

商务汉语

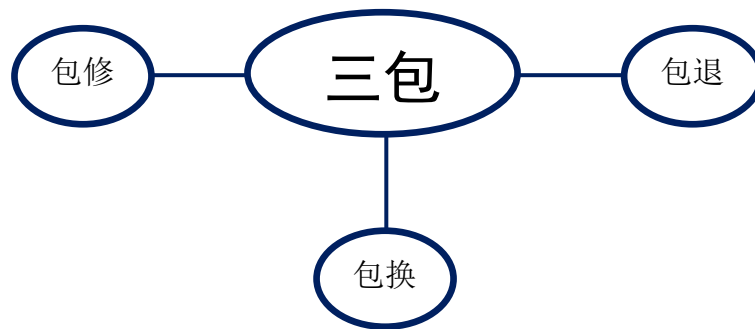
14. 售后服务

你可以学到:

- ✓与退换货相关的词汇;
- ✓如何咨询退换商品的规定;
- ✓如何退换商品;
- ✓如何评价商品。

一 退货条款

听 说 读 写



你了解吗?

《消费者权益保护法》第四十五条是这样规定的: 对国家规定或者经营者与消费者约定包修、包换、包退的商品, 经营者应当负责修理、更换或者退货, 在保修期间, 两次修理仍不能正常使用的, 经营者应当负责更换或者退货。

1

作为顾客, 购买商品的时候应该注意哪些问题?

1. 保修期是多长时间?
2. 几天内可以退货?
3. 是全球联保吗?
4. 维修点多吗?
5. 换货需要多长时间?



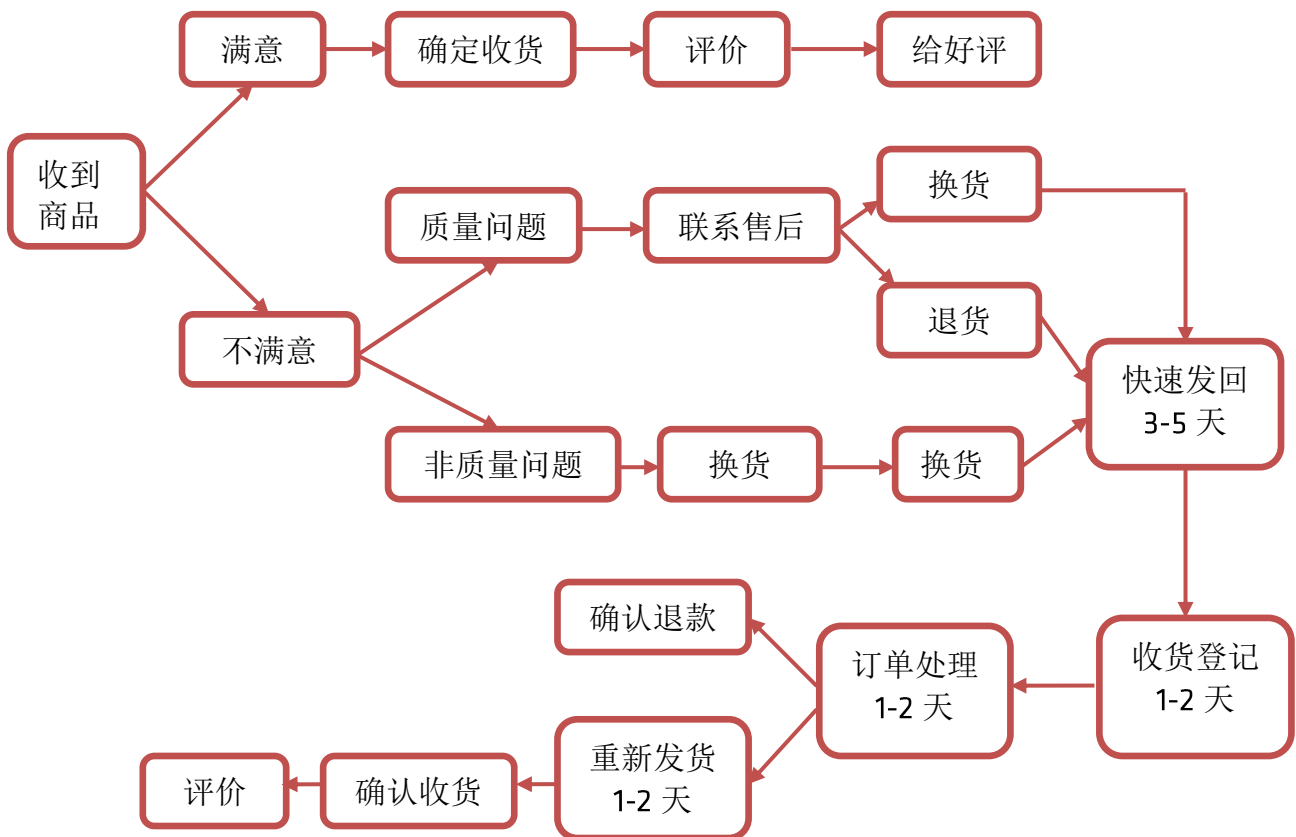
Maxx-Studio / www.shutterstock.com

## 二 退货流程

听 说 读 写

看图回答问题：假设你是一家网店的店主，请你向你的顾客介绍一下发生下列情况时应该怎么做。

- 收到商品满意的话，可以怎么做？
- 如果收到商品不满意的话，可以怎么做？
- 换货一般需要多少天？
- 退货需要多少天？



2

和你的语伴谈谈你的一次难忘的网购经历。

请问，你怎么看待这两句话：

顾客就是上帝  
顾客就是上帝

顾客永远是对的  
顾客永远是对的

## 商品退换

## 听说读写

你新买的数码相机出了问题，请你的语伴根据以下三种情境进行模拟：

**情况一** 刚购买的数码相机还在**退换期内**

**情况二** 购买的数码相机时间较长，**但仍在保修期内**

**情况三** 购买的数码相机已经**超过了保修期**

如果你是顾客，你可以这么说：

- ▶ 麻烦您帮我看一下这个相机哪里出问题了？
- ▶ 大概多长时间能修好？
- ▶ 什么时候可以取？

您好！我前两天买的相机坏了，我想换一台。这是相机的收据。



- 请您帮我看看出了什么问题？
- 虽然这相机已经过了保修期了，但我想问问你们有没有办法修理。
- 这相机还能修好吗？大概需要多少钱？
- 我应该换一台新的吗？
- 可是我已经用了好几年了，实在舍不得丢掉啊。能再想想办法吗？

.....

## 四 评价商品

## 听说读写

假设你在淘宝买了一件商品，请你为商品写一下评价。



Gil C / www.shutterstock.com

商品：到货非常及时，快运给力。产品很好，物美价廉。  
服务：服务周到细致，不厌其烦。谢谢售前客服章子怡，很及时，很给力。给满分！  
09.10  
解释：“感谢您的5分好评！系统已自动登记送您1年延保服务哦！百姓的品牌，用心的服务，我们真诚回馈广大消费者。”

性价比不错的一款手机，值得一买  
08.21  
解释：感谢您的5分好评，系统已自动登记，送您1年延保服务哦！金杯银杯，不如老百姓的口碑，欢迎再次光临！O(n\_n)O~

用了五天才来评价，运行速度比较快，用起来手感好，就机带的软件太多，要是不附带那么多软件就好了

10.05

解释：亲，很抱歉给您带来不便了，对于您反映的问题，欢迎直接咨询我们在线售后客服，我们会尽快核实情况，第一时间为您处理相关事宜，也期待与您的再次合作！

