**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9套）**

背景资料：

迪士尼童装(Disney)来自美国迪士尼公司，迪士尼全称为The Walt Disney Company，取名自其创始人华特·迪士尼，是总部设在美国伯班克的大型跨国公司，主要业务包括娱乐节目制作，主题公园，玩具，图书，电子游戏和传媒网络。皮克斯动画工作室，惊奇漫画公司，试金石电影公司，米拉麦克斯电影公司，博伟影视公司，好莱坞电影公司，ESPN体育，美国广播公司(ABC)都是其旗下的公司（品牌）。当今的迪士尼已经远远不止于从事动画电影这一个行业了，迪士尼手表、迪士尼饰品、迪士尼童装、迪士尼箱包、迪士尼家居用品、迪士尼毛绒玩具、迪士尼电子产品等多个产业。由于许多人都是从小看着迪士尼的动画片长大了，所以迪士尼所涉及的各大产业都受到了广大消费者的一致好评，取得了丰硕的商业价值。迪士尼童装在天猫商城开设迪士尼童装旗舰店，由天猫官方认证,主要提供男童服饰、女童服饰、幼童服饰等产品, ***是***厂家直接发货，***保证正品***。

产品资料：

一、男童 羽绒服

迪士尼男童羽绒服，原价399元，优惠价***199元***。

产品参数：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 品牌名称 | 迪士尼 | 适用性别 | 男 | 安全等级 | C类 |
| 颜色 | ***蓝色和橘色*** | 风格 | 休闲 | 货号 | 28172141148 |
| 面料 | ***锦纶*** | 是否带帽子 | ***有帽不可拆*** | 填充物 | ***90%白鸭绒*** |
| 图案 | 卡通动漫 | 参考身高 | ***110CM*** | 衣门襟 | 拉链衫 |

产品卖点：

1.柔软舒适，保暖防风。

2.给宝宝带来健康的呵护。

二、男童 针织外套

迪士尼男童针织外套，原价179元，优惠价***119元***。

产品参数：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 品牌名称 | 迪士尼 | 适用性别 | 男 | 领型 | ***V字领*** |
| 颜色 | ***蓝色*** | 风格 | 学院 | 货号 | 28172141240 |
| 面料 | ***腈纶混纺*** | 是否带帽子 | 没有帽子 | 袖长 | 短袖 |
| 图案 | 纯色 | 参考身高 | ***120CM*** | 衣门襟 | ***单排扣*** |

产品卖点：

1.面料舒服，款式靓丽。

2. 小V领挺拔有型，彰显男孩的内敛气质。、

三、女童 毛呢大衣

迪士尼羊毛呢大衣，原价1058元，优惠价***219元***。

产品参数：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 品牌名称 | 迪士尼 | 适用性别 | 女 | 是否带帽 | 否 |
| 颜色 | ***浅绿色*** | 风格 | ***公主*** | 领型 | ***圆领*** |
| 面料 | 混纺 | 是否带帽子 | 没有帽子 | 安全等级 | ***B类*** |
| 图案 | 纯色 | 参考身高 | ***100CM*** | 适用季节 | 冬季 |

产品卖点：

1.时尚公主范。

2. 款式百搭。

四、女童 印花裙套装

迪士尼女童印花裙套装，原价208元，优惠价99元。

产品参数：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 品牌名称 | 迪士尼 | 适用性别 | 女 | 上衣衣门襟 | ***套头*** |
| 颜色 | ***米色和桔色*** | 风格 | ***休闲*** | 货号 | 28112140131 |
| 面料 | ***95%棉*** | 适用季节 | 春秋 | 参考身高 | 110cm |
| 厚薄 | ***常规*** | 是否戴帽子 | 无 | 安全等级 | B类 |

产品卖点：

1.经典设计，简单舒适。

2.简单优雅，可爱纯真。

五、女童 双层裙摆裙裤

迪士尼女童裙裤，2016年春装新款，原价159元，优惠价***79元***。

产品参数：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 品牌名称 | 迪士尼 | 适用性别 | 女 | 裤腰 | ***中腰*** |
| 颜色 | ***暗蓝*** | 风格 | 休闲 | 裤长 | 长裤 |
| 面料 | ***棉混纺布*** | 裤门襟 | ***皮筋腰带*** | 适用季节 | 春季 |
| 裤腰 | 中腰 | 参考身高 | 90cm | 是否开档 | ***不开裆*** |

产品卖点：

1. 双层裙摆设计，顺应时尚风潮。

2. 含棉量高，舒适美观。

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***。本店已经是折扣微利销售，***不可以议价***的。所有产品采用***双层防损包装***，保证货物安全。

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***圆通***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，圆通不到地区***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***5688-88098675***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***圆通***。

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: 圆通不到的地区怎么办？

A：圆通不到地区***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***5688-88098675***。

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:你们的产品运输安全吗？

A：亲，请放心，我们都是***双层防损包装***的哦。

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:我们***是***厂家直接发货。

22. Q: 男童羽绒服有优惠吗？

A: 原价399元，优惠价***199元***。

23. Q: 男童羽绒服有哪些颜色可选？

A: 亲，这款羽绒服有***蓝色和橘色***。

24. Q: 男童羽绒服是什么面料的？

A: 男童羽绒服的面料是***锦纶***的。

25. Q: 这款男童羽绒服的参考身高是多少？

A: 参考身高是***110CM***。

26. Q: 男童羽绒服有帽子吗？

A: 亲，这款男童羽绒服***有帽不可拆***。

27. Q: 男童羽绒服含绒量是多少？

A: 亲，这款羽绒服含有***90%白鸭绒***。

28. Q: 男童针织外套有优惠吗？

A: 迪士尼男童针织外套，原价179元，优惠价***119元***。

29. Q: 男童针织外套有哪些颜色可选？

A: 亲，这款针织外套有***蓝色***。

30. Q: 男童针织外套是什么领型？

A: 男童针织外套是***V字领***。

31. Q: 男童针织外套的参考身高是多少？

A: 男童针织外套的参考身高是***120CM***。

32. Q: 男童针织外套是什么面料的？

A: 亲，这款衣服的面料是***腈纶混纺***。

33. Q: 男童针织外套是什么衣门襟？

A: 亲，我们这款衣服是***单排扣***的。

34. Q: 女童毛呢大衣有优惠活动吗？

A: 迪士尼羊毛呢大衣，原价1058元，优惠价***219元***。

35. Q: 女童毛呢大衣有哪些颜色可选？

A:亲，这款毛呢大衣只有***浅绿色***。

36. Q: 女童毛呢大衣是什么风格的？

A: 亲，这款衣服是***公主***风格的。

37. Q: 女童毛呢大衣是什么领型？

A: 亲，这款衣服是***圆领***的。

38. Q: 女童毛呢大衣是什么安全等级？

A: 亲，这款女童毛呢大衣是***B类***。

39. Q: 女童毛呢大衣的参考身高是多少？

A: 亲，这款衣服的参考身高是***100CM***。

40. Q: 女童印花裙套装上衣衣门襟是什么样式的？

A: 亲，这款衣服是***套头***的。

41. Q: 女童印花裙套装厚吗？

A: 亲，这款衣服厚薄属于***常规***的。

42. Q: 女童印花裙套装有哪些颜色可选？

A: 亲，现在有***米色和桔色***。

43. Q: 女童印花裙套装是什么面料的？

A: 女童印花裙套装是***95%棉***的。

44. Q: 女童印花裙套装是什么风格的？

A: 亲，这款衣服是***休闲***的。

45. Q: 女童双层裙摆裙裤有什么优惠吗？

A: 原价159元，优惠价***79元***。

46. Q: 女童双层裙摆裙裤是什么裤腰？

A: 亲，这款衣服是***中腰***的。

47. Q: 这款女童双层裙摆裙裤有哪些颜色可选？

A: 现在只有***暗蓝***。

48. Q: 这款女童双层裙摆裙裤裤门襟是什么样的？

A: 这款女童双层裙摆裙裤裤门襟是***皮筋腰带***。

49. Q: 这款女童双层裙摆裙裤是开档的吗？

A: 这款女童双层裙摆裙裤是***不开裆***的。

50. Q: 这款女童双层裙摆裙裤是什么面料的？

A: 这款女童双层裙摆裙裤面料是***棉混纺布***。