**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6套）**

背景资料：

金至尊珠宝为香港资源控股有限公司(上市编号： 2882) 旗下珠宝零售品牌，主要从事设计、研发、销售以“金至尊”品牌命名的名贵珠宝钻饰、足金饰品及企业礼品；在香港、澳门及中国内地主要城市以自营、合作及特许加盟模式建立零售网路。金至尊旗舰店由***天猫官方认证***,主要提供钻石、黄金、铂金、珍珠以及银饰等产品,***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：

1. 金至尊 铂金戒指

金至尊铂金戒指，售价***2253元***。

产品参数：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 品牌名称 | 金至尊 | 货号 | ADKJZ0014 | 售后服务 | ***专柜联保*** |
| 规格 | 约***5.89g*** | 风格 | 简约 | 镶嵌材质 | 未镶嵌 |
| 纯度 | ***PT950*** | 宽度 | ***0.4CM*** | 工艺 | ***光砂*** |

产品卖点：

1.光砂工艺，尽显优雅。

2.样式虽简洁但不乏味。

二、金至尊 铂金项链

金至尊铂金项链，原价1848元，优惠价***1683元***。

产品参数：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 品牌名称 | 金至尊 | 货号 | 6101521329588 | 售后服务 | ***店铺保修*** |
| 规格 | 约***4.4g*** | 风格 | 简约 | 长度 | ***45CM*** |
| 上市时间 | ***2015年春季*** | 是否商场同款 | ***是*** | 纯度 | PT950 |

产品卖点：

1.小羊吊坠，设计精巧。

2. 潮流时尚，精致美感。

三、金至尊 黄金吊坠

金至尊黄金吊坠，售价***2510元***。

产品参数：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 品牌名称 | 金至尊 | 货号 | V102480 | 售后服务 | 专柜联保 |
| 规格 | 约***7.65g*** | 图案 | ***锁型*** | 镶嵌材质 | ***带配石镶嵌*** |
| 贵金属成色 | ***足金*** | 增值服务 | ***本店售出黄金可回购*** | 上市时间 | ***2015年冬季*** |

产品卖点：

1. 锁型吊坠代表平安。

2. 足金加钻石彰显高贵典雅。

四、金至尊 黄金手链

金至尊足金荷花手链，售价***1707元***。

产品参数：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 品牌名称 | 金至尊 | 货号 | 6101521335892 | 售后服务 | 专柜联保 |
| 规格 | 约***4.72g*** | 形状 | 近圆 | 手链长度 | ***16.25CM*** |
| 贵金属成色 | ***18K金*** | 是否商场同款 | 是 | 上市时间 | ***2016年春季*** |
| 图案 | ***植物花卉*** | 价格类型 | 计价 | 镶嵌材质 | 未镶嵌素金 |

产品卖点：

1.荷花手链，彰显优雅。

2.寓意珍爱永恒。

五、金至尊 耳钉

金至尊幸福女人系列玫瑰金双心钻石耳钉，原价4499元，优惠价***4049元***。

产品参数：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 品牌名称 | 金至尊 | 货号 | D071105376054 | 售后服务 | 复检后再付款 |
| 镶嵌材质 | ***钻石*** | 贵金属成色 | 18K金 | 图案 | ***心型*** |
| 鉴定证书 | ***NGTC证书*** | 增值服务 | 现货24小时内发货 | 上市时间 | 2015年冬季 |

产品卖点：

1. 高端优雅。

2. 钻石可外拉，同款变形。

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***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，江浙地区一般***1-2天***到达，其他地区***3-5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***400-166-9999***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。我们是金至尊的官方旗舰店，***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***顺丰***。

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: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***400-166-9999***。

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:你们是金至尊的官方旗舰店吗？

A：我们金至尊旗舰店由***天猫官方认证***。

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:你们的货物来源是什么？

A:我们是***厂家直接发货***。

22. Q:铂金戒指售价是多少？

A: 金至尊铂金戒指，售价***2253元***。

23. Q:铂金戒指有什么售后服务？

A: 亲，我们这款戒指是***专柜联保***。

24. Q:铂金戒指是什么工艺的？

A:铂金戒指运用了***光砂***工艺。

25. Q:铂金戒指是什么规格的？

A:这款戒指约***5.89g***。

26. Q:铂金戒指纯度指标是多少？

A:铂金戒指纯度是***PT950***。

27. Q:这款铂金戒指宽度是多少？

A: 铂金戒指宽度约为***0.4CM***。

28. Q:这款铂金项链有什么售后服务？

A:***店铺保修***。

29. Q:这款铂金项链是什么规格的？

A: 这款铂金项链约为***4.4g***。

30. Q:这款铂金项链长度是多少？

A: 这款铂金项链的长度是***45CM***。

31. Q:这款铂金项链是商场同款吗？

A: 这款铂金项链***是***商场同款。

32. Q:这款铂金项链是什么时候上市的啊？

A:这款铂金项链的上市时间是***2015年春季***。

33. Q:这款铂金项链有优惠吗？

A: 原价1848元，优惠价***1683元***。

34. Q:这款黄金吊坠有什么增值服务？

A: ***本店售出黄金可回购***。

35. Q:这款黄金吊坠是什么镶嵌材质？

A: 这款黄金吊坠是***带配石镶嵌***。

36. Q:这款黄金吊坠中的贵金属是什么成色的？

A: 这款黄金吊坠中的贵金属是***足金***的。

37. Q:这款黄金吊坠是什么图案的？

A: 这款黄金吊坠是***锁型***的。

38. Q:这款黄金吊坠售价是多少？

A: 金至尊黄金吊坠，售价***2510元***。

39．Q：这款黄金吊坠是什么时候上市的？

A：***2015年冬季***上市的。

40. Q:这款黄金吊坠是什么规格？

A: 这款黄金吊坠约***7.65g***。

41. Q:这款黄金手链是什么图案的？

A: 这款黄金手链图案是***植物花卉***的。

42. Q:这款黄金手链的售价是多少？

A: 这款黄金手链售价***1707元***。

43. Q:这款黄金手链中的贵金属是什么成色的？

A: 这款黄金手链中的贵金属是***18K金***的。

44. Q:这款黄金手链长度是多少？

A: 这款黄金手链长度是***16.25CM***。

45. Q:这款黄金手链是什么时候上市的？

A: 这款黄金手链是***2016年春季***上市的。

46. Q:这款黄金手链规格是多少？

A: 这款黄金手链约***4.72g***。

47. Q:这款玫瑰金双心钻石耳钉有什么优惠吗？

A:玫瑰金双心钻石耳钉，原价4499元，优惠价***4049元***。

48. Q: 这款玫瑰金双心钻石耳钉镶嵌的材质是什么？

A: 玫瑰金双心钻石耳钉镶嵌的是***钻石***。

49. Q: 这款耳钉是什么图案？

A: 这款耳钉是***心型***的。

50. Q:这款耳钉有什么鉴定证书吗？

A:亲，这款耳钉有***NGTC证书***。