**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8套）**

背景资料：

北京探路者（TOREAD）户外用品股份有限公司创立于1999年，探路者（TOREAD）通过自主知识产权的品牌塑造与推广、产品研发设计、营销网络建设与优化、供应链整合与管理，在全国建立连锁零售网络及电子商务销售系统，向广大消费者提供安全舒适的户外运动装备。探路者户外用品股份有限公司在天猫商城开设探路者户外旗舰店，由天猫官方认证,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：

一、探路者 女士套绒冲锋衣

花探路者女士套绒冲锋衣，原价1369元，优惠价749元。

产品参数：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 品牌名称 | 探路者 | 上市年份 | ***2015年冬季*** | 里料材质 | 锦纶 |
| 款式 | 两件套 | 服饰工艺 | ***激光切割*** | 材质 | ***涤纶*** |
| 主要功能 | ***防风保暖*** | 适用季节 | 秋冬季 | 细分风格 | ***户外休闲*** |
| 颜色 | ***蔷薇红*** | 尺码 | S、M、L | 厚薄 | 厚 |

产品卖点：防风保暖，表面耐久泼水加工处理，多次洗涤后泼水性依旧保留。

二、探路者 保暖羽绒服

探路者保暖羽绒服，原价1099元，优惠价***615元***。

产品参数：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 品牌名称 | 探路者 | 上市年份 | 2015年冬季 | 填充物 | ***90%白鸭绒*** |
| 材质 | 锦纶 | 印花主题 | ***色彩世界*** | 功能 | 防风保暖 |
| 商品系列 | ***极地系列*** | 适用季节 | 冬季 | 细分风格 | 户外休闲 |
| 颜色 | ***土耳其蓝*** | 袖型 | 常规 | 适用对象 | ***中性*** |

产品卖点：主身使用高密尼龙面料，拥有细腻手感的同时具备良好的防风及防绒效果，提高了人体穿着的舒适度。

三、探路者 抓绒衣

探路者抓绒衣，原价399元，现价***223元***。

产品参数：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 品牌名称 | 探路者 | 上市年份 | 2015年秋季 | 领型 | ***翻领*** |
| 袖长 | 常规 | 穿着方式 | ***开衫*** | 材质 | 涤纶 |
| 尺码 | ***M*** | 适用季节 | 秋冬季 | 细分风格 | 基础大众 |
| 颜色 | ***中国红*** | 主要功能 | 保暖 | 适用场景 | ***野营徒步*** |

产品卖点：下摆可调节松紧，设有可套穿织带。

四、探路者 女士休闲裤

探路者女士休闲裤，原价469元，优惠价259元。

产品参数：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 品牌名称 | 探路者 | 上市年份 | 2014年秋季 | 弹力 | ***微弹*** |
| 裤长 | 长裤 | 裤门襟 | ***拉链*** | 材质 | ***100%棉*** |
| 裤脚口款式 | ***直脚*** | 适用季节 | 秋冬季 | 基础风格 | 户外休闲 |
| 颜色 | 木棕色 | 款式版型 | ***合体直筒*** | 尺码 | S、M |

产品卖点：纯棉面料，穿着舒适。

五、探路者 户外棉服

探路者户外棉服，原价599元，优惠价335元。

产品参数：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 品牌名称 | 探路者 | 上市年份 | 2015年秋季 | 材质 | 锦纶 |
| 主要功能 | ***保暖超轻*** | 颜色 | ***卡其和军绿*** | 产地 | 中国 |
| 填充物 | ***100%聚酯纤维*** | 厚薄 | ***加厚*** | 适用季节 | 秋冬季 |
| 商品系列 | ***极地系列*** | 细分风格 | 青春活力 | 尺码 | S和M |

产品卖点：

1. 防风、保暖、超轻。

2. 精致口袋，避免东西掉出。

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***。如果没有按承诺发货，可以***联系我们的客服***，也可以直接申请退款。

关于快递

所有产品默认一律发送***韵达快递***，不到地区***需指定快递***，并需要补差价10元。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***。江浙沪一般***2-3***天，江浙沪以外的一般***3-5***天，偏远地区一般***5-7***天。

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，***发票补齐后用快递单独发出***。

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，也能够保证正品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***400-700-8178***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。我们是天猫的官方旗舰店，***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。

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，一般需要***3-5***天。

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***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。

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：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***。

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发出***，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：由于质量问题引起的退换货，来回运费由***本店承担***。

15. 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***。

16. Q: 你们的产品全国联保吗？

A: 亲，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***400-700-8178***。

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: 你们的货源是哪里？

A：我们的所有产品均由***厂家直接发货***。

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: 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***。

22. 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。

23. Q: 女士套绒冲锋衣有哪些颜色可以选择？

A: 现在只有***蔷薇红***。

24. Q: 女士套绒冲锋衣是什么时候上市的？

A: 亲，我们这款衣服是***2015年冬季***上市的。

25. Q: 女士套绒冲锋衣采用的是什么工艺？

A: 亲，我们这款产品采用的是***激光切割***。

26. Q: 女士套绒冲锋衣是什么材质的啊？

A:亲，此款冲锋衣是***涤纶***的呢。

27. Q: 亲，这款女士套绒冲锋衣是什么风格的？

A: 亲，这款衣服是***户外休闲***风格的。

28. Q: 女士套绒冲锋衣的主要功能是什么？

A: 亲，这款衣服主要功能是***防风保暖***，实用性非常强。

29. Q: 探路者保暖羽绒服有优惠吗？

A: 亲，探路者保暖羽绒服，原价1099元，优惠价***615元***。

30. Q: 探路者保暖羽绒服的填充物是什么？

A: 亲，这款羽绒服中有***90%白鸭绒***。

31. Q: 探路者保暖羽绒服的印花是什么主题的？

A: 亲，我们家这款衣服的印花主题是***色彩世界***。

32. Q: 探路者保暖羽绒服是什么系列的？

A: 亲，我们这款衣服属于***极地系列***。

33. Q: 探路者保暖羽绒服有什么颜色可选？

A: 亲，现在只有***土耳其蓝***。

34. Q: 探路者保暖羽绒服是男式的还是女式的啊？

A: 亲，这款羽绒服是***中性***的，很洋气的。

35. Q: 探路者抓绒衣有优惠吗？

A: 亲，这款衣服原价399元，现价***223元***。

36. Q: 探路者抓绒衣是什么领型？

A: 亲，这款衣服是***翻领***的。

37. Q: 亲，这款探路者抓绒衣是套头的吗？

A:亲，这款抓绒衣是***开衫***哦。

38. Q: 探路者抓绒衣有什么尺码？

A: 亲，这款衣服现在只有***M***码。

39. Q: 你好，这款探路者抓绒衣适用什么样的场景？

A: 亲，这款衣服可以在***野营徒步***中穿。

40. Q: 这款抓绒衣有哪些颜色可选？

A: 亲，这款衣服只有***中国红***。

41. Q: 探路者女士休闲裤有弹性吗？

A:亲，我们家这款产品是***微弹***。

42. Q: 探路者女士休闲裤裤门襟是纽扣的吗？

A: 亲，这款裤子的裤门襟是***拉链***。

43. Q: 探路者女士休闲裤是什么材质？

A: 亲，此款裤子是***100%棉***。

44. Q: 探路者女士休闲裤裤脚是什么款式的？

A: 亲，这款产品裤脚款式是***直脚***。

45. Q: 探路者女士休闲裤是什么版型的？

A: 亲，这款裤子的版型是***合体直筒***。

46. Q: 探路者户外棉服有什么功能？

A: 亲，这款产品主要功能是***保暖超轻***。

47. Q: 探路者户外棉服有什么颜色可选？

A: 亲，这款棉服有***卡其和军绿***。

48. Q: 探路者户外棉服填充物是什么？

A: 亲，我们这款衣服的填充物为***100%聚酯纤维***。

49. Q: 探路者户外棉服厚吗？

A: 亲，这款棉服是***加厚***的。

50. Q: 探路者户外棉服属于哪个系列？

A: 亲，此款棉服属于***极地系列***。