**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2套）**

背景资料：

他她是百丽公司的一个女鞋品牌，又称Tata。Tata的产品定位为中高档时尚女鞋，服务对象为30岁左右的白领女性。他她形容皮鞋着地时的“踏踏”声，有谢谢之意。寓意都市快节奏,代表“感恩的情怀”，崇尚人与人之间的真诚付出,倡导积极心态、健康生活。百丽公司在天猫商城筹建了Tata品牌官方旗舰店，由天猫官方认证,店内全部商品由 ***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、Tata休闲时尚高筒女长靴

Tata休闲时尚高筒女长靴，该商品参与了公益宝贝计划，卖家承诺每笔成交将为支持支教捐赠0.1元。

产品参数：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 品牌 | Tata | 鞋头款式 | 圆头 | 鞋底材质 | ***橡胶*** |
| 风格 | ***日常休闲*** | 闭合方式 | 侧拉链 | 靴筒面材质 | ***PU*** |
| 功能 | 保暖 | 跟底款式 | ***方跟*** | 流行元素 | 链子 |
| 颜色 | ***黑色和棕色*** | 尺码 | 35-40 | 图案 | 纯色 |
| 跟高 | 3.5CM | 售价 | ***1398元*** | 内里材质 | 猪皮 |

产品卖点：

1.个性方根设计，中性姿态亦不失优雅；

2.柔精巧舒适圆头设计，给脚部以宽松自如的伸展空间，轻松行走更自在惬意。

二、Tata简约时尚短筒女靴

Tata简约时尚短筒女靴，现零售价包邮368元/双。

产品参数：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 上市年份季节 | ***2015年秋季*** | 闭合方式 | 侧拉链 | 鞋款 | 时装靴 |
| 风格 | 休闲 | 靴面材质 | ***头层牛皮*** | 里料材质 | 头层猪皮 |
| 鞋头款式 | 圆头 | 跟底款式 | 方跟 | 流行元素 | 金属装饰 |
| 颜色 | ***灰色和白色*** | 尺码 | ***35-40*** | 图案 | 纯色 |
| 跟高 | ***3CM*** | 筒高 | 9CM | 筒宽 | 11CM |

产品卖点：

1.舒适圆头，给脚部以宽松自如的伸展空间，轻松行走、自在惬意；

2.方根设计，步履优雅，让你的出街带有轻松美妙心情。

三、Tata时尚舒适单鞋

Tata时尚舒适单鞋零售价包邮***398元***/双。另外，该商品参与了公益宝贝计划，卖家承诺每笔成交将为蓝天救援队捐赠0.1元。

产品参数：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 上市时间 | 2016年春季 | 风格 | 舒适休闲 | 图案 | ***拼色*** |
| 鞋头款式 | 圆头 | 闭合方式 | ***套脚*** | 鞋底材质 | ***TPU*** |
| 尺码 | 35-42 | 颜色 | 粉色和白色 | 款式 | 单鞋 |
| 鞋面材质 | ***头层牛皮*** | 鞋跟款式 | 方跟 | 开口深度 | 浅口 |
| 跟高 | 2.5CM | 底宽 | 8CM | 鞋垫材质 | ***猪皮革*** |

产品卖点：

1.柔软细腻的质感，贴合脚底肌肤，让你感受舒适的穿着；

2.舒适鞋底，释放脚部活力，步履平稳才能更从容。

四、Tata细跟尖头单鞋

Tata细跟尖头单鞋，原价838元/双，现八折促销，并且购买三双以上还可以参与店里***满1500减60***的活动。如果收到鞋子后，好评可以***返5元的现金券***。

产品参数：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 上市时间 | 2016年春季 | 风格 | 简约 | 鞋面材质 | 头层牛皮 |
| 尺码 | 35-40 | 鞋头款式 | 尖头 | 闭合方式 | ***搭扣*** |
| 内里材质 | ***头层猪皮*** | 跟底款式 | 细跟 | 颜色 | ***黑色和米黄色*** |
| 鞋垫材质 | 人造革 | 跟高 | 6CM | 底宽 | 7.5CM |

产品卖点：

1.简约大气的鞋头设计，时尚大方姿态，亦是女人味的表达；

2.考究跟型设计，轻松搭配的时尚之选，优雅步履散发柔美平衡感。

五、Tata平跟圆头单鞋

Tata平跟圆头单鞋，现价包邮528元/双，十天后店庆，此款宝贝将参加“聚划算”促销活动，通过***聚划算入口拍下***498元/双。此款鞋***鞋码偏小***，建议亲们按正常鞋码购买小一码。现在只有黑色，***没有***灰色。

产品参数：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 风格 | 休闲 | 鞋面材质 | 头层牛皮 | 里料材质 | 头层猪皮 |
| 闭合方式 | 套脚 | 功能 | ***耐磨*** | 鞋底材质 | ***橡胶*** |
| 颜色 | 黑色和灰色 | 尺码 | 35-41 | 皮质特征 | ***玫瑰压花*** |
| 鞋头款式 | 圆头 | 跟底款式 | 平跟 | 鞋底厚 | 3.5CM |

产品卖点：

1.时尚鞋头，舒适鞋底。

2.精美优雅楦型。

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

所有产品一律默认发送***天天***快递，每天下午3：00前拍下付款的订单是***当天发货***的，3：00后的***次日发货***。江浙沪地区一般需要1-3天，江浙沪以外的一般需要***2-5***天，偏远地区一般要7天左右。所有产品默认汇通快递，汇通快递不到地区***需指定快递***，并需要补差价6元。

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***400-123-018***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1：00）亲，我刚刚拍下付款了，今天能发吗？

A：亲，我们每天下午3：00前拍下付款的订单是***当天发货***的，3：00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***天天***。

4.Q：发货后，山东几天能收到货？

A: 江浙沪地区一般需要1-3天，江浙沪以外的一般需要***2-5***天，偏远地区一般要7天左右。

5.Q: 天天快递不到的地区怎么办？

A：天天快递不到地区***需指定快递***，并需要补差价6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：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***。

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***400-123-018***。

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3：00前拍下付款的订单是当天发货的，3：00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：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：产品能保证正品吗？

A：本店所有产品的包装内都有售后服务保障卡和合格证，***保证正品***。

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：你们的产品是厂家直接发货的吗？

A：亲，本店所有产品都是***厂家直接发货***的。

20.Q：你好，在吗？

A：亲，***欢迎光临***，客服小小很高兴为您服务，请问有什么需要帮助的吗？

21.Q：请问这款鞋可以便宜一点吗？

A：亲，由于已经是折扣价格微利销售，所以小店是***不议价***的。

22.Q: 这款高筒女长靴是什么风格的？

A：亲，这款高筒女长靴是***日常休闲***风格的。

23.Q：你好，请问这款高筒女长靴鞋底是什么材质的？

A：亲，我们这款高筒女长靴鞋底是***橡胶***的。

24.Q：这款高筒女长靴有哪几个颜色可以选啊？

A：亲，这款高筒女长靴有***黑色和棕色***两种颜色，每种颜色都很漂亮哦。

25.Q：你们家这款高筒女长靴靴筒面材质是什么的？

A：亲，我们家这款高筒女长靴靴筒面材质是***PU***的。

26.Q：你们家这款高筒女长靴跟底是什么款式？

A：亲，我们家这款高筒女长靴是***方跟***的。

27.Q：你好，请问这款高筒女长靴现在售价多少？

A：亲，此款宝贝现在售价是***1398元***。

28. Q：亲，请问这款短筒女靴有哪几个尺码？

A：亲，目前此款宝贝现货尺码有***35-40***。

29.Q：亲，这款短筒女靴帮面是什么材质？

A：嘻嘻，亲，这款鞋帮面材质是***头层牛皮***，穿着很舒服哦。

30.Q：亲，请问你们家这款短筒女靴有什么颜色可选?

A：亲，本店此款宝贝现在有***灰色和白色***。

31.Q：你好，请问这款短筒女靴是什么时候上市的？

A：亲，这款鞋子的上市时间是***2015年秋季***。

32.Q：为什么回复这么慢？

A：亲，真是太不好意思了哦，***让您久等了***。

33.Q：这款短筒女靴跟高是多少？

A：亲，短筒女靴的跟高是***3CM***。

34.Q：这款Tata时尚舒适单鞋现多少钱一双？

A:亲，现在此款鞋零售价***398元***/双。另外，该商品参与了公益宝贝计划，卖家承诺每笔成交将为蓝天救援队捐赠0.1元。

35.Q：你好，请问这款Tata时尚舒适单鞋采用什么样的闭合方式啊？

A：亲，这款宝贝采用的是***套脚***的闭合方式，穿脱很方便哦。

36.Q：亲，这款Tata时尚舒适单鞋是纯色的吗？

A：亲，是***拼色***的，今年这种很流行。

37.Q:这款Tata时尚舒适单鞋鞋面是什么材质？

A:亲，这款宝贝鞋面是***头层牛皮***的。

38.Q：你好，请问这款Tata时尚舒适单鞋的鞋底是什么材质？

A：亲，这款Tata时尚舒适单鞋鞋底材质是***TPU***。

39.Q：请问你们店里这款Tata时尚舒适单鞋鞋垫是什么材质的？

A：亲，此款宝贝鞋垫材质是***猪皮革***。

40.Q：你好，这款细跟尖头单鞋是什么闭合方式的？

A：亲，这款细跟尖头单鞋的闭合方式是***搭扣***。

41.Q：如果我一次性购买三双细跟尖头单鞋，可以参加什么活动吗？

A:目前此款宝贝参与店里***满1500减60***的活动，如果一次购买三双您可以享受此项满减活动。

42.Q：这款细跟尖头单鞋我已经收到了，请问好评可以返现吗？

A:亲，此款宝贝签收后拍照上传，好评字数不低于20字，可以***返5元的现金券***。

43.Q：这款细跟尖头单鞋有什么颜色可选？

A:亲，这款细跟尖头单鞋现在有***黑色和米黄色***。

44.Q：请问这款细跟尖头单鞋内里是什么材质的？

A: 亲，这款宝贝内里是***头层猪皮***，吸湿排汗功能特别好。

45.Q：这款平跟圆头单鞋尺码标准吗？

A：亲，此款鞋***鞋码偏小***，建议亲按正常鞋码购买小一码。

46.Q：为什么“聚划算”活动498元，我拍下后是528元呢？

A：亲，只有通过***聚划算入口拍下***才是498哦。

47. Q：请问这款平跟圆头单鞋鞋底是什么材质的？

A：亲，这款正装皮鞋鞋底是***橡胶***的，柔软、弹性佳。

48. Q：这款平跟圆头单鞋有灰色的吗？

A：亲，不好意思，这款宝贝***没有***灰色，目前只有黑色。

49. Q:这款平跟圆头单鞋皮质有什么特征吗？

A：亲，这款平跟圆头单鞋是***玫瑰压花***的。

50. Q：你好，这款平跟圆头单鞋的鞋底耐磨吗？

A: 亲，这款宝贝采用的是高纯度耐磨橡胶鞋底，非常***耐磨***，使用寿命长久，贴合脚型，舒适行走零负担。