

揭开电视购物回访黑幕——

免费换手机骗客户押金百万

日前,王女士拨打电视购物电话,购买了一部手机,但手机寄来后,只用了几天,便出现黑屏、死机,后来干脆无法开机。就在王女士无所适从时,一个不显示号码的电话打来。对方自称是“电视购物客服中心”,进行回访,只要客户支付一定数额的押金,就可以免费为她调换更高端产品,且货到后押金全额返还。王女士再次心动,但结果,拿到的却同样是劣质产品,2000余元的押金也一去不复返。

记者调查发现,与王女士有相同遭遇的人很多,有人甚至连续被骗多次,损失达万元以上。

这种回访电话与电视购物究竟是何种关系?什么人在“导演”一个个连环骗局?这种骗局又是如何进行的?

近日,记者根据几名业内人士提供的线索,应聘进入一家电话回访公司,对此类骗术操作全过程进行暗访。

日前,按照几名受访者提供的线索,记者来到北京市北方明珠大厦内的一家科技公司应聘。面试时,一个主管介绍,新员工会有专人进行半天的培训,试用期为3至7天。

每人一天回访百余客户

公司租用一间办公室,面积约一百多平米,除去一个扇形的办公区域外,还有3个独立房间。

办公区摆放着几十张带隔断的办公桌,将开放式的办公区分割成一个一个小格子,每个格子内均有一部固定电话。角落中,电脑桌上摆放着一台电脑。另外3个房间除去经理室和厨房外,另一间房的布置和办公区一样。

早上不到9点,20多名员工陆续赶到公司。这些员工年龄大多在20岁左右,其中包括七八个女孩。他们首先敲门,待房内人员通过猫眼确认后,方可进入。而此时,几名主管已在此等候。

几句简单的说笑后,一名20多岁的男主管首先提醒员工,将手机集中放置在门口的一个纸盒中,并强调按照“公司规定”:工作时间内,严禁任何人携带和使用私人电话,否则要交罚款。

晨会开始。会上,主管先对前一天的工作做出总结,点名表扬了几名“成绩优秀”的员工,并向员工下达当天的任务。员工们随即被分成3个小组,平均每人三至四单任务,其中新员工每人一至两单。



去年,北京警方曾破获一电视购物回访诈骗团伙。

记者第一天报到,也被编入其中一组。一名员工告诉记者,所谓任务,是指通过业务员“回访”,客户同意发货并留下地址,货物进入邮寄环节即为下单。

随后,主管开始给第一天上班的员工培训。主管是整个办公区的“技术指导”,自称有三四年的“从业经验”。如果有客户投诉或是棘手的交易,主管会出面摆平。所谓培训,就是向每人发了一份由4张纸装订的书面材料,上面记录着员工每天的打电话流程,并强调新人需要熟记。

之后,每名员工又拿到一张正反两页纸,上面有百余名客户资料信息,包括姓名、电话(大部分为手机号)、详细地址及曾在电视购物中购买的产品。这些电视购物中的产品大多数为电子产品,包括多种型号的手机、电脑、导航仪等,标价大多在几百元。

记者发现,名单中的客户住址大多在外地。与此同时,巡视的主管和组长也不断提醒,不要给住址在北京的人打电话。

主管说,其所在公司同时在经营电视购物业务,一小部分客户资料来自自己公司,大部分则是从其他经营电视购物的公司购得,购买价格及渠道只有主管以上的公司领导知道。

“他们手中的产品90%以上有质量问题。”主管告诉记者,名单中的客户均是电视购物中的消费者,他们购买的问题产品也成为电话回访、继而再次进行“电话销售”的关键前提。

免费换机骗走客户押金

进入正式工作。整个办公区陷入一片嘈杂。员

工分饰各种角色,彩铃声、“倒带”般的回访声、叫骂声,其间,还掺杂着主管巡视时的训斥声。

当日的回访中,员工的大部分业务为开发新客户。以手机为例,按照流程,电话拨通后,业务员自称是“电视购物质量监督管理总局客服中心”或是“电视购物客服管理局”的客服人员,现对全国的电子产品用户做质量调查。业务员先说接到大量消费者投诉,称该品牌手机经常出现黑屏、死机等问题。多数情况下,此时,“受访客户”会感同身受,也列举出自己手机的多项问题。

随后,业务员告知对方“质检总局已‘责令’厂家,对相关产品免费进行调换”,厂家会将新产品(高端品牌)邮寄到客户手中,几小时后由专人上门回收此前的问题商品。诱惑之下,大部分客户开始随业务员的引导选择新手机。

此时,业务员称,为保证交易顺利进行,客户需在拆开包裹前,支付手机的一半价钱,打入公司账户作为押金,快递员见到汇款凭证,方可交出货物。“这是根据《邮政法》相关规定,也是保障此贵重物品的安全。”同时,业务员再次强调是“免费换机”,专人上门回收问题手机时,将一并返还押金。“如果回收人员未能按时返还押金,您可以到当地公安局或是质量监督局领押金,找我们的话会双倍返还。”

如果客户同意调换货物,业务员便要求其告知通信地址。而事实上,这些地址早已在业务员手中资料上有登记。

在整个过程中,交押金是至关重要的一步。为取得对方信任,会有专人负责接听客户电话,冒充上门回收人员。其自称就在当地,交易完成后几十分钟内,便会上门返还押金。

三五天后,快递送达,而承诺的上门回收手机者则杳无音信。当然,快递中的也不过是另一部伪劣产品。

一旦客户发现上当,拨打短信平台的投诉电话。也就意味着,新一轮骗局即将上演。

此次,业务员先是道歉,答应再帮客户调换新产品,除此之外,还会在包裹中寄出一张银行卡,卡上是之前客户缴纳的押金,客户凭包裹中的密码,便可取钱。不过,要想拿到这个包裹,还需要再缴一笔押金……

就这样,整个骗局一遍遍地重复着。据介绍,最多的,有客户被连骗6次。

连骗6次以上需申请

整个上午,主管不断巡视,不时督促人们加紧工作。办公室内,也不时传出业务员破口大骂的声音。

在员工的座位上,张贴着操作流程或是工资表,其中一张单页是电话销售的货品价目表,包括诺基亚、苹果等高端型号的手机,价格均在1500元至2500元之间,而对应市场正品的价格,则在三四千甚至更高。

“6次以内,出了事公司担着,6次以外要申请,否则出了事自己担着。”主管坦言,骗取的金额越高,也意味着风险越大。“员工们每天大约完成四五十单任务,我们公司在北京设有多个分店,每月有四五百万入账。”

在一份员工薪酬表中,业绩量被分成一万以下、1万至2万、2万至3万,依次递增至10万以上;提成部分则从0.5%至30%不等。另外,公司会根据业务量对员工进行额外的奖励。

有受访者说,该处的员工月收入大多在几千元,有“业绩好”的每月可赚上万元。

据统计,20多名回访员一天共完成40多单生意,每单价值大多在千元以上。

“快递公司帮我们打掩护”

该公司一主管坦言,此类电话回访公司大多抓住了一些消费者贪图便宜的心理,一步步诱使消费者陷入圈套,“就像赌博一样,输掉的钱越多,就越想赢回来,而越多投入,赔的也就越多,这永远是个没底儿的黑洞”。

在货物投递环节,该主管介绍,货物寄出方与快递公司已经达成协议,如果客户在未交押金时擅自拆封,快递公司便会被追究责任。“我们跟快递公司都是有合作的,快递

公司大厅,还有我们的点儿。”该主管说,通过这种方式,即使客户拆开包裹发现问题,能找到的也只是快递公司。只要发货方的投递地址虚假,就很难被追查到。

该主管还表示,一些快递公司贪图业务量,平时也会对这些客源进行“保护”,不会透露真实的投递地址或人员。“小事儿他们会替咱们兜着。”

记者在网上查询发现,该公司员工自称的“电视购物质量监督管理总局客服中心”和“电视购物客服管理局”,实际并不存在。此外,该回访公司的固定电话在对方手机上均不显示号码。

对此,该公司人员称“(此种电话)卫星无法定位”。员工开工前上交手机,也同样是避免电话定位。

“选择外地人作为骗取对象,则是因为这些人受骗并报警后,当地执法部门追查线索时需跨地区协作,存在破案难度。”该主管承认,虽不断曝出有人受骗,执法部门也曾破获过此类案件,但鉴于其暴利及隐蔽性,仍有人为之铤而走险。

据《新京报》

诈骗流程

1. 员工按照主管发的客户信息单,逐一打电话,自称“电视购物”的客服人员,进行回访。

2. 询问客户产品有无质量问题,并承诺免费更换一款高端产品,但需先交押金,待回收员上门时返还。

3. 货物发出,回访员不时打电话给客户,汇报邮寄进程(稳单),并要求客户尽快交押金。

4. 客户交款后,拿到邮包,但等不到回收人员,货物不久又出现问题。

5. 客户打“投诉电话”,对方称将再邮寄新品,且会退还上一次所交押金,但前提是客户再交新品的押金。

欢迎参加 2010年9月4日 大型人才招聘会

举办单位:十堰人才市场

举办时间:2010年9月4日(周六)上午8:30-12:00

举办地点:六堰山市府路9号人才市场一楼大厅(六堰商贸后)

最新招聘岗位:

- 1、湖北汇城置业有限公司招聘水电专业工程师1名,编号:572
- 2、十堰道一联合会计师事务所招聘审计助理3名,编号:571
- 3、十堰橙果新媒体信息技术有限公司招聘新闻采编人员5名,业务员5名,编号:570

十堰人才市场竭诚为各行政、企事业单位提供全方位的人事、人事派遣服务。

4、TOP星聚点KTV招聘储备干部20名,服务员100名,编号:569

5、十堰靓丽洗涤化妆有限公司招聘品牌经理1名,业务员2名,商场导购10名,超市导购20名,编号:568

6、森马服饰有限公司招聘物流主管1名,服装区域经理2名,店长5名,收银员3名,编号:567

7、湖北德政汽车车身有限公司招聘汽车车身研发人员3名,编号:566

8、十堰市蓝之星电脑有限公司招聘卖场销售员5名,技术员2名,渠道销售员1名,送货师傅4名,编号:565

9、十堰联纵科技有限公司招聘技术人员3名,铣工3名,钳工3名,磨工2名,现场管理人员2名,会计1名,编号:564

10、十堰市晓云培训学校招聘市场人员1名,前台接待1名,编号:563

11、湖北三环车身系统有限公司招聘机械制造1名,汽车设计2名,文秘1名,市场营销2名,新闻写作1名,企业管理1名,编号:562