**2020年沈阳职业院校技能大赛中职组**

**“电子商务技能”**

**网店客户服务赛卷（第8套A卷）**

# 试卷名称

试卷8-男鞋（A卷）

# 试卷背景

**背景资料：**

美国骆驼（Camel骆驼）品牌创于1913年，骆驼（中国）户外用品有限公司是美国骆驼(AMERICANCAMELINTERNATIONALINVESTENTERPRISELTD)在亚太地区全权运营机构（亚太地区总部），负责美国骆驼（CAMEL骆驼）在亚太地区的品牌运作业务。

CAMEL骆驼进军专业户外领域以来，其专业、专注的理念和追求完美的产品设计，为品牌积累了大量的用户。2011年双十一CAMEL骆驼单日销售5000万，2012年2.15亿，2013年3.8亿，2014一举突破4.2亿，2015年4.12亿，2017年5.36亿，连续第七年蝉联双11鞋服品牌销冠。在线下，CAMEL骆驼也不甘示弱，目前在全国已经拥有4000多家专卖店，成为当之无愧的线上线下齐飞的传统户外品牌。

CAMEL骆驼一直以个性、勇敢、坚持不懈的探索精神做品牌，不论商务休闲还是户外品类无不倾注这一品牌理念。有品牌营销专家表示，CAMEL骆驼独特且包容性强的品牌基因，使其能够从休闲领域自然横跨户外领域，户外、休闲双王国的战略调整，对执着的骆驼精神是一种传承与发扬，其骆驼精神洋溢的正面、积极的影响力，对户外运动爱好者也极具打动力。

**产品种类**

**一、骆驼贝壳头潮流小白鞋**

骆驼2019春季专柜同款小白鞋，目前此商品正在参加春夏新风尚活动，原价300现售价159。（不可以议价、包邮）

**产品参数：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 商品名称 | Camel/骆驼 | 鞋垫材质 | 布 | 风格 | 青春潮流 |
| 内里材质 | PU | 帮面材质 | PU | 适用对象 | 18-40周岁 |
| 闭合方式 | 系带 | 款式 | 运动休闲鞋 | 颜色 | 米色 |
| 后跟高 | 低跟(1-3cm) | 尺码 | 38394041424344 | 鞋头款式 | 圆头 |

**产品卖点：**2019春新款专柜同款、米色。

**二、凉鞋**

骆驼男鞋2019夏季新品男士户外休闲旅行沙滩鞋轻盈舒适耐磨皮凉鞋，原价249元现售价249元，参与春夏新风尚的活动。不支持分期付款。（不议价，包邮）

**产品参数：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 里料材质 | 头层牛皮（除牛反绒） | 销售渠道类型 | 商场同款(线上线下都销售) | 风格 | 休闲 |
| 后跟高 | 平跟 | 脚头款式 | 露趾 | 闭合方式 | 魔术贴 |
| 尺码 | 38 39 40 41 42 43 44 | 鞋垫材质 | 超纤皮 | 鞋制作工艺 | 胶粘鞋 |
| 颜色分类 | 浅棕、黑 | 适合场合 | 日常 | 鞋底材质 | 聚氨酯 |

**产品卖点：**

1.夏日清凉减压。

2.踩着颗粒式鞋垫，用着魔术贴闭合。

3.舒适与便利结合，享受柔软、轻盈、清凉的出行体验。

**三、**运动休闲鞋

骆驼男鞋2019老爹鞋男韩版显高大底潮流运动休闲鞋子。正在参加春夏新风尚，原价589元现价329元。（不可以议价，包邮）

**产品参数：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 销售渠道类型 | 商场同款 | 帮面材质 | 网布 | 适用场景 | 日常 |
| 鞋头款式 | 圆头 | 上市年份 | 2018年秋季 | 颜色分类 | 黑色、白色 |
| 尺码 | 38、39、40、41、42、43 | 流行元素 | 车缝线 | 后跟高 | 2cm |
| 鞋垫材质 | 聚氨酯 | 风格 | 青春潮流 | 闭合方式 | 套脚 |

**产品卖点：**

1.撞色拼接鞋面，潮流轻盈。

2.时尚轻盈防滑大底。

**四、商务男鞋**

骆驼真皮透气商务正装皮鞋男士德比休闲鞋2019夏季新款英伦风男鞋

**产品参数：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 上市年份 | 2019年夏季 | 鞋垫材质 | 头层猪皮 | 鞋底材质 | 橡胶 |
| 细分风格 | 商务正装 | 颜色分类 | 黑色、棕色 | 款式 | 镂空皮鞋 |
| 尺码 | 38.39.4041424344 | 鞋内里材质 | 头层猪皮 | 风格 | 商务同款 |
| 闭合方式 | 系带 | 季节 | 夏 | 鞋面材质 | 头层猪皮 |

**产品卖点：**

耐磨防滑橡胶大底、透气排汗内里，保护健康，贴合双脚。

**五、休闲皮鞋**

2Camel/骆驼2019夏季新款商务正装网面皮鞋休闲透气孔鞋爸爸鞋韩版，正在参加春夏新时尚原价789，现价429元。

**产品参数：**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 上市年份 | 2019年春季 | | 鞋垫材质 | 头层猪皮 | 鞋头款式 | 圆头 |
| 风格 | 休闲 | | 季节 | 夏季 | 款式 | 休闲皮鞋 |
| 颜色分类 | | 黑色、棕色 | 细分风格 | 日常休闲 | 图案 | 纯色 |
| 真皮材质工艺 | | 摔纹皮 | 尺码 | 38.39.40.41424344 | 跟底款式 | 低跟 |

**产品卖点：**

1.清凉透气，轻松工作。

2.细腻牛皮，呼吸冲孔。

**店铺服务**

**关于商品**

商品上架前均有专业摄影师拍摄，拍摄内容包括：室内拍摄、细节拍摄，模特拍摄全方位给客户展示我们的商品，让客户看的更清，了解的更详，买的更放心。但产品因拍摄角度，拍摄光线，显示器不同等各种客观因素造成的色差是难免的，骆驼所有相关工作人员会尽量减少产品色差，但仍请顾客以实物为准。

**关于发票**

亲爱的客户您好，骆驼天猫官方旗舰店提供电子发票，您在本店购买任何商品都会开具电子发票，在订单发货后，电子发票将通过短信的形式，由系统自动生成，并发送到您下单时所留的手机号码上，如未收到或者删除，需麻烦您联系骆驼天猫官方旗舰店旺旺客服处理。发票金额为订单实际支付金额，不包含优惠券、天猫积分、红包、集分宝等冲抵金额，发票内容为订单的商品明细，不支持修改。电子发票具有纸质发票相同的法律效力，可作为用户维权、保修、报销的有效凭据（以各地规定为准）。

**关于快递**

所有产品默认一律发送申通快递，每天下午4：00前拍下付款的订单是当天发货的，4：00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。包邮产品默认申通快递，不到地区、指定快递需要补差价8元。（节假日或者促销期订单量激增，承诺72小时以内发货）

如果订单出现无法送达、快递要求自提等异常问题，且与快递沟通无果，请及时联系客服沟通处理。

**关于退换**

货物签收后7日内，在未经使用，不影响再次销售的情况下，您有权申请退换货。15日内产品质量有问题，将完全按照客户要求进行退换，往返运费均由本店承担，所有退换货宝贝，请一律附上便签写明原因、订单编号、收件人的信息等内容。如因个人偏好、商品与想象有出入以及商品描述中已作说明的其他情况，来回运费均由客户自己承担。

拆包验货：强烈建议您收到货之后先行拆包验货，验货时如果发现有质量问题或少件、破损，请在收货后24小时内联系我们的客服。

如遇产品有瑕疵，但是客户可以接受，可以视情况给予一定额度的购物券，要求返现的客户，可以结合商品的售价及瑕疵情况给予一定程度的返现。

**售后服务**

所有商品确保正品，全国联保，维修期间如遇到质量问题，请致电我们的热线400-0033-088或旺旺客服。

运输中的损坏，由寄出的一方承担，买卖双方同等对待。因此，退换货请您务必仔细包装，尽可能避免因快递而影响买卖双方的利益，造成不必要的退货或纠纷。产品收到时，建议您暂且保留拆下的包装箱和填充材料，一旦发现不满意需要退换，请直接按原来的包装方式寄回。具体注意事项和包装方法，请联系售后客服详细咨询。

**常见问题解答：**

1.Q：你好，在吗？

A：***您好，亲，欢迎光临骆驼天猫旗舰店。来访高峰时期人工客服回复较慢，请您体谅。***

2.Q：请问我发链接给你的这款产品，可以便宜一点么？

A：***亲，由于已经是折扣价格，所以这个是不可以议价的。***

3.Q：你们家的这款小白鞋比专柜便宜，能保证正品么？

A：***亲，请放心。我们是品牌唯一授权的骆驼官方旗舰店，保证正品。***

4.Q：目前你们店里有什么优惠活动吗？

A：***您好，今日参加春夏新风尚，折扣多，甄选最酷的宝贝，只为最美的你。***

5.Q：为什么回复这么慢？

A：***亲，真是太不好意思了哦，高峰时期人工客服回复较慢，让您久等了。***

6.Q：你们家这款小白鞋参加春夏新风尚的活动吗？

A：***亲，这款产品目前正在参加春夏新风尚活动，通过春夏新风尚入口拍下可以便宜141元哦。***

7.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。***

8.Q：可以开发票吗？

A：***亲爱的客户您好，骆驼天猫官方旗舰店全部商品默认开具电子发票。***

9.Q：（周三下午3：00）亲，如果我现在拍下付款，今天能发货吗？

A：***亲~~我们每天下午4：00前拍下付款的订单是当天发货的，4：00后次日发货，若您现在付款，那么您的订单会在今天发出的。***

10.Q：你们默认发什么快递？

A：***亲，小店默认申通，申通不到的地区转其他快递。***

11.Q：快递大约是几天能到？

A：***亲，大概的快递送达时间，您可以看下订单中生成的快递信息哦，准确时间是无法确定的，不过江浙沪一般2-3天，江浙沪以外的一般3-5天，偏远地区一般5-7天。***

12.Q：电子发票和普通发票具有相同的法律效力吗？

A：***亲，在订单发货后，电子发票将通过短信的形式发送到您下单时预留的手机号码上。使用电子发票在节约、环保的同时还可以进一步提高我们的发货速度，有助于您更快地收到我们的商品，电子发票具有和纸质发票相同的法律效力，所以请放心购买。***

13.Q：刚才我看你们店铺页面上说这款产品会有一定的色差，如果我收到货发现颜色我不喜欢，想换成别的颜色，我想问一下寄回运费是由谁承担？

A：***如果符合“7天无理由退换货”规定且非质量问题情况下，客户需要退换货，寄回的运费由客户自己承担。***

14.Q：问一下，你们店里的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明细，不支持修改。***

15.Q：我看店铺公告说会员可以用积分抵现金，请问这次不抵扣会清零吗？

A：***您好，我们的会员积分永久有效，您这次不想使用，可以等以后有相关活动再抵扣。***

16.Q：这款凉鞋包邮吗？

A：***亲，包邮。包邮产品默认申通快递，不到地区、指定快递需补差价8元。***

17.Q：如果由于质量问题引起的退货，运费由谁承担？

A：***产品如因质量问题引起的退换货，由本店承担来回运费。***

18.Q：店铺页面上的产品和实物有色差吗？

A：***亲，因拍摄角度，拍摄光线，显示器不同等各种客观因素造成的色差是难免的，骆驼旗舰店所有相关工作人员会尽量减少产品色差，但仍请顾客以实物为准。***

19.Q：正常发货后，快递到山东需要几天时间？

A：***亲，江浙沪以外的地方一般需要3-5天。***

20.Q：你好，可以告诉你们的服务热线吗？我有个问题想咨询下。

A：***亲，好的。我们的热线是400-0033-088。***

21.Q：我现在（下午5:30）拍下付款，今天能发货吗？

A：***亲~~我们每天下午4：00前拍下付款的订单是当天发货的，4：00后次日发货，您的订单会在明天发出。***

22.Q：我这边申通快递到不了，发别的快递需要补差价吗？

A：***亲，需要补差价。***

23.Q：你们是该品牌的官方旗舰店吗？

A：***亲，是的。我们是品牌唯一授权的天猫官方旗舰店。***

24.Q：你们的这款骆驼小白鞋目前有现货吗？

A：***您好，有的，我们店里只要能拍下的产品都是有现货的。***

25.Q：你们店产品包邮吗？

A：***亲，你好，部分产品是包邮的，具体是否属于包邮产品在详情页中都有说明。***

26.Q：如果从你们店购买了产品，在使用过程中发现问题了，除了退换货还有其他解决办法吗？

A：***您好，我们在全国有多家售后服务点，您如果购买之后遇到问题可以让售后服务员帮您。***

27.Q：我看你们的产品比实体店的便宜很多，你们是正品吗？

A：***亲，我们都是官方评估验证后批准的企业店铺，由于省去中间商和场地租赁费用，所以比实体店便宜，本店所有商品您都可以放心购买的呢，支持专柜验货。***

28.Q：你们是开纸质的发票吗?

A：***亲，我们全店购物发票执行电子发票，如果需要纸质发票，请在下单前联系在线客服。***

29.Q：你们的产品是全国联保吗?

A：***亲，是的，本店所有产品全国联保。***

30.Q：你们是厂家直销吗?

A：***亲，我们是厂家授权的官方旗舰店，所有订单由厂家直接发货。***

31.Q：你好，请问，这款小白鞋支持分期付款吗？

A：***亲，这款小白鞋不支持。***

32.Q：客服电话是24小时服务的吗？

A：***亲，不是的，是周一至周日8：00—18：00。***

33.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。***

34.Q：请问这款小白鞋可以便宜一点吗？

A：***亲，由于已经是折扣价格微利销售，所以本店是不议价的。***

35.Q：请问这款小白鞋内里是什么材质的？

A：***亲，这款小白鞋内里是PU。***

36.Q：这款凉鞋有哪几个颜色可以选啊？

A：***亲，这款凉鞋有浅棕和黑色两种颜色，每种颜色都很漂亮哦。***

37.Q：这款凉鞋有45的吗？

A：***亲，不好意思，目前这款鞋没有45码，只有38.39.40.41.42.43.44这七个尺码。***

38.Q：这款凉鞋具有今年哪些流行元素？

A：***亲，这款凉鞋有颗粒式鞋垫，用着魔术贴闭合，非常时尚。***

39.Q：这款凉鞋商场有同款吗？

A：***亲，这款鞋子是商场同款，但是目前我们线上的价格比线下要优惠一些哦。***

40.Q：这款运动休闲鞋有多大的？

A：***亲，现在有38.39.40.41。***

41.Q：这款运动休闲鞋帮面材质是什么？

A：***亲，这款运动休闲鞋帮面材质是网布。***

42.Q：这款运动休闲鞋是2019年的新款吗？

A：***亲，这款鞋是2018年秋款，不是今年的新款，所以价格才会这么优惠，原价589，现仅售329，非常的划算。***

43.Q：这款商务男鞋是2019年春季的新款吗？

A：***亲，是的，这款商务男鞋是2019年春季的新款。***

44.Q：这款商务男鞋支持分期付款吗？

A：***亲，暂时不支持。***

45.Q：这款商务男鞋为什么比别的同款要贵一些呢？

A：***亲，这款鞋具有磨防滑橡胶大底、透气排汗内里，保护健康，贴合双脚，所以在价格上也略贵一点。***

46.Q：这款商务男鞋有45码吗？

A：***亲，不好意思，目前这款鞋最大是44码，我们店里有另外一款有45的，我发您链接，您可以看下喜欢吗。***

47.Q：这款休闲皮鞋是什么时候上市的？

A：***亲，这款休闲皮鞋是2019年春季上市的，是2019夏季的新款。***

48.Q：这款休闲皮鞋鞋垫是什么材质？

A：***亲，这款休闲皮鞋鞋垫是头层猪皮，吸汗透气，非常适合夏天穿。***

49.Q：这款休闲皮鞋有几种颜色？

A：***亲，这款休闲皮鞋有黑色、棕色两种颜色可供选择，颜色都很正。***

50.Q：你觉得这款休闲皮鞋哪个颜色更好看一些？

A：***亲，这两个颜色都很漂亮，具体哪个更漂亮要看个人喜好了，如果你喜欢时尚一点的颜色，可以选择棕色，如果你追求简单低调，那么可以选择黑色。***

# 客户服务问题

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| @ | | 买家1 | | |
| 你好，在吗？ | 您好，亲，欢迎光临骆驼天猫旗舰店。来访高峰时期人工客服回复较慢，请您体谅。 | | 售前 | 1.00 |
| 请问我发链接给你的这款产品，可以便宜一点么？ | 亲，由于已经是折扣价格，所以这个是不可以议价的。 | | 售前 | 1.00 |
| 你们家的这款小白鞋比专柜便宜，能保证正品么？ | 亲，请放心。我们是品牌唯一授权的骆驼官方旗舰店，保证正品。 | | 售前 | 1.00 |
| 你们家这款小白鞋参加春夏新风尚的活动吗？ | 亲，这款产品目前正在参加春夏新风尚活动，通过春夏新风尚入口拍下可以便宜141元哦。 | | 售前 | 1.00 |
| @ | | 买家2 | | |
| 目前你们店里有什么优惠活动吗？ | 您好，今日参加春夏新风尚，折扣多，甄选最酷的宝贝，只为最美的你。 | | 售前 | 1.00 |
| 如果没有按承诺发货，我该怎么办？ | 亲，可以联系我们的客服，也可以直接申请退款。 | | 售前 | 1.00 |
| 快递大约是几天能到？ | 亲，大概的快递送达时间，您可以看下订单中生成的快递信息哦，准确时间是无法确定的，不过江浙沪一般2-3天，江浙沪以外的一般3-5天，偏远地区一般5-7天。 | | 售前 | 1.00 |
| 问一下，你们店里的发票可以开办公用品或其他的吗？ | 亲，发票内容一律只开您购买的商品明细，不支持修改。 | | 售前 | 1.00 |
| @ | | 买家3 | | |
| 这款凉鞋包邮吗？ | 亲，包邮。包邮产品默认申通快递，不到地区、指定快递需补差价8元。 | | 售前 | 1.00 |
| 店铺页面上的产品和实物有色差吗？ | 亲，因拍摄角度，拍摄光线，显示器不同等各种客观因素造成的色差是难免的，骆驼旗舰店所有相关工作人员会尽量减少产品色差，但仍请顾客以实物为准。 | | 售前 | 1.00 |
| 你好，可以告诉你们的服务热线吗？我有个问题想咨询下。 | 亲，好的。我们的热线是***400-0033-088***。 | | 售前 | 1.00 |
| 你们是该品牌的官方旗舰店吗？ | 亲，是的。我们是品牌唯一授权的天猫官方旗舰店。 | | 售前 | 1.00 |
| @ | | 买家4 | | |
| 如果从你们店购买了产品，在使用过程中发现问题了，除了退换货还有其他解决办法吗？ | 您好，我们在全国有多家售后服务点，您如果购买之后遇到问题可以让售后服务员帮您。 | | 售前 | 1.00 |
| 你们是开纸质的发票吗? | 亲，我们全店购物发票执行电子发票，如果需要纸质发票，请在下单前联系在线客服。 | | 售前 | 1.00 |
| 你们是厂家直销吗? | 亲，我们是厂家授权的官方旗舰店，所有订单由厂家直接发货。 | | 售前 | 1.00 |
| 客服电话是24小时服务的吗？ | 亲，不是的，是周一至周日8：00—18：00。 | | 售前 | 1.00 |
| @ | | 买家5 | | |
| 请问这款小白鞋可以便宜一点吗？ | 亲，由于已经是折扣价格微利销售，所以本店是不议价的。 | | 售前 | 1.00 |
| 请问这款小白鞋内里是什么材质的？ | 亲，这款小白鞋内里是PU。 | | 售前 | 1.00 |
| 这款凉鞋有哪几个颜色可以选啊？ | 亲，这款凉鞋有浅棕和黑色两种颜色，每种颜色都很漂亮哦。 | | 售前 | 1.00 |
| 这款凉鞋商场有同款吗？ | 亲，这款鞋子是商场同款，但是目前我们线上的价格比线下要优惠一些哦。 | | 售前 | 1.00 |
| @ | | 买家6 | | |
| 这款运动休闲鞋有多大的？ | 亲，现在有38.39.40.41。 | | 售前 | 1.00 |
| 这款商务男鞋是2019年春季的新款吗？ | 亲，是的，这款商务男鞋是2019年春季的新款。 | | 售前 | 1.00 |
| 这款商务男鞋为什么比别的同款要贵一些呢？ | 亲，这款鞋具有磨防滑橡胶大底、透气排汗内里，保护健康，贴合双脚，所以在价格上也略贵一点。 | | 售前 | 1.00 |
| 这款休闲皮鞋是什么时候上市的？ | 亲，这款休闲皮鞋是2019年春季上市的，是2019夏季的新款。 | | 售前 | 1.00 |
| @ | | 买家7 | | |
| 这款商务男鞋有45码吗？ | 亲，不好意思，目前这款鞋最大是44码，我们店里有另外一款有45的，我发您链接，您可以看下喜欢吗。 | | 售前 | 1.00 |
| 这款休闲皮鞋鞋垫是什么材质？ | 亲，这款休闲皮鞋鞋垫是头层猪皮，吸汗透气，非常适合夏天穿。 | | 售前 | 1.00 |
| 这款休闲皮鞋有几种颜色？ | 亲，这款休闲皮鞋有黑色、棕色两种颜色可供选择，颜色都很正。 | | 售前 | 1.00 |
| 你觉得这款休闲皮鞋哪个颜色更好看一些？ | 亲，这两个颜色都很漂亮，具体哪个更漂亮要看个人喜好了，如果你喜欢时尚一点的颜色，可以选择棕色，如果你追求简单低调，那么可以选择黑色。 | | 售前 | 1.00 |
| @ | | 买家8 | | |
| 你好，在吗？ | 您好，亲，欢迎光临骆驼天猫旗舰店。来访高峰时期人工客服回复较慢，请您体谅。 | | 售前 | 1.00 |
| 为什么回复这么慢？ | 亲，真是太不好意思了哦，高峰时期人工客服回复较慢，让您久等了。 | | 售前 | 1.00 |
| 如果没有按承诺发货，我该怎么办？ | 亲，可以联系我们的客服，也可以直接申请退款。 | | 售前 | 1.00 |
| 可以开发票吗？ | 亲爱的客户您好，骆驼天猫官方旗舰店全部商品默认开具电子发票。 | | 售前 | 1.00 |
| @ | | 买家9 | | |
| （周三下午3：00）亲，如果我现在拍下付款，今天能发货吗？ | 亲~~我们每天下午4：00前拍下付款的订单是当天发货的，4：00后次日发货，若您现在付款，那么您的订单会在今天发出的。 | | 售前 | 1.00 |
| 你们默认发什么快递？ | 亲，小店默认申通，申通不到的地区转其他快递。 | | 售前 | 1.00 |
| 电子发票和普通发票具有相同的法律效力吗？ | 亲，在订单发货后，电子发票将通过短信的形式发送到您下单时预留的手机号码上。使用电子发票在节约、环保的同时还可以进一步提高我们的发货速度，有助于您更快地收到我们的商品，电子发票具有和纸质发票相同的法律效力，所以请放心购买。 | | 售前 | 1.00 |
| 刚才我看你们店铺页面上说这款产品会有一定的色差，如果我收到货发现颜色我不喜欢，想换成别的颜色，我想问一下寄回运费是由谁承担？ | 如果符合“7天无理由退换货”规定且非质量问题情况下，客户需要退换货，寄回的运费由客户自己承担。 | | 售前 | 1.00 |
| @ | | 买家10 | | |
| 我看店铺公告说会员可以用积分抵现金，请问这次不抵扣会清零吗？ | 您好，我们的会员积分永久有效，您这次不想使用，可以等以后有相关活动再抵扣。 | | 售前 | 1.00 |
| 如果由于质量问题引起的退货，运费由谁承担？ | 产品如因质量问题引起的退换货，由本店承担来回运费。 | | 售前 | 1.00 |
| 正常发货后，快递到山东需要几天时间？ | 亲，江浙沪以外的地方一般需要3-5天。 | | 售前 | 1.00 |
| 我现在（下午5:30）拍下付款，今天能发货吗？ | 亲~~我们每天下午4：00前拍下付款的订单是当天发货的，4：00后次日发货，您的订单会在明天发出。 | | 售前 | 1.00 |
| @ | | 买家11 | | |
| 我这边申通快递到不了，发别的快递需要补差价吗？ | 亲，需要补差价。 | | 售前 | 1.00 |
| 你们的这款骆驼小白鞋目前有现货吗？ | 您好，有的，我们店里只要能拍下的产品都是有现货的。 | | 售前 | 1.00 |
| 你们店产品包邮吗？ | 亲，你好，部分产品是包邮的，具体是否属于包邮产品在详情页中都有说明。 | | 售前 | 1.00 |
| @ | | 买家12 | | |
| 我看你们的产品比实体店的便宜很多，你们是正品吗？ | 亲，我们都是官方评估验证后批准的企业店铺，由于省去中间商和场地租赁费用，所以比实体店便宜，本店所有商品您都可以放心购买的呢，支持专柜验货。 | | 售前 | 1.00 |
| 你们的产品是全国联保吗? | 亲，是的，本店所有产品全国联保。 | | 售前 | 1.00 |
| 你好，请问，这款小白鞋支持分期付款吗？ | 亲，这款小白鞋不支持。 | | 售前 | 1.00 |
| @ | | 买家13 | | |
| 如果有事不能当面签收，请别人代为签收可以吗？ | 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。 | | 售前 | 1.00 |
| 这款凉鞋有45的吗？ | 亲，不好意思，目前这款鞋没有45码，只有38.39.40.41.42.43.44这七个尺码。 | | 售前 | 1.00 |
| 这款凉鞋具有今年哪些流行元素？ | 亲，这款凉鞋有颗粒式鞋垫，用着魔术贴闭合，非常时尚。 | | 售前 | 1.00 |
| @ | | 买家14 | | |
| 这款运动休闲鞋有多大的？ | 亲，现在有38.39.40.41。 | | 售前 | 1.00 |
| 这款运动休闲鞋帮面材质是什么？ | 亲，这款运动休闲鞋帮面材质是网布。 | | 售前 | 1.00 |
| 这款商务男鞋支持分期付款吗？ | 亲，暂时不支持。 | | 售前 | 1.00 |
| @ | | 买家15 | | |
| 这款商务男鞋有45码吗？ | 亲，不好意思，目前这款鞋最大是44码，我们店里有另外一款有45的，我发您链接，您可以看下喜欢吗。 | | 售前 | 1.00 |
| 这款休闲皮鞋有几种颜色？ | 亲，这款休闲皮鞋有黑色、棕色两种颜色可供选择，颜色都很正。 | | 售前 | 1.00 |
| 你觉得这款休闲皮鞋哪个颜色更好看一些？ | 亲，这两个颜色都很漂亮，具体哪个更漂亮要看个人喜好了，如果你喜欢时尚一点的颜色，可以选择棕色，如果你追求简单低调，那么可以选择黑色。 | | 售前 | 1.00 |
| @ | | 买家16 | | |
| 你好，在吗？ | 您好，亲，欢迎光临骆驼天猫旗舰店。来访高峰时期人工客服回复较慢，请您体谅。 | | 售前 | 1.00 |
| 目前你们店里有什么优惠活动吗？ | 您好，今日参加春夏新风尚，折扣多，甄选最酷的宝贝，只为最美的你。 | | 售前 | 1.00 |
| 刚才我看你们店铺页面上说这款产品会有一定的色差，如果我收到货发现颜色我不喜欢，想换成别的颜色，我想问一下寄回运费是由谁承担？ | 如果符合“7天无理由退换货”规定且非质量问题情况下，客户需要退换货，寄回的运费由客户自己承担。 | | 售前 | 1.00 |
| @ | | 买家17 | | |
| 这款凉鞋包邮吗？ | 亲，包邮。包邮产品默认申通快递，不到地区、指定快递需补差价8元。 | | 售前 | 1.00 |
| 你好，可以告诉你们的服务热线吗？我有个问题想咨询下。 | 亲，好的。我们的热线是***400-0033-088***。 | | 售前 | 1.00 |
| 我现在（下午5:30）拍下付款，今天能发货吗？ | 亲~~我们每天下午4：00前拍下付款的订单是当天发货的，4：00后次日发货，您的订单会在明天发出。 | | 售前 | 1.00 |
| @ | | 买家18 | | |
| 你们店产品包邮吗？ | 亲，你好，部分产品是包邮的，具体是否属于包邮产品在详情页中都有说明。 | | 售前 | 1.00 |
| 你们是开纸质的发票吗? | 亲，我们全店购物发票执行电子发票，如果需要纸质发票，请在下单前联系在线客服。 | | 售前 | 1.00 |
| 你们是厂家直销吗? | 亲，我们是厂家授权的官方旗舰店，所有订单由厂家直接发货。 | | 售前 | 1.00 |
| @ | | 买家19 | | |
| 你好，请问，这款小白鞋支持分期付款吗？ | 亲，这款小白鞋不支持。 | | 售前 | 1.00 |
| 请问这款小白鞋可以便宜一点吗？ | 亲，由于已经是折扣价格微利销售，所以本店是不议价的。 | | 售前 | 1.00 |
| 这款运动休闲鞋有多大的？ | 亲，现在有38.39.40.41。 | | 售前 | 1.00 |
| @ | | 买家20 | | |
| 你好，在吗？ | 您好，亲，欢迎光临骆驼天猫旗舰店。来访高峰时期人工客服回复较慢，请您体谅。 | | 售前 | 1.00 |
| 你们家的这款小白鞋比专柜便宜，能保证正品么？ | 亲，请放心。我们是品牌唯一授权的骆驼官方旗舰店，保证正品。 | | 售前 | 1.00 |
| 目前你们店里有什么优惠活动吗？ | 您好，今日参加春夏新风尚，折扣多，甄选最酷的宝贝，只为最美的你。 | | 售前 | 1.00 |
| @ | | 买家21 | | |
| 你们家这款小白鞋参加春夏新风尚的活动吗？ | 亲，这款产品目前正在参加春夏新风尚活动，通过春夏新风尚入口拍下可以便宜141元哦。 | | 售前 | 1.00 |
| 为什么回复这么慢？ | 亲，真是太不好意思了哦，高峰时期人工客服回复较慢，让您久等了。 | | 售前 | 1.00 |
| 如果没有按承诺发货，我该怎么办？ | 亲，可以联系我们的客服，也可以直接申请退款。 | | 售前 | 1.00 |
| @ | | 买家22 | | |
| 你们默认发什么快递？ | 亲，小店默认申通，申通不到的地区转其他快递。 | | 售前 | 1.00 |
| （周三下午3：00）亲，如果我现在拍下付款，今天能发货吗？ | 亲~~我们每天下午4：00前拍下付款的订单是当天发货的，4：00后次日发货，若您现在付款，那么您的订单会在今天发出的。 | | 售前 | 1.00 |
| 电子发票和普通发票具有相同的法律效力吗？ | 亲，在订单发货后，电子发票将通过短信的形式发送到您下单时预留的手机号码上。使用电子发票在节约、环保的同时还可以进一步提高我们的发货速度，有助于您更快地收到我们的商品，电子发票具有和纸质发票相同的法律效力，所以请放心购买。 | | 售前 | 1.00 |
| @ | | 买家23 | | |
| 问一下，你们店里的发票可以开办公用品或其他的吗？ | 亲，发票内容一律只开您购买的商品明细，不支持修改。 | | 售前 | 1.00 |
| 我看店铺公告说会员可以用积分抵现金，请问这次不抵扣会清零吗？ | 您好，我们的会员积分永久有效，您这次不想使用，可以等以后有相关活动再抵扣。 | | 售前 | 1.00 |
| 这款凉鞋包邮吗？ | 亲，包邮。包邮产品默认申通快递，不到地区、指定快递需补差价8元。 | | 售前 | 1.00 |
| @ | | 买家24 | | |
| 正常发货后，快递到山东需要几天时间？ | 亲，江浙沪以外的地方一般需要3-5天。 | | 售前 | 1.00 |
| 我现在（下午5:30）拍下付款，今天能发货吗？ | 亲~~我们每天下午4：00前拍下付款的订单是当天发货的，4：00后次日发货，您的订单会在明天发出。 | | 售前 | 1.00 |
| 你们是该品牌的官方旗舰店吗？ | 亲，是的。我们是品牌唯一授权的天猫官方旗舰店。 | | 售前 | 1.00 |
| @ | | 买家25 | | |
| 如果从你们店购买了产品，在使用过程中发现问题了，除了退换货还有其他解决办法吗？ | 您好，我们在全国有多家售后服务点，您如果购买之后遇到问题可以让售后服务员帮您。 | | 售前 | 1.00 |
| 你们是开纸质的发票吗? | 亲，我们全店购物发票执行电子发票，如果需要纸质发票，请在下单前联系在线客服。 | | 售前 | 1.00 |
| 你好，请问，这款小白鞋支持分期付款吗？ | 亲，这款小白鞋不支持。 | | 售前 | 1.00 |
| @ | | 买家26 | | |
| 请问这款小白鞋可以便宜一点吗？ | 亲，由于已经是折扣价格微利销售，所以本店是不议价的。 | | 售前 | 1.00 |
| 这款凉鞋有哪几个颜色可以选啊？ | 亲，这款凉鞋有浅棕和黑色两种颜色，每种颜色都很漂亮哦。 | | 售前 | 1.00 |
| 这款凉鞋具有今年哪些流行元素？ | 亲，这款凉鞋有颗粒式鞋垫，用着魔术贴闭合，非常时尚。 | | 售前 | 1.00 |
| @ | | 买家27 | | |
| 这款运动休闲鞋帮面材质是什么？ | 亲，这款运动休闲鞋帮面材质是网布。 | | 售前 | 1.00 |
| 这款商务男鞋支持分期付款吗？ | 亲，暂时不支持。 | | 售前 | 1.00 |
| 这款商务男鞋有45码吗？ | 亲，不好意思，目前这款鞋最大是44码，我们店里有另外一款有45的，我发您链接，您可以看下喜欢吗。 | | 售前 | 1.00 |
| @ | | 买家28 | | |
| 这款休闲皮鞋鞋垫是什么材质？ | 亲，这款休闲皮鞋鞋垫是头层猪皮，吸汗透气，非常适合夏天穿。 | | 售前 | 1.00 |
| 这款商务男鞋为什么比别的同款要贵一些呢？ | 亲，这款鞋具有磨防滑橡胶大底、透气排汗内里，保护健康，贴合双脚，所以在价格上也略贵一点。 | | 售前 | 1.00 |
| 你觉得这款休闲皮鞋哪个颜色更好看一些？ | 亲，这两个颜色都很漂亮，具体哪个更漂亮要看个人喜好了，如果你喜欢时尚一点的颜色，可以选择棕色，如果你追求简单低调，那么可以选择黑色。 | | 售前 | 1.00 |
| @ | | 买家29 | | |
| 你们的产品是全国联保吗? | 亲，是的，本店所有产品全国联保。 | | 售前 | 1.00 |
| 你好，请问，这款小白鞋支持分期付款吗？ | 亲，这款小白鞋不支持。 | | 售前 | 1.00 |
| 请问这款小白鞋可以便宜一点吗？ | 亲，由于已经是折扣价格微利销售，所以本店是不议价的。 | | 售前 | 1.00 |
| @ | | 买家30 | | |
| 这款凉鞋有45的吗？ | 亲，不好意思，目前这款鞋没有45码，只有38.39.40.41.42.43.44这七个尺码。 | | 售前 | 1.00 |
| 这款运动休闲鞋有多大的？ | 亲，现在有38.39.40.41。 | | 售前 | 1.00 |
| 这款商务男鞋是2019年春季的新款吗？ | 亲，是的，这款商务男鞋是2019年春季的新款。 | | 售前 | 1.00 |