**2016年全国职业院校技能大赛高职组“电子商务技能”**

**网店客户服务试题（第1套）**

背景资料：

华为技术有限公司是一家生产销售通信设备的民营通信科技公司，总部位于中国广东省深圳市龙岗区坂田华为基地。华为的产品主要涉及通信网络中的交换网络、传输网络、无线及有线固定接入网络和数据通信网络及无线终端产品，为世界各地通信运营商及专业网络拥有者提供硬件设备、软件、服务和解决方案。华为科技公司在天猫商城开设华为官方旗舰店，由天猫官方认证,主要提供互联网电视机顶盒、互联网智能电视、智能手机，以及家用智能路由器和智能家居产品等,***厂家直接发货***，***保证正品***。本店已经是折扣微利销售，***不可以议价***的。

产品资料：

一、华为Mate8手机

高性价比的商务机，现价2999元，包邮。

产品参数：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 型号 | 华为mate8 | 手机类型 | 智能手机  4G手机 | Cpu型号 | ***麒麟950*** |
| 机身颜色 | 苍穹灰  月光银 | 网络模式 | ***双卡多模*** | 电池容量 | 4000mAh |
| 操作系统 | 安卓 | 款式 | 直板 | 屏幕尺寸 | ***6.0英寸*** |
| 运行内存 | ***3GB*** | 机身内存 | ***32GB*** | 网络类型 | ***全网4G*** |

产品卖点：

1.全网4G畅通无阻。

2. 华为麒麟950芯片，高性能与长续航的结合。

二、华为畅享5S手机

好评如潮手机，现价1199元，顺丰包邮。

产品参数：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 型号 | 华为畅享5S | 电池容量 | 2200mAh | 触摸屏类型 | ***电容式*** |
| 机身颜色 | ***金色银色*** | 网络模式 | 双卡多模 | 核心数 | ***八核*** |
| 操作系统 | ***安卓*** | 手机类型 | ***时尚智能手机*** | CPU频率 | ***1.5GHZ*** |
| 运行内存 | 2GB | 机身内存 | 16GB | 电池类型 | 不可拆卸式电池 |

产品卖点：

1.金属机身，轻薄坚韧。

2.指纹识别，安全快捷。

三、华为荣耀X2平板电脑

荣耀X2精英版平板电脑，现价***2499***元，顺丰包邮。

产品参数：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 型号 | 荣耀X2精英版 | 屏幕尺寸 | ***7.0英寸*** |
| 颜色 | ***香槟金*** | 操作系统 | ***安卓5.0*** |
| 触摸屏类型 | 电容屏 | 核心数 | 八核心 |
| 处理器型号 | ***海思麒麟930*** | 摄像头像素 | ***1300万*** |

产品卖点：

1.金属材质，紧凑设计，体现科技之美。

2. 7英寸全高清屏幕，超大视野。

四、华为智能无线路由器

华为智能无线路由器现价249元。

产品参数：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 型号 | 华为 ws832 | 无线传输速度 | 1200m | 无线传输速率 | ***1200Mbps*** |
| 颜色 | ***白色*** | 是否内置防火墙 | ***是*** | 网络标准 | ***802.11n*** |
| 是否支持WDS | ***支持*** | USB接口数量 | 1个 | 是否支持WPS | 支持 |

产品卖点：

1.无界覆盖，无限畅享。

2.高性能天线，优异布局。

五、华为盒子旗舰版

华为旗舰店高清网络电视机顶盒播放器华为盒子，现价***349***元。

产品参数：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 型号 | MediaQM330 | 存储方式 | ***外挂存储式*** | 播放器分类 | 网络播放器 |
| 颜色 | ***黑色白色*** | 字幕格式 | ssa | 重量 | ***190g*** |
| 套餐类型 | 官方标配 | 核心数 | ***四核心*** | 外形尺寸 | 101×101×19.5mm |
| 运行内存 | 1GB | 平台类型 | ***中央人民广播电台*** | 接口类型 | 网络接口 |

产品卖点：

1. 高雅精致外观，简约几何造型。

2. 海量正版影视资源每日更新。

店铺服务

关于商品

商品上架前均由专业摄影师拍摄，拍摄内容包括：室内拍摄、细节拍摄，全方位给客户展示我们的商品，让客户看得更清，了解得更详细，买得更放心。 但产品因拍摄角度，拍摄光线，显示器不同等各种客观因素造成的色差是难免的，华为公司相关工作人员会尽量减少产品色差，但仍请顾客***以实物为准***。

关于发票

本店所有的商品均***开具正规增值税发票***（赠品除外），随货发出，凭开具发票在当地的产品售后维修站享受售后服务，***全国联保***。发票内容一律只开您购买的商品，***不可以***开成办公用品或其他，发票抬头无特殊要求一律开成个人，如公司购买，请提供准确的发票抬头。由于发货量巨大，发票出现短缺，此类情况下我们优先将产品发出，等发票***补齐后用快递单独寄出***，费用我们公司承担。

关于快递

所有3C数码产品默认一律发送***顺丰***快递。平时非节日高峰期每天下午5：00前拍下付款的订单是***当天发货***的，5：00后***次日发货***，节日高峰期，在您订单支付成功后，72小时内发货。发货后，国内一般***1-2***天到达，顺丰不到地区***需指定快递***，并需要补差价10元。

关于退换

所有商品均按照国家三包政策进行售后服务，自售出之日（以实际收货日期为准）起7天无理由退换货服务，产品都是***双层防损包装***，15日内产品质量有问题，将完全按照客户要求进行退换，往返运费均由***本店承担***。非质量问题退货，寄回的运费由***顾客承担***。三个月保修，所有退换宝贝，请一律附上便签写明原因、旺旺号、订单编号、收件人的信息。如若未按承诺发货，可以***联系我们的客服***，也可以直接申请退款。

售后服务

所有产品保证正品，***全国联保***，维修期间如遇到质量问题，请致电我们的热线***400-830-8300***或旺旺客服。

常见问题解答：

常见问题解答：

1.Q：你好，在吗？

A：在，***欢迎光临***，很高兴为您服务，有什么需要帮助的吗？

2.Q：你们的产品能保证正品么？

A：亲，请放心。我们是天猫的官方旗舰店，***保证正品***。

3.Q：为什么回复这么慢？

A：亲，不好意思，***让您久等了***。

4.Q:如果没有按承诺发货，我该怎么办？

A：亲，可以***联系我们的客服***，也可以直接申请退款。

5.Q：产品运输安全吗？

A：我们的产品都是***双层防损包装***的哦。

6.Q：（非节日某天下午3：30）亲，我刚刚拍下付款了，今天能发吗？

A：亲，我们每天下午5：00前拍下付款的订单是***当天发货***的，5：00后次日发货，您的订单会在今天发出的。

7.Q：你们默认发什么快递？

A：亲，本店默认快递是***顺丰***。

8.Q：发货后，快递到山东需要几天时间？

A:亲，发货后国内一般***1-2***天到达。

9.Q:顺丰不到的地区怎么办？

A：顺丰不到地区***需指定快递***，并需要补差价10元。

10. Q：可以开发票吗？

A：本店所有的商品均***开具正规增值税发票***（赠品除外），随货发出，凭开具发票在当地的产品售后维修站享受售后服务，全国联保。

11. Q：如果我刚刚收到货了，但是我发现颜色我不喜欢，想退货，我想问一下寄回运费是由谁承担？

A：如果客户已经签收货物，在符合天猫“7天无理由退换货”规定下客户需要退换货，非质量问题退货寄回的运费由***顾客承担***。

12. Q:发票可以开办公用品或其他的吗？

A: 亲，发票内容一律只开您购买的商品，***不可以***开成办公用品或其他。

13. Q:为什么收到货了，但是里面没有发票？

A: 由于发货量巨大，发票出现短缺，此类情况下我们优先将产品发出，等发票***补齐后用快递单独寄出***，费用我们公司承担。

14. Q：由于质量问题引起的退货，运费由谁承担？

A：产品如因质量问题引起的退换货，由***本店承担***来回运费。

15. Q:产品和实物有色差吗？

A: 亲，因拍摄角度，拍摄光线，显示器不同等各种客观因素造成的色差是难免的，相关工作人员会尽量减少产品色差，但仍请顾客***以实物为准***。

16. Q:产品是全国联保吗？

A:亲，是，本店产品***全国联保***。

17. Q:你好，可以告我你们的服务热线吗？有个问题想咨询下。

A:亲，好的。我们的热线是***400-830-8300***。

18. Q: 那我现在拍下（非节日某天下午5:30），今天能发货吗？

A: 亲，我们每天下午5：00前拍下付款的订单是当天发货的，5：00后***次日发货***，您的订单会在明天发出。

19. Q:你们是华为的官方旗舰店吗？

A：亲，***是***的。我们是华为科技公司唯一授权的天猫官方旗舰店。

20. Q：请问这款产品可以便宜一点么？

A：亲，本店已经是折扣微利销售，***不可以议价***的。

21. Q:你们是厂家直接发货吗？

A:***厂家直接发货***。

22. Q:这款华为Mate8手机CPU是什么型号？

A:这款手机CPU型号是***麒麟950***。

23. Q:这款华为Mate8手机是什么网络模式？

A:这款手机的网络模式是***双卡多模***。

24. Q:华为Mate8屏幕尺寸是多大？

A:屏幕尺寸为***6.0英寸***。

25. Q:这款华为Mate8手机运行内存是多少？

A:这款手机运行内存是***3GB***。

26. Q: 华为Mate8是什么网络类型？

A: 这款手机的网络类型是***全网4G***。

27. Q:华为Mate8手机的机身内存是多少？

A:这款手机的机身内存是***32GB***。

28. Q:华为畅享5S手机触摸屏是什么类型的？

A:这款手机的触摸屏是***电容式***的。

29. Q:华为畅享5S手机有哪些颜色可选？

A:这款手机有***金色银色***。

30. Q:这款华为畅享5S是几核的？

A:这款手机是***八核***的。

31. Q: 这款华为畅享5S是什么操作系统？

A: 这款手机是***安卓***操作系统。

32. Q:这款华为畅享5S是什么类型的？

A: 这是一款***时尚智能手机***。

33. Q: 这款华为畅享5S手机CPU频率是多少？

A: 华为畅享5S手机CPU频率是***1.5GHZ***。

34. Q: 华为荣耀X2平板电脑现在售价是多少？

A: 现价***2499***元。

35. Q: 华为荣耀X2平板电脑有哪些颜色可选？

A: 目前只有***香槟金***可选。

36. Q: 华为荣耀X2平板电脑屏幕尺寸是多大？

A:这款平板电脑屏幕尺寸是***7.0英寸***。

37. Q: 华为荣耀X2平板电脑是什么操作系统？

A: 这款平板电脑的操作系统是***安卓5.0***。

38. Q: 华为荣耀X2平板电脑处理器是什么型号？

A: 这款平板电脑的处理器型号是***海思麒麟930***。

39. Q: 华为荣耀X2平板电脑摄像头是多少万像素？

A: 华为荣耀X2平板电脑摄像头像素是***1300万***。

40. Q: 华为智能无线路由器有什么颜色可选？

A:现在只有***白色***。

41. Q: 华为智能无线路由器的无线传输速率是多少？

A: 这款路由器的无线传输速率是***1200Mbps***。

42. Q: 华为智能无线路由器是否内置防火墙？

A:***是***内置防火墙。

43. Q: 这款华为智能无线路由器是什么网络标准？

A:这款路由器的网络标准是***802.11n***。

44. Q: 华为智能无线路由器是否支持WDS？

A:这款路由器***支持***WDS。

45. Q: 这款华为盒子旗舰版现价多少？

A: 华为盒子旗舰版现价***349***元。

46. Q: 这款华为盒子旗舰版是什么存储方式？

A:这款盒子的存储方式是***外挂存储式***。

47. Q: 这款华为盒子旗舰版有什么颜色可选？

A:有***黑色白色***可选。

48. Q: 华为盒子是什么平台类型？

A: 华为盒子平台类型是***中央人民广播电台***。

49. Q: 这款华为盒子旗舰版重量是多少？

A: 华为盒子重量是***190g***。

50. Q: 华为盒子旗舰版的核心数是多少？

A:华为盒子是***四核心***的。