

2023-2024 学年度潍坊市二年级下学期学业考试

电子商务专业知识二卷1（电子商务客户服务与管理） 试题

本试卷分卷一（选择题）和卷二（非选择题）两部分，满分100分，考试时间60分钟，考生请在答题卡上答题，考试结束后，请将本试卷和答题卡一并交回。

卷一（选择题，共50分）

一、选择题（本大题 25 小题，每题 2 分，共 50 分。在每小题列出的四个选项中，只有一项符合题目要求，请将符合题目要求的选项字母代号选出，并涂在答题卡上）

1. 小王是某网店的客服，前两天店铺接到了一个投诉，客服主管交给了小王来处理，小王在接到投诉后，应尽快处理，按照要求，原则上不能超过_____个工作日，特殊情况也不能超过_____个工作日。

- A. 3/7 B. 4/7 C. 3/15 D. 4/15

2. 小赵今年将要毕业，在某网店担任售前客服实习，那么他在接待_____流程的阶段，要热情的礼貌的跟客户打招呼，并做到及时回复，给客户留下好的第一印象，以免顾客等太久而选择其他店铺。

- A 进店问好 B. 接待咨询 C 处理异议 D. 推荐产品

3. 某电商企业高度重视客服部门，因为他们直接联系消费者，可以合理的利用_____对企业产品及服务进行提升。

- A. 退换货处理 B. 投诉处理 C. 反馈处理 D. 客户关系维护

4. 小李在某奢侈品牌买了一个包，在这个包的使用过程中，小李感受到了这个包所带来的精神上的享受、心理上的愉悦、身份的变化、价值观的实现等方面的满意状态。按社会发展过程中的满足趋势分类，小李的满意属于

- A. 物质满意层 B. 精神满意层 C. 社会精神层 D. 技术满意层

5. 顾客的_____处理结果十分重要，因为处理结果会影响到顾客的评价，同时影响产品和企业的排名

- A. 退换货处理 B. 投诉处理 C. 反馈处理 D. 客户关系维护

6. “亲，很抱歉给您带来麻烦，产品质量有问题，退换都是可以的，来回运费我们出”体现了网店售后服务原则中的

- A. 换位思考 B. 牢记底线 C. 实现双赢 D. 高成交率

7. 下列关于客户服务说法错误的是（ ）

A. 客户服务是指企业为目标客户提供适当的产品和服务，满足客户的适当需求，使企业和客户的价值都得到提升的活动过程

B. 客户服务的工作内容主要包括客户接待、客户投诉的响应、客户满意度管理、客户咨询解答、售后服务等

C. 客户指购买产品或服务的群体

D. 狭义来讲，任何能提高客户满意度的内容都属于客户服务的范围

8. 顾客李女士正在纠结要不要购买店铺里的面膜，客服娜娜站在李女士的立场为自己说话，一步一步的帮李女士解决了问题，最终达成了交易，李女士运用的方法是

- A. 利益总结法 B. 前提条件法 C. 询问法 D. yes sir 法

9. 小周在跟顾客进行沟通的时候说到：“亲，是我们的打包人员在打包时由于匆忙没有检查好商品，非常抱歉给您带来了麻烦，这边无条件帮您退换货。”小周在服务过程中运用了客户退换货技巧中的

- A. 分析原因技巧 B. 劝留劝换技巧

- C. 跟进并告知技巧 D. 拒绝技巧

10. 李女士对某电商平台的系统非常满意，在使用过程中感觉渠道畅通高效、广告真实、包装规范、服务周到等，从客户满意的对象分类。李女士的满意属于

- A. 市场营销系统满意 B. 企业满意

- C. 物品满意 D. 客户满意

11. _____是企业决策的基础，是与客户进行有效沟通并对其进行分级管理的前提

- A. 客户信息 B. 客户满意

- C. 客户忠诚 D. 客户服务

12. 小赵经过一段时间的实习，主管对于小赵的工作能力非常的认可，经过面试，小赵成功成为了一名售前客服，以下不属于小赵的服务内容的是

- A. 了解客户需求 B. 引导顾客付款

- C. 引导顾客下订单 D. 核对订单信息

13. 主要是对产品或业务提供的服务，如上门培训、上门安装调试、保修以及包退换等服务属于

- A. 信息咨询类 B. 商品销售类 C. 购后投诉类 D. 物流中转类

14. 客服小李在接待顾客的过程中，在整个文字的沟通过程中，回复速快、使用活泼生动的语气

词、使用了合适的表情包，体现了接待原则中是的

- A. 真诚 B. 热情 C. 珍惜 D. 信心

15. 客服部主管在对新员工进行培训时，告诉新员工，细节决定成败，_____这关要把好，可以提高服务质量，避免诸多后续售后问题

- A. 核对信息 B. 礼貌告别 C. 物流配送 D. 添加备注

16. _____是电子商务企业与客户沟通的主要桥梁，是企业客户管理的重要一环，目的是满足客户的服务需求

- A. 客户服务 B. 客户忠诚 C. 客户关系 D. 客户满意

17. _____是服务关系润滑剂，又在一定程度上展示了一个企业的管理风格、道德水准和文明程度

- A. 服务 B. 礼仪 C. 服务礼仪 D. 客户服务

18. xx 网店电视机的客服小张说:我们今天恰好店铺周年庆，如果您在今天购买这款电视机，我们将会给您九折优惠并且会为您免除上门安装的费用，另外我们还会赠送您精美的茶具一套。”

顾客听后，很快被打动，达成此次交易。电视机的销售人员运用的_____方法来促成交易的

- A. 前提条件法 B. 利益总结法
C. “yes sir”法 D. 询问法

19. 在跟客户交流的过程中，客服人员不能机械的回答客户的问题，销售不是机械的一问一答，要想办法引导顾客问你想回答的问题，体现了客服销售原则中的

- A. 专业 B. 灵活 C. 主动 D. 热情

20. 良好的_____，能给顾客带来完整的购物体验，能积累网店的品牌效应

- A. 售前服务 B. 售中服务 C. 售后服务 D. 销售服务

21. 小孙在服务顾客的过程中，当顾客遇到问题时，他说“您好，很抱歉给您带来不愉快，我很愿意为您解决问题，让我看一下该如何帮您！”对于能马上解决的问题，他会第一时间给予答复，

“您好，马上帮您解决”，一句话稳住顾客。有些问题无法马上解决的，他也要告诉顾客会马上着手解决：“您好，我们会马上给您解决，现在就给您处理，请耐心等待。”这体现的是网店售后服务的_____原则

- A. 客户满意 B. 实现双赢
C. 换位思考 D. 牢记底线

22. 关于沟通，下列说法错误的是

A. 沟通是人与人之间或人与群体之间，为了设定的目标进行信息传递、思想沟通和情感交流，并达成共同协议的过程

B. 沟通是双向的

C. 在沟通过程中，双方的角色是固定的

D. 沟通说到底就是听对方想说的，说对方想听的

23. 在电商客服服务的过程中，客服人员注意倾听客户、了解客户、启发客户、引导客户，这属于客服人员基本素质的

- A. 热情认真的态度 B. 熟练的业务知识
C. 耐心讲解的能力 D. 良好的沟通能力

24. 2021 年 9 月 30 日，“xx 教育”网店进店人数为 150 人，询问产品的人数有 100 人，10 人咨询后离开，15 人咨询后在本店购买了《网店运营》，15 人咨询后购买了《客户服务与管理》，5 人咨询后购买了《相关配套练习册》。这日此店铺的询单转换率为

- A. 33.33% B. 40% C. 35% D. 20%

25. 小王作为优秀客服代表，给大家分享经验时，特别给大家说，在跟顾客沟通的过程中，是客服必备的沟通技能

- A. 真诚 B. 热情 C. 灵活 D. 专业

卷二（非选择题，共50分）

二、简答题（本大题 6 小题，共 30 分）

- 1.（5 分）写出电子商务客户信息管理的主要内容。
- 2.（4 分）退款处理时要注意的技巧是什么？
- 3.（6 分）处理顾客投诉的流程是什么？
- 4.（4 分）在遇到中差评的时候，客服人员要怎么回复评价？
- 5.（6 分）电子商务客户关系管理的特点及优点有哪些？
- 6.（5 分）遇到顾客投诉时，常见的沟通技巧有哪些？

三、材料分析题（本大题 2 小题，共 20 分）

1.（本小题共 10 分）某淘宝女装店加入了 7 天无理由退换货服务承诺。买家王女士在该店铺拍下了一件衬衫，当天王女士收货后发现衬衫袖口和领口有些小线头，而且与客服约定的赠送衬衫备用纽扣也没有送。试穿衬衫后，王女士对商品并不是很满意，于是找客服小娜协商表示要退货。沟通开始时，小娜表示给王女士退 10 元钱作为补偿，要求王女士不要退货，但王女士没有同意。王女士认为商品质量有问题，继续要求退货。再次沟通时，小娜表示因为是王女士自己的问题要退货，让王女士自己承担运费，王女士还是不同意，最后小娜对王女士置之不理，导致王女士很生气，对该女装店进行了投诉，并申请退货退款，客服小娜再次联系王女士进行处理。

根据以上材料回答下列问题：

- （1）按照工作内容，小娜属于哪种客服？（2 分）
- （2）王女士要求退货退款，小娜应该怎么操作？（2 分）
- （3）商家未提供“无条件退换货”服务时，售后处理建议是什么？（6 分）

2.（本题 10 分）（本小题共 10 分）顾客：“在吗？”

客服小凯：“您好，欢迎光临 XXX 官方旗舰店，我是您的专属客服小凯，请问有什么可以帮您的？”

顾客：“我想买一款面膜，可以推荐一下吗？”

客服小凯：“请问您是什么肤质呢？不同的面膜适用不同的肤质哦。”

顾客：“我平时皮肤有些过敏，总觉得痒痒的。”

客服小凯：“亲，您是属于敏感肤质，我为您推荐一款能缓解皮肤的面膜，您可以看一下(链接)”

顾客：“这真的对敏感肤质有帮助吗？”

客服小凯：“亲，我们店里的每款产品都是经过严格的专业测试，都是有针对性的呢，请放心选购。”

顾客：“好的，那我就选这款试试。”

根据以上材料回答下列问题：

- （1）按照业务职能，客服小凯属于哪种客服类型？（1 分）
- （2）小凯在进行服务的过程中，服务原则有哪些？（4 分）
- （3）小凯是按照什么接待流程接待客户的？（5 分）