**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5套）**

背景资料：

锡田办公家具有限公司凭借高质量的产品和优质的售后服务，在业界受到广泛称赞。锡田办公家具有限公司在天猫商城开设锡田官方旗舰店，由天猫官方认证,主要提供会议桌、办公沙发、屏风、职员椅等产品，***厂家直接发货***，***保证正品***。

产品资料：

一、主管办公桌

高品质主管办公桌，原价5625元，优惠价***4500元***。

产品参数：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 品牌 | 锡田 | 材质 | ***实木*** | 是否可预售 | 可以 |
| 颜色 | ***亮棕色*** | 桌板面尺寸 | ***2M\*1.2M*** | 同城服务 | 同城卖家送货上门 |
| 是否带侧桌 | 是 | 风格 | ***简约现代*** | 重量 | 70KG |

产品卖点：

1.材质保真，质检过关。

2.5年质保，专业售后。

二、U型会议桌

U型会议桌，原价3847元，优惠价***1538元***。

产品参数：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 品牌 | 锡田 | 面板材质 | ***榉木*** | 是否可预售 | 是 |
| 重量 | ***95KG*** | 是否可定制 | 是 | 是否带侧桌 | ***不带*** |
| 同城服务 | ***同城卖家入户安装*** | 适用人数 | ***20人左右*** | 产地 | 上海市 |

产品卖点：

1.五年内非人员损坏免费维修，终身有偿维护。

2.贴实木皮油漆，大方稳重，质量可靠。

三、办公文件柜

办公文件柜，现价***6000元***。

产品参数：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 品牌 | 锡田 | 面板材质 | ***人造板*** | 柜子类型 | ***落地文件柜*** |
| 功能 | ***可拆卸玻璃门*** | 是否带锁 | 否 | 层数 | ***3层*** |
| 规格 | ***10门*** | 包装方式 | ***整装*** | 产地 | 上海市 |

产品卖点：

1. 绿色环保板材。
2. 空间大，实用性强。

四、经理办公椅

经理办公椅，原价1800元，优惠价***1450元***。

产品参数：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 品牌 | 锡田 | 椅板材质 | ***牛皮*** | 扶手类型 | ***固定扶手*** |
| 五星脚材质 | ***实木脚*** | 是否可升降 | 是 | 是否可躺 | 否 |
| 功能 | 可拆装 | 颜色 | ***棕色*** | 产地 | ***上海*** |

产品卖点：

1. 舒适、可移动。
2. 质量有保障。

五、实木会议椅

实木会议椅，原价499元，优惠价***260元***。

产品参数：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 品牌 | 锡田 | 面料材质 | ***实木*** | 五星脚材质 | ***钢制脚*** |
| 功能 | ***可组装*** | 是否可定制 | 是 | 同城服务 | ***卖家送货上门*** |
| 扶手类型 | ***固定扶手*** | 是否支持人体工程学 | 支持 | 产地 | 上海 |

产品卖点：

实木会议椅经过严格工艺检查，高温消毒不吸水耐腐蚀。

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***。

关于快递

所有产品默认一律发送***安捷***快递。每天下午5：00前拍下付款的订单是***当天发货***的，5：00后是***次日发货***。发货后，江浙地区一般***1-2***天，其他地区***3-5***天到货。安捷快递不到地区***需指定快递***，并需要补差价15元。

关于退换

在收到货后***7天无理由退换货***，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。

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。

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***400-222-8888***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。

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。

3.Q：你们默认发什么快递？

A：亲，本店默认快递是***安捷***。

4.Q：发货后，到山东几天能收到货？

A: 发货后，江浙地区一般1-2天，其他地区***3-5***天到货。

5.Q:安捷快递不到的地区怎么办？

A：安捷快递不到地区***需指定快递***，并需要补差价15元。

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：你好，在吗？

A：在，***欢迎光临***，有什么可以帮助您的？

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：如果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***400-222-8888***。

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。

15. Q：收到商品后还能够退换货吗？

A：在收到货后***7天无理由退换货***，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：收到产品后发现有小的瑕疵，不想退货了，能返现吗？

A：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***。

17. Q：产品包装内含有售后服务保障卡和合格证吗？

A：本店所有产品的包装内都***有***售后服务保障卡和合格证。

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：你们的产品来源是什么？

A：所有产品***厂家直接发货***。

21. Q：实木会议椅优惠价是多少元？

A：亲，实木会议椅优惠价是***260元***。

22. Q：实木会议椅椅面是什么材质的？

A：亲，这款实木会议椅椅面是***实木***的。

23. Q：实木会议椅的五星脚是什么材质的？

A：这款实木会议椅是***钢制脚***。

24. Q：实木会议椅有什么功能吗？

A：实木会议椅是***可组装***的。

25. Q：购买实木会议椅同城有什么特别服务吗？

A：***卖家送货上门***。

26. Q：实木会议椅扶手是什么类型的？

A：实木会议椅是***固定扶手***。

27. Q：经理办公椅优惠价是多少元？

A：经理办公椅优惠价是***1450元***。

28. Q：经理办公椅椅板是什么材质的？

A：经理办公椅板是***牛皮***的。

29. Q：经理办公椅的扶手是什么类型的？

A：亲，这款办公椅是***固定扶手***的。

30. Q：经理办公椅五星脚是什么材质的？

A：亲，是***实木脚***的。

31. Q：经理办公椅是什么颜色的？

A：亲，这款办公椅是***棕色***。

32. Q：这款经理办公椅产地是哪里？

A：亲，这款椅子是***上海***产的。

33. Q：办公文件柜现在多少钱啊？

A：亲，这款办公文件柜现价***6000元***。

34. Q：办公文件柜面板是什么材质的？

A：亲，办公文件柜面板材质是***人造板***。

35. Q：办公文件柜有什么功能吗？

A：亲，这款文件柜***可拆卸玻璃门***。

36 Q：办公文件柜是什么类型的？

A：亲，这是一款***落地文件柜***。

37. Q：办公文件柜是几层的啊？

A：亲，这款文件柜是***3层***的。

38. Q：办公文件柜是怎么包装的？

A：亲，这款办公文件柜是***整装***的。

39. Q：请问这款办公文件柜是几门的？

A：这款办公文件柜是***10门***的。

40. Q：会议桌面板是什么材质？

A：亲，会议桌面板是***榉木***的。

41. Q：会议桌重量是多少？

A：亲，这款桌子有***95KG***。

42. Q：会议桌带侧桌吗？

A：亲，这款会议桌***不带***侧桌。

43. Q：会议桌适合多少人开会？

A：亲，这款会议桌适合***20人左右***。

44. Q：同城购买会议桌有什么服务吗？

A：亲，***同城卖家入户安装***。

45. Q：亲，这款会议桌有优惠吗？

A：原价3847元，优惠价***1538元***。

46. Q：主管办公桌是什么材料？

A：主管办公桌是***实木***的。

47. Q：主管办公桌是什么颜色的？

A：亲，这款主管办公桌是***亮棕色***的。

48. Q：亲，主管办公桌桌面尺寸是多少？

A：亲，我们这款主管办公桌桌面尺寸是***2M\*1.2M***。

49. Q：这款主管办公桌属于什么风格啊？

A：亲，这款主管办公桌属于***简约现代***风格。

50. Q：主管办公桌现在有优惠吗？

A：原价5625元，优惠价***4500元***。