**2021-2022学年度第二学期期末电商专业高一电商客服试卷** **专业** **班级** **姓名** **学号**

一、单项选择题(每小题1分，共20\*1=20分，请将唯一正确的答案写在答题卡中)

1.小鱼是一个售前客服，今天碰到一个买家要买店里缺色的包包，根据主动营销的话术，来 帮他选出最合适的回答吧~客户：请问这款包包的蓝色还有现货吗?小鱼： ( )

A、实在抱歉呢，没了呢

B、亲，您好，目前这个色缺货哦~现在有大红、玫红、白色供您选择哦

C、您好，这款包包的蓝色的现在没有货了，我推荐您考虑下同款的玫红色，这款玫红 色的搭配其它衣服时非常的亮丽出彩，适合各个年龄段的人群背，我建议您可以考虑下哦。

D、蓝色没货哦，因为蓝色是去年的颜色呢，我们今年推出了更多颜色，因此这个色暂 时没有补货的计划，建议您看下今年的新色，都是非常不错的，而且客户的反馈也非常的好。

2.售前客服经常会遇到对产品有意向，心动，但希望价格再优惠一些的客户，此时客户会说： 这个产品感觉还不错，但是价钱略贵，可以再优惠一些吗?那么售前客服给客户以下哪个回 答是最合适的呢?( )

A、不好意思，本商品是公司在全国统一定价，概不还价哈~

B、亲，我们店铺都是薄利多销的，已经将利润都让给客户了，主要我们的产品能够满 足您的需求，咱要买一个放心的好产品，这个价格不高了哦。

C、亲，一分价钱一分货哦~

D、亲，您没有了解呢，这个价格在同类产品已经不高了哦~

3.在淘宝交易中，已经拍下但是迟迟没有付款的情况时常会发生，此时售前客服应该怎样合 适的提醒客户付款呢?( )

A、亲，看到您拍下了，这边没付款是有什么问题呢?

B、亲亲，您现在拍下的商品卖的很好哦~提醒您不付款的话就断货了哦

C、亲，这边已经看到您拍下订单了哦，您看我跟您核对一下订单信息(发送收件人地 址信息),没有问题的话您付一下款，帮您安排发货哦。

D、亲，您的订单没付款没办法给您今天就发货哦~

4.很多客户在购买东西的时候都喜欢让客服推荐，因为他们认为客服更懂商品，所以能给他 们最佳推荐。客户：这几个颜色想不好选哪种，你给我建议下吧。 ( )

A、亲，这个颜色都很好看呢，不太好推荐，看您喜好哦

B、亲，看您从哪个角度选择了呢~我个人喜欢黄色的

C、亲，这几个颜色都很适合小孩子穿的，一般选择粉色的妈妈比较多，都想把自家宝 宝打扮成小公主，您家宝贝肤色如何呢?肤色白的话可以试下湖蓝色的，显肤色，夏天穿起 来很清爽，肤色黄的话就建议白色~个人建议，仅供您参考~

D、亲，这个您可以问下您的朋友哦~

5.发货时由于我们的疏忽，填写错了物流单号，原本发到上海的单号，填到了发到北京的快 递，这个时候上海的那个顾客，突然问，怎么我的物流跑到了北京去了，这个时候作为售中 的你该怎么解决?( )

A、不会的哦亲，您过一阵在刷新下哦~

B、先安慰顾客，亲实在不好意思给您带来困扰，我把正确的物流单号给您，物流进度 告知您

C、亲稍等下，我查看后给您回复

D、亲稍安勿躁哦~东西一定会寄到您手里

6.顾客拍下付款了，过了两天，结果我们的顾客发现他的收货地址写错了，请问你遇到这样 的问题该怎么做?( )

A、这个不是我们责任，顾客应该自己去联系物流公司

B、这个时候我们要联系物流公司，看看物流到哪了，找到那个送件的快递员，帮忙修 改地址

C、帮顾客联系下物流，把快递电话给顾客，提醒顾客下次一定要注意 7.当受到顾客的投诉时我们该怎么做?例如是衣服的质量问题( )。

A、亲，我们的衣服不会有问题的哈

B、您好，您可以说下您的问题哦，有图片的话发我，我需要核查一下呢

C、先安慰顾客，认真的听取顾客的抱怨，再询问亲对衣衣的不满，尽量的在顾客没有 提出退货的情况下不要主动要求，除非是质量真的很差

8.当买家询问“掌柜的在没”时，作为客服你的回复是( )

A、嗯，在的，看上了什么?

B、在的，亲，需要什么帮助?

C、你好，在的，您看上了哪件宝贝?

9.顾客在大骂，说我们的服务差衣服也差，这个时候你该怎么回应?( )

A、亲，请您注意您的言辞

B、亲，有什么问题您慢点说哦，一直说脏话我也不知道问题在哪儿呢。如果顾客实在

不满意，可以让直接退货。

C、直接关闭对话框，不要理这种顾客。 D、请亲退货吧!

10.当收到顾客说你们的尺码我穿不了小了，这时候你会怎么处理?( )

A、亲，不好意思，本店商品概不退换呢

B、尺码小的话我可以帮您放在店里进行同店转让哦

C、亲真的不好意思给您带来困扰，请亲按寄件地址原地寄回帮亲换大一码，亲物流费 用保险会进行理赔请亲放心

11.当顾客说衣服掉色，真的不可以要，要求退货，但是那件衣服呢洗过水了，这个时候你 会怎么处理?( )

A、亲，这个没办法退货了，您洗过我们也不能卖给别人了

B、亲十分的抱歉给您带来不便，对于给您带来的困扰我深感歉意，亲衣衣已经洗过水 了，退的话老板一定不同意，不过亲我一定会帮亲申请福利的，一定为亲讨一个说法。请亲 期待我的回复。

C、您购买这件商品的时候我们详情页里有写退换规则，您应该也看到了，是没办法给 您退的

D、亲，这个洗过的不能退货了，如果没个顾客都像您这样我们就亏大啦 12.当买家询问“哈喽，在没”时，作为客服你的回复是( )。

A、亲，您好，小店物品齐全，价格实惠，您看上了什么?

B、在。有什么能为您效劳的，亲~~~ C、您什么事儿

13.当我们的顾客给出中差评的时候，我们要怎么处理?( )

A、给顾客打电话，询问原因

B、联系顾客，提出返现金改中差评的要求

C、不抱着质问心态去处理，可以先问收到衣衣还满意吗，我们这是意见调查。需要请 的投诉，十分抱歉给亲带来那么的困扰，如果亲有任何的不满意，请亲退货，退货运费我已 经帮亲买好了，保障亲的退货无忧。

14.中差评在哪里可以修改?修改中差评，多少天的期限?( )

A、中差评在我的淘宝，评价管理，买家修改30天 B、中差评在我的淘宝，评价管理，买家修改10天

C、中差评在我的淘宝，评价管理，买家修改20天

第 3 页 共 1 0 页

D、中差评在我的淘宝，评价管理，买家修改15天

15.当我们的顾客投诉说，你们家的衣服怎么和你描述的不符合?( ) A、亲，描述误差在一定范围内都属于正常情况呢，您看下合身不 B、亲，不知道您指哪里不符呢?我们都是商品实拍的

C、亲，真的不好意思给您带来困扰，亲对衣衣那些地方不满意，为了更加的完善我们 的服务，请亲多多的提意见，我们以后不断地改建，亲要是不满意，亲请亲按寄件地址原地 寄回，亲物流费用保险会进行理赔请亲放心

16.卖家可以修改中差评吗?修改评价可以改几次?( )

A、可以，可以修改三次

B、不可以，只可以修改一次 C、不可以，只可以修改两次 D、可以，只可以修改一次

17.当顾客一再出现购买信号，却又犹豫不决拿不定主意时，可采用以下哪些技巧来促成交 易 ? ( )

A、积极推荐 B、二选其 一 C、帮助挑选 D、巧妙反问 18.当买家询问“你好，在吗?”时，作为客服你的回复是( )。

A、亲，你好 B、您好，欢迎光临 C、亲，欢迎光临本店 D、咨询什么

19.售前客服的岗位职责主要是( )。

A、后台操作 B、销售产品 C、解决顾客问题 D、客户信息收集反馈

20.网店客服的销售流程不包括( )。

A、了解客户 B、促成订单 C、售后服务 D、客户管理

**二、多项选择题(每小题1分，共20\*1=20分，多选少选均不得分，正确答案写在答题卡中)**

1.下列哪些是买家在网上购买商品担心的问题( )。

A、卖家信用能不能可靠

B、价格低是不是产品有问题

C、收到货物与描述不符 D、交易安全

2.下面哪些是淘宝卖家必须做到的( )。

A、宝贝页面的描述，应该与商品实际相符 B、遵守淘宝规则，遵守对买家的服务承诺

C、每天都要重新发布商品

D、出售的商品，在合理期间内需要保证商品质量 3.下列哪些是电子商务客服的专业技能要求( )。

A、打字速度不能低于60字/分钟

B、能熟练运用阿里旺旺与买家进行沟通

C、熟悉淘宝购物平台的操作 D、熟练网络营销的技巧

4.客户在你们店购买了一部手机，如果你是客服，你还会给他推荐哪些商品( )。 A、手机屏幕贴膜 B、手机保护外壳 C、移动电源 D、固定电话

5.买家：“你好，这款连衣裙还有货吗?客服：好，有的。”关于这段对话的分析正确的是 ( )。

A、客人说“你好”,得到的回答却是“好”,完全是上级对下级的感觉，让客人心里 落差太大，对待客人态度不诚恳。

B、这段对话中买家询问时，客服及时回答相关问题，做的很棒。

C、客人问有货没货，得到回答是“有的”,完全是机械答复。说话方式不恰当，不能 抓住客人的心。

D、其实在对话中不管你怎么说，顾客都是不会介意的。 6.保持良好的文字语言表达能力，需要注意的方向有( )。

A、少用“我”字，多使用“您”或者“咱们”这样的字眼

B、偶尔使用负面语言 C、建立常用规范用语

D、经常使用当下流行的网络语言

7.下列描述中哪些属于开放型的问题( )。

A、您是给自己买还是给家人买? B、您想要达到什么样的效果?

C、您喜欢什么颜色的衣服?

D、您平时喜欢穿什么样风格的衣服? 8.哪一项属于理解顾客的技巧( )。

A、准确的提出问题

B、对顾客谈到的问题进行复述 C、降低顾客的期望值

D、耐心的聆听顾客的谈话

9.克服异议应遵循的原则有( )。

A、避免争论 B、准确分析客户异议 C、尊重客户异议 D、避开枝节

10.在各大电商平台上，出单量是保证店铺生存下去的关键因素，那么下列哪些因素可以影 响到电商平台的出单量?( )

A、保证发货速度

B、在第一时间回复询盘

C、保证在线时间 D、售后服务

11.挖掘客户的购物需求有哪几种方法?( )

A、判断 B、观察 C、询问 D、聆听 12.如何提升回复响应时间?( )

A、熟悉键盘快捷键，灵活应用于聊天。

B、接待要按等待降序，遵守等待越久先回原则。

C、经常打字练习，闲暇时间多聊天。

D、快捷语编码要简单，快速应用提高响应。 13.客服对网店的影响不包括( )。

A、影响店铺成交量 B、影响客户的信誉 C、影响客户的体验 D、影响店铺形象

14.下列属于催付型话术的是( )。

A、亲，在下午三点之前拍下付款，快递小哥当天就能来拿货，您的包裹将以最快的速 度投奔到您的怀里。

B、亲亲，您拍下的这款宝贝今天正在搞促销，赶紧拿下吧~错过今天就要恢复原价了。 C、亲爱的，价格已经是最优惠了哟，运费是快递公司收取的，实在是不能包邮。

D、亲，您还有什么疑问吗?说出来我会帮您解决的哦，方便您拍下付款我尽快给您安 排发货。

15.中差评对网店有哪些影响?( )

A、影响产品质量 B、影响宝贝转化率

C、影响搜索排名 D、影响活动申报

16.恶意差评师是指专门以给差评为要挟，向网店敲诈钱财的网络寄生群体，其一般有哪些 特 征 ? ( )

A、基本用新账号，老账号用多了容易被人发现。 B、基本不聊天或聊天很少，拍下后直接付款

C、聊天和拍付大多不用同一个账号，有利于销毁证据

D、会引导客服使用QQ 聊天，通过QQ 的诉求，客服以QQ 聊天记录是无法投诉买家的 17.商品包装的功能有哪些?( )

A、保护功能 B、便利功能 C、美观功能 D、销售功能

18.包装分为哪几个部分?( )

A、外包装 EB、填充层 C、内包装 D、辅助包装 19.客服在促成订单过程中，一般都会遇到哪些问题( )。

A、进行议价

B、索取赠品

C、产品真伪辨识

D、安全快速的物流运输

20.再次跟客户确认订单的主要目的是( )。

A、澄清双方的理解是否一致 B、例行公事

C、强调重要内容

D、表达对所讨论内容的重视

**三、判断题(每小题1分，共1\*20=20分，正确的打,错误的打,答案写在答题卡中)**

1.打折是让顾客回头的唯一方式。()

2.物流因素不受商家控制，所以商家无法避免商品的物流纠纷。( )

3.老客户营销就是发群发短信。( ) 4.会员日属于老客户营销么?( )

5.客服不需要事先了解仓储物流，顾客买了以后再说。()

6.聚划算，天天特价，类目活动，双11,双12活动是店内活动。( ) 7.对于半夜拍下未付款的顾客，应该第二天一上班就马上催单。( )

8.客服可以从客服行为标准里面了解工作上哪些事情可以做，哪些事情不可以做。( )

9.售后客服只需要了解退款/退换货流程，纠纷维权规则，对产品相关知识不需要掌握。( )

10.客户至上，用心服务是讲的客服岗前心态，要求我们客服要用心为顾客服务。仅仅适用 于客服不适用于其他岗位。( )

11.任何能提高客户满意度的内容都属于客户服务。( )

12.客服必须做到不可以直接拒绝买家的各种要求，只能用婉转的方式说明拒绝理由。( )

13.品牌和产品，类目都是没有相关联性的。() 14.优惠券可以用在刺激消费和维护老客户上。 ( )

15.客服话术准则包括：简洁丰富原则，表情使用原则，语言适用原则。( )

16.下面3个说法都正确么?提升转化率(让来到的人都能买)。提升客单价(让买了的人 购买更多);提升回头率。(买过的人再来买)( )

17.卖家加入7天无理由退换货服务承诺后，买家的退换货费用由卖家承担。 ( )

18.为了不让顾客等待，可以频繁的使用自动回复。()

19.做产品搭配时候，自己感觉比较合适就可以搭配在一起，不需要了解产品学习知识。 (

)

20.淘宝退款/退换货的形式主要涉及未收到货退款、收到货仅退款、收到货退货并退款、换 货不退款四个方式。()

四、情景模拟题(每小题2分，共2\*20=40分，请将答案写在答题卡中)

1.【买家】:在?

2.【买家】:这件衣服有货吗?《提示：有货》

3.【买家】:质量怎么样啊，看有些买家的评论不怎么样哦，反应线头较多，衣服皱皱的? 4.【买家】:要是这个价格我就拍下了，我看到和你们家一样的款式，没有你们价格高哦?

《提示：本店坚持不议价原则》 5.【买家】:我再考虑下。

6.【买家】:价格贵了o(一入一)o 唉

7.【买家】:都是老顾客了，便宜点吧，一直都是买你家衣服的，就少这么一点，可以我就

拍了，爽快一点!

8.【买家】: 《提示：买家10分钟左右没有回复》

9. 【买家】:有没有小礼品???《提示：礼品暂时送完》

10.【买家】:付款了，尽快发货，衣服不好，我可是要给差评的。

11.【买家】:为什么已经显示发货了，没有物流信息，你们是不是虚假发货啊。《提示：

只点击了发货，但是包裹还在仓库未发出，明天给发货》

12.【买家】:你觉得我穿这个尺寸合适是吧，那要是买回来不合身，你们给我承担运费调

换。

13.【买家】:衣服买回来不是图片上的颜色，是不是也是质量问题啊。

14.【买家】:我赶时间，你要是下午给我发货我就付款了，不行的话，就去别家。

15.【买家】:人呢，怎么半天都不回复，都没有购买的心情了《提示：接到人多》。

16.【买家】:今天是礼拜三，我现在付款，我是江西的，但是需要在礼拜天之前需要收到 货，可以吗因为礼拜天我就不在江西了。

17.【买家】: 我网银有限额500,看看能不能给点优惠到500一下啊

18.【买家】: 我没有网银怎么办，汇款的话，我怕没有保障哦。

19.【买家】: 我看到在我之前拍下的订单都发货了，为什么我的订单没有发呢，你们还挑

顾客啊《提示：打单员疏忽，导致漏发。》

20.【买家】: 我已经付款了，麻烦尽快发货。