**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10套）**

背景资料：

东方泥土是福建省德化戴玉堂陶瓷有限公司旗下品牌，秉承“东方智慧，海之骄子”的设计原则，肩负德化陶瓷的悠久历史，主营花瓶摆件、陶瓷工艺品等各种创意文化家居饰品。东方泥土产品提供七天无理由退货服务，家居饰品摆件造型精美，色泽饱满。目前，公司已经获得中国轻工业百强企业、国宾礼品、福建省著名商标和上海世博会联合国馆特许经营商品生产商等荣誉称号。东方泥土旗舰店，由天猫官方认证,***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、东方泥土 陶瓷流水盆景摆件

东方泥土陶瓷流水盆景摆件，原价798元，优惠价***358元***。

产品参数：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 品牌名称 | 东方泥土 | 外观造型 | ***双边流水*** | 颜色 | ***翠蓝色*** |
| 适用空间 | 客厅 | 摆件类型 | 桌面摆件 | 寓意功能 | ***招财*** |
| 材质 | 陶瓷 | 重量 | ***约6KG*** | 工艺 | ***纯手工雕刻*** |

产品卖点：

1.不仅可以聚纳财富和装饰室内，还可以净化空气、美化环境。

2.纯手工测量、制作。

二、东方泥土 陶瓷花瓶摆件

东方泥土陶瓷花瓶摆件，售价***1280元***。

产品参数：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 品牌名称 | 东方泥土 | 图案 | ***莲花*** | 颜色 | ***乳白色*** |
| 花器种类 | 台面花瓶 | 风格 | ***简约现代*** | 材质 | 陶瓷 |
| 尺码 | 大号、中号 | 制作工艺 | ***手绘*** | 重量 | ***3．2KG*** |

产品卖点：

1.纯手工绘制，融合了中国陶瓷文化的千年魅力。

2. 瓶口圆润规整，做工精细。

三、东方泥土 小猴子陶瓷摆件

东方泥土小猴子陶瓷摆件，原价218元，现价***168元***。

产品参数：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 品牌名称 | 东方泥土 | 外观造型 | 猴子 | 材质 | 陶瓷 |
| 风格 | ***简约现代*** | 寓意功能 | ***学业进步*** | 适用空间 | ***书房或办公室*** |
| 摆件类型 | ***桌面摆件*** | 产品等级 | 合格品 | 重量 | ***2KG*** |

产品卖点：

1. 小猴摆件尽显调皮机灵的一面，放在书房为学习之余增添趣意。

2. 寓意敏捷机灵、平步青云。

四、东方泥土 小沙弥摆件

东方泥土小沙弥摆件，现价***128元***。

产品参数：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 品牌名称 | 东方泥土 | 材质 | ***紫砂*** | 外观造型 | 小沙弥 |
| 颜色 | ***白灰色*** | 适用空间 | 客厅 | 寓意功能 | ***祈福平安*** |
| 风格 | ***现代中式*** | 货号 | D15-28 | 产地 | ***德化*** |

产品卖点：

1.纯手工雕刻。

2.制作精致。

五、东方泥土 海神摆件

东方泥土海神摆件，售价***38800元***。

产品参数：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 品牌名称 | 东方泥土 | 寓意功能 | ***镇宅*** | 外观造型 | 海神 |
| 风格 | ***简约复古*** | 材质 | ***优质高岭土*** | 适用空间 | ***客厅*** |
| 产地 | 德化 | 编号 | D01-047 | 重量 | ***约8KG*** |

产品卖点：

1. 摆件人物坐姿轻松自然，尽显海神魅力。

2. 艺术美感跃然其上，工艺细致，资质圆润。

店铺服务

关于商品

商品上架前均有专业摄影师拍摄，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，让客户看的更清，了解的更详细，买的更放心。 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，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

本店所有产品默认一律发送***申通***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，江浙地区一般1-2天到达，其他地区***3-5***天到达，申通不到地区***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，所有退换货宝贝，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

所有产品确保正品，全国联保，维修期间如遇到质量问题，请致电我们的热线***400-680-9776***或旺旺客服。

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4：30）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***申通***。

8.Q：发货后，快递到山东需要几天时间？

A:亲，江浙地区一般1-2天到达，其他地区***3-5***天到达。

9.Q:申通不到的地区怎么办？

A：申通不到地区***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，可以告诉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***400-680-9776***。

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:你们的货物来源是哪里？

A：亲，我们是***厂家直接发货***。

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: 东方泥土陶瓷流水盆景摆件外观设计有什么特点吗？

A:亲，我们这款产品在外观设计上采用了***双边流水***形式。

22.Q: 东方泥土陶瓷流水盆景摆件有什么颜色的？

A: 亲，这款产品现在只有***翠蓝色***。

23.Q: 陶瓷流水盆景摆件有什么寓意吗？

A: 您好，我们家这款摆件具有***招财***的寓意。

24.Q: 陶瓷流水盆景摆件有什么优惠吗？

A: 原价798元，优惠价***358元***。

25.Q: 陶瓷流水盆景摆件有多重啊？

A: 您好，这款摆件重量***约6KG***。

26.Q:请问陶瓷流水盆景摆件采用的是什么工艺啊？

A: 亲，这款产品采用的是***纯手工雕刻***工艺。

27.Q: 东方泥土陶瓷花瓶摆件上是什么图案？

A:亲，这款摆件上是***莲花***图案。

28.Q: 东方泥土陶瓷花瓶摆件是什么颜色的？

A: 亲，这款东方泥土陶瓷花瓶摆件是***乳白色***的。

29.Q: 东方泥土陶瓷花瓶摆件售价是多少？

A: 东方泥土陶瓷花瓶摆件，售价***1280元***。

30.Q: 东方泥土陶瓷花瓶摆件是什么风格的？

A: 您好，这款摆件的风格是***简约现代***。

31.Q: 东方泥土陶瓷花瓶摆件采用了什么制作工艺？

A: 亲，这款产品采用的是***手绘***工艺。

32.Q: 东方泥土陶瓷花瓶摆件有多重啊？

A: 亲，这款摆件重量约为***3.2KG***。

33.Q: 小猴子陶瓷摆件有什么优惠吗？

A: 东方泥土小猴子陶瓷摆件，原价218元，现价***168元***。

34.Q：小猴子陶瓷摆件是什么风格的？

A: 亲，这款摆件的风格是***简约现代***。

35.Q：小猴子陶瓷摆件有什么寓意吗？

A: 这款产品的寓意是***学业进步***。

36.Q：小猴子陶瓷摆件适合什么场景摆放？

A:亲，这款产品适合***书房或办公室***。

37.Q：小猴子陶瓷摆件属于什么摆件类型？

A: 亲，这款摆件属于***桌面摆件***。

38.Q：这款小猴子陶瓷摆件重量是多少？

A: 这款产品的重量是***2KG***。

39.Q：东方泥土小沙弥摆件售价是多少？

A: 东方泥土小沙弥摆件，现价***128元***。

40.Q：这款东方泥土小沙弥摆件是什么材质的？

A: 这款产品是***紫砂***的。

41.Q：这款东方泥土小沙弥摆件有什么颜色可选？

A：您好，现在只有***白灰色***。

42.Q：这款东方泥土小沙弥摆件有什么寓意吗？

A:亲，这款可以***祈福平安***。

43.Q：这款东方泥土小沙弥摆件属于什么风格？

A: 亲，这款产品属于***现代中式***风格。

44.Q：这款东方泥土小沙弥摆件产地是哪里？

A: 这款摆件的产地是***德化***。

45.Q：东方泥土海神摆件售价为多少？

A: 东方泥土海神摆件，售价***38800元***。

46.Q：东方泥土海神摆件有什么功能吗？

A: 您好，这款摆件有***镇宅***的寓意功能。

47.Q：东方泥土海神摆件是什么材质的？

A: 您好，这款摆件是采用***优质高岭土***制作而成。

48.Q：东方泥土海神摆件适合什么场景？

A: 您好，这款摆件可以放在***客厅***里。

49.Q：东方泥土海神摆件属于什么风格？

A：您好，这款摆件的风格是***简约复古***。

50.Q：东方泥土海神摆件重量是多少？

A：您好，这款海神摆件***约8KG***。