

SALE

开淘宝店，让数据告诉你怎么做生意才会火

开淘宝店，

让数据告诉你 怎么才能赚钱

电商运营研究室 编著



管理
方法

一本就够！

人员
招聘

推广
营销

金牌
客服

财务
利润



数据决策：数据丰富翔实，让你的决策不盲目，更精准



全彩图解：核心要点清新明了，操作步骤一看就懂



实战案例：揭秘成功卖家数据经营技巧，让你少走10年弯路



中国工信出版集团



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

SALE

开淘宝店，让数据告诉你怎么做生意才会火

开淘宝店，

让数据告诉你
怎么才赚钱

电商运营研究室 编著



人民邮电出版社
北京

图书在版编目 (C I P) 数据

开淘宝店, 让数据告诉你怎么才赚钱 / 电商运营研究室编著. — 北京: 人民邮电出版社, 2015. 6
ISBN 978-7-115-39009-7

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

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第072429号

内 容 提 要

面对成千上万家淘宝店的激烈竞争, 你应该怎么做, 你的淘宝店生意才会火? 在人人都看重数据的时代, 最佳答案就是利用数据。本书就是教你如何利用数据赚钱, 包括如何进货、如何定价、如何推广营销、如何进行人员招聘、如何打造金牌客服、如何管理你的财务和预算等等。这些与开店相关的重要问题, 你都可以在数据分析之后做出更加精确的决策。

◆ 编 著 电商运营研究室

责任编辑 吴 斌

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>

北京缤索印刷有限公司印刷

◆ 开本: 720×960 1/16

印张: 15.5

2015 年 6 月第 1 版

字数: 263 千字

2015 年 6 月北京第 1 次印刷

定价: 49.00 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

目录

c o n t e n t s



大数据时代的 网店运营

第1章

- 1.1 为什么说数据是网店运营的命脉 12
- 1.2 5个实例告诉你什么是数据分析 17
- 1.3 数据分析6步轻松走 19
- 1.4 数据分析打造商品热卖最佳方案 22
- 1.5 对店铺的基本数据了然于心 26
- 1.6 网店运营从认识指标体系开始 28
- 1.7 SWOT分析——全方面定位网店运营 31

第2章

为啥我的网店 不赚钱

- 2.1 因为你不会精确定位商品销售失败点 36
- 2.2 因为你不会安排网店宝贝数量 38
- 2.3 因为你走入了网店装修的误区 40
- 2.4 因为你的商品发布策略有问题 43
- 2.5 因为你不知道该卖啥 44
- 2.6 因为你的网店风险没有把控好 47

第3章

进货是网店运营 成功之母

- 3.1 网店进货有门路 52
- 3.2 进货方式优缺点大比拼 55
- 3.3 网上进货技巧大揭秘 59
- 3.4 服装类目换季进货五大攻略 62
- 3.5 火眼金睛采购热销款货物 63

管理好网店的摇钱树 ——宝贝

第4章

- 4.1 打好宝贝的价格战 68
- 4.2 7种定价实战策略 70
- 4.3 寻找宝贝最完美的上架时间 73
- 4.4 购买宝贝的买家都长什么样 79
- 4.5 轻松分析宝贝市场行情 83
- 4.6 找出“拖后腿”的宝贝 88
- 4.7 你的宝贝标题有问题吗 93
- 4.8 让数据来告诉你买家喜欢的宝贝属性 96
- 4.9 为什么别人家的宝贝就好卖 98

c o n t e n t s >>

目录

c o n t e n t s

流量的数据分析

第5章

5.1 网店流量从哪儿来 104

5.2 流量数据怎么看 109

5.3 找准流量问题的关键点 110

5.4 直通车地域流量数据分析 112

5.5 学会借力增加流量 114

5.6 节庆日是卖家的引流日 118

5.7 找“神词”带来自然流量 119

5.8 不可忽视的无线流量 122

5.9 迎合买家的搜索习惯 127

5.10 计算宝贝的流量价值 130

第6章

全方位定位转化率

6.1 转化率那些事儿 134

6.2 提高转化率的思路 138

6.3 关键词转化率的致命伤 142

6.4 独辟蹊径寻找高转化词汇 144

6.5 在地域转化率上做文章 146

6.6 从评价入手提高转化率 147

6.7 从老顾客身上掘金 150

6.8 转化率与消费者需求的关系 153

营销亦有道

- 7.1 利用老顾客心理来营销 158
- 7.2 不得不知的淘宝营销活动 160
- 7.3 小赠品挽回大损失 163
- 7.4 新品培养营销法 166
- 7.5 营销活动是场持久战 168
- 7.6 店铺的形象营销概念 172
- 7.7 店铺的形象营销案例 174
- 7.8 谁说淡季没生意 177

第7章

第8章

网店人员的招聘与管理

- 8.1 靠谱的员工去哪儿招 182
- 8.2 岗位人员稳定性判断 183
- 8.3 确定好岗位人员的净需求 186
- 8.4 投资员工的目的是为了业绩 188
- 8.5 四类网店员工分析 192
- 8.6 无规矩不成方圆 193

c o n t e n t s >>

目录

c o n t e n t s

第9章

数据打造金牌客服

- 9.1 网店客服工作流程优化 196
- 9.2 确定网店客服 KPI 考核标准 204
- 9.3 影响网店销量的三大客服数据 211
- 9.4 网店客服如何挽救中差评 222
- 9.5 成功客服小秘诀 226

第10章

网店财务相关工作

- 10.1 网店成本核算分析 232
- 10.2 怎样控制网店成本费用 239
- 10.3 网店产品的利润核算分析 243

SALE

开淘宝店，让数据告诉你怎么做生意才会火

开淘宝店，

让数据告诉你
怎么才赚钱

电商运营研究室 编著



人民邮电出版社
北京

图书在版编目 (C I P) 数据

开淘宝店, 让数据告诉你怎么才赚钱 / 电商运营研究室编著. — 北京: 人民邮电出版社, 2015. 6
ISBN 978-7-115-39009-7

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

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第072429号

内 容 提 要

面对成千上万家淘宝店的激烈竞争, 你应该怎么做, 你的淘宝店生意才会火? 在人人都看重数据的时代, 最佳答案就是利用数据。本书就是教你如何利用数据赚钱, 包括如何进货、如何定价、如何推广营销、如何进行人员招聘、如何打造金牌客服、如何管理你的财务和预算等等。这些与开店相关的重要问题, 你都可以在数据分析之后做出更加精确的决策。

◆ 编 著 电商运营研究室

责任编辑 吴 斌

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>

北京缤索印刷有限公司印刷

◆ 开本: 720×960 1/16

印张: 15.5

2015 年 6 月第 1 版

字数: 263 千字

2015 年 6 月北京第 1 次印刷

定价: 49.00 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

淘宝网的规则千变万化，社会又在高速发展，如今在淘宝网上崛起的卖家已经不再是网店兴起之初的那些草根英雄了。这些卖家既不靠刷单起家，也不靠勇猛投资的魄力，而是凭借他们敏锐的市场洞察力，及时发现数据这一价值极高的商业武器。

利用数据，卖家可以掌握市场的动向，知道什么时候该卖什么货，知道怎样选择有市场且竞争小的货。过去，流量是卖家的心头肉，一旦出现下降趋势，卖家就盲目地花钱购买，而现在，利用数据，卖家可以富有逻辑性地分析出流量的问题出在哪里，并且一举击中要害，从根本上解决问题。同样，利用数据，提高店铺销量、转化率也都不是梦。不仅如此，有了数据的力量，卖家还可以分析出店铺会员的个性，实施个性化营销，用最少的成本，获得最大的收益。数据之所以神奇，在于它的无所不能。卖家还可以应用数据来进行网店人员的招聘和管理。真正实现哪怕不在客服的身边也能从数据上监控客服的工作认真与否。

本书一共分为 10 章，从大数据时代的网店运营基本概念入手，再到网店货物的选择、市场分析，然后步步深入，直到网店运营的核心内容：流量、转化率、

营销的数据分析，最后为了让卖家能更加完美地运营店铺，还添加了网店人员管理、客服打造、店铺财务方面的管理知识。

本书的第1章以大数据的理论知识为主，带领卖家走进网店的数据化运营世界。第2章开始从数据的角度出发，分析店铺不赚钱的原因。第3章涉及了进货知识，用真实的市场数据，帮助卖家选择有市场的货物。第4章围绕商品，讲解了关于商品常见的一些问题。第5章进入流量环节，从流量的本质开始，讲解如何获取流量数据和优化流量。第6章开始分析转化率，条理分明地讲解了转化率的来源，出现问题后的分析思路，以及提高转化率有效的方法。第7章介绍网店营销方面的知识，在这个商品花样百出的时代，不会营销就输了。这一章中包含了有用的营销大法，告诉你如何使用适合于自己店铺的营销方法来提高店铺业绩。第8章进入网店人员的招聘与管理环节，同样是从数据的角度出发，为卖家分析到底网店需要什么样的员工，去哪里招聘，招聘后如何管理。第9章针对的是店铺的主力员工客服，讲解了卖家究竟要怎么制订客服KPI才算合理，怎么提高客服绩效，怎么管理客服团队。第10章介绍店铺财务方面的知识，教会你如何真正地计算店铺成本及产品的利润控制等知识。

本书可以说是网店卖家的生意经，内容丰富而实战性强。大部分知识点的讲解都是以一个真实的案例为基础来进行的，让卖家看到数据的力量是不可忽视的。

本书可作为网店卖家的运营参考书，同时也适合作为网店创业人员、管理人员、兼职人员的自学资料，还可以作为相关培训班的教学用书。

前言

由于编者水平有限，在编写本书的过程中难免会存在疏漏之处，恳请广大读者批评指正，并登录 www.epubhome.com 提出宝贵意见，也可以加入 QQ 群 227463225 与我们交流。

编者

2015 年 4 月

目录

c o n t e n t s



大数据时代的 网店运营

第1章

- 1.1 为什么说数据是网店运营的命脉 12
- 1.2 5个实例告诉你什么是数据分析 17
- 1.3 数据分析6步轻松走 19
- 1.4 数据分析打造商品热卖最佳方案 22
- 1.5 对店铺的基本数据了然于心 26
- 1.6 网店运营从认识指标体系开始 28
- 1.7 SWOT分析——全方位定位网店运营 31

第2章

为啥我的网店 不赚钱

- 2.1 因为你不会精确定位商品销售失败点 36
- 2.2 因为你不会安排网店宝贝数量 38
- 2.3 因为你走入了网店装修的误区 40
- 2.4 因为你的商品发布策略有问题 43
- 2.5 因为你不知道该卖啥 44
- 2.6 因为你的网店风险没有把控好 47

第3章

进货是网店运营 成功之母

- 3.1 网店进货有门路 52
- 3.2 进货方式优缺点大比拼 55
- 3.3 网上进货技巧大揭秘 59
- 3.4 服装类目换季进货五大攻略 62
- 3.5 火眼金睛采购热销款货物 63

管理好网店的摇钱树 ——宝贝

第4章

- 4.1 打好宝贝的价格战 68
- 4.2 7种定价实战策略 70
- 4.3 寻找宝贝最完美的上架时间 73
- 4.4 购买宝贝的买家都长什么样 79
- 4.5 轻松分析宝贝市场行情 83
- 4.6 找出“拖后腿”的宝贝 88
- 4.7 你的宝贝标题有问题吗 93
- 4.8 让数据来告诉你买家喜欢的宝贝属性 96
- 4.9 为什么别人家的宝贝就好卖 98

c o n t e n t s >>

目录

c o n t e n t s



流量的数据分析

第5章

- 5.1 网店流量从哪儿来 104
- 5.2 流量数据怎么看 109
- 5.3 找准流量问题的关键点 110
- 5.4 直通车地域流量数据分析 112
- 5.5 学会借力增加流量 114
- 5.6 节庆日是卖家的引流日 118
- 5.7 找“神词”带来自然流量 119
- 5.8 不可忽视的无线流量 122
- 5.9 迎合买家的搜索习惯 127
- 5.10 计算宝贝的流量价值 130

第6章

全方位定位转化率

- 6.1 转化率那些事儿 134
- 6.2 提高转化率的思路 138
- 6.3 关键词转化率的致命伤 142
- 6.4 独辟蹊径寻找高转化词汇 144
- 6.5 在地域转化率上做文章 146
- 6.6 从评价入手提高转化率 147
- 6.7 从老顾客身上掘金 150
- 6.8 转化率与消费者需求的关系 153

第7章

营销亦有道

- 7.1 利用老顾客心理来营销 158
- 7.2 不得不知的淘宝营销活动 160
- 7.3 小赠品挽回大损失 163
- 7.4 新品培养营销法 166
- 7.5 营销活动是场持久战 168
- 7.6 店铺的形象营销概念 172
- 7.7 店铺的形象营销案例 174
- 7.8 谁说淡季没生意 177

第8章

网店人员的招聘与管理

- 8.1 靠谱的员工去哪儿招 182
- 8.2 岗位人员稳定性判断 183
- 8.3 确定好岗位人员的净需求 186
- 8.4 投资员工的目的是为了业绩 188
- 8.5 四类网店员工分析 192
- 8.6 无规矩不成方圆 193

c o n t e n t s >>