

开店看老板，赚钱看管理
皇冠级大卖家绝不告诉你的旺财门道



开家网店，

你该 让你的网店流量暴增、
销量翻番的运营指南

这样管

电商叔叔◎著

网店管理的
十八般武艺
一一呈现

运营技巧+
全程图解=
实战为王

多行业多案例
一网打尽
快速复制



教你带出
一支能征善战的
TOP团队

你的店铺
也能日进斗金
稳赚不赔



中国工信出版集团



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

开家网店，

你该这样管

让你的网店流量暴增、
销量翻番的运营指南

电商叔叔◎著



人 民 邮 电 出 版 社
北 京

图书在版编目 (C I P) 数据

开家网店,你该这样管:让你的网店流量暴增、销量翻番的运营指南 / 电商叔叔著. — 北京:人民邮电出版社, 2016. 3

ISBN 978-7-115-41346-8

I. ①开… II. ①电… III. ①电子商务—商业经营
IV. ①F713.36

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第310642号

内 容 提 要

当前网店竞争激烈,不少网店从店主一个人单打独斗发展到团队作战,此期间管理问题层出不穷。如何让网店经营有序、人事相匹、客流暴增、销量翻番,是所有网店经营者必须解决的核心问题。本书从网店的运营管理出发,结合资深卖家的实际经验,重点解决团队激励管理、网店视觉管理、流量管理、销售管理、客户管理、货品管理、库存管理等几个难题,以通俗易懂的语言、鲜活真实的案例,图文并茂地阐述了经营者如何带出高效运作、良性发展、战斗力十足的网店团队。书后还附有网店各岗位工作流程及网店常用的运营管理表,读者可简单修改后使用。本书适合渴望建立一套简单高效的运营流程的广大网店经营者阅读,同时也适合作为网店从业者的培训教材。

-
- ◆ 著 电商叔叔
责任编辑 折青霞
责任印制 周昇亮
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市丰台区成寿寺路 11 号
邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京隆昌伟业印刷有限公司印刷
 - ◆ 开本: 700×1000 1/16
印张: 17.5 2016 年 3 月第 1 版
字数: 233 千字 2016 年 3 月北京第 1 次印刷
-

定价: 49.80 元

读者服务热线: (010)81055296 印装质量热线: (010)81055316

反盗版热线: (010)81055315

广告经营许可证: 京崇工商广字第 0021 号

前言

“没有人买，没有信誉，网店开起来了没有单”“装修不够专业，宝贝介绍不够专业，流量上不来”“花大价钱做推广，流量有了，就是没有销量”“我没有专业的电商团队，网店一直发展不起来”“为什么我的买家一直在流失，为什么都没有忠实的客户”“货堆了一堆，每次发货都好麻烦，买家还一直给快递差评”……这些都是卖家常抱怨的问题。

为什么卖家会抱怨“没有人买，没有信誉，网店开起来了没有单”？这是因为卖家不懂如何做推广。“网店没有流量，未来只有死！”这说明了流量的重要性。流量从哪儿来？从推广而来。那么怎样寻找推广渠道呢？站内推广，例如淘宝直通车、钻石展位（简称钻展）；站外推广，例如微博团购、硬广告，这些都是推广的方向。没钱怎么做推广？没钱也可以做推广，百度贴吧、百度知道、微博、微信、QQ群，这些都是免费推广的渠道，运用得好一样能为网店吸引流量。

为什么卖家会抱怨“装修不够专业，宝贝介绍不够专业，流量上不来”？这是因为卖家不懂装修技巧。网上卖东西，说白了就是卖图片，卖的就是视觉效果，连给买家的第一印象都做不好，还怎么会有流量？装修学问很深，但只要把握几个要点和技巧，其实也不难。装修时的细节要注

意，宝贝陈列也是个大问题，发布流程更不能小看，页面管理要美观大方，宝贝描述页和图片更是重中之重。这些都是装修时的要点。把握住要点，再加上美工的专业性，装修好网店自然不成问题。

为什么卖家会抱怨“花大价钱做推广，流量有了，就是没有销量”？这是因为卖家吸引的都是无用流量。想要让流量变销量，就要吸引高质流量。如何吸引高质流量？就要对推广的渠道做精准管理。当然，这只是一方面，另一方面卖家的销售技巧同样重要。怎么排除买家的疑惑，怎么读懂买家的心理，怎么询问买家，化被动销售为主动销售，这些都需要技巧。掌握了这些技巧，流量自然也就变成销量了。

为什么卖家会抱怨“我没有专业的电商团队，网店一直发展不起来”？这是因为卖家不懂人才管理的技巧。怎样才能管理好人才呢？首先要懂得招聘人才，有了人才你才可以管，网店也才有发展的基础。招聘员工是非常容易的事情，但这个人是不是你想要的人才，就要看你是否有眼光了。重学历轻能力、看重表面忽略内在，是招聘员工的大忌。有了人才还要管，怎样管呢？以身作则给员工带头，以奖励措施激励员工，适当惩罚提醒员工，授权给员工，奖惩制度规范管理，这些都是管理网店员工、管理团队的重点。管理好了，你的团队才能成为一支具有战斗力的队伍，才能为网店的发展做出贡献。

为什么卖家会抱怨“为什么我的买家一直在流失，为什么没有忠实的客户”？这是因为卖家不懂客户管理。拥有忠实的买家是一家网店能够长期发展的核心点，所以懂得客户管理的技巧是非常重要的。那么如何进行客户管理呢？利用数据工具对买家进行分类，对不同的买家甚至不同的会员进行针对性营销，打造“绿色管理堤坝”，不让买家流失，这些都是客户管理的内容。

为什么卖家会抱怨“货堆了一堆，每次发货都好麻烦，买家还一直给

快递差评”？这是因为卖家不懂如何管理货品和物流。当网店发展到一定规模，货品和物流管理的重要性就越加明显，所以管理好货品和物流是非常重要的。怎么管理货品？盘点、分类、进货补货、规划库房等都是货品管理必须做的。怎么管理物流？这就要从库存控制入手，做代销、定期定量采购、小额、小量、多次采购都是控制库存、减少库存压力的好方法。想要减少买家对快递的差评，选择一家好的快递公司最重要。

以上所述是网店经营者最常抱怨，也是最为关注、最想了解的问题。本书正是针对经营者在网店管理方面的诉求，以通俗易懂的语言、鲜活真实的案例、丰富简约的图表，提供了一系列网店管理的实用技巧，力求帮助经营者带出高效运作、良性发展、战斗力十足的高效网店团队。

目 录

第一章

网店管理的常见问题：痛点在哪里，利润就在哪里

很多人开了网店之后，会中途选择放弃。为什么？因为他们遇到了开网店必定会碰到的痛点，又找不到解决的办法。例如不会做图、不会推广、不会接待买家，他们自己找不到方法解决，又找不到员工来解决问题，最后只能选择放弃。只要解决了这些痛点问题，利润自然就来了，网店自然也就能够长久地发展下去。

一、好人招不来，能人留不住 / 002

二、网店点击量大，转化率低 / 005

三、网店的中差评比例控制不力 / 009

四、关联销售效率差，客单价不高 / 013

五、网店数据管理乱，利用率低 / 018

六、网店信誉低，买家信任度低 / 023

七、关键词选不好，搜索排名差 / 027

八、手机淘宝营销不力 / 032

第二章

网店管理者的职责：管好网店带好队

将网店经营好，网店管理者应负起哪些责任呢？首先，要组建一支战斗力超强的电商团队，这是网店发展的基础。组建好团队后，怎样让这个团队为网店做出贡献，这都是管理者需要解决的问题。网店的管理者不比其他类型的管理者，因为网店是与互联网时刻联系在一起的，互联网的变化必然导致网店的变化，所以管理者必须具备互联网思维。

一、团队组建，一个都不缺个个都要强 / 038

二、每月为团队设定一个工作目标 / 041

三、喊破嗓子不如做出样子，管理就要以身作则 / 045

四、加强数据分析，提高网店运营效率 / 048

五、善于站在风口上，用互联网思维做网店 / 051

六、做好资金账目，才能有效管理网店 / 055

第三章

网店团队激励管理：既要跳起来，还要够得着

为什么员工能力强，却做不出成绩？为什么员工态度差，主人翁意识淡薄？为什么员工偷懒、敷衍、动不动就辞职？这是因为网店管理者缺乏激励意识，或是不懂激励技巧。

激励管理就是运用各种合适的方法提高员工工作的积极性，无论是奖励、表扬、惩罚还是放权，都是有效激励员工的手段。只要激励的方法正确，那么你的团队必然会成为战斗力超强的网店团队。

一、有功必奖，有错必惩，维护制度的权威性 / 062

二、建立绩效考核方案，提升员工积极性 / 064

三、抓住关键点，善用奖金的激励作用 / 071

四、参与度越高，员工责任心越强 / 074

五、用适当的惩罚刺激员工进步 / 078

六、授权任务，同时给予信任 / 081

第四章

网店视觉管理：好创意胜过 100 个好导购

网店的视觉管理很重要，如何吸引买家进入店铺，长久停留并成交？靠的就是视觉。如何才能给买家一个好的视觉体验呢？就看装修得好不好。店铺装修得漂亮，才能吸引买家多看。销量好、关注度高的网店靠的都是装修，无论是店铺页面的装修、宝贝详情页的装修还是宝贝图片的处理，都非常完美。什么样的装修才是好的呢？创意、独特、合适，三者相结合，就是网店装修的要点。

- 一、注意装修细节，让网店更加完美 / 088
- 二、宝贝陈列是一门技术活 / 091
- 三、管理好宝贝发布流程，让流量翻几番 / 094
- 四、管理好描述页面，让宝贝更具说服力 / 097
- 五、有效把握网店页面布局 / 104
- 六、处理好图片，让宝贝更诱人 / 109
- 七、把网店搬上手机，随时随地做生意 / 112

第五章

网店流量管理：没有流量，网店的未来只有死

“没有流量，网店的未来只有死”这不是危言耸听，而是对网店生存的至理名言。有了流量才有销量，有了销量网店才有发展。那流量从哪来的呢？这就要依靠推广了，站内的推广、站外的推广、微信推广、微博推广等都是吸引流量的方式。在吸引流量的同时，要注意做好推广渠道的管理，以吸引更多的高质流量。

- 一、店内优化推广，留住买家的秘诀 / 122
- 二、免费推广，不花钱让店铺流量暴增 / 125
- 三、玩转百度，轻松增加店铺浏览量 / 128
- 四、采取优惠手段促销宝贝 / 132

五、对推广渠道做精准管理，吸引高质流量 / 135

六、运用微信、微博达到吸引流量的目的 / 139

第六章

网店销售管理：做一单，成一单，赚一单

开网店最痛苦的事是什么？没有流量！最痛苦的是什么？有了流量没有销量！无论花多少时间吸引流量，最终的目的还是销量，而不是流量爆棚，销量却只有一点点。如何让流量变成销量呢？这就需要从多个方面来把握成交的技巧了。如打造爆款宝贝，善用销售工具、读懂买家心理、解除买家疑义等。把握到位，才能做一单、成一单、赚一单！

一、出好手里三张牌：信息、信用、情感 / 146

二、销售的不只是产品，还有价值和服务 / 149

三、打造爆款宝贝，提升网店人气 / 152

四、善用销售工具，做到销售立体化 / 158

五、不同的买家类型，要有不同的应对技巧 / 161

六、读懂买家心理，订单就不是问题 / 164

七、有效沟通，交易成功的必杀技 / 168

八、排除疑义，加快买家下单速度 / 171

九、能说会听不是高手，善问才是冠军 / 174

第七章

► 网店客户管理：每个客户后面都有 250 个潜在客户

50% 以上的网店都没有想过这些问题：你对买家挖掘得有多深？你的网店回头客多吗？有没有老买家帮你介绍生意？大多数网店都没有客户关系管理系统，最多只是一本本厚厚的记账单。很多网店不了解客户关系管理，认为这是大型企业才会用到的，网店就不需要了。这是大错特错的想法，网店有网店的优势，也有自己的买家，有买家自然就要管理客户关系。“每个客户后面都有 250 个潜在客户”，故其挖掘的价值不言而喻。

一、利用数据统计工具划分客户类型 / 180

二、用差异化服务满足买家的不同需求 / 184

三、及时处理买家反馈，改进双方关系 / 188

四、根据产品周期进行买家维护 / 190

五、管理好服务，让头回客变成回头客 / 193

六、重视大买家，但也不要忽视小买家 / 196

七、做好售后跟踪服务，维护买家关系 / 199

第八章

网店货品管理：规范管理到位，工作忙而不累

在网店发展初期，货品管理的重要性还没有显现出来，随着网店的规模越来越大，货品管理的重要性也就越发明显。以淘宝网皇冠级别网店为例，每天最少有 50 单的销量，这说明库存里的货品量已经不少了。随着发货量的进一步增加，如果货品不能做到规范管理，没有做好分类、没有做好定期的盘点工作，就会影响发货的效率，同时还会增加买家差评数。

一、把握要点，提高货品管理效率 / 204

二、定时进行货品盘点，确保现货数量的准确性 / 208

三、做好货品管理四大工作：进货、退货、补货、换货 / 211

四、对货品进行分类，提高分拣、发货效率 / 214

五、有效管理货品，为大型促销做准备 / 217

第九章 网店库存管理：

货品周转有多快，利润就会有多高

库存控制是网店管理的一大难题，网店在满足买家需求的前提下，要对网店的库存水平进行有效控制，尽可能地降

低库存水平，提高资金的盘活率。控制好库存，可通过信息化的数据管理，也可通过品牌代销、做定量定期采购计划，还可通过小额、小量、多次采购的方式来减少库存压力。

物流也是网店难以解决的问题，如何包装宝贝才能让买家更满意？如何选择快递才能节省快递成本？哪一家快递公司比较适合自己？这些都是急需解决的问题。有些网店经营者虽暂时找到了解决方法，但也要不停地进行调整，才能适应急剧变化的电商行业。

- 一、通过分析数据把握网店库存 / 222
- 二、定期定量采购货品，有效控制库存 / 225
- 三、通过小额、小量、多次采购，保持货源充足 / 228
- 四、根据宝贝的特点选择包装方式 / 231
- 五、合理组配快递，节省发货成本 / 234
- 六、多方比较，选择最合适的快递公司 / 237

附录 A 网店各岗位工作流程

- 表 A-1 店长工作流程表 / 241
- 表 A-2 推广工作流程表 / 242
- 表 A-3 客服工作流程表 / 243

表 A-4 美工工作流程表 / 244

表 A-5 编辑工作流程表 / 245

附录 B 网店常用运营管理表

表 B-1 店长每日执行表 / 246

表 B-2 店长每日必看数据表 / 249

表 B-3 通用周工作计划表 / 250

表 B-4 店铺月度自诊断表 / 251

表 B-5 营销策划活动跟踪表 / 252

表 B-6 某产品月销售任务分解表 / 253

表 B-7 售前客服考核表 / 255

表 B-8 售后客服考核表 / 256

表 B-9 某旗舰店运营规划进度表 / 258

表 B-10 网店经营利润统计表 / 262

第一章

网店管理的常见问题： 痛点在哪里，利润就在哪里

很多人开了网店之后，会中途选择放弃。为什么？因为他们遇到了开网店必定会碰到的痛点，又找不到解决的办法。例如不会做图、不会推广、不会接待买家，他们自己找不到方法解决，又找不到员工来解决问题，最后只能选择放弃。只要解决了这些痛点问题，利润自然就来了，网店自然也就能够长久地发展下去。

一、好人招不来，能人留不住

一个网店是否有大发展，并不仅仅取决于宝贝的好坏，更直接取决于网店对人才的运用，而运用人才的前提是有人才可用。对于一个网店来说，要找到一个绝对合适的员工，并不是一件容易的事。许多网店在人才管理方面都会面临一个问题，就是好人才招不来，有能力的员工又留不住。

那么该如何解决这个问题，让网店有人才可用？可通过以下几个方面进行。

系统化招聘，做好人才储备

面对人才的招聘，网店需要有高瞻远瞩的眼光。不要认为自己只是经营一家网店而不是大公司，没有什么关系，直到某个岗位出现了人才缺失、网店的运营受到了才匆忙发布招聘信息。这种用人方法，是一种低级别的人才运作，无法为网店找到真正优秀合适的人才。

网店平时就要做好人才储备工作。如果是客服人员缺失，那么就要先看团队内部是否有更合适的人选，首先要考虑从内部培养。同时，在招聘时就要做好相关人员的储备。一般中型网站的团队成员都不多，客服最少要备两名以上，如果一人离职，另一人就可补上。