



(12) 发明专利申请

(10) 申请公布号 CN 103514553 A

(43) 申请公布日 2014. 01. 15

(21) 申请号 201210206881. 3

(22) 申请日 2012. 06. 21

(71) 申请人 苏州宝时得电动工具有限公司

地址 215123 江苏省苏州市工业园区东旺路
18 号

(72) 发明人 保罗·安德罗 强尼·鲍瑞那图

(51) Int. Cl.

G06Q 30/02 (2012. 01)

H04L 29/06 (2006. 01)

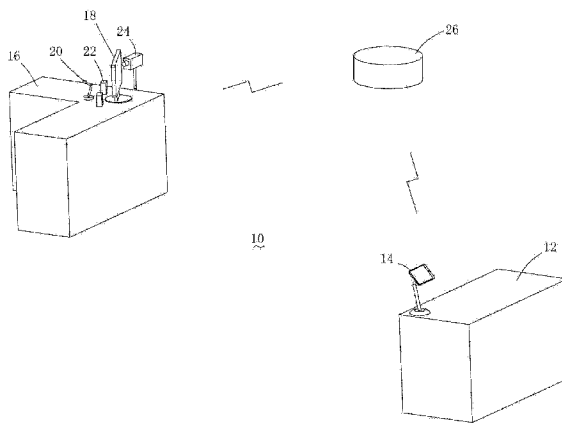
权利要求书1页 说明书5页 附图1页

(54) 发明名称

商品介绍系统及商品介绍方法

(57) 摘要

本发明提供一种商品介绍系统,包括:摆放有商品的展台;供工作人员使用的工作台;设置在所述工作台上供工作人员使用的服务端通信装置;在所述展台上设置有供消费者使用的客户端通信装置,所述客户端通信装置能够与所述服务端通信装置通信,使得工作人员能够通过所述服务端通信装置向消费者介绍摆放在所述展台上的所述商品。本发明的商品介绍系统,能够提供消费者一个轻松的购物环境,给消费者带来了便利。另外,本发明还涉及一种商品介绍方法。



1. 一种商品介绍系统,包括:

摆放有商品的展台;

供工作人员使用的工作台;

其特征在于:

在所述展台上设置有供消费者使用的客户端通信装置,所述工作台上设置有供工作人员使用的服务端通信装置,所述客户端通信装置能够与所述服务端通信装置通信,使得工作人员能够通过所述服务端通信装置向消费者介绍摆放在所述展台上的所述商品。

2. 根据权利要求1所述商品介绍系统,其特征在于:所述服务端通信装置为服务端电脑,所述客户端通信装置为客户端电脑,所述商品介绍系统还包括网络互连设备,所述服务端电脑和所述客户端电脑通过所述网络互连设备建立通信。

3. 根据权利要求2所述商品介绍系统,其特征在于:所述客户端电脑可操作的向所述服务端电脑发出开始通信的通信请求,所述服务端电脑可选择的接受所述通信请求。

4. 根据权利要求3所述商品介绍系统,其特征在于:所述服务端电脑对应至少一个所述客户端电脑,当所述服务端电脑与一个所述客户端电脑进行通信时,其它所述客户端电脑按照提出所述通信请求的时间顺序等待所述服务端电脑响应其它所述客户端电脑的所述通信请求。

5. 根据权利要求2所述商品介绍系统,其特征在于:所述服务端电脑设置有麦克风和扬声器,所述客户端电脑设置有麦克风和扬声器,工作人员通过语音向消费者介绍所述商品。

6. 根据权利要求5所述商品介绍系统,其特征在于:所述服务端电脑还设置有摄像装置,所述客户端电脑还设置有摄像装置,工作人员通过语音和视频演示向相消费者介绍所述商品。

7. 根据权利要求1所述商品介绍系统,其特征在于:所述商品被划分为至少一个商品分类,所述客户端通信装置具有与所述商品分类对应的咨询选项,每个咨询选项分别对应一个所述服务端通信装置,可操作的选择一个所述咨询选项则所述客户端通信装置向与所述咨询选项对应的所述服务端通信装置发出开始通信的通信请求。

8. 一种商品介绍方法,所述商品介绍方法包括:

提供一个摆放有商品的展台,在所述展台上设置有供消费者使用的客户端通信装置,以及提供一个工作台,在工作台上设置有供工作人员使用的服务端通信装置;

消费者操作所述客户端通信装置向所述服务端通信装置发出通信请求;

所述服务端通信装置接受所述通信请求;

工作人员向客户介绍摆放在所述展台上的商品。

9. 根据权利要求8所述商品介绍方法,在所述工作台上摆放有与所述展台相同的商品,所述服务端通信装置设置有摄像装置,在工作人员介绍商品的步骤中包括工作人员演示商品的用法。

10. 根据权利要求8所述商品介绍方法,所述服务端通信装置对应多个所述客户端通信装置,在客户端通信装置发出通信请求的步骤中,若所述服务端通信装置正在与一个客户端通信装置通信,则其它发出通信请求的所述客户端通信装置按照发出通信请求的时间顺序等待服务端通信装置响应。

商品介绍系统及商品介绍方法

技术领域

- [0001] 本发明涉及一种商品介绍系统。
[0002] 本发明还涉及一种商品介绍方法。

背景技术

[0003] 现实生活中,当消费者进入商店购物时,店员便会跟在消费者后方,以便给消费者讲解产品性能,或者引导消费者购买商品。然而,大多数消费者进入商店之后喜欢自行了解产品信息,而店员在其身旁跟随,会在无形中给消费者带来拘束感,影响消费者的购物心情。但是,如果店员不跟随消费者,当消费者对商品存在问题时,其又无法得到及时的解答,给消费者的购物过程带来了不便。

发明内容

- [0004] 本发明提供一种商品介绍系统以及商品介绍方法。
[0005] 为实现上述目的,本发明的技术方案是:一种商品介绍系统,包括:摆放有商品的展台;供工作人员使用的工作台;设置在所述工作台上供工作人员使用的服务端通信装置;在所述展台上设置有供消费者使用的客户端通信装置,所述客户端通信装置能够与所述服务端通信装置通信,使得工作人员能够通过所述服务端通信装置向消费者介绍摆放在所述展台上的所述商品。
[0006] 优选地,所述服务端通信装置为服务端电脑,所述客户端通信装置为客户端电脑,所述商品介绍系统还包括网络互连设备,所述服务端电脑和所述客户端电脑通过所述网络互连设备建立通信。
[0007] 优选地,所述客户端电脑可操作的向所述服务端电脑发出通信请求,所述服务端电脑可选择的接受所述通信请求。
[0008] 优选地,所述服务端电脑对应至少一个所述客户端电脑,当所述服务端电脑与某一个所述客户端电脑进行通信时,其他所述客户端电脑按照提出所述通信请求的时间顺序等待所述服务端电脑响应其他所述客户端电脑的所述通信请求。
[0009] 优选地,所述服务端电脑设置有麦克风和扬声器,所述客户端电脑设置有麦克风和扬声器,工作人员通过语音向消费者介绍所述商品。
[0010] 优选地,所述服务端电脑还设置有摄像装置,所述客户端电脑还设置有摄像装置,工作人员通过语音和视频演示向相消费者介绍所述商品。
[0011] 优选地,所述商品被划分为至少一个商品分类,所述客户端通信装置具有与所述商品分类对应的咨询选项,每个咨询选项分别对应一个所述服务端通信装置,可操作的选择一个所述咨询选项则所述客户端通信装置向与所述咨询选项对应的服务端通信装置发出通信请求。
[0012] 本发明还提供一种商品介绍方法,所述商品介绍方法包括:提供一个摆放有商品的展台,在所述展台上设置有供消费者使用的客户端通信装置,以及提供一个工作台,在工

作台上设置有供工作人员使用的服务端通信装置；消费者操作所述客户端通信装置向所述服务端通信装置发出通信请求；所述服务端通信装置接受所述通信请求；工作人员向客户介绍摆放在所述展台上的商品。

[0013] 优选地，在所述工作台上摆放有与所述展台相同的商品，所述服务端通信装置设置有摄像装置，在工作人员介绍商品的步骤中包括工作人员演示商品的用法。

[0014] 优选地，所述服务端通信装置对应多个所述客户端通信装置，在客户端通信装置发出通信请求的步骤中，若所述服务端通信装置正在与一个客户端通信装置通信，则其它发出通信请求的所述客户端通信装置按照发出通信请求的时间顺序等待服务端通信装置响应。

[0015] 与现有技术相比，本发明的商品介绍系统及商品介绍方法，使消费者进入商店购物时，无需店员跟随在消费者的身旁，使得消费者在走动和观察商品时，不会因店员一直跟在身旁而感到拘束，当消费者想要针对某商品进行咨询时，可以便捷的通过客户端电脑与工作人员沟通。可见，所述商品介绍系统及介绍方法提供给消费者轻松无拘束感的消费环境的同时，又能够及时答复消费者的疑问，从而给消费者的购物过程带来了便利。

附图说明

[0016] 下面结合附图和实施方式对本发明作进一步说明。

[0017] 图 1 是本发明实施方式提供的商品介绍方法的示意图。其中，

[0018] 10. 商品介绍系统 16. 工作台 22. 扬声器

[0019] 12. 展台 18. 服务端通信装置 24. 摄像装置

[0020] 14. 客户端通信装置 20. 麦克风 26. 网络互连设备

具体实施方式

[0021] 请参见图 1，为本发明实施方式提供的一种商品介绍系统 10，所述商品介绍系统 10 包括摆放有商品的展台 12，设置在展台 12 上供消费者使用的客户端通信装置 14，供工作人员使用的工作台 16，设置在工作台 16 上供工作人员使用的服务端通信装置 18。客户端通信装置 14 能够与服务端通信装置 18 通信，使得工作人员能够通过服务端通信装置 18 向消费者介绍摆放在展台 12 上的商品。

[0022] 展台 12 具有摆放商品的展示面，商品可以按照一定规则或者杂乱的摆放在所述商品展示面上。商品可以为日常生活中需要进入商店购买才能够得到的任何物品，在本实施方式中，商品为电动工具。

[0023] 客户端通信装置 14 设置在展台 12 上，消费者通过客户端通信装置 14 与处于工作台 16 的工作人员通信，使得消费者能够询问商品的相关信息。

[0024] 客户端通信装置 14 可以为电脑或手机。在本实施方式中，客户端通信装置 14 为客户端电脑 14。客户端电脑 14 可以为台式电脑、笔记本电脑或平板电脑，优选地客户端电脑 14 为平板电脑。客户端电脑 14 设置有麦克风和扬声器，使得消费者能够与工作人员进行语音对话。进一步地，客户端电脑 14 还设置有摄像装置，使得工作人员能够看到消费者的状态，比如消费者拿起某一款商品进行观察，避免出现工作人员介绍的商品与消费者感兴趣的商品不对应的情况发生。

[0025] 客户端通信装置 14 可操作的向服务端通信装置 18 发出通信请求,使得在消费者不需要向工作人员咨询问题时,客户端通信装置 14 无需与服务端通信装置 18 建立通信。在本实施方式中,消费者需要咨询问题时,会操作客户端电脑 14 发出通信请求,比如在客户端电脑 14 上显示一个选项,用户触摸该选项则会促使客户端电脑 14 发出通信请求。

[0026] 麦克风和扬声器以及摄像装置均可以采用与客户端电脑 14 分体设置的方式,并通过电线与客户端电脑 14 电性连接。当然麦克风、扬声器和摄像装置也可以集成在客户端电脑 14 内。在本实施方式中,麦克风、扬声器和摄像装置均集成在客户端电脑 14 上,使得展台 12 有更多的空间摆放商品。

[0027] 工作台 16 供工作人员使用,其上面摆放有与展台 12 相同的商品,以便于工作人员在介绍商品时,可以拿起实物进行讲解演示,能够让消费者更加全面的了解商品。

[0028] 服务端通信装置 18 设置在工作台 16 上,工作人员能够通过操作服务端通信装置 18 与消费者进行通信,向消费者讲解演示商品,或者解答消费者的问题。服务端通信装置 18 可以为电脑或手机。在本实施方式中,服务端通信装置 18 为服务端电脑 18。服务端电脑 18 可以为台式电脑、笔记本电脑或平板电脑。优选地,服务端电脑 18 为台式电脑。服务端电脑 18 设置有麦克风 20 和扬声器 22,使得工作人员能够与消费者进行语音对话。进一步地,服务端电脑 18 还设置有摄像装置 24,使得工作人员和消费者虽然在不同的空间位置,但二者仍旧可以做到面对面的交流,工作人员可以针对消费者的问题,有针对性的介绍产品或进行演示。

[0029] 服务端通信装置 18 可选择的接受客户端通信装置 14 发出的通信请求,使得工作人员较为忙碌时,其可以拒绝接受通信请求。在本实施方式中,服务端电脑 18 收到通信请求之后,会在服务端电脑 18 的显示器上显示接受或拒绝通信请求的按钮,工作人员操作服务端电脑 18 点击接受按钮或拒绝按钮相应的接受或拒绝通信请求。

[0030] 当然,客户端通信装置 14 和服务端通信装置 18 并不限于电脑或手机,二者还可以为对讲机。在本发明技术精髓启示下,本领域技术人员还可能采用其他产品作为客户端通信装置 14 或服务端通信装置 18,但只要其实现的功能和效果与本发明相同或相似均应涵盖于本发明保护范围内。

[0031] 对应服务端通信装置 18 与客户端通信装置 14 均为电脑,商品介绍系统 10 还包括网络互连设备 26。服务端通信电脑 18 和客户端电脑 14 通过网络互连设备 26 建立通信。网络互连设备 26 可以为路由器、交换机或集线器,在本实施方式中,网络互连设备 26 为路由器。服务端电脑 18 与客户端电脑 14 之间的通信可以为有线网络通信也可以是无线路由器。在本实施方式中,网络互连设备 26 为无线路由器,使得服务端电脑 18 和客户端电脑 14 无需与网络互连设备 26 采用网线连接,使得客户端电脑 14 可以方便地移动至不同的展台 12 上。

[0032] 在服务端电脑 18 和客户端电脑 14 上安装有通信软件,使得工作人员和消费者能够进行通信,通信软件可以为 Facetime、腾讯 QQ、Skype 或 MSN 等,在本实施方式中,采用 Facetime 软件实现消费者和工作人员进行通信。

[0033] 服务端电脑 18 与客户端电脑 14 的通信方式并不限于语音视频的方式,也可以采用文字对话的方式,如此给聋哑人询问问题带来了便利。当然,服务端电脑 18 和客户端电脑 14 也可以仅设置文字对话的通信方式,使得消费者和工作人员仅能够通过文字沟通信

息,而服务端电脑 18 和客户端电脑 14 均不必设置摄像装置、麦克风以及扬声器等装置,节约了成本。

[0034] 当一个商店设置有多个展台 12 时,则多个展台 12 上的客户端电脑 14 可以均与一个服务端电脑 18 对应,也可以设置多个服务端电脑 18。在本实施方式中,将商品被划分为至少一个商品分类,客户端电脑 14 具有与所述至少一个商品分类对应的咨询选项,每个咨询选项分别对应一个服务端电脑 18,可操作的选择一个所述咨询选项则客户端电脑 14 向与所述咨询选项对应的服务端电脑 18 发出通信请求。对应的服务端电脑 18 接受所述通信请求之后,消费者便可以与工作人员进行对话,进一步地,工作人员是其所在服务端电脑 18 对应的商品分类的产品专家,如此实现消费者能够从工作人员处了解到足够多且专业的信息,对消费者购物有着重要的指导作用,给消费者带来了便利。在本实施方式中举例,比如展台有 10 个,商品共有 50 种但能够分为 5 类,则可以仅设置 5 个服务端电脑 18,每个服务端电脑 18 对应一个商品分类,如此即节约了商家成本又能够满足消费者的咨询要求。进一步地,通过多个客户端电脑 14 与一个服务端电脑 18 对应,能够及时向消费者介绍商品信息,同时减少了工作人员的数量,实现了较少的工作人员,较低的工作人员产品培训成本,并能够向消费者提供专业的服务。

[0035] 本发明实施方式提供一种商品介绍方法,用于向消费者介绍商品信息,该商品介绍方法包括:

[0036] 步骤 A1:提供一个摆放有商品的展台 12,在展台 12 上设置有供消费者使用的客户端通信装置 14,以及提供一个工作台 16,在工作台 16 上设置有供工作人员使用的服务端通信装置 18。

[0037] 在本实施方式中,在商店内设置展台 12,并在展台 12 上摆放要销售的商品,在展台 12 上设置客户端电脑 14,消费者进入商店之后,会观察展台 12 上的商品,由于不会有店员跟随在消费者的身后,使得消费者得到了一个无拘束的购物环境。在商店的一处非购物区域或者一个独立的房间内,设置一个工作台 16,在工作台 16 上设置服务端电脑 18,使得工作人员的工作区域和消费者相对分离,使得二者之间不会相互干扰。

[0038] 步骤 A5:消费者操作客户端通信装置 14 向服务端通信装置 18 发出通信请求。

[0039] 在本实施方式中,消费者观察商品之后,若对某一款商品感兴趣想要进一步了解其性能,或者消费者需要一些购物指导,比如消费者只有一些使用需求而不知道应该买什么样的商品时,消费者需要向工作人员咨询,则通过客户端电脑 14 向服务端电脑 18 发出通信请求。

[0040] 步骤 A7:服务端通信装置 18 接受所述通信请求。

[0041] 在本实施方式中,工作人员发现存在通信请求之后,操作服务端电脑 18 接受所述通信请求,此时消费者便可以与工作人员开始通信,比如通过文字对话的方式进行对话。

[0042] 步骤 A11:工作人员向客户介绍摆放在展台 12 上的商品。

[0043] 在本实施方式中,根据消费者的需求,工作人员向消费者介绍商品。比如消费者想要了解商品的性能或质量,或者消费者告诉工作人员其使用需求等,工作人员会向消费者介绍展台 12 上的商品信息,或者根据消费者的使用需求,推荐消费者购买相应的商品。

[0044] 其中,步骤 A11 还包括工作人员通过服务端通信装置 18 向消费者演示商品的使用法。

[0045] 在本实施方式中,工作人员能够在介绍商品时,演示商品的使用方法,让消费者更加全面的了解商品,服务端电脑 18 的摄像装置 26 能够摄取工作人员的演示过程的视频,并通过服务端电脑 18 与客户端电脑 14 之间的通信连接,将视频传递至客户端电脑,使得消费者能够在客户端电脑 14 观看工作人员的演示过程。

[0046] 其中,服务端通信装置 18 对应多个客户端通信装置 14,在步骤 A7 中,若服务端通信装置 18 正在与一个客户端通信装置 14 通信,则其它向服务端通信装置 18 发出通信请求的客户端通信装置 14 按照提出通信请求的时间顺序等待服务端通信装置 18 响应。进一步地,等待中的客户端通信装置 14 会提示消费者处于通信等待中。

[0047] 在本实施方式中,当服务端电脑 18 对应多个客户端电脑 14 时,由于多数情况下不同消费者的感兴趣的商品或提出的问题是不同的,使得工作人员无法同时对多个消费者提出的问题进行答复,如果将服务端电脑 18 同时与提出通信请求的客户端电脑 14 均建立通信,则工作人员可能无法即使满足每个消费者提出的问题而造成混乱,所以优选地当服务端电脑 18 与一个客户端电脑 14 通信时,其它提出通信请求的客户端电脑 14 按照提出通信请求的时间顺序等待服务端电脑 18 响应。当然,本发明并不限于上述方式,服务端电脑 18 可以与多个客户端电脑 14 同时建立通信,在工作人员针对某一个消费者的问题进行讲解时,其他消费者也进行也能够收到工作人员的讲解,便于帮助消费者从不同角度了解更多的商品信息。

[0048] 与现有技术相比,本发明的商品介绍系统及商品介绍方法,使消费者进入商店购物时,无需店员跟随在消费者的身旁,使得消费者在走动和观察商品时,不会因店员一直跟在身旁而感到拘束,当消费者想要针对某商品进行咨询时,可以便捷的通过客户端电脑与工作人员沟通。可见,所述商品介绍系统及介绍方法提供给消费者轻松无拘束感的消费环境的同时,又能够及时答复消费者的疑问,从而给消费者的购物过程带来了便利。

[0049] 本领域技术人员可以想到的是,本发明还可以有其他的实现方式,但只要其采用的技术精髓与本发明相同或相近似,或者任何基于本发明做出的变化和替换都在本发明的保护范围之内。

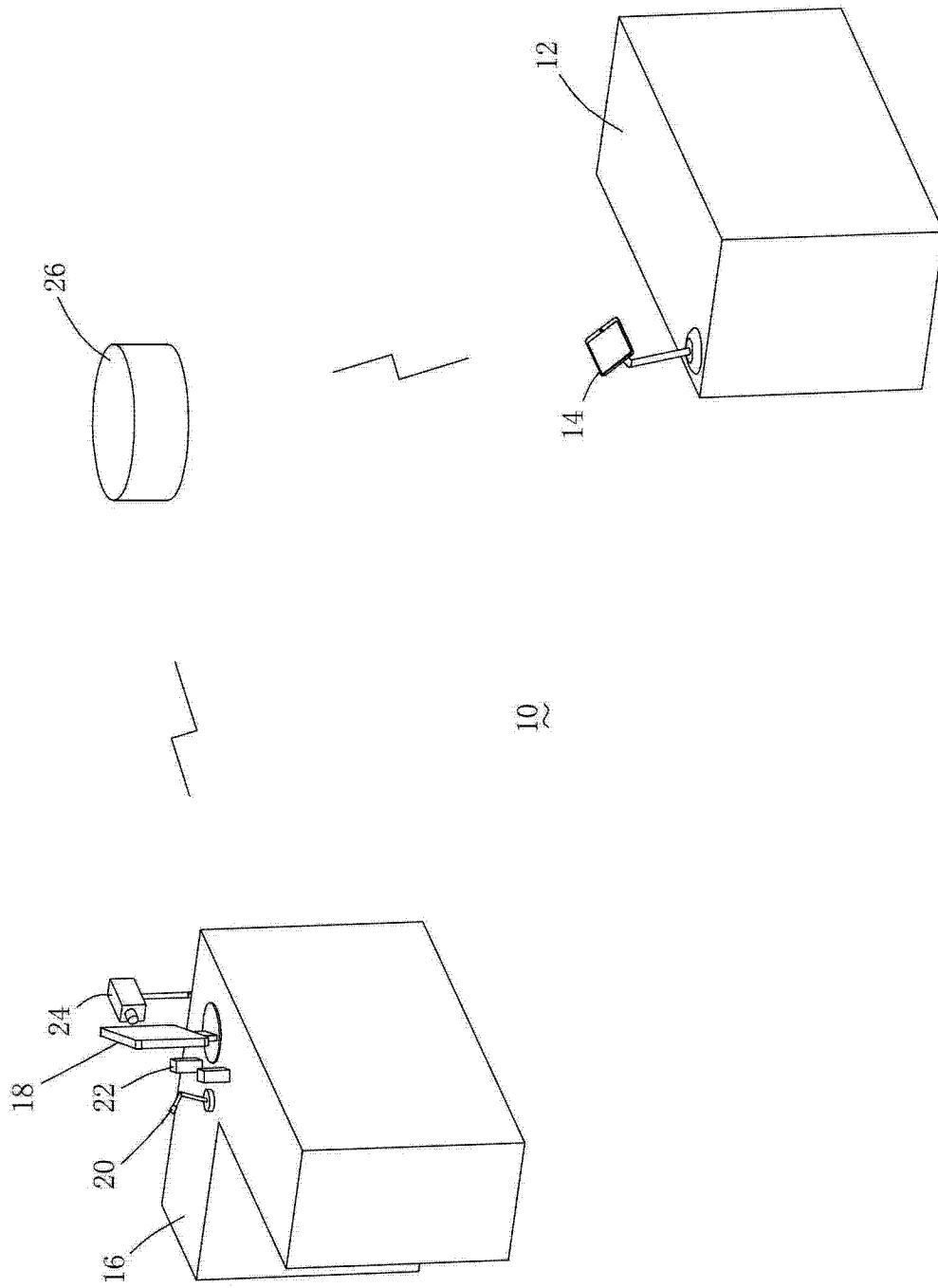


图 1