

使用指导

商务汉语 14. 售后服务

一 退货条款

此题为阅读口语题，从一个概念“三包”入手，让语伴体会这个概念的含义，继而阅读条款原文，然后根据下面的问题，和语伴展开轮流提问。提醒语伴注意几个关键词如：“保修期”、“联保”、“维修点”。可以随机补充其他问题，比如网上购物应该注意的事项。

二 退货流程

此题是让语伴了解一下关于网上购物退货的流程和相关规定。让语伴先阅读流程图，让他边读边把流程用自己的语言叙述出来。然后和语伴进行角色扮演，咨询退换货的流程。一方为店主、另一方为顾客。

第二部分是讨论题，问问语伴对“顾客就是上帝”、“顾客永远是对的”这两句话的看法，可以由此延伸至讨论各国各行业服务人员对待顾客的态度，或者自己的亲身经历。

三 商品退换

此题是上题的延伸，设置了一个关于“数码相机”的问题情境。请先带语伴理解题中给出的三种情况“退换期内”、“保修期内”和“超过了保修期”。然后继续阅读已有的句例，熟悉一些客气的表达，如：“麻烦您帮我……。”、“大概需要多长时间？”、“请您帮我看看……”等。最后双方进行角色扮演，让语伴扮演顾客，鼓励他用刚学会的句式进行表达。

四 评价商品

此题要求语伴为某件商品写一简短的评价，题中列举了一些淘宝用户对已购手机的评价。可以带领语伴阅读其中一两则评价，重点理解一些常用语句，比如说：“到货及时”、“性价比高”、“物美价廉”等，让语伴回家仿写，下次见面时给予修改。