**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3套）**

背景资料：

Fisher-Price 美国费雪玩具（以下简称：费雪玩具）公司是一家婴幼儿玩具的制造商，公司总部位于东奥罗拉。费雪玩具自从1993年起已经成为了Mattel美泰公司旗下的全资子公司。费雪玩具公司是美国著名的儿童玩具制造商，和日本皇室、中国内地美斯达玩具组成玩具行业三大品牌，以生产品质优良的益智玩具著称，产品遍布世界各地，为成千上万的宝宝带来了欢乐和美好的童年记忆。费雪玩具公司在天猫商城开设费雪官方旗舰店，由天猫官方认证,主要提供婴幼儿玩具制品, 是***厂家直接发货***，***保证正品***。由于已经是折扣价格微利销售，所以小店是***不议价***的。

产品资料：

一、费雪小狗皮皮学习桌

全球超过21亿美金的销售，原价699元，优惠价***379元***。

产品参数：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 产品名称 | 小狗皮皮学习桌 | 品牌 | 费雪 | 适用年龄 | ***6-36个月*** |
| 产品型号 | BJV34 | 产品产地 | ***中国河源*** | 品牌所属 | 美国 |
| 产品材质 | 塑料 | 产品重量 | ***2.91KG*** | 电池规格 | ***3节5号碱性电池*** |
| 桌腿是否可拆卸 | ***可拆卸*** | 产品尺寸 | 36CM\*36CM | 颜色分类 | BJV34P8017 |

产品卖点：

1.卓越的产品质量和安全。

2.多达60首歌曲，丰富音乐体验。

3.中英文双语模式，宝宝的英文启蒙老师。

4.多种游戏模式。

5.可坐可站，轻松组装。

二、费雪美高袋装积木

费雪美高袋装积木，原价99元，现价***79元***。

产品参数：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 产品名称 | 费雪美高袋装积木30块 | 品牌 | 费雪 | 适用年龄 | ***1-5岁*** |
| 产品型号 | DCH37 | 产品产地 | ***加拿大*** | 品牌所属 | 美国 |
| 产品材质 | ***高级安全PPE软塑料*** | 产品重量 | ***0.42KG*** | 颗粒数 | ***30块*** |
| 商品系列 | 费雪美高系列 | | 产品包装尺寸 | 21CM \*26CM \*11CM | |

产品卖点：

1.大颗粒，大尺寸，防止宝宝吞咽。

2.加拿大原装进口，正品品质保障。

3.早教启蒙，让宝宝在拼搭中轻松学。

4.安全无毒无害可啃咬。

三、费雪脚踏钢琴健身器

费雪脚踏钢琴健身器，原价799元，现价***329元***。

产品参数：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 产品名称 | 费雪婴儿钢琴健身器 | 品牌 | 费雪 | 适用年龄 | ***1-18个月*** |
| 产品型号 | W2621 | 产品产地 | ***中国广东*** | 品牌所属 | 美国 |
| 产品材质 | ***安全环保ABS材料*** | 产品重量 | 3KG | 电池规格 | ***4节5号电池*** |

产品卖点：

1.一款多用，全面锻炼宝宝的运动能力，提高宝宝的认知能力。

2.给宝宝不同的音乐启蒙。

四、费雪蹦跳欢乐学步车

费雪蹦跳欢乐学步车，原价1999元，优惠价***1099元***。

产品参数：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 产品名称 | 蹦跳欢乐学步车 | 品牌 | 费雪 | 适用年龄 | ***3个月以上*** |
| 产品型号 | CCF37 | 产品产地 | ***墨西哥*** | 品牌所属 | 美国 |
| 坐垫材质 | 纯棉面料 | 产品重量 | 11.18KG | 电池规格 | ***5节5号电池*** |
| 坐垫填充物 | ***聚酯纤维*** | 产品承重 | 最大限重***11.3KG*** | 颜色分类 | ***绿色*** |

产品卖点：

1.可以让宝宝自由站立的弹跳椅。

2.座椅平台有3种高度，可随着宝宝的成长调整。

3.全方位满足宝宝的成长需要。

五、费雪宝宝爬行垫

费雪宝宝爬行垫，原价428元，优惠价229元。

产品参数：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 产品名称 | 费雪宝宝爬行垫 | 品牌 | 费雪 | 适用年龄 | ***出生起*** |
| 产品型号 | BWF20 | 产品产地 | ***韩国*** | 品牌所属 | 美国 |
| 产品材质 | ***聚乙烯（PE）*** | 产品重量 | 1.2KG | 厚度 | ***1CM*** |
| 是否可拆 | ***不可拆*** | 产品尺寸 | 150CM\*200CM | 颜色分类 | ***蓝黄色*** |

产品卖点：

1.地垫材质安全，柔软舒适，宝宝更安全。

2.防潮防漏，清洁更方便。

店铺服务

关于商品

网店商品均为实物拍摄，图片与实物一致，由于电脑显示器的分辨率等原因，会存在一定的显示色差，这种情况仍请顾客***以实物为准***。

关于退换

在收到货后***7天内无理由退换货***，经过拍照本店确认后，请买家保证该商品完好未使用的前提下（否则不予调换），快递寄回调换同款或直接退货。如遇产品有瑕疵，但是客户可以接受，要求返现的客户，可以视具体情况给予一定额度的返现。由于非质量问题，如颜色、尺寸等引起的退换货，来回运费由***顾客承担***。由于质量问题引起的退换货，来回运费由***本店承担***。

关于快递

所有产品默认一律使用***顺丰快递***，每天下午4:00前拍下付款的订单是***当天发货***的，之后***次日发货***。江浙地区一般***3***天，以外的一般***4-5天***，偏远地区一般***5-7***天。所有产品默认***顺丰快递***，不到地区***需指定快递***，并需要补差价。

关于发票

本店所有的在售商品均***可以***开发票（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***。发票内容一律只开顾客购买的商品，***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。遇到网购高峰期发货量巨大，***发票出现短缺***，我们会先将产品发出，发票补齐后再单独发出。

关于包装

本店所有产品的包装内都有售后服务保障卡和合格证。所有的售出产品均为***双层防损包装***，不但防压、防变形、防磨损，而且真正做到让产品零受损。

关于签收

可以本人亲自签收，也***可以请别人代为签收***，不管是本人签收还是请别人代为签收，请一定要在快递面前检查是否有破损再签，如有问题，一律拒绝签收。

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***400-818-6677***或旺旺客服。

常见问题解答：

1.Q：产品运输安全吗？

A：我们的产品都是***双层防损包装***的哦。

2.Q：（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4：00前拍下付款的订单是***当天发货***的，4：00后次日发货，您的订单会在今天发出的。

3.Q：你们默认发什么快递？

A：亲，本店默认快递是***顺丰快递***。

4.Q：发货后，山东地区几天能收到货？

A: 江浙地区一般3天，以外的一般***4-5天***，偏远地区一般5-7天。

5.Q:顺丰快递不到的地区怎么办？

A：顺丰快递不到地区***需指定快递***，并需要补差价。

6.Q：可以开发票吗？

A：本店所有的在售商品均***可以***开发票（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。

7. Q：我如果收到货了，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：由于非质量问题，如颜色、尺寸等引起的退换货，来回运费由***顾客承担***。

8. Q:发票可以开办公用品或其他的吗？

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

9. Q:为什么收到货了，但是里面没有发票？

A: 遇到网购高峰期发货量巨大，***发票出现短缺***，我们会先将产品发出，发票补齐后再单独发出。

10. Q：由于质量问题引起的退货，运费由谁承担？

A：由于质量问题引起的退换货，来回运费由***本店承担***。

11. Q:产品和实物有色差吗？

A: 网店商品均为实物拍摄，图片与实物一致，由于电脑显示器的分辨率等原因，会存在一定的显示色差，这种情况仍请顾客***以实物为准***。

12. Q:产品是全国联保吗？

A:亲，本店产品是***全国联保***。

13. 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***400-818-6677***。

14. Q: 那我现在拍下（某天下午6:30），今天能发货吗？

A: 亲，我们每天下午4：00前拍下付款的订单是当天发货的，4：00后***次日发货***，您的订单会在明天发出。

15. Q：收到商品后还能够退换货吗？

A：在收到货后***7天内无理由退换货***，经过拍照本店确认后，请买家保证该商品完好未使用的前提下（否则不予调换），快递寄回调换同款或直接退货。

16.Q：在吗？

A：亲，***欢迎光临***，请问有什么可以帮您？

17. Q：产品是厂家直接发货吗？

A：所有产品由***厂家直接发货***。

18. Q：如果有事不能当面签收，请别人代为签收可以吗？

A：可以本人亲自签收，也***可以***请别人代为签收，不管是本人签收还是请别人代为签收，请一定要在快递面前检查是否有破损再签，如有问题，一律拒绝签收。

19. Q：你们的产品能够保证正品吗？

A：所有产品***保证正品***。

20.Q：请问这款产品可以便宜一点吗？

A：亲，由于已经是折扣价格微利销售，所以小店是***不议价***的。

21.Q：亲，这款小狗皮皮学习桌现在有优惠吗？

A：亲，此款学习桌原价699元，优惠价***379元***。

22.Q：我想为宝宝买一款婴儿玩具，这款小狗皮皮学习桌适合多大年龄段的宝宝使用？

A：亲，这款学习桌适合***6-36个月***的宝宝使用。

23.Q：亲，你们家这款费雪小狗皮皮学习桌产地是哪里啊？

A：亲，我们这款产品的产地是***中国河源***。

24.Q：这款费雪小狗皮皮学习桌重不重啊？

A：亲，我们这款小狗皮皮学习桌重量为***2.91KG***，刚刚好呢。

25.Q：我想问一下，你们这款小狗皮皮学习桌能够拆卸吗？

A：亲，我们家这款产品的桌腿是***可拆卸***的。

26.Q：你好，我想问一下你们家这款小狗皮皮学习桌需要用多少电池？

A：亲，我们这款产品需要使用***3节5号碱性电池***。

27.Q：你好，我想问一下你们家的美高袋装积木有优惠吗？

A：亲，我们这款费雪美高袋装积木，原价99元，现价***79元***。

28.Q：亲，我想咨询一下你们家的美高袋装积木是什么材质的？

A：亲，我们这款产品是***高级安全PPE软塑料***的。

29.Q：你好，请问你们家这款费雪美高袋装积木适合多大孩子玩？

A：您好，我们家这款费雪美高袋装积木适合***1-5岁***的孩子玩。

30.Q：你们家这款美高袋装积木是哪里生产的？

A：亲，我们家的美高袋装积木产地是***加拿大***。

31.Q：你们家这款美高袋装积木一共有多少块？

A：亲，这款美高袋装积木内含***30块***。

32.Q：这款费雪美高袋装积木重量是多少？

A：亲，我们家的这款产品总重为***0.42kg***。

33.Q：你好，我想问一下你们家的脚踏钢琴健身器有优惠吗？

A：亲，费雪脚踏钢琴健身器原价799元，现价***329元***。

34.Q：这款费雪脚踏钢琴健身器适合多大宝宝使用啊？

A：亲，这款产品适合***1-18个月***宝宝使用。

35.Q：你们家这款费雪脚踏钢琴健身器是哪里生产的？

A：亲，这款产品的产地是***中国广东***。

36.Q：你们家的这款脚踏钢琴健身器是什么材质的？

A：亲，我们家这款产品是***安全环保ABS材料***。

37.Q：你们家的费雪脚踏钢琴健身器一次要安装多少电池？

A：亲，我们家的这款产品需要安装***4节5号电池***。

38.Q：费雪蹦跳欢乐学步车价格为多少？

A：亲，我们家这款产品原价1999元，优惠价***1099元***。

39.Q：这款费雪蹦跳欢乐学步车适用的年龄范围是多大？

A：亲，我们这款产品适用年龄为***3个月以上***。

40.Q：这款费雪蹦跳欢乐学步车有哪几种颜色？

A：亲，这款产品现在只有***绿色***。

41.Q：这款费雪蹦跳欢乐学步车的承重极限是多少？

A：亲，我们家这款学步车的承重极限为***11.3KG***。

42.Q：这款费雪蹦跳欢乐学步车产地是哪里？

A：亲，我们家这款学步车是在***墨西哥***生产的。

43.Q：你们家的这款费雪蹦跳欢乐学步车坐垫里边填充的什么？

A：亲，我们家这款产品坐垫里填充的是***聚酯纤维***。

44.Q：蹦跳欢乐学步车一次要使用多少节电池？

A：亲，这款蹦跳欢乐学步车一次需要使用***5节5号电池***。

45.Q：费雪宝宝爬行垫有几种颜色？

A：亲，我们家宝宝爬行垫现在只有***蓝黄色***。

46.Q：这款费雪宝宝爬行垫适用的年龄段是多大？

A：亲，这款爬行垫从宝宝***出生起***就可以使用。

47.Q：这款费雪宝宝爬行垫的产地是哪里？

A：亲，我们家的这款产品产地是***韩国***。

48.Q：亲，你们家这款费雪宝宝爬行垫是什么材质的？

A：亲，这款产品的材质是***聚乙烯（PE）***。

49.Q：这款费雪宝宝爬行垫的厚度是多少？

A：亲，这款产品的厚度是***1CM***。

50.Q：这款宝宝爬行垫能够拆开折叠吗？

A：亲，这款产品是***不可拆***的。