



2015 网易游戏

运营管理培训生笔试题

一、一位资深玩家的投诉：“游戏活动中次次中奖的都是那几个人，你们是不是针对我？”作为游戏运营人员你将如何处理？

二、一位资深游戏玩家（在该款游戏中游戏年龄达 10 年）在游戏中受骗丢失一件贵重装备，玩家来到广州要求恢复装备。然而根据公司的规定，玩家这件装备不符合直接恢复的条件。如果不能回复，玩家很有可能就此离开游戏。作为游戏运营人员你将如何处理？

三、资料分析题：资料列举了 2011 年游戏行业的数据。

问题：

- 1、请分析各游戏未来的发展趋势
- 2、游戏行业未来发展所受限制。

四、公司新引进一款线上游戏，在玩家中反响很好。运营一段时间后，游戏出现一些 bug 受到玩家的投诉。然而国外的游戏开发商拒绝对游戏做出修改。作为游戏运营人员，你怎么做？



五、海底捞服务案例，问在游戏的各个阶段如何提高玩家的忠诚度和满意度？希望能够给后来者参考。