



微店运营全攻略系列

手把手教你玩转 微店功能

王俞◎著

全面认识微店功能，灵活设置微店功能，促进微店持续盈利

微店2.0时代，功能才是王道

在“功能为王”的时代，店主必须不断地进行微店功能建设，
给顾客带来良好的购物体验，才能引来大量顾客光顾，打造一家盈利的微店

中国宇航出版社

手把手教你玩转 微店功能

王 俞◎著

中国宇航出版社

· 北京 ·

版权所有 侵权必究

图书在版编目(CIP)数据

手把手教你玩转微店功能 / 王俞著. -- 北京 : 中国宇航出版社, 2016.5

ISBN 978-7-5159-1103-8

I. ①手… II. ①王… III. ①网络营销 IV.

①F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第084332号

责任编辑 田芳卿

责任校对 卢 珊

装帧设计 宇星文化

出版发行 中国宇航出版社

社址 北京市阜成路8号
(010)60286808

邮编 100830
(010)68768548

网址 www.caphbook.com

经销 新华书店

发行部 (010)60286888
(010)60286887

(010)68371900
(010)60286804(传真)

零售店 读者服务部
(010)68371105

承印 三河市君旺印务有限公司

版次 2016年6月第1版

2016年6月第1次印刷

规格 787×960

开本 1/16

印张 18

字数 242千字

书号 ISBN 978-7-5159-1103-8

定价 42.00元

本书如有印装质量问题,可与发行部联系调换

自序

preface

随着移动互联网的飞速发展，微店自崛起至今，早已响遍大江南北。绝大多数新事物诞生时，总会遭受人们的质疑，微店也不例外。很多人对微店不理解，不认可，不看好，即使这样，也无法阻挡微店前进的步伐，因为微店的出现是社会发展的必然。

微店低门槛、零成本的经营优势，深受广大店铺经营者喜欢。无论你是学生还是上班族，都可以开一家属于自己的微店。微店的诞生引起了新一轮开店热潮，越来越多的人走进微店，想要实现自己的创业梦想。

开微店容易，经营好微店并非易事。虽然微店确实给一些人带来了不错的收益，但随着开店的人数不断上涨，微店竞争日趋激烈，经营微店远不如最初想象的那样简单。

在微店市场中，商家们为了争夺有限的流量，人人都使出浑身解数，促销手段越来越多样化。但很多店铺却依旧冷冷清清，即使想使用低价揽客，也未必能引来大量顾客光顾。这让很多微店店主迷惑不解。

那么，到底怎样才能做好微店运营和管理呢？

实际上，很多店主没有做好微店，很大一部分原因是对微店的功能缺乏了解。一些店主往往把眼光放在微店之外，希望借助营销机构、其他平台或名人推介做火自己的店铺。殊不知，其实钻石就埋在自家的后院。

随着微店的不断发展，越来越多的顾客渴望能够获得新的购物体验。

原来的店铺功能已经无法满足顾客的需求，无法给顾客带来很好的购物体验。正是基于此，很多微店平台都推出了大量新功能，比如满包邮、微店商圈、活动报名等。这些功能一方面给顾客带来了实惠，另一方面也可以帮助店主进行店铺管理和运营，提升用户体验和满意度。

对于微店来讲，“功能为王”的时代已经来临。在功能时代，无论是店主还是顾客，都渴望更具实践意义和管理意义的“功能”出现。店主也必须从这个角度出发，满足顾客在购物方面的诸多功能需求，不断进行微店功能建设。

这正是本书诞生的价值。本书从功能为王、商品功能、推广功能、促销功能、支付功能、订单功能、客户功能和评估功能八大板块入手，为大家详细讲解微店的基本功能及延伸功能，以图文并茂的形式帮助广大店主了解如何使用这些功能。

现在越来越多的中小企业都拥有了自己的微店，微店已不再是个人创业的专属工具，同时也是企业在手机上实现销售、服务的工具。另一方面，在微店如火如荼的发展中，想要做好微店，不懂微店功能建设根本行不通。相信有了此书，一定会能使广大微店店主轻松掌握微店功能，灵活运用微店功能，最终促进微店的经营发展。

目录

contents

第1章

功能为王，引爆微店利润狂潮 /1

- 1.1 微店 2.0 时代，功能才是王道 //2
- 1.2 不同微店平台，带来不同的功能体验 //4
- 1.3 去冗存精，寻找你最需要的微店功能 //16
- 1.4 微店最有看点的五大新功能 //29

第2章

商品功能：从添加到展示，打造完美购物体验 /35

- 2.1 如何添加商品 //36
- 2.2 微店商品如何分类 //46
- 2.3 商品展示有哪些功能模块 //53
- 2.4 如何一键将淘宝店搬进微店 //57

第3章

推广功能：多渠道推广，不放过每一个潜在顾客 /63

- 3.1 如何链接微信进行推广 //64

- 3.2 如何入驻微店买家版进行推广 //74
- 3.3 如何利用“店长笔记”推广店铺 //82
- 3.4 如何通过“活动报名”曝光店铺 //89

第4章

促销功能：搞好促销，抓住顾客痛点、痒点、兴奋点 /95

- 4.1 如何进行优惠券促销活动 //96
- 4.2 如何进行“限时折扣”活动 //103
- 4.3 如何进行“私密优惠” //111
- 4.4 如何进行“满包邮”活动 //117

第5章

支付功能：多渠道付款，实现快捷收款 /123

- 5.1 支付宝支付 //124
- 5.2 QQ 钱包支付 //136
- 5.3 储蓄卡支付 //146
- 5.4 信用卡支付 //152
- 5.5 微信支付 //156
- 5.6 货到付款 //168

第6章

订单功能：实时查看订单，做好订单处理 /173

- 6.1 查看待发货订单并为买家发货 //174
- 6.2 查看待付款订单并与买家沟通 //181
- 6.3 查看已完成订单并查询快递 //191
- 6.4 查看已关闭订单并与顾客重新沟通 //195
- 6.5 查看退款订单并处理退款 //199
- 6.6 登录微店网页版一键导出订单 //216

第7章

客户功能：用心维护，培养顾客忠诚度 /223

7.1 如何处理聊天信息 //224

7.2 如何管理微店商圈 //228

7.3 如何做好评价管理 //241

7.4 如何进行客户管理 //248

第8章

评估功能：多角度评估店铺是否盈利 /255

8.1 微店运营评估注意事项 //256

8.2 用好微店平台分析工具 //259

8.3 如何评估微店运营效果 //268

8.4 销售业绩评估 //272

8.5 粉丝质量评估 //275

8.6 投资回报率评估 //278

第 1 章

CHAPTER ONE

功能为王，引爆微店利润狂潮

“微店”让创业者真正实现了零成本开店，但商场如战场，并非所有人都能做好微店。

现实中，同样是开微店，有人做得好，有人做得不好，其中很大的一个原因，就是大家对微店功能的理解、把握和运用不同。

想要给顾客带来不一样的购物体验，店主必须在运用好微店现有功能的基础上，开动脑筋，做好功能建设，发挥微店最大的价值，这样才能引爆微店利润狂潮。

1.1

微店 2.0 时代，功能才是王道

在微店购物的“启蒙时代”，人们逐渐适应了微店购物带来的便捷和快乐。但如今微店已经多如牛毛，一方面顾客渴望向更高层次的购物体验迈进，另一方面，店主也需要做好功能提升，改善客户体验，吸引顾客，促进销量。两相结合，迎来了微店 2.0 时代。

如今，微店功能的重要性愈发凸显，甚至已经成为店主从同行中脱颖而出必备利器。

1.1.1 功能简单实用，新手开店上手快

任何繁复都始于简，最终也要归于简。虽然我们说要进行微店功能建设，但同样不能忽视微店平台提供的一些简单实用的基本功能。

对于新手来讲，微店有一些功能既简单又实用，可以算是手把手教店主如何管理和运营一家微店。因为功能简单，即便店主是新手，只要自己摸索一下，就能无师自通，对微店的各项功能有个初步掌握。店主可以根据微店平台提供的统一模板，灵活运用这些功能，充分发挥这些功能的作用。

另外，微店平台提供的这些功能虽然简单，却不是“花拳绣腿”，中

看不中用，而是很实用。微店平台提供的各项功能，每一个都是店主管理店铺的好帮手，都能对店主管理微店起到很大的辅助作用。

1.1.2 功能强大，不怕没有顾客

除了基础功能之外，微店平台还提供很多非常强大的功能。但这些功能或者“隐藏”很深，或者广大店主还不知晓它们的作用，也或者是店主们还不知道如何操作和使用它们，导致“明珠蒙尘”。这也正是本书讲述的重点。

通过这些功能，我们不但能和别人一样，做好最基本的微店管理工作，还可以进行一些必要的功能建设，让这些强大的功能真正发挥效力，助力微店管理、运营和效益。

1.1.3 功能齐全，顾客满意度高

通常来讲，微店的功能越齐全，店主运用得越好，顾客的满意度就越高。

比如，通过微店的功能模块，店主不但可以掌握顾客购买商品的类型、可承受的商品价格范围等，还可以查询顾客订单，掌握货物运输情况。当顾客有购物需求，或对商品不满意时，店主还可以有针对性地推荐相应商品。顾客询问货物运输情况时，店主也能够做到对答如流。即使货物在运输过程中出现问题，也能及时得到解决。

另外，即使顾客没有信用卡，通过相应的功能模块，在你的微店，顾客也可以使用其他支付方式，比如微信、储蓄卡等支付商品价款，这样就不会出现顾客无法支付的问题。因此，微店功能齐全，可以大大提高顾客的满意度，微店的生意也会做得越来越好。

1.2

不同微店平台，带来不同的功能体验

市场上有很多微店 APP，比如微店、微信小店等。这些微店 APP 都有自己的独特之处，故而每个开发平台带来的功能模块也是不同的。

店主想要开一家微店，必须对不同微店平台提供的功能模块有个全面、深入的了解，然后根据自己的需求，从中选择一款适合自己的微店应用。

1.2.1 微店

2014 年 1 月，由北京口袋时尚科技公司开发的微店正式上线（见图 1-1），其目的是为商家在移动互联网上开店提供平台和技术支持，这也是市场上第一个微店平台。微店刚上线，就获得了广泛的关注并迅速传播，仅半个月的时间，就登上了 App Store 排行榜 TOP10。

口袋购物的微店平台上线后，市场上突然崛起了几十家微店平台，比如微信小店、喵喵微店等。即便有这么多微店平台，但口袋购物仍是目前市场上使用人群最多的一款微店 APP。该平台功能相对比较齐全和强大，因此，这里主要向大家介绍这款微店 APP 应用。

无论你是上班族, 还是在校学生, 都可以通过手机号码注册一家微店 (见图 1-2)。微店虽小, 功能却很齐全, 店主们根本不用担心自己的商品卖不出去。那么, 这个微店平台都有哪些其他微店所不具备的功能, 又能带来哪些完美的体验呢?

1. “店长必看” 板块

如果店主是新手, 对微店一无所知, 那么可以通过“店长必看”板块 (见图 1-3), 对微店有个大致的了解。

通过这个板块, 不但可以学到有关微店的基本操作, 以及货源和推广、沟通方面的相关知识, 还能通过别人的成长故事, 了解别人创业初期失败的原因, 避免走他人失败的道路。除此之外, 还可以学习他人成功的经营方法和创业经验。

2. “货源” 板块

如果自己没有任何货源, 寻找货源过程中, 通过微店的“货源”板块, 可



图 1-1 微店图标



图 1-2 微店平台



图 1-3 店长必看板块



图 1-4 申请全店分销

以一键代销优质商品,也可以申请品牌店铺,代理他人全部商品(见图1-4)。

3. “口袋直通车”板块

通过“营销”功能,可以开通口袋直通车(见图1-5),参与活动报名,设置分成推广,添加友情店铺,进行全面推广。也可以设置店铺优惠券、限时折扣、私密优惠或满包邮,开展各种促销活动。

4. “微店商圈”板块

店长要想提升自己的经营能力,与其他商家交流经营经验,可以通过“客户”功能找到“微店商圈”(见图1-6),建立属于自己的微店商圈,或者添加附近微店商圈。

以上只是对微店的几个特色板块做了一个简单的介绍,但实际上这并不是微店的核心功能,微店还有其他独特之处。比如,店长可以通过“淘宝搬家助手”,一键将淘宝网店铺搬进自己的微店中;还可以通过“店铺装修”功能,添加功能模块,装修自己的店铺。甚至可以设置货到付款、微信收款或者在微信中点亮微店,等等。

另外,“店主笔记”也是它的一大亮点。由于后面有微店功能的详细介绍,这里就不一一详述了。

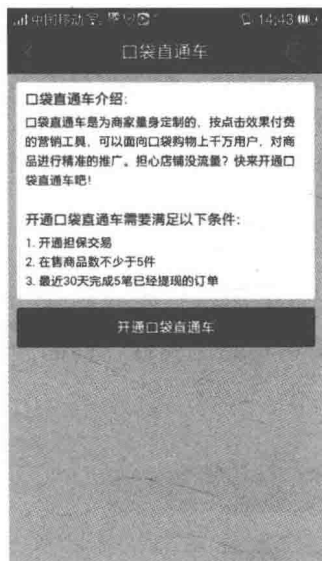


图 1-5 口袋直通车

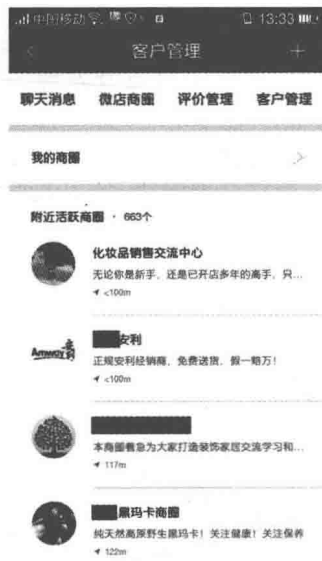


图 1-6 微店商圈

1.2.2 微信小店

2014年5月29日，微信公众平台正式推出微信小店。凡是开通微信支付功能的认证服务号，都可以在微信公众平台自主申请“微信小店”（见图1-7）。

微信小店是基于微信公众平台打造的原生电商模式，包括添加商品、商品管理、货架管理、顾客关系维护、维权等功能。这些功能可以给顾客

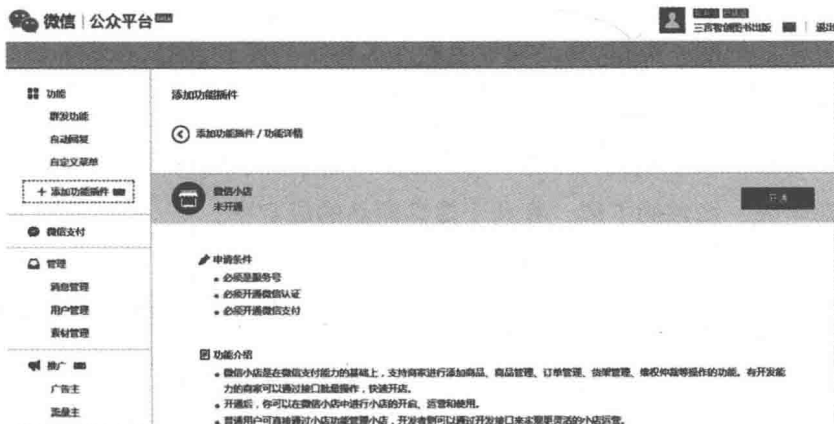


图 1-7 微信小店

带来原生商品的详情体验。

另外，如果商家具备开发能力，还可以在 API 接口的基础上实现更多的功能。

那么，微信小店有哪些与众不同的功能呢？

1. “添加商品”功能

通过“添加商品”功能（见图 1-8），店主可以添加售卖的商品。在添加过程中，店主需要选择商品类目，并填写商品属性、商品分组、商品名称、物流信息、售后信息等。

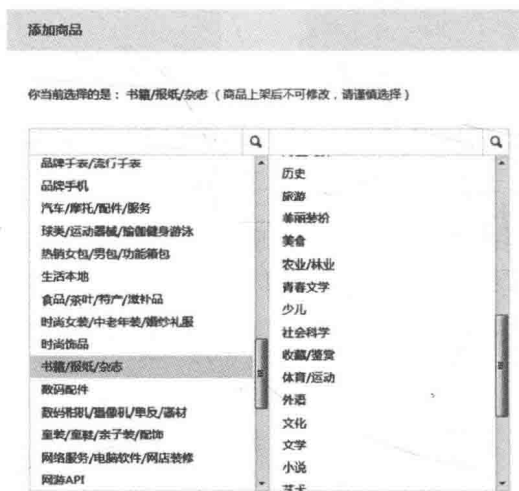


图 1-8 添加商品

上架后的商品类目、商品属性及商品名称不能修改，因此在添加商品时，店主必须确认已填写的商品信息准确无误。

从这里不难看出，该功能能够全面反映商品信息，让顾客对商品有一个相对全面、细致的了解，有利于提高商品的成交率。

2. “货架管理”功能

通过“货架管理”功能（见图 1-9），可以选择合适的模板。货架管理有普通模板和品牌图模板两种。选择了货架管理功能，店主就可以编辑自己的货架了，比如小店招牌、分组名称等。

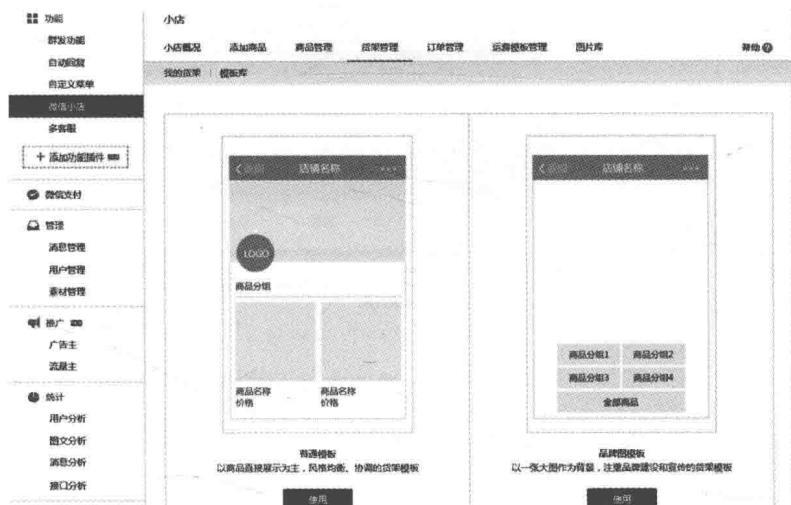


图 1-9 货架功能

3. “小店概况”功能

通过“小店概况”功能（见图 1-10），店主不仅可以了解到店铺待发货订单和待处理维权/仲裁单数情况，还可以掌握店铺前一日的经营情况，关键指标包括订单数、成交商品数/总商品数、成交额、商品浏览量、货架浏览量和店铺访问人数。



图 1-10 小店概况

4. “微信支付”功能

“微信支付”是微信小店唯一的支付功能（见图 1-11）。通过该功能，店主可以了解数据概览、订单流水情况、商户信息、开发配置等情况。