宣传 (2 分)，媒介选择合理，宣传效果较为显著 (3 分)
		进度安排、物料准备	10		对活动全过程拟成时间表 (5 分)，何地需要哪些物料，需要怎么布置进行安排 (5 分)
		费用预算	3		有预算与分配表 (1 分)，费用预算合理、可行 (2 分)
		效果评估	2		有效果评估 (1 分)，公关效果评估合理，符合企业要求 (1 分)
创新方面		5	方案有一定新意，见解独到		
小计		100			

H1-5 怡宝食品饮料有限公司湖南市场公关活动策划

(1) 任务描述：根据背景资料，分析并完成公关活动策划方案

【背景资料】

怡宝食品饮料(深圳)有限公司由华润集团属下香港上市公司华润创业有限公司组建，总部位于深圳市高新技术产业园区，主营产品包括“怡宝”牌纯净水和矿泉水。

2008年，怡宝水业务的管理纳入华润集团6S管理体系，怡宝食品饮料(深圳)有限公司列入华润(集团)有限公司一级利润中心序列。怡宝，中国饮用水市场的领先品牌，在华南地区市场占有率连续多年稳居首位，2007年销量达到108万吨。自1989年起，怡宝在国内率先推出纯净水，是国内最早专业化生产瓶装水的企业之一。怡宝也是国家质监和卫生饮用纯净水国家标准的主要发起和起草单位之一。

怡宝始终以优于“国标”的生产标准为消费者提供健康满意的优质产品，并通过良好的服务，赢得消费者的认同。同时，怡宝多年来也得到了各级政府部门的肯定与嘉奖，被评为中国名牌产品、国家免检产品及中国最具竞争力品牌等，是中国饮料工业十强企业。

经营理念：怡宝结合自身和行业的特点，制定了“小市场，大占有”的发展战略，怡宝认为只有在区域市场真正做到领先的和垄断，才能逐步追求市场区域的扩大。怡宝企业文化：崇尚创新、作风务实、恪守诚信、追求完美。怡宝的品牌观：怡宝深刻地认识到品牌是企业发展的根本，质量是品牌的基础。宝相信品牌的价值存在于消费者心中，同时也相信，扎扎实实对待每件事，无时无刻关注和满足消费者需求才能最终赢得市场，最终赢得消费者，这才是品牌发展之路。消费者的信赖和喜爱是品牌价值的体现，而员工、消费者、客户、股东的满意是品牌成长的环境。余年来怡宝兢兢业业专心专注于包装饮用水，成功塑造了亲和、时尚、高品质的怡宝品牌形象。

未来怡宝将秉承区域领先、务实创新的发展策略，以持续提升品牌形象，不断满足消费者需求为己任，从深圳到华南地区、到全国，怡宝的步伐将更加坚实，

更加自信。

(2) 测试任务：

为了提高企业形象，树立良好口碑，请为该品牌策划一次在湖南市场的公关活动。活动经费 50 万以内。公关活动方案必须包含以下内容：

①对于公关活动实施的公司宏观环境、行业现状、消费者、竞争对手等信息进行收集、整理和分析，完成公关活动的前期市场分析，提炼出公关活动的必要性或迫切性，完成公关活动的目标设计。

②完成一份公关活动方案设计，至少包含：市场分析、活动目标、活动主题、活动对象、活动时间地点、活动项目流程设计、媒介宣传、进度安排物流准备、费用预算、效果评估等 10 个部分。

③在预算范围内，科学合理，有创意地设计好活动方案。

(3) 实施条件：

本任务实施的场地为标准商务策划实训室，需要配置标准方桌、椅以及一套多媒体设备，电脑安装了 Office 2003 办公软件。

(4) 考核时量：180 分钟

(5) 评价标准

评价内容		配分	考核点	备注	
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务 (5 分)，方案不违背职业道德与营销伦理 (5 分)。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记 0 分	
	职业能力	10	方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致 (5 分)；撰写的策划方案符合要求，能在规定时间内完成任务 (5 分)。		
作品 (80分)	卷容格式	3	文字编排工整清楚、格式符合要求	策划方案表述详尽，具有一定的创新意识，尽可能使用图表、数字等，字数不少于 1500 字，每少 50 字扣 1 分	
		3	流畅、条理清楚、逻辑性较强		
	具体内容	封面完整	3		要素完整 (策划名称、策划者、策划时间)
		目录	3		排列有序 (2 分)、一目了然 (1 分) (排列至一、(一) 两级即可)
		活动背景	5		有活动背景，背景阐述得当
		市场分析	4		能从宏观环境、行业现状、消费者、竞争对手等方面进行有针对性的分析 (4 分)
		公关活动目标	5		有活动目标 (2 分)，目标明确、具体、具有针对性 (3 分)
		公关活动主题	5		有主题 (3 分)，主题鲜明、引人注目 (2 分)

	公关活动对象	5	有明确的活动对象（2分），公关对象选择符合企业或产品定位（3分）	
	公关活动时间地点	5	选择恰当，与活动对象、活动主题相适应，时间选择得当（2分），地点选择得当（3分）。	
	活动项目流程设计	14	活动项目设计与目标、对象、费用相吻合（8分，要求设计2个以上项目，每个项目4分），流程安排较为细致、正确，具有一定的可行性（6分，每个小项目2分）	
	媒介宣传	5	有媒介宣传（2分），媒介选择合理，宣传效果较为显著（3分）	
	进度安排、物料准备	10	对活动全过程拟成时间表（5分），何地需要哪些物料，需要怎么布置进行安排（5分）	
	费用预算	3	有预算与分配表（1分），费用预算合理、可行（2分）	
	效果评估	2	有效果评估（1分），公关效果评估合理，符合企业要求（1分）	
	创新方面	5	方案有一定新意，见解独到	
	小计	100		

H1-6 美的集团湖南市场公关活动策划

（1）任务描述：根据背景资料，分析并完成公关活动策划方案

【背景资料】

“科技尽善，生活尽美”—美的是一家覆盖智能家居、楼宇科技，工业技术、机器人与自动化和创新型业务五大业务板块为一体的全球化科技集团，过去五年研发资金超500亿元，形成美的、小天鹅，华凌、COLMO，库卡，威灵、合康、科陆、高创、万东和菱王等多个品牌组合，每年为全球超过4亿用户，各领域的重要客户与战略合作伙伴提供满意的产品和服务。

美的愿景、使命及价值观

美的愿景——科技尽善、生活尽美

美的使命——联动人与万物，启迪美的世界

美的价值观——敢知未来（志存高远、客户至上、变革创新、包容共协、务实奋进）

美的IoT是美的集团全屋智能解决方案核心运营平台，是引领行业的智能家

居解决方案服务商，致力于升级用户智慧生活方式，为广大用户提供主动智能服务、AI 化、机器人化等服务。

以“硬件+软件+内容+服务”为发展思路，美的 IoT 将持续推动用户隐私安全保护、智能场景研究、智能模组技术标准构建、智能家居生态圈建设、云平台建设、AI 语音功能和大数据云管家等领域的变革。

作为美的集团重要的智能家居平台，目前美的美居 App 已接入了美的集团旗下所有品牌，以及加入美的美居生态链的智能家电和智能设备，截至 2021 年底，美的美居已累计上线超 300 个智能场景，智能场景当年累计执行超 2.8 亿次，美的智能联网设备数同比增长 96%，多设备的家庭占比 20%。

现在谈智能家电，已不是单个家电智能就足够了，而是进入万物互联的全新场景，焕然一新的智慧新体验，让各种功能产品俯拾皆是。细微之处见真章，小到智能扫地机、美的可视化黑头仪器、美的智能 SPA 冲牙器，大到智慧厨房、客厅、浴室、卧室等，美的美居的每一款产品都将成为我们生活中的伴侣，美的美居实现我们对科技便利的无限遐想。

美的美居，没有做不到，只有想不到。

通过美的美居 App+美的轻食电饭煲+美的燃卡料理炉 PG2311W 超强组合，只要将想吃的食材放进去，坐等美味佳肴，从此只有健康养胃没有无奈填饱肚子。通过美的美居 App+美的智能 SPA 冲牙器+美的可视化黑头仪贴心组合，坐享智能健康护理，简直堪比居家美容院，贴心好女友。

美的美居根据智能家居不同细分人群的需求，进行个性化产品推荐，依据智能硬件产品与消费者的关系，无缝契合场景化与消费需求，无论是单身青年、宅家一族、职场妈妈、健康小白、烹饪小白，还是脑力劳动者，都可以在美的美居快速精准地找到适合智能家电产品，美的美居 App 获得“智能管家”称号可谓实至名归。

（2）测试任务：

请为美的集团美的家居明年在湖南市场策划一场公关活动，提高市场占有率，树立品牌形象，活动经费 50 万以内。公关活动方案必须包含以下内容：

①对于公关活动实施的公司宏观环境、行业现状、消费者、竞争对手等信息进行收集、整理和分析，完成公关活动的前期市场分析，提炼出公关活动的必要

性或迫切性，完成公关活动的目标设计。

②完成一份公关活动方案设计，至少包含：市场分析、活动目标、活动主题、活动对象、活动时间地点、活动项目流程设计、媒介宣传、进度安排物流准备、费用预算、效果评估等 10 个部分。

③在预算范围内，科学合理，有创意地设计好活动方案。

(3) 实施条件：

本任务实施的场地为标准商务策划实训室，需要配置标准方桌、椅以及一套多媒体设备，电脑安装了 Office 2003 办公软件。

(4) 考核时量：180 分钟

(5) 评价标准

评价内容		配分	考核点	备注	
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(5分)，方案不违背职业道德与营销伦理(5分)。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分	
	职业能力	10	方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致(5分)；撰写的策划方案符合要求，在规定时间内完成任务(5分)。		
作品 (80分)	卷容格式	3	文字编排工整清楚、格式符合要求	策划方案表述详尽，具有一定的创新意识，尽可能使用图表、数字等，字数不少于1500字，每少50字扣1分	
		3	流畅、条理清楚、逻辑性较强		
	具体内容	封面完整	3		要素完整(策划名称、策划者、策划时间)
		目录	3		排列有序(2分)、一目了然(1分)(排列至一、(一)两级即可)
		活动背景	5		有活动背景，背景阐述得当
		市场分析	4		能从宏观环境、行业现状、消费者、竞争对手等方面进行有针对性的分析(4分)
		公关活动目标	5		有活动目标(2分)，目标明确、具体、具有针对性(3分)
		公关活动主题	5		有主题(3分)，主题鲜明、引人注目(2分)
		公关活动对象	5		有明确的活动对象(2分)，公关对象选择符合企业或产品定位(3分)
		公关活动时间地点	5		选择恰当，与活动对象、活动主题相适应，时间选择得当(2分)，地点选择得当(3分)。
		活动项目流程设计	14		活动项目设计与目标、对象、费用相吻合(8分，要求设计2个以上项目，每个项目4分)，流程安排较为细致、正确，具有一定的可行性(6分，每个小项目2分)
媒介宣传	5	有媒介宣传(2分)，媒介选择合理，宣传效果较为显著(3分)			

	进度安排、 物料准备	10	对活动全过程拟成时间表（5分），何地需要哪些物料，需要怎么布置进行安排（5分）	
	费用预算	3	有预算与分配表（1分），费用预算合理、可行（2分）	
	效果评估	2	有效果评估（1分），公关效果评估合理，符合企业要求（1分）	
	创新方面	5	方案有一定新意，见解独到	
小计		100		

H1-7 内蒙古伊利实业集团湖南地区公关活动策划

（1）任务描述：根据背景资料，分析并完成公关活动策划方案

【背景资料】

内蒙古伊利实业集团股份有限公司是全国乳品行业龙头企业之一，是国家520家重点工业企业和国家八部委首批确定的全国151家农业产业化龙头企业之一，是北京2008年奥运会唯一一家乳制品赞助商，也是中国有史以来第一个赞助奥运会的中国食品品牌。也是中国唯一一家符合世博会标准，为中国2010年上海世界博览会提供服务的乳制品企业。2017年8月30日，伊利集团成为2022年北京冬季奥运会和2022年北京冬季残疾人奥林匹克运动会官方唯一乳制品合作伙伴。伊利成为中国首家唯一同时服务夏季奥运和冬季奥运的健康食品企业。

伊利集团下设液态奶、冷饮、奶粉、酸奶和原奶五大事业部，所属企业130多个，生产的具有清真特色的伊利集团“伊利”牌雪糕、冰淇淋、奶粉、奶茶粉、无菌奶、酸奶、奶酪等1000多个品种通过了国家绿色食品发展中心的绿色食品认证。伊利雪糕、冰淇淋连续十一年产销量居全国第一，伊利超高温灭菌奶连续八年产销量居全国第一，伊利奶粉、奶茶粉产销量2005年跃居全国第一位。2012年1-9月，伊利股份实现营业收入329.09亿元，实现净利润13.82亿元。

伊利集团拥有全国最大的优质奶源基地——内蒙古呼和浩特市、呼伦贝尔大草原、黑龙江杜尔伯特大草原，保证了伊利产品的天然品质。伊利在奶源建设方面先后进行了一系列的创举，率先实行“公司+农户”的方法，建立“分散饲养、集中挤奶、优质优价、全面服务”的经营模式，从而保证了优质充足的奶源，并被中国乳品工业协会作为成功的经验在全国行业内进行推广。

企业文化

伊利信条：伊利即品质

伊利愿景：成为全球最值得信赖的健康食品提供者

伊利核心价值观：卓越、担当、创新、共赢、尊重

伊利精神：伊利人以始终如一的主人翁心态、高度责任心和超强执行力，铸就了伊利人特有的精神内核，锻造了伊利持续卓越发展的内在动力和核心竞争力。

品牌理念：

伊利，滋养生命活力。

伊利既是健康产品的提供者，又是健康生活方式的倡导者。

品牌代言人：

2022年9月15日，伊利正式官宣签约足球运动员克里斯蒂亚诺·罗纳尔多、大卫·贝克汉姆、武磊成为品牌代言人。

(2) 测试任务：

请为伊利集团明年在湖南市场的策划一次公关活动，达到巩固企业形象，树立良好口碑的目的，活动经费50万以内。公关活动方案必须包含以下内容：

①对于公关活动实施的公司宏观环境、行业现状、消费者、竞争对手等信息进行收集、整理和分析，完成公关活动的前期市场分析，提炼出公关活动的必要性或迫切性，完成公关活动的目标设计。

②完成一份公关活动方案设计，至少包含：市场分析、活动目标、活动主题、活动对象、活动时间地点、活动项目流程设计、媒介宣传、进度安排物流准备、费用预算、效果评估等10个部分。

③在预算范围内，科学合理，有创意地设计好活动方案。

(3) 实施条件：

本任务实施的场地为标准商务策划实训室，需要配置标准方桌、椅以及一套多媒体设备，电脑安装了Office 2003办公软件。

(4) 考核时量：180分钟

(5) 评价标准

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务（5分）， 方案不违背职业道德与营销伦理（5分）。	严重违反考场纪律、造成

(20分)	职业能力	10	方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致（5分）；撰写的策划方案符合要求，能在规定时间内完成任务（5分）。	恶劣影响的 本项目记0分	
作品 (80分)	卷容格式	3	文字编排工整清楚、格式符合要求	策划方案表述详尽，具有一定的 一定的创新意识，尽可能 使用图表、数字等，字数不 少于1500字， 每少50字扣 1分	
	文字表达	3	流畅、条理清楚、逻辑性较强		
	具体内容	封面完整	3		要素完整（策划名称、策划者、策划时间）
		目录	3		排列有序（2分）、一目了然（1分）（排列至一、（一）两级即可）
		活动背景	5		有活动背景，背景阐述得当
		市场分析	4		能从宏观环境、行业现状、消费者、竞争对手等方面进行有针对性的分析（4分）
		公关活动目标	5		有活动目标（2分），目标明确、具体、具有针对性（3分）
		公关活动主题	5		有主题（3分），主题鲜明、引人注目（2分）
		公关活动对象	5		有明确的活动对象（2分），公关对象选择符合企业或产品定位（3分）
		公关活动地点	5		选择恰当，与活动对象、活动主题相适应，时间选择得当（2分），地点选择得当（3分）。
		活动项目流程设计	14		活动项目设计与目标、对象、费用相吻合（8分，要求设计2个以上项目，每个项目4分），流程安排较为细致、正确，具有一定的可行性（6分，每个小项目2分）
		媒介宣传	5		有媒介宣传（2分），媒介选择合理，宣传效果较为显著（3分）
		进度安排、物料准备	10		对活动全过程拟成时间表（5分），何地需要哪些物料，需要怎么布置进行安排（5分）
		费用预算	3		有预算与分配表（1分），费用预算合理、可行（2分）
		效果评估	2		有效果评估（1分），公关效果评估合理，符合企业要求（1分）
		创新方面	5	方案有一定新意，见解独到	
小计		100			

H1-8 立白科技集团长沙地区国庆节公关活动策划

(1) 任务描述：根据背景资料，分析并完成公关活动策划方案

【背景资料】

立白科技集团提供了深受消费者喜爱的“立白”、“立白御品”、“立白大师香

氛”、“好爸爸”、“洁多芬”、“蜜丝”、“立白小白白”、“香维娅”、“蓝天六必治”、“泉爽”、“所研肌事”等织物洗护、餐具清洁、口腔护理、个人护理优质产品。在全国拥有 8 大生产基地、30 多家分支机构、1 万多名员工，每年向国家上缴税收超 15 亿元，先后荣获“全国先进基层党组织”、“全国五一劳动奖状”、“全国文明单位”、“中华慈善奖”、“全国守合同重信用企业”、“中国私营企业纳税百强”、“中国质量奖提名奖”、“中国工业大奖提名奖”、“国家级消费品标准化试点创建单位”、“全国质量标杆”、“中国绿效企业最佳典范奖”等世界级、国家级殊荣 100 余项。响应习总书记“绿水青山就是金山银山”建设生态文明的国家战略，立白科技集团现已形成原料、配方、技术、制造、产品上下游绿色全产业链，被世界环保大会授予“国际碳金总奖”，被国家生态环境部授予“中国环境标志企业优秀奖”，被国家工业和信息化部评为“工业产品绿色设计示范企业”，广州番禺生产基地获评“首批国家绿色工厂”。

立白科技集团具备强大的科研创新能力，拥有国家级“高新技术企业”，“中国轻工业工程技术研究中心”、“中国轻工业绿色洗涤用品重点实验室”、“博士后科研工作站”和四个省级研发平台。此外，立白科技集团与德国巴斯夫公司、美国陶氏化学公司等世界 500 强企业建立战略合作伙伴关系，还与中国日化研究院、中山大学等科研机构 and 知名院校深度合作，科技研发硕果累累。

立白科技集团重视党建和社会责任工作，先后建立了党委、纪委、工会、团委、统战部、武装部、妇委、预备役警卫调整连等 8 大机构，成为全国党组织架构最健全的非公企业之一，被中组部确定为“全国十大优秀非公党组织典型”并向全国宣传推广，是全国最具影响力的非公企业先进党组织之一。

此外，立白科技集团积极履行企业公民的社会责任，关爱民生、匡助教育、周济孤贫，以高度的社会责任感和感恩的心态回馈社会，多年来集团持续加大乡村振兴、公益活动和志愿服务投入，不断丰富公益活动形式，为社区和社会繁荣做贡献，累计捐赠善款 5 亿多元。

面向国际化、现代化的立白科技集团，将秉承“健康幸福每一家”的使命，拥抱新时代、跟上新时代、引领新时代，努力为全球消费者创造“美好、洁净、健康”的品质生活。

(2) 测试任务：

借着这股热潮，为了进一步锁定消费者，立白湖南公司准备在明年国庆期间在长沙当地举行一次公关活动，请为该活动进行策划。活动经费控制在 30 万元以内。公关活动方案必须包含以下内容：

①对于公关活动实施的公司宏观环境、行业现状、消费者、竞争对手等信息进行收集、整理和分析，完成公关活动的前期市场分析，提炼出公关活动的必要性或迫切性，完成公关活动的目标设计。

②完成一份公关活动方案设计，至少包含：市场分析、活动目标、活动主题、活动对象、活动时间地点、活动项目流程设计、媒介宣传、进度安排物流准备、费用预算、效果评估等 10 个部分。

③在预算范围内，科学合理，有创意地设计好活动方案。

(3) 实施条件：

本任务实施的场地为标准商务策划实训室，需要配置标准方桌、椅以及一套多媒体设备，电脑安装了 Office 2003 办公软件

(4) 考核时量：180 分钟

(5) 评价标准

评价内容		配分	考核点	备注	
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务 (5 分)，方案不违背职业道德与营销伦理 (5 分)。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记 0 分	
	职业能力	10	方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致 (5 分)；撰写的策划方案符合要求，能在规定时间内完成任务 (5 分)。		
作品 (80分)	卷容格式	3	文字编排工整清楚、格式符合要求	策划方案表述详尽，具有一定的创新意识，尽可能使用图表、数字等，字数不少于 1500 字，每少 50 字扣 1 分	
	文字表达	3	流畅、条理清楚、逻辑性较强		
	具体内容	封面完整	3		要素完整 (策划名称、策划者、策划时间)
		目录	3		排列有序 (2 分)、一目了然 (1 分) (排列至一、(一) 两级即可)
		活动背景	5		有活动背景，背景阐述得当
		市场分析	4		能从宏观环境、行业现状、消费者、竞争对手等方面进行有针对性的分析 (4 分)
		公关活动目标	5		有活动目标 (2 分)，目标明确、具体、具有针对性 (3 分)
		公关活动主题	5		有主题 (3 分)，主题鲜明、引人注目 (2 分)
公关活动对象	5	有明确的活动对象 (2 分)，公关对象选择符合企业或产品定位 (3 分)			

	公关活动时间地点	5	选择恰当，与活动对象、活动主题相适应，时间选择得当（2分），地点选择得当（3分）。	
	活动项目流程设计	14	活动项目设计与目标、对象、费用相吻合（8分，要求设计2个以上项目，每个项目4分），流程安排较为细致、正确，具有一定的可行性（6分，每个小项目2分）	
	媒介宣传	5	有媒介宣传（2分），媒介选择合理，宣传效果较为显著（3分）	
	进度安排、物料准备	10	对活动全过程拟成时间表（5分），何地需要哪些物料，需要怎么布置进行安排（5分）	
	费用预算	3	有预算与分配表（1分），费用预算合理、可行（2分）	
	效果评估	2	有效果评估（1分），公关效果评估合理，符合企业要求（1分）	
	创新方面	5	方案有一定新意，见解独到	
	小计	100		

H1-9 杭州娃哈哈集团湖南市场公关活动策划

（1）任务描述：根据背景资料，分析并完成公关活动策划方案

【背景资料】

杭州娃哈哈集团有限公司成立于1987年，前身为杭州市上城区校办企业经销部，为中国最大，全球第五的食品饮料生产企业。在销售收入、利润、利税等指标上已连续11年位居中国饮料行业首位，成为中国最大、效益最好、最具发展潜力的食品饮料企业。公司从3个人、14万元借款起家，现已发展成为中国规模最大、效益最好的饮料企业。目前在全国29省市建有58个基地150余家分公司，拥有总资产300亿元，员工30000人。24年来，公司以一流的技术、一流的设备，一流的服务，打造出一流的品质，先后投资100多亿元从美国、法国、德国、日本、意大利等国引进360余条世界一流的自动化生产线，主要生产含乳饮料、饮用水、碳酸饮料、果汁饮料、茶饮料、保健食品、罐头食品、休闲食品等8大类100多个品种的产品。

2010年集团实现营业收入550亿元，利税112亿元，上交税金46亿元。23年励精图治，自强不息，缔造了娃哈哈在饮料行业难以撼动的霸主地位。集团饮料产量、销售收入、利税、利润等各项指标已连续13年位居中国饮料行业首位。公司位列2010中国企业500强141位，中国制造业企业500强64位，中国企业

效益 200 佳第 25 位，饮料加工业第 1 位。在中国民营企业 500 强中，娃哈哈营业收入居第八位、利润第一位、纳税第二位。

24 年来，娃哈哈始终坚持以创新为企业发展的不竭动力，不断提升企业技术实力，在瞬息万变的竞争中牢牢把握市场主动权，娃哈哈开发出的产品不仅引导了消费潮流，丰富了人民的生活，也推动了中国饮料工业健康快速发展。目前，娃哈哈已拥有通过中国合格认定国家认可委员会（CNAS）认可的实验室、国家级企业技术中心、博士后科研工作站，拥有强大的食品饮料自主研发能力，以及各类产业化实施技术和生产线配套设计、制造、安装、调试能力，能自己开模具及制造替代部分进口设备。公司并积极参与了 40 多项国家、行业标准、国家部门法规的制（修）订，推动中国饮料行业与国际饮料技术水平接轨。

娃哈哈曾推出全新产品——格瓦斯麦芽汁发酵饮品，运用现代生物技术，采用俄罗斯高加索地区长寿村特有的乳酸菌群，纯正麦芽发酵，富含蛋白质、氨基酸、维生素、还原糖、有机酸等营养成分。本品气足泡多，酸甜适度，清凉爽口。娃哈哈格瓦斯麦芽汁发酵饮品是采用生物工程发酵新技术制成的一款新型饮料，产品在发酵和生产过程中不产生酒精（麦芽汁经乳酸菌发酵主要产生乳酸等风味物质）。根据国际及国内饮料的分类规定，本产品属于软饮料范畴（即非酒精饮料、或无酒精饮料），其与果汁饮料、碳酸饮料、茶饮料等一样。

（2）测试任务：

为了拓宽新产品格瓦斯的市場，提升产品的知名度和美誉度，拉动销售业绩，请在明年为该產品策划一次公关活动，范围定于湖南省内。活动经费控制在 20 万元以内。公关活动方案必须包含以下内容：

①对于公关活动实施的公司宏观环境、行业现状、消费者、竞争对手等信息进行收集、整理和分析，完成公关活动的前期市场分析，提炼出公关活动的必要性或迫切性，完成公关活动的目标设计。

②完成一份公关活动方案设计，至少包含：市场分析、活动目标、活动主题、活动对象、活动时间地点、活动项目流程设计、媒介宣传、进度安排物流准备、费用预算、效果评估等 10 个部分。

③在预算范围内，科学合理，有创意地设计好活动方案。

（3）实施条件：

本任务实施的场地为标准商务策划实训室，需要配置标准方桌、椅以及一套多媒体设备，电脑安装了 Office 2003 办公软件。

(4) 考核时量：180 分钟

(5) 评价标准

评价内容		配分	考核点	备注	
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务 (5 分)，方案不违背职业道德与营销伦理 (5 分)。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记 0 分	
	职业能力	10	方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致 (5 分)；撰写的策划方案符合要求，能在规定时间内完成任务 (5 分)。		
作品 (80分)	卷容格式	3	文字编排工整清楚、格式符合要求	策划方案表述详尽，具有一定的创新意识，尽可能使用图表、数字等，字数不少于 1500 字，每少 50 字扣 1 分	
		3	流畅、条理清楚、逻辑性较强		
	具体内容	封面完整	3		要素完整 (策划名称、策划者、策划时间)
		目录	3		排列有序 (2 分)、一目了然 (1 分) (排列至一、(一) 两级即可)
		活动背景	5		有活动背景，背景阐述得当
		市场分析	4		能从宏观环境、行业现状、消费者、竞争对手等方面进行有针对性的分析 (4 分)
		公关活动目标	5		有活动目标 (2 分)，目标明确、具体、具有针对性 (3 分)
		公关活动主题	5		有主题 (3 分)，主题鲜明、引人注目 (2 分)
		公关活动对象	5		有明确的活动对象 (2 分)，公关对象选择符合企业或产品定位 (3 分)
		公关活动时间地点	5		选择恰当，与活动对象、活动主题相适应，时间选择得当 (2 分)，地点选择得当 (3 分)。
		活动项目流程设计	14		活动项目设计与目标、对象、费用相吻合 (8 分，要求设计 2 个以上项目，每个项目 4 分)，流程安排较为细致、正确，具有一定的可行性 (6 分，每个小项目 2 分)
		媒介宣传	5		有媒介宣传 (2 分)，媒介选择合理，宣传效果较为显著 (3 分)
		进度安排、物料准备	10		对活动全过程拟成时间表 (5 分)，何地需要哪些物料，需要怎么布置进行安排 (5 分)
		费用预算	3		有预算与分配表 (1 分)，费用预算合理、可行 (2 分)
		效果评估	2		有效果评估 (1 分)，公关效果评估合理，符合企业要求 (1 分)
创新方面		5	方案有一定新意，见解独到		
小计		100			

H1-10 明园蜂业长沙市场公关活动策划

(1) 任务描述：根据背景资料，分析并完成公关活动策划方案

【背景资料】

湖南省明园蜂业有限公司是集养蜂生产、科研，蜂产品加工与销售于一体的专业蜂产品公司。公司成立于 1998 年，“明园”商标是全国蜂产品行业第二个，省内唯一一个“中国驰名商标”，公司是国家农业部认定的“国家蜂产品加工技术研发分中心”、国家商务部认定的行业内唯一的“全国百家大型农产品流通企业”、中国蜂产品协会评定的“全国蜂产品行业产业化经营龙头企业”、省政府认定的“湖南省农业产业化龙头企业”、省级“小巨人”计划企业、“高新技术企业”等，明园蜂产品是“湖南名牌产品”。

自 1999 年起，公司连续多届获得省农博会金奖，并先后被授予“湖南省消费者信得过品牌”、“全省民营企业百家质量信得过单位”、“湖南省农产品十大品牌”等荣誉称号；骨干产品已通过国家农业部无公害农产品认证，公司通过 ISO9001 质量管理体系认证、HACCP 食品安全管理体系认证、GMP 认证、QS 认证。

公司坐落于长沙国家级高新技术产业开发区隆平高科技园，这里有全国首家按 GMP 标准建设的蜂产品综合加工厂房、全国第二家大型地下低温蜜库、全国首屈一指的蜂产品研究所和检测中心以及全国行业内唯一一条由国家商务部资助建设的蜂产品冷链系统。十一年来，公司发展迅速，规模不断扩大。公司发展过程中，视产品质量为发展的根本，并且不断改进生产工艺，并取得了“蜂胶深加工科学技术”、“蜂花粉有效成分提取及应用研究”等 6 项省科技成果及 20 项专利，其中拥有“果蔬蜂蜜饮及其制作方法”、“具有润肠作用的花粉膏及其制备方法”、“具有改善睡眠作用的蜂产品制品及其制备方法”等 6 项发明专利。2019 年，成功举办首届“明园杯”广场舞大赛暨长沙市第八届全民健身节暨第六届“杜鹃花”万人。广场舞大赛，品牌影响力深入长沙百姓内心。2019 年 12 月 16 日，入选“农业产业化国家重点龙头企业名单”。

现有产品包括蜂王浆、蜂胶、蜂花粉、蜂蜜、礼盒、日化品和蜂产品制品七大系列，上百个品种。公司连锁专卖网络遍布全国，现有专卖店 500 多家，优质

的“明园”牌蜂产品畅销大江南北。公司始终坚持“不求最大，定求最好”的经营理念，恪守“禁欺”的司训，一直以“行业领先，不断改善”的方针来进行质量管理，立志成为中国最专业的蜂产品公司。和国际质量水平接轨的高浓度蜂蜜、蜂农生产出后 1 小时内进入冷链系统的高品质活性蜂王浆、冻干蜂花粉等优质蜂产品深受消费者欢迎，也使“明园”品牌影响力日趋增强。

(2) 测试任务：

为了拉动销售业绩，增加明园品牌的知名度和美誉度，请在明年为该品牌策划一次在长沙的公关活动。活动经费控制在 20 万元以内。公关活动方案必须包含以下内容：

①对于公关活动实施的公司宏观环境、行业现状、消费者、竞争对手等信息进行收集、整理和分析，完成公关活动的前期市场分析，提炼出公关活动的必要性或迫切性，完成公关活动的目标设计。

②完成一份公关活动方案设计，至少包含：市场分析、活动目标、活动主题、活动对象、活动时间地点、活动项目流程设计、媒介宣传、进度安排物流准备、费用预算、效果评估等 10 个部分。

③在预算范围内，科学合理，有创意地设计好活动方案。

(3) 实施条件：

本任务实施的场地为标准商务策划实训室，需要配置标准方桌、椅以及一套多媒体设备，电脑安装了 Office 2003 办公软件。

(4) 考核时量：180 分钟

(5) 评价标准

评价内容		配分	考核点	备注	
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(5分)，方案不违背职业道德与营销伦理(5分)。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分	
	职业能力	10	方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致(5分)；撰写的策划方案符合要求，能在规定时间内完成任务(5分)。		
作品 (80分)	卷容格式	3	文字编排工整清楚、格式符合要求	策划方案表述详尽，具有一定的创新意识，尽可能使用图表、数字等，字数不	
	文字表达	3	流畅、条理清楚、逻辑性较强		
	具体内容	封面完整	3		要素完整(策划名称、策划者、策划时间)
		目录	3		排列有序(2分)、一目了然(1分)(排列至一、(一)两级即可)
		活动背景	5		有活动背景，背景阐述得当

	市场分析	4	能从宏观环境、行业现状、消费者、竞争对手等方面进行有针对性的分析（4分）	少于1500字， 每少50字扣 1分
	公关活动目标	5	有活动目标（2分），目标明确、具体、具有针对性（3分）	
	公关活动主题	5	有主题（3分），主题鲜明、引人注目（2分）	
	公关活动对象	5	有明确的活动对象（2分），公关对象选择符合企业或产品定位（3分）	
	公关活动地点	5	选择恰当，与活动对象、活动主题相适应，时间选择得当（2分），地点选择得当（3分）。	
	活动项目流程设计	14	活动项目设计与目标、对象、费用相吻合（8分，要求设计2个以上项目，每个项目4分），流程安排较为细致、正确，具有一定的可行性（6分，每个小项目2分）	
	媒介宣传	5	有媒介宣传（2分），媒介选择合理，宣传效果较为显著（3分）	
	进度安排、物料准备	10	对活动全过程拟成时间表（5分），何地需要哪些物料，需要怎么布置进行安排（5分）	
	费用预算	3	有预算与分配表（1分），费用预算合理、可行（2分）	
	效果评估	2	有效果评估（1分），公关效果评估合理，符合企业要求（1分）	
	创新方面	5	方案有一定新意，见解独到	
	小计	100		

模块7 广告策划

H2-1 河南三剑客奶业湖南市场广告策划

（1）任务描述

【背景资料】

河南三剑客奶业有限责任公司成立于1997年，是生产、加工、奶牛养殖为一体的现代化经营企业。在全国乳品行业中率先推出“送奶工程”营销体制，收到良好的经济效益和社会效益。2012年与澳大利亚西盟公司合资兴建了西盟·健客乳品工业园，总投资11.6亿元，占地180多亩，设计年产乳制品30万吨，是市政府重点项目之一。

如今，三剑客已成为“中国食品名城”乃至中原大地知名乳业品牌，获 AAAA 标准化良好行为证书、河南省著名商标企业。

2017 年三剑客推出的 100%袋装纯牛奶新品接省外大单，月包销 300 吨。

公司核心产品：常温箱装（无糖黑牛奶系列、红枣系列、果粒系列、儿童系列、散奶系列），低温产品、正清堂等系列，产品多达 50 多款，并且每年都会研发推出 5-10 款新产品，其中无糖黑牛奶获国家发明专利书，是国内第一款酸性“无糖黑牛奶”，口感独特、营养全面，荣获“河南省科技创新奖”等省、市多项大奖；产品销售覆盖河南、安徽、湖北、河北、山东、江西、湖南、江苏、浙江、四川等 500 多个县市，“三剑客”、“正清堂”、“小玩熊”、“gogo”、“大脸猫”品牌奶制品已成为知名产品，并已建成了完善的产品销售网络。

三剑客公司是漯河市质量工程师最多的乳品工业企业，拥有省级检测中心、90%的设备是具有国内领先水平的进口设备。

三剑客公司企业理念是“做奶从养牛开始，养牛从种草开始，生产给自己妈妈和孩子喝的好牛奶”，公司愿景是“成为华中最具魅力的乳业品牌，生产大众最放心的新鲜牛奶，拥有最具活力的和谐团队”。

公司始终坚持“按规范养牛，照标准做奶，我们的产品，要放心地拿给妈妈和孩子喝”的食品安全方针，从奶牛的饲养、原辅料的采购、生产各个工序的加工环节、设备设施的清洗消毒到成品的检测、贮存、销售、流通都建立了全过程的质量管理体系，严格按标准要求控制关键工序和步骤，并做好记录，从根本上确保了乳品质量安全，并不断地提高和改善。三剑客 5000 头有机奶牛养殖基地已建成，实现了奶牛集中统一管理、统一使用，奶源安全得到了保证。

近年来，三剑客在保证品质的基础上，科技创新层出不穷，新产品产值每年翻倍增长。三剑客人将继续以消费者为核心，致力于新产品的研发和市场建设，与经销商朋友一起共同创造美好的明天！

【测试任务】

假设企业目前有意开拓湖南市场，而且希望明年在各地市全面快速上市销售，请根据广告方案策划的流程为其设计撰写一套格式正确、主题明确、内容完整、思路清晰、具有一定可行性的湖南一二级市场的广告方案，预算控制在 50 万之

内。广告策划方案至少包含以下内容：

①对于广告实施的公司宏观环境及行业现状、消费者分析、竞争对手定位分析、产品特点等信息进行收集、整理和分析，完成广告策划的前期市场分析，提炼出广告策划的诉求点，完成广告方案的目标设计。

②完成一份广告策划方案设计，至少包含：市场分析、营销目标、广告定位、广告目标、广告诉求对象、广告主题、广告创意、广告媒介、广告预算、广告效果评估等内容。

③在预算范围内，广告创意有创新，回应诉求点，符合广告诉求对象的偏好。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，一个场地另配两台打印机	必备
人员	每个场地配备监考人员 2 名	必备

(3) 考核时量

本试题考核时间为 180 分钟。

(4) 评分标准

评价内容		配分	考核点	备注	
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(5分)，方案不违背职业道德与策划伦理(5分)	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分	
	职业能力	10	方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致(5分)；撰写的策划方案符合要求，能在规定时间内完成任务(5分)		
作品 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	策划方案表述详尽，具有一定的创新意识	
	文字表达	5	表达流畅、条理清楚、逻辑性较强		
	具体内容	封面完整	2		要素具备(名称、策划者、时间)
		前言	2		简述策划的背景、目的、方案主要内容
		目录	3		排列有序(2分)、一目了然(1分)(排列至一、(一)两级即可)
		市场分析	6		包括企业的宏观环境以及行业分析、消费者分析、竞争对手定位分析、产品的特点分析等方面，市场分析比较确切，有针对性。
市场策略	7	营销目标明确(1分)、产品定位比较准确(3分)、广告目标具体(3分)			

	广告表现	24	广告诉求对象合适（2分）、广告主题醒目（3分）、广告创意（广告语、广告文案等）符合广告目标以及产品定位、消费者习惯，能较好的表现广告的诉求点（19分）
	广告媒介	12	媒介选择符合消费者媒介接触习惯、与经费预算、广告目标相适应，具有可行性。要求使用3种以上不同的媒介方式。（每种合适媒介3分，组合合理3分）
	广告预算	6	用广告活动经费的预算与分配表的方式来体现（2分），活动经费预算合理可行，分配妥当（4分）
	广告效果的评估	3	阅读率或视听率、广告记忆度、广告好感度、广告的购买动机与行动率、广告费用指标、市场占有率指标、广告效果指标（必须包括3种以上评估方法，每种1分）
	创新方面	5	方案有新的创意，见解独到
小计		100	

H2-2 云南白药湖南区域广告策划

（1）任务描述

【背景资料】

云南白药品牌享誉中外，是中国止血愈伤、消肿止痛、活血化瘀类产品的百年品牌。云南白药牙膏是以牙膏为载体，借鉴国际先进口腔护理、保健技术研制而成的口腔护理保健产品。它选用高档软性洁牙磨料和高级润湿剂，膏体细腻，清新爽口，有效祛除口腔异味。在日常刷牙中即可使牙龈、牙周、牙齿和口腔其它组织得到专业的护理、保健，令口腔更健康，牙齿更牢固，是新一代口腔护理、保健产品。

云南白药口腔健康在打造产品功效上进行区隔，针对国人特有的麻辣热烫等饮食习惯，推出修护口腔粘膜损伤，维护牙齿、牙周组织健康的云南白药口腔修护含漱液，帮助随时随地在餐后、办公、外出、旅行等多种场景下养护口腔。

云南白药成立了云南白药口腔健康医学研究中心，通过产学研深度融合，不断完善产品矩阵，不仅丰富牙膏产品线，还推出云南白药口腔修护含漱液、电动牙刷、智能水牙线等产品。云南白药口腔修护大白瓶和云南白药活性肽牙膏“修复小蓝管”组成治愈系蓝白CP，一刷一漱，口腔健康。三大主要功能如下：

1. 护理。云南白药活性成分具有帮助减轻牙龈问题(牙龈出血、牙龈肿痛)、修复粘膜损伤的作用。

2. 保健。云南白药活动成分帮助促进牙龈和口腔粘膜微循环的改善,提高牙龈和口腔其它组织营养供给,增强口腔组织抵抗能力,具有保护牙龈、健康牙周的作用,持久保持口腔健康。

3. 清洁。选用高档软性洁牙磨料、润湿剂和食用香精,保障牙釉质和牙龈不受损,清新口气,洁牙效果更好。

目前云南白药牙膏的产品类型有:

留兰香型

内含的云南白药活性成分,具有帮助减轻牙龈问题(牙龈出血、牙龈疼痛)、修复粘膜损伤、营养牙龈和改善牙周健康的作用。

采用天然留兰香精,口感温和,有效祛除口腔异味。

薄荷香型

内含的云南白药活性成分,具有帮助减轻牙龈问题(牙龈出血、牙龈疼痛)、修复粘膜损伤、营养牙龈和改善牙周健康的作用。

采用天然薄荷香精,口感清凉,有效祛除口腔异味。

冬青香型

内含的云南白药活性成分,具有帮助减轻牙龈问题(牙龈出血、牙龈疼痛)、修复粘膜损伤、营养牙龈和改善牙周健康的作用。

采用天然冬青香精,口感清凉,有效祛除口腔异味。

益齿白激爽

内含的云南白药活性成分,具有帮助减轻牙龈问题(牙龈出血、牙龈疼痛)、修复粘膜损伤、营养牙龈和改善牙周健康的作用。选用全新的亮白配方,在美白的同时不损伤牙釉质。

朗健牙膏

吸烟人士专用牙膏,全新的烟后净护配方,有效祛除香烟中烟碱、烟焦油沉积导致的牙渍、口腔异味,同时恢复唾液腺功能,改善吸烟导致的口干症状;

内含的云南白药活性成分，能够帮助修复吸烟带来的口腔损伤问题（牙龈出血、疼痛、粘膜损伤等），同时改善口腔粘膜微循环，提升口腔抵抗能力。

以上是云南白药牙膏多个系列的产品，同系列的云南白药牙膏的功效有些许差别，但最主要只是在味道上有些许不同，其基本成分都为：云南白药活性成分、二水合磷酸氢钙、去离子水、山梨醇、甘油、水合硅石、月桂醇硫酸酯钠、云南白药活性成分提取物、食用香精、氨甲环酸。因此，太多的产品类型增加了企业生产的工序和成本，同时也带来了库存管理、销售推广、顾客识别度等问题。

2014年4月，黄晓明代言云南白药牙膏的广告片已经拍摄完成。黄晓明品牌新形象的推广，真正让云南白药牙膏的目标人群拓展从中老年人逐渐转向广大的城市年轻群体，必将把云南白药牙膏推向一个新的品牌高峰。

【测试任务】

针对现在市场需求，明年云南白药拟重点在湖南区域进行推广，进一步扩大其市场占有率，在竞争中处于有利地位。请根据广告方案策划的流程为其设计撰写一套格式正确、主题明确、内容完整、思路清晰、具有一定可行性的湖南市场的品牌广告方案，费用控制在100万之内。广告策划方案至少包含以下内容：

①对于广告实施的公司宏观环境及行业现状、消费者分析、竞争对手定位分析、产品特点等信息进行收集、整理和分析，完成广告策划的前期市场分析，提炼出广告策划的诉求点，完成广告方案的目标设计。

②完成一份广告策划方案设计，至少包含：市场分析、营销目标、广告定位、广告目标、广告诉求对象、广告主题、广告创意、广告媒介、广告预算、广告效果评估等内容。

③在预算范围内，广告创意有创新，回应诉求点，符合广告诉求对象的偏好。

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于70平米，配置办公桌30张	必备
设备	每张桌子一台电脑，一个场地另配两台打印机	必备
人员	每个场地配备监考人员2名	必备

(3) 考核时量

本试题考核时间为 180 分钟。

(4) 评分标准

评价内容		配分	考核点	备注	
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(5分), 方案不违背职业道德与策划伦理(5分)	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分	
	职业能力	10	方法得当、思路清晰, 对背景资料分析透彻、细致(5分); 撰写的策划方案符合要求, 能在规定时间内完成任务(5分)		
作品 (80分)	具体内容	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	策划方案表述详尽, 具有一定的创新意识。
		文字表达	5	表达流畅、条理清楚、逻辑性较强	
		封面完整	2	要素具备(名称、策划者、时间)	
		前言	2	简述策划的背景、目的、方案主要内容	
		目录	3	排列有序(2分)、一目了然(1分)(排列至一、(一)两级即可)	
		市场分析	6	包括企业的宏观环境以及行业分析、消费者分析、竞争对手定位分析、产品的特点分析等方面, 市场分析比较确切, 有针对性。	
		市场策略	7	营销目标明确(1分)、产品定位比较准确(3分)、广告目标具体(3分)	
		广告表现	24	广告诉求对象合适(2分)、广告主题醒目(3分)、广告创意(广告语、广告文案等)符合广告目标以及产品定位、消费者习惯, 能较好的表现广告的诉求点(19分)	
		广告媒介	12	媒介选择符合消费者媒介接触习惯、与经费预算、广告目标相适应, 具有可行性。要求使用3种以上不同的媒介方式。(每种合适媒介3分, 组合合理3分)	
		广告预算	6	用广告活动经费的预算与分配表的方式来体现(2分), 活动经费预算合理可行, 分配妥当(4分)	
		广告效果的评估	3	阅读率或视听率、广告记忆度、广告好感度、广告的购买动机与行动率、广告费用指标、市场占有率指标、广告效果指标(必须包括3种以上评估方法, 每种1分)	
	创新方面	5	方案有新的创意, 见解独到		
小计		100			

H2-3 康因姆足浴器湖南区域广告策划

(1) 任务描述

【背景资料】

足浴器是足部保健设备，对脚部按摩和刺激，能激发人体潜在的机能，调整身体阴阳失衡的状态，舒缓全身紧张，达到防病保健的效果，有自我保健和延年益寿之功效。从去年开始，足浴器就开始火了起来，但是以次充好的产品也开始进入市场，不少消费者反映产品在使用过程中出现不能加热、臭氧功能无用等问题。

宁波康因姆电子科技有限公司座落于长江三角洲，有着家电之乡美誉著称的宁波，毗邻杭州湾跨海大桥。交通便捷，商机无限，康因姆电子是一家集开发、设计、生产、销售于一体的私营企业，公司主要生产足浴按摩器，小家电等产品。

康因姆人始终以“诚信、创新、可靠、精致”为经营理念，坚持以造福人类健康为奋斗目标。做人们健康生活的好保姆，在资深的养生专家指导下，研发了新一代养生的足浴器，为广大消费者送去了健康。目前公司已经拥有全套的开发和专业生产设备、还配备了国内先进的装配生产线和检测中心，而且公司还拥有一批实战经验非常丰富的技术人员和工程师，从而确保产品质量。

康因姆人始终坚信诚信佳、服务好是企业品牌树立的基础，康因姆人坚持以市场为导向，满足消费者需求为目标，生产高质量的产品，给予最完美的服务，树立康因姆的品牌之路。

目前公司所生产的足浴按摩器产品主要根据额定功率、内筒深度及水容量有以下分类：

K218B 金苹果：产品从上往下望呈苹果状，上端配有数码显示屏，以及功能按键，桶内配有按摩头，红外灯，桶内底部还有足底搓脚轮，冲浪孔，气浪臭氧孔。产品底座为艺术减震垫脚；

K-118A：产品从上往下望呈苹果状，上端配有旋钮开关，桶内配有按摩石，针刺按摩头，桶内底部还有足底搓脚轮，冲浪孔，气浪臭氧孔。产品底座为艺术减震垫脚。装水容量为 5.5L；

K-138B: 产品上端配有双屏显示器, 以及功能控制键, 还带个遥控器, 桶内配有按摩滚轮, 桶内底部还有冲浪孔, 气浪臭氧孔。产品底座为防滑减震垫脚。装水容量为 6.5L;

K-218A 红苹果、K-218A 金苹果、K-218A 青苹果: 产品从上往下望呈苹果状, 上侧配有功能旋钮, 桶内配有按摩头, 红外灯, 桶内底部还配有按摩脚片, 冲浪孔, 气浪臭氧孔。产品底座为艺术减震垫脚。(三种产品外观颜色不同: 红色、金黄色、墨绿色)

K-218B 红苹果、K-218B 青苹果: 产品为红色与墨绿色, 从上往下望像一只红色的苹果, 上端配有数码显示屏, 以及功能按键, 桶内配有按摩头, 红外灯, 桶内底部还有按摩脚片, 冲浪孔, 气浪臭氧孔。产品底座为艺术减震垫脚;

K-228C: 产品上端配有显示屏, 以及调温键, 桶内配有按摩滚轮, 桶内底部还有瀑布式冲浪孔和一个药盒。产品底座为减震垫脚。装水容量为 11L;

K-258B: 产品上端配有数码显示屏, 以及控制键, 桶外有外排水管。产品底座为带锁方向滚轮。装水容量为 9L。

【测试任务】

现公司欲进军湖南市场, 为了确立产品在湖南消费者心目中的知名度, 在激烈的竞争中赢得顾客的青睞, 提高销售量, 请根据广告方案策划的流程为其设计撰写一套格式正确、主题明确、内容完整、思路清晰、具有一定可行性的明年湖南区域市场的完整的广告方案, 费用控制在 100 万之内。广告策划方案至少包含以下内容:

①对于广告实施的公司宏观环境及行业现状、消费者分析、竞争对手定位分析、产品特点等信息进行收集、整理和分析, 完成广告策划的前期市场分析, 提炼出广告策划的诉求点, 完成广告方案的目标设计。

②完成一份广告策划方案设计, 至少包含: 市场分析、营销目标、广告定位、广告目标、广告诉求对象、广告主题、广告创意、广告媒介、广告预算、广告效果评估等内容。

③在预算范围内, 广告创意有创新, 回应诉求点, 符合广告诉求对象的偏好。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，一个场地另配两台打印机	必备
人员	每个场地配备监考人员 2 名	必备

(3) 考核时量

本试题考核时间为 180 分钟。

(4) 评分标准

评价内容		配分	考核点	备注	
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(5分)，方案不违背职业道德与策划伦理(5分)	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分	
	职业能力	10	方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致(5分)；撰写的策划方案符合要求，能在规定时间内完成任务(5分)		
作品 (80分)	具体内容	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	策划方案表述详尽，具有一定的创新意识。
		文字表达	5	表达流畅、条理清楚、逻辑性较强	
		封面完整	2	要素具备(名称、策划者、时间)	
		前言	2	简述策划的背景、目的、方案主要内容	
		目录	3	排列有序(2分)、一目了然(1分)(排列至一、(一)两级即可)	
		市场分析	6	包括企业的宏观环境以及行业分析、消费者分析、竞争对手定位分析、产品的特点分析等方面，市场分析比较确切，有针对性。	
		市场策略	7	营销目标明确(1分)、产品定位比较准确(3分)、广告目标具体(3分)	
		广告表现	24	广告诉求对象合适(2分)、广告主题醒目(3分)、广告创意(广告语、广告文案等)符合广告目标以及产品定位、消费者习惯，能较好的表现广告的诉求点(19分)	
		广告媒介	12	媒介选择符合消费者媒介接触习惯、与经费预算、广告目标相适应，具有可行性。要求使用3种以上不同的媒介方式。(每种合适媒介3分，组合合理3分)	
		广告预算	6	用广告活动经费的预算与分配表的方式来体现(2分)，活动经费预算合理可行，分配妥当(4分)	

	广告效果的评估	3	阅读率或视听率、广告记忆度、广告好感度、广告在购买动机与行动率、广告费用指标、市场占有率指标、广告效果指标（必须包括3种以上评估方法，每种1分）
	创新方面	5	方案有新的创意，见解独到
小计		100	

H2-4 舒比奇湖南区域广告策划

（1）任务描述

【背景资料】

湖南舒比奇生活用品有限公司成立于2013年，湖南英氏集团旗下分公司之一，是一家集科研、设计、生产、销售和售后服务于一体，专注婴幼儿健康护理用品的综合性现代化企业。

舒比奇，中国首款专利防红臀纸尿裤，专注致力于婴幼儿纸品，专业预防宝宝红臀。舒比奇亲体研究中心，致力于呵护宝宝娇嫩肌肤，多年精心研究打造婴幼儿“亲体”用品，体贴入微，细心关爱，精心呵护宝宝每一步成长。

舒比奇品牌“Suitsky”诞生于2009年，旗下有“舒比奇”、“舒比奇高护”“初生时代”、“恩玛”四个婴幼儿纸品品牌，拥有国际领先的自动化纸尿裤生产线、纸尿裤片生产线、湿巾生产线等20余条，产品涵盖纸尿裤、纸尿裤片、拉拉裤、小内裤、湿巾等，营销网络现已覆盖全国各大省。

英氏力邀汪涵成为舒比奇最新代言人。汪涵作为主持界的名嘴、节目制作人，以博学多才、风趣幽默著称，拥有良好的公众形象，汪涵代言的产品也得到了消费者的认可。升级当奶爸之后，汪涵一直细心呵护宝宝和太太，爱家好男人的形象深得妈妈们的信任。舒比奇官方表示，汪涵的形象身份与舒比奇纸尿裤十分契合，是代言人的不二人选。

2015年12月1日，国内著名主持人汪涵正式成为舒比奇代言人，目前广告文案已陆续登陆湖南卫视、湖南经视等电视频道。舒比奇2016年电视广告投放全面启动。舒比奇，中国知名纸尿裤品牌，拥有国际领先的自动化纸尿裤生产

线、纸尿裤生产线等 20 余条，旗下产品涵盖婴儿纸尿裤、纸尿裤、内裤式纸尿裤等多个品类。

此外，舒比奇推出“奇葩育儿观”系列海报，海报上汪涵与萌娃的合影感觉十分有爱，海报的整体风格也非常温暖可爱，每张海报上的“奇葩育儿观”更让网友直呼“萌萌哒”。

除了恰当地卖萌，舒比奇还巧妙地借助了湖南卫视著名主持人亦是自家品牌代言人汪涵的号召力。微博话题中疑似涵哥与宝妈的微信聊天截图被众多网友转发，对话中，涵哥一直强调宝宝屁屁的重要性，发表奇葩的育儿观，引来网友调侃热议，策神也成了被策的对象。

【测试任务】

现公司为了提高在湖南消费者心目中的知名度与美誉度，提高其市场份额，在竞争中占领有利地位，欲在明年开展湖南区域的宣传与推广，请根据广告方案策划的流程为其设计撰写一套格式正确、主题明确、内容完整、思路清晰、具有一定可行性的广告方案，费用控制在 100 万之内。广告策划方案至少包含以下内容：

①对于广告实施的公司宏观环境及行业现状、消费者分析、竞争对手定位分析、产品特点等信息进行收集、整理和分析，完成广告策划的前期市场分析，提炼出广告策划的诉求点，完成广告方案的目标设计。

②完成一份广告策划方案设计，至少包含：市场分析、营销目标、广告定位、广告目标、广告诉求对象、广告主题、广告创意、广告媒介、广告预算、广告效果评估等内容。

③在预算范围内，广告创意有创新，回应诉求点，符合广告诉求对象的偏好。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，一个场地另配两台打印机	必备
人员	每个场地配备监考人员 2 名	必备

(3) 考核时量

本试题考核时间为 180 分钟。

(4) 评分标准

评价内容		配分	考核点	备注	
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(5分), 方案不违背职业道德与策划伦理(5分)	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分	
	职业能力	10	方法得当、思路清晰, 对背景资料分析透彻、细致(5分); 撰写的策划方案符合要求, 能在规定时间内完成任务(5分)		
作品 (80分)	具体内容	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	策划方案表述详尽, 具有一定的创新意识。
		文字表达	5	表达流畅、条理清楚、逻辑性较强	
		封面完整	2	要素具备(名称、策划者、时间)	
		前言	2	简述策划的背景、目的、方案主要内容	
		目录	3	排列有序(2分)、一目了然(1分)(排列至一、(一)两级即可)	
		市场分析	6	包括企业的宏观环境以及行业分析、消费者分析、竞争对手定位分析、产品的特点分析等方面, 市场分析比较确切, 有针对性。	
		市场策略	7	营销目标明确(1分)、产品定位比较准确(3分)、广告目标具体(3分)	
		广告表现	24	广告诉求对象合适(2分)、广告主题醒目(3分)、广告创意(广告语、广告文案等)符合广告目标以及产品定位、消费者习惯, 能较好的表现广告的诉求点(19分)	
		广告媒介	12	媒介选择符合消费者媒介接触习惯、与经费预算、广告目标相适应, 具有可行性。要求使用3种以上不同的媒介方式。(每种合适媒介3分, 组合合理3分)	
		广告预算	6	用广告活动经费的预算与分配表的方式来体现(2分), 活动经费预算合理可行, 分配妥当(4分)	
		广告效果的评估	3	阅读率或视听率、广告记忆度、广告好感度、广告的购买动机与行动率、广告费用指标、市场占有率指标、广告效果指标(必须包括3种以上评估方法, 每种1分)	
	创新方面	5	方案有新的创意, 见解独到		
小计		100			

H2-5 永丰辣酱 A 市广告策划

(1) 任务描述

【背景资料】

辣椒不仅是我国人们喜欢吃的蔬菜，而且是一种很重要的调味品。我国的西北、西南、东北和湖南、湖北、江西是著名的辣带，对辣椒这种调味品的需求非常大。特别是湖南人喜食辣椒，天下闻名，几乎达到了无辣椒不能下饭，无辣椒而索然无味的地步。毛泽东来他老人家一辈子没有离开过辣椒，曾经发出豪言壮语，不吃辣椒不革命，这说明了辣椒这种调味品在我国南方人的生活中占据重要的地位。永丰辣酱更是湖南人所喜爱的菜肴，它具有一定的医疗保健作用，可以抵御风寒，预防伤风感冒，还能防冻疮、脱发、坏血病和提高身体活力。它既是菜肴佳品，又能直接食用，还是馈赠亲友的上好礼品，深受世人喜爱，在清朝即被列为贡品，但是近年来因为诸多原因，即使“湘春”、“孙大妈”和“曾国藩家府”牌永丰辣酱均获得“2007 年中国（长沙）国际辣椒产业博览会金奖”，可这并没有在很大程度上扩大产品销量和提高品牌知名度。

永丰辣酱既是一种调味品，又是一种风味小吃，具有独特的风味和丰富的营养成份。永丰辣酱作为低脂肪、低糖份、无化学色素、无公害的纯天然制品，不仅口感好、食用方便，可作各种食物的调色调味佐料，而且开胃健脾，增进食欲，却寒被祛湿，防治感冒。其中的蒜仁、地蚕、蕨根等配料，还具有杀菌抗病等药用保健作用。因而，永丰辣酱越来越受到广大消费者的喜爱。

永丰辣酱是湖南省娄底市双峰县的有名的土特产，绿色食品，中国国家地理标志产品，也是湖南省辣的标志之一，而双峰县永丰辣酱集团总公司是湖南省农业产业化龙头企业，成立于 1993 年，下辖永丰酱业有限公司、永丰酱园、双雄酱业有限公司、蔡老板酱菜食业有限公司、生物食品研究中心，辣椒研究所。永丰辣酱自清朝就已经成为贡品，而现在为何却名声日下而成为无名绿色产业？现在永丰辣酱虽然在农博会上获过奖项，但是它大部分只在本地销售，其实现在在湖南其他地区消费者心目中并没有什么印象。

湖南人爱吃辣、不怕辣。不怕辣，就“一不怕苦，二不怕死”。作为湘中腹地的双峰人，将湖南人的吃辣文化发扬光大，率先创造了风味独特的永丰辣酱，使自己一年四季可以吃辣、一天三餐可以吃辣、随时随地可以吃辣；能吃辣的可以更辣，不能吃辣的也可吃下；而且辣得有滋味、有营养、有品位。因此，永丰辣酱与湘潭莲子、长沙臭豆腐，被并称为“湖南三宝”。

【测试任务】

企业为了扩大销量，提高永丰辣酱的知名度和美誉度，明年，从A市开始（提示：A市可以更换为你所熟悉的城市），通过一系列广告宣传活 动，提高品牌知名度，再向全国辐射。请根据广告方案策划的流程为其设计撰写一套格式正确、主题明确、内容完整、思路清晰、具有一定可行性的A市市场的广告方案，费用预算在30万之内。广告策划方案至少包含以下内容：

①对于广告实施的公司宏观环境及行业现状、消费者分析、竞争对手定位分析、产品特点等信息进行收集、整理和分析，完成广告策划的前期市场分析，提炼出广告策划的诉求点，完成广告方案的目标设计。

②完成一份广告策划方案设计，至少包含：市场分析、营销目标、广告定位、广告目标、广告诉求对象、广告主题、广告创意、广告媒介、广告预算、广告效果评估等内容。

③在预算范围内，广告创意有创新，回应诉求点，符合广告诉求对象的偏好。

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于70平米，配置办公桌30张	必备
设备	每张桌子一台电脑，一个场地另配两台打印机	必备
人员	每个场地配备监考人员2名	必备

（3）考核时量

本试题考核时间为180分钟。

（4）评分标准

评价内容	配分	考核点	备注
------	----	-----	----

职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(5分), 方案不违背职业道德与策划伦理(5分)	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分	
	职业能力	10	方法得当、思路清晰, 对背景资料分析透彻、细致(5分); 撰写的策划方案符合要求, 能在规定时间内完成任务(5分)		
作品 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	策划方案表述详尽, 具有一定的创新意识。	
	文字表达	5	表达流畅、条理清楚、逻辑性较强		
	具体内容	封面完整	2		要素具备(名称、策划者、时间)
		前言	2		简述策划的背景、目的、方案主要内容
		目录	3		排列有序(2分)、一目了然(1分)(排列至一、(一)两级即可)
		市场分析	6		包括企业的宏观环境以及行业分析、消费者分析、竞争对手定位分析、产品的特点分析等方面, 市场分析比较确切, 有针对性。
		市场策略	7		营销目标明确(1分)、产品定位比较准确(3分)、广告目标具体(3分)
		广告表现	24		广告诉求对象合适(2分)、广告主题醒目(3分)、广告创意(广告语、广告文案等)符合广告目标以及产品定位、消费者习惯, 能较好的表现广告的诉求点(19分)
		广告媒介	12		媒介选择符合消费者媒介接触习惯、与经费预算、广告目标相适应, 具有可行性。要求使用3种以上不同的媒介方式。(每种合适媒介3分, 组合合理3分)
		广告预算	6		用广告活动经费的预算与分配表的方式来体现(2分), 活动经费预算合理可行, 分配妥当(4分)
		广告效果的评估	3		阅读率或视听率、广告记忆度、广告好感度、广告在购买动机与行动率、广告费用指标、市场占有率指标、广告效果指标(必须包括3种以上评估方法, 每种1分)
创新方面	5	方案有新的创意, 见解独到			
小计		100			

H2-6 宝之荣塑身美体鞋湖南市场广告策划

(1) 任务描述

【背景资料】

宝之荣塑身美体鞋是韩国宝之荣美体研发中心历经十年研发出来的女性塑身产品, 获得国际发明专利, 获得国际美体行业的鼎力推荐, 改变高跟鞋穿着不

舒服的历史。让女性在行走中享受塑身美体。

宝之荣塑身美体鞋以满足女性塑身美体为设计理念，穿宝之荣塑身美体鞋具有美腿、提臀、瘦腰、塑身、健康五大功效，在工艺上精益求精，用料考究，168道工序，道道严格把关，确保宝之荣产品性能、安全、品质、款式上成为品味爱美女性最信任的品牌。

时尚动感，瘦腰美体：宝之荣动感美体鞋采用生物力学及人体工程学原理相结合，通过在鞋跟部位设计弹力减震装置，行走时腰肢重心上下运动，腰部热能挥发，减少腰部的脂肪。有节律的弹性动感运动实现收腰、挺胸的功效、可以令女性腰部脂肪得以燃烧，增强韧性，使腹肌得以有效的锻炼，经常穿着行走可以让腰部多余的赘肉消失，体现出魅力的腹肌和腰形，让女性腰肢更纤细妩媚。穿上宝之荣走路逛街等于在进行美体瘦身运动，行走中腰肢随着弹力动感的上下运动。让你在美体瘦身运动中彰显阿娜多姿的迷人风采。

魅力动感，健美美腿：宝之荣动感美体鞋应用猫爪仿生学原理，鞋跟前移，并增加弹力减震设计，走路时缓冲弹起，重心产生上下位移，从脚跟部一直到大腿，肌肉自然绷直，有节律的弹性运动可以防止腿部脂肪因不良站姿行姿造成脂肪分段或堆积，平衡人体脂肪的生长，令多余的脂肪转化成肌腱，让你感受到令人惊奇的瘦腿美腿效果。

闪亮动感，提臀翘臀：通过有节律的弹性运动令可以将流失于胃腹部的、背部、腋下的脂肪正确归位。使大腿内侧多余脂肪燃烧，分解消失。臀部肌肉上升，臀部肌肉跟着收紧，达到提高臀部的位置，有效的实现提臀功效。塑造上翘的性感臀部，让你背部曲线更优美。

迷人动感，塑形挺胸：宝之荣动感美体时尚鞋采用人体力学、人体工程学、新材料学等诸多领域的最新成果。脚跟的受力点前移，能够对脂肪进行引流定位，让脂肪合理分布，使脂肪可以规范性的修复已变形的身材，达到重新塑造三围曲线，让你的胸部更挺拔迷人。

纤腰收腹，塑形健体：穿着宝之荣动感美体鞋，通过轻微的足底弹性的反弹，可令人体的整个身形有节律的震动，释放和减轻身体自身带给足部的压力，

可以达到活络血液、增进血液含氧量，提高免疫等多重功效。促进血液循环，活化脂肪细胞，帮助淋巴排毒、使脂可以规范性的修复已变形的身材，达到重新塑造三围曲线，优雅气质，带给你自信、青春、活力、健康。

时尚动感，变换神奇：宝之荣出品的动感美体女鞋，参考时尚界每年最新流行色款及风格，聘请欧洲高级设计师设计，用料考究，时尚、新潮、环保、质量上乘。部分鞋款可以搭配不同的服饰多变改形，令时尚的女性随心所欲享尽多变姿采。8厘米的高度3厘米的感受，走起路来像踩在海绵上一样舒服，伴随微微震颤的足部移动，让你风情万种、妩媚多姿。

宝之荣动感美体女鞋分为浪漫之春、灿烂之夏、华丽之秋、高贵之冬四大系列，分别满足爱美女性在不同季节既有美鞋可穿同时又能达到塑身美体功效的需求，可谓一举多得。

【测试任务】

假设企业欲明年进入湖南市场,为了提高在湖南消费者心目中的知名度与美誉度,顺利进军湖南市场,请根据广告方案策划的流程为其设计撰写一套格式正确、主题明确、内容完整、思路清晰、具有一定可行性的湖南市场的企业形象广告策划方案,费用控制在100万之内。广告策划方案至少包含以下内容:

①对于广告实施的公司宏观环境及行业现状、消费者分析、竞争对手定位分析、产品特点等信息进行收集、整理和分析,完成广告策划的前期市场分析,提炼出广告策划的诉求点,完成广告方案的目标设计。

②完成一份广告策划方案设计,至少包含:市场分析、营销目标、广告定位、广告目标、广告诉求对象、广告主题、广告创意、广告媒介、广告预算、广告效果评估等内容。

③在预算范围内,广告创意有创新,回应诉求点,符合广告诉求对象的偏好。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于70平米,配置办公桌30张	必备
设备	每张桌子一台电脑,一个场地另配两台打印机	必备

人员	每个场地配备监考人员 2 名	必备
----	----------------	----

(3) 考核时量

本试题考核时间为 180 分钟。

(4) 评分标准

评价内容		配分	考核点	备注	
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务 (5 分), 方案不违背职业道德与策划伦理 (5 分)	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记 0 分	
	职业能力	10	方法得当、思路清晰, 对背景资料分析透彻、细致 (5 分); 撰写的策划方案符合要求, 能在规定时间内完成任务 (5 分)		
作品 (80分)	具体内容	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	策划方案表述详尽, 具有一定的创新意识。
		文字表达	5	表达流畅、条理清楚、逻辑性较强	
		封面完整	2	要素具备 (名称、策划者、时间)	
		前言	2	简述策划的背景、目的、方案主要内容	
		目录	3	排列有序 (2 分)、一目了然 (1 分) (排列至一、(一) 两级即可)	
		市场分析	6	包括企业的宏观环境以及行业分析、消费者分析、竞争对手定位分析、产品的特点分析等方面, 市场分析比较确切, 有针对性。	
		市场策略	7	营销目标明确 (1 分)、产品定位比较准确 (3 分)、广告目标具体 (3 分)	
		广告表现	24	广告诉求对象合适 (2 分)、广告主题醒目 (3 分)、广告创意 (广告语、广告文案等) 符合广告目标以及产品定位、消费者习惯, 能较好的表现广告的诉求点 (19 分)	
		广告媒介	12	媒介选择符合消费者媒介接触习惯、与经费预算、广告目标相适应, 具有可行性。要求使用 3 种以上不同的媒介方式。(每种合适媒介 3 分, 组合合理 3 分)	
		广告预算	6	用广告活动经费的预算与分配表的方式来体现 (2 分), 活动经费预算合理可行, 分配妥当 (4 分)	
		广告效果的评估	3	阅读率或视听率、广告记忆度、广告好感度、广告在购买动机与行动率、广告费用指标、市场占有率指标、广告效果指标 (必须包括 3 种以上评估方法, 每种 1 分)	
创新方面	5	方案有新的创意, 见解独到			
小计		100			

H2-7 长沙湘贵实业湖南区域广告策划

(1) 任务描述

【背景资料】

长沙湘贵实业有限公司（以下简称公司）是一家以酒类产品为主，实施多元化经营的新型专业营销公司，历年来的诚信经营也得到了相关政府职能部门和社会各界的高度评价和认可，是湖南民营企业的一颗新星。公司主要从事产品的代理与专业推广业务，主要产品有贵州仁怀酒中酒集团“酒中酒霸”、“小品酒”，贵州一品仙有机茶业有限公司“一品仙”茶，“湘贵苹果醋”、“湘贵干红”、“山药酪”等。目前，公司在全国各地设有办事处及数十个市场部，销售网络遍布中南地区数十个大、中、小城市及乡镇市场。在总部长沙设立有批发、零售、特约经销网点达 10000 多家。

公司旗下代理的白酒、红酒、饮料、茶叶等四大产品系列中，饮料系列属企业自有品牌（中间商品牌，企业用自己的品牌推出产品），产品均为果园性质的“养生”功能型健康饮品，为“使众多消费者享受着‘养生果汁专家’带来的营养与健康”而努力。

公司秉持奋力拼搏，锐意进取的精神，坚定不移地走改革、创新、品牌发展之路，力争将公司做大、做精、做强。近年来，随着我国高校的连续扩招，规模不断壮大，我国高等教育在校生的人数超过 1600 万，如果大学生每人年平均消费 5000 元，年消费额将高达 800 多亿，对商家和企业来说，也就意味着一个巨大的、高素质的新型消费市场的形成。为抓住青年消费群体，特别是大学生这一充满青春活力的特殊群体，将以下产品深度分销做进大学校园。

①湘贵苹果醋：调整肠胃，解酒养肝，消除疲劳，调节新陈代谢。增强免疫力，预防流感，帮助消化，增进食欲，促进钙质吸收，避免虚胖。

②湘贵山药酪：含有丰富的 DHEA（青春因子），可以抗衰老，增强免疫功能；能降低胆固醇；有利于脾胃消化吸收功能；消除疲劳、补充天然能量。

③湘贵苹果汁、金梨汁：护肤美容、助消化、营养易吸收、润肺、凉心、消痰治风热，降火凉心、解毒调节人体机能。

【测试任务】

假设企业在明年有意开拓湖南区域“山药酪”、“苹果醋”、“苹果汁”、“金梨汁”等系列健康饮品市场，而且希望通过在各地高校附近商场、超市、食堂饮料销售点等渠道进行销售，请根据广告方案策划的流程为其设计撰写一套格式正确、主题明确、内容完整、思路清晰、具有一定可行性开拓湖南高校市场的广告方案，费用控制在 50 万之内。广告策划方案至少包含以下内容：

①对于广告实施的公司宏观环境及行业现状、消费者分析、竞争对手定位分析、产品特点等信息进行收集、整理和分析，完成广告策划的前期市场分析，提炼出广告策划的诉求点，完成广告方案的目标设计。

②完成一份广告策划方案设计，至少包含：市场分析、营销目标、广告定位、广告目标、广告诉求对象、广告主题、广告创意、广告媒介、广告预算、广告效果评估等内容。

③在预算范围内，广告创意有创新，回应诉求点，符合广告诉求对象的偏好。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，一个场地另配两台打印机	必备
人员	每个场地配备监考人员 2 名	必备

(3) 考核时量

本试题考核时间为 180 分钟。

(4) 评分标准

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务(5分)，方案不违背职业道德与策划伦理(5分)	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分
	职业能力	10	方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致(5分)；撰写的策划方案符合要求，能在规定时间内完成任务(5分)	
作品 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	策划方案表述详
	文字表达	5	表达流畅、条理清楚、逻辑性较强	

分)	具体内容	封面完整	2	要素具备(名称、策划者、时间)	尽,具有一定的创新意识。
		前言	2	简述策划的背景、目的、方案主要内容	
		目录	3	排列有序(2分)、一目了然(1分)(排列至一、(一)两级即可)	
		市场分析	6	包括企业的宏观环境以及行业分析、消费者分析、竞争对手定位分析、产品的特点分析等方面,市场分析比较确切,有针对性。	
		市场策略	7	营销目标明确(1分)、产品定位比较准确(3分)、广告目标具体(3分)	
		广告表现	24	广告诉求对象合适(2分)、广告主题醒目(3分)、广告创意(广告语、广告文案等)符合广告目标以及产品定位、消费者习惯,能较好的表现广告的诉求点(19分)	
		广告媒介	12	媒介选择符合消费者媒介接触习惯、与经费预算、广告目标相适应,具有可行性。要求使用3种以上不同的媒介方式。(每种合适媒介3分,组合合理3分)	
		广告预算	6	用广告活动经费的预算与分配表的方式来体现(2分),活动经费预算合理可行,分配妥当(4分)	
		广告效果的评估	3	阅读率或视听率、广告记忆度、广告好感度、广告在购买动机与行动率、广告费用指标、市场占有率指标、广告效果指标(必须包括3种以上评估方法,每种1分)	
	创新方面	5	方案有新的创意,见解独到		
小计			100		

H2-8 潘婷湖南 A 市广告策划

(1) 任务描述

【背景资料】

潘婷是宝洁旗下的修护损伤洗发水品牌,一直以来,它以保护秀发健康,提供秀发最完美的呵护为原则,受到全球爱美人士的喜爱。潘婷一直致力于提供专业的损伤修护解决方案,为女性打造健康美丽的秀发。在全球,万千女性在潘婷的帮助下获得由内而外的健康秀发,从而自信闪耀。而追溯潘婷的传奇历程,就要从深入人心的 PRO-V 维他命原说起。

潘婷坚持以维他命护养头发,宣称所蕴含的维他命原配方,可以增强头发内在韧性,恢复头发的丰盈和健康弹性,显著改善各种头发损伤,让秀发恢复健

康亮泽。到目前为止，潘婷已经形成了丝质顺滑、强韧防掉、染烫损伤修护、时光损伤修护、乳液修复洗发露五大系列。

当前市场上洗发露品牌超过 2000 多个，替代产品非常多。各个产品都推出不同型号、不同档次、不同价位的产品，产品的竞争已经由品牌的竞争上升到宣传、服务等各方面的竞争。另一方面，宝洁公司也有诸多的洗发露品牌，所以潘婷洗发露在内部的竞争也是非常激烈的。

消费群体定位：潘婷品牌从进入中国市场开始，就将其目标消费者旗帜鲜明地锁定于女性消费者，其中心消费群为 20 到 40 岁年龄层、中高收入、时尚优雅并且特别关注发质健康状态的女性消费群。而随着时间的不断发展，年龄消费群已经降到 18 岁，甚至 16 岁，不断扩大消费人群范围。

产品定位：潘婷在头发表面形成保护膜，有效减少头发损伤。也就是定位为营养修护体系，依靠离子探针修护成分和物理效应修护成分两大成分，以保护秀发健康，提供秀发最完美的呵护为原则，攻占营养保健洗发露市场。

潘婷致力于帮助女性更加自信独立，含有 PRO-V 维他命原的潘婷洗护给予她们从内而外强韧健康的秀发。而更因为有了如此自内而外的强韧，释放束缚已久的秀发，给予秀发足够的自由度更是彰显她们追求真我的体现。越来越多的女性通过潘婷发现，自己也竟可以有如此多面的美——只要有了健康的发质。从日常洗护开始修护，潘婷帮助女性一步步接近她们心中最想要的那个自己。正如秀发只有内在强韧，外在才会柔亮一样，女性只有内心强大自信，外在才会迷人闪耀。

品牌代言人：2010 年起，女神汤唯代言潘婷，2012 年 8 月，高圆圆成为潘婷代言人之一，2014 年 8 月，高圆圆亮相潘婷世界，与潘婷一起重新定义闪耀之美，2016 年 8 月，潘婷全新代言人徐贤、权俞利闪耀亮相“PSNTENE X 少女时代韧性闪耀北京发布会。2018 年，王菊成为潘婷全线代言人。

【测试任务】

针对现在市场对营养修护洗发露的需求，潘婷拟明年向武汉、长沙、岳阳等进行新一轮的品牌升级推广，从而进一步扩大其市场占有率，在竞争中处于有利地位，请根据广告方案策划的流程任选湖南 A 市为其设计撰写一套格式正确、

主题明确、内容完整、思路清晰、具有一定可行性的广告方案，费用控制在 20 万之内。广告策划方案至少包含以下内容：

①对于广告实施的公司宏观环境及行业现状、消费者分析、竞争对手定位分析、产品特点等信息进行收集、整理和分析，完成广告策划的前期市场分析，提炼出广告策划的诉求点，完成广告方案的目标设计。

②完成一份广告策划方案设计，至少包含：市场分析、营销目标、广告定位、广告目标、广告诉求对象、广告主题、广告创意、广告媒介、广告预算、广告效果评估等内容。

③在预算范围内，广告创意有创新，回应诉求点，符合广告诉求对象的偏好。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，一个场地另配两台打印机	必备
人员	每个场地配备监考人员 2 名	必备

(3) 考核时量

本试题考核时间为 180 分钟。

(4) 评分标准

评价内容		配分	考核点	备注	
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务 (5 分)，方案不违背职业道德与策划伦理 (5 分)	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记 0 分	
	职业能力	10	方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致 (5 分)；撰写的策划方案符合要求，能在规定时间内完成任务 (5 分)		
作品 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	策划方案表述详尽，具有一定的创新意识。	
	文字表达	5	表达流畅、条理清楚、逻辑性较强		
	具体内容	封面完整	2		要素具备 (名称、策划者、时间)
		前言	2		简述策划的背景、目的、方案主要内容
目录	3	排列有序 (2 分)、一目了然 (1 分) (排列至一、(一)两级即可)			

	市场分析	6	包括企业的宏观环境以及行业分析、消费者分析、竞争对手定位分析、产品的特点分析等方面，市场分析比较确切，有针对性。
	市场策略	7	营销目标明确（1分）、产品定位比较准确（3分）、广告目标具体（3分）
	广告表现	24	广告诉求对象合适（2分）、广告主题醒目（3分）、广告创意（广告语、广告文案等）符合广告目标以及产品定位、消费者习惯，能较好的表现广告的诉求点（19分）
	广告媒介	12	媒介选择符合消费者媒介接触习惯、与经费预算、广告目标相适应，具有可行性。要求使用3种以上不同的媒介方式。（每种合适媒介3分，组合合理3分）
	广告预算	6	用广告活动经费的预算与分配表的方式来体现（2分），活动经费预算合理可行，分配妥当（4分）
	广告效果的评估	3	阅读率或视听率、广告记忆度、广告好感度、广告在购买动机与行动率、广告费用指标、市场占有率指标、广告效果指标（必须包括3种以上评估方法，每种1分）
	创新方面	5	方案有新的创意，见解独到
小计		100	

H2-9 维达湖南区域广告策划

（1）任务描述

【背景资料】

维达集团创建于1985年。1999年8月，维达国际控股有限公司于开曼群岛注册成立。1999年至2005年，为更完善地组织本集团的整体公司架构以促进增长及扩充战略，本集团进行一系列重组，先后成立和达企业有限公司、维达纸业（香港）有限公司、维达纸业（湖北）有限公司、维达纸业（北京）有限公司、维达纸业（广东）有限公司、维达北方纸业（北京）有限公司、维达纸业（江门）有限公司、维达纸业（孝感）有限公司、维达纸业（四川）有限公司和维达纸业（浙江）有限公司。

二十多年来，维达集团坚持“勇于开拓，不断创新”的方针，依靠科技进步滚动发展，先后引进日本、美国、德国等国家和地区的先进造纸设备以及产品配套设备，开发生产高级卫生原纸、盘纸、纸巾、餐巾、盒装面巾、湿巾、卫生卷纸等系列产品。至2007年底集团在中国设有五个生产基地，拥有17台造纸机，

总设计产能达 24 万吨。其中集团从美国引进的全球先进的生产设备——日产 100 吨的高速纸机，运行速度 2200 米/分钟，是目前世界上运行最快的造纸机之一。产销网点遍及全国各地，还出口到香港、澳门、澳洲、新西兰、越南、柬埔寨、菲律宾、英国、德国、加拿大、南非等国家和地区。

近年来，维达始终坚持“追求卓越，领导创新，提升品牌竞争力，实现速度与效益的同步增长”的目标，以品牌为战略核心开展各项工作，积极推动本企业技术创新活动，促进产品的研发及生产流程的技术改造，从而达到不断开发新产品，引导新消费，创造新市场，降低成本，提高竞争优势。

2016 年 7 月 29 日，生活用纸行业领导品牌维达携手天猫超市在上海拉开了一场名为“纸间的幸福”——维达超韧纸巾婚纱时尚盛典的狂欢序幕。这场时尚盛典在唯美浪漫的纸巾婚纱走秀中开始，作为本次活动特邀出席嘉宾的国民女神林志玲压轴亮相，身穿由国际知名设计师兰玉量身打造的纸巾婚纱，内外兼修的女神一出现，便将线上线下的气氛激情引爆。

2018 年 4 月 23 日，维达联合天猫、大润发，于上海正式启动维达中国行（第六季），现场打造全国首家以纸巾为载体的亲子互动快闪店“韧性体验馆”。除创新纸巾体验互动外，还引入智能互动屏、AR 游戏等新零售玩法，这也是纸品行业首次新零售深度探索。维达中国行（第六季）倡导“韧在维达，乐在全家”的理念，号召父母们一起培养孩子韧性并快乐地成长。

2019 年，维达全新一代维达超韧纸面巾上市，维达超韧大升级，体现日常生活里温情又韧性的一面。

2020 年 4 月 22 日，维达透过直播形式正式启动“维达中国行”第八季。“维达中国行”第八季主题为“维达 35 年 韧享健康”，卷入生活用纸、女性护理及成人护理等品类，通过线上线下结合，在后疫情时期进行消费者沟通。

【测试任务】

维达纸业众所周知是中国有名的品牌，假设该企业为了扩大在湖南市场的知名度与美誉度，欲在明年 7 月到 8 月期间对湖南市场开展一次大规模的企业广告攻势，请根据广告方案策划的流程为其设计撰写一套格式正确、主题明确、内容完整、思路清晰、具有一定可行性的湖南市场企业广告方案，费用控制在 50 万

之内。广告策划方案至少包含以下内容：

①对于广告实施的公司宏观环境及行业现状、消费者分析、竞争对手定位分析、产品特点等信息进行收集、整理和分析，完成广告策划的前期市场分析，提炼出广告策划的诉求点，完成广告方案的目标设计。

②完成一份广告策划方案设计，至少包含：市场分析、营销目标、广告定位、广告目标、广告诉求对象、广告主题、广告创意、广告媒介、广告预算、广告效果评估等内容。

③在预算范围内，广告创意有创新，回应诉求点，符合广告诉求对象的偏好。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，一个场地另配两台打印机	必备
人员	每个场地配备监考人员 2 名	必备

(3) 考核时量

本试题考核时间为 180 分钟。

(4) 评分标准

评价内容		配分	考核点	备注	
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务 (5 分)，方案不违背职业道德与策划伦理 (5 分)	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记 0 分	
	职业能力	10	方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致 (5 分)；撰写的策划方案符合要求，能在规定时间内完成任务 (5 分)		
作品 (80分)	具体内容	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	策划方案表述详尽，具有一定的创新意识。
		文字表达	5	表达流畅、条理清楚、逻辑性较强	
	封面完整	2	要素具备 (名称、策划者、时间)		
	前言	2	简述策划的背景、目的、方案主要内容		
	目录	3	排列有序 (2 分)、一目了然 (1 分) (排列至一、(一)两级即可)		
	市场分析	6	包括企业的宏观环境以及行业分析、消费者分析、竞争对手定位分析、产品的特点分析等方面，市场分析比较确切，有针对性。		

	市场策略	7	营销目标明确（1分）、产品定位比较准确（3分）、广告目标具体（3分）
	广告表现	24	广告诉求对象合适（2分）、广告主题醒目（3分）、广告创意（广告语、广告文案等）符合广告目标以及产品定位、消费者习惯，能较好的表现广告的诉求点（19分）
	广告媒介	12	媒介选择符合消费者媒介接触习惯、与经费预算、广告目标相适应，具有可行性。要求使用3种以上不同的媒介方式。（每种合适媒介3分，组合合理3分）
	广告预算	6	用广告活动经费的预算与分配表的方式来体现（2分），活动经费预算合理可行，分配妥当（4分）
	广告效果的评估	3	阅读率或视听率、广告记忆度、广告好感度、广告的购买动机与行动率、广告费用指标、市场占有率指标、广告效果指标（必须包括3种以上评估方法，每种1分）
	创新方面	5	方案有新的创意，见解独到
小计		100	

H2-10 贝雪婴儿摇篮湖南区域广告策划

（1）任务描述

【背景资料】

深圳市贝雪婴儿用品有限公司是一家专业从事婴儿摇篮(床)等用品研发、设计、生产、销售为一体的综合型企业，公司一直致力于将现代科学与传统育婴用品融为一体的开发，并不断开拓这一全新领域。旨在为消费者提供：“健康、安全、舒适的产品，以帮助宝宝健康快乐成长和减轻育婴家庭的劳动负担。

公司成立于2008年，全体人员以严谨、认真、专一、负责的工作态度成功地研发出符合市场需求的一系列智能婴幼儿产品，而且产品获有多项国家专利，符合欧盟标准。公司视质量为生命，始终坚持“以质量求生存，以服务求发展”这一原则，秉承“宝宝开心、妈妈放心、贝雪用心”的经营理念 and 参照“ISO9001”质量体系标准，从产品研发、生产、质检、销售到售后服务都严格地层层把关，责任到人。今后公司还将不断创新和提高产品质量，完善产品品种，从而满足更多、更大的市场需求。

主推产品介绍：

贝雪 M31 手动摇篮：（价格：348 元）健康设计，婴儿可平睡（宝宝脊柱不会变形）；环保材料制造（全棉布料、无毒无辐射铁管烤漆）；高密度蚊帐（可防止蚊虫叮咬，并且通风效果良好）；自然摇摆，无噪音（无任何机械传动）；载重量大（可载重 15KG）；支架可折叠（携带更方便）；配有脚轮（可固定，轮子上翻可作摇床，轮子下翻可推行）；摇床底部配有超大储物框（可存放宝宝衣物及用品）

贝雪 M32 手动摇篮：（价格：285 元）产品体积小，重量轻，方便携带，可折叠，易收藏。产品布料使用环保纯绵材料，可全拆全洗。配有安全护栏，保证宝宝的安全。配有全遮蚊帐，防止蚊虫叮咬。平躺设计，防止脊椎变形等。

贝雪 A31 智能电动摇篮（粉, 蓝, 米黄）：（538 元）平稳均衡摇动，可使婴儿的大脑神经调节平稳、入睡迅速。实验中发现，使用电动摇篮入睡的时间，比传统的手动摇篮入睡的时间可提前 JH1-4 分钟。经专家证实，传统的手动摇篮摆动大小不稳定，摆动速度也不稳定。在摇动过程中，小孩平衡调节神经，不断地进行调节、复位，容易出现头昏，吐奶现象。而自动摇篮可根据婴儿的需要而调节稳定的摆幅，匀速平衡摆动，对婴儿脑神经的起到良好的保护作用。因此，婴儿入睡快、睡眠质量好。

优美动听的音乐催眠，符合现代早期教育观念，对婴儿进行音乐和美的熏陶，促进婴儿脑神经发育，激发潜能。

贝雪 A32 智能电动摇篮（蓝, 粉, 米黄）：（价格：588 元）室温监测功能，MP3 音乐播放功能，红外遥控控制，充电功能，尿湿报警功能，智能自动摇摆，摆幅智能五档调节，音量五档调节，智能声控功能，定时功能，支架可折叠，超大 LCD 液晶屏显示，载重量大、空间合理，体温探测，双红外线智能识别原理、摇摆自然，健康设计、婴儿可平睡，高密度蚊帐。

【测试任务】

现公司欲明年进军湖南市场，为了提高在湖南区域消费者心目中的知名度与美誉度，在激烈的竞争中赢得顾客的青睐，提高销售量，请根据广告方案策划的流程为其设计撰写一套格式正确、主题明确、内容完整、思路清晰、具有一定可

行性的的面向湖南区域的广告方案，费用控制在 100 万之内。广告策划方案至少包含以下内容：

①对于广告实施的公司宏观环境及行业现状、消费者分析、竞争对手定位分析、产品特点等信息进行收集、整理和分析，完成广告策划的前期市场分析，提炼出广告策划的诉求点，完成广告方案的目标设计。

②完成一份广告策划方案设计，至少包含：市场分析、营销目标、广告定位、广告目标、广告诉求对象、广告主题、广告创意、广告媒介、广告预算、广告效果评估等内容。

③在预算范围内，广告创意有创新，回应诉求点，符合广告诉求对象的偏好。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	测试场地不少于 70 平米，配置办公桌 30 张	必备
设备	每张桌子一台电脑，一个场地另配两台打印机	必备
人员	每个场地配备监考人员 2 名	必备

(3) 考核时量

本试题考核时间为 180 分钟。

(4) 评分标准

评价内容		配分	考核点	备注	
职业素养 (20分)	职业道德	10	诚实严谨、遵守纪律、独立完成任务 (5 分)，方案不违背职业道德与策划伦理 (5 分)	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记 0 分	
	职业能力	10	方法得当、思路清晰，对背景资料分析透彻、细致 (5 分)；撰写的策划方案符合要求，能在规定时间内完成任务 (5 分)		
作品 (80分)	卷容格式	5	文字编排工整清楚、格式符合要求	策划方案表述详尽，具有一定的创新意识。	
	文字表达	5	表达流畅、条理清楚、逻辑性较强		
	具体内容	封面完整	2		要素具备 (名称、策划者、时间)
		前言	2		简述策划的背景、目的、方案主要内容
目录	3	排列有序 (2 分)、一目了然 (1 分) (排列至一、(一)两级即可)			

	市场分析	6	包括企业的宏观环境以及行业分析、消费者分析、竞争对手定位分析、产品的特点分析等方面，市场分析比较确切，有针对性。
	市场策略	7	营销目标明确（1分）、产品定位比较准确（3分）、广告目标具体（3分）
	广告表现	24	广告诉求对象合适（2分）、广告主题醒目（3分）、广告创意（广告语、广告文案等）符合广告目标以及产品定位、消费者习惯，能较好的表现广告的诉求点（19分）
	广告媒介	12	媒介选择符合消费者媒介接触习惯、与经费预算、广告目标相适应，具有可行性。要求使用3种以上不同的媒介方式。（每种合适媒介3分，组合合理3分）
	广告预算	6	用广告活动经费的预算与分配表的方式来体现（2分），活动经费预算合理可行，分配妥当（4分）
	广告效果的评估	3	阅读率或视听率、广告记忆度、广告好感度、广告在购买动机与行动率、广告费用指标、市场占有率指标、广告效果指标（必须包括3种以上评估方法，每种1分）
	创新方面	5	方案有新的创意，见解独到
小计		100	

三、跨岗位综合技能

模块8 商务沟通与谈判

Z1-1 白酒经销洽谈

(1) 任务描述

背景资料：白酒经销洽谈

甲方：A 经销商（买方）

乙方：B 白酒生产厂（卖方）

A 经销商是一家经销烟、酒类的有限公司，其品牌知名度较高，由于经销理念先进，销售渠道网络发达，经营管理得力，在几年内迅速发展成为当地烟、酒经销商中的老大。许多的知名烟、酒厂家都希望与其合作，借助这一销售平台打入湖南地区烟、酒市场。A 经销商在湖南有 20 家直营连锁专卖店，主要分布在

长、株、潭地区，还有 100 家加盟连锁专卖店，分布在省内 30 个省、地级市。每年经销白酒的销售额达到 5 亿元以上，而且以年 10% 的速度增长，其发展势头非常好。

B 白酒生产商的产品目前在全国有一定知名度，但上市时间比较短，各地市场还没有全面开发，准备先从湖南省特别是长沙市开始进行产品推广。通过市场考察，B 白酒生产商准备选择 A 经销商作为合作伙伴，希望借助 A 经销商的渠道打开湖南市场。近期，B 厂洽谈代表准备到 A 经销商公司总部长沙进行经销合作洽谈。B 厂目前主要两款酒的售价分别为 399 元和 599 元。

A 方认为它是湖南省内知名的烟、酒专卖连锁经销商，为了维护品牌知名度，只愿意经销知名白酒品牌，希望与之合作的供应商非常多，现与五粮液、茅台、酒鬼等白酒厂家合作很愉快，每年白酒销量占湖南总销量的 10%。

A 方提出如果 B 厂想与之合作，打入湖南市场，除非给予优厚的条件：

(1) A 方提出必须签订湖南省 10 年独家代理和经销权；

(2) 要求 B 方支付较高促销费用，促销费用按照销售金额 10% 直接从销售收入中扣除；节假日还要由厂家做促销活动，派推销员队伍到当地大酒店进行推销活动；

(3) 采取销售返点方式计算利润，按照销售金额 15% 计算利润。

B 方也提出了自己的诉求：

(1) 同意由 A 方在 2 年内做湖南省的独家代理和经销权，但必须完成规定的销量（至少达到 A 经销总量的 10%）；

(2) A 方需要主推 B 厂白酒，使其品牌知名度打开，第一年的销量达到 5000 万人民币，且销量维持年增长率 20%。促销费用根据销量额度分级制定比率，完成规定销量，根据销量 5% 计算促销费用，超过规定销量部分按 10% 计算促销费用；不额外增派节假日促销人员。

(3) B 方认为可以采取销售返点的方式计算利润，但必须根据销量分级制定返点比率，完成 5000 万人民币销售额返点率为 8%，每多完成 10% 的销售额，多出的金额在 10% 的返点率上增加 2%，以此类推。以此鼓励经销商多销。此外货

款需要每月现结。

双方就经销权、销售额、促销费用、返点率、双方承担的促销任务、货款结算方式等展开洽谈。双方在充分协商基础上，本着平等互惠原则，最终达成了合作经销协议。

测试任务：

1. 抽到题目的双方根据背景资料在规定时间内做好洽谈准备，对谈判主题、谈判时间和地点、谈判小组成员及分工、双方优劣势分析、明确谈判目标和谈判各阶段整体策略等方面进行分析，并拟定商务谈判计划书；

2. 双方在规定时间内进行现场的模拟洽谈，洽谈尽量走向合作。

(2) 实施条件

本任务实施的场地为商务谈判室，需要配置商务谈判桌、椅以及一套多媒体设备，电脑安装了 Office 办公软件。

(3) 考核时量

90 分钟

(4) 评分细则

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (个人表现分 30 分)	职业道德	10	遵守模拟沟通规程 (4 分); 尊重谈判对手 (3 分); 无恶意磋商 (3 分)。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记 0 分。
	职业能力	10	沟通方法得当, 善于运用各种沟通技巧, 逻辑思维和分析能力强 (4 分); 对于沟通对象的性格与心理有很好的把握, 观察能力、倾听能力与语言表达能力强 (4 分); 沟通顺利无冷场 (2 分)。	
	商务礼仪	10	着装整洁、得体 (4 分); 表现大方, 走姿站姿自然, 整体形象好 (4 分); 熟练使用礼貌用语, 语言流畅, 言行举止符合礼仪规范 (2 分)。	
商务沟通 (70 分)	沟通准备	25	1. 沟通之前的信息收集充分, 资料全面 (5 分); 2. 沟通人员的分工合理, 准备充分 (5 分); 3. 对沟通背景资料的理解和把握基本准确 (5 分); 4. 目标设定的较为准确、可行 (5 分); 5. 沟通方案设计的实用、可操作 (5 分);	团队小组成员个人最后得分为团队分加上个人表现分。
	沟通过程	35	1. 能够根据沟通方案执行整个沟通过程, 精神面貌佳, 着装整洁, 沟通时身体语言和姿势符合标准 (5 分); 2. 团队意识强, 分工明确, 合作紧密, 对于各自角色的理解深入, 能够充分发挥沟通当中各角色的作用, 团队中成员能够相互配合呼应 (5 分); 3. 能够将己方观点充分完整明白的表达出来, 底气充	

		足，不卑不亢，条理清晰（5分）； 4. 能够灵活运用各种沟通方法及策略，且能够根据实际沟通的具体情况适时修正己方的措辞和沟通策略（10分）； 5. 沟通进程的控制把握较好，逻辑清晰、思维严密，整体局势能驾驭自如（10分）。	
	沟通效果	10	1. 与沟通对象达成一致意见，获得对方认同与肯定，有利于双方关系的长期稳定发展（4分）； 2. 圆满达成己方既定的沟通目标（3分）； 3. 能对沟通结果进行阐述，形成书面沟通成果（3分）。
合计		100	

Z1-2 饮料经销洽谈

（1）任务描述

甲方：华润万家超市湖南分公司（简称：华润万家超市）

乙方：广东天地壹号饮料销售有限公司（简称：天地一号公司）

天地壹号饮料股份有限公司是一家大型的集研发、生产、销售醋饮料及其他饮料的股份企业。截止2019年4月天地壹号已经发展为我国最大的醋饮品牌，占据广东80%以上的市场份额，占据全国40%以上的市场份额；拥有承德苹果醋原料基地、江门智能化生产基地等6个生产基地，成立有包括山西老陈壹号生物科技有限公司、江西天地壹号饮料有限公司、河北天地壹号生物科技有限公司、巴马壹号食品饮料有限公司、广州壹号好水商贸有限公司等十家全资子公司，服务于包括广东、海南、广西、湖南等12个省级市场，拥有员工人数超过3000人。公司主要生产基地设在广东省江门市，在广州市天河区维多利广场设立营销中心。

天地壹号以健康佐餐饮料为产品定位，以服务顾客为导向，产品自1997年上市以来，至今已先后推出了陈醋饮料、苹果醋饮料、铝制易拉罐包装苹果醋饮料等，经受了市场和时间的考验，成为消费者信得过的品牌。近年来，为不断满足消费者需求，推出了百草壹号、冲锋壹号、巴马壹号等健康饮品。在全国含汽醋饮料行业中市场销量和品牌美誉度名列前茅。十多年的品牌沉淀，天地壹号成功地从产品生产向品牌经营转型。2010年初，天地壹号与电视剧《家有儿女》

的五位主演签约，宋丹丹、张一山等五位明星成为天地壹号产品的代言人，而“吃饭喝啥？天地壹号！”的广告语更是深入每一位消费者的心里。2011年初，天地壹号提出“给健康加道菜，第五道菜——天地壹号”，致力于将天地壹号打造成居民餐桌上继鱼、肉、青菜、米饭后的“第五道标配菜”。

公司获得过中国饮料行业 2011Bev—Model 成长品牌奖、研发创意奖、广告语奖、“广东省高新技术企业”、“广东省著名商标”、“改革开放三十年广东食品行业软饮料产业 10 强”等荣誉。面向未来，天地壹号将始终围绕“追求卓越质量，创造百年品牌，持续为顾客提供优质健康的产品”为宗旨，巩固和强化醋饮料领军地位，并致力于将天地壹号打造成全国最知名的饮料品牌之一。

华润万家是中央直属的国有控股企业集团、世界 500 强企业——华润集团旗下优秀零售连锁企业集团。旗下拥有华润万家、苏果、Olé、blt、V+、乐购 express、V>nGO 等多个著名品牌。华润万家创立于 1984 年，35 年来，华润万家始终在可持续发展、企业社会责任以及提供就业机会等领域担任表率作用。2018 年华润万家全国自营门店实现销售 1013 亿元，自营门店总数达到 3192 家。2014 年华润万家与 TESCO 中国业务合并，这是民族零售品牌与国际接轨、实现跨越式发展的重要一步。截至目前，合资完成后华润万家已进入全国 30 个省、自治区、直辖市和特别行政区，240 个城市，员工人数近 22 万。

湖南华润万家生活超市有限公司，2009 年 12 月 31 日成立，是华润万家旗下的一个子公司，经营 3 万多种商品，超市的大面积与齐全的商品完全满足了消费者“一站式”的购物休闲需求，向大众传递着“时尚、品质、贴心、新鲜、低价、便利”的经营理念。目前在湖南拥有门店数 11 个，大多分布在长沙、株洲、衡阳等地。

天地壹号与华润万家超市是长期合作伙伴，是华润万家超市比较稳定的供应商之一。目前，天地壹号在湖南华润万家超市销售的主要产品如下，付款方式为每月现结，目前仅有长沙 2 家店面和株洲 1 家店面有销售天地壹号产品。目前天地壹号没有在华润万家超市进行堆头展示，华润万家的堆头陈列费用为 1,200 元/月到 2,000 元/月不等。

(1)天地壹号苹果醋饮料 330ml, 售价 3.5 元/罐, 目前年销量约为 1 万罐, 进货价格约为售价的 7 折;

(2) 天地壹号苹果醋饮料 330ml*15, 售价 48 元/箱, 目前年销量约为 2000 千箱, 进货价格约为售价的 7 折;

(3)天地壹号苹果醋饮料 650ml, 售价 15 元/瓶, 目前年销量约为 7000 瓶, 进货价格约为售价的 7 折;

(4) 天地壹号苹果醋饮料 650ml*4, 售价 58 元/箱, 目前年销量约为 800 箱, 进货价格约为售价的 7 折。

今年, 华润万家超市准备与所有饮料类商品供应商就供货商品价格、销量、结款方式、堆头费、促销费等问题展开新一轮洽谈, 重新制定政策。

天地壹号销售部与华润万家超市采购部已预约好商谈时间, 届时双方各派出代表进行合作洽谈, 最终希望能够达成良好的合作关系, 签订长期供货合同。

测试任务:

1、抽到题目的双方根据背景资料在规定时间内做好洽谈准备, 对谈判主题、谈判时间和地点、谈判小组成员及分工、双方优劣势分析、明确谈判目标和谈判各阶段整体策略等方面进行分析, 并拟定商务谈判计划书;

2、双方在规定时间内进行现场的模拟洽谈, 洽谈尽量走向合作。

(2) 实施条件

本任务实施的场地为商务谈判室, 需要配置商务谈判桌、椅以及一套多媒体设备, 电脑安装了 Office 办公软件。

(3) 考核时量

90 分钟

(4) 评分细则

评价内容		配 分	考核点	备注
职业素养 (个人表现分 30 分)	职业道德	10	遵守模拟沟通规程 (4 分); 尊重谈判对手 (3 分); 无 恶意磋商 (3 分)。	严重违 反考场 纪律、 造成恶 劣影响 的本项
	职业能力	10	沟通方法得当, 善于运用各种沟通技巧, 逻辑思维和分析能力强 (4 分); 对于沟通对象的性格与心理有很好的把握, 观察能力、倾听能力与语言表达能力强 (4 分); 沟通顺利无冷场 (2 分)。	

	商务礼仪	10	着装整洁、得体（4分）；表现大方，走姿站姿自然，整体形象好（4分）；熟练使用礼貌用语，语言流畅，言行举止符合礼仪规范（2分）。	目记0分。
商务沟通（70分）	沟通准备	25	1. 沟通之前的信息收集充分，资料全面（5分）； 2. 沟通人员的分工合理，准备充分（5分）； 3. 对沟通背景资料的理解和把握基本准确（5分）； 4. 目标设定的较为准确、可行（5分）； 5. 沟通方案设计的实用、可操作（5分）；	团队小组成员个人最后得分为团队分加上个人表现分。
	沟通过程	35	1. 能够根据沟通方案执行整个沟通过程，精神面貌佳，着装整洁，沟通时身体语言和姿势符合标准（5分）； 2. 团队意识强，分工明确，合作紧密，对于各自角色的理解深入，能够充分发挥沟通当中各角色的作用，团队中成员能够相互配合呼应（5分）； 3. 能够将己方观点充分完整明白的表达出来，底气充足，不卑不亢，条理清晰（5分）； 4. 能够灵活运用各种沟通方法及策略，且能够根据实际沟通的具体情况适时修正己方的措辞和沟通策略（10分）； 5. 沟通进程的控制把握较好，逻辑清晰、思维严密，整体局势能驾驭自如（10分）。	
	沟通效果	10	1. 与沟通对象达成一致意见，获得对方认同与肯定，有利于双方关系的长期稳定发展（4分）； 2. 圆满达成己方既定的沟通目标（3分）； 3. 能对沟通结果进行阐述，形成书面沟通成果（3分）。	
合计		100		

Z1-3 电器经销洽谈

（1）任务描述

甲方：北京国美电器有限公司（简称：国美电器）

乙方：珠海格力电器股份有限公司（简称：格力电器）

国美电器成立于1987年1月1日，是中国的一家连锁型家电销售企业，也是中国大陆最大的家电零售连锁企业。2009年，国美电器入选中国世界纪录协会中国最大的家电零售连锁企业。来自中怡康的权威数据显示，2014年国美集团空调销售达800万套，据中国电子商会2006年以来对空调市场份额监测显示，国美集团空调销售增长一直保持行业领先水平，并持续稳居空调市场销售份额第一，是中国空调渠道的第一渠道。

珠海格力电器股份有限公司成立于1991年，是一家集研发、生产、销售、

服务于一体的国际化家电企业，以“掌握核心科技”为经营理念，以“打造百年企业”为发展目标，凭借卓越的产品品质、领先的技术研发、独特的营销模式引领中国制造，旗下拥有格力、TOSOT、晶弘三大品牌，涵括格力家用空调、中央空调、空气能热水器、TOSOT生活电器、晶弘冰箱等几大品类家电产品。公司2014年实现营业总收入1400.05亿元，同比增长16.63%；归属于上市公司股东的净利润为141.55亿元，同比增长30.22%，继续保持稳健的发展态势。格力空调，是中国空调业唯一的“世界名牌”产品，业务遍及全球160多个国家和地区。家用空调年产能超过6000万台(套)，商用空调年产能550万台(套)；2005年至今，格力空调产销量连续10年领跑全球，用户超过3亿。2015年5月，格力电器大步挺进全球500强企业阵营，位居“福布斯全球2000强”第385名，排名家用电器类全球第一位。

近年来，随着电商的不断发展，对实体店销售造成了很大被动，尤其是价格上的冲击，让实体店的销量不断下跌。国美家电作为国内家电渠道品牌，在经营上也遇到了很大的困难，故要求格力对线上线下销售的产品做出差异化处理，线下销售的产品不能在线上售卖，且必须对于线下销售的产品给予24小时内免费安装、保修期比线上产品增加1年，此外要求账期由原来的1个月延长到5个月。

格力公司对于产品完全差异化提出了顾虑，认为这会大大增加企业成本，此外24小时安装时效太短、保修期增加1年不合理，账期可以适当延长，但是国美必须由原来销售1个月的库存量增加到可销售4个月的库存量。

双方本着强强联合，合作共赢的精神，各派谈判人员到北京进行有关合作事宜的洽谈。

测试任务：

1、抽到题目的双方根据背景资料在规定时间内做好洽谈准备，对谈判主题、谈判时间和地点、谈判小组成员及分工、双方优劣势分析、明确谈判目标和谈判各阶段整体策略等方面进行分析，并拟定商务谈判计划书；

2、双方在规定时间内进行现场的模拟洽谈，洽谈尽量走向合作。

(2) 实施条件

本任务实施的场地为商务谈判室，需要配置商务谈判桌、椅以及一套多媒体设备，电脑安装了 Office 办公软件。

(3) 考核时量

90 分钟

(4) 评分细则

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (个人表现分 30 分)	职业道德	10	遵守模拟沟通规程 (4 分); 尊重谈判对手 (3 分); 无恶意磋商 (3 分)。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记 0 分。
	职业能力	10	沟通方法得当, 善于运用各种沟通技巧, 逻辑思维和分析能力强 (4 分); 对于沟通对象的性格与心理有很好的把握, 观察能力、倾听能力与语言表达能力强 (4 分); 沟通顺利无冷场 (2 分)。	
	商务礼仪	10	着装整洁、得体 (4 分); 表现大方, 走姿站姿自然, 整体形象好 (4 分); 熟练使用礼貌用语, 语言流畅, 言行举止符合礼仪规范 (2 分)。	
商务沟通 (70 分)	沟通准备	25	1. 沟通之前的信息收集充分, 资料全面 (5 分); 2. 沟通人员的分工合理, 准备充分 (5 分); 3. 对沟通背景资料的理解和把握基本准确 (5 分); 4. 目标设定的较为准确、可行 (5 分); 5. 沟通方案设计的实用、可操作 (5 分);	团队小组成员个人最后得分为团队分加上个人表现分。
	沟通过程	35	1. 能够根据沟通方案执行整个沟通过程, 精神面貌佳, 着装整洁, 沟通时身体语言和姿势符合标准 (5 分); 2. 团队意识强, 分工明确, 合作紧密, 对于各自角色的理解深入, 能够充分发挥沟通当中各角色的作用, 团队中成员能够相互配合呼应 (5 分); 3. 能够将己方观点充分完整明白的表达出来, 底气充足, 不卑不亢, 条理清晰 (5 分); 4. 能够灵活运用各种沟通方法及策略, 且能够根据实际沟通的具体情况适时修正己方的措辞和沟通策略 (10 分); 5. 沟通进程的控制把握较好, 逻辑清晰、思维严密, 整体局势能驾驭自如 (10 分)。	
	沟通效果	10	1. 与沟通对象达成一致意见, 获得对方认同与肯定, 有利于双方关系的长期稳定发展 (4 分); 2. 圆满达成己方既定的沟通目标 (3 分); 3. 能对沟通结果进行阐述, 形成书面沟通成果 (3 分)。	
合计		100		

Z1-4 牛奶经销洽谈

(1) 任务描述

甲方：兴盛社区网络服务股份有限公司（简称：芙蓉兴盛）

乙方：湖南新希望南山液态乳业有限公司（简称：新希望南山）

新希望乳业控股有限公司是刘永好领军的新希望集团旗下的集团化乳品企业，起步于四川，主要专注于液态奶的生产销售，是全国城市型乳业的领军品牌，已在全国 10 个省市投资控股了 14 家乳品企业，形成了西南、华东、华北、华中等地的市场布局乳企联合体。

湖南新希望南山液态乳业有限公司于 2013 年由原湖南亚华乳业有限公司望城分公司（液态奶厂）重组而立，2015 年 6 月公司与全国城市型乳业的领军品牌新希望乳业形成战略合作关系，共同打造“新希望南山”的联合品牌，力争成为湖南乃至整个华南地区低温城市型乳业的代表性品牌，公司有袋装鲜牛奶、盒装常温奶、PV 杯装老酸奶等多品类。新希望南山拥有湖南邵阳城步的南山和内蒙古特泥河两大牧场，奶源质量有保证、奶源供应量充足。

新希望南山液态奶生产采用全套瑞典利乐 150T/D 生产线，生产线配备了全套温度控制、压力控制、液位显示、流量显示。生产线配备了全套 CIP 系统，可实现在生产的任何时段对设备进行自动清洗。生产线具有巴氏杀菌设备和 UHT 超高温短时间灭菌设备，可生产 UHT 灭菌奶产品包括：利乐砖、利乐枕、百利包。可生产巴氏杀菌奶产品包括：新鲜屋、杯装酸奶、联杯酸奶。车间整体采用轻钢结构，整洁卫生。

随着人们生活水平的提高，消费者对于食品的要求越来越高，消费者对鲜奶及酸奶的质量也非常重视，选择时也非常关注品牌。因此，各经销商在选择供应商时都必须经过严格的考察，以确保出售的乳制品品质，确保商家信誉。在湖南省内，新希望南山与伊利、蒙牛、光明、卡士这些品牌相比，还是存在一定差异。但南山由于是本地生产，运输成本较低，价格上有优势。

兴盛社区网络服务股份有限公司（2009 年成立），公司注册资本 9276 万元，

公司目前已拥有 12000 多家社区超市，业务辐射湖南、广东、湖北、江西、浙江、江苏、安徽、重庆、四川、北京、天津、河北、福建、陕西、上海、广西 16 个省市的 80 多个地级城市和 200 多个县级城市。B2B 物流配送服务网点已涵盖省、市、区县、乡镇、村（社区）五级区域。公司秉持“兴盛为人人、人人都兴盛”的经营理念，以实际行动落实“大众创业、万众创新”的国家战略，给社会提供了 4 万余个创业岗位，为 6000 多万的社区居民提供了便利服务。

在湖南区，双方因业务合作，要就采购商品数量、价格、送货数量和时效以及合约期限等问题进行磋商，最终希望能够达成良好的合作关系，签订长期供货合同。下表为此次商务谈判涉及的主要产品信息。

产品名称	净含量	保质期	零售价	单店订货数量及折扣
24 小时鲜牛乳	250/950ml	只销售当天上市的产品，24 小时内下架	5.9/19.8 元	100 件/8 折
今日鲜奶铺高温杀菌乳	255/700ml	15 天	8.9 元/ 22.9 元	100 件/8 折
初心原味风味发酵乳	245g	7 天	6.5 元	100 件/8 折

测试任务：

1、抽到题目的双方根据背景资料在规定时间内做好洽谈准备，对谈判主题、谈判时间和地点、谈判小组成员及分工、双方优劣势分析、明确谈判目标和谈判各阶段整体策略等方面进行分析，并拟定商务谈判计划书；

2、双方在规定时间内进行现场的模拟洽谈，洽谈尽量走向合作。

(2) 实施条件

本任务实施的场地为商务谈判室，需要配置商务谈判桌、椅以及一套多媒体设备，电脑安装了 Office 办公软件。

(3) 考核时量

90 分钟

(4) 评分细则

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (个人表现分 30 分)	职业道德	10	遵守模拟沟通规程 (4 分); 尊重谈判对手 (3 分); 无恶意磋商 (3 分)。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记 0 分。
	职业能力	10	沟通方法得当, 善于运用各种沟通技巧, 逻辑思维和分析能力强 (4 分); 对于沟通对象的性格与心理有很好的把握, 观察能力、倾听能力与语言表达能力强 (4 分); 沟通顺利无冷场 (2 分)。	
	商务礼仪	10	着装整洁、得体 (4 分); 表现大方, 走姿站姿自然, 整体形象好 (4 分); 熟练使用礼貌用语, 语言流畅, 言行举止符合礼仪规范 (2 分)。	
商务沟通 (70 分)	沟通准备	25	1. 沟通之前的信息收集充分, 资料全面 (5 分); 2. 沟通人员的分工合理, 准备充分 (5 分); 3. 对沟通背景资料的理解和把握基本准确 (5 分); 4. 目标设定的较为准确、可行 (5 分); 5. 沟通方案设计的实用、可操作 (5 分);	团队小组成员个人最后得分为团队分加上个人表现分。
	沟通过程	35	1. 能够根据沟通方案执行整个沟通过程, 精神面貌佳, 着装整洁, 沟通时身体语言和姿势符合标准 (5 分); 2. 团队意识强, 分工明确, 合作紧密, 对于各自角色的理解深入, 能够充分发挥沟通当中各角色的作用, 团队中成员能够相互配合呼应 (5 分); 3. 能够将己方观点充分完整明白的表达出来, 底气充足, 不卑不亢, 条理清晰 (5 分); 4. 能够灵活运用各种沟通方法及策略, 且能够根据实际沟通的具体情况适时修正己方的措辞和沟通策略 (10 分); 5. 沟通进程的控制把握较好, 逻辑清晰、思维严密, 整体局势能驾驭自如 (10 分)。	
	沟通效果	10	1. 与沟通对象达成一致意见, 获得对方认同与肯定, 有利于双方关系的长期稳定发展 (4 分); 2. 圆满达成己方既定的沟通目标 (3 分); 3. 能对沟通结果进行阐述, 形成书面沟通成果 (3 分)。	
合计		100		

Z1-5 武冈香干采购洽谈

(1) 任务描述

谈判 A 方: 湖南华鹏实业有限公司 (华鹏公司)

谈判 B 方: 大众超市有限公司 (简称: 大众超市)

华鹏公司位于中国卤菜之都——武岗市，公司主要经营麻辣香干、手撕豆干、武岗铜鹅、猪血丸子、盐豆腐等。华鹏卤菜采集武岗百家卤菜之精华，采用传统工艺，精选无污染优质原料，佐以多种中草药精工卤制，科学加工而成。其颜色黑亮、口感纯正、回味无穷、营养丰富、健脾开胃、增进食欲，是最具中国卤菜之都——湖南武冈特色的传统风味食品，是馈赠亲友、居家、旅游、休闲、佐餐之首选。是最具特色的湖南特产，“华鹏系列”豆制品深受各界人士的喜爱，获得消费者的高度好评。荣誉：“湖南省著名商标”、“湖南省名牌产品”、“湖南十大特色食品”、“湖南农业产业化龙头企业”。

大众超市属于新设立的超市，资金比较充裕。超市商圈内居民居住密集，没有其他强劲的对手，但缺乏采购经验，而且又急于开业，因此打算采用低价形象在市场上立足。许多供应商都很希望与大众超市合作，但对超市的结款信誉不放心，所以条件十分苛刻，所有报价都上浮了10%以上。

为更好地促进超市发展，大众超市的采购经理一行人计划去华鹏公司生产工厂进行实地考察，并与以华鹏公司销售经理为首的谈判小组主要就进货金额、进货折让、营销费用、商品质量及退换货、结款方式等方面展开谈判。以下为市场上一般食品采购的进货折让和营销费用。

进货金额（单位：元）	进货折让	营销费用
5000	5%	5%
5000.1-20000	8%	6%
20000.1 以上	10%	7%

测试任务：

1、抽到题目的双方根据背景资料在规定时间内做好洽谈准备，对谈判主题、谈判时间和地点、谈判小组成员及分工、双方优劣势分析、明确谈判目标和谈判各阶段整体策略等方面进行分析，并拟定商务谈判计划书；

2、双方在规定时间内进行现场的模拟洽谈，洽谈尽量走向合作。

(2) 实施条件

本任务实施的场地为商务谈判室，需要配置商务谈判桌、椅以及一套多媒体设备，电脑安装了 Office 办公软件。

(3) 考核时量

90 分钟

(4) 评分细则

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (个人表现分 30 分)	职业道德	10	遵守模拟沟通规程 (4 分); 尊重谈判对手 (3 分); 无恶意磋商 (3 分)。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记 0 分。
	职业能力	10	沟通方法得当, 善于运用各种沟通技巧, 逻辑思维和分析能力强 (4 分); 对于沟通对象的性格与心理有很好的把握, 观察能力、倾听能力与语言表达能力强 (4 分); 沟通顺利无冷场 (2 分)。	
	商务礼仪	10	着装整洁、得体 (4 分); 表现大方, 走姿站姿自然, 整体形象好 (4 分); 熟练使用礼貌用语, 语言流畅, 言行举止符合礼仪规范 (2 分)。	
商务沟通 (70 分)	沟通准备	25	1. 沟通之前的信息收集充分, 资料全面 (5 分); 2. 沟通人员的分工合理, 准备充分 (5 分); 3. 对沟通背景资料的理解和把握基本准确 (5 分); 4. 目标设定的较为准确、可行 (5 分); 5. 沟通方案设计的实用、可操作 (5 分);	团队小组成员个人最后得分为团队分加上个人表现分。
	沟通过程	35	1. 能够根据沟通方案执行整个沟通过程, 精神面貌佳, 着装整洁, 沟通时身体语言和姿势符合标准 (5 分); 2. 团队意识强, 分工明确, 合作紧密, 对于各自角色的理解深入, 能够充分发挥沟通当中各角色的作用, 团队中成员能够相互配合呼应 (5 分); 3. 能够将己方观点充分完整明白的表达出来, 底气充足, 不卑不亢, 条理清晰 (5 分); 4. 能够灵活运用各种沟通方法及策略, 且能够根据实际沟通的具体情况适时修正己方的措辞和沟通策略 (10 分); 5. 沟通进程的控制把握较好, 逻辑清晰、思维严密, 整体局势能驾驭自如 (10 分)。	
	沟通效果	10	1. 与沟通对象达成一致意见, 获得对方认同与肯定, 有利于双方关系的长期稳定发展 (4 分); 2. 圆满达成己方既定的沟通目标 (3 分); 3. 能对沟通结果进行阐述, 形成书面沟通成果 (3 分)。	
合计		100		

Z1-6 食用油采购洽谈

(1) 任务描述

甲方：湖南步步高股份有限公司（简称：步步高）

乙方：湖南新金浩茶油股份有限公司（简称：金浩茶油）

湖南新金浩茶油股份有限公司是一家集科研、种植、生产、销售茶籽系列高档食用植物油于一体的现代化民营企业。公司注册资本 1.5 亿元，总资产 7.5 亿元，公司现有员工 600 人，年产值超 11 亿元。自 1993 年成立以来，公司一直以湖南丰富的油茶资源为本，坚持走“公司+基地+农户”的农业产业化发展道路，先后在省内祁阳、益阳、衡阳、常德及江西省萍乡建设了五大生产工厂，直接或间接带动近 2000 万农民增收致富，公司先后被评为“全国经济林产业化龙头企业”、“国家农业产业化重点龙头企业”、“湖南省食品工业千亿产业突出贡献企业”等。

金浩茶油目前建有工艺先进的预榨、浸出、精炼、灌装自动化生产线，购置了配套齐全的精密实验、检测与检验设备，引进了国际先进的油脂精炼和茶油产品开发技术，公司主打产品“金浩茶油”系列高档食用植物油，已先后获得了“中国驰名商标”、“绿色食品”、“有机食品”、“放心粮油”、“全国油茶籽油知名品牌”等荣誉称号，深受大中城市及沿海发达地区消费者的青睐，茶油产销量稳居全国第一。公司已相继在湖南、湖北、北京、上海、广东、江西等六地成立了销售分公司，在广西、福建、山东、浙江、江苏、海南、河南等 7 个省区及深圳市成立了营销办事处，建立了由经销商、连锁专卖店、KA 卖场、BC 店和团购销售队伍等组成的多层次密集分销网络，形成了一个以“湖南为大本营，京广线为轴心，京沪为战略制高点，辐射周边城市，带动全国市场”的营销布局。

始创于 1995 年的步步高集团，致力于成长为中国第一的多业态零售商，目前拥有超市、百货、电器、餐饮、娱乐、大型商业地产等业态，并拥有中南零售业最大的现代化物流中心。步步高超市事业部是步步高集团旗下的主力商业板块，1995 年在湖南湘潭解放南路开办第一家连锁店，20 多年来通过学习应用国内外先进的管理方式和营销手段，抢抓机遇，大力发展连锁经营，通过在物流建设、信息建设、生鲜经营、自有品牌的方面的探索与开发，逐步发展成为目前以超市连锁为龙头，集物流配送、食品加工于一体的大型快消品连锁企业，迈上了超常

规、跳跃式发展的快车道。步步高超市事业部拥有“Hyper-mart”、“Super-mart”两大业态，在湘、赣、桂、川、渝五个省市自营连锁店超过 300 家。

湖南步步高股份有限公司与湖南新金浩茶油股份有限公司计划就明年金浩茶油系列商品全面进驻步步高长沙市所有 10 家自营连锁店进行洽谈。

目前，长沙大型超市的进场费为 2~6 万元，根据超市的影响力和商圈覆盖率而定，品牌知名度越高、超市规模越大、商圈范围越宽，则进场费越高。除了进场费之外，还有排面费，根据在卖场的不同位置，1m 的单排面费在 4000~11000 元人民币之间，产品促销费按照促销期间销售金额的 1%~4%进行提成。供应方与超市之间结算方式也是谈判的重要内容，是否有账期，账期的长短，都对商品价格有影响。双方就这些等方面进行磋商，最终希望能够达成合作，建立长期友好关系。

测试任务：

1、抽到题目的双方根据背景资料在规定时间内做好洽谈准备，对谈判主题、谈判时间和地点、谈判小组成员及分工、双方优劣势分析、明确谈判目标和谈判各阶段整体策略等方面进行分析，并拟定商务谈判计划书；

2、双方在规定时间内进行现场的模拟洽谈，洽谈尽量走向合作。

(2) 实施条件

本任务实施的场地为商务谈判室，需要配置商务谈判桌、椅以及一套多媒体设备，电脑安装了 Office 办公软件。

(3) 考核时量

90 分钟

(4) 评分细则

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (个人表现分 30 分)	职业道德	10	遵守模拟沟通规程 (4 分)；尊重谈判对手 (3 分)；无恶意磋商 (3 分)。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记 0
	职业能力	10	沟通方法得当，善于运用各种沟通技巧，逻辑思维和分析能力强 (4 分)；对于沟通对象的性格与心理有很好的把握，观察能力、倾听能力与语言表达能力强 (4 分)；沟通顺利无冷场 (2 分)。	
	商务	10	着装整洁、得体 (4 分)；表现大方，走姿站姿自然，	

	礼仪		整体形象好（4分）；熟练使用礼貌用语，语言流畅，言行举止符合礼仪规范（2分）。	分。
商务沟通 (70分)	沟通准备	25	1. 沟通之前的信息收集充分，资料全面（5分）； 2. 沟通人员的分工合理，准备充分（5分）； 3. 对沟通背景资料的理解和把握基本准确（5分）； 4. 目标设定的较为准确、可行（5分）； 5. 沟通方案设计的实用、可操作（5分）；	团队小组成员个人最后得分为团队分加上个人表现分。
	沟通过程	35	1. 能够根据沟通方案执行整个沟通过程，精神面貌佳，着装整洁，沟通时身体语言和姿势符合标准（5分）； 2. 团队意识强，分工明确，合作紧密，对于各自角色的理解深入，能够充分发挥沟通当中各角色的作用，团队中成员能够相互配合呼应（5分）； 3. 能够将己方观点充分完整明白的表达出来，底气充足，不卑不亢，条理清晰（5分）； 4. 能够灵活运用各种沟通方法及策略，且能够根据实际沟通的具体情况适时修正己方的措辞和沟通策略（10分）； 5. 沟通进程的控制把握较好，逻辑清晰、思维严密，整体局势能驾驭自如（10分）。	
	沟通效果	10	1. 与沟通对象达成一致意见，获得对方认同与肯定，有利于双方关系的长期稳定发展（4分）； 2. 圆满达成己方既定的沟通目标（3分）； 3. 能对沟通结果进行阐述，形成书面沟通成果（3分）。	
合计		100		

Z1-7 电脑采购洽谈

(1) 任务描述

甲方：中南职业技术学院

乙方：联想集团

联想集团是一家营业额达 460 亿美元的《财富》世界 500 强公司，是全球消费、商用以及企业级创新科技的领导者。它是 1984 年中科院计算所投资 20 万元人民币，由 11 名科技人员创办，是一家在信息产业内多元化发展的大型企业集团，富有创新性的国际化的科技公司。从 1996 年开始，联想电脑销量一直位居中国国内市场首位；2004 年，联想集团收购 IBM PC（Personal computer，个人电脑）事业部；2013 年，联想电脑销售量升居世界第一，成为全球最大的 PC 生产厂商。2014 年 10 月，联想集团宣布该公司已经完成对摩托罗拉移动的收购。

中南职业技术学院是湖南省教育厅直属普通高等院校，为全国首批（28所）国家示范性高等职业院校之一。学校设有工商管理系、财会与金融系、信息与传媒系、机电工程系、生物工程系、建筑工程系等12个系（部），设有市场营销、会计电算化、文秘、计算机技术、电子商务、商务英语、机电一体化、汽车构造与维修、环境艺术设计等39个专业及专业方向。学校占地面积1500余亩，固定资产总值近10亿。学校综合办学条件优良，基础设施齐备。学校拥有国家教学名师3名，省级教学名师10名，全国优秀教师5名，省级优秀教师12名，省级专业带头人15名和省级青年骨干教师32名，教授、副教授近400人，中青年教師全部具有硕士学位，在校学生15000余名。

因学校教学需要，中南职业技术学院欲采购100台台式电脑，并提前对电脑基本参数及价格情况进行了调查，获得了不同品牌同配置报价，联想作为知名品牌机，报价比一般产品要高12%左右，联想的价格如下：

零部件名称	要求	零售 价
处理器	Inter 酷睿 I7 四核	¥1980
主板/芯片组	技嘉 GA-B150 系列	¥980
内存大小	4GB	¥120
硬盘类型	希捷 1T	¥300
光驱	DVD-RW	¥300
显示器	32 寸	¥1280
显卡	技嘉 2G 独显	¥780
机箱、电源、风扇	立式	¥280
外部接口	4 个 USB2.0 端口, 2 个 PS /2 端口; 1 个 RJ-45 端口, 1 个 VGA 端口	

键盘鼠标	有线鼠标、有线键盘	¥100
操作系统	Win8	

联想集团得知此消息后派湖南分公司的销售部经理前往中南职业技术学院就电脑采购事宜进行商务会谈。双方就最终采购数量和价格、商品送货和安装时间、保修时间、赠品等进行了洽谈，以期走向合作。

测试任务：

1、抽到题目的双方根据背景资料在规定时间内做好洽谈准备，对谈判主题、谈判时间和地点、谈判小组成员及分工、双方优劣势分析、明确谈判目标和谈判各阶段整体策略等方面进行分析，并拟定商务谈判计划书；

2、双方在规定时间内进行现场的模拟洽谈，洽谈尽量走向合作。

(2) 实施条件

本任务实施的场地为商务谈判室，需要配置商务谈判桌、椅以及一套多媒体设备，电脑安装了 Office 办公软件。

(3) 考核时量

90 分钟

(4) 评分细则

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (个人表现分 30 分)	职业道德	10	遵守模拟沟通规程 (4 分); 尊重谈判对手 (3 分); 无恶意磋商 (3 分)。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记 0 分。
	职业能力	10	沟通方法得当, 善于运用各种沟通技巧, 逻辑思维和分析能力强 (4 分); 对于沟通对象的性格与心理有很好的把握, 观察能力、倾听能力与语言表达能力强 (4 分); 沟通顺利无冷场 (2 分)。	
	商务礼仪	10	着装整洁、得体 (4 分); 表现大方, 走姿站姿自然, 整体形象好 (4 分); 熟练使用礼貌用语, 语言流畅, 言行举止符合礼仪规范 (2 分)。	
商务沟通 (70 分)	沟通准备	25	1. 沟通之前的信息收集充分, 资料全面 (5 分); 2. 沟通人员的分工合理, 准备充分 (5 分); 3. 对沟通背景资料的理解和把握基本准确 (5 分); 4. 目标设定的较为准确、可行 (5 分); 5. 沟通方案设计的实用、可操作 (5 分);	团队小组成员个人最后得分为团队分加上个人表现分。
	沟通过程	35	1. 能够根据沟通方案执行整个沟通过程, 精神面貌佳, 着装整洁, 沟通时身体语言和姿势符合标准 (5 分); 2. 团队意识强, 分工明确, 合作紧密, 对于各自角色的理解深入, 能够充分发挥沟通当中各角色的作用,	

		团队中成员能够相互配合呼应（5分）； 3. 能够将己方观点充分完整明白的表达出来，底气充足，不卑不亢，条理清晰（5分）； 4. 能够灵活运用各种沟通方法及策略，且能够根据实际沟通的具体情况适时修正己方的措辞和沟通策略（10分）； 5. 沟通进程的控制把握较好，逻辑清晰、思维严密，整体局势能驾驭自如（10分）。	
	沟通效果	10	1. 与沟通对象达成一致意见，获得对方认同与肯定，有利于双方关系的长期稳定发展（4分）； 2. 圆满达成己方既定的沟通目标（3分）； 3. 能对沟通结果进行阐述，形成书面沟通成果（3分）。
合计		100	

Z1-8 体育用品采购洽谈

（1）任务描述

甲方：北京雪上飞商贸有限公司（简称：雪上飞公司）

乙方：浏阳市瑞翔体育场馆管理有限公司（简称：瑞翔公司）

雪上飞公司主要从事滑雪器材进口及国内零售业务，在国内大中型滑雪场开设直营店二十余家，是国内最大的滑雪用品专卖公司。公司经营的产品均是欧洲与北美市场上最受欢迎的滑雪装备，包括销量世界领先的法国 ROSSIGNOL、意大利的 BIRKO、日本的 AXE、丹麦 VOLA、深受国际顶级滑雪运动员青睐的意大利 BRIKO 头盔与雪镜，产品的档次涵盖中、高档两个层次，能够满足中高层顾客的需求。

瑞翔冰雪世界是由浏阳市瑞翔体育场馆管理有限公司投资兴建的湖南省首家集室内滑雪馆、会议度假酒店、运动休闲中心于一体的大型综合性高档运动、商务、休闲场所，采用了国际上先进的人工造雪和制冷技术，其核心造雪设备皆选自德国国际知名厂商。瑞翔冰雪世界建筑面积近 1.3 万平米，日接待能力 1500 人次，包括单板、双板、戏雪等多项娱乐运动。初级道长 120 米，宽 50 米，平均坡度 8%，引进了国际先进拖引设备“魔毯”，使初级滑雪爱好者在保证安全、便捷的情况下，充分体验滑雪的魅力；中高级道长 180 米，宽 20 米，平均坡度 13%，使用“魔毯”登上滑雪场的至高点。因业务需要，瑞翔公司想采购 2000

套滑雪板。

包括雪上飞在内的好几家滑雪器材运营商都想与瑞翔公司合作，分别向瑞翔公司送了报价表，其中德国 VOLK(沃克)雪具报价 2100 元/套，奥地利 Atomic(阿托密)报价 2400 元/套，法国 ROSSIGNOL(金鸡)雪具 2200 元/套。价格跟市场零售价基本持平。但是雪上飞公司提出，如果瑞翔公司一次性采购数量多，可以有优惠与赠品，同时每套雪具上必须打印上雪上飞公司的广告，在瑞翔滑雪场地也需要为雪上飞公司进行大型平面广告以及广播语音广告的循环。

瑞翔公司提出目前合作的雪具公司并无广告要求，报价跟雪中飞公司基本持平，广告的成本和价值太高，无法满足雪上飞公司的要求。但是随着雪季的到来，滑雪板的需求日益凸显，其他公司库存不足，无法在短时间内提供足够数量的雪具。

故此，雪上飞公司委派营销总监、产品部经理等一行到瑞翔公司洽谈购销事宜，希望借这批滑雪板业务与该公司建立良好关系，将来供应更多的滑雪设备。

测试任务：

1、抽到题目的双方根据背景资料在规定时间内做好洽谈准备，对谈判主题、谈判时间和地点、谈判小组成员及分工、双方优劣势分析、明确谈判目标和谈判各阶段整体策略等方面进行分析，并拟定商务谈判计划书；

2、双方在规定时间内进行现场的模拟洽谈，洽谈尽量走向合作。

(2) 实施条件

本任务实施的场地为商务谈判室，需要配置商务谈判桌、椅以及一套多媒体设备，电脑安装了 Office 办公软件。

(3) 考核时量

90 分钟

(4) 评分细则

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (个人表	职业 道德	10	遵守模拟沟通规程(4分)；尊重谈判对手(3分)；无 恶意磋商(3分)。	严重违 反考场

现分 30 分)	职业能力	10	沟通方法得当, 善于运用各种沟通技巧, 逻辑思维和分析能力强 (4 分); 对于沟通对象的性格与心理有很好的把握, 观察能力、倾听能力与语言表达能力强 (4 分); 沟通顺利无冷场 (2 分)。	纪律、造成恶劣影响的本项目记 0 分。
	商务礼仪	10	着装整洁、得体 (4 分); 表现大方, 走姿站姿自然, 整体形象好 (4 分); 熟练使用礼貌用语, 语言流畅, 言行举止符合礼仪规范 (2 分)。	
商务沟通 (70 分)	沟通准备	25	1. 沟通之前的信息收集充分, 资料全面 (5 分); 2. 沟通人员的分工合理, 准备充分 (5 分); 3. 对沟通背景资料的理解和把握基本准确 (5 分); 4. 目标设定的较为准确、可行 (5 分); 5. 沟通方案设计的实用、可操作 (5 分);	团队小组成员个人最后得分为团队分加上个人表现分。
	沟通过程	35	1. 能够根据沟通方案执行整个沟通过程, 精神面貌佳, 着装整洁, 沟通时身体语言和姿势符合标准 (5 分); 2. 团队意识强, 分工明确, 合作紧密, 对于各自角色的理解深入, 能够充分发挥沟通当中各角色的作用, 团队中成员能够相互配合呼应 (5 分); 3. 能够将己方观点充分完整明白的表达出来, 底气充足, 不卑不亢, 条理清晰 (5 分); 4. 能够灵活运用各种沟通方法及策略, 且能够根据实际沟通的具体情况适时修正己方的措辞和沟通策略 (10 分); 5. 沟通进程的控制把握较好, 逻辑清晰、思维严密, 整体局势能驾驭自如 (10 分)。	
	沟通效果	10	1. 与沟通对象达成一致意见, 获得对方认同与肯定, 有利于双方关系的长期稳定发展 (4 分); 2. 圆满达成己方既定的沟通目标 (3 分); 3. 能对沟通结果进行阐述, 形成书面沟通成果 (3 分)。	
合计		100		

Z1-9 经营场地租赁洽谈

(1) 任务描述

甲方：真功夫餐饮管理有限公司

乙方：张家界荷花国际机场实业有限公司

真功夫餐饮管理有限公司于 1990 年创立, 公司坚持营养美味的米饭快餐定位, 受到众多喜欢中式菜肴的顾客的喜爱。凭借在中式快餐三大标准运营体系——后勤生产标准化、烹制设备标准化、餐厅操作标准化上的精耕细作, 真功夫从发源地东莞开始, 先后进驻广州、深圳、北京、上海、杭州、沈阳、天津、武汉、长沙、福州、郑州等 57 个城市, 成为国内首家全国连锁发展的中式快餐企业。

在品质、服务、清洁三个方向，全面与国际标准接轨。随着分店数量的增多，真功夫将为更多关注健康、追求生活品质的城市白领们提供高品质的超值米饭快餐。

张家界荷花国际机场位于湖南省张家界，是中国自然风景最漂亮的机场之一，可远观天门洞。1991年国务院总理李鹏签署了大庸机场开工令并举行大庸机场奠基开工典礼。1993年大庸机场试航成功。1994年年初，大庸机场更名为“大庸张家界机场”，1994年大庸市更名为张家界市，8月18日，张家界机场宣告正式通航。1995年10月31日，大庸张家界机场更名为“张家界荷花机场”。1999年，张家界航空口岸开通，举行首航香港仪式并开通了澳门航班。2011年张家界航空口岸扩大通过国家验收。张家界荷花机场升级为张家界荷花国际机场。2014年张家界荷花机场全年共完成航班起降9811架次，与去年同期相比增长14.96%，共完成旅客吞吐量109余万人，同比增长8.47%。

真功夫餐饮管理有限公司想扩大营销网络，拟在张家界荷花国际机场开设一家直营店，而张家界荷花国际机场实业有限公司也想借助真功夫餐饮管理有限公司这个庞大的营销网络来宣传自己，增加张家界荷花国际机场的知名度，并且还可以为自己的顾客提供增值服务。同时，张家界荷花国际机场实业有限公司了解到真功夫餐饮管理有限公司在长沙黄花国际机场也租有60平米的店面，年租金100万元，长沙黄花国际机场旅客吞吐量1800余万人次。

真功夫餐饮管理有限公司营销总监、市场部经理等一行赴张家界荷花国际机场实业有限公司与其副总经理、场地经理等人进行当面磋商，主要就租赁场所的年租金、店面位置和面积、租期、租赁的其他附件条款，如广告位、广播广告、纸质广告等进行洽谈。

测试任务：

1、抽到题目的双方根据背景资料在规定时间内做好洽谈准备，对谈判主题、谈判时间和地点、谈判小组成员及分工、双方优劣势分析、明确谈判目标和谈判各阶段整体策略等方面进行分析，并拟定商务谈判计划书；

2、双方在规定时间内进行现场的模拟洽谈，洽谈尽量走向合作。

(2) 实施条件

本任务实施的场地为商务谈判室，需要配置商务谈判桌、椅以及一套多媒体设备，电脑安装了 Office 办公软件。

(3) 考核时量

90 分钟

(4) 评分细则

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (个人表现分 30 分)	职业道德	10	遵守模拟沟通规程 (4 分); 尊重谈判对手 (3 分); 无恶意磋商 (3 分)。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记 0 分。
	职业能力	10	沟通方法得当, 善于运用各种沟通技巧, 逻辑思维和分析能力强 (4 分); 对于沟通对象的性格与心理有很好的把握, 观察能力、倾听能力与语言表达能力强 (4 分); 沟通顺利无冷场 (2 分)。	
	商务礼仪	10	着装整洁、得体 (4 分); 表现大方, 走姿站姿自然, 整体形象好 (4 分); 熟练使用礼貌用语, 语言流畅, 言行举止符合礼仪规范 (2 分)。	
商务沟通 (70 分)	沟通准备	25	1. 沟通之前的信息收集充分, 资料全面 (5 分); 2. 沟通人员的分工合理, 准备充分 (5 分); 3. 对沟通背景资料的理解和把握基本准确 (5 分); 4. 目标设定的较为准确、可行 (5 分); 5. 沟通方案设计的实用、可操作 (5 分);	团队小组成员个人最后得分为团队分加上个人表现分。
	沟通过程	35	1. 能够根据沟通方案执行整个沟通过程, 精神面貌佳, 着装整洁, 沟通时身体语言和姿势符合标准 (5 分); 2. 团队意识强, 分工明确, 合作紧密, 对于各自角色的理解深入, 能够充分发挥沟通当中各角色的作用, 团队中成员能够相互配合呼应 (5 分); 3. 能够将己方观点充分完整明白的表达出来, 底气充足, 不卑不亢, 条理清晰 (5 分); 4. 能够灵活运用各种沟通方法及策略, 且能够根据实际沟通的具体情况适时修正己方的措辞和沟通策略 (10 分); 5. 沟通进程的控制把握较好, 逻辑清晰、思维严密, 整体局势能驾驭自如 (10 分)。	
	沟通效果	10	1. 与沟通对象达成一致意见, 获得对方认同与肯定, 有利于双方关系的长期稳定发展 (4 分); 2. 圆满达成己方既定的沟通目标 (3 分); 3. 能对沟通结果进行阐述, 形成书面沟通成果 (3 分)。	
合计		100		

Z1-10 招商洽谈

(1) 任务描述

甲方：迪信通

乙方：长房物业管理有限公司

迪信通始于 1993 年，由创始人刘东海从西单三节 BP 机柜台开始创业进入通讯零售行业，历经多年的探索与发展，2001 年公司正式成立，是国内最早从事移动通信终端、软件及附属零配件高科技数码产品的开发、批发、零售的高科技企业。经过十几年的创业与发展，迪信通成为国内规模排名靠前的手机零售商及增值服务提供商，是全国最大的移动通信与数码产品连锁零售企业。它既是行业的顶级品牌，也是中国最具价值品牌之一，现已覆盖华北、华东、华中、华南和西北、东北、西南等 25 个省（市）的近 1500 多家零售门店。

迪信通与中国移动、中国联通、中国电信三大运营商形成了共创共赢的战略合作关系，自 2013 年开始迪信通布局虚拟运营业务，是最早一批获得移动通信转售业务牌照、也是为数不多的同时获得三家基础运营商转售业务牌照的品牌。同时与苹果、华为、三星、小米、联想、酷派、乐视、魅族、中兴、OPPO、vivo、HTC、金立等上游资源构建了以移动通信终端销售及运营商业务和非传统零售业务相互联动、高度协同的业务格局。

长房物业管理有限公司隶属于长房集团，是湖南本土综合实力名列前茅的物业管理企业。公司注册资金 500 万元，现有总资产近 2000 万元。公司员工近千人，现管理项目总面积达 380 万平方米，物业类型包括大型住宅小区、别墅、现代化商务楼、大型购物商场、酒店式公寓、大学生公寓、政府办公楼、工厂园区等，项目遍布整个星城。连续多年被评为湖南省优秀物业管理企业，具有良好的品牌声誉。

长房物业管理有限公司为顺利推进长房东旭国际一层门面，诚邀迪信通等企业进行洽谈，双方本次主要就店面的位置、店面的大小、店面的价格、费用缴纳、物业费等内容进行洽谈。

店面位置	现可出租门	店面大小	店面价格	物业管理费
	店数量			
中心	3	35 m ²	3-5 万元/ 月	3.5 元/ m ²

次中心	10	20 m ²	2-4 万元/ 月
其他	15	15 m ²	1.5-4 万元/ 月

测试任务：

1、抽到题目的双方根据背景资料在规定时间内做好洽谈准备，对谈判主题、谈判时间和地点、谈判小组成员及分工、双方优劣势分析、明确谈判目标和谈判各阶段整体策略等方面进行分析，并拟定商务谈判计划书；

2、双方在规定时间内进行现场的模拟洽谈，洽谈尽量走向合作。

(2) 实施条件

本任务实施的场地为商务谈判室，需要配置商务谈判桌、椅以及一套多媒体设备，电脑安装了 Office 办公软件。

(3) 考核时量

90 分钟

(4) 评分细则

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (个人表现分 30 分)	职业道德	10	遵守模拟沟通规程 (4 分)；尊重谈判对手 (3 分)；无恶意磋商 (3 分)。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记 0 分。
	职业能力	10	沟通方法得当，善于运用各种沟通技巧，逻辑思维和分析能力强 (4 分)；对于沟通对象的性格与心理有很好的把握，观察能力、倾听能力与语言表达能力强 (4 分)；沟通顺利无冷场 (2 分)。	
	商务礼仪	10	着装整洁、得体 (4 分)；表现大方，走姿站姿自然，整体形象好 (4 分)；熟练使用礼貌用语，语言流畅，言行举止符合礼仪规范 (2 分)。	
商务沟通 (70 分)	沟通准备	25	1. 沟通之前的信息收集充分，资料全面 (5 分)； 2. 沟通人员的分工合理，准备充分 (5 分)； 3. 对沟通背景资料的理解和把握基本准确 (5 分)； 4. 目标设定的较为准确、可行 (5 分)； 5. 沟通方案设计的实用、可操作 (5 分)；	团队小组成员个人最后得分为团队分加上个人表现分。
	沟通过程	35	1. 能够根据沟通方案执行整个沟通过程，精神面貌佳，着装整洁，沟通时身体语言和姿势符合标准 (5 分)； 2. 团队意识强，分工明确，合作紧密，对于各自角色的理解深入，能够充分发挥沟通当中各角色的作用，团队中成员能够相互配合呼应 (5 分)； 3. 能够将己方观点充分完整明白的表达出来，底气充足，不卑不亢，条理清晰 (5 分)；	

		4. 能够灵活运用各种沟通方法及策略，且能够根据实际沟通的具体情况适时修正己方的措辞和沟通策略（10分）； 5. 沟通进程的控制把握较好，逻辑清晰、思维严密，整体局势能驾驭自如（10分）。	
	沟通效果	10	1. 与沟通对象达成一致意见，获得对方认同与肯定，有利于双方关系的长期稳定发展（4分）； 2. 圆满达成己方既定的沟通目标（3分）； 3. 能对沟通结果进行阐述，形成书面沟通成果（3分）。
合计		100	

Z1-11 产品代理合作洽谈

（1）任务描述

谈判 A 方：广东龙的集团公司

谈判 B 方：广百电器公司

1. A 方背景资料：

广东龙的集团有限公司创立于 1999 年，位于珠江三角洲腹地——广东省中山市，是以精品家电为核心，业务跨电子科技、照明、贸易、进出口、医疗器材等行业的大型企业集团公司。龙的集团属下有 16 家子公司，员工近 4000 人，资产近 8 个亿，年销售额达 20 多个亿。

在经营发展中，龙的集团始终以市场为导向，以质量求生存，以求实创新为信条，视产品为企业生命，严把质量关，严把销售关，严把售后服务关。迄今，龙的建设了遍布全国的 3000 多家销售终端网点，100 多家售后服务网点，产品赢得了广泛的社会认可。同时，龙的产品畅销海内外，尤其在北美、欧洲、日本、中东、台湾等国家和地区久享盛誉，

面向未来，龙的将秉承以人为本的一贯作风，在“国产精品小家电第一品牌”的目标统领下，精益求精制造领先的精品家电产品，为消费者创造精致生活境界，实现“轻松生活，轻松享受”的理想本质。同时，在实现国内近景的前提下，通过产业多元化、发展规模化、运作专业化的经营，进一步完善管理模式，建设先进企业文化，形成自我核心竞争力，在不同的领域保持稳健、高速的

增长，把龙的集团创建成为世界级的中国企业。

2. B方背景资料：

广百电器公司是广百股份有限公司的子公司，以电器专业连锁发展模式，通过家电零售终端的集中采购、统一配送，建立一个集品牌代理、连锁零售、安装维修服务于一体的大型电器零售企业，也是广州市最有实力的电器公司之一。该公司具有 16 年大型电器商场的综合营销经验，电器经营品种达 1 万多种，拥有 300 多个国内外知名品牌的客户资源，是中外电器客商在广州地区必争的合作伙伴，在消费者当中有着良好的口碑。在市内乃至国内都享有良好的信誉和知名度。

广百遵循中高档、时尚化和紧贴时代进步潮流的定位，以家庭为消费对象，实施“一站式”配套经营，实现市场的差异化经营，打造“最有价值的销售平台”。

为了进入广百百货，广东龙的集团公司欲与广百电器公司进行洽谈，就龙的集团公司铺面位置和租金（参考价：根据位置不同，租金位每月 300-900 元/平方米不等）、送货问题、入场费金额（参考价：30-60 万元）及付款方式等重要问题，其他更细的问题并不在此次谈判的范畴之内。

测试任务：

1、抽到题目的双方根据背景资料在规定时间内做好洽谈准备，对谈判主题、谈判时间和地点、谈判小组成员及分工、双方优劣势分析、明确谈判目标和谈判各阶段整体策略等方面进行分析，并拟定商务谈判计划书；

2、双方在规定时间内进行现场的模拟洽谈，洽谈尽量走向合作。

（2）实施条件

本任务实施的场地为商务谈判室，需要配置商务谈判桌、椅以及一套多媒体设备，电脑安装了 Office 办公软件。

（3）考核时量

90 分钟

（4）评分细则

评价内容	配 分	考核点	备注
------	--------	-----	----

职业素养 (个人表现分 30 分)	职业道德	10	遵守模拟沟通规程 (4 分); 尊重谈判对手 (3 分); 无恶意磋商 (3 分)。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记 0 分。
	职业能力	10	沟通方法得当, 善于运用各种沟通技巧, 逻辑思维和分析能力强 (4 分); 对于沟通对象的性格与心理有很好的把握, 观察能力、倾听能力与语言表达能力强 (4 分); 沟通顺利无冷场 (2 分)。	
	商务礼仪	10	着装整洁、得体 (4 分); 表现大方, 走姿站姿自然, 整体形象好 (4 分); 熟练使用礼貌用语, 语言流畅, 言行举止符合礼仪规范 (2 分)。	
商务沟通 (70 分)	沟通准备	25	1. 沟通之前的信息收集充分, 资料全面 (5 分); 2. 沟通人员的分工合理, 准备充分 (5 分); 3. 对沟通背景资料的理解和把握基本准确 (5 分); 4. 目标设定的较为准确、可行 (5 分); 5. 沟通方案设计的实用、可操作 (5 分);	团队小组成员个人最后得分为团队分加上个人表现分。
	沟通过程	35	1. 能够根据沟通方案执行整个沟通过程, 精神面貌佳, 着装整洁, 沟通时身体语言和姿势符合标准 (5 分); 2. 团队意识强, 分工明确, 合作紧密, 对于各自角色的理解深入, 能够充分发挥沟通当中各角色的作用, 团队中成员能够相互配合呼应 (5 分); 3. 能够将己方观点充分完整明白的表达出来, 底气充足, 不卑不亢, 条理清晰 (5 分); 4. 能够灵活运用各种沟通方法及策略, 且能够根据实际沟通的具体情况适时修正己方的措辞和沟通策略 (10 分); 5. 沟通进程的控制把握较好, 逻辑清晰、思维严密, 整体局势能驾驭自如 (10 分)。	
	沟通效果	10	1. 与沟通对象达成一致意见, 获得对方认同与肯定, 有利于双方关系的长期稳定发展 (4 分); 2. 圆满达成己方既定的沟通目标 (3 分); 3. 能对沟通结果进行阐述, 形成书面沟通成果 (3 分)。	
合计		100		

Z1-12 旅游合作协议洽谈

(1) 任务描述

甲方: 桂林国际旅游公司

乙方: 桂林新兴大酒店

桂林国际旅游公司是经国家旅游局批准可同时经营国际入境旅游、国内旅游和中国公民出国旅游业务的国际旅行社, 是中国旅行社协会的正式会员单位, 全国国际旅行社百强社之一, 桂林地区国际旅行社十强之一。公司下设入境旅游中心、出境旅游中心、国内旅游中心、商务会议中心、网络营销中心、交通票务中

心等业务部门，在桂林市拥有 30 余家门市部。

桂林新兴大酒店是目前广西规模最大、设施设备最豪华的五星级饭店。它以水景文化为背景，投资四个亿进行大规模的改扩建。饭店地处桂林市中心的繁华地段，距离机场 25 公里。东临秀丽的漓江，正对碧波荡漾的杉湖，南邻象山公园，北望独秀峰、叠彩山，环境怡人。酒店内有大型人造瀑布，上部宽 72 米、下部宽 75 米、落水高度达 45 米的大型人造瀑布，已列入大世界吉尼斯纪录。各类客房 646 间，其中包括总统房一套，豪华江景套房 22 套、豪华贵宾套房 20 间、豪华贵宾房 62 间、标准房 541 间。中西餐厅、日韩餐厅、九天银河茶餐厅、四季火锅城，并拥有 20 个包厢，餐厅总计 1800 席位。一座可容纳 400 人就餐 500 人开会的多功能厅，内配六声道同声传译系统，另设有五间不同类型的会议室，供不同规模的会议使用。室内恒温游泳池、VIP 健身俱乐部、桑拿按摩室等一套完整的康乐服务设施。

桂林新兴大酒店与桂林国际旅游公司有多次业务来往，一般淡季每天在桂林订房新兴大酒店订房 100 间左右，旺季每天订房 200 间左右，其中 90%为标准房，10%为豪华贵宾房。彼此都较为了解，此次合作使桂林新兴大酒店省去了寻找新合作伙伴的时间成本，降低了交易风险。本次合作双方将就客房淡旺季客房价格、客房预订数量、酒店预定与取消规则、付款方式等方面进行洽谈，以期实现长期合作。

桂林新兴大酒店房价一览表（单位：人民币（元）/间/天）

房价	客房数量	淡季挂牌门市价
总统套房	1	8888
豪华江景套房	22	5530
豪华贵宾套房	20	1998
豪华贵宾房	62	1288
标准房	541	998
加床		200

*以上价格含政府调节基金、服务费,黄金周价格另议

测试任务:

1、抽到题目的双方根据背景资料在规定时间内做好洽谈准备,对谈判主题、谈判时间和地点、谈判小组成员及分工、双方优劣势分析、明确谈判目标和谈判各阶段整体策略等方面进行分析,并拟定商务谈判计划书;

2、双方在规定时间内进行现场的模拟洽谈,洽谈尽量走向合作。

(2) 实施条件

本任务实施的场地为商务谈判室,需要配置商务谈判桌、椅以及一套多媒体设备,电脑安装了 Office 办公软件。

(3) 考核时量

90 分钟

(4) 评分细则

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (个人表现分 30 分)	职业道德	10	遵守模拟沟通规程 (4 分); 尊重谈判对手 (3 分); 无恶意磋商 (3 分)。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记 0 分。
	职业能力	10	沟通方法得当, 善于运用各种沟通技巧, 逻辑思维和分析能力强 (4 分); 对于沟通对象的性格与心理有很好的把握, 观察能力、倾听能力与语言表达能力强 (4 分); 沟通顺利无冷场 (2 分)。	
	商务礼仪	10	着装整洁、得体 (4 分); 表现大方, 走姿站姿自然, 整体形象好 (4 分); 熟练使用礼貌用语, 语言流畅, 言行举止符合礼仪规范 (2 分)。	
商务沟通 (70 分)	沟通准备	25	1. 沟通之前的信息收集充分, 资料全面 (5 分); 2. 沟通人员的分工合理, 准备充分 (5 分); 3. 对沟通背景资料的理解和把握基本准确 (5 分); 4. 目标设定的较为准确、可行 (5 分); 5. 沟通方案设计的实用、可操作 (5 分);	团队小组成员个人最后得分为团队分加上个人表现分。
	沟通过程	35	1. 能够根据沟通方案执行整个沟通过程, 精神面貌佳, 着装整洁, 沟通时身体语言和姿势符合标准 (5 分); 2. 团队意识强, 分工明确, 合作紧密, 对于各自角色的理解深入, 能够充分发挥沟通当中各角色的作用, 团队中成员能够相互配合呼应 (5 分); 3. 能够将己方观点充分完整明白的表达出来, 底气充足, 不卑不亢, 条理清晰 (5 分); 4. 能够灵活运用各种沟通方法及策略, 且能够根据实际沟通的具体情况适时修正己方的措辞和沟通策略 (10 分);	

		5. 沟通进程的控制把握较好，逻辑清晰、思维严密，整体局势能驾驭自如（10分）。	
	沟通效果	10	1. 与沟通对象达成一致意见，获得对方认同与肯定，有利于双方关系的长期稳定发展（4分）； 2. 圆满达成己方既定的沟通目标（3分）； 3. 能对沟通结果进行阐述，形成书面沟通成果（3分）。
合计		100	

Z1-13 企业联营合作谈判

（1）任务描述

谈判 A 方：中国南方某知名饮品公司

谈判 B 方：北方某开发公司

1. A 方背景资料：

中国南方某知名饮品公司品牌号称价值几十亿元，对国外著名饮料公司“叫板”在中国饮料市场一比高低。A 方看好北方纯净水市场，欲投资新建一工厂。鉴于北方地区的销售网络建设投资太大，欲找一个当地合作伙伴，共同建设生产与销售的新机构。一则可减少投资，二则分散风险，三则缩短进入市场的时间。

（除以上内容，谈判代表还应查找一些饮料行业，饮用水行业的背景资料，以供谈判使用）

2. B 方背景资料：

北方某开发公司与政府关系密切，又与该地区饮料行业关系密切（有投资并有销售网络）。B 方也看好纯净水在北方的发展前景，更欲借知名品牌迅速提高市场占有率，愿意与 A 方进行合作。

3. 谈判进程：

初步谈判：通过函电完成，双方代表就对该项目有了初步的共识。同时，双方约定会晤时间，要对可行性等重要条件进行面商后再签合同。

第一回合谈判：双方约定在 B 方所在地谈判，以便考察工厂的选址。A 方项目经理和技术主管一行 4 人来到 B 方所在城市，受到了 B 方总经理及主管部门领导的热情接待。为了表示重视，B 方还请出当地政府领导出面会见 A 方代表。经过环境、气候、资源（水质）、政策条件等的考察，A 方表示满意，双方商定了

进行第二回合谈判的时间、地点（仍在 B 市所在地）。

A 方谈判内容：

①B 方提供厂房所需土地 30 亩，后期按股份享有所有权；

②要引进德国全套纯净水生产线，生产设备需投资 8000 万元，设备由 A 方采购；

③厂房建设需 1000 万元，工厂由 B 方负责建设；

④保证销售利润率达到 20%，并提供相关支撑材料和数据；

⑤需持股 70%。

B 方谈判内容：

①要求 A 方保证达到 25%的销售利润率，并希望 A 方用具体的措施保证该目标的实现；

②厂房土地加建设费用总计 3000 万左右，且 B 方还需要负责政府关系的维护；

③经过市场调查，B 方了解到德国全套纯净水生产线的售价在 4500 万左右；

④需持股 60%。

测试任务：

1、抽到题目的双方根据背景资料在规定时间内做好洽谈准备，对谈判主题、谈判时间和地点、谈判小组成员及分工、双方优劣势分析、明确谈判目标和谈判各阶段整体策略等方面进行分析，并拟定商务谈判计划书；

2、双方在规定时间内进行现场的模拟洽谈，洽谈尽量走向合作。

（2）实施条件

本任务实施的场地为商务谈判室，需要配置商务谈判桌、椅以及一套多媒体设备，电脑安装了 Office 办公软件。

（3）考核时量

90 分钟

（4）评分细则

评价内容		配 分	考核点	备注
职业素养 (个人表现分 30 分)	职业道德	10	遵守模拟沟通规程 (4 分); 尊重谈判对手 (3 分); 无恶意磋商 (3 分)。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记 0 分。
	职业能力	10	沟通方法得当, 善于运用各种沟通技巧, 逻辑思维和分析能力强 (4 分); 对于沟通对象的性格与心理有很好的把握, 观察能力、倾听能力与语言表达能力强 (4 分); 沟通顺利无冷场 (2 分)。	
	商务礼仪	10	着装整洁、得体 (4 分); 表现大方, 走姿站姿自然, 整体形象好 (4 分); 熟练使用礼貌用语, 语言流畅, 言行举止符合礼仪规范 (2 分)。	
商务沟通 (70 分)	沟通准备	25	1. 沟通之前的信息收集充分, 资料全面 (5 分); 2. 沟通人员的分工合理, 准备充分 (5 分); 3. 对沟通背景资料的理解和把握基本准确 (5 分); 4. 目标设定的较为准确、可行 (5 分); 5. 沟通方案设计的实用、可操作 (5 分);	团队小组成员个人最后得分为团队分加上个人表现分。
	沟通过程	35	1. 能够根据沟通方案执行整个沟通过程, 精神面貌佳, 着装整洁, 沟通时身体语言和姿势符合标准 (5 分); 2. 团队意识强, 分工明确, 合作紧密, 对于各自角色的理解深入, 能够充分发挥沟通当中各角色的作用, 团队中成员能够相互配合呼应 (5 分); 3. 能够将己方观点充分完整明白的表达出来, 底气充足, 不卑不亢, 条理清晰 (5 分); 4. 能够灵活运用各种沟通方法及策略, 且能够根据实际沟通的具体情况适时修正己方的措辞和沟通策略 (10 分); 5. 沟通进程的控制把握较好, 逻辑清晰、思维严密, 整体局势能驾驭自如 (10 分)。	
	沟通效果	10	1. 与沟通对象达成一致意见, 获得对方认同与肯定, 有利于双方关系的长期稳定发展 (4 分); 2. 圆满达成己方既定的沟通目标 (3 分); 3. 能对沟通结果进行阐述, 形成书面沟通成果 (3 分)。	
合计		100		

Z1-14 货物运输服务项目洽谈

(1) 任务描述

甲方：九芝堂药业股份有限公司（简称“九芝堂”）

乙方：广州新邦物流股份有限公司（简称“新邦物流”）

九芝堂股份有限公司是湖南省一家国家重点中药企业，其前身“劳九芝堂药铺”创建于 1650 年。2004 年 2 月，“九芝堂”商标被国家工商行政管理总局商标局认定为中国驰名商标；2006 年 9 月，“九芝堂”被国家商务部认定为“中华

老字号”；2008年6月，九芝堂传统中药文化被列入国家级非物质文化遗产保护目录。截至2018年底，九芝堂达52.48亿元，净资产43.11亿元，下辖7家直接控股子公司、3家间接控股子公司，1家分公司，年销售过31亿元，利税过5亿元的工商一体化的现代大型医药企业。

九芝堂主要从事补血系列、补益系列、肝炎系列等中药以及调节人体免疫力的生物制剂的生产与销售，主导产品驴胶补血颗粒年销售收入超过3亿元，位于全国天然补血类产品销售前三名；以六味地黄丸为代表的浓缩丸系列产品销售收入突破2亿元，位于全国同种产品销售前三名；斯奇康注射液销售收入1亿元。公司的中成药片剂、浓缩丸系列产品等出口欧美、日本、东南亚等地区，其中10多种浓缩丸和片剂出口日本将近20年。九芝堂的产品不仅是济世良药，也是一种文化载体。

九芝堂每年在湖南省内的药品销售额亿余元，销售网络覆盖面广，在省内有一百家药店经销商，每年药品的物流运输、仓储成本达到上千万元，而且由于过去选定的物流运输单位关系不稳定，经常出现运输不及时导致经销商断货以及运输成本过高等问题。

为了提高品牌知名度，保证药品及时有效的运往经销商，同时节约物流成本，现九芝堂对湖南省内及广州两大市场的药品运输服务进行公开招商，邀请国内有实力的物流公司进行洽谈。新邦物流是九芝堂选定的第一家有意向合作的公司，希望通过接触更进一步相互了解，以便确定长期的合作关系。

新邦物流是一家集公路运输、航空货运代理、城际配送于一体的跨区域、网络型、信息化，并具有供应链管理能力的国家4A级综合型物流企业。新邦物流旗下拥有6家全资子公司，250多家营业网点，员工5000多人，拥有和整合各种运输车辆600多台，物流设备300多套，仓库、分拨场地10多万平方米，日吞吐能力3000余吨。公司与国内外40000多家企业建立合作关系，网络覆盖全国400多个城市，在全国50多个大中城市开通专线和快线长途零担与整车业务，并在珠江三角洲与长江三角洲区域内开展城际配送业务。现准备进军湖南，开拓湖南物流市场。

本次双方主要就药品运输的区域（国内、海外）、运输责任（是否购买保险，谁负责购买）、运输时效（省内 3-5 天，省外 5-9 天）、运输费用（省内 2-8 元/kg，省外 3-12 元/kg）及结算方式（现结、月结、季结）等内容进行洽谈，目的是确定长期合作关系。

测试任务：

1、抽到题目的双方根据背景资料在规定时间内做好洽谈准备，对谈判主题、谈判时间和地点、谈判小组成员及分工、双方优劣势分析、明确谈判目标和谈判各阶段整体策略等方面进行分析，并拟定商务谈判计划书；

2、双方在规定时间内进行现场的模拟洽谈，洽谈尽量走向合作。

(2) 实施条件

本任务实施的场地为商务谈判室，需要配置商务谈判桌、椅以及一套多媒体设备，电脑安装了 Office 办公软件。

(3) 考核时量

90 分钟

(4) 评分细则

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (个人表现分 30 分)	职业道德	10	遵守模拟沟通规程 (4 分)；尊重谈判对手 (3 分)；无恶意磋商 (3 分)。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记 0 分。
	职业能力	10	沟通方法得当，善于运用各种沟通技巧，逻辑思维和分析能力强 (4 分)；对于沟通对象的性格与心理有很好的把握，观察能力、倾听能力与语言表达能力强 (4 分)；沟通顺利无冷场 (2 分)。	
	商务礼仪	10	着装整洁、得体 (4 分)；表现大方，走姿站姿自然，整体形象好 (4 分)；熟练使用礼貌用语，语言流畅，言行举止符合礼仪规范 (2 分)。	
商务沟通 (70 分)	沟通准备	25	1. 沟通之前的信息收集充分，资料全面 (5 分)； 2. 沟通人员的分工合理，准备充分 (5 分)； 3. 对沟通背景资料的理解和把握基本准确 (5 分)； 4. 目标设定的较为准确、可行 (5 分)； 5. 沟通方案设计的实用、可操作 (5 分)；	团队小组成员个人最后得分为团队分加上个人表现分。
	沟通过程	35	1. 能够根据沟通方案执行整个沟通过程，精神面貌佳，着装整洁，沟通时身体语言和姿势符合标准 (5 分)； 2. 团队意识强，分工明确，合作紧密，对于各自角色的理解深入，能够充分发挥沟通当中各角色的作用，团队中成员能够相互配合呼应 (5 分)； 3. 能够将己方观点充分完整明白的表达出来，底气充	

		足，不卑不亢，条理清晰（5分）； 4. 能够灵活运用各种沟通方法及策略，且能够根据实际沟通的具体情况适时修正己方的措辞和沟通策略（10分）； 5. 沟通进程的控制把握较好，逻辑清晰、思维严密，整体局势能驾驭自如（10分）。	
	沟通效果	10	1. 与沟通对象达成一致意见，获得对方认同与肯定，有利于双方关系的长期稳定发展（4分）； 2. 圆满达成己方既定的沟通目标（3分）； 3. 能对沟通结果进行阐述，形成书面沟通成果（3分）。
合计		100	

Z1-15 特许经营权洽谈

（1）任务描述

天地华宇隶属于上汽物流板块，也是国家第一批“AAAAA”级资质的物流企业。截止2018年10月，天地华宇在全国约500个城市拥有74个货物转运中心、2500多家营业网点、近3000台自有运营车辆、4000多条运营线路、超过36万平方米的仓库。天地华宇致力于打造成为国内领先和最值得信赖的高效物流服务提供商，业务范围覆盖：公路快运服务、仓储/供应链服务、信息技术解决方案等。

天地华宇为中国公路快运行业的领先企业，其运营网络是中国最大的公路快运网络之一。公司服务产品包括：“定日达”、“经济快运”、“易到家”和“专车达”等，并提供代收货款等多种增值服务。“定日达”是天地华宇面向企业客户推出高端公路快运服务产品，以“准时、安全、优质服务”的特性，成为包括全球财富500强在内的众多企业级客户首选的公路快运产品之一。天地华宇运营管理的仓库面积超过36万平方米，为各大电商企业提供优质的仓储和供应链服务。

天地华宇旗下的信息技术服务企业，拥有成熟的O2O，公路快运、快递、仓储、供应链等IT系统的开发和管理能力，可为传统企业提供互联网转型的全套IT解决方案。天地华宇通过在服务端开拓自营和特许经营共赢的新商业模式，用一站式的“易到家”服务电商客户、结合在运营端推进“运力小微化”等项目，打造轻资产的互联网综合物流平台公司，提升总体业务能力和服务水平。

假设你是湖南现代物流职业技术学院的一名毕业生，你想在毕业后加盟某一

家物流企业，网点计划建在长沙县。通过与天地华宇公司的沟通，确定在本周与天地华宇企业代表就网点开设相关事宜进行洽谈，本次主要就以下方面进行洽谈，目的是确定长期合作关系。

(1) 特许经营费用：由经营范围、经营时间长短决定，长沙县费用预计为100万一年左右，根据付款方式的不同，也有区别；

(2) 前期投资总额：50万左右；

(3) 运费：根据单数，市场价格的3-7折；

(4) 违约责任和纠纷处理问题：由一方承担或者双方共同承担；

(5) 费用结算：现结，月结，季结等。

测试任务：

1、抽到题目的双方根据背景资料在规定时间内做好洽谈准备，对谈判主题、谈判时间和地点、谈判小组成员及分工、双方优劣势分析、明确谈判目标和谈判各阶段整体策略等方面进行分析，并拟定商务谈判计划书；

2、双方在规定时间内进行现场的模拟洽谈，洽谈尽量走向合作。

(2) 实施条件

本任务实施的场地为商务谈判室，需要配置商务谈判桌、椅以及一套多媒体设备，电脑安装了Office办公软件。

(3) 考核时量

90分钟

(4) 评分细则

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (个人表现分30分)	职业道德	10	遵守模拟沟通规程(4分)；尊重谈判对手(3分)；无恶意磋商(3分)。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记0分。
	职业能力	10	沟通方法得当，善于运用各种沟通技巧，逻辑思维和分析能力强(4分)；对于沟通对象的性格与心理有很好的把握，观察能力、倾听能力与语言表达能力强(4分)；沟通顺利无冷场(2分)。	
	商务礼仪	10	着装整洁、得体(4分)；表现大方，走姿站姿自然，整体形象好(4分)；熟练使用礼貌用语，语言流畅，言行举止符合礼仪规范(2分)。	
商务沟通 (70分)	沟通准备	25	1. 沟通之前的信息收集充分，资料全面(5分)； 2. 沟通人员的分工合理，准备充分(5分)；	团队小组成员

			3. 对沟通背景资料的理解和把握基本准确（5分）； 4. 目标设定的较为准确、可行（5分）； 5. 沟通方案设计的实用、可操作（5分）；	个人最后得分为团队分加上个人表现分。
	沟 通 过 程	35	1. 能够根据沟通方案执行整个沟通过程，精神面貌佳，着装整洁，沟通时身体语言和姿势符合标准（5分）； 2. 团队意识强，分工明确，合作紧密，对于各自角色的理解深入，能够充分发挥沟通当中各角色的作用，团队中成员能够相互配合呼应（5分）； 3. 能够将己方观点充分完整明白的表达出来，底气充足，不卑不亢，条理清晰（5分）； 4. 能够灵活运用各种沟通方法及策略，且能够根据实际沟通的具体情况适时修正己方的措辞和沟通策略（10分）； 5. 沟通进程的控制把握较好，逻辑清晰、思维严密，整体局势能驾驭自如（10分）。	
	沟 通 效 果	10	1. 与沟通对象达成一致意见，获得对方认同与肯定，有利于双方关系的长期稳定发展（4分）； 2. 圆满达成己方既定的沟通目标（3分）； 3. 能对沟通结果进行阐述，形成书面沟通成果（3分）。	
合计		100		

Z1-16 转让买卖洽谈

（1）任务描述

谈判 A 方：T 石油公司

谈判 B 方：加油站

T 石油公司最近开始实施一项五年期的公司发展计划，准备扩大公司旗下拥有的加油站的数量，对收购 B 方这一家加油站非常感兴趣。目前 B 方加油站的老板兼经理要放弃继续经营加油站的工作，即使加油站管理经营不错。并且，T 石油公司的加油站业务扩张计划正需要更多的优秀基层管理人员，B 方向出售加油站倒是给 T 石油公司提供了一个可以利用的机会。

在长滩矾港口附近的这个地区经营加油站盈利的前景很诱人，待出售的这家加油站的位置不错，竞争优势相当明显。T 石油公司的董事们都认为这是一个应该抓住的绝好机遇。因为这一带没有别的待售的加油站，而如果在这附近地区买地新建造一个全新的规模差不多并附加一个小商场的加油站的建设费用会超过

人民币 675,000。当然了,这样一个能够进行 24 小时营业的新型加油服务站的预期经营收益应该能比现有的这家加油站的现有的收益额更多。

但若是收购现有的这家加油站后再在加油站里面增建一个小商场,这样还要另外投资约人民币 100,000 进行建设。另外,还需要更新该加油站现有的加油机和其它相应的设备,约人民币 100,000,这也需要一定的投资。由于以上原因,T 石油公司董事会授予你在谈判中收购价的范围不得超过人民币 500,000,希望你能顺利完成收购任务。

测试任务:

1、抽到题目的双方根据背景资料在规定时间内做好洽谈准备,对谈判主题、谈判时间和地点、谈判小组成员及分工、双方优劣势分析、明确谈判目标和谈判各阶段整体策略等方面进行分析,并拟定商务谈判计划书;

2、双方在规定时间内进行现场的模拟洽谈,洽谈尽量走向合作。

(2) 实施条件

本任务实施的场地为商务谈判室,需要配置商务谈判桌、椅以及一套多媒体设备,电脑安装了 Office 办公软件。

(3) 考核时量

90 分钟

(4) 评分细则

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (个人表现分 30 分)	职业道德	10	遵守模拟沟通规程 (4 分); 尊重谈判对手 (3 分); 无恶意磋商 (3 分)。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记 0 分。
	职业能力	10	沟通方法得当, 善于运用各种沟通技巧, 逻辑思维和分析能力强 (4 分); 对于沟通对象的性格与心理有很好的把握, 观察能力、倾听能力与语言表达能力强 (4 分); 沟通顺利无冷场 (2 分)。	
	商务礼仪	10	着装整洁、得体 (4 分); 表现大方, 走姿站姿自然, 整体形象好 (4 分); 熟练使用礼貌用语, 语言流畅, 言行举止符合礼仪规范 (2 分)。	
商务沟通 (70 分)	沟通准备	25	1. 沟通之前的信息收集充分, 资料全面 (5 分); 2. 沟通人员的分工合理, 准备充分 (5 分); 3. 对沟通背景资料的理解和把握基本准确 (5 分); 4. 目标设定的较为准确、可行 (5 分); 5. 沟通方案设计的实用、可操作 (5 分);	团队小组成员个人最后得分为团队

	沟通过程	35	1. 能够根据沟通方案执行整个沟通过程，精神面貌佳，着装整洁，沟通时身体语言和姿势符合标准（5分）； 2. 团队意识强，分工明确，合作紧密，对于各自角色的理解深入，能够充分发挥沟通当中各角色的作用，团队中成员能够相互配合呼应（5分）； 3. 能够将己方观点充分完整明白的表达出来，底气充足，不卑不亢，条理清晰（5分）； 4. 能够灵活运用各种沟通方法及策略，且能够根据实际沟通的具体情况适时修正己方的措辞和沟通策略（10分）； 5. 沟通进程的控制把握较好，逻辑清晰、思维严密，整体局势能驾驭自如（10分）。	分加上个人表现分。
	沟通效果	10	1. 与沟通对象达成一致意见，获得对方认同与肯定，有利于双方关系的长期稳定发展（4分）； 2. 圆满达成己方既定的沟通目标（3分）； 3. 能对沟通结果进行阐述，形成书面沟通成果（3分）。	
合计		100		

Z1-17 投资合作谈判

（1）任务描述

谈判 A 方：午子绿茶公司

谈判 B 方：华之杰塑料建材有限公司

1. A 方背景资料：

①品牌绿茶产自美丽而神秘的某省，它位于中国的西南部，海拔超过 2200 米。在那里，优越的气候条件下生长出优质且纯正的绿茶，它的茶多酚含量超过 35%，高于其他(已被发现的)茶类产品。茶多酚具有降脂、降压、减少心脏病和癌症的发病几率。同时，它能提高人体免疫力，并对消化、防疫系统有益。②已注册生产某一品牌绿茶，品牌和创意都十分不错，品牌效应在省内初步形成。③已经拥有一套完备的策划、宣传战略。④已经初步形成了一系列较为顺畅的销售渠道，在全省某一知名连锁药房及其他大型超市、茶叶连锁店都有设点，销售状况良好。⑤品牌的知名度还不够，但相信此品牌在未来几年内将会有非常广阔的市场前景。⑥缺乏足够的资金，需要吸引资金，用于扩大生产规模、扩大宣传力度。⑦现有的品牌、生产资料、宣传策划、营销渠道等一系列有形资产和无形资产，估算价值 1000 万元人民币，其中有形资产估算 500 万元，无形资产估算为

500 万元。

2. A 方谈判内容：

①要求 B 方出资额度不低于 50 万元人民币。

②B 方投资额按照本企业现有估算价值 1000 万元人民币计算股份。

③对资产评估的 1000 万元人民币进行合理的解释(包含品牌、现有的茶叶及制成品、生产资料、宣传策划、营销渠道等)。

④B 方按照参股份额参与利润分配。

3. B 方背景资料：

①经营建材生意多年，积累了一定的资金。

②准备用闲置资金进行投资，由于近几年来绿茶市场行情不错，故投资的初步意向为绿茶市场。

③投资预算在 150 万人民币以内。

④希望在一年内能够见到回报，并且年收益率在 20%以上。

⑤对绿茶市场的行情不甚了解，对绿茶的情况也知之甚少，但 A 方对其产品提供了相应资料。

⑥据调查得知 A 方的绿茶产品已经初步形成了一系列较为畅通的销售渠道，在全省某一知名连锁药房销售状况良好，但知名度还有待提高。

4. B 方谈判内容：

①得知 A 方要求出资额度不低于 50 万元人民币。

②要求由 A 方负责进行生产、宣传以及销售的全部费用。

③要求 A 方对资产评估的 1000 万元人民币进行合理的解释。

④如何保证资金的安全，对资金的投入是否会得到回报的保障措施要求进行相应的解释。

⑤B 方要求年收益达到 20%以上，并且希望 A 方能够用具体情况保证其能够实现。

测试任务：

1、抽到题目的双方根据背景资料在规定时间内做好洽谈准备,对谈判主题、谈判时间和地点、谈判小组成员及分工、双方优劣势分析、明确谈判目标和谈判各阶段整体策略等方面进行分析,并拟定商务谈判计划书;

2、双方在规定时间内进行现场的模拟洽谈,洽谈尽量走向合作。

(2) 实施条件

本任务实施的场地为商务谈判室,需要配置商务谈判桌、椅以及一套多媒体设备,电脑安装了 Office 办公软件。

(3) 考核时量

90 分钟

(4) 评分细则

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (个人表现分 30 分)	职业道德	10	遵守模拟沟通规程 (4 分); 尊重谈判对手 (3 分); 无恶意磋商 (3 分)。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记 0 分。
	职业能力	10	沟通方法得当, 善于运用各种沟通技巧, 逻辑思维和分析能力强 (4 分); 对于沟通对象的性格与心理有很好的把握, 观察能力、倾听能力与语言表达能力强 (4 分); 沟通顺利无冷场 (2 分)。	
	商务礼仪	10	着装整洁、得体 (4 分); 表现大方, 走姿站姿自然, 整体形象好 (4 分); 熟练使用礼貌用语, 语言流畅, 言行举止符合礼仪规范 (2 分)。	
商务沟通 (70 分)	沟通准备	25	1. 沟通之前的信息收集充分, 资料全面 (5 分); 2. 沟通人员的分工合理, 准备充分 (5 分); 3. 对沟通背景资料的理解和把握基本准确 (5 分); 4. 目标设定的较为准确、可行 (5 分); 5. 沟通方案设计的实用、可操作 (5 分);	团队小组成员个人最后得分为团队分加上个人表现分。
	沟通过程	35	1. 能够根据沟通方案执行整个沟通过程, 精神面貌佳, 着装整洁, 沟通时身体语言和姿势符合标准 (5 分); 2. 团队意识强, 分工明确, 合作紧密, 对于各自角色的理解深入, 能够充分发挥沟通当中各角色的作用, 团队中成员能够相互配合呼应 (5 分); 3. 能够将己方观点充分完整明白的表达出来, 底气充足, 不卑不亢, 条理清晰 (5 分); 4. 能够灵活运用各种沟通方法及策略, 且能够根据实际沟通的具体情况适时修正己方的措辞和沟通策略 (10 分); 5. 沟通进程的控制把握较好, 逻辑清晰、思维严密, 整体局势能驾驭自如 (10 分)。	

	沟通效果	10	1. 与沟通对象达成一致意见，获得对方认同与肯定，有利于双方关系的长期稳定发展（4分）； 2. 圆满达成己方既定的沟通目标（3分）； 3. 能对沟通结果进行阐述，形成书面沟通成果（3分）。	
合计		100		

Z1-18 售后服务成本分摊谈判

（1）任务描述

甲方：北京国美电器有限公司（简称：国美电器）

乙方：宁波奥克斯空调有限公司（简称：奥克斯集团）

北京国美电器有限公司成立于1987年1月1日，是中国第一家连锁型家电销售企业，也是中国大陆最大的家电零售连锁企业之一。2009年，国美电器入选中国世界纪录协会中国最大的家电零售连锁企业。

但自从国美电器原董事长黄光裕由于经济问题入狱后，公司的形象受到一定影响，而且集团内部管理也暴露出许多问题。加上竞争对手苏宁的异军起及各地家电连锁超市的相继出现，市场竞争压力很大。尽管如此，目前国美仍不失为国内的家电销售强有力的竞争平台，依然受到许多大型家电生产制造商的青睐。

来自中怡康的权威数据显示，2014年国美集团空调年度销售达到800万套，并且以每年2%—3%的销售增长率上升。据中国电子商会2014年以来对空调市场份额监测显示，国美集团空调复合增长一直保持行业领先水平，并持续稳居空调市场销售份额第一，是中国空调销售渠道的第一渠道。

奥克斯集团创于1986年，产业涵盖电力、家电、通讯、地产、医疗、投资六大领域，并在宁波、南昌、天津、上海、深圳、东莞等地建立七大产业基地。集团位列中国500强企业、中国信息化标杆企业、国家高新技术企业，并为国家工程技术中心和国家级博士后工作站的常设单位，拥有“三星”和“奥克斯”两项跨行业中国驰名商标和两个中国名牌产品。目前，奥克斯集团空调年产能达到700万台，奥克斯空调是中国空调家电行业的领军品牌，产品远销全球150多个国家和地区。

随着国内空调行业的竞争加剧，奥克斯集团决定将空调的免费保修期从三年

提高到五年，这一项新政使得奥克斯空调的销量大增，其中国美电器销售奥克斯空调的年营业收入增加 8000 万元，奥克斯集团年营业收入增加 1.6 亿人民币（包括国美增加订单的收入），但保修期的延长，也带来售后服务成本的增加，年售后服务成本增加 4000 万元。

本着合作共赢，利益共享，成本共摊的原则，奥克斯集团希望国美电器降低卖场的销售扣点，较原来的扣点下降 30%，以承担一部分售后服务成本。同时，要求国美增加库存，确保旺季不断货，由原来销售 2 个月的库存量增加到可销售 4 个月的库存量。增加库存就会增加进货成本，占领企业流动资金。

国美在结款的期限上也提出了要求，希望能够由 1 个月结款一次改为 3 个月结款一次，并且要求奥克斯增加 15% 的安装与维修服务网点、提高服务质量和时效保证，以确保售后服务质量，同时增加节假日促销活动费用，促销费由 10% 提高到 20%，促进销量提高。

双方本着平等互利原则，进行了充分协商，最终达成一致。

测试任务：

1、抽到题目的双方根据背景资料在规定时间内做好洽谈准备，对谈判主题、谈判时间和地点、谈判小组成员及分工、双方优劣势分析、明确谈判目标和谈判各阶段整体策略等方面进行分析，并拟定商务谈判计划书；

2、双方在规定时间内进行现场的模拟洽谈，洽谈尽量走向合作。

（2）实施条件

本任务实施的场地为商务谈判室，需要配置商务谈判桌、椅以及一套多媒体设备，电脑安装了 Office 办公软件。

（3）考核时量

90 分钟

（4）评分细则

评价内容		配 分	考核点	备注
职业素养 (个人表	职业 道德	10	遵守模拟沟通规程 (4 分)；尊重谈判对手 (3 分)；无 恶意磋商 (3 分)。	严重违 反考场

现分 30 分)	职业能力	10	沟通方法得当, 善于运用各种沟通技巧, 逻辑思维和分析能力强 (4 分); 对于沟通对象的性格与心理有很好的把握, 观察能力、倾听能力与语言表达能力强 (4 分); 沟通顺利无冷场 (2 分)。	纪律、造成恶劣影响的本项目记 0 分。
	商务礼仪	10	着装整洁、得体 (4 分); 表现大方, 走姿站姿自然, 整体形象好 (4 分); 熟练使用礼貌用语, 语言流畅, 言行举止符合礼仪规范 (2 分)。	
商务沟通 (70 分)	沟通准备	25	1. 沟通之前的信息收集充分, 资料全面 (5 分); 2. 沟通人员的分工合理, 准备充分 (5 分); 3. 对沟通背景资料的理解和把握基本准确 (5 分); 4. 目标设定的较为准确、可行 (5 分); 5. 沟通方案设计的实用、可操作 (5 分);	团队小组成员个人最后得分为团队分加上个人表现分。
	沟通过程	35	1. 能够根据沟通方案执行整个沟通过程, 精神面貌佳, 着装整洁, 沟通时身体语言和姿势符合标准 (5 分); 2. 团队意识强, 分工明确, 合作紧密, 对于各自角色的理解深入, 能够充分发挥沟通当中各角色的作用, 团队中成员能够相互配合呼应 (5 分); 3. 能够将己方观点充分完整明白的表达出来, 底气充足, 不卑不亢, 条理清晰 (5 分); 4. 能够灵活运用各种沟通方法及策略, 且能够根据实际沟通的具体情况适时修正己方的措辞和沟通策略 (10 分); 5. 沟通进程的控制把握较好, 逻辑清晰、思维严密, 整体局势能驾驭自如 (10 分)。	
	沟通效果	10	1. 与沟通对象达成一致意见, 获得对方认同与肯定, 有利于双方关系的长期稳定发展 (4 分); 2. 圆满达成己方既定的沟通目标 (3 分); 3. 能对沟通结果进行阐述, 形成书面沟通成果 (3 分)。	
合计		100		

Z1-19 索赔洽谈

(1) 任务描述

谈判 A 方: A 科技实业有限公司

谈判 B 方: B 电子有限公司

A 公司为国内一家颇具实力和规模的科技实业有限公司, 在电子精细化工行业是首家获得 ISO9001 国际质量体系认证的企业, 且公司注重品牌, 拥有数个国家专利, 长期客户达到 1000 多家, 销售及服务网络遍及全国各大城市, 部分产品外销到香港、马来西亚等地。该公司主要产品为电子化工产品、金属表面处理

剂、清洗剂、胶粘剂。

B 公司为一家起步不久的电子公司，初具规模，主营业务为电子插件的生产及技术开发。其生产过程所需的助焊剂和清洗剂长期由 A 公司独家提供。

2019 年 8 月 10 日至同年 12 月 3 日期间，B 公司向 A 公司购买了“YM-8”清洗剂等化工材料，货款总值 46293.00 元。A 公司所有的《送货单》上注明的收款期限均为 30 天，另注明：“如购方不能如期付清货款，应提前通知送货方并有送货方书面许可，否则每逾期一个月购货方应按百分之二支付送货方的货款利息。”“YM-8”清洗剂的容器及其照片显示，该容器外部贴有“产品使用警示”标志。该“产品使用警示”的内容为：“本产品含较高浓度的三氯乙烯，应在通风良好条件下，并按国家对三氯乙烯的防治要求下使用。”

9 月 22 日，B 公司的员工王高飞因出现“发热、触疹、尿深黄 6 天”的三氯乙烯中毒症状而到该区一人民医院进行治疗，住院期间共用去医疗费用 57838.00 元，后在省职业病防治院接受治疗医疗费 3154.70 元。之后卫生行政部门责令 B 公司停止生产，并安排其员工进行体检，体检费用 9880.00 元。其间 B 公司发给其工资和生活补贴 7140.00 元；王父母来探望儿子，用去 2000.00 元。

几天后，该区卫生局对 B 公司进行现场检查时，发现该公司有三个工作场所仍在含有三氯乙烯的化工原料，清洗房等作业岗位上的三氯乙烯浓度超过国家卫生标准，不符合国家对三氯乙烯使用的要求，该区卫生局向对 B 公司处以罚款 50000.00 元及警告的行政处罚。且通过进一步检查，这次采购的“YM-8”清洗剂质量有一半产品不符合国家标准，属于劣质商品。

在双方的交涉中，A 公司称，B 公司向 A 公司购买焊剂等化工材料，货款总值 46293.00 元，约定结算时间为货到 30 天。因 B 公司迟迟不支付货款，故要求其归还所欠货款 46293.00 元及利息 925.86 元（这部分利息根据双方经济交易中，B 所欠货款依照之前合同中所说的每逾期一个月购货方应按百分之二支付送货方的货款利息计算出来的）。

而 B 公司要求 A 公司：1、承担王高飞已发生的治疗费用的 50%，住院期间的工资和生活补贴、其父母探望儿子费用；2、赔偿 B 公司停产造成的经济损失

10000.00 元；3、承担行政处罚款。

测试任务：

1、抽到题目的双方根据背景资料在规定时间内做好洽谈准备，对谈判主题、谈判时间和地点、谈判小组成员及分工、双方优劣势分析、明确谈判目标和谈判各阶段整体策略等方面进行分析，并拟定商务谈判计划书；

2、双方在规定时间内进行现场的模拟洽谈，洽谈尽量走向合作。

(2) 实施条件

本任务实施的场地为商务谈判室，需要配置商务谈判桌、椅以及一套多媒体设备，电脑安装了 Office 办公软件。

(3) 考核时量

90 分钟

(4) 评分细则

评价内容		配分	考核点	备注
职业素养 (个人表现分 30 分)	职业道德	10	遵守模拟沟通规程 (4 分)；尊重谈判对手 (3 分)；无恶意磋商 (3 分)。	严重违反考场纪律、造成恶劣影响的本项目记 0 分。
	职业能力	10	沟通方法得当，善于运用各种沟通技巧，逻辑思维和分析能力强 (4 分)；对于沟通对象的性格与心理有很好的把握，观察能力、倾听能力与语言表达能力强 (4 分)；沟通顺利无冷场 (2 分)。	
	商务礼仪	10	着装整洁、得体 (4 分)；表现大方，走姿站姿自然，整体形象好 (4 分)；熟练使用礼貌用语，语言流畅，言行举止符合礼仪规范 (2 分)。	
商务沟通 (70 分)	沟通准备	25	1. 沟通之前的信息收集充分，资料全面 (5 分)； 2. 沟通人员的分工合理，准备充分 (5 分)； 3. 对沟通背景资料的理解和把握基本准确 (5 分)； 4. 目标设定的较为准确、可行 (5 分)； 5. 沟通方案设计的实用、可操作 (5 分)；	团队小组成员个人最后得分为团队分加上个人表现分。
	沟通过程	35	1. 能够根据沟通方案执行整个沟通过程，精神面貌佳，着装整洁，沟通时身体语言和姿势符合标准 (5 分)； 2. 团队意识强，分工明确，合作紧密，对于各自角色的理解深入，能够充分发挥沟通当中各角色的作用，团队中成员能够相互配合呼应 (5 分)； 3. 能够将己方观点充分完整明白的表达出来，底气充足，不卑不亢，条理清晰 (5 分)； 4. 能够灵活运用各种沟通方法及策略，且能够根据实际沟通的具体情况适时修正己方的措辞和沟通策略 (10 分)；	

		5. 沟通进程的控制把握较好，逻辑清晰、思维严密，整体局势能驾驭自如（10分）。	
	沟通效果	10	1. 与沟通对象达成一致意见，获得对方认同与肯定，有利于双方关系的长期稳定发展（4分）； 2. 圆满达成己方既定的沟通目标（3分）； 3. 能对沟通结果进行阐述，形成书面沟通成果（3分）。
合计		100	

Z1-20 索赔洽谈

（1）任务描述

谈判 A 方：湖南多喜爱纺织科技有限公司（买方）

谈判 B 方：湖南益阳家纺有限责任公司（卖方）

近年来我国家纺类布料的床上用品市场迅猛发展，各名牌床上用品公司都不同程度地面临此类新型布料短缺的局面。多喜爱是国内一线家纺品牌，自成立以来一直致力于以芯类产品（含枕芯、被芯）、套件类产品（含枕套、被套、床单、床笠等）为主的家用纺织品业务，现已拥有近 1500 家连锁店，年销售额过 10 亿，因此其布料来源问题也十分突出。家纺类产品是新型面料，颇受消费者欢迎，但生产技术含量高，印花染色工艺复杂，湖南省内能生产出优质产品的公司屈指可数，但它们的生产安排早已经被几家床上用品生产厂家挤满，由于多种原因，省外货源成本较高，也难以从国外找到合适的麻类布料货源。

XX 年初，在麻类布料供应最紧缺的时候，多喜爱公司与湖南益阳家纺有限责任公司签订了购货合同。按照合同，湖南益阳家纺有限责任公司向多喜爱公司提供 30 万米不同季节的符合质量标准的布料，平均 2 批于当年 5 月 1 日、10 月 1 日以前交货，若延期交货，湖南益阳家纺有限责任公司将赔偿对方损失，赔偿事宜到时再商议。

XX 年春，湖南多地恶劣天气频发，湖南益阳家纺有限责任公司印染车间有几名技工被诊断为新冠肺炎，该车间所有工人被隔离 20 多天，生产几乎停顿，湖南益阳家纺有限责任公司就该情况及时跟多喜爱公司沟通，不过并未抽调其他员工上岗。虽在 4 月下旬恢复正常生产，但已无法按时交货，到 5 月 1 日也只能

交货 5 万米，全部交完至少要拖延至 5 月 20 日。因此，多喜爱公司也无法按时生产床上用品，影响与其他公司床上用品合同的履行，损失高达 300 万元。5 月 10 日，多喜爱公司决定实施索赔条款，并正式向湖南益阳麻纺有限责任公司提出 300 万元的索赔要求。

一周后，湖南益阳麻纺有限责任公司派出由主管生产和销售的副总经理到多喜爱公司就索赔问题进行交涉。交涉时，湖南益阳麻纺有限责任公司认为，严重的新冠疫情属于“不可抗力”，因此延迟交货就不能使用处罚条款。但多喜爱公司对此有不同意见，并坚持要求对方赔偿巨大损失。由于初步交涉不能达成一致意见，双方同意三天后进行正式谈判。

谈判双方的关系很微妙：多喜爱公司既希望拿到巨额赔偿金，又希望早日拿到布料，以便尽可能满足要求，但也不愿失去湖南益阳麻纺有限责任公司这一实力较强的大客户。因此，如何务实且富有成效地解决索赔问题，摆在了双方谈判小组面前。

测试任务：

根据以上资料，代表双方公司进行模拟谈判，完成以下任务：

1、抽到题目的双方根据背景资料在规定时间内做好谈判准备，对谈判主题、谈判时间和地点、谈判小组成员及分工、双方优劣势分析、明确谈判目标和谈判各阶段整体策略等方面进行分析，并拟定商务谈判计划书；

2、双方在规定时间内进行现场的模拟谈判，谈判尽量走向合作。

(2) 实施条件

本任务实施的场地为商务谈判室，需要配置商务谈判桌、椅以及一套多媒体设备，电脑安装了 Office 办公软件。

(3) 考核时量

90 分钟

(4) 评分细则

评价内容		配 分	考核点	备注
职业素养 (个人表	职业 道德	10	遵守模拟沟通规程(4分);尊重谈判对手(3分);无 恶意磋商(3分)。	严重违 反考场

现分 30 分)	职业能力	10	沟通方法得当, 善于运用各种沟通技巧, 逻辑思维和分析能力强 (4 分); 对于沟通对象的性格与心理有很好的把握, 观察能力、倾听能力与语言表达能力强 (4 分); 沟通顺利无冷场 (2 分)。	纪律、造成恶劣影响的本项目记 0 分。
	商务礼仪	10	着装整洁、得体 (4 分); 表现大方, 走姿站姿自然, 整体形象好 (4 分); 熟练使用礼貌用语, 语言流畅, 言行举止符合礼仪规范 (2 分)。	
商务沟通 (70 分)	沟通准备	25	1. 沟通之前的信息收集充分, 资料全面 (5 分); 2. 沟通人员的分工合理, 准备充分 (5 分); 3. 对沟通背景资料的理解和把握基本准确 (5 分); 4. 目标设定的较为准确、可行 (5 分); 5. 沟通方案设计的实用、可操作 (5 分);	团队小组成员个人最后得分为团队分加上个人表现分。
	沟通过程	35	1. 能够根据沟通方案执行整个沟通过程, 精神面貌佳, 着装整洁, 沟通时身体语言和姿势符合标准 (5 分); 2. 团队意识强, 分工明确, 合作紧密, 对于各自角色的理解深入, 能够充分发挥沟通当中各角色的作用, 团队中成员能够相互配合呼应 (5 分); 3. 能够将己方观点充分完整明白的表达出来, 底气充足, 不卑不亢, 条理清晰 (5 分); 4. 能够灵活运用各种沟通方法及策略, 且能够根据实际沟通的具体情况适时修正己方的措辞和沟通策略 (10 分); 5. 沟通进程的控制把握较好, 逻辑清晰、思维严密, 整体局势能驾驭自如 (10 分)。	
	沟通效果	10	1. 与沟通对象达成一致意见, 获得对方认同与肯定, 有利于双方关系的长期稳定发展 (4 分); 2. 圆满达成己方既定的沟通目标 (3 分); 3. 能对沟通结果进行阐述, 形成书面沟通成果 (3 分)。	
合计		100		