

# 精品学习资源复习备考宝典

——考前迅速提升——

(辅导资料、习题资源、知识点训练等)

# 职业技术《网店淘宝客服》专业技能 知识考试题与答案

## 一、选择题

1、淘宝平台上交易成功后多少天之内，双方均有权对对方交易的情况作一个评价（ B ）

A. 30 天

B. 15 天

C. 7 天

2、买家申请退货，卖家超过多少天未处理，退款协议将生效，交易进入退货流程？（ C ）

A. 5 天

B. 10 天

C. 15 天

3、淘宝网 C 店的客户评价是怎么计分的（ A ）

A. 一个好计一分，中评不计分，差评扣一分

B. 一个好计一分，中评扣一分，差评扣二分

C. 一个好计二分，中评一分，差评零分

4、客服人员在遇到客户退换货时应该怎么办（ C ）

- A. 一直跟客户聊天，推荐我们的宝贝和套餐
- B. 跟客户聊天，告知客户店铺的相关的退换货规则和流程
- C. 首先查询客户的订单，是否跟其他的客服交流过，了解客户的退换货原因，在告知客户退换货的 相关的流程和规则；适当的时候推荐店铺的其他宝贝和套餐
- D. 跟客户交流。告知客户退换货规则及流程，并且向客户推荐店铺的宝贝和套餐

5、客户在跟客服交流时不肯承担运费，客服应该如何处理？（ B ）

- A. 威胁客户让其承担运费；
- B. 告知客户退换货的相关规则，跟客户协商运费问题；
- C. 如果客户不承担运费就不给予办理退换货服务操作；
- D. 让客户以到付的方式寄回；

6、客服的服务宗旨是什么？（ C ）

- A. 有客人来问，进行解答，没有客户来问自顾自做别的事情；
- B. 高兴的时候什么都可以跟客户说，心情不好的时候客户来了也不搭理；
- C. 让每位客户感受到热情的服务，满足客户的一切要求；

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/747106015146006112>