

“电商捧哏”话术调查——

一问一答间消费者被“逼”下单

在叫卖式直播间里,主播们紧锣密鼓带货的同时,“上链接”“没错的”等叫喊声也不绝于耳。这种通过叫喊带动用户激情下单的带货“场控”群体被称为“电商捧哏”,从事这份职业的人,号称“喊上三句话,就能月入8000元”。

而随着直播间竞争的日趋激烈,“电商捧哏”采取的手法开始游走在法律边缘。比如常见的“逼单”,即刻意营造一种虚假的商品紧俏氛围,以“手慢无”“快没了”等话术“逼迫”消费者下单。

配合主播直播带货 引导消费者快下单

“今天只要499(元)就可以上车,给不给力?(给力!)”

“准备好上车的宝贝,小1敲起来。(准备好上车的打小1!)”

以上是在山东从事直播带货的李敏(化名)分享给记者其在直播间的“中控”话术,作为电商“中控”的她,职责便是将上述括号里的话语尽可能“激情输出”。

“这几句话是一分钟内说完,主播和‘中控’一来一回,要做到行云流水,节奏紧凑。”李敏告诉记者,“比如,我刚完弹幕通常还要向主播喊一句,‘有10个人没抢到’,这话不是说给主播听的,而是说给屏幕前的消费者听的,目的是制造一种很多人在抢的紧张感,这和线下奶茶店花

钱请人排队是一个道理。”

在北京做“中控”已有3年的王涵(化名)坦言:“我们需要预设粉丝可能会提的问题,做好主播和‘中控’之间的话术互动和配合。你可能不知道,进入直播间之后,消费者的所有行为都是被引导的。”

当用户按照直播间的设定进入节奏,看了产品,听完主播的介绍,就进入到最后环节,也是最重要的环节——“逼单”。

精心设计“逼单”话术 同时修改库存数量

“1号链接没有了,小助理统计有多少网友没有抢到。”“有350个网友没有抢到!”

“让小助理再给我们申请一波福利库存,要不要?”“没问题!”

“不会点关注的,小助理教一下。”“不会点关注的姐妹们左上角点一下是关注,点两下是灯牌,我去申请一下我们的福利库存。”

上述主播和王涵之间的你来我往,目的除了营造热烈的直播间氛围、辅助直播间整体节奏的管理外,也是在完成“中控”的“职责”——“逼单”。

据王涵介绍,此时,“中控”只需要在该商品的现货库存里随机填上一个数值便达到目的。再加上诸如“库存已加,刷新去拍”“只剩下100单库存了,秒拍秒付”等吆喝助力,这些看似正

常流程的背后,就是“逼迫”粉丝下单。

王涵透露,这些数据都是可以修改的,目的是要营造出这件商品卖得很快的情景。

库存“逼单”则相当于限量“逼单”,“逼单”话术围绕库存量



进行,例如强调产品限量,或者直播间不断报剩余库存量,制造紧迫感,缩短用户的成交时间。

痛点“逼单”,则是刺激用户,结合用户的需求和产品的使用场景,具体到在什么样的场景下解决什么样的问题,带来什么样的结果,加强用户体验感,增加信任度。

虚假数据引流误导 侵犯知情权选择权

调查过程中,有业内人士向记者直言,如今直播间“逼单”“憋单”已是行业共识,比如在每

等关键词,以此来制造“不买肯定后悔”的氛围。而“捧哏”则通常会随声附和主播的关键词,比如“库存还有吗”“快没了”……强化消费者认知的同时,也通过对话催促消费者下单。

对于直播间的“逼单”行为,中国传媒大学文化产业管理学院法律系主任郑宁认为,需要具体问题具体分析,如果直播间仅制造了一种消费氛围,可以把“逼单”视为一种正当的商业营销手段,无可厚非;但如果“逼单”行为中存在一些明显虚假的内容,比如虚假数据、直播间购买“水军”冲销量、刷数据等,其本质上是虚构交易量,相当于发布了虚假信息进行引流和误导消费者,侵犯消费者的知情权和选择权。

而一些极限“逼单”做法可能已游走法律边缘。

李敏介绍说,“电商捧哏”在给主播搭腔的同时,还要操作七八台手机,在主播说“还有多少人没抢到,CALLI”时,为了给用户制造一种很多人在抢购、“手慢无”的紧张感,“电商捧哏”就在评论区疯狂刷屏,而显示出的库存、销量等数字往往会注入水分。

北京嘉律律师事务所律师赵占颖认为,如果存在多部手机操作的行为,从严格意义上说已不算单纯的“捧哏”行为,而是“刷单”行为。电子商务法和反不正当竞争法明确规定不能采用虚构交易等“刷单”行为。

据《法治日报》

“不过包退”引发退费风波

公考培训协议班有何套路

有这样一群考生,在争分夺秒准备奔赴即将到来的笔试的同时,还在经历着一场跨越两年公考的退费风波。

近年来,公考培训俨然成为产业链。为从竞争中脱颖而出,一些考生下定决心投资自己。然而,等待他们的不是即便失败也能获得的退费保障,而是公考培训协议班一环又一环的套路。

商家承诺“不过包退”

2022年公考失败后,程言(化名)开始了她为期近一年的维权之路。与协议中约定好的提交退费手续材料并经过核实后的30天-45天不同的是,她直到今年5月底才收到了早就应得的4万元退款。现如今,一群报名2023年公考培训协议班的考生走上了她曾经走过的路,在艰难的维权中挣扎着。

宋明(化名)就是其中一个。2022年8月,他报名了某培训机构开设的公考笔试、面试全程协议班,并且与机构签署了协议书,协议书中详细规定了退费的条件、标准及办理流程。宋明未能成功“上岸”,即向培训机构提出了退还培训费的申请。然而,从8月8日提交退费手续材料到现在,他还没有等到培训机构承诺的36500元退费。

“提交退费资料上去就没有下文了,其他人也是一样,大家

都是好几万元钱在机构那里卡着。”宋明和其他正在维权的学员的遭遇,都源于当时听信了机构承诺的“不过包退”。

记者在社交平台上搜索发现,报名“不过包退”式公考培训班的学员比比皆是。有教育专家表示,学员考试过与不过,这是两个方面因素造成的,一方面是教,另一方面是学,但“不过



包退”的商业模式把过与不过都归于教的一方,相当于给学员开了一张空头支票。

退费风波愈演愈烈。据宋明介绍,如今,他报名的培训机构已经取消了全退的协议班,改为未通过考试退部分款。该培训机构一中介告诉记者,目前2024年省公考协议班采用三种计费方式,其中,学员可以先交22999元,被录用后退还5000元。虽然退费费用有所减少,但“不过包退”的“承诺”还在继续着。

从“没钱退”到“分期退”

去年8月,在某省省考职位及调剂、递补、补录职位的拟录用名单均公布,刘佳(化名)确定省考落榜。参加考试时正值疫情,刘佳和同样报名协议班的同学们冒着风险参加了考试的全流程,原因是协议规定只有参加



个-45个工作日内,甲方将退费金额支付至乙方提供的银行账户”,没有提到分期退费这件事。“如果不同意分期要求退全款,不一定什么时候能退,所以我抱着先拿回来多少是多少的心态,接受了机构提出的分期退费。”但在拿到了几期退费后,今年6月,机构停止了退费,距离承诺退还的19800元还差约6000元。

刘佳与培训机构签署的协议书规定,“甲方在收到乙方提交的完整退费手续材料,经核实材料真实、符合退费条件后30

个-45个工作日内,甲方将退费金额支付至乙方提供的银行账户”,没有提到分期退费这件事。“如果不同意分期要求退全款,不一定什么时候能退,所以我抱着先拿回来多少是多少的心态,接受了机构提出的分期退费。”但在拿到了几期退费后,今年6月,机构停止了退费,距离承诺退还的19800元还差约6000元。

也有学员不同意协议中没有写明的分期退费,程言就是如此。“那个时候,网上已经有很多人建议不要接受分期了,所以我就拒绝了。他们已经违约了,又说分期,谁知道会不会遵守约定?”程言认为,如果培训机构有诚信就应该按时退费,不应该“又整这一出”。

分期退费停止后,刘佳开始向12345热线、教委、信访部门等多方力量投诉培训机构。后来,刘佳得知机构那边似乎“又有钱了”。经过多次投诉和求助,刘佳终于在今年10月拿到了全部退费。与此同时,宋明接受了总价值高达近4万元的分期退费,但只收到一期就再没回音,“只要不投诉他们就当没这回事儿”。

“走法律程序吧”

“退不了,你走法律程序吧。”申请退费失败后,一些学员等来了培训机构的这样一句话。

天眼查数据显示,在某教育培训机构涉及司法案件的主要案由中,有关教育培训合同纠纷就有292起,占据首位。其中有117起案件已结案,175起案件尚未结案。

果断拒绝了机构提出的分期退费后,程言在机构所在地法院电子诉讼平台发起起诉。立案之后,法院建议程言撤诉,并告诉她会监督机构在约定时间退全款,撤诉后即收到了退费。整个过程持续了半年多,但好在程言最终收到了全部退费。

程言提到,协议书中规定了解决协议争议的方式,两种方式分别为“向人民法院提起诉讼”和“向仲裁委员会申请仲裁”。一位提供教育培训合同纠纷相关法律服务的人士告诉记者,每个人的培训协议不同,“约定诉讼只能诉讼,约定仲裁只能仲裁”。提交仲裁申请并通过预审后,申诉人需向仲裁委员会预交17000元仲裁费,案件终结后由败诉人承担。该法律服务人士介绍道,仲裁为一裁终局,出结果较快。

“我还没有了解过怎么走法律程序,我只知道自己已经耗费了很多精力和金钱。”为了等来应得的退费,宋明已经身心疲惫。

这场退费风波,仍未完待续。 据中新网