

Ebay 考证资料

1.企业账户注册 ebay 的时候需要的资料：

- A.企业营业执照
- B.企业税务登记证
- C.企业法人或者项目负责人的身份证明
- D.行业或者产品认证
- E.注册资本
- F.体系认证

2.ebay 账号禁忌有哪些：

- A.不诚信
- B.侵权
- C. 一个 IP 多个账号操作
- D.一个账号在多个 IP 登录

3.普通账户和企业账户的区别:

- A.额度不同（ 额度超过都不能在刊登 ）。
- B.企业账户有客户经理协助管理账户，普通账户则没有
- C.额度都一样
- D.没有不同

4.为达到 eBay 的卖家最低标准，在考核期内，卖家不良交易率不能超过：

- A.3%
- B.4%

C.5%

D.6%

5.当过去三个月的交易达到或超过 400 笔时，评估期为:

A.过去三个月

B.过去半年

C.过去一个月

D.过去一年

6. 中差评产生以后，卖家可以在 30 天内申请移除差评，买家有多少天收件可以移除差评

A. 10

B. 20

C. 30

D. 40

7. 在处理退款纠纷时，首选方案：

A. 退回产品

B. 全额退款

C. 部分退款

D. 邮件沟通

8. 买家收到货后多少天内可以给卖家差评：

A. 10

B. 30

C. 60

D.90

9. 如果买家留了称赞物品的差评，客服应该怎么做：

A. 不停地发邮件给买家提醒他留错评价了，让买家帮忙移除差评

B. 直接找 eBay 客服移除差评

C. 不停地打电话给买家，让买家把差评改成好评

D. 询问买家真实的客户体验，如果商品有问题要积极帮买家解决，最后请求买家

改好评

10. 买家收到包裹说漏发错发，怎么办？

A. 让买家先留好评，再给他补发商品

B. 不予理睬

C. 核实包裹单号和重量

D. 视具体情况给予退款、部分退款或重发

11.对于未付款订单下列说法正确的是：

A. 直接发起 unpaid item case

B. 给买家不停发邮件提醒或催促其付款

C. 给买家发邮件，利用库存紧张等原因侧面催促买家付款

D. 发送 send invoice 提醒买家付款

12. 下列哪些情况可以给客户退款：

- A. 商品本身有瑕疵，缺陷
 - B. 由于物流等不可控原因导致的产品损坏
 - C. 客户主观上对产品不满意
 - D. 无论什么原因都尽量不给客户退款
13. 在缺货或商品无法配送的情况下下面说法正确的是：
- A. 卖家在后台取消订单
 - B. 联系买家让其取消订单
 - C. 提供几种解决方案供买家选择
 - D. 等待系统关闭订单
14. 准时运送率的标准包括(多选)
- A. 有有效的收件扫描
 - B. 跟踪订单号显示 EDB (estimated delivery date) 成功投递
 - C. 买家评价是在 EDB (estimated delivery date) 反映已经收货
 - D. 有物流跟踪的订单
15. 需要处理的纠纷主要包括 (多选)
- A. Return case
 - B. SNAD case
 - C. Delay case
 - D. INR case
16. 如果在安排发货的过程中如果发现库存不足未能及时安排发货的话 ,客服人员需要第一时间通知客户，并给予客户相关的解决方案：(多选)

- A. 给客户选择其他替代产品（最好是等价格及类似风格）
 - B. 全部退款，根据客人给出的方案来进一步解决缺货问题
 - C. 部分退款
 - D. 7 天内客户未回复的情况，安排全退
17. 回复邮件的原则包括（多选）
- A. 全面的了解客户来信之前的所有记录
 - B. 以客户为中心，为客户着想
 - C. 在往来邮件最少的前提下解决客户问题
 - D. 频繁使用 FAQ，并且完善它.
18. 在客户购买产品后，ebay 都会给发一封成交信，这个时候我们就需要马上联络客户，联系客户需要注意哪些（多选）
- A. email 最好是用 hotmail.yahoo.com 或者 gmail 这类不带明显中国印记的信箱
 - B. 确认是不是对方购买，防止帐号被盗用的情况
 - C. 加上该有的礼貌用语，如感谢你的购买，祝你今天愉快之类的
 - D. 给客户回复货物到达的大概时间最好比预计到达时间延迟 1-2 天
19. 如何处理 negative feedback（多选）
- A. 开启纠纷
 - B. 及时回访，避免无沟通差评
 - C. 重新发货
 - D. 全额退款

20.eBay 买家可在付款后 1-60 天内发起退换货要求，买家选着哪几个退货理由不算做不良交易记录。

- A. It' s the wrong size or doesn' t fit
- B. It' s defective or doesn' t work
- C. I don' t need it anymore
- D. I found a better price elsewhere

21. 退换货物品金额较高时，最佳处理方案为？

- A. 直接点击接受退货
- B. 与买家协商争取以部分退款解决
- C. 全额退款
- D. 协商重发新物品

22.根据 Ebay 政策，卖家在收到买家的退换货要求应在（ ）期限内回应买家的请求

- A.1 天
- B.3 天
- C.5 天
- D.2 天

23.交易发生后多长时间内买家可以在后台提出取消交易请求？（ ）

- A. 1 小时
- B. 1 天
- C. 2 天

D. 3 天

24. 未付款纠纷 UPI 开启后买家无回应，卖家几天后可以结束个案收回成交费？

()

A. 3 天

B. 4 天

C. 5 天

D. 7 天

25. 美国站买家在预估物品到达时间后 () 天后不能再开启 INR 纠纷；

A. 15 天

B. 30 天

C. 45 天

D. 60 天

26. US 站点，买家最早能开启未收到 case 的时间是？()

A. 最大预估到达时间前 1 天

B. 发货 10 天后

C. 发货 15 天后

D. 最大预估到达时间后 1 天

27. 如果买家退货，卖家请求通过“部分退款”，eBay 会返还卖家成交费吗？

A. 全部返还

B. 部分返还

C. 不返还

- 28.eBay 卖家在收到 () 个只用指数后可提出 () 次修改信用评价的要求
- A.500 ; 3
- B.1000 ; 3
- C.500 ; 5
- D.1000 ; 5
- 29.纠纷裁决后, 卖家有多长时间可以申诉? ()
- A.10 天
- B.5 天
- C.15 天
- D.30 天
- 30.下面哪一项不是 Ebay 刊登产品得操作? ()
- A.点击 Sell 刊登
- B.点击 Single listing 刊登
- C.点击 Multiple listing 刊登
- D.点击 Selling 刊登
- 31.End item 显示的操作包括? () 多选
- A.The item is no longer available for sale.
- B.There was an error in the listing.
- C.There was an error in starting price, Buy It Now price, or reserve price.
- D.The item was lost or broken.
- 32.Ebay 产品上架后可以更产品的哪些资料? () 多选

- A.标题
- B.销售方式
- C.图片
- D.运费

33.刊登的类目受限应该怎么做？（ ）多选

- A.找 Ebay 客服解决
- B.提高店铺的销量和服务解除限制
- C.下架商品重新上架
- D.继续上传同类不同产品

34.Ebay 刊登产品的方式错误的是？（ ）

- A.拍卖
- B.一口价
- C.拍卖□ 一口价
- D.定期销售

35.Ebay 产品标题在多少个字符以内？

- A.60 个字符
- B.80 个字符
- C.100 个字符
- D.120 个字符

36.拍卖方式刊登时间可以选择？（ ）多选

- A.5 天

B.7 天

C.10 天

D.15 天

37.Ebay 国内邮费 Domestic postage 哪个是错误的？（ ）

A.same cost to all buyers

B.heavy and bulky items

C.no domestic postage

D.local collection only

38.选择分类的方法正确的是？（ ）多选

A.查看其他卖家的分类

B.Ebay 后台搜索关键词推荐分类

C.选择刊登产品推荐分类

D.借鉴其他外贸平台同类产品分类

39.上产品图片无法显示下类操作错误的是？（ ）

A.寻找 Ebay 客服

B.更换产品图片

C.用网址图片上传

D.保留原图

40.美国站 eBay（非店铺）卖家的标准费用包含以下哪些：

A.刊登费 B.成交费 C.特殊功能费 D.注册费

41.新卖家表现衡量方法：

A.未解决纠纷率 B 年度交易数.C.不良交易率 (Defect Rate) D.卖家评级 (DSR)

42.紫色流星 () 是信用指数多少分 :

A.10,000 到 24,999 分 B.= 50,000 到 99,999 分 C.25,000 到 49,999 分

D.100,000 分或至 499,999 分

43.卖家评级 (DSR) 包括哪些 :

A.物品描述 B.沟通 C.货运时间 D.运费

44.eBay 禁止会员在刊登物品中使用以下几种特定类型的 HTML 和 JavaScript 编码文字功能:

A.用来在任何 eBay 页面上放置或读取 Cookie 的 HTML 或 JavaScript

B.能变更登录项目或写入其他使用者之电脑硬盘的 HTML 或 JavaScript

C.能在 eBay 中自动张贴程式码的 HTML 或 JavaScript

D.能在刊登物品上自动覆写物品说明区以外的任何区域的 HTML 或 JavaScript

45.以下情况物品可不受 eBay 物流方案政策限制的有 :

A.物品使用海外仓储(仅限于美国仓储) ,且物品所在地为美国(遵守正确设置物品所在地政策)

B.刊登于指定分类中可空运的物品

C.刊登于指定分类中无法空运的物品

D.账户评分达到或超过美国站卖家标准 (标准卖家&高于标准的卖家) , 且物品售价 (包括物流费) 不高于 5 美金的物品

46.以下哪些物品可能会涉及侵犯第三方知识产权或其他所有权问题 , 因而 eBay 限制或禁止以下物品的刊登 :

A.复制品、仿造品和未经授权的模仿品

B.私制盗版录像或录音；

C.可制作非法复制品的设备，包括可让会员复制版权产品的软件或硬件、芯片、游戏改装设置和启动盘

D.名人产权物品，包括肖像、照片、姓名、签名及亲笔签名；

47.刊登违规行为主要是:

A.重复刊登 B.操纵搜索及滥用关键字 C.收取额外费用 D.规避 eBay 费用

48.eBay 将自动移除由以下哪些原因导致的不良交易记录。如若未能自动移除，可向 eBay 提出移除申请：

A.买家未付款，并收到出价不买纠纷记录

B.eBay 退款保障 (Money Back Guarantee) 或 PayPal 买家 保障 (Buyer Protection) 纠纷裁决结果有利于您

C.不良交易的产生由 eBay 网站问题或 eBay 程序错误而直接导致

D.买家因违反购 买行为政策而受到 eBay 处罚

E.eBay 或 PayPal 要求您暂缓发货或取消交易

49.符合以下哪些条件的卖家，eBay 将在某些评价项中会给予自动五星：

A.提供免费运送，物流费用评价项将自动五星

B.在一个工作日内发货并且上传物流追踪信息，并且在买家付款后 4 天内显示妥投，物流时间评价项将自动五星

C.在一个工作日内发货并且上传物流追踪信息，且买家与卖家之间没有任何站内信，留下信用评价前也未提出 eBay 买 家或 PayPal 买家购物安全保障，买卖沟通评价

项将自动五星

D.显示 7 天内妥投的物流

50.什么时候会选择拍卖的销售方式：

A.多件物品、规模商品、价格已知、需长时间在线

B.单件物品、起价低且价格不确定、物品独一无二或者难以寻找

C.多件物品且难以寻找

D.单件物品且价格确定

51.ebay 每月考核卖家不良交易率应低于多少（ ）

A 2%

B 3%

C 4%

D 5%

52.卖家未解决的纠纷比例不能超过多少（ ）

A 1%

B 3%

C 0.3%

D 0.5%

53.ebay 的账号考核是满足多少销售额考核前三个月（ ）

A \$400

B \$500

C \$600

D \$700

54.ebay 账号 9 月的那一天考核账号销售业绩（ ）

A 9.18

B 9.19

C 9.20

D 9.21

55.(多选)下列哪些属于不良交易的模块（ ）

A 低分

B 中差评

C 退换货

D 以上都不是

56.买家收到货物，给我们留了好评，我们应该怎样做最好（ ）

A 不理睬，如果没留评就去询问，已经留的就不管了

B 迅速给买家留好评，并欢迎下次继续来店铺购买

C 给买家留好评

D 不回复好评，但让买家下次来购买

57. (多选) 要想管理好自己的账户，我们应该做什么 ()

A 每月关注自己的账户表现，作出分析

B 做好运营，增强自身竞争力

C 自己开心就好，有单就处理，没单就不管

D 重视买家回复，分析市场需求

58. 哪项原因的退换货不属于不良交易 ()

A it does not match the description

B it's missing parts

C it appears fake

D it's the wrong size or doesn't fit

59. 以下属于卖家表现衡量标准的有 ()

A 买家在“运送时间”方面的得分

B 买家未付款取消的交易数

C 买家要求退货，且原因与“物品与描述不符”相关

D 买家留下的中评

60. eBay 要如何移除不良交易记录 ()

A 在 eBay 退款保障纠纷开启后，卖家解决了买家的问题。

B 在 eBay 退款保障纠纷中，eBay 判定买卖双方均无过错并退款给买家。

C 不能移除

D 以上说法都不对

61.国际 e 邮宝是 () 为适应国际电子商务寄递市场的需要, 推出全新国际邮递产品。

A.中国 B.美国 C. 法国 D.德国

62.国际 e 邮宝在国内段使用 () 进行发运。

A.中通 B.圆通 C.韵达 D.EMS

63.注册使用 eBay - 亚太物流平台, 以下哪项不是物品信息必填项 ()

A.数量 B 总重量 C.总价值 D.单个物品价值

64.注册使用 eBay - 亚太物流平台, 以下哪项不是地址必填项 ()

A.收件人地址 B.寄件人地址 c.寄件人地址 D.公司地址

65.批量上传精灵” 的数据文件必须以 () 格式送出

A.scv B.sbb C.sdf D.ser

66.通过 () 把数据文件上传到 eBay ?

A.页面中指示步骤上传 B.利用 word 自动上传 C.利用 csv 上传 D.利用非程序

自动上传

67.专业版售卖专家/Selling Manager Pro” 的基本功能包括 : ()

A.设定刊登物品 B.出售中的物品 C.未卖出的物品 D.已卖出的物品

68. () 是为方便 eBay 卖家刊登物品设计的客户端离线软件。

A.Turbo Lister B.twitter C.facebook D. face mister

69.eBay 售卖专家分为 ()

A.Selling Manager B.Selling ManagerPro

C. product manager D.office manager

70.在安装刊登快手之前, 请确保您的电脑硬盘空间和内存大小至少满足以下要求

A.100MB 300MB B.250MB 128MB

C.250MB 100MB D.200MB 200MB

71.买家说已付款，但后台出现 payment pending 情况时，需要做出的处理为：（ ）

A. 直接回复买家说我们建议取消该订单

B. 请买家提供付款交易号，以供我方核实

C. 先给买家安排发货，过几天再查看后台付款状态是否不再 pending

D. 确认 paypal 已收到款项后，视买家意愿取消或建立订单发货

72.中国银行的电汇费用，在中国体现人民币，最低提额是多少？（ ）

A.\$100USD

B.\$150USD

C.\$200USD

D.\$220USD

73. 电汇提现有什么优势？（ ）

A.速度快

B.安全性高

C.手续费低

D.简单便捷

74. 支票提现的费用包含哪些？（ ）

A. 提现费

B. 服务费

C. 退还费

D. 税费

75. 目前支付 eBay 账单主要有那几种方式?()

A. 信用卡支付

B. VISA

C. Paypal 支付

D. UnionPay。

76. 从 PayPal 进行电汇提现，大陆用户可以选择提现至哪些账户？（ ）

A. 中国大陆银行账户

B. 提现至香港银行账户

C. 提现至美国银行账户

D. 提现至英国账户

77.电汇提现完成一般需要多少天：

A.2-5 天 B.3-5 天 C.4-7 天 D.3-7 天

78.电汇提现费用将包括

A.提现费 B.银行收费 C. 退还费 D. 税费

79.香港用户(大于 10000 港币)提现地点为香港的提现费为多少：

A.\$5 B.\$20 C.\$30 D.\$35

80.优化哪些项目可以提高 eBay 商品的曝光率？（多选题）

A 商品标题

B 商品分类目录

C 商品属性

D 刊登方式

81.下面哪个标题的曝光率最高？(多选题)

A Smallest Mini Bluetooth Earbud Headset for iPhone iPad Samsung

Galaxy LG HTC

B Bluetooth Earbud Headset

C Wireless Bluetooth Headset with Mic for iPhone iPad Samsung Galaxy LG

HTC

D bluetooth earbud headset black

82.如何优化产品信息才能获得更大的曝光机会？(多选题)

A 真实准确的描述您的商品，符合海外买家语法习惯

B 尽可能的多填商品属性信息

C 选择最正确的产品目录分类

D 价格越低越好

83.曝光率会影响以下哪些项目？(多选题)

A 浏览率

B 点击率

C 转化率

D 店铺销量

84.可以通过 eBay 的什么工具来查看产品的曝光率？(多选题)

A Traffic

B Order

C Growth

D Marketing

85.提高产品曝光率的方法有？(多选题)

A 优化产品信息

B 放在与产品不符的目录下

C 店铺促销活动

D 产品重新上架

86.影响卖家物品在 Best March 排名的关键是(多选题)

A 准确的标题

B 精准的分类定位

C 精美的图片

D 有竞争力的价格

87.店铺休假期间，勾选了【Hide and block purchases from my fixed price listings】

模块，可以隐藏下列哪种产品的销售？

A：一口价产品

B：拍卖产品

C:一口价产品及拍卖产品均可隐藏

D：一口价产品以及拍卖均不可隐藏

88.一位卖家在美国站销售产品，那么他可以在下列那些站点开设 EBAY 店铺？

A:只能在美国站

B:美英法德均可

C:所有欧洲国家站点均可

89.创建店铺名称时，字符数不能超过多少字符？

A:15

B:25

C:35

D：没有限制

90.eBay 促销管理工具的优惠类型包括以下哪些？

A:扩大订单（ Order discount ）

B:优惠通道（ Codeless coupon ）

C:运费折扣（ Shipping Discounts ）

D:降价活动（ Sale event ）

E:捆绑销售（ Accessory discount ）

91.【扩大订单】适用于下列哪种产品情况？

A:用于激励买家购买经常会一起购买的特定物品。

B:用于推广设置免运费规则的所有物品刊登。

C:用于推广所有的打折物品，方便买家购买。

D:用于促销整个店铺、一个物品分类或者一组物品。

92.哪种卖家可以进行店铺促销活动？

A:个人版售卖专家

B:专业版售卖专家

C：个人版和专业版均可

93.如果已登记使用下列哪些设置，可免费使用“专业版售卖专家”？

A:Basic store

B:anchor store

C:Premium Store

94.如果想要英语店铺名称，需符合以下哪些条件？

A:开头与结尾都须是英文字母或数字，且开头不能有连续四个或以上的英文字母；

B: 不能使用如下字符：<、>或 @；名称中不能包含「www」；

C: 不能包含两个或以上的连续空格或非英数字字符；

D: 结尾不能是网上通用的域名缩写，如：.com、.net 等；且不得与其他受到商标法保护的公司名称相同或雷同，不得含有“eBay”、“PayPal”或其他近似的单字。

95.在不违反上述规定的情况，是否可以使用自己的 eBay 会员帐号作为店铺名称？

A:是

B:否

96.下列哪些属于 EBAY 对产品刊登图片的标准？

A:所有物品刊登必须至少包含一张图片；

B:图片的最长边不得低于 500 像素；(建议高于 800 像素)

C:图片不得包含任何边框、文字或插图；

D:二手物品刊登不得使用 eBay catalog 图片

97.移除差评的渠道有哪些：

A.找 eBay 客服帮助移除

B.联系买家帮助移除

C.卖家自己操作移除

D.找黑客移除

98.一般来说出现退货的主要原因是下列哪两个：

A.商品不符合描述

B.客服态度不好

C.物流慢

D.没有收到货

99.如果主图有水印，水印的标准是什么：

A.不能遮挡产品本身

B.不超过图片的 5%

C.不超过图片的 10%

D.不超过图片的 15%

100.关于图片使用下列说法正确的是：

A.图片可以有汉字

B.图片不允许出现汉字

C.可以使用热门明星照片宣传

D.图片不能侵犯肖像权

答案

1 ABCDEF 2 ABCD 3 AB 4 C 5 A 6 A 7 D 8 C 9 D 10 D 11 CD 12 AB 13 BC 14 ABC
15 ABD 16 ABD 17 ABC 18 ABCD 19 BCD 20 ACD 21 B 22 B 23 A 24 B 25 D 26 C
27 C 28 D 29 D 30 D 31 ABCD 32 ACD 33 AB 34 D 35 B 36 ABC 37 C 38 ABCD 39
D 40 ABC 41 C 42 B 43 ABCD 44 ABCD 45 ACD 46 ABCD 47 ABCD 48 ABCDE 49
ABC 50 B 51 D 52 C 53 A 54 C 55 ABC 56 B 57 ABD 58 B 59 CD 60 AB 61 A 62 D
63 D 64 D 65 A 66 A 67 ABCD 68 A 69 AB 70 B 71 BD 72 B 73 AB 74 AC 75
AC 76 ABC 77 D 78 AB 79 D 80 ABCD 81 AC 82 ABC 83 ABCD 84 AC 85 ACD 86
ABCD 87 A 88 B 89 C 90 ABCDE 91 D 92 B 93 BC 94 ABCD 95 A 96 ABCD 97
AB 98 AD 99 AB 100 BD