



扫描二维码加订阅号

获取价值**288**元  
超值大礼包

# 电商 淘金

## 网店数据化管理与运营

恒盛杰电商资讯◎编著



机械工业出版社  
China Machine Press

# 电商 淘金

## 网店数据化管理与运营

恒盛杰电商资讯◎编著



机械工业出版社  
China Machine Press

## 图书在版编目 ( CIP ) 数据

电商淘金：网店数据化管理与运营 / 恒盛杰电商资讯编著. — 北京：机械工业出版社，2015.8

ISBN 978-7-111-51298-1

I. 电… II. 恒… III. 电子商务 - 商业经营 IV. F713.36

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第202012号

---

随着时间的推移，电子商务的发展已经越来越完善，竞争也越来越激烈。过去卖家只需要知道如何开店、如何上架商品等基础操作知识就可以运营起一家网店，而现在，不懂得网店管理与运营之道、不会进行数据分析，最终的结果只会是失败。简单说来，数据分析就是收集网店数据，通过清晰明确的思路进行分析，找出网店运营的问题所在，并制定最佳方案进行解决。

本书共有9章，既有网店数据化运营的思路与工具等理论性的知识，又从选品、SEO优化、流量、转化率、营销以及库存和客服等各个方面结合具体案例进行了数据化管理与运营的详细讲解。

本书适合作为学校电子商务、经济管理等专业的教材，也适合网店创业人员、管理人员、兼职人员阅读，还可以作为电商培训班的教学用书。

---

## 电商淘金——网店数据化管理与运营

---

出版发行：机械工业出版社（北京市西城区百万庄大街22号 邮政编码：100037）

责任编辑：杨倩

印刷：北京天颖印刷有限公司

版次：2015年10月第1版第1次印刷

开本：170mm × 240mm 1/16

印张：17

书号：ISBN 978-7-111-51298-1

定价：49.00元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

客服热线：(010) 88379426 88361066

投稿热线：(010) 88379604

购书热线：(010) 68326294 88379649 68995259

读者信箱：hzit@hzbook.com

版权所有·侵权必究

封底无防伪标均为盗版

本书法律顾问：北京大成律师事务所 韩光/邹晓东

# 前言

## PREFACE

如果说电子商务是一个变幻莫测的行业，那么数据分析就是以不变应万变的网店运营之法。之所以会这样说，是因为随着时代的进步，很多事物都在慢慢改变，例如大众的喜好、商品交易的方式、行业的卖家数量等，卖家再也不能凭直觉进行网店的管理与运营了，只有数据，它所彰显的意义是不会改变的。如今的网店卖家迫切地需要重新整理自己的开店思路，学会用数据分析方法来寻找网店问题的症结所在。

### ★ 本书特色

本书不是单纯的说教式工具书，它的独特之处就在于，不仅教会读者如何获取网店运营相关数据，还详细说明了数据整理的方法及分析思路。是的，本书最重要的就是“思路”二字，书中内容强调解决不同问题时应有的正确思路，从而扭转过去“凭经验打天下”的陈旧思想。并且书中还穿插了实际的案例，让读者学会举一反三。

### ★ 本书内容结构

本书一共分为9章，第1章主要讲解了用数据管理和运营网店的思路以及如何使用工具进行数据分析。第2章主要讲解了如何分析数据选择有潜力的商品市场。第3章主要讲解了在商品上架时如何做好SEO优化。第4章主要讲解了店铺流量的相关问题，以及如何通过数据分析提高流量。第5章是卖家较关心的转化率问题，讲解了正确提高店铺转化率的思路。第6章讲解了如何使用数据营销法提高店铺业绩。第7章主要讲解的是



店铺多维度的数据运用，从全局出发，客观地分析店铺运营。第8章讲解的是店铺的库存量、进货量等方面的问题。第9章主要讲解了如何通过客服数据找到客服短板，让客服最大限度地创造价值。

### ★ 本书编排思路

全书内容从数据分析的概念开始，到商品的市场选择、商品上架SEO优化，再到网店运营的核心——流量、转化率问题，接着到后面的营销问题、库存问题、客服问题，囊括了与网店管理与运营相关的各方面问题，可以说是一点一滴地架构起网店数据化管理与运营的全套思路，从而让读者学以致用，将数据分析的方法应用到实践中去。

最后，由于编者水平有限，在编写本书的过程中难免有不足之处，恳请广大读者指正批评。除了扫描二维码添加订阅号获取资讯以外，您也可加入QQ群227463225与我们交流。

作者

2015年7月

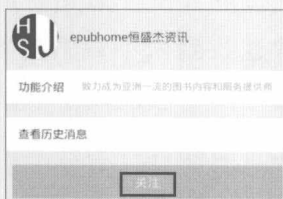
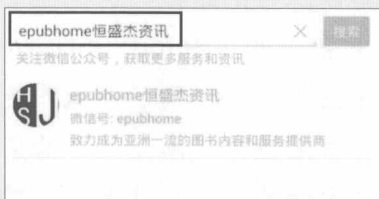


## 一、搜索微信公众号

打开微信，在“通讯录”界面点击右上角的十字添加图标，如左下图所示。然后在展开的列表中选择“添加朋友”选项，再在打开的界面中点击“公众号”进入搜索界面，如右下图所示。



在搜索栏中输入我们的微信公众号“epubhome 恒盛杰资讯”，并点击“搜索”按钮，如左下图所示，然后查看该公众号并进行关注，如右下图所示。



## 二、获取资料地址

关注微信号后，回复本书书号的后6位数字（512981），我们的公众账号就会自动将该书的链接发送给你，在链接中可看到该书的实例文件与教学视频的下载地址和相应的密码，如右下图所示。



## 三、下载资料

将获取的地址输入到浏览器地址栏中进行搜索，搜索后跳转至左下图所示的界面中，在文本框中输入获取的下载地址中附带的密码（注意区分字母



大小写)，并单击“提取文件”按钮即可进入资源下载界面，如右下图所示，可将云端资料下载到你计算机中。

提示：下载的资料大部分是压缩包，读者可以通过解压软件（类似 WinRAR）进行解压。

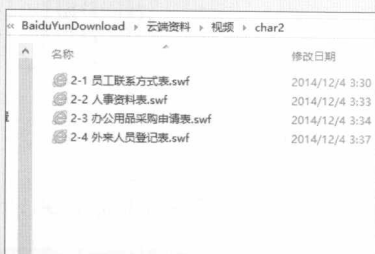


## 四、查看下载的资源

在百度云中下载资源时，一般需设置好所保存的路径，这样在下载完成后可快速找到所下载的内容，此处默认在 F 盘下的“BaiduYunDownload”文件夹中。一般从网上获取的文件都是压缩后的文件，为了使运作更方便，可以先将压缩文件解压，只需右击压缩包，然后选择“解压到当前文件夹”选项即可，如左下图所示。解压后，双击“云端资料”文件夹，可看到下载下来的实例文件和视频文件，如右下图所示。



在“实例文件”文件夹下，读者可看到不同章节的实例文件，打开需要查看的章节文件夹即可看到该章内容下的原始文件和最终文件，如左下图所示是第 2 章“最终文件”夹下的案例表格。同样地，读者在“视频”文件夹下也可查看不同章节中录制的视频内容，而右下图所示的视频就是第 2 章的视频内容。



# 目 录

## CONTENTS

### 前言

#### 如何获取云空间资料

## 第 1 章 数据，网店管理与运营的基础

- 1.1 解密大数据时代的网店  
管理与运营 ..... 2
- 1.2 数据分析四步走 ..... 3
  - 1.2.1 收集数据 ..... 4
  - 1.2.2 整理数据 ..... 10
  - 1.2.3 分析数据 ..... 18
  - 1.2.4 得出结论 ..... 21
- 1.3 数据和网店管理与  
运营的结合 ..... 22
  - 1.3.1 卖家必须明白的指标 ..... 22
  - 1.3.2 网店数据化管理与  
运营 PDCA 循环法 ..... 24
  - 1.3.3 网店问题数据化  
解决思路 ..... 26
- 1.4 从宏观上监控数据 ..... 27
  - 1.4.1 借助淘宝指数 ..... 27
  - 1.4.2 借助淘宝排行榜 ..... 29
  - 1.4.3 借助阿里指数 ..... 30
  - 1.4.4 借助百度指数 ..... 33

## 第 2 章 市场怎么样，数据说了算

- 2.1 快速找到行业的蓝海 ..... 37
  - 2.1.1 有市场潜力的商品  
长什么样 ..... 37
  - 2.1.2 快速找准所需数据 ..... 39
  - 2.1.3 整理收集到的市场数据 ..... 42
  - 2.1.4 从整理好的数据中发现  
潜力商品 ..... 45
- 2.2 掌握市场需求变化的节奏 ..... 51
  - 2.2.1 商品什么时候该上货 ..... 51
  - 2.2.2 验证结论 ..... 54
- 2.3 多维度发现市场需求 ..... 55
  - 2.3.1 不要错过热门事件  
带来的商机 ..... 56
  - 2.3.2 关注淘宝不同时期的推广 ... 58
- 2.4 找到有市场潜力的  
商品属性 ..... 60
  - 2.4.1 分析商品属性的价值 ..... 60
  - 2.4.2 商品属性数据的收集与  
整理 ..... 61
  - 2.4.3 找准优质属性提升店铺业绩 ... 64





## 第3章 做好商品上架离不开淘宝 SEO

- |                             |    |                              |     |
|-----------------------------|----|------------------------------|-----|
| 3.1 价格与淘宝搜索权重的关系 .....      | 69 | 3.4.1 标题与淘宝搜索权重的关系 .....     | 84  |
| 3.2 定价需要考虑的5大因素 .....       | 70 | 3.4.2 找寻关键词渠道全解析 .....       | 85  |
| 3.2.1 店铺商品定位 .....          | 70 | 3.4.3 通过数据分析筛选候选关键词 .....    | 88  |
| 3.2.2 消费人群 .....            | 72 | 3.4.4 用万能公式打造黄金标题 .....      | 91  |
| 3.2.3 商品的销售意义 .....         | 73 | 3.4.5 从数据和技术层面分析标题的可行性 ..... | 93  |
| 3.2.4 市场需求量和供应量 .....       | 74 | 3.5 万事俱备, 只欠上架时间 .....       | 96  |
| 3.2.5 竞争对手价格 .....          | 75 | 3.5.1 卖家信用中蕴含的秘密 .....       | 97  |
| 3.3 定价不能凭感觉 .....           | 78 | 3.5.2 买家到底什么时候来 .....        | 98  |
| 3.3.1 从数据出发对价格“锱铢必较” .....  | 79 | 3.5.3 竞争商品到底什么时候上架 .....     | 102 |
| 3.3.2 从心理学出发让价格深得买家人心 ..... | 82 | 3.5.4 不同卖家分析上架时间的侧重点 .....   | 105 |
| 3.4 SEO的核心要素——商品标题 .....    | 83 |                              |     |

## 第4章 用好数据利器玩透店铺流量

- |                          |     |                              |     |
|--------------------------|-----|------------------------------|-----|
| 4.1 找到关键点提高流量很简单 .....   | 107 | 4.3 掌控新老客户的流量是一种技巧 .....     | 123 |
| 4.1.1 店铺流量来源大盘查 .....    | 107 | 4.3.1 健康的新老客户流量比例 .....      | 124 |
| 4.1.2 店铺流量数据统计 .....     | 108 | 4.3.2 让新客户自然流量节节升高 .....     | 124 |
| 4.1.3 找到流量问题, 一招制胜 ..... | 111 | 4.3.3 老客户流量直线下降怎么办 .....     | 127 |
| 4.2 直通车地域投放的高级玩法 .....   | 116 | 4.4 流量价值的计算 .....            | 132 |
| 4.2.1 研究店铺的地域流量数据 .....  | 116 | 4.4.1 获取计算流量价值所需数据 .....     | 132 |
| 4.2.2 研究淘宝指数的地域数据 .....  | 118 | 4.4.2 用 Excel 快速计算流量价值 ..... | 133 |
| 4.2.3 多维度地域数据结合 .....    | 121 |                              |     |



## 第 5 章 转化率——让流量价值产生质的飞跃

- 5.1 深刻认识转化率数据背后的意义 ..... 137
  - 5.1.1 静默转化率..... 137
  - 5.1.2 咨询转化率..... 140
  - 5.1.3 与下单支付相关的转化率..... 141
  - 5.1.4 与关键词相关的转化率... 142
- 5.2 访客的不同对转化率产生的影响 ..... 143
  - 5.2.1 访客来源、类型的不同... 144
  - 5.2.2 访客地区的不同..... 146
- 5.3 找准转化率不能提高的致命伤 ..... 146
  - 5.3.1 如何有条有理地分析转化率数据 ..... 147
  - 5.3.2 如何有条有理地提高转化率 ..... 149
- 5.4 从买家的需要出发提升转化率 ..... 154
  - 5.4.1 引流能力强的关键词不一定是好词 ..... 155
  - 5.4.2 根据买家需求安排详情页元素的比重 ..... 157
- 5.5 流量轨迹暗藏的秘密 ..... 159
  - 5.5.1 流量轨迹与转化率间的关系 ..... 160
  - 5.5.2 分析流量轨迹的目的是提高转化率 ..... 161
- 5.6 最快最轻松提高转化率的方法 ..... 164
  - 5.6.1 下单 - 支付转化率中的猫腻..... 164
  - 5.6.2 让买家付款不掌握技巧怎么行..... 166

## 第 6 章 提升店铺业绩的数据营销法

- 6.1 让节假日来拯救网店数据... 172
  - 6.1.1 节假日营销法的精髓 .... 172
  - 6.1.2 节假日营销甘特图你也可以做 ..... 173
- 6.2 让营销数据保持健康趋势 ... 177
  - 6.2.1 健康的营销活动数据是什么样的 ..... 177
  - 6.2.2 健康营销活动案例 ..... 178
- 6.3 投入产出比最小的营销法... 181
  - 6.3.1 你的买家长什么样 ..... 181
  - 6.3.2 精明地选择包邮地区 .... 188
- 6.3.3 帮助店铺获得更多有利评价..... 188
- 6.3.4 针对目标买家精准投放广告..... 190
- 6.3.5 做好 VIP 老客户营销... 192
- 6.4 减小损失最有效的营销法 ... 195
  - 6.4.1 整理店铺退货数据 ..... 195
  - 6.4.2 从地域着手减少退货 .... 198
  - 6.4.3 从快递着手减少退货 ..... 201
  - 6.4.4 从退货原因着手减少退货 ..... 203



## 第7章 生财有道——多维度数据综合应用

- 7.1 地域流量与转化率数据的结合 ..... 206
  - 7.1.1 流量与转化率数据结合的意义 ..... 206
  - 7.1.2 如何利用流量与转化率数据 ..... 207
- 7.2 商品数据的多维度分析 ... 209
  - 7.2.1 商品多维度数据的整理... 210
  - 7.2.2 数据结合——流量、转化率、支付金额..... 211
  - 7.2.3 数据结合——流量、销量、收藏量 ..... 212
- 7.2.4 数据结合——流量、停留时长、销量..... 214
- 7.2.5 数据结合挑选店铺潜力爆款 ..... 216
- 7.3 店铺数据的多维度分析 ... 221
  - 7.3.1 店铺多维度数据的获取方法..... 221
  - 7.3.2 店铺多维度数据的整理... 223
  - 7.3.3 多维度数据分析店铺问题..... 224

## 第8章 卖家不可忽视的库存数据

- 8.1 商品生命周期全掌控 ..... 229
  - 8.1.1 分析商品生命周期的意义 ..... 229
  - 8.1.2 用淘宝指数分析商品的生命周期..... 231
  - 8.1.3 用阿里指数分析商品的生命周期..... 232
  - 8.1.4 用百度指数分析商品的生命周期..... 233
  - 8.1.5 用生 e 经分析商品的生命周期 ..... 234
- 8.2 合理备货、补货 ..... 235
  - 8.2.1 网店库存数据一步采集到位..... 235
  - 8.2.2 商品备货、补货数据计算... 236
- 8.3 补什么样的货买家最喜欢... 237
  - 8.3.1 备货时的商品属性选择... 237
  - 8.3.2 补货时的商品属性选择... 240





## 第9章 不用实时监督，用数据就能管理好客服

- 9.1 合理的 KPI 制度让客服高效工作 ..... 244
  - 9.1.1 周全思考客服 KPI 制度组成... 244
  - 9.1.2 科学制定绩效考核表 .... 247
- 9.2 从客服数据中找到每个客服的短板 ..... 250
  - 9.2.1 初步分析客服数据 ..... 250
  - 9.2.2 可视化分析客服数据 .... 252
- 9.3 打造店铺金牌客服 ..... 254
  - 9.3.1 培养金牌客服从招聘开始..... 254
  - 9.3.2 金牌客服都有什么好习惯... 256
  - 9.3.3 客服解决差评的方法 .... 257

# 第 1 章

## 数据，网店管理与运营 的基础

随着大数据这个概念的深入人心，相信广大淘宝卖家都产生了数据化管理与运营的念头，可究竟什么是数据化管理与运营？可能很多卖家还是没有明确的概念。本章就从网店数据化管理与运营的概念开始，解读如何将数据和网店管理与运营紧密结合。由于数据是网店数据化管理与运营的基础，所以本章还将讲解一个合格的淘宝卖家需要明白的数据指标、需要知道的数据找寻路径、需要建立的数据分析思路。

-  1.1 解密大数据时代的网店管理与运营
-  1.2 数据分析四步走
-  1.3 数据和网店管理与运营的结合
-  1.4 从宏观上监控数据



### 1.1 解密大数据时代的网店管理与运营

随着互联网的高速发展，大数据这个概念应运而生了。其实所谓的大数据并没有大家想象中的那么神秘，说得通俗一点，大数据就是大量的数据、资料、信息，而这些海量的数据通过互联网得以传播、扩散，更为重要的是，新的技术可以让这些数据的收集、统计变得很容易。于是渐渐地，各行各业开始认识到大数据的巨大价值，并着手研发不同的方法来更好地利用大数据，以产生更大的价值。

比较典型和著名的一个例子是美国的洛杉矶警察局利用大数据预测犯罪的发生，并且采取措施，有效降低了犯罪率。它的实施过程是这样的：洛杉矶警察局收集了大量数据，并使用特殊的算法推断出某些地区为犯罪高发场所，然后使用类似淘宝工具“量子恒道热力图”的方法对这些地区进行标识，接着在这些热点区域内加大巡逻力度和次数，最后的结果是有效降低了犯罪率。

同样的道理，在这个大数据时代，淘宝网店一样可以有效地利用数据来合理地优化店铺的管理与运营方案。当然，网店的数据化管理与运营远远没有上述例子中的数据分折那么专业、复杂，并且淘宝卖家可以利用的工具有很多，可以轻松获取数据。通过简单、系统的学习，每一个大、中、小型的淘宝卖家都可以轻而易举地进行数据分析。

如图 1-1 所示是最基本的淘宝网店数据分析思路。



图 1-1 淘宝网店数据分析基本思路

卖家首先要做的就是获取数据，这些数据又分为两大类——店铺内的数据和店铺



外的数据。如果卖家只是单纯地想要分析店铺内部的一些管理与运营细节，那么可以使用与店铺密切相关的数据，如流量数据、转化率数据、成交额数据。但是如果卖家想要分析的是商品市场，那么就需要获取店铺外的数据，如某件商品在市场上最近的销量。

然后卖家要借助工具进行数据分析，如 Excel 软件、淘宝卖家工具。

最后，通过分析后的数据也就是经过可视化处理的数据，卖家很容易就能看出问题的关键点所在，从而为接下来的管理与运营策略调整提供强有力的理论支撑。

通过卖家的分析，数据最后变成了对卖家有用的策略，这就是网店数据化管理与运营的核心，换言之，数据只有通过分析转换，才能彰显其价值和意义。如果卖家只会一味寻找数据而不懂得数据分析之法，那么这些数据对卖家实现盈利将没有丝毫帮助。

## 1.2 数据分析四步走

卖家如果没有掌握网店数据化管理与运营的正确思路，就无从寻找解决问题需要的数据，即使找到了，也是一堆无用的、占据内存的信息而已。虽然大数据时代的网店数据化管理与运营不需要特别的知识和技能就能完成，但卖家还是需要对数据分析的步骤有一个清楚的认识。

如图 1-2 所示就是网店数据分析的四个步骤。这四个步骤的顺序不可颠倒，并且缺一不可。

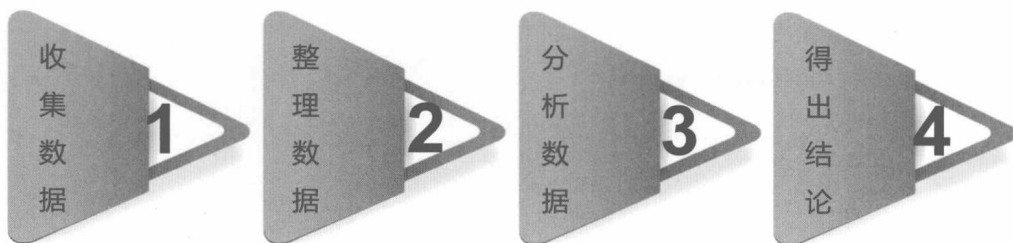


图 1-2 数据分析四步走



## 1.2.1 收集数据

收集数据是指卖家为了解决网店经营的某一问题而有针对性地进行数据的收集。卖家可以通过如图 1-3 所示的四种方法进行数据收集，利用这四种方法收集到的数据是有区别的，并且侧重点也不同。



图 1-3 数据收集的四种方法

### 数据中心

当卖家想要大体了解店铺数据、对店铺最近的交易情况做一个总览时，就可以在“卖家中心”的“我是卖家”选项中找到“数据中心”，进行店铺相关数据的查看。如图 1-4 所示，单击“数据中心”选项后就可以看到店铺最近 30 天、最近一周以及自定义日期内的流量数据和成交金额数据。



图 1-4 店铺数据



在数据中心往下拖动页面, 还可以看到店铺的流量数据和转化率数据。如果想要查看每一天的流量、转化率数据, 可以单击相应的“详细数据”链接, 如图 1-5 所示。

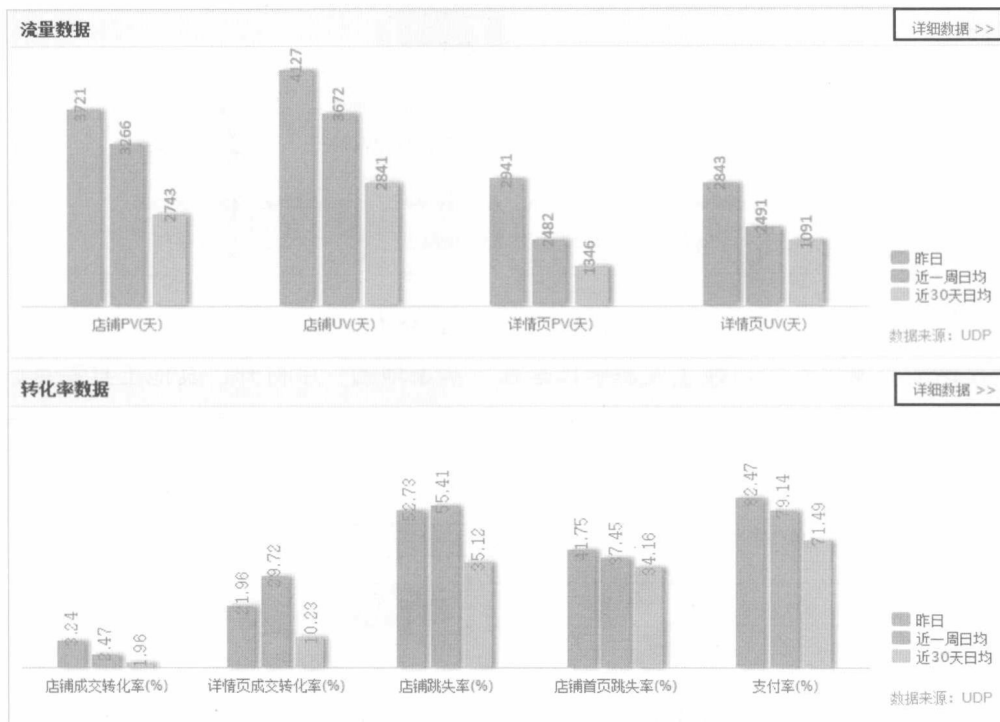


图 1-5 店铺流量数据和转化率数据

在淘宝卖家的数据中心, 除了上述数据外, 还可以看到成交数据和客户营销数据。成交数据包括店铺不同日期的成交金额、成交用户数、成交笔数、客单价、笔单价。而客户营销数据包括昨日、近一周日均、近 30 天日均的店内回头客 UV、回头客比例、老客成交占比数据。单击这两个数据模块的“详细数据”链接, 都可以看到在一段时间内的数据趋势和详细的数据报表。

## 卖家工具

在淘宝后台的卖家数据中心获取到的店铺数据有限, 所以卖家往往需要借助卖家工具来统计、收集更多的数据。卖家工具的种类和数量很多, 其中与数据相关的工具也不在少数。通过总结发现, 卖家统计不同类型的数据最合适的工具如图 1-6 所示, 其中生意参谋、江湖策是免费工具, 而生 e 经、数据魔方、赤兔是付费工具, 并且数据魔方工具要求卖家店铺级别是一钻或一钻以上方可使用。





如果要统计店铺数据，优先选用生意参谋，其次是生e经、江湖策。如果要统计行业数据，则优先选用数据魔方和生e经。在客服数据统计方面，赤兔是使用较为广泛的工具。

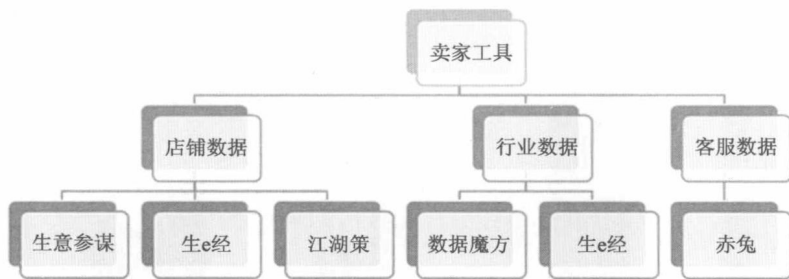


图 1-6 卖家工具分类

在这些卖家工具中，除了生意参谋是在“卖家地图”中打开，其他工具都可以在“卖家服务”中进行查找，然后添加成自己店铺的服务工具，如图 1-7 所示。下面主要对店铺数据工具和行业数据工具进行简单介绍。

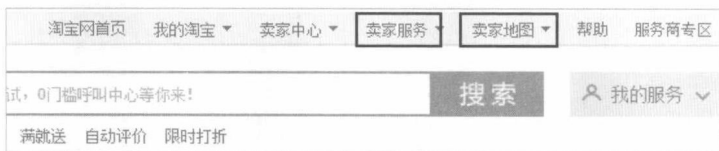


图 1-7 在什么地方找到卖家工具

## (1) 生意参谋

生意参谋是卖家工具“量子恒道”的升级版，主要包括首页、实时直播、经营分析、自助取数、专题工具 5 个模块，而帮助中心是生意参谋的使用简介。如图 1-8 所示，是生意参谋的“首页”界面。



图 1-8 生意参谋“首页”界面