**葵花宝典**

**一、引流产品 活动规则：**

[引流 主动营销-现金红包、0元疯抢中奖信息登记表](https://cg4qhyyvn7.feishu.cn/sheets/KkmZsb7Hmh5LW4t5HxGc9diwnnc)

[策略活动物料表](https://cg4qhyyvn7.feishu.cn/sheets/Rzn0sn0LshkwAVt3Quxcs8WfnJb)

[**管家申请活动到账话术**](https://cg4qhyyvn7.feishu.cn/sheets/T5PLss4Qwh94zOtPxCfcXxWMnSe?from=from_copylink)

1. **爱康国宾**

爱康国宾兑换后一年有效期

[爱康国宾体检特权卡常见问题FAQ-20240411](https://cg4qhyyvn7.feishu.cn/docx/Cs97dwCcJoaOnlxyu4IcrwR6nGg)

[许愿池-爱康高端体检套餐明细-0301批次](https://cg4qhyyvn7.feishu.cn/sheets/WDqBs6BWhhpukvtVtnrcijW5nCL)

[爱康国宾体检“特权卡”使用流程20240223](https://cg4qhyyvn7.feishu.cn/docx/QoKLdeDM5oAgqbxYfVHcZwIYnxf)

[爱康国宾分院分布信息20240115](https://cg4qhyyvn7.feishu.cn/sheets/TwiMsuNJyhSYhRtMj0lcRf53n4g)

2. **大牌闪购**

|  |
| --- |
| 大牌闪购：  [1V1管家周培训文档](https://cg4qhyyvn7.feishu.cn/docx/TuCTd2S4hoUJrLx0WKscbOOInif?from=from_copylink)  [闪购FAQ](https://cg4qhyyvn7.feishu.cn/sheets/QTCesFAighJY2Wtp2bnc4rXdnmh?from=from_copylink)  [大牌闪购问题汇总](https://cg4qhyyvn7.feishu.cn/sheets/Fytks6ClOhUHrFt0f4ncBl0tndf?from=from_copylink) |

3. **佳美口腔：**

|  |
| --- |
| 佳美口腔：  [许愿服务—佳美口腔FAQ](https://cg4qhyyvn7.feishu.cn/docx/Jh8Ud16QYov6QxxLKpPcFEZ1nHk?from=from_copylink)  [使用说明培训](https://meeting.tencent.com/wework/cloud-record/share?id=f4033535-6c20-4f83-a915-b327c5fb8316&hide_more_btn=true)  电影：  电影票兑换文档，大家可以查看下~  免费福利产品：[必要免费福利产品手册](https://cg4qhyyvn7.feishu.cn/docx/UPbod4dSPoa6ztx1eeJcSLBMn0f) |

4. **业务规则：**

CS系统：wangxh Qazwsx1122! wangxiaohui@idstaff.com

[必要商城业务规则（总则）.docx](https://cg4qhyyvn7.feishu.cn/file/boxcnEa4bRUTNSBZX7FZWEKrYzb)

[客户服务-标准型话术【必要商城】](https://cg4qhyyvn7.feishu.cn/docx/EIR3dmAm7on5uqxG53fcLOxqn0f)

[CS系统操作指南.pdf](https://cg4qhyyvn7.feishu.cn/file/boxcnJ5C3i1NjMLPmTzm7aQ0rIc) CS后台：[CS后台网址](https://cs.biyao.com/resources/view/order/orderDetail.html?orderId=302017761248400002)

[1V1管家周培训文档](https://cg4qhyyvn7.feishu.cn/docx/TuCTd2S4hoUJrLx0WKscbOOInif?from=from_copylink) [【超预期服务 】 项目登记表](https://cg4qhyyvn7.feishu.cn/sheets/HX5msdY3xhre0ItURxrcqIjYnNg)

[【5月】一次性订购1500、3000、5000元订单登记 北京](https://cg4qhyyvn7.feishu.cn/sheets/TDa3sw9zshvv0utYHiSc3DHNn4c)

[2024私域运营排期](https://cg4qhyyvn7.feishu.cn/sheets/CoLqsWSuhhyhpyttUtoctPLnnsb)

[售后补偿 回馈卡延期 中奖补发登记 津贴发放](https://cg4qhyyvn7.feishu.cn/sheets/SOtFsIPoVhGJMGtvnFIc1wO0nYc) [商城活动](https://cg4qhyyvn7.feishu.cn/drive/folder/OT8GfLHColwFAqdI3t5cKulMnaf?from=from_copylink)

【同品不同期，价格差异话术】[同品不同期，价格差异话术](https://cg4qhyyvn7.feishu.cn/docx/LRDwdM35eowlKSxFHY0cNZPjnu1?from=from_copylink)

【售后流程及话术】[售后流程图1.0](https://cg4qhyyvn7.feishu.cn/docx/DzPGdpq6Vod8DgxJKxKcuTP7nug?from=from_copylink)

5. **SKG-北京地区福利活动:**

SKG抽奖规则：不用区分加粉渠道，只看有无10月12号之后的SKG家的订单，有订单就能抽（退货的不行）。抽中之后，不会立即发货，订单完结后7天才发货，期间退货等自动作废。

如果有用户加进来，下单之后要抽奖，请用这个抽奖海报让用户扫码抽奖。抽中之后，不会立即发货，订单完结后7天才发货，退货等自动作废。



**二、AI工具：**

1. **会话中心登录网址：**[**http://aiwx.biyao.com**](http://aiwx.biyao.com)

[会话中心培训](https://cg4qhyyvn7.feishu.cn/wiki/EVqNwQtTCiqVofkcNqKcaKv4nkK)

CS系统https://cs.biyao.com：wangxh Qazwsx1122! wangxiaohui@idstaff.com

|  |
| --- |
| 必要BI分析平台：https://bi.biyao.com/  账号：wangxiaohui@idstaff.com 密码：oqJUcCMuTydD8J3R 密钥：f95b7ce |

2. **AI网址**

[健康餐顾问](https://www.coze.cn/s/iYKu4WD8/)

[必要生成式大模型对话系统](http://ai.biyao.com/)

健康餐顾问-许愿

<https://www.coze.cn/s/iYKu4WD8/>

旅游小助手-许愿

<https://www.coze.cn/s/iYKfSnAe/>

博物馆小助手-许愿

<https://www.coze.cn/s/i2emHm5q/>

祝福语小助手-许愿

<https://www.coze.cn/s/i2e943wb/>

送礼小助手-许愿

<https://www.coze.cn/s/i21gk6A1/>

通义千问

<https://tongyi.aliyun.com/>

文心一言  
<https://yiyan.baidu.com/welcome>

[培训手册-AI信息服务](https://cg4qhyyvn7.feishu.cn/docx/X7sQd7f40o92SHxUkQEcZwTlnCc)

佐唐：用于抠图+老照片修复

账号：13581718235 密码：xygj2024

<https://picwish.cn/>

[2.1 影像工匠丨图片处理类：佐糖](https://cg4qhyyvn7.feishu.cn/wiki/OnfPwkPzaipbxNkOtATciDz5nxf?from=space_home_recent&pre_pathname=/drive/home/&previous_navigation_time=1716791200607)

AI PPT：用于给用户生成PPT

账号：13581718235 密码：xygj2024

账户：13352413169

密码：bygs2024

<https://www.aippt.cn/>

[2.2 幻灯智造丨PPT帮手：AI PPT](https://cg4qhyyvn7.feishu.cn/wiki/HYq0w3eUpie9ZnkEIgRc9LTjnlb?from=space_home_recent&pre_pathname=/drive/home/&previous_navigation_time=1716791230562)

[高级图像大师（照片/艺术）](https://www.coze.com/store/bot?cate_type=category&cate_value=7331636928862846994)

[许愿管家AI工具汇总页](https://cg4qhyyvn7.feishu.cn/wiki/T5JQwgGmxiJIiukvvX6c3Faunme)

**三、活动规则话术：**

1. **15%活动时间：**

[2024 年活动日历](https://cg4qhyyvn7.feishu.cn/sheets/ZbU3sV5aJh5nUNtBIcScQCaanMG?sheet=5jOhkd)

11月1日-11号，有15%津贴抵扣活动，商城首页可以领取999津贴，您可以关注下哈

小家电质保一年 您去咨询品牌官方，是品牌官方认可的就可以

2. **超时赔付**

超期发货为客户申请超时赔付，赔付金额为订单商品金额30% 上限500元。

3. **开发票：**

如果是个人发票，需要姓名、电话和邮箱地址；

如果是公司发票，需要公司名称、纳税人识别号、电话和邮箱地址。

相关话术：您提供的开票信息，我们已经反馈给财务部门，订单签收后的15日内，由必要商城为您开具发票，发送到您的邮箱，请留意查收。

完结订单，15个工作日内开出，发送至您邮箱。 未完结订单，订单完结后的15个工作日内开出，发送至您的邮箱。

备注：23年5月18日之前的开发票，要一个一个的提交给商家开发票

4. **拼团**

亲爱的 我看您的订单还在拼团中,还在拼团中需要等拼团结束后才能操作。拼团结束后，如果拼团失败会转为普通订单，您直接在必要APP上申请退款即可；如果拼团成功，您联系我，我联系商家协助虚拟发货,您看到物流状态发货是发货，您在必要APP上申请退款即可。

拼团签收退货退款：我的……订单……退款……（退货退款/仅退款），拼团订单需要您自行寄回，先垫付运费，退款成功联系我，提供运费金额截图，我给您申请报销运费。

拼团换货：（拼团订单没有换货选项）需要线下联系商家换货，或直接退款重新下单，需要客户自己垫运费，主动寄回，换货提工单。

普通订单和拼团订单发货后都可以退款

5. **运费报销：**

买贵退差商品发生退换货，麻烦您自行邮寄下，先垫付运费，等退换货成功后，您联系我哈，把提交运费截图发给我，我给您申请报销运费

大牌闪购商家不支持到付 麻烦您联系快递员 您先垫付下运费 然后退款成功后 我给您申请报销运费

6. **账户注销流程：**

①您好，得知您想注销账户，我们感到很遗憾。请问是遇到了什么问题或不满意的地方吗？我们非常希望能有机会改进并帮助您解决。

③注销账户后180天内将无法再次注册必要登录以及不能申请售后，您确定要申请注销吗？

④麻烦您提供下注册手机号

⑤我现在去注销哈

7. **买二返一卡：**

买二返一是一种道具卡，代表一种资格，即：拥有此卡，只可在买二返一频道页内，原价购买 2 件及以上商品，订单全部完结后，获得与其中价格最低的商品等价的购物津贴。注意是返津贴哦

购物津贴：类似于余额，但是有有效期，可用于下次购买商品下单时抵扣，一般可以抵扣商品价格的10%左右，具体抵扣金额以当时页面显示为准。

话术：亲爱的 买二返一是需要去专区购买的，需要您原价购买，返还的是津贴，不建议您参加这个活动，需要津贴您可以来找我，我给您申请哈

注意：

①买二返一：和普通订单一样，支持退款退换货，上门取件，换货只能换同款式服装的尺码和颜色；如果两单退掉其中一单，津贴不返还。买二返一卡不会退还

②津贴正常获得，不过获得时效延迟。普通情况是签收第八天生效。换货产生的话，在换货签收第10天生效。

③买二返一下单只能原价下单 不能使用参团卡和津贴

8. **津贴:**

津贴可按比例抵扣商品价格，当用户账户中有生效中的津贴时，用户在必要平台下单指定范围内的商品，可使用津贴按页面显示的可抵扣金额，抵扣商品订单金额（日常为价格的10%左右，部分商品比例特殊，具体抵扣金额，受到生产成本影响可能不定期会有调整，以页面展示的实时金额为准）。

9. **特权金：**

由于领取特权金的渠道不同,每张特权金使用限制不同：

通用特权金:单独使用或仅可以与一起拼叠加使用，不可与新手特权金、或其它优惠券叠加使用；

新手特权金:可以和立减金叠加使用，其它优化不可叠加。

10. **立减金：**

咱们的立减金可以用来拍买贵退差专题，或者原价比较低的产品比较划算。

①立减金支持邀请新人拼团使用、支持点击单独购买使用

②立减金不与其他福利叠加使用（特权金，参团卡，全民拼卡，返现卡，买2返1卡，津贴，礼物，金币兑换，官方补贴）

③立减金发生退货退款或者仅退款无法退还（立减金属平台特殊补贴，无论是否退款，只要购买这部分预算都会全额给到商家，所以请见谅）

④立减金过期不做补发

售后补偿立减金：亲爱的，这个商家已不再合作，确实无法帮您联系维修了。为了表达歉意，我给您特殊申请了X元专属立减金作为补偿，在必要平台上购物可以直接抵扣现金使用，希望能稍微缓解您的不愉快

11. **福利申请表单**

https://cg4qhyyvn7.feishu.cn/share/base/form/shrcnmOrYkL8qjwXyOWEfr9UFbg

12. [**管家申请活动到账话术**](https://cg4qhyyvn7.feishu.cn/sheets/T5PLss4Qwh94zOtPxCfcXxWMnSe?from=from_copylink)

13. **返现卡活动规则:**

1.返现订单可在我的订单里面查询，最新版方可参与，请前往更新。

2.返现专区商品为平台推荐商品，订单支付成功既活动倒计时开始，在有效时间内邀请好友助力可获得好友助力返现金额，平台会在1-7个工作日内原路返还好友助力返现总金额。

3.支付返现商品需使用一张返现卡，提交订单未支付时，此订单使用的返现卡冻结，取消订单后将返还给用户，如遇退货退款则返现卡不退。

4.返现卡可通过金币兑换或完成平台指定任务获得，返现卡使用有效期以每张返现卡展示的时间为准，返现卡可能会被好友抢走哦，提醒尽快使用。

5.每人每天总共最多可帮好友助力一次。

6.返现商品限量，返现卡并不保证用户一定能抢到商品，商品全部售完返现卡会失效，建议及早下单

7.使用返现卡下单不支持使用余额支付，

8.返现商品不支持换货，支持退货退款，退货按钮在已发货和交易成功均有显示。

9.返现订单退货退款，不支持顺丰上门取件功能，需自行邮商品。

14. **时效 （工作日/日）**

超时赔付：提交财务后 1-7 个工作日到必要账户余额

运费报销：预计1-7工作日到账，请您留意必要账户余额

退款到账时效:退款操作后1-7个工作日到账（并非1-7天）

必要余额提现到账时间：1-7工作日到账，请留意提现账户

助力返现到账的时间：平台会在1-7个工作日内原路返还好友助力

发票发到邮箱的时间：订单签收后的15日内，由必要商城为您开具发票；

15. **超期退货退款：**

退货退款受理单关闭只能超期退款； 退款退款被商家拒绝 只能客户申诉

16. **39元礼包：**

39元礼包，是购物津贴，津贴一般可以抵扣商品价格的10%左右，您点击我的-我的福利-我的购物津贴查看；电影票抽奖，下单后找我抽取

还没有签收的商品，客户要退货退款

客户要先拒收快递，然后等商家收到退回的商品后，您在申请仅退款，（如果直接申请仅退款商家会拒绝）

17. **C2M退差价**

我去和商家协商，比如：您重新下单，之前订单去申请仅退款，重新下单的商品我联系商家协商虚拟发货，如果商家同意的话，这样也是可以退差价，您看可以吗？

建议商家让用户把之前订单去申请仅退款，重新用津贴下单，商家协助虚拟发货处理；麻烦联系用户处理下 并工单回复结果

**四、售前：**

打招呼：亲爱的您好，感谢您选择必要平台，我是您的专属管家许愿，很高兴为您服务🌹

需求：亲爱的能说说您具体的要求吗？我给您推荐下

推荐：亲爱的根据您的需求，我给您推荐了这款产品，非常适合日常穿搭。我想，它应该也能满足您的期待哦🤗

疑问解答：

引导下单：您觉得这款产品适合的话，可以点击立即购买哦，下单后我们尽快为您安排发货哒

售后保障：亲爱的，收到产品后，如果发现有任何问题或需要帮助的，您随时联系我。无论是使用上的疑问还是其他任何困扰，我都会尽力为您提供最及时的解答和服务🌹

您看上哪款了 可以把商品链接发我下 我给您看下怎么下单更划算

买贵退差已经是最低价了 您可以直接下单购买哈

优惠链接已经发给您，您点击选择好规格下单即可

**五、售后：**

1. **管家揽责：**

**①东西坏了/商品坏了/不好用了/质量有问题;**

抱歉亲爱的，我非常理解您此刻的心情，收到不符合期待的产品确实会让人失望。请放心，我们非常重视您的反馈，并会立即采取行动来解决问题😊

**②用户继续吐槽（以下话术三选一）**

a非常抱歉听到您遇到这样的问题，我完全能理解您现在的感受。换成任何人都会觉得不舒服，请放心，我们会尽全力为您解决这个困扰

b您的质疑就是我们的提升空间，您反馈的问题我们平台非常重视，请您放心，我会持续跟商家沟通协商，一定给您一个合理的处理结果

c很抱歉给您带来不好的体验，感谢您给了我一次为您服务的机会，我马上联系商家协调处理。有我在，您放心，有结果我第一时间联系您

2. **问题收集**

非常感谢您的反馈。能请您详细描述一下遇到的具体问题是什么吗？还有产品问题图片，这样我可以更好地理解并尽快为您找到解决方案🌹

3. **了解诉求：**

好的，我已了解，您希望我如何处理这个问题呢？您可以告诉我您具体的诉求，我这边去找商家协商

4. **安抚等待：**

非常感谢您抽出宝贵时间向我提供如此详细且宝贵的反馈，对于您所提到的诉求，我已记录下来，并立即着手处理

5. **客情维护：**

再次感谢您抽出宝贵时间向我反馈问题，您的声音是必要进步的阶梯。未来如果您有任何建议或意见，都请随时告诉我，我们会不断努力，确保未来每一次的购物都能让您感到满意和放心

6. **满意度调查：**

亲爱的，您对本次的售后处理结果还满意吗，您的反馈对我们服务的提升非常重要

1. **申请补偿：**

对于您售后遇到的不便与不满，我们深感抱歉，并对此表示最诚挚的歉意，为此我特别赠送您200元购物津贴，作为对您一直以来的支持的感谢

2. **售后流程话术：**

管家揽责：抱歉亲爱的，这事我能深刻理解您[拥抱]，因为我也是个消费者。您把具体问题以及诉求反馈我，我马上找商家给您协调跟进。

管家安抚②：亲爱的，非常抱歉影响了您的好心情，我已了解了您的诉求，交给我，请您放心，有结果我第一时间回复您!

管家安抚③：您的质疑就是我们的提升空间，您反馈的问题我们平台非常重视，请您放心，我会持续跟商家沟通协商，一定给您一个合理的处理结果。

管家安抚④：很抱歉给您带来不好的体验，感谢您给了我一次为您服务的机会，我马上联系商家协调处理。有我在，您放心，我就是您在必要的自己人。[拥抱]

管家服务①：您的质疑就是我们的提升空间，您反馈的问题我们平台非常重视，请您放心，我会持续跟商家沟通协商，一定给您一个合理的处理结果。

管家服务②：感谢您真挚的反馈，作为必要老朋友，您的建议对我们产品品质提升很关键，我们会严格把控好每一个产品，不辜负您一如既往的支持，以后您有任何问题我随叫随到

3. **同品不同期，价格差异话术**

1. 亲爱的❤，由于我们平台会不定期举办各类活动，同一商品在不同时间段的价格可能会有所变动。希望您能理解这一市场常态，并享受我们因活动差异而特别准备的购物津贴，作为对您支持的小小回馈🤗。
2. 亲爱的❤，感谢您对我们的关注。不同时间段内，由于活动的调整，相同商品的价格可能会有所不同。请您理解这一灵活定价机制，并放心选购。同时，为了弥补可能的价格波动带来的不便，我们将为您额外提供一份购物津贴，让您的购物体验更加愉快😊。
3. 亲爱的❤，我们的商品价格会根据市场活动进行适时调整，因此同一商品在不同时期价格可能不同。希望您能理解，并抓住每个时段的优惠机会。作为对您的感谢，我将为您准备一份津贴，让您的购物更加划算😊。
4. 亲爱的❤，由于我们平台不定期会有不同的福利活动，所以同一商品的价格在不同时期会有所波动。希望您能理解，并享受我们因活动差异而特别提供的购物津贴，让您的每一次购物都物超所值😊。
5. 亲爱的，感谢您一直以来的支持🌹，我们平台的商品价格可能会因活动差异而有所变化，希望您能理解。为了感谢您的耐心与支持，我们将为您提供一份购物津贴，希望这份心意能让您感受到我们的诚意🤗。
6. 亲爱的您好🌹，由于市场活动和季节变化，我们店铺的商品价格在不同时期会有所不同。希望您能理解，并抓住每个时段的优惠机会。为了让您的购物更加愉快，我们将额外赠送您一份购物津贴😊。
7. 亲爱的您好🌹，我理解您对价格的敏感度，由于活动差异，同一商品在不同时间购买价格可能有所不同，希望您能理解，并享受我们为此准备的购物津贴，作为对您一直以来的支持的感谢🤗。
8. 亲爱的，感谢您选择必要🌹，由于市场环境和活动的变化，同一商品的价格在不同时期可能会有所调整。希望您能理解，并享受我为您准备的购物津贴，让您的购物之旅更加顺畅😊。
9. 亲爱的您好🌹，我们店铺的商品价格会根据市场情况和活动需要进行适时调整。因此同一商品在不同时间段的价格可能有所不同。希望您能理解，并期待我们为您带来的更多优惠。为了表达感谢，我将为您提供一份购物津贴，让您的购物更加划算🤗。
10. 亲爱的感谢您对必要的持续关注🌹，由于我们不定期会推出各种福利活动，所以同一商品在不同时期的价格可能会有所差异。希望您能理解，并抓住每个时段的优惠机会。为了感谢您的耐心与支持，我将特别赠送您一份购物津贴，让您的购物体验更加完美😊。

4. **差评微信回复：**

亲爱的，我看到您【日期】购买了“【商品名称】”商品，给您带来了不愉快的购物体验，作为您的专属管家，深感抱歉，没能第一时间解决您的问题，为此我特别赠送您200元购物津贴，作为对您一直以来的支持，小程序HTTP链接：https://wxaurl.cn/jsD0BbfDdms

您具体的问题方便和我详细说说吗？我马上找商家跟进调整。

5. **差评工单回复：**

实在抱歉给您带来不好的购物体验，我们会核实您反馈的相关问题。您可以添加许愿管家咨询此单的售后处理问题~必要许愿管家将介入为您协商解决，并提供最优解决方案，感谢您理解配合~[合十]

6. **SOP推送目前用户有疑问**

1、用户询问：你能看到我看了什么？/ 刚打开就给我消息了等

抱歉打扰您了，我会定期筛选一些优质产品给大家做福利，主要是不想让您错过优惠，您感兴趣的话可以看看

2、用户抱怨：求求你别给我发了 / 一点隐私都没了吗，我就看了一眼我以前的订单等

抱歉打扰您了，我会定期筛选一些优质产品给大家做福利，主要是不想让您错过优惠，你不感兴趣的话我备注下，避免打扰到您，有需要您随时联系我

**六、QA相关话术：**

1. **退款后津贴还能不能用?**

比如您的津贴时效是3天，您在第四天退款，那属于过期了就不能在用了

2. **这款化妆品效果怎么样？**

化妆品的效果因人而异，每个人的皮肤类型、肤质状况、年龄、生活习惯等因素的不同所导致的呢

3. **发哪家快递呢？**

咱们快递是随机发的，因为各家物流公司小哥取货时间不同，为了确保及时发出货品让消费者更快收货，同时会跟多家快递公司合作，所以无法保证具体是用哪家快递发出

4. **为什么不走顺丰?**

大牌闪购商品执行的是全网最低价，为了控制成本，给顾客们争取更优惠的价格，所以在快递上没有选择和顺丰合作，导致您的体验没有达到100%满意，实在是抱歉了

5. **订单完结定义？**

订单进入完结状态，一般是确认订单后8天进入完结状态，且这8天不发生任何售后问题，若遇到退换货等售后问题，则在售后完结的48小时后，订单将进入完结状态。

6. **超值换购为什么有的客户看不到 ？**

如遇客户咨询可向客户解释超值换购活动入口随机展示即可。7

诚恳地请求客户给予平台一次解决问题的机会。我们团队致力于客户满意度，希望通过内部渠道直接解决您的问题。

7. **闪购商品支持的物流？**

闪购商品（除闪购/生鲜水果类目外）支持选择普通快递服务（普通快递指国内常见的快递公司，如京东、圆通、申通、韵达等）

8. **大牌闪购商品价格贵？**

是的有时候会有这种情况，因为每个商家的进货渠道都不一样，难免会有比我们价格更低的商家。但是您放心在我们这里购买，首先肯定保障是正品，若核实非正品，我这边给您承诺“假一赔十”；其次下单后72小时以内您发现买贵您来找我，我给您申请退差价，“全网最低价”是我们对消费者的一种保障措施，希望消费者能在这里买到价格划算保质保量的商品。

9. **这个化妆品会过敏吗？**

护肤品不能保证使用后不过敏，因为每个人的肌肤特性各异，对不同产品的适应能力也不一样，建议亲在使用化妆品前，先将化妆品抹于手肘内侧或耳后，或是面部局部测试观察，如无异常反应，，方可继续使用。

10. **会缩水吗？**

产品缩率已严格控制在国标范围内，正常穿着洗护差异±2cm不影响穿着，桑蚕丝不耐高温，洗的时候要注意水温控制在35度以下，机洗也会出现在缩水情况。

11. **多久能收到货：**

发货后，根据收货地址的不同，一般情况下在1-5日左右即可收到。您可以在订单中查看快递信息。受恶劣天气、长假期或其他不可抗力影响时，配送时效可能会有延长。

既然材料不一样，为什么还要挂着品牌的名称：“由原料制造商直供”仅为陈述咱们商品部分原料同某些大牌是同原料同供应商，并不意味着相应商品与特定品牌商品相同，在我们店铺购买的商品全为我们自己工厂源头生产，保证质量，胜在性价比。

多次反馈后客户依然不同意：平台有合规的商家管理条例，遇到售后的问题都是按照规则处理，我详细查询了一下相关记录和这款产品的信息，您这个情况属于洗涤方式错误，无法直接判定这款产品存在问题，目前申请的这个方案建议您考虑一下，后续按照合理的方式洗涤。

12. **生产日期多久的?**

具体批次以及生产日期需要咨询库房，咱们是不会发临期的商品的

13. **为什么商品这么少：**

实在抱歉了 平台最近新增了大牌闪购专区，您可以关注下，同时我也会反馈公司，建议丰富选品

14. **为什么没有客服**

实在抱歉了 我们最近新上的大牌闪购商品 客服系统还在对接升级中 给您带来了不便实在是抱歉了呢，您是遇到什么问题了呢 可以问我

15. **为什么偏远地区不能配送**

部分商品和地区由于快递系统限制，暂时不支持偏远地区的配送，对此表示歉意，我们将不断努力改进服务。

16. **为什么同原料制造商，不同商家？**

品牌为了满足市场需求，会与不同地区的商家合作，这些商家都是有和海蓝之谜合作背景和相关资质的，您可以放心购买哒

17. **大牌闪购原价多少钱：**

亲爱的，咱们平台大牌闪购的商品支持全网比价，买贵72小时内可退差价，至于大牌闪购商品原价取决于不同平台的活动规则

18. **李鬼店铺：**

是的，我司自2019年起每年都会与淘宝平台沟通进行维权事宜，但是李鬼店铺多属于个人经营行为，发送律师函件定位个人困难，只能是淘宝协助。针对用户说比必要APP便宜，这个我们属于商家直接供货，个人行为店铺销售的是否是正品？产品是否经过检测机关检测？是否有完整的抽检核查？产品是否临期？需要多角度看，而不是价格衡量一切，针对淘宝店铺侵权事宜，我平台会继续与淘宝平台进行交涉

19. **质疑假货：**

您放心，所有在售商品均为正品，我们严格筛选合作商家，确保商品来源可靠，如果您对购买的商品真伪有任何疑虑，可以向品牌官方申请鉴定，若证实非正品，我这边给您承诺“假一赔十”，最大化保障您的权益，让您无忧购物

**七、停止合作售后联系方式：**

1. **行李箱忘记密码？**

密码忘记找回方法，密码排序法尝试，例如001.002………999，用这种方式可以找回密码，通常10来分钟就能找回密码！

2. **银座售后微信：**

商家已经停止合作了 麻烦您添加商家售后微信：willam\_hi 购买轮子

3. **摩尔卡单牙刷头**

商家已经停止合作了 麻烦您添加商家售后微信：shouhou104

4. **音思客：13671278069**

5. **广东宏泰科电器有限公司：**

麻烦您拨打或者添加商家售后13067756352 电话：4008603839

6. **北京禾鑫艺隆商贸有限公司（蓝牙耳机）**

添加商家售后微信：13671278069

7. **深圳市洛菲澳科技有限公司（投影仪）**

8. **苏州希友购电子商务有限公司**

加售后微信：13912620049

9. **广东罗曼智能科技股份有限公司**

售后电话 4009936589 售后微信shouhou104

10. **武义味呈电子商务有限公司**

15088273482

11. **佛山市瑞德物联科技有限公司**

19820316130

12. **中山市龙的礼享电器实业有限公司**

售后电话售后微信添加:13189248695

**八、买贵退差**

1. **工单买贵退差提醒：**

【重要提醒】该订单，发生比价退差，已由许愿管家红包退用户金额【X】元，按商家保证金扣除，若用户发生退货退款情况，请处理时对应扣除此部分。

2. **商品比价范围：**

不包括个人店铺和非官方店铺 因为无法保证是正品 所以不参与比价。

3. **比价标准：**

全网最低价标准：

- 比较范围：包括但不限于主流电商平台（天猫、京东、抖音（旗舰店、专卖店、专营店）、快手（旗舰店、专卖店、专营店）、唯品会、拼多多正品旗舰店），以及品牌自营网站。

- 比较内容：正品。比较同品牌、同款、同型号、同规格、同材质、同颜色的商品。

- 比较时效：客户下单付款后72小时内。

- 比较价格：比较到手价（包括了店内活动优惠、品牌优惠、含税的价格）。

平台类补贴、库存清仓、二手商品、标错价格、非正常销售渠道等造成的低价不参与比价。

|  |
| --- |
| 买贵退差  a.保价时效:自下单付款后72小时内。(涉及管家主动追溯退差订单除外)  b:用户退差反馈流程:用户发现并反馈给管家，由管家核实直接为客户用红包发放形式秒退差  c:退差算法:【用户必要商品订单实际支付价】-【比价平台优惠后到手价(含平台补贴)】  d.发放形式:微信红包形式  e:其他补充:必要订单若涉及立减金支付，除退差外，会返还订单涉及立减金金额。 |

**九、备注：**

1. 【开平法兰多卫浴有限公司】的售后问题工单后续创建给【广东华艺卫浴实业有限公司】这两个公司是一家
2. JEEP旗舰店商家名称：厦门中正博远科技有限公公司
3. 津贴您领取下，本月可领取，领取后有效期是15天
4. 签收成功，任何订单都可以在必要APP里退货退款 我的……订单……退款……（退货退款/仅退款）；退/换货 受理单：均需人工审核
5. 允许取消的订单状态：订单状态为待付款、已付款、生产中（拼团除外）。
6. 订单3和4开头的订单需要上门取件，自行付运费
7. 食品类和定制类不能退款
8. 配隐形眼镜 散光度数建议不超过75度，
9. 当客户使用账户余额进行订单支付时，只支持使用整数，小数点后的部分不可使用
10. 预计最晚是XX号发货哦 您着急的话 下单之后我可以帮您备注一下 如果有现货的话，就先给您发出
11. 因为有生产周期，所以预计最晚是xx号发货，如果有现货的话，会提前给您发货的
12. 返津贴活动：现在有津贴活动；满1500元可以申请津贴5%，满3000元申请津贴8%，满5000元申请津贴10%，申请津贴可以本次下单使用，买的多的话可以额外申请这个活动哈
13. 津贴您领取下，本月可领取，领取后有效期是15天
14. 爱康特权卡是大额立减金，优惠之后原价1569-2469的体检套餐，您需要支付629-989，不同套餐价格不同，性别不同，套餐内容分中青年（男女）、中老年（男女）具体体检地址辛苦您告知我一下大概地址，我帮你您查询最近的体检中心。
15. 买二返一订单：母订单不能删除，子订单可以删除
16. 返现订单：不可以删除

作为您的全方位品质生活管家，我能够帮您处理很多事情。请允许我列举一些我能提供的服务：

1. 许愿能为我做什么？

医疗健康服务：我可以帮助您预约全中国最优质的牙科、眼科检查以及全面的体检服务，并且确保您能以全球最低的价格享受到这些特权。此外，我还可以全程跟进，提醒您相关事项，并协助您将这些福利分享给家人和朋友。

购物服务：如果您需要购买奢侈品、一线大牌商品或是海外稀缺药品等，我可以帮您获取到全网最低价，并处理所有相关的事务。只需告诉我您的需求，我会为您精心挑选并安排好一切。

生活管家服务：无论您在生活中遇到什么问题，比如想要策划一次旅行、寻找特定的信息、解决日常难题等，我和我的团队都会24小时在线为您提供支持。例如，我可以帮助您规划一个完美的七日北京之旅，从行程设计到酒店预订，甚至是当地特色美食推荐，都能一一安排妥当。

私人资讯秘书：利用我们公司的人工智能应用系统，我还能成为您的私人顾问，解答各种生活上的疑问，提供专业的意见和建议。

时尚与生活方式指导：基于我对国际大牌工艺及品质的深入了解，我还可以为您的服装搭配提供建议，或者分享最新的潮流趋势，甚至带您参加一些时尚活动。

请您告诉我具体的需求或问题，我很乐意马上开始为您提供帮助。有什么特别的事情我现在就可以着手准备吗？😊

1. 商品外观一样，质量不一样：

亲爱的 经核实两件商品非同厂家，同款商品哈，一样的产品很多，产品外观一样不代表产品材质一样，羊绒还分为白绒、青绒、紫绒，产地还分为阿拉善、美莉诺呢，没有来源根据的东西，我们是无法证明的，奢侈品一堆A货，也不能说让路易威登集团去取缔所有市场的A货，并且咱们的产品左下角有个钢标，某宝的没有哈

每个人的肤质和反应都是不同的，同样的产品在不同人身上可能会有不同的效果

是的，同原料制造商仅为陈述制造商既往生产经历，并不意味着相应产品与特定品牌产品相同，在必要购买的商品全为工厂源头生产，保证真品优品，请您放心购买

品牌为了满足市场需求，会与不同地区的商家合作，这些商家都是有和海蓝之谜合作背景和相关资质的，您可以放心购买哒

@所有人 以这版为准

1、询问何时发放、垫话：

亲爱的，本次活动针对符合条件的新朋友，中奖红包会在2个工作日发放到您的账户，没中奖的朋友也不用着急，以后就由我来为您服务～优惠福利不定期放送哦

2、催发放、抱怨--安抚话术：

亲爱的，此次活动参与的朋友较多，系统审核完符合条件会按顺序发放，一般是2个工作日，偶尔会遇到微信支付限制可能延迟个几天，但最终肯定是会发下来的，您耐心等待下哈

3、致歉话术：

① 抱歉亲爱的，福利活动是不定期放送，后面福利都会有的，条件也比较宽松，咱们可以持续关注下参与下哈

② 亲爱的，影响到您的好心情确实很抱歉，后面我会尽力给大家争取更多的福利活动，感谢您的支持和关注