

喊上三句话 月入8000元

# 电商直播间捧眼 游走在法律边缘

“39(元)要不要——不要!”“29(元)给不给力——给力!”……在叫卖式直播间里,主播们带货的同时,“给力”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“电商捧眼”,从事这份职业的人,号称“喊上三句话,就能月入8000元”。

业内人士认为,“电商捧眼”的出现是直播行业发展的一个标志,也是直播行业细化分工的体现,其真实身份是主播助理,其中大部分为电商“中控”人员,即控制直播间电脑操作台的人,负责直播前的策划和设备准备、直播中后台的操作以及直播后数据的分析复盘。

随着直播间竞争的日趋激烈,“电商捧眼”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张氛围,以“手慢无”等话术“逼迫”消费者下单。

有专家认为,“电商捧眼”背后的“逼单”行为可能涉嫌侵犯消费者知情权和选择权,相关部门可通过加强信用监管、相关机构培训等方式强化监管力度,相关直播电商平台也应利用技术手段做好监管,净化直播带货环境。

**岗位:**

在叫卖式直播间里,通过叫喊带动用户激情下单的带货“场控”群体被称为“电商捧眼”。

**捧眼:**

“捧眼”的话术和节奏都是固定的,可以像一套组合拳那样不停重复,确保无论何时进来的消费者,都能在这套话术的引导下尽快进入购物节奏。同时,他们还要操作七八台手机,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。

**考核:**

工资一般分为“底薪+绩效”的方式,而绩效的获得与直播的销售额直接挂钩。

**观点:**

如果“逼单”行为中存在一些明显虚假的内容,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。



者的知情权和选择权。

而一些极端“逼单”做法可能已游走在法律边缘。

李敏说,“电商捧眼”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,扣1”时,为了给用户制造一种很多人在抢购的紧张感,“电商捧眼”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。

北京嘉维律师事务所律师赵占领认为,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“捧眼”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。

在郑宁看来,“中控”营造消费声势从而“逼迫”消费者冲动消费,因而叫卖式的“电商捧眼”本身便具备忽悠人的气势。“他们的话术经过不断探寻已然成熟且定型,一切围绕‘催促消费’展开,而消费者在此类直播间中感受到的是狂轰滥炸般的‘推炮炮弹’,自身的紧张感被极大地调动起来。”

赵占领认为,“由于商家与消费者之间存在信息不对称,比如主播所讲到的库存,是这一轮销售的库存,还是整体库存,往往不得而知,也导致虚假宣传难以认定。”

## 加强审核能力建设 强化营销行为监管

据相关岗位HR介绍,“中控”岗位的工资一般分为“底薪+绩效”的方式,而绩效的获得与直播的销售额直接挂钩。这在一定程度上和“中控”的“逼单”行为存在很大关系。

在赵占领看来,“中控”应当被列入对直播间运营者进行监管,不论是“中控”自身从事“刷单”,或者委托第三方机构进行“刷单”,其本质上都违反了《网络直播营销管理办法(试行)》的相关规定。

“或许未来可以考虑,针对直播间的违法违规行为,将处罚金额设置成违法所得数额的一定比例。”郑宁建议,如果商家多次从事虚假宣传侵害消费者合法权益,相关机构应该对其进行信用方面的评级降低或相应惩治,“这不是一定由相关监管部门实施,可以通过行业协会或者平台主动监管的方式实施”。此外,相关部门应当加强对机构和主播的培训,增强其法治意识,对其进行合规指导,在流量和商业利益获取的同时保证营销手段的正当性。另外,鼓励有能力的平台采取优于总体配比的要求加强审核能力建设。

在赵占领看来,鉴于直播电商的特殊性,存在即时、实时的特点,通过人工方式进行监管存在较大难度。平台应利用技术手段实时监测从而加强监管力度,同时,相关工作人员应进行网上巡查,及时发现违规行为。

在已经从事行业“捧眼”三四年的王涵、李敏等人看来,真正理性的消费者,即使再制造“稀缺”的氛围,也不会被“逼”下单购物,伴随着越来越“卷”的电商行业,实现良性发展,还是得靠产品质量和复购率。

本报综合消息

## 配合主播直播带货 引导消费者快下单

“只要499(元)就可上车,给不给力?(给力!)”“1号链接还有多少?(1号链接是最后一单了,1号链接没有了!)”……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的。”李敏称,“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。”

在受访者看来,称职的“中控”需要“三头六臂”,除了时刻关注主播的状态、调整摄像头、注意直播间的构图和光线这些基本操作外,还需要根据直播流程了解当前主推哪件商品,然后做好商品摆放。直播结束后,需要对直播进行复盘,尤其是要对其中转化较好的商品进行记录,确保下次直播中侧重推广该商品。

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。进入直播间之后,消费者的所有行为都是被引导的。”

“这种工作就是‘电商捧眼’。”在合肥做“中控”的姜楠说,“捧眼”的话术和节奏都是固定的,可以像一套组合拳那样不停重复,确保无论何时进来的消费者,都能在这套话术的引导下尽快进入购物节奏。

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!”……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可达到目的。再加上诸如“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。

“以场景话术为例,就是通过营造一个非常适合该产品使用的场景来勾起消费者的购买欲望。”王涵说,所有类型的话术在最后环节都是不变的,一定是抛出“钩子”,即告诉直播间里的消费者今天的福利有多么划算,赶紧下单。

此外,制造稀缺感也是直播间里非常重要的技巧,主播需要反复强调“这个商品特别好,但是目前只剩下几件了”。

王涵称,这个时候,主播和“中控”需要不断地一来一回“实时报备”,以此向直播间里的消费者营造出因抢购库存数量不断降低的观感以及心理感受——“还剩多少单?”“看看直播间还有多少宝宝没有付款?”此时,“中控”需要一边应和一边修改库存数量。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快的场景。

对此,记者在联系一家电商培训机构时得到了证实。记者询问关于“逼单”教学的问题,对方强调,“逼单”是很多新手主播和初级主播需要学习的能力和技巧,“憋价格”是一个主播需要修炼的高阶能力,例如有些主播和“中控”会根据直播现场情况,随时、动态地调整价格。

在直播带货行业分析师吴晨看来,从整个直播间的运营来看,从主播介绍产品,

到如何“憋单”“踢单”,所有话术框架都经过精心设计。

## 虚假数据引流误导 侵犯知情权选择权

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。

最初,“逼单”一般由直播间多个角色共同完成,而“捧眼”则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。

如今,“逼单”也出现“精细化”发展趋势,不同的品类、不同的卖点,每个直播间都会形成一套自己的“逼单”方法。比如低客单价(直播间每个顾客平均购买商品的金额比较低)商品,重氛围、重福利、轻卖点;高客单价(直播间每个顾客平均购买商品的金额比较高)商品,重价值(结合场景)、重稀缺(结合库存)、轻营销,专攻讲卖点、讲痛点、讲收益。

对此,中国传媒大学文化产业管理学院法律系主任郑宁认为,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,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

## 法庭上“耍小聪明”虚假陈述妄想再拿钱

记者近日从扬州市广陵法院获悉,该院在审理一起集体劳动争议案件时,当事人朱某、宋某、夏某3人,因在庭审中“耍小聪明”故意隐瞒案件事实,作虚假陈述妨碍诉讼,法院对3人各处以2000元罚款。

记者了解到,今年7月,原告朱某等3人诉被告江苏某科技有限公司,要求该公司支付拖欠的工资及解除劳动合同的经济补偿。朱某等3人在已拿到2023年1月份至3月份工资的情况下,仍然主张该部分工资。为证明其主张,原告3人提供了工资条、解除劳动合同协议书等证据材料。

庭审中,案件承办法官多次向朱某

等3人提醒,参与民事诉讼应如实陈述案件事实,不得弄虚作假,不得虚假诉讼,否则将承担相应法律责任。朱某等3人均明确表态“本人陈述和主张均属实,没有弄虚作假”,坚称未拿到拖欠的工资。由于涉及批量劳动争议案件,且被告公司代表没有到庭,承办法官认为有必要进行核实调查。后法院查实,原告朱某等3人在立案前,拖欠的2023年1月份至3月份工资已发放到位。原来,3名原告见被告开庭时没有到庭,就故意虚假陈述,妄图再拿一笔钱。

广陵法院认为,原告朱某等3人在庭审过程中对案件重要事实做虚假陈述,违反诚信原则,妨碍民事诉讼,损害

司法权威,依法应给予惩戒。考虑到原告朱某等3人积极承认错误,作出检讨,法院决定对原告朱某等3人各处以2000元罚款。后朱某等3人自觉缴纳了罚款。

法官提醒,参与民事诉讼应如实陈述案件事实,不做虚假陈述,是每位当事人应当遵守的义务。为达非法目的,在庭审过程中故意作出虚假陈述,这样自作聪明的行为非但难以获得预期的诉讼利益,还可能扰乱诉讼秩序,面临司法惩戒。人无信不立,在此提醒社会公众,若参与诉讼活动,务必遵守法律规定,如实陈述案件事实。

本报综合消息