

卖土蜂蜜网红的秘密运营方式



近日,媒体追踪报道了“卖土蜂蜜网红杨霞”事件,引发大量关注。但在“杨霞”身份疑点不断被曝光的同时,其背后的运营团队究竟是怎么操作的却始终保持着神秘。

11月29日,有读者向记者提供了一份来源于郑州某电商公司的微信群聊天记录。截图显示,该公司为推广出售“杨霞”土蜂蜜,专门搭建了成员数达39人的“客服部”微信群,其中20多人都采用统一的“杨霞”照片作为微信头像,微信号也相差无几。为使每个“杨霞”都有可信度,客服群里每天会有专门的工作人员安排“杨霞们”更新朋友圈。为使“杨霞”成交率更高,群里还专门提供了名为《与客户沟通产品语述》的话术指导手册。

调查

批量生产的“杨霞”

通过记者连日来的追踪报道,“杨霞”背后并不是具体的某一个人已经成为大家的共识。但令人遗憾的是,分散在各地的“杨霞”是如何保持着惊人的一致性,其背后团队又是怎样具体运营着这些“杨霞”账号,却始终

处于神秘状态。

11月29日,一份由知情人提供的微信群聊天记录截图,终于揭开了“杨霞们”的运营方式。据线索提供者介绍,截图内容系河南郑州一家电子商务公司工作群聊天记录。根据截图显示,该公司为销售“杨霞”土蜂蜜专门设立了一个名为“蜜酿秘源客服部”的微信群,成员达39人。群成员介绍页面显示,39人中至少20多人使用着同一张“杨霞”照片作为微信头像,名称也大多与“杨霞”、“蜜蜂霞”、“秦岭土蜂蜜”等关键词有关。聊天记录截图显示,群里不定时会发布与蜂蜜生产相关的内容,并安排所有成员“这个明天发朋友圈”,如果有哪一位“杨霞”忘了发某个状态,还会被工作人员特别提醒。

记者注意到,客服群里安排“杨霞们”统一发布的朋友圈内容,大致包括:蜂蜜市场如何如何混乱,相比之下土蜂蜜还是最安全最健康;今天又有老客户从“杨霞”这儿买了蜂蜜,好评如潮;刚刚收了新蜜,欲购从速;大山风光等等几种内容。对于每条朋友圈如何“回复”,也会有明确规定。在其中的聊天记录截图中,工作人员还专门为“杨霞们”分享了一篇名为《与客户沟通产品语述》的话术指导手册,并发布了其中一名名为“杨霞土蜂蜜”的客服与顾客的聊天记录作为范本。在这份聊天记录范本中,“杨霞”并未急于介绍所售蜂蜜价格,而是先讲起了自己几款蜂蜜的优点。类似话术技巧,在记者与多位“杨霞”的沟通中均有出现。对方往往会避开对价格的直接回答,而是先询问消费者买蜂蜜的用途,根据养生或送人等不同需求,介绍自家蜂蜜的营养价值、养生效果,最后再抛出价格。

在另一个名为“业绩报单”的微信群内,“杨霞们”会统一上传自己的销售情况,并注明顾客地址及消费金额,大多为几百元不等。

为核实聊天记录真实性,记者此后多次尝试联系该公司,始终未果。11月29日下午,记者搜索发现,该公司既往招聘信息部分

已被删除。

说法

无加工蜂蜜或存安全隐患

就在“杨霞”齐齐失声的同时,记者注意到,另外几名生于大山、长于大山的养蜂女也开始悄然“走红”全国。其文案风格与“杨霞”此前的推广链接极为接近,基本都是在宣传“土蜂蜜”如何如何没有污染、没有添加,因此营养价值更高、口感更好等等。

据此,记者电话采访了在吉林养蜂多年的张先生。据张先生介绍,所谓“土蜂蜜”并非是指“野生”或者“农家”蜂蜜,而是指由中华蜜蜂采集而成的蜂蜜,与其相对的,是目前市面上相对更普及的意蜂蜜,由意大利蜜蜂采集酿造,“并不是说土蜂蜜就是野生的怎么样,主要就是蜜蜂品种不同。”张先生告诉记者,土蜂蜜与意蜂蜜在营养成分上区别并不大,但由于蜜蜂习性不同,成熟蜜的味道和口感都会有所差别,“土蜂蜜一般都是百花蜜,意蜂蜜才会出现槐花蜜、桂花蜜这样的单一花种的蜂蜜。”他介绍,目前市场上土蜂蜜的价格明显高于意蜂蜜,主要是因为中华蜜蜂相对而言饲养难度更大、产量更低。

那么一味追求“无污染无加工”的土蜂蜜是否还有必要?对此,科信食品与营养信息交流中心科学技术部主任阮光锋介绍说,目前我国已经出台了蜂蜜生产的国家标准,其中对蜂蜜的质量指标作了明确规定,但并未就土蜂蜜或者普通蜂蜜做区别。“实际上不论哪一种蜂蜜,其来源都是从鲜花所产生花蜜酿成而成,本质都是一样的,营养价值并没有很大差异。”他介绍,就目前的技术水平而言,普通消费者可能很难区分出土蜂蜜与普通蜂蜜的差别。而一些广告中所推崇的“野生无污染无添加土蜂蜜”反而可能引发中毒等不良反应。“绝大多数的花是无毒的,但仍有少数种类产生的蜂蜜会含有有毒成分。如果正好碰上一些小批蜜蜂大量采集了这些植物的花粉,所酿蜂蜜被人未经处理就加以食用,可能

会引发食物中毒。前几年福建就有19位村民因误食野生雷公藤蜂蜜引发中毒,并最终导致3人死亡。”

延展

“杨霞”究竟该由谁来管

在“杨霞”事件愈演愈烈的同时,已经在“杨霞”处购买了蜂蜜的消费者却陷入了维权困境。“蜂蜜已经不敢吃了,想退,却连对方到底是谁都没法确认。”对此,北京康达律师事务所的韩骁律师介绍,在无法确定对方真实身份的情况下,消费者如果需要维权,可以向微信平台进行投诉及举报,要求微信平台提供对方真实身份信息,“如微信平台拒绝提供对方信息,消费者可通过诉讼方式起诉微信平台运营管理主体,要求其承担平台管理责任,并要求其提供对方真实身份信息。”获得对方真实身份信息后,再通过诉讼进行维权,或者向消费者权益保障协会投诉维权。“如果遇到对方卖假货、不退货,且涉及金额较大的,也可以以对方涉嫌刑事诈骗为由到公安机关报案。”

除了如何维权,“杨霞”到底该由谁来监管也是大家最关心的问题。除了已经遭受损失的消费者,不少从业者也对“杨霞”的频繁出现表示担忧:“像这样的害群之马,多来几次,可能越来越多的人就不敢买蜂蜜了,这对本来就脆弱的蜜蜂产业可能又会是一次打击。”对于这一问题,韩骁律师表示,根据《电子商务法》相关规定,电子商务平台经营者应该由市场监督管理部门进行监管,与此同时,电子商务行业组织也有权对经营者进行监督、引导。“即使她没有进行工商注册,只要通过互联网等信息网络从事销售商品或者提供服务的经营活动,就属于电子商务经营者,就要受到市场监督管理部门的监管及电子商务行业组织的监督。”他表示,市场监督管理部门有责任对涉嫌虚假宣传的电商推手进行处罚及其他有效的行政措施,以肃清被虚假“杨霞”充斥的电商环境。

据《北京青年报》




港欧东方花园

楼王

稀世大宅 盛势登场

XISHIDAZHAI SHENGSHIDENGCHANG

建筑面积140m²-160m²-200m² 臻品观景楼王登临

12月6日认筹隆重启动交五万抵八万



注:本资料涉及所有相关图片、文字等信息仅供参考,具体以实际交付为准。

咨询热线

0971 8868111

项目地址: 西宁市·城东区·湟中路189号

开发商: 西北地产青海西北房地产开发建设有限公司