

第四题：

适用专业名称：电子商务（运营管理方向）、电子商务（直播方向）

考生姓名：_____ 准考证号：_____

1. 实操考试题目： 售后问题处理

2. 实操考试内容：

场景： 用户差评：“收到的充电宝容量和描述不符，客服态度差，根本不解决问题！”该充电宝标注容量为20000mAh，售价89元。

任务： 请使用word文档任务及要求撰写一条回复（不超过80字），需平息用户情绪并提供解决方案。

3. 实操考试要求

（1）情绪安抚（30分）

需包含明确道歉（针对“客服态度差”），表达对用户不满的理解（如“非常抱歉给您带来不好的体验”“理解您的困扰”），体现重视用户感受，有效平息负面情绪。

（2）针对性回应差评核心（25分）

需覆盖用户差评全部痛点：①“容量和描述不符”（需提及对容量问题的关注，如“容量问题我们重视”）；②“客服态度差”（需直接回应并致歉，如“客服态度问题我们已记录整改”），避免遗漏关键投诉点。

（3）解决方案具体可行（30分）

需提供明确、可操作的解决方案（如“支持7天无理由退换货”“安排专员为您检测处理”“全额退款+补偿”等），体现解决问题的诚意，避免模糊表述（如仅“会处理”而无具体措施）。

（4）字数与语气（15分）

字数严格控制在80字以内，简洁清晰；语气需诚恳、专业（避免生硬/推诿），符合售后沟通场景，增强用户信任感。

4. 实操仪器： 装有office办公软件电脑

5. 实操考试注意事项：

（1）满分为100分；

（2）安全规范操作仪器；

（3）考试时长50分钟。