

话术多、流量假……

直播带货还有哪些“猫腻”？

新华社“新华视点”记者 邵鲁文



小心“猫腻”

(徐 骏 作 新华社发)

近年来,直播带货在一些短视频平台上越来越热,每天直播时长动辄百万小时以上,吸引了不少消费者。

然而,“新华视点”记者调查发现,直播带货话术多、“套路”多,直播观看量和带货订单量存在不少“水分”。业内人士建议,进一步规范直播带货行业秩序,加强行业自律,让消费者在直播平台能放心购物。

直播带货“套路”多

今年“双十一”,直播电商备受关注。各行业名人、品牌商家等纷纷进入直播间,一些主播从10月初就开始预热、暖场,各类促销信息让消费者眼花缭乱。

直播带货看似热热闹闹、红红火火,但一些消费者“吐

槽”,在直播间想要低价买东西并不容易,在种种“套路”下,买到的东西价格也未必便宜多少。

——直播话术多,想“秒杀”得看半小时直播。济南市民张晓芸告诉记者,为抢购一款“双十一”预售商品,她在某短视频博主的直播间内等候了近半个小时。“一开始主播说马上上架,并且是‘秒杀价’,但随后主播开始介绍其他商品,接着又介绍直播间的各种活动,20多分钟后我想要的商品才上架。”

张晓芸说,有时为了直播间所说的福利、优惠,需要等很久,而且这在短视频平台的直播带货中,快成固定模式了。几乎每个主播在上架优惠商品前,都会用话术吸引观众眼球,然后再介绍几款其他商品,一段时间后再将此前说的商品上架销售。如果考虑时间成本,在直播平台购买商品远不如在传统电商平台方便、直接。

中国消费者协会投诉部工作人员谢龙说,在不少带货的直播间,消费者付出了很多时间,但东西很多时候并没有便宜多少,导致消费者没有获得感,只有失落感。

——买东西还得演剧本,“吵架式”“打架式”带货流行。“我们贴了多少你知道吗?贴了两千多万。”“不要再贴了!”在不久前的一场直播带货中,一名女主播在直播间大声嘶吼,试图阻止搭档男主播“降价倒贴”的行为,而男主播自称为了粉丝,甘愿赔本补贴,互相推搡、摔话筒,演得几乎以假乱真。

类似这种“套路”,每天都出现在不少短视频平台的直播中。记者在一些直播间看到,主播和搭档一番“争吵”“推搡”后推出的商品,价格相比其他电商平台,并没有太大优惠,有时甚至比别的平台贵,但凭借“节目效果”,往往能吸引

消费者的关注。在一些明星带货的直播间内,也经常出现明星为“回馈”粉丝执意卖“低价商品”、与工作团队吵得不可开交的“剧情”。

——带货数据有“猫腻”,有的直播间没人互动,订单却不少。齐鲁工业大学大三学生王琪说,让她不解的是,有的直播间观众人数有几千,但上架的商品少有人购买;而在另外一些直播间,观看人数只有几十人,主播上架的商品又频频被“秒杀”。

电商行业从业者张向阳告诉记者,为了提高直播间热度,很多直播间使用机器人刷人气,或大量刷单提高成交量,事后再退款。尤其是对于小主播而言,需要通过虚假的数据,营造出高人气的假象,这几乎已成直播带货行业“潜规则”。今年10月,北京市消费者协会和河北省消费者权益保护委员会联合开展了直播带货消费体验调查活动。从结果看,调查活动共有100个直播带货体验样本,其中33个涉嫌存在虚假宣传、利用使人误解的价格手段误导消费者等违法违规问题。

直播“演技”培训竟成“产业链”

记者调查发现,围绕直播带货的话术培训、数据造假等,已形成了一条“产业链”;一些培训价格不菲,“学费”动辄高达上万元。

记者在某电商平台搜索“直播带货话术”“直播带货剧本”等关键词,发现相关的教学课程、话术脚本等商品有上千种,其中不少销量超过3000件。记者找到一款描述为“带货话术脚本写作”的商品,在花费18.8元购买后,对方提供了“主播基础必备的几百条话术”“带货剧本案例”等文档。文档中提到,要用大让利、大红包留住观众,在这之后不要急于卖商品,而是用大嗓门、快语速尽可能推销店铺内其余商品,给观众反复洗脑,激发购买冲动。

这些文档还提供了很多营销手法。例如主播可以用送所谓“限量商品”的方式留住顾客,但这些“限量商品”仅仅是营销噱头,实际上每天都有。此外,在商品宣传中,可以通过编造“剧本”的方式,凸显让利的夸张,再加上安排一些机器人账号负责起哄、刷屏,从而吸引真实观众购买。

“我们团队培养出不少带货营收超百万元的主播。”这家

店铺的客服表示,如果需要进一步的培训,还可以缴纳2万元学费,有“专业导师”提供15天的特训。

记者在济南联系了一家提供带货培训课程的公司在对方提供的教学明细中,不但有直播话术等材料,还包含一对一培训、流量扶持和5万粉丝账号等内容。公司负责人说,培训完成后,就能提供给记者一个有5万以上粉丝的直播账号,并且在直播的第一周,会代刷观看人数,确保直播热度超过1万人。

北京市中闻律师事务所律师李斌说,直播带货“套路”存在诸多问题。一些话术涉嫌虚假宣传;先抬价后降价,或者通过夸张表演营造出“亏本让利”效果,诱导消费者下单,则涉嫌价格欺诈。

让直播带货少点“演技”、多点实惠

记者从山东省消协了解到,在今年上半年受理的投诉中,关于网络消费的投诉有增无减,尤其是近两年直播电商快速发展,出现了各种消费陷阱,部分商品质量不达标,商品售后服务难以保障。

艾瑞咨询今年9月发布的《2021年中国直播电商行业研究报告》提到,2020年中国直播电商市场规模超1.2万亿元,年增长率为197.0%;2023年将超过4.9万亿元。

业内专家认为,直播带货市场越来越大,对于这个行业,应持续进行规范,引导其良性发展;对抖音、快手等责任平台要加大监管力度,让它们自觉维护平台秩序,担好自己应承担的法律责任、社会责任。

北京大学电子商务法研究中心主任薛军建议,监管部门应继续压实抖音、快手等平台的主体责任,对于使用违规手段进行宣传的主播,及时引导、规范;对于屡次违规的,纳入黑名单管理,形成震慑效应。

北京师范大学法学院教授刘德良认为,电商直播行业人才培养处于“野蛮生长”状态,普遍缺少标准化的课程体系;相关行业组织、直播平台等可以进行协作,制定一批有针对性的培训课程,引导主播规范带货时的直播内容。同时,对于一些机构和个人以培训为噱头牟利,收取天价学费、教唆虚假宣传、刷流量等违规行为,监管部门应及时予以规范。

(新华社济南11月19日电)

商洛市巩固脱贫攻坚成果便民服务热线公告

根据巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接工作的有关要求,若您家庭有如下情形之一,通过自身努力无法解决,请您及时向村两委会提出书面申请,由村两委会依照防止返贫监测帮扶对象认定条件和程序,组织开展核实认定,并协调落实相应帮扶措施,也可直接向县区和市级相关部门电话反映解决。

存在问题	责任部门	反映电话(市属)
家庭年人均纯收入低于6000元且不稳定,因产业发展失败等导致收入大幅缩减	农业农村部门	商州区 2983932 洛南县 7322344 丹凤县 3322094 商南县 6322288 山阳县 8321983 镇安县 5322203 柞水县 4321207 高新区 2030928 市农业农村局 2312746
无法务工等导致收入大幅缩减	人社部门	商州区 2335506 洛南县 7322852 丹凤县 3322653 商南县 6322288 山阳县 8322230 镇安县 5338585 柞水县 4321614 高新区 2030981 市人社局 2338803
发生重大疾病、遭受重大灾害或遭遇突发事件及家庭主要劳动力出现重大变故等导致家庭生活严重困难	民政部门	商州区 2388189 洛南县 7322054 丹凤县 3322712 商南县 6323352 山阳县 8321313 镇安县 5322438 柞水县 4321914 高新区 2030922 市民政局 2333388
义务教育阶段学生出现辍学失学,过渡期内脱贫户家庭义务教育阶段学生资助补贴未发放到位	教育部门	商州区 2366191 洛南县 7322606 丹凤县 3388861 商南县 6362515 山阳县 8321735 镇安县 5322054 柞水县 4321860 高新区 2030961 市教育局 2313285
异地住院报销、大病保险赔付不及时,符合慢病门诊报销未被纳入	医保部门	商州区 2982118 洛南县 7328273 丹凤县 3323772 商南县 6371941 山阳县 8383905 镇安县 5322292 柞水县 4325256 高新区 2030960 市医保局 2860018
慢病签约服务不到位	卫健部门	商州区 2338228 洛南县 7322299 丹凤县 3322295 商南县 6323342 山阳县 8321918 镇安县 5322158 柞水县 4321934 高新区 2030960 市卫健委 2325096
现居住房屋墙壁出现较大裂缝、屋面出现塌陷、较大面积漏雨、地基下陷、排水不畅等不安全问题,以及子女住新房,老人住危旧房的	住建部门	商州区 2316234 洛南县 7325910 丹凤县 3322060 商南县 6326882 山阳县 8321046 镇安县 5322805 柞水县 4321405 高新区 2035902 市住建局 2390635
易地搬迁集中安置房出现质量问题	移民部门	商州区 2389122 洛南县 7382330 丹凤县 3322062 商南县 6377216 山阳县 8326913 镇安县 5338216 柞水县 4322252 高新区 2389122 市移民办 2335975
农户家庭自来水出现故障长期无人修复导致用水困难,水质出现浑浊或有异味,使用水井、水管供水长期未采取消毒措施,村供水管道、蓄水池损坏长期无人修复,季节性缺水未进行送水或采取其他措施解决的	水利部门	商州区 2314300 洛南县 7322653 丹凤县 3322166 商南县 6372167 山阳县 8380291 镇安县 5322021 柞水县 4321910 高新区 2030929 市水利局 2389855

备注:对上述情形反映相应业务部门仍未得到解决的,可向乡村振兴部门反映解决。商州区 2313556 洛南县 7325002 商南县 6325216 山阳县 8321271 镇安县 5322264 柞水县 4323370 高新区 2030928 市乡村振兴局 2360996



DONG FENG
东风酒庄

东风酒庄 丹凤葡萄酒高端品牌

酒庄参观预约电话:0914-3260199、3260299

酒庄地址:陕西省商洛市丹凤县东风葡萄酒产业园

