

热点事件：头部直播间“乱象”频发

一、热点概述

近几个月，有关头部直播间的新闻可谓层出不穷，有关头部直播间的讨论也是接连不断。从李佳琦直播间内涵消费者：78元眉笔买不起是由于自己工作不努力；到东方甄选直播间主播侮辱“9.18”特殊含义；再到近日东方甄选直播间不职业的行为：摔手机、疯狂批评消费者、内讧行为；甚至近期东方甄选直播间出现连续三天每天“暴雷”的事件……为何这些声名远扬的头部直播间频频“翻车”，为何这些头部直播间“乱象”频发？

二、答题素材

1. 事实（举例）论证：

（1）近日，东方甄选直播间发生“主播内涵内部红人员工高薪资”事件。在直播间消费者表达不满之后，主播继而发出“摔手机”这一不当行为。此事发生之后，东方甄选直播间掉粉60多万，而竞争对手“高途佳品”直播间趁势而追，创造了4天涨粉100多万的奇迹。

（2）东方甄选直播间的红人主播董宇辉以“有文化、有内涵”著称，在直播时口若悬河，出口成章，给予消费者一次又一次文化的熏陶。有网友称：“在董宇辉的影响下，自己开始尝试看书、看报，希望自己成为和他一样有内涵的人。”无数消费者为之动容，拍手叫好：“终于找到一个不一样的直播间。”董宇辉的出圈，让我们看到了直播间卖货的另一种经营模式和可能。

2. 道理论证：

（1）“顾客就是上帝”这一句耳熟能详的俗语道出了真谛。无论是什么头部直播间，主播的本质就是销售，主播的本职工作便是推销自己的产品，让顾客买单。因此，主播就要以一个合格的销售人员的原则来要求自己：站在顾客的角度来考虑，态度良好，服务周到。而不是以一种说教的态度，以一种不屑的语气，甚至以一种过激的行为。

（2）“一个品行优良的人，言谈举止间透露出无尽的真诚和善良，令人敬仰。”休行先修德，从艺先从德，作为公众人物的明星主播，业务能力是十分重要。但是，品德是更为优先的。品行优良的人在直播间才能呈现出举手投足的得体，才能展现出语言的魅力和个人的修养，才能更好作为一个主播的表率作用。

3. 开头/结尾：

（1）“你把人民放在心里，人民把你高高举起”总书记对基层干部们的劝告在直播行业也是适用的……

（2）“江山易打不易守”，只有自身不忘初心、砥砺前行，谦虚谨慎，才能将“头部”的交椅牢牢坐稳……

三、出题方向

(一) 你怎么看?

从李佳琦直播间内涵消费者：“78 元眉笔买不起是由于自己工作不努力。”再到近日东方甄选直播间不职业的行为：摔手机、疯狂批评消费者、内讧行为……这些声名远扬的头部直播间频频“翻车”，这些头部直播间“乱象”频发。对此，你怎么看？

◎**审题判断——你怎么看？——答题结构【点题/破题-危害-原因-过渡-对策-总结结尾】**

◎**解题思路**

第一步——点题/破题：

近些年来，直播带货发展的如火如荼，声势浩大。与此同时也渗透着一些“杂质”：主播不良言行、直播货物品质问题、售后问题等……这些确实是直播带货发展过程中的正常现象，也是新事物成长的必经之路。但是我们也必须要予以重视，使之更加健康持续发展。

第二步——危害：

这些“杂质”将会产生一些不良的影响：

其一，**影响消费者情绪和体验感，破坏了消费者对商家的信任。**俗话说：好言一句三冬暖，恶语伤人六月寒。主播在直播间不当的言行对消费者无差别的攻击，影响了消费者的观感和情绪，呈现出主播对消费者不尊重的印象，破坏了商家与消费者之间的友好联系。信任就像一张白纸，一旦受损将无法修复……

其二，**破坏直播间的品牌声誉，造成粉丝流失、流量受损、收益降低。**主播代表的是直播间的形象，主播的不良行为会波及整个直播间，对直播间将会产生连带的反应。这将破坏直播间的声誉。甚至会产生掉粉行为，拉低了与客户之间的粘性。从而降低消费者购买的欲望，使直播间收益降低……

其三，**不利于个人职业生涯发展及整个直播间长期健康发展，甚至整个行业的长效机制。**一个主播的过激行为将在他的职业生涯中留下负面的痕迹，对自身未来职业发展产生相应的阻碍；不仅如此，老话说“一颗老鼠屎，搞坏一锅粥”一位头部主播的不当言行对整个行业也有举足轻重的负面影响和负舆论……

第三步——原因：

这些“杂质”出现的背后也隐藏着相关因素：

首先，**主播个人思想觉悟低，丧失服务初心。**这些头部直播间的主播大多数都是高薪人员，生活条件优渥，感受不到底层劳动人民的辛苦。因此，更容易产生一些“何不食肉糜”的不当言论；一些追捧主播的粉丝也容易让主播迷失自我，丧失服务的初心……

其次，**直播间管理不当、审核不严。**直播间作为这些主播的首要负责人，对主播的话术和态度应该持有严格的培训和审核，对主播的态度和立场也应有一定程度的明确。除此之外，直播间的用人选人制度可能也存在一定的缺陷，唯能力或学历而忽视了德行……

最后，**这是行业发展过快的后遗症浮现。**直播行业作为时代的风口，作为这几年最火热的项目，发展迅速过快，发展势头过猛，造成了一些“表面繁华”的现象。实际上，一个行业若没有稳扎稳打的积

淀和积累，容易导致地基坍塌、偏离方向等发生……

第四步——过渡：

深挖原因之后，我们才能更好地对症下药，使直播间形成健康、持续的长效机制。因此，我们可以从以下做起：

第五步——对策

其一，**加强对主播人员的培训，提升其思想意识**。不断跟进主播人员的思想动态，避免其立场和态度出现偏差；除此之外，给予“服务话语培训”“市场营销”“规范礼仪”“消费心理学”等相关课程的培训及考核都是十分必要的，不断丰富其修养内涵……

其二，**直播间加强管理和监督**。直播间可制定关于直播的“行业禁词”，使主播直接了解行业红线，降低主播犯错概率；除此之外，对主播的工作流程和逐字稿也要进行审核，避免不当言论的发布；直播途中，也要严格把控，设计敏感词汇便可触发自动关停，避免进一步的影响和扩大……

其三，**加快行业准则规范和惩处制度建立**。具体、可行的行业制度规范对于规范行业发展具有重大的引领作用。从此，行业的是非论断便有了依据和来源；除此之外，惩处制度有利于奖罚分明的环境建设，对行业人员也有警醒和预防的功能……

第六步——结尾

消费者作为直播间发展建设的“微小股东”，理应得到直播间的尊重和感谢。正是由于消费者对直播间的不断支持才有了直播间的发展与成长。头部直播间或是由于自身过硬的专业技能，或是由于无可代替的文化氛围，才走到“头部”的位置。“江山易打不易守”，只有自身不忘初心、砥砺前行，谦虚谨慎，才能将“头部”的交椅牢牢坐稳。