

京东平台开店、装修、运营、推广一本通



店铺运营 团队架构 开店入驻 产品规划 商品上架

『赢在京东』系列电商教程

京东平台 店铺运营

从入门到精通



京东商学院◎著

引流 订单管理 客户维护 仓配物流 数据分折

『赢在京东』系列电商教程

京东平台 店铺运营

从入门到精通

京东商学院◎著

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京•BEIJING

内 容 简 介

本书全程贯穿“大道至简全精华，大道致用皆实战”的理念，囊括了京东店铺后台操作、系统运营规划、数据分析与优化等内容，还收录了2016年以来行业的新变化和新趋势，诸如京东移动端玩法、跨境电商、农村电商等。全书共11章，主要内容包括京东平台介绍、京东开店流程、商品上架、店铺装修、店铺引流、京东移动端运营、订单处理、数据分析与优化、会员营销管理、店铺运营年度规划等。

每一章在以细节、实操为主并做详细介绍的基础上，还辅以案例、小贴士(Tips)等形式，介绍实操过程中遇到的难点、重点，供读者参考借鉴。

在编写原则上，本书突出以实战为核心，凡是岗位中要求掌握的知识和技能，均做了详细介绍；在编写模式上，以实践过程为主导，横向涵盖店铺运营全过程，纵向深入运营本质关注点；在内容安排上，增强可读性，文字浅显易懂；在掌握电商系统理论的基础上，辅以真实案例，做到学以致用。(本书编写京东平台数据截至2016年10月。)

本书可作为企业电商岗位培训教材或供电商管理人员参考借鉴，或者供电子商务相关从业人员参加就业培训、岗位培训使用。

未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有，侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

京东平台店铺运营从入门到精通 / 京东商学院著. —北京: 电子工业出版社, 2017.3

“赢在京东”系列电商教程

ISBN 978-7-121-30819-2

I. ①京… II. ①京… III. ①电子商务-商业企业管理-教材 IV. ①F713.365.1

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第013414号

策划编辑: 张慧敏

责任编辑: 王 静

印 刷: 北京盛通印刷股份有限公司

装 订: 北京盛通印刷股份有限公司

出版发行: 电子工业出版社

北京市海淀区万寿路173信箱 邮编: 100036

开 本: 787×1092 1/16 印张: 24.25 字数: 597千字 彩插: 8

版 次: 2017年3月第1版

印 次: 2017年3月第2次印刷

定 价: 69.00元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题，请向购买书店调换。若书店售缺，请与本社发行部联系，联系及邮购电话: (010) 88254888, 88258888。

质量投诉请发邮件至 zltts@phei.com.cn，盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

本书咨询联系方式: 010-51260888-819, faq@phei.com.cn。

| 本书编委会 |

特邀顾问:	京东集团首席人力资源官及首席法律总顾问 隆雨
	京东集团高级副总裁 京东商城营销平台体系负责人 徐雷
	京东集团高级副总裁 京东商城运营体系负责人 王振辉
	京东集团副总裁 京东商城研发体系负责人 马松
总 策 划:	辛利军 李庆欣
执行策划:	黄 焰 李 辑 施 蕾 蔡秀玲
主 编:	钟书平 荣灌臻 司必成
编委会成员:	李向威 王 宇 刘 宁 刘武博 曾洁仪 赵 晨
	胡 昕 杜 玮 任 伟 唐大鑫 乐楚南
特别支持:	李 琳 吴 迪 金恩林 张伯策 范亚楠 侯丽娟
	翟学多 李幻宇 冉庆璐 刘 强 杨文婷 郑战伟
	范 宇 苏天择 殷京京 刘漪多 王 雪 (Shirley)
	王 雪 (Cecilia) 谭天弘 王 军 苏宏振
京东集团参与部门:	居家生活事业部 大服饰事业部 京东大学
	图书音响采销部 京东集团公关部

在此诚挚感谢所有为此书付出努力的京东同仁（排名不分先后）

· 编委会成员 ·

· 钟书平 ·



聚屏科技 CEO，广告学博士，曾担任东阿阿胶电商总经理并兼多家企业的新媒体与电商顾问，人称“钟电商”。京东商学院认证讲师，京东认证数据专家，擅长电商运营与品牌创意传播，提出了“广告即销售”、“戏剧化营销”等新锐品牌营销观点，曾出版专著《电商破局》和《跨屏传播策略研究》。

· 荣灌臻 ·



京东商学院首批红带讲师，京东全国讲师大赛第二名，中国电商精英会讲师团团长，互联网+团队孵化总教练。擅长爆款群打造，无线端运营，搜索优化，数据分析，店铺推广及诊断等实操。开创京东封闭式5天6夜孵化实操课程先河。培训指导过汾酒集团、居然之家、酷开、周大福等知名品牌企业。

· 司必成 ·



君簇电商创始人，京东商学院首批红带讲师，中国电商讲师大赛全国十强。京东首批资深 POP 商家，擅长品牌差异化打造及全系统实操，曾操作红茶 TOP3 品牌，小众 TOP 内衣品牌，指导培训九阳、飞利浦、皮尔卡丹等知名品牌。

· 李向威 ·



京东官方认证讲师、京东农村电商生态中心高级讲师、京东院校导师、全国职业院校电商产教联盟运营负责人。实战派店铺操盘手，擅长品牌规划、精细化运营及供应链管理。

· 王宇 ·



硕基科技 CEO，北京奥思电商运营总监，曾担任北京同仁堂、富士康等多家企业电商顾问。京东商学院官方认证讲师，京东商学院院校导师，涉及家用电器、汽车用品、运动户外等类目。擅长品牌策划、推广营销及爆品打造。

· 刘宁 ·



在京东商学院首届全国讲师大赛获“最具人气讲师”奖。2012 年开始操盘京东，打造了两家箱包类目 TOP 品牌，日销售额在 4 万元以上，亲手打造爆款商品 100 个以上。

· 刘武博 ·



兴业通电商董事长，京东商学院蓝带讲师，京东认证数据专家，具有 11 年电商实操及企业管理经验，全国 30 个市县特邀电商专家，培训人数超 3 万人。擅长全网营销，电商整体运营，数据分析，营销推广，并根据多年实战经验总结出一套“电商数据化运营法”。

· 曾洁仪 ·



京东商学院官方认证讲师，京东商学院院校导师。

具有 5 年京东店铺实操经验，为 3C 电子、服饰箱包、个护美妆、礼品箱包等类目 TOP 店铺操盘。视觉营销倡导者，善于分析消费者心理，善于用价格策略提升 UV 价值。擅长数据分析、爆款打造、店铺运营。

· 赵晨 ·



2008 年从事互联网行业，2010 年进入电商圈子，具有 6 年实战经验及两年授课经验，现担任京东商学院认证讲师、京东商学院院校导师以及多家电商产业园特邀讲师。擅长课程为视觉营销、流量分析引入以及客户心理挖掘。

· 胡昕 ·



北京金穗阳光教育科技有限公司 CEO，京东首批官方认证讲师，山东省政府特邀专家讲师，荣事达商学院特邀专家讲师，京东农村电商生态中心特邀专家。进入互联网电商十余年，被称为“电商女神”。对于电商运营操作及传统企业转型，县域电商具有独到见解。

· 杜玮 ·



京东商学院蓝带讲师，具有 6 年京东平台店铺实战操作经验，运营运动户外、食品、化妆品、3C、家电等类目。其中操作的运动户外、乐器类目 TOP1 店铺，年销售额破亿元。具有两年京东培训经验，授课上百场，覆盖超过 50000 人次。对二十余家企业进行一对一辅导，涉及联想、施耐德等知名品牌。擅长京东搜索优化、付费推广、数据分析。

· 任伟 ·



具有 7 年京东 POP 店运营经验，主营健身器械类目，负责过京东 SOP/FBP/ 采销等多种运营模式店铺，所负责的部门实现从零到亿元级销售业绩增长；擅长店铺活动策划、视觉转化、促销工具运用、团队管理等领域；京东商学院第二期官方认证讲师。

· 唐大鑫 ·



京东商学院绿带讲师，具有 7 年电商及网络营销相关实战经验，曾任网络推广销售经理、企业自创电商平台 CEO 运营助理、企业电商及新媒体运营负责人，立志为东北电商发展做出贡献。

· 乐楚南 ·



京东商学院官方认证讲师。擅长京东搜索优化与店铺定位规划。拥有多年的店铺实操经验，一直奋战在实操第一线，目前是灯具、服饰、户外用品、钟表等 TOP 店铺操盘手。



序 言

正道沧桑，初心不改

京东商城－居家生活事业部总裁 辛利军

京东商城历经 12 年的发展，在互联网零售领域不断深耕并创新商业模式，由高客单价的 3C 数码、家电起家，通过在图书、服饰家居、运动健康和食品、日用消费品等品类的拓展，成功转型为中国领先的自营式综合电商购物平台。

不忘初心

纵观过去的 12 年，京东的成长史就是一个让消费者的网购体验更放心、更舒服的历史。京东“正品行货、品质服务”的形象深入人心，其所带来的“鲶鱼效应”，不断刺激同行中的“沙丁鱼”远离曾经的那个“舒适区”。京东始终在讲不忘初心，对于用户，京东通过不断升级的产品和高效的物流配送服务，实现了卓越的用户体验，而京东对用户体验的执着追求也带动了全行业对商品和服务质量的关注与提升。在品质消费的大背景下，我们希望借此将用户体验提升至极限，从而进一步助力中国品牌发展和消费升级，让中国的网购消费者能够真正享受正品商品和高效的物流。

履责于行

“人才缺乏是电商企业发展的切肤之痛”，电商行业近几年的爆发式增长让这一问题显得尤为突出，因此为满足广大电商企业愈发趋紧的人才需求，以及解决中高等院校电子商务专业在教材和教育实践过程中遇到的问题，京东商学院面向平台商家及合作伙伴，基于《京东平台运营攻略》和《京东平台数据化运营》，编写了本书，以期全面介绍京东商城及周边业务生态，并展示京东店铺“从无到有”的实操流程。

京东不忘初心，之于平台商家、合作伙伴亦如此，让他们共享京东优势资源，分享京东高速发展红利；履责于行，让广大商家分享京东在电商行业知识储备及经验积累，践行京东集团企业责任，构建电商大生态。因为只有共同构建的这个大生态良性、稳健地发展，才会为京东的用户持续不断地提供更好的产品及服务。

砥砺前行

“正道沧桑，莫苟安”，永远不卖假货水货、永远不偷税漏税、永远不行贿受贿，在 12 年的成长路上，京东一直不忘初心，坚守价值。

进入发展的第二个 12 年，京东将全面走向技术化，大力发展人工智能和机器人自动化技术，将过去 12 年以传统方式构筑的优势全面升级，在技术驱动下对公司运营的所有环节进行创新；通过 AR/VR 技术、深度学习、人工智能、机器人自动化等创新科技，真正实现物流智能化、无人化，将行业和社会的运营成本降至最低，将用户体验提升至极限，最终发展成为全球领先的，真正实现智能化的商业体。更为重要的是，京东会将已有的供应链、数据、物流优势及在电商行业中积累的经验及知识储备，充分向合作伙伴、电子商务教育实践等方面开放，带动全行业、全社会效率的进一步提升。

“广阔天地，大有作为”，相信本书定会成为平台商家、合作伙伴的“运营金钥匙”。

前言

京东商学院

京东商学院作为中国领先的自营电商企业——京东商城旗下的教育培训部门，面向京东平台商户、准备转型入驻京东的企业及电商岗位人员，以完整的课程体系、丰满的学习社区，与覆盖全国 21 个省的 30 多家官方合作培训机构、京东 7 大区域公司一起共同解决平台商家运营能力提升和电商专业院校学生就业断层问题，每年开展的线下培训、线上培训、移动培训覆盖近 150 万人次。

本书正是从众多商家和电商学习者的痛点入手，汇集了京东商学院的精英专家，详细介绍了京东平台的操作、各类营销推广及数据工具的使用，讲解了电商运营的团队架构、在京东平台开店流程，以及商品上架前的准备、商品上架、店铺装修、店铺引流、京东移动端运营、订单处理、数据分析与优化、会员营销管理、店铺运营年度规划全过程。

可以用统、筹、规、划 4 个字来概况本书。

统，此谓连续、系统、全局。其一，作为“赢在京东”系列电商教程第三部，本书秉持开放、共享的理念，延续了前两部务实、接地气的风格；其二，本书围绕京东商城周边的业务生态，如京东金融、京东技术、跨境电商等系统地介绍了京东商城；其三，本书立足全局，围绕店铺运营，涵盖了平台入驻、订单处理、营销推广、仓储物流的全过程。

筹，此谓筹设。“夫未战而庙算胜者，得算多也”。商场如战场，唯有筹备先行方能取胜。诸如入驻前团队架构、全年运营规划、市场分析等，相信商家读了本书后定会持筹握算，自在从容。

规，此为法则、标准。京东商城开放平台有十余万商家，“不以规矩，不能成方圆；不以六律，不能正五音”，本书中诸如图片规范、搜索原理、客服规范等，不仅告诫商家伙伴要熟知平台规则、标准，更试图解析搜索引擎架构，以期在深层次理解的基础上让商家获得更多优质的流量和资源。

划，此为合算、分析。借助数据分析，对运营的过程、结果进行把控是非常必要的，本书系统地介绍了数据分析的方法以及优化的策略，并辅以大量真实的案例，相信一定能让商家在借鉴中思考，在实践中成长。

相信读过本书后，商家能在满足经营过程中的基础需求之外，提升服务能力、消费者体验和转化率，从而获得更好的销售业绩，走上持续健康发展之路。

目 录

第 1 章

01

京东平台介绍

- 1.1 京东商城 / 1
- 1.2 京东到家 / 2
- 1.3 跨境电商 / 2
- 1.4 京东金融 / 2
- 1.5 京东技术 / 3
- 1.6 京东农村电商 / 3
- 1.7 京东物流体系 / 4

第 2 章

05

在京东平台开店

- 2.1 入驻前准备 / 5
 - 2.1.1 团队架构 / 5
 - 2.1.2 京东的店铺类型 / 8
- 2.2 开店入驻 / 8
 - 2.2.1 开店入驻流程 / 9
 - 2.2.2 完成开店任务 / 20
 - 2.2.3 店铺运营规则 / 23

商品上架前的准备

- 3.1 商家后台概况 / 26
- 3.2 行业数据分析 / 27
 - 3.2.1 类目销售概况 / 27
 - 3.2.2 买家购买分析 / 28
 - 3.2.3 商品属性分析 / 29
 - 3.2.4 行业关键词分析 / 29
- 3.3 商品分析与规划 / 30
 - 3.3.1 竞品分析 / 30
 - 3.3.2 搭建店铺的商品结构 / 32
 - 3.3.3 商品定价方法 / 33
- 3.4 商品详情页策划 / 36
 - 3.4.1 挖掘卖点 / 36
 - 3.4.2 商品详情页制作逻辑 / 39
- 3.5 商品拍照 / 40
 - 3.5.1 商品图片要求 / 41
 - 3.5.2 拍照方式 / 41
 - 3.5.3 拍照要点 / 43
 - 3.5.4 创意拍摄 / 46
- 3.6 仓储物流设置 / 47
 - 3.6.1 京东仓储介绍 / 47
 - 3.6.2 快递选择 / 52
 - 3.6.3 物流成本核算 / 55
 - 3.6.4 物流公司管理 / 56
 - 3.6.5 发货地址管理 / 57
 - 3.6.6 设置快递单模板 / 57
 - 3.6.7 承诺时效配送 / 58

- 3.6.8 发票信息设置 / 61
- 3.7 运费模板设置 / 61
 - 3.7.1 单品运费设置 / 62
 - 3.7.2 店铺运费设置 / 63
 - 3.7.3 店铺运费与单品运费同时生效 / 65

第 4 章

67

商品上架

- 4.1 商品上传步骤 / 67
 - 4.1.1 类目选择 / 67
 - 4.1.2 基本内容编辑 / 69
 - 4.1.3 商品维护 / 70
 - 4.1.4 功能、物流设置 / 72
 - 4.1.5 其他商品信息维护 / 73
- 4.2 促销设置 / 74
 - 4.2.1 单品促销 / 74
 - 4.2.2 赠品促销 / 76
 - 4.2.3 套装促销 / 77
 - 4.2.4 满减促销 / 77
 - 4.2.5 满赠促销 / 78
 - 4.2.6 多买优惠促销 / 78
 - 4.2.7 满减送促销 / 79
 - 4.2.8 预售管理 / 79
 - 4.2.9 卡券系统 / 80
 - 4.2.10 互动营销 / 82

店铺装修

- 5.1 店铺装修的重要性 / 84
- 5.2 综合管理 / 85
 - 5.2.1 图片管理 / 86
 - 5.2.2 店铺分类管理 / 87
 - 5.2.3 装修实验 / 88
- 5.3 PC 端店铺装修 / 90
 - 5.3.1 店铺信息设置 / 90
 - 5.3.2 店铺模板 / 91
 - 5.3.3 店铺备份 / 92
 - 5.3.4 店铺公共头部 / 92
 - 5.3.5 店铺首页 / 98
 - 5.3.6 商品列表页 / 101
 - 5.3.7 店铺简介页 / 101
 - 5.3.8 店内搜索结果页 / 102
 - 5.3.9 自定义页面 / 102
 - 5.3.10 商品详情页 / 104
- 5.4 移动端店铺装修 / 105
 - 5.4.1 移动端装修的重要性 / 105
 - 5.4.2 移动端装修后台与操作 / 105
 - 5.4.3 手机海报（H5 页面） / 114
- 5.5 店铺装吧 / 115

店铺引流

- 6.1 流量构成 / 119

6.1.1 自主访问流量 / 122
6.1.2 京东免费流量 / 125
6.1.3 京东付费流量 / 131
6.1.4 站外流量 / 133
6.2 免费流量 / 134
6.2.1 京东搜索原理 / 135
6.2.2 商品搜索 / 136
6.2.3 店铺搜索 / 149
6.2.4 活动搜索 / 152
6.2.5 促销搜索 / 155
6.3 付费流量 / 159
6.3.1 京东快车 / 162
6.3.2 品牌聚效 / 178
6.3.3 品牌展位 / 184
6.3.4 京挑客 / 185
6.3.5 京东直投 / 190
6.3.6 京东智推 / 200
6.4 活动引流 / 207
6.4.1 了解京东活动 / 207
6.4.2 提报京东活动 / 211
6.4.3 “玩赚”京东活动 / 216

第 7 章

224

京东移动端运营

7.1 移动端的现状与趋势 / 224
7.2 京东移动端各入口介绍 / 227

- 7.2.1 京东 APP 端 / 227
- 7.2.2 京东微信端 / 231
- 7.2.3 京东手机 QQ 端 / 238
- 7.2.4 京东 M 端 / 241
- 7.3 移动端运营玩法 / 242
 - 7.3.1 内容玩法 / 242
 - 7.3.2 移动端互动玩法 / 251
 - 7.3.3 微信端京东秒杀案例分享 / 268
 - 7.3.4 京东直播 / 271

第 8 章

272

订单处理

- 8.1 售前 / 272
 - 8.1.1 工具使用 / 272
 - 8.1.2 账号管理 / 274
 - 8.1.3 快捷回复 / 276
 - 8.1.4 客服规则 / 278
- 8.2 售中 / 279
 - 8.2.1 客服接待注意事项 / 279
 - 8.2.2 客服接待技巧 / 279
 - 8.2.3 订单出库 / 282
 - 8.2.4 发货时效及平台规则 / 282
 - 8.2.5 发票及赠品纠纷处理 / 283
- 8.3 售后处理 / 284
 - 8.3.1 物流问题处理 / 284
 - 8.3.2 纠纷单处理 / 285
 - 8.3.3 售后退换货处理 / 287

- 8.3.4 商品评价管理 / 288
- 8.4 店铺数据监控 / 292
 - 8.4.1 店铺服务监控 / 292
 - 8.4.2 咚咚管家数据监控 / 293

第 9 章

295

数据分析与优化

- 9.1 数据分析常用的 5 种术语 / 295
 - 9.1.1 经营概况类术语 / 295
 - 9.1.2 流量来源类术语 / 297
 - 9.1.3 售后服务类术语 / 298
 - 9.1.4 承诺时效类术语 / 299
 - 9.1.5 店铺动态评分类术语 / 300
- 9.2 数据罗盘基础使用介绍 / 300
 - 9.2.1 店铺分析 / 300
 - 9.2.2 行业分析 / 321

第 10 章

336

会员营销管理

- 10.1 认识会员营销 / 336
 - 10.1.1 认识会员 / 336
 - 10.1.2 会员体系的建立 / 337
- 10.2 发展“关系” / 343
 - 10.2.1 前端客服接待 / 343
 - 10.2.2 交易过程中的价值传递 / 345

10.2.3 售后服务跟进 / 347	
10.3 营销“管理” / 348	
10.3.1 常见的客户营销方式 / 349	
10.3.2 常见的客户营销渠道 / 353	
10.3.3 会员营销活动策划 / 358	
10.4 京东“客为心会员关系管理”平台介绍 / 359	
10.4.1 首页 / 359	
10.4.2 会员体系 / 361	
10.4.3 营销活动 / 363	

第 11 章

374

店铺运营年度规划

11.1 店铺运营工作规划的意义 / 374	
11.2 店铺年度销售额目标分解 / 375	
11.2.1 行业数据分析 / 375	
11.2.2 销售额目标分解 / 377	
11.3 店铺年度推广费用预算及分解 / 381	
11.4 全年运营工作规划总表 / 382	
11.5 店铺年度活动规划 / 382	
11.5.1 年度活动规划维度 / 382	
11.5.2 年度活动规划示例 / 384	

附录 A

385

京东商家问题反馈官方联系方式汇总

由于电商行业本身快速发展的特质，书中所涉及的操作流程、规则、页面都在不断升级中，如有更新，请以最新京东平台页面及通知为准，本书内容仅供参考。