

请在 6 道题中任选 3 道作答。

1.某购物网站在大陆是市场领导者，为了拓展台湾市场，专门推出了该网站的台湾站并已上线。为了在台湾竞争激烈的电商环境中脱颖而出，吸引更多未使用过该网站台湾站的用户，从产生浏览到促成首单，再到重复购买，需要你设计一个研究方案，找到提升台湾站流量和销量的办法。

注意，你作为研究员无法到台湾出差。

研究方案可以包括但不限于：你会从哪几个方面开展研究？采用哪些研究方法？研究的重点内容是什么？研究的进程如何？研究中的注意事项是什么？如何能更好地推动结果落地？

2.网站 A 是国内新兴的母婴行业垂直电子商务网站，上线一年时间。为了提高网站 A 的成交量，网站负责人需要同时从两方面进行入手：

一方面，通过拉来更多的新注册用户，提升成交；

另一方面，通过降低已有用户的流失，提升成交。

针对这两种方案，网站负责人需要明确更具体的措施。请你针对这一目标设计一个用户研究方案，以帮助网站负责人探寻吸引新用户和降低已有用户流失的机会点。

提示：可从业务的核心问题、研究目的、研究方法、研究对象、研究内容等角度来组织。

3.通过对某购物网站手机客户端的数据分析发现，该客户端访问量很高，但是实际购买的用户非常少。针对这一问题，手机客户端运营人员急需找到提升用户购买转化率的方法。结合上述情况请回答：

(1) 如何解释该手机客户端购买转化率低的原因？请列出所有可能的假设。

(2) 请设计一个研究方案，验证你的假设，并找到提升用户购买转化，刺激用户首次购买的机会点。

4. 现在有一款社交类 App，面向的对象是所有的智能手机用户。假设我们现在要改变该 APP 的定位，把它变成一款针对某个特定群体的社交 App。现在考虑的目标群体有两个，分别是在校大学生和淘宝卖家。

(1) 请描述一下这两个群体对社交类 APP 的需求特征？

(2) 你认为新版的 APP 应该具备什么样的功能来分别满足这两个细分用户群的需求？并指出两者的差异化在哪里？

(3) 请你任意选定一个细分群体，设计一次用户调研来帮助产品设计师重新设计。

5. 从手机淘宝首页的左上角点击“扫一扫”图标可以进入“扫码”页面。在一段时间内，我们获得的“扫码”页面的用户行为数据是这样的：25%的用户执行了扫码的操作；50%的用户直接点击“返回键”返回了首页；10%的用户直接退出了手淘；15%的用户点击了其他“扫码”页面的“控键”。请分析一下这样的数据表现是否合理？推测产生这样的数据表现的原因是什么？请设计一个调研方案来验证你的假设。

6. A\B\C 是市场领先的三个购物网站，对他们进行的满意度调查结果可能呈现如下三种不同结果。假设 1 期和 2 期的调研样本量及样本结构相似，且 1 期到

2 期调研期间网站 C 的所有产品、服务、促销活动、品牌宣传等运营措施都没有发生任何改变,请针对以下三种数据结果分别分析网站 C 在 2 期调研中 满意度下降的原因。

(1) 请针对三种数据结果分别提出你对网站 C 满意度下降原因的假设?

(2) 请说明你会采取哪些方式、运用哪些数据来验证你的这些假设?

(3) 请设计一项研究帮助网站 C 探寻出提升 用户满意度的方向?