**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4套）**

背景资料：

资生堂（Shiseido），是日本著名的化妆品品牌，取名源自中文《易经》中的“至哉坤元，万物资生”，资生堂的涵义为孕育新生命，创造新价值。“至哉坤元，万物资生”意为“赞美大地的美德，她哺育了新的生命，创造了新的价值。”这一名称正是资生堂公司形象的反映，是将东方的美学及意识与西方的技术及商业实践相结合，将先进技术与传统理念相结合，用西方文化诠释含蓄的东方文化。资生堂（Shiseido）旗舰店，由天猫官方认证,主要提供护肤、彩妆香氛等产品,全部产品均由***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. 资生堂 悦薇珀翠紧颜亮肤乳

资生堂悦薇珀翠紧颜亮肤乳,售价***760元***。

产品参数：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 品牌名称 | 资生堂 | 适用肤质 | ***干性肤质*** | 产地 | ***日本*** |
| 产品名称 | 资生堂悦薇珀翠紧颜亮肤乳 | 功效 | ***滋润淡斑*** | 保质期 | ***两年*** |
| 净含量 | ***100ml*** | 规格类型 | ***正常规格*** | 特殊用途化妆品批准文号 | 无 |

产品卖点：

1.中止失去弹性、皱纹、色斑、毛孔明显等老化痕迹的连锁反应，塑造充满滋润和弹性、具有透明感的年轻肌肤。

2.培育健康的角质层，保持最佳滋润环境，使肌理细腻饱满。

二、资生堂 新漾美肌水润洁面膏

资生堂新漾美肌水润洁面膏售价***260元***。

产品参数：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 品牌名称 | 资生堂 | 产品名称 | 新漾美肌水润洁面膏 | 品类 | 护肤 |
| 产品规格 | 正常规格 | 功效 | ***补水保湿*** | 是否进口 | ***进口*** |
| 适合肤质 | ***中性至干性肌肤*** | 净含量 | ***125ml*** | 产地 | ***越南*** |

产品卖点：

1.吸附引发肌肤烦恼的不饱和脂肪酸，清洁成分，同时洗去顽固的污垢。

2.温和去除多余的老旧角质层细胞，不伤害肌肤的同时提升后续护理的效果。

三、资生堂 全球彩妆羽感无瑕粉底液

资生堂全球彩妆羽感无瑕粉底液，售价420元。

产品参数：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 品牌名称 | 资生堂 | 产品名称 | 全球彩妆羽感无瑕粉底液 | 附加功效 | ***防晒*** |
| 产品规格 | 正常规格 | 基本功效 | ***隐形毛孔*** | 是否进口 | 进口 |
| 适合肤质 | ***混合性肤质*** | 净含量 | ***30ml*** | 产地 | ***日本*** |

产品卖点：

1. 有效修饰粉刺痘印、暗沉、黑眼圈、毛孔粗糙。

2. 轻盈水润质地，易于延展涂抹。

四、资生堂 新透白美肌精华液

资生堂新透白美肌精华液，售价***880元***。

产品参数：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 品牌名称 | 资生堂 | 产品名称 | 新透白美肌精华液 | 功效 | ***美白祛斑*** |
| 产品规格 | 正常规格 | 保质期 | ***三年*** | 是否进口 | 进口 |
| 适合肤质 | ***干性肤质*** | 净含量 | ***50ml*** | 产地 | ***法国*** |

产品卖点：

1.改善微循环，减淡色斑，带来健康、活力的无瑕肌肤。

2.有效成分可以直达肌肤内部，给予肌肤充沛的滋润。

五、资生堂 全球彩妆瓷光蜜柚口红

资生堂全球彩妆瓷光蜜柚口红，售价***360元***。

产品参数：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 品牌名称 | 资生堂 | 产品名称 | 全球彩妆瓷光蜜柚口红 | 颜色 | ***水红和玫红*** |
| 产品规格 | 正常规格 | 功效 | ***滋润保湿*** | 是否进口 | ***进口*** |
| 适合肤质 | 任何肤质 | 净含量 | ***6ml*** | 产地 | ***日本*** |

产品卖点

1. 日本古老漆器工艺，赋予液体唇膏更鲜明的色泽与光泽。
2. 不但显色精确，也让双唇更加丰泽，保湿效果达数小时。

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***韵达***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，韵达不到地区***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天内无理由退换货***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***400-820-8017***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。我们是资生堂的官方旗舰店，***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***韵达***。

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:韵达不到的地区怎么办？

A：韵达不到地区***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:你们是厂家直接发货吗？

A:我们的所有产品均由***厂家直接发货***。

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***400-820-8017***。

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：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。

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：亲，请问这款紧颜亮肤乳售价是多少？

A：亲，我们这款紧颜亮肤乳售价是***760元***。

22．Q：你好，请问这款紧颜亮肤乳液适合什么肤质？

A：亲，这款紧颜亮肤乳适合***干性肤质***。

23．Q：请问这款紧颜亮肤乳有什么功效？

A：亲，这款紧颜亮肤乳有***滋润淡斑***的功效。

24．Q：请问这款悦薇珀翠紧颜亮肤乳是什么规格的？

A：亲，这款悦薇珀翠紧颜亮肤乳是***正常规格***的 。

25．Q：请问这款悦薇珀翠紧颜亮肤乳产地是哪里？

A：亲，这款悦薇珀翠紧颜亮肤乳产地是***日本***。

26．Q：请问这款悦薇珀翠紧颜亮肤乳保质期是多长时间？

A：亲，这款产品保质期是***两年***。

27．Q：请问这款悦薇珀翠紧颜亮肤乳净含量是多少？

A：亲，这款产品净含量是***100ml***。

28．Q：请问这款洁面膏是进口的吗？

A：亲，这款洁面膏是***进口***的。

29．Q：请问这款洁面膏有什么功效？

A：亲，这款洁面膏有***补水保湿***的功效。

30．Q：请问这款洁面膏适合什么肤质？

A：亲，这款洁面膏适合***中性至干性肌肤***。

31．Q：请问这款洁面膏价格是多少？

A：亲，这款洁面膏的价格是***260元***。

32．Q：请问这款洁面膏净含量是多少？

A：亲，这款洁面膏净含量是***125ml***。

33．Q：请问这款洁面膏产地是哪里？

A：亲，这款洁面膏是在***越南***生产的。

34．Q：请问这款羽感无瑕粉底液产地是哪里？

A：亲，这款羽感无瑕粉底液的产地是***日本***。

35．Q：请问这款羽感无瑕粉底液的净含量是多少？

A：亲，这款羽感无瑕粉底液的净含量是***30ml***。

36．Q：请问这款羽感无瑕粉底液适合什么肤质的人使用？

A：亲，这款产品适合***混合性肤质***的人使用。

37．Q：请问这款羽感无瑕粉底液有什么基本功效？

A：亲，这款产品有***隐形毛孔***的基本功效。

38．Q：请问这款羽感无瑕粉底液有什么附加功效吗？

A：亲，这款产品除了能够隐形毛孔外，还能够***防晒***。

39．Q：请问这款美肌精华液价格是多少？

A：亲，这款美肌精华液价格是***880元***。

40．Q：请问这款美肌精华液净含量是多少？

A：亲，这款美肌精华液净含量是***50ml***。

41．Q：请问这款美肌精华液有什么功效？

A：亲，这款产品的功效是***美白祛斑***。

42．Q：请问这款美肌精华液保质期是多长时间？

A：亲，这款产品的保质期是***三年***。

43．Q：请问这款美肌精华液产地是哪里？

A：亲，这款产品产地是***法国***。

44．Q：请问这款美肌精华液适合什么特性的肌肤？

A：亲，这款产品适合***干性肤质***。

45．Q：请问这款瓷光蜜柚口红价格是多少？

A：亲，这款唇彩价格是***360元***。

46．Q：请问这款瓷光蜜柚口红有什么颜色的？

A：亲，这款产品颜色有***水红和玫红***的。

47．Q：请问这款瓷光蜜柚口红是进口的吗？

A：亲，这款瓷光蜜柚口红是***进口***的。

48．Q：请问这款瓷光蜜柚口红的产地是哪里？

A：亲，这款唇彩的产地是***日本***。

49．Q：请问这款瓷光蜜柚口红的净含量是多少？

A：亲，这款产品的净含量是***6ml***。

50．Q：请问这款瓷光蜜柚口红有什么功效？

A：亲，这款产品有***滋润保湿***的功效。