

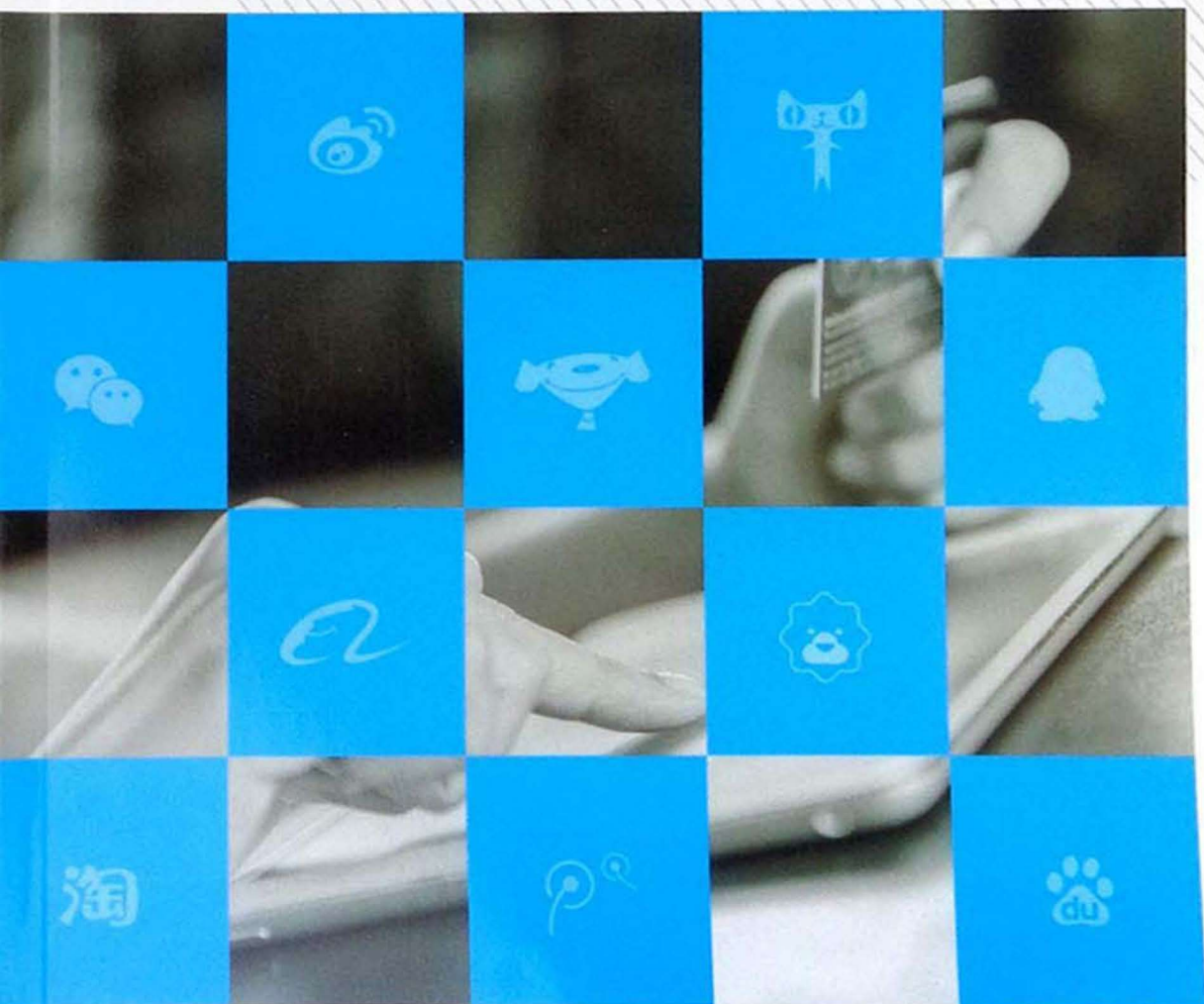
+ 职业教育电子商务专业创新教材

+ DIANPU YUNYING

店铺运营

主 编 李 娟 卢 英
副主编 熊传红 陈万君
主 审 李 科 刘兴莲

+



重庆大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

店铺运营 / 李娟, 卢英主编. — 重庆: 重庆大学出版社, 2018.4

职业教育电子商务专业创新教材

ISBN 978-7-5689-0643-2

I. ①店… II. ①李…②卢… III. ①电子商务—网站—设计
—中等专业学校—教材 IV. ①F713.36②TP393.092

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第217885号

职业教育电子商务专业创新教材

店铺运营

主 编 李 娟 卢 英

副主编 熊传红 陈万君

主 审 李 科 刘兴莲

责任编辑: 陈一柳 版式设计: 尹 恒

责任校对: 关德强 责任印制: 张 策

*

重庆大学出版社出版发行

出版人: 易树平

社址: 重庆市沙坪坝区大学城西路21号

邮编: 401331

电话: (023) 88617190 88617185 (中小学)

传真: (023) 88617186 88617166

网址: <http://www.cqup.com.cn>

邮箱: fxk@cqup.com.cn (营销中心)

全国新华书店经销

重庆升光电力印务有限公司印刷

*

开本: 787mm × 1092mm 1/16 印张: 12.25 字数: 268千

2018年4月第1版 2018年4月第1次印刷

ISBN 978-7-5689-0643-2 定价: 49.00元

本书如有印刷、装订等质量问题, 本社负责调换

版权所有, 请勿擅自翻印和用本书

制作各类出版物及配套用书, 违者必究



DIAN PU YUNYING

QIANYAN

前言

随着互联网的兴起，移动支付成了很重要的消费方式，越来越多的商家选择在网上运营店铺。学会运营网店是成为网店掌柜的一项基本功。

《店铺运营》是以“渝记食品公司”开设并运营网上店铺为主题，以小林学习店铺运营的方法为主线的教材。本教材以情景教学和问题导向教学法为理论依据，按“项目—任务—活动”的流程组织教学内容，具有情景化、项目化的特点。

《店铺运营》共6个项目，主要内容包括明确开店方向、开设淘宝店铺、进行店内促销，优化店铺流量，优化店铺转化率，管理老客户信息。整个学习过程按照店铺的运营流程进行创设，学完本课程，读者将掌握运营一个网上店铺的基本理论知识与技能。在课程中，除了训练店铺运营技能外，还通过阅读有益、快乐成长等形式，拓展理论知识、法律法规知识。

《店铺运营》适合作为高职高专院校和中等职业学校电子商务、经济管理、会计电算化等专业的专业教材，同时适合企业创业人员、管理人员自学，还可以作为相关培训班的教学用书。

本书有以下几点特色：

1.理论依据明确

以情景教学和问题导向教学法为理论依据，具有情景化、问题驱动的特点。本书创设了小林学习“渝记食品公司”网上店铺运营的情景来组织内容，以便引起读者的情感体验，从而提高学习效果。通过创设有针对性、层次性的问题，引导读者基于问题主动学习。

2.教材内容落地

以一个真实店铺的开设及运营为主题，整本书即是一个完整的案例，读者阅读完本书将能解决店铺运营中出现的实际问题，实用性强。

3.教材内容项目化

采用“项目—任务—活动”的方式组织教材内容，按照店铺运营的流程分成6个项目、22个任务、65个活动，任务驱动性强。读者通过参与具体的活动，完成相应的任务，学习各个项目，最后掌握店铺运营的整个流程。

4.教材内容详尽、与时俱进

本书脉络清晰，配合详尽的步骤图，一目了然，清楚易学。书中内容与时俱进，具有

先进性,如淘宝更新了网上开店的方法、会员关系管理平台等,本书中介绍的相关内容也进行了同步更新。

5.教学要求明确

本书每一个项目都有“项目概述”“项目目标”,每一项任务都有“任务描述”“任务实施”,并采用流程图的方式展示操作流程,让读者更加直观地了解每一个项目、任务的内容和要求。

6.教材实践性强

本书将理论融于操作中,突出实践在课程中的主体地位,有别于从单纯理论入手的传统店铺运营教材,实践性强。

7.企业专家指导

引入企业专家指导教材编写并审核教材内容,让本书符合行业、企业标准,更加专业。读者学完本书,将能独立运营店铺。

8.配套资源丰富

本书配套有教案、PPT课件、成体系建设的微课等教学资源,便于学习和借鉴。

本书各项目内栏目的构成及功能如下:

【项目概述】概要简述本项目的编写理由、内容和任务。

【项目目标】采用要点式表述,明确学习者的学习目标。

【任务描述】描述任务中各活动的要点,有助于读者完成任务。

【任务实施】采用流程图的方式,介绍任务的操作流程。

【项目小结】总结项目的全过程,说明在完成项目过程中的注意事项。

【项目评价】以知识点评分的方式,评价各项目的完成情况。

【自我检测】采用练习题的方式,在课后进行拓展训练,检测学习效果。

【阅读有益】与本书中所介绍的内容具有相关性的拓展阅读知识。

【友情提示】提醒读者在阅读时需注意的地方。

【快乐成长】在完成项目时,需遵守的法律法规及道德规范。

参与本书的编写人员有:项目一由重庆市九龙坡职业教育中心的熊传红老师编写,项目二由重庆市九龙坡职业教育中心的李娟老师编写,项目三由重庆市九龙坡职业教育中心的陈万君老师编写,项目四由重庆市九龙坡职业教育中心的邱旭东、李娟老师编写,项目五由重庆市九龙坡职业教育中心的熊传红、卢英、吴万明老师编写,项目六由重庆市九龙坡职业教育中心的卢英老师编写。重庆本酷科技有限公司运营总监李科先生、运营经理刘心莲女士为本书的创作提供了大量的资源并审核教材内容。同时也感谢赵娅、朱艳女士对本书的大力支持。全书由李娟老师和卢英老师共同统稿、审稿并定稿。

由于作者水平有限、时间仓促,本书中肯定会有不少缺点和不足,热切期望得到专家和读者的批评指正。

编 者

2017年5月



DIAN PU YUNYING

MULU

目录

项目一 分析数据	001
任务一 分析行业数据（阿里指数）	002
任务二 分析产品数据	012
任务三 确定开店方向	019
项目二 创建店铺	028
任务一 创建淘宝店铺	029
任务二 发布产品	037
任务三 管理店铺及维护产品信息	046
项目三 店内促销	055
任务一 分析促销	056
任务二 执行促销活动	061
任务三 总结促销活动	073
项目四 优化店铺流量	081
任务一 制订流量投放计划	082
任务二 优化搜索流量	087
任务三 优化推广流量	093
任务四 优化付费流量	096
项目五 优化店铺转化	106
任务一 优化店铺页面	107
任务二 优化评价	119

任务三 提高店铺客单价	134
任务四 查看店铺转化数据	141
项目六 管理老客户信息	149
任务一 客户关系管理	150
任务二 建立客户分组	161
任务三 设置老客户活动	165
任务四 推送信息	172
任务五 总结活动效果	180

项目一

分析数据



【项目概述】

重庆渝记椒派食品有限公司为拓展业务范围，决定开辟网络营销新渠道。小林详细考察了该公司产品质量及线下销售业绩后，争取到该公司产品的网络销售权。商业运营都有风险，如何把网络营销风险降到最低呢？在大数据时代，应通过数据分析平台了解行业及产品在电子商务平台的销售情况。小林将通过数据分析结合自身产品优劣势来明确定位，并制订销售目标。在本项目中，将学习创建店铺前的数据分析过程，以便预测风险并确定开店方向。

【项目目标】

知识目标

1. 了解阿里指数的作用；
2. 了解行业数据分析过程；
3. 掌握数据的主要影响因素。

技能目标

1. 能用阿里指数分析行业数据；
2. 能分析产品数据；
3. 能确定开店方向。

情感目标

树立学生理性选择行业与产品的意识。

[任务一]

NO.1

分析行业数据（阿里指数）

◆ 任务描述

开店前需要通过一系列的数据去寻找自己店铺的主营业务和目标市场，即行业分析。例如，淘宝网提供了专业的数据分析软件，可分析行业、商品的相关数据信息。完成任务后，我们将掌握“阿里指数”的操作方法，能使用“阿里指数”分析行业大盘信息、产品属性信息。

◆ 任务实施

在创建淘宝店铺之前，要进行数据分析，那么需要通过什么工具分析数据以及分析哪些数据呢？我们就需要从认识阿里指数开始，从行业大盘、产品属性细分、产品采购商素描、产品在阿里的排行这些方面进行行业数据的分析，具体流程如图1-1-1所示。



图 1-1-1 分析行业数据流程图

活动1 认识阿里指数

1. 阿里指数

阿里指数是淘宝卖家开店前进行数据分析的一项重要工具，包含行业价格、供应、采购趋势分析等内容。阿里指数是定位于“观市场”的数据分析平台，旨在服务于中小企业用户、业界媒体、市场研究人员，为其提供了解市场行情、查看热门行业、分析用户群体、研究产业基地等服务。它是根据阿里巴巴网站每日运营的基本数据，包括每天网站浏览量、每天浏览的人次、每天新增供求产品数、新增公司数和产品数等指标统计计算得出。

2. 阿里指数官方网站

在浏览器地址栏中输入<http://index.1688.com>，进入“阿里指数”官方网站，如图1-1-2所示。通过阿里数据指数查看行业数据来分析食品行业市场容量和市场竞争环境。

3. 阿里指数的功能

阿里指数基础版包含行业大盘、属性细分、采购商素描、阿里指数4个板块。用户可以通过4个功能板块对行业和产品进行数据查询和分析。数据结果主要涵盖以下2个方面的内容。

阿里指数



Copyright © 2003—2013年阿里巴巴（中国）数据仓库部 版权所有 我们

图 1-1-2 阿里指数官方平台

- 分析行业大盘：以某个行业为视角进行分析，主要包括市场行情、热门行业、企业分析。其中，市场行情是指市场的综合趋势，包括价格、采购、供应的趋势；热门行业是指各种热门细分子行业的分析，并对各个子行业做出排序；企业分析是指针对某个行业下的供应商、采购商并根据他们的交易情况分等级，用于分析此行业的大小企业的占比情况。

- 分析产业基地：主要包括产业带、企业分析。其中，产业带是指对全国的县级行政区域都进行行业的分析，从而得出各地的产业带布局。

【友情提示】 阿里指数免费版仅开放部分二级类目数据，包括衣(女装、男装等)、食(零食/坚果/特产等)、行(户外/登山/野营/旅行用品等)、用(3C数码配件等)，供用户体验产品功能，了解衣、食、行、用相关行业特色。阿里指数数据在统计口径上，跟地域相关的数据指标通过IP地址或物流地址解析，提供最近7天的数据。

4.新版阿里指数的两大数据模块

新版的阿里指数中包含区域指数和行业指数两个大数据面板。

- 区域指数：从地区角度解读交易发展、贸易往来、商品概况、人群画像。通过区域指数，可以了解一个地方的交易概况，发现它与其他地区之间贸易往来的热度及热门交易类目，找到当地人群关注的产品，探索交易的人群特征。例如，重庆与浙江省的贸易往来区域指数分析如图1-1-3所示。



初识新版阿里
指数



图 1-1-3 阿里指数—区域指数

• 行业指数：从行业角度解读交易发展、地区发展、产品概况、人群特征。通过行业指数，可以了解行业的现状，获悉它在特定地区的发展态势，发现热门商品，知晓行业下买家和卖家群体概况，如图1-1-4所示。



图 1-1-4 阿里指数—行业指数

【友情提示】 阿里指数免费版仅开放部分省份数据，包括东部的浙江、中部的安徽、南部的广东、西南的四川、有地方特色的海南等，供用户体验产品功能，了解典型地区特色。

5. 类目词

阿里指数的数据查看和分析都是通过类目词来进行的。店铺类目主要是指网上电子商务平台为适应当今时代的消费人群在网上商店有针对性地选购各种各样的产品而对产品出的归类，而归类的名称称为类目词。一般电子商务平台的店铺类目有很多，如虚拟、服装、配饰、美容、数码、家居、母婴、食品、文体、服务和保险等。在本项目中，我们将以“豆干”为类目词在阿里指数平台进行数据查询和分析。

想一想

除了上述之外你还知道哪些类目呢，请填写在下面的横线上。

做一做

请问分析淘宝数据的常用工具还有哪些？

数据分析工具（免费）：_____

数据分析工具（付费）：_____

活动2 分析行业大盘

行业大盘是阿里指数中一个非常有用的工具。通过查看行业大盘走势、细分行业分析、品牌/产品/属性交易走势分析，做数据判断及预测，制订品牌/店铺整体运营规划，指导店铺整体运营方向。

打开“阿里指数”→“行业大盘”，查看最近30天行业的排名，如图1-1-5所示。

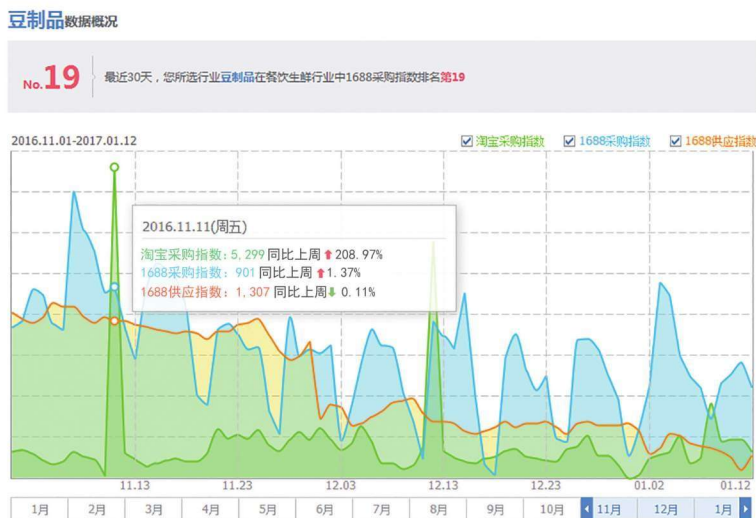


图 1-1-5 行业大盘指数概况

行业大盘还包含淘宝采购指数、1688采购指数、1688供应指数。

- 淘宝采购指数：根据在淘宝市场（淘宝集市+天猫）里所在行业的成交量计算而成的一个综合数值，指数越高表示在淘宝市场的采购量越多。
- 1688采购指数：根据在1688市场里所在行业的搜索频繁程度计算而成的一个综合数值，指数越高表示在1688市场的采购量越多。
- 1688供应指数：根据在1688市场里所在行业已上网供应产品数计算而成的一个综合数

值，指数越高表示1688市场的供应产品越多。

通过这些数据了解目前所属行业的整体情况，如果整个行业的发展趋势是呈增长的，说明这个时候进入是比较合适的。此外，通过行业大盘数据分析还可以得到所查询行业的“淘宝需求预测”，如图1-1-6所示。行业大盘中热门行业的数据可以让卖家结合自己的实际情况确定产品上架与推广的合适时间。

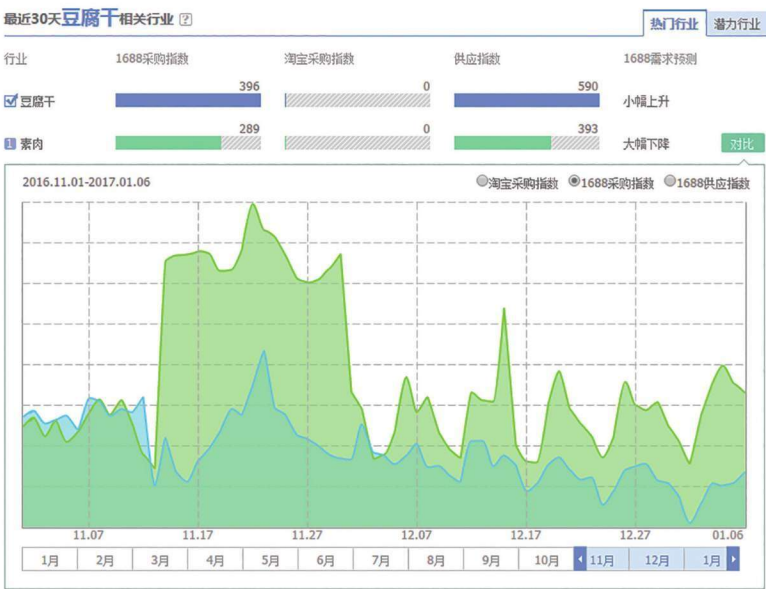


图 1-1-6 热门行业

做一做

请分析如图1-1-5所示的行业大盘数据概况图，从指数的峰值和谷值以及时间轴分析一下它产生的原因可能有哪些？请将数据填写在表1-1-1中。

表1-1-1 行业大盘数据分析表

项 目	淘宝指数	1688采购指数	1688供应指数
峰 值			
谷 值			
数据解读			

活动3 分析属性细分

属性指的是产品的特质、特征、性质。例如，销售的产品是某食品，则食品的口味、原产地、包装大小、品牌等都是该产品的属性。对产品属性进行细分，可以吸引更多客户，增加成交机会。通过阿里指数对同行同类产品的属性细分进行数据分析能够帮助店铺定位产品的基础属性和营销属性。

- 基础属性：产品本身所固有的基础性质。
- 营销属性：产品在1688市场推广时，结合产品的特性，被赋予的用于营销的属性标签。

单击“阿里指数”页面左侧的“属性细分”按钮，查看产品的热门基础属性、热门营销属性。在导航窗口中选择“食品、饮料”→“即食豆制品”→“豆干”，即可查看细分类目的热门基础属性，如口味、原产地、品牌等，如图1-1-7所示；然后查看热门营销属性，如图1-1-8所示，产地货源、厂家直销都是豆干的热门营销属性。



图 1-1-7 热门基础属性

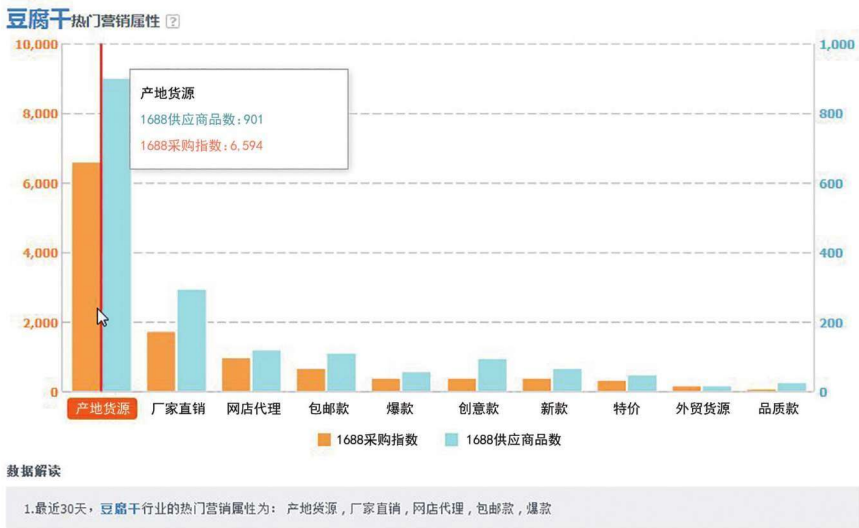


图 1-1-8 热门营销属性

做一做

请通过阿里指数查询“坚果”的属性细分，并对数据进行解读，将信息填写在表1-1-2中。

表1-1-2 产品属性细分信息

属性名称	属性细分	数据解读
热门基础属性		
热门营销属性		
价格带分布		

活动4 分析采购商素描

采购商素描就是从身份、采购频率、客单价、关联采购的习惯等角度，描绘行业内采购商的特征。此外，还可以为卖家的买家管理、混批定价、关联销售等提供数据参考，图1-1-9为采购商身份占比的数据。



图 1-1-9 采购商身份

采购商身份数据解读，如图1-1-10所示。从数据图中可以知道：当前豆制品行业新进入的采购商占比达到55.32%；在老采购商中，超过50%的采购商最近1年采购次数在4次以上。最近30天，豆制品行业的采购商中，淘宝店主的占比达到46.29%，其中心级的淘宝店主采购最多。



图 1-1-10 采购商身份解读

做一做

对如图1-1-11所示的采购商关联行业数据并进行分析数据解读。



图 1-1-11 采购关联行业

数据解读：_____

活动5 分析阿里排行

好行业的特征主要体现在价格、供应链、物流、市场竞争、平台支持（淘宝的相关政策）等方面。只有了解当前类目关键词下的大市场环境，了解客户所需，了解你的竞争对手，才能在市场占有优势。阿里指数的阿里排行提供了包含搜索排行榜、产品排行榜、公司排行榜、企业官网排行榜等多种排行，让用户更加清晰地看到行业状况。

通过阿里指数的搜索排行榜，得到最近7天或30天相应类目下靠前的关键词，还可以导出完整的榜单，在做前期数据分析时可以把比较热门的关键词记录下来运用到自己的产品上面去，如图1-1-12所示。



图 1-1-12 搜索排行榜

阅读有益

搜索排行名词解释

- 上升榜：上一统计周期内搜索指数不为0的关键词，按照搜索趋势从高到低排序的搜索词排行榜。
- 搜索趋势：所选时间段较上一时间段搜索次数变化的比例。
- 搜索指数：根据搜索次数等因素综合计算得出的数值，数值越大反映搜索热度越大，不等同于搜索次数。
- 热搜榜：所选类目下，关键词搜索指数从高到低排序的排行榜。
- 搜索指数：根据搜索次数等因素综合计算得出的数据，数值越大搜索热度越大，但不等同于搜索次数。
- 全站产品数：与该关键词相关的阿里巴巴站内已上网的供应产品数量。
- 转化率榜：所选类目下，关键词点击转化率从高到低排序的排行榜。
- 搜索转化率：所选时间段，搜索后点击的用户数除以该时段内的搜索用户数。
- 新词榜：全站商品数在20个以内的关键词，按照搜索指数从高到低排序的排行榜。新词榜中的关键词搜索量不大，但一旦被搜索，直接获得曝光机会。

YUEDUYOUYI

 做一做

请进入阿里指数平台查看“阿里排行”中的上升榜、热搜榜、转化率榜、新词榜、热销榜几个数据，完成如下表所示相应类目下的关键词填写。

类目 关键词	连衣裙	iPhone配件	火锅底料
搜索趋势上升率较高的词			
热搜指数较高的词			
搜索转化率较高的词			
搜索指数较高的新词			

阿里排行的产品排行榜可以筛选出最热卖的产品，为店铺的后期产品定位指引方向，如图1-1-13所示。

通过行业分析，可以了解其他卖家同类产品卖得好不好，以及这类产品的市场和价格定位，从而对产品的行业趋势、淡季旺季、受众人群的性别及其分布、地域分布、消费能力等信息有了一个初步的掌握。分析同行同类产品可以从以下几个方面进行数据解读：

- 市场环境：其影响因素有原材料价格、气候、国家政策。
- 竞争对手分析：包括同行的采购数据、销售数据、市场动向。



图 1-1-13 产品排行榜

- 行业热点: 包括销售产品和品类有关的热点监控、明星效应、网络交流热点。

阅读有益

了解数据分析工具——生意参谋

生意参谋集数据作战室、市场行情、装修分析、来源分析、竞争情报等数据产品于一体,是商家统一数据产品平台,也是大数据时代下服务商家的重要平台。生意参谋是店铺后期运营不可缺少的数据分析工具,其功能架构包括以下几个方面:

- 首页: 专属用户的个性化首页、常见功能模块聚合入口,商家运营阵地。
- 实时直播: 以店铺实时动态数据为切入点,提供实时数据的查询与分析。
- 经营分析: 以商家电商经营全局链路为主思路,结合大环境,对经营对各个环节进行分析、诊断、建议、优化、预测。
- 市场行情: 以行业分析、竞争情况为切入点,对市场行情进行分析。
- 自助取数: 提供数据订制、查询、导出等高端数据服务,灵活可配置、周期可订制。
- 专题工具: 着重专题分析和一站式优化工具,含竞争情报、选词助手、行业排行、单品分析、产品温度计、销量预测等专项功能。
- 帮助中心: 门户及产品功能引导、数据答疑解惑、门户运营与推荐、用户互动学习等。

YUEDUYOUYI

快乐成长

数据可以说是我们了解市场的唯一渠道,了解市场后才能作出相应的决策,但一定是结合我们自身来作决策的。在进入阿里巴巴网站平台时,需要学习和遵守《阿里巴巴中国网站规则》,它主要包含了本条规则的适用范围,用户应遵守国家法律、行政法规、部门规章等规范性文件以及与阿里巴巴签署的协议、阿里巴巴服务条款、网站规则等内容,具体细则可查看附件《阿里巴巴中国网站规则》。

KUAILE CHENGZHANG