

职业教育电子商务专业“十三五”规划教材

WEIDIAN

微店

高昊宇 主编

运营与管理

YUNYING YU GUANLI



配教学资源包



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

职业教育电子商务专业“十三五”规划教材

微店运营与管理

主 编 高昊宇

副主编 王 璐 李庆武

参 编 肖 进 贾联合 赵 东 陶乐琴



机械工业出版社

本书共有七个单元,从微店基础知识,微店的搭建与预览,微店商品、订单及客户管理等微店开店必备基础知识和搭建技能,到微店服务、微店统计与收入、微店营销与推广活动等微店建设后的经营管理与推广技巧,以及最后讲述除微店外的其他推广方式,由浅到深,让学生可以系统地学习到微店的开店与经营知识、技巧、方法等。同时,每个单元设有不同的学习目标,根据学习目标制订学习任务,有利于引导学生主动学习。

本书包含较多的实际操作步骤,清晰明了,具有很强的操作性,不仅能很好地激发学生的学习兴趣,还有利于学生更快地掌握知识,熟练技能操作,边操作边学习更容易掌握学习要点。

本书适合作为职业学校电子商务专业、市场营销专业、电子信息专业、网络应用专业、信息管理专业、工商管理专业或相关专业的教材,也可供初级电子商务人员、网络营销人员、企业经理、营销管理人员培训学习使用。

图书在版编目(CIP)数据

微店运营与管理/高昊宇主编. —北京:机械工业出版社, 2017.3

职业教育电子商务专业“十三五”规划教材

ISBN 978-7-111-56035-7

I. ①微… II. ①高… III. ①网络营销—职业教育—教材 IV. ①F713.365.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第026963号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码100037)

策划编辑:聂志磊 责任编辑:聂志磊 王慧 王莉娜

责任校对:马立婷 封面设计:马精明

责任印制:常天培

涿州市京南印刷厂印刷

2017年3月第1版第1次印刷

184mm×260mm·9印张·215千字

0 001-2 000册

标准书号:ISBN 978-7-111-56035-7

定价:25.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

电话服务

服务咨询热线:010-88379833

读者购书热线:010-88379649

封面无防伪标均为盗版

网络服务

机工官网:www.cmpbook.com

机工官博:weibo.com/cmp1952

教育服务网:www.cmpedu.com

金书网:www.golden-book.com

前言

Preface



电子商务作为现代服务业中的重要产业，有“朝阳产业、绿色产业”之称，具有“三高”“三新”的特点。“三高”即高人力资本含量、高技术含量和高附加价值；“三新”是指新技术、新业态、新方式。同时，我国出台了一系列电子商务政策和法规，来推动电子商务的快速发展，从而使得电子商务发展的内在动力持续增强，电子商务人才需求量逐步加大。需求人才主要有：网络营销推广专员、电子商务专员、网络运营经理、网络营销总监、网络营销经理、网络营销主管、网络营销专员、网站开发人员、网站策划、网页/网站设计师、网店美工、网络编辑、在线客服等。众多的岗位群带动了大量的岗位人才需求。

在教育部关于“培养具有综合职业能力，在生产、服务、技术和管理第一线工作的高素质劳动者和中初级专门人才”的培养目标指导下，基于社会对职业学校电子商务专业学生的基本要求和人才培养目标，编者在编写本书时注重理论和实操相结合，重点突出实操性教学，使学生可以根据操作步骤逐步掌握应用技能。

本书从目前主流的移动电商方式入手，结合微店开店技巧、市场营销学等，着力介绍以下几点。

1. 微店基础知识：通过基础知识的学习，了解各大主流微店平台，学会下载安装与注册登录微店的操作流程，同时掌握微店消息中心及系统设置等内容。

2. 微店的搭建与预览：通过微店平台的搭建，学习微店基本资料设置、微店运营资料设置、微店预览及分享等功能，进行网上开店。

3. 微店商品、订单及客户管理：通过学习微店的商品管理、订单管理及客户管理等相关内容，学会对微店商品、订单、客户进行个性化管理，以达到提高效率的目的。

4. 微店服务：通过对微店服务的学习，了解微店装修服务、排版辅助工具的使用、微店提供的货源平台，达到科学开店的目的。

5. 微店统计与收入：通过分析店铺基本数据和我的收入，对微店的访客及数据进行合理化管理，有助于学生掌握分析店铺数据的方法。

6. 微店营销与推广活动：掌握营销方法，有助于获得更好的营销效果。通过学习微店自带的营销与推广活动内容及设置方法，有利于学生更好地推广微店。

7. 其他推广方式：该部分重点介绍除微店外的推广方式和技巧，结合当下流行的微信推广、微博推广等方法，进行深入分析。

结合以上几点，本书共分为七个单元，编写时将店铺开设的理论与实操相结合，易于职业学校学生学习掌握。

由于编者水平有限，书中难免有不足之处，恳请读者提出宝贵意见和建议。

编者

目录

Content



前言

第一单元	微店基础知识	1
模块一	了解微店	2
模块二	下载、安装、注册、登录	8
模块三	消息中心及系统设置	11
第二单元	微店的搭建与预览	21
模块一	完善微店基本资料	22
模块二	完善微店运营资料	27
模块三	店铺预览及其他	36
第三单元	微店商品、订单及客户管理	41
模块一	商品管理	42
模块二	订单管理	57
模块三	客户管理	59
第四单元	微店服务	63
模块一	微店装修服务	64
模块二	微店货源	78
第五单元	微店统计与收入	85
模块一	微店统计	86
模块二	我的收入	90
第六单元	微店营销与推广活动	95
模块一	微店营销活动	96
模块二	微店推广活动	111
第七单元	其他推广方式	117
模块一	微信推广	118
模块二	QQ 推广	128
模块三	微博推广	132

微店基础知识

随着移动互联网的不断创新，诞生了一大批微商创业者，同时也诞生了许多微商平台，这些平台可以为微商创业者提供更好的交易窗口和管理工具，为零基础的微商创业者带来福音。本单元主要介绍目前主流的微店平台及相关基础知识。

学习目标

1. 了解各大主流微店平台。
2. 下载安装并注册登录一个微店。
3. 熟练掌握微店消息中心及系统设置。

模块一 了解微店

微店，从不同的角度看，有不同的含义。宽泛地说，微店是指微型店铺，是基于移动互联网和智能手机而建立的购物网店，可以替代官方网站、网络商城平台，也可以实现客户数据管理、在线支付、物流查询等全面的网络交易功能。它不同于京东、淘宝、天猫等，微店的开店门槛更低，且不收任何费用，所以人人都可以开一家属于自己的网络店铺。目前此类平台较多，其中有一个平台叫“微店”，这就是狭义的微店。每个平台都有各自的优势，大家可以根据自己的情况选择合适的平台。以下介绍两种常用的微店平台及其相关产品。

一、微店

（一）了解微店

这里的微店是狭义的微店，即一个叫“微店”的 APP。微店是手机开店商业模式的开创者，行业内的遥遥领先者，同时也是去中心化网络的积极探索者。到目前为止，微店拥有 5 千万个店铺，近 14 亿件商品，是现在主流的微店平台。微店以“在移动互联网、社交网络等全新的场景下，建立新的商业文明”为使命，致力于打造“全球最大的商务网络”，微店 APP 界面如图 1-1 所示。



图 1-1 微店 APP 界面

微店进驻门槛低，不收取任何费用，发展势头较好。并且，微店可与微信及微信公众账号绑定，可以让用户更好地推广自己的店铺，同时通过一键分享到 SNS 平台，可以快速宣传自己的店铺并促成交易，降低了开店的门槛和高额的广告费用。

（二）微店的主要功能

（1）1 分钟开店 1 分钟简单操作就能开启属于你的微店。

- (2) 完全免费 开店完全免费，所有交易不收取任何手续费。
- (3) 账期极短 微店每天会自动将前一天的货款全部提现到你的银行卡，让你及时回款。
- (4) 支付快捷 支持微信支付、支付宝、信用卡、储蓄卡等多种支付方式，安全快捷。
- (5) 管理方便 随时随地添加商品、查看订单，并可一键分享到微信、微博、QQ 空间等多个平台。
- (6) 微店分销 海量优质底价货源，轻松一件代发。
- (7) 多重认证 微店认证体系，确保店铺安全可靠，为你的交易保驾护航！
- (8) 安全保障 微店与中国平安财产保险公司合作，已由中国平安财产保险公司承保超期到账责任。

(三) 微店关联应用

微店是北京口袋时尚科技有限公司于 2014 年 1 月 1 日推出的移动端最大的手机开店 APP，该公司旗下还有多个 APP，如口袋购物、今日半价等，如图 1-2 所示。

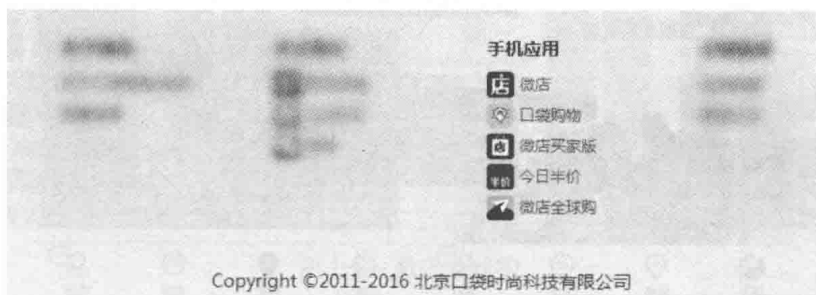


图 1-2 微店相关 APP

1. 口袋购物

口袋购物基于人工智能和发现引擎的技术让手机的购物体验更加愉悦，根据网友喜好，每天从 5.7 亿件商品中精选潮流新品，随时发现又好又便宜的宝贝。同时，口袋购物的高清大图商品展示、商品评论展示、店铺橱窗展示等功能，可有效帮助客户一站式购买淘宝、天猫、京东、凡客、苏宁等商城的商品，“精选好货，品质生活”是口袋购物的理念，如图 1-3 所示。

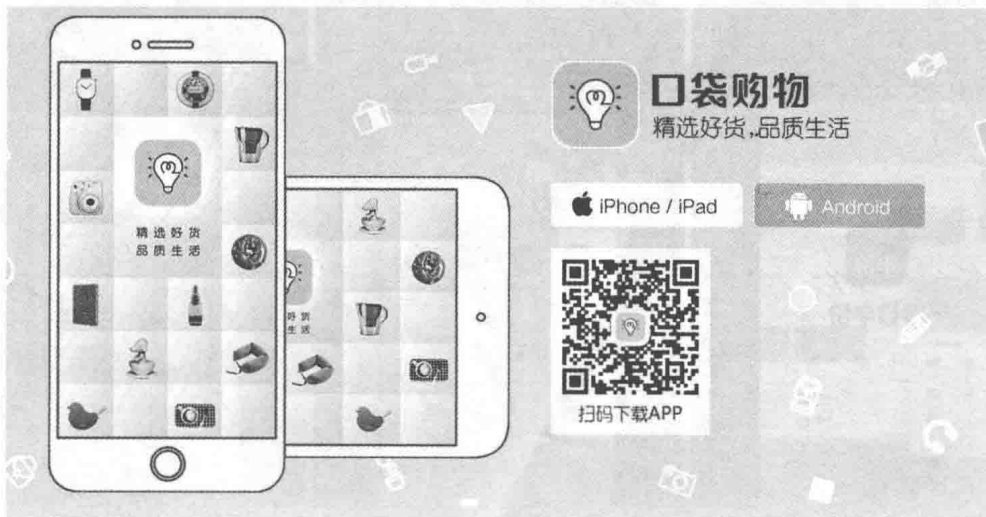


图 1-3 口袋购物

2. 微店买家版

微店买家版是基于图片与标签相结合的购物类应用软件，随时随地给客户推荐各种风格的商品，微店买家版具有实时查看喜欢的店铺动态、搜罗全网优质微店商品、快捷管理买家订单等特点，如图 1-4 所示。



图 1-4 微店买家版

3. 今日半价

今日半价是微店精选 2000 多家官方旗舰店及多家品牌电商 1~5 折的商品，展示团购、优惠、特惠等活动，相当于微店活动商品集中展示窗口，如图 1-5 所示。



图 1-5 今日半价

4. 微店全球购

微店全球购是微店旗下的官方海淘应用，有数千名海外认证买手，遍布全球 28 个国家和地区，帮助客户淘遍各国正品好货，如图 1-6 所示。



图 1-6 微店全球购

二、有赞

(一) 了解有赞

有赞是一家移动零售服务商，致力于为企业和个人提供全套的移动电商产品服务方案，隶属于杭州起码科技有限公司。自 2012 年成立至今，有赞连续推出了有赞微商城、有赞供货商、全员开店、有赞微小店、有赞买家版、有赞批发、有赞收银等产品以及面向消费者的消费保障计划，如图 1-7 所示。目前，有赞服务范围已覆盖 200 万商户、500 万购物达人和 3 亿消费者。



图 1-7 有赞

(二) 有赞的主要功能

(1) 多人拼团 多人拼团基于多人组团形式，鼓励用户发起与朋友的拼团，以折扣价购买优质商品，同时带来更好的传播效果。

(2) 积分商城 粉丝通过在店铺内消费等行为获得积分，并用积分兑换特定商品。积分兑换所产生的订单将作为“积分订单”出现在订单列表中。

(3) 销售员 销售员可帮助商家拓宽推广渠道。商家通过制订推广计划招募买家加入推广队伍，并在其成功推广后给予奖励，以此给店铺带来更多传播，促进销量提升。

(4) 秒杀 秒杀是有赞微商城推出的一款营销应用，商家可以针对某款商品，在特定时间内以超低价格售卖，以此营造紧张的气氛，拉动人气，并引导买家买更多的东西，从而带动店铺的整体销售。

(5) 更多其他玩法

- 1) 促销工具：优惠券、优惠码、满减/送、多人拼团、团购返现、积分商城、限时折扣、赠品、降价拍、订单返现、支付有礼。
- 2) 店铺拓展：收银台、验证工具、销售员、有赞直播间、多门店。
- 3) 互动营销：找人代付、要送礼、签到、投票调查、对话搜索商品。
- 4) 互动游戏：刮刮卡、疯狂猜、生肖翻翻看、幸运大抽奖。
- 5) 第三方应用：积分宝、微信盖楼、口令红包、微信红包、票务核销、自动发卡、砍价、多级分销、兔展、秀米、微社区、赢销+、快刀物流雷达等。

(三) 有赞关联应用

1. 有赞微商城

有赞微商城原名口袋通，是帮助商家在微信上搭建微信商城的平台，提供店铺、商品、订单、物流、消息和客户等管理模块，同时还提供丰富的营销应用和活动插件，如图 1-8 所示。



图 1-8 有赞微商城

有赞微商城不仅能帮助商家搭建一个移动端的店铺，还能帮助商家管理各个平台上的粉丝。它唯一的短板在于支付环节，支付虽然支持支付宝，但是成交的时候支付宝要收取一点手续费，提现也需要手续费。

如果你希望认认真真地维护粉丝和管理商品，并让他们在一个体系下运营，那么建议你选择有赞微商城，虽然它的支付环节会收取一点手续费，但是一样不影响它的优秀，相信有赞能很快把这个问题解决。

2. 有赞微小店

有赞微小店主打“手机开店神器，没货也能开店”，是小卖家的“福星”，如图 1-9 所示。



图 1-9 有赞微小店

3. 有赞买家版

有赞买家版是开放给买家的购物平台，从朋友圈推荐中精心挑选商品，通过《优品推荐》《小食代》《排行榜》等特色栏目推荐给买家，帮助大家发现朋友圈里的优质推荐，如图 1-10 所示。



图 1-10 有赞买家版

4. 有赞收银

有赞收银是有赞推出的一站式收银解决方案，可零成本快速接入移动支付，适合线下门店商家日常使用。

5. 有赞批发

有赞批发是给传统批发市场提供的技术平台和解决方案，帮助传统批发市场基于自身市场的优势，开通属于自己的网上批发市场，增加一个新的经营平台。

6. 供货商

供货商是有赞打造的一个商品快速销售和流通平台，供货商通过平台可以与众多有赞商家版分销商及微小店店主建立合作关系，更好、更快地销货。

7. 全员开店

“企业全员开店”是面向企业的微电商解决方案。企业可以发动内部员工和兼职人员开店销售企业的产品。在这里，企业可以方便地邀请员工开店、控制员工店铺的销售权限、查询每个店铺的销售业绩，帮助企业实现全员开店、全网成交。

以上介绍了微店和有赞两种微型店铺平台，当然还有其他的类似平台，这里就不一一介绍了。其中微店门槛低，使用率高，是目前微商创业者的首选。如没有特别说明，本书均以微店为例。

模块二 下载、安装、注册、登录

微店支持 Android 和 iOS 系统的设备下载、安装及运行，所以想开微店，首先你得有一部支持微店程序的手机、平板或其他设备，设备支持 Android 和 iOS 系统，以下将以 iOS 系统的手机为例演示下载、安装等操作。

一、下载

1) 打开手机应用“App Store”，在应用市场上搜索并找到“微店”，如图 1-11 所示。



图 1-11 搜索“微店”

2) 选择“微店-手机开店用微店”这个 APP，点击右侧“获取”-“安装”，在点击“安装”后会提示“登录 iTunes Store”，这是苹果 iTunes 账号，如果没有可以注册一个，输入密码即可开始下载，如图 1-12 所示。



图 1-12 下载“微店”

二、安装

如果是 Android 系统的手机下载后会提示安装，按照安装提示进行安装即可。苹果 iOS 系统手机是下载安装一步到位，下载后即已安装在手机中了，找到“微店”图标即可，如图 1-13 所示。



图 1-13 安装成功后显示微店图标

三、注册

1) 打开下载好的微店，进行注册（有微信的用户可以选择“微信登录”，这样可以省去注册步骤，但还是需要设置其他信息），如图 1-14 所示。

2) 点击注册后，需要输入手机号（见图 1-15），输入后对应的手机会收到一个验证码短信，按系统提示完成输入验证码、设置密码等步骤，即完成注册流程。



图 1-14 首次使用需要注册



图 1-15 按流程注册

四、登录

注册成功即可登录，登录后会进入微店主页面，如图 1-16 所示。



图 1-16 成功登录微店

模块三 消息中心及系统设置

消息中心和系统设置是微店官方发出的官方消息和微店应用设置，这里有很多微店重要信息，大家不要忽视。

一、消息中心

消息中心是微店官方自动推送给你的信息，包含公告、消息、点赞，在消息中心可以看到平台的最新动态和自己店铺的动态信息。

1. 进入消息中心

1) 登录微店后，界面左下角有个喇叭状图标，这个图标对应的就是消息中心，如图 1-17 所示。

2) 点击消息图标，进入消息中心界面。消息中心包含三个版块：公告、消息、点赞，如图 1-18 所示。

2. 公告

公告是微店发出的相关管理通知，比如假期安排（见图 1-19）、新功能发布、提现公告、新活动、新规则等，及时查看公告有助于实时获取微店平台的最新政策及相关信息，方便进一步管理微店。



图 1-17 消息中心按钮



图 1-18 消息中心

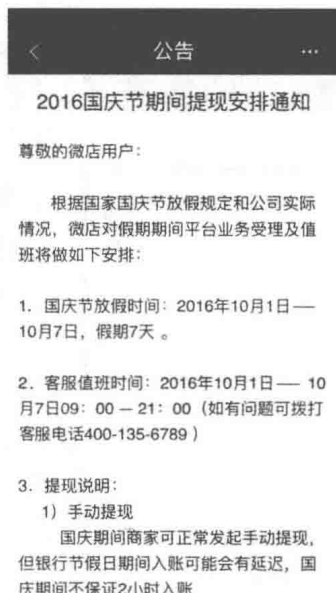


图 1-19 假期安排公告

3. 消息

消息包含的内容比较多，不像公告那样硬性，主要是推送经营课程、优秀店铺案例、功能使用技巧等，可以帮助卖家提升店铺经营管理技能，在这里可以学到很多开店知识，有助于更好地掌握微店经营技巧，如图 1-20 所示。

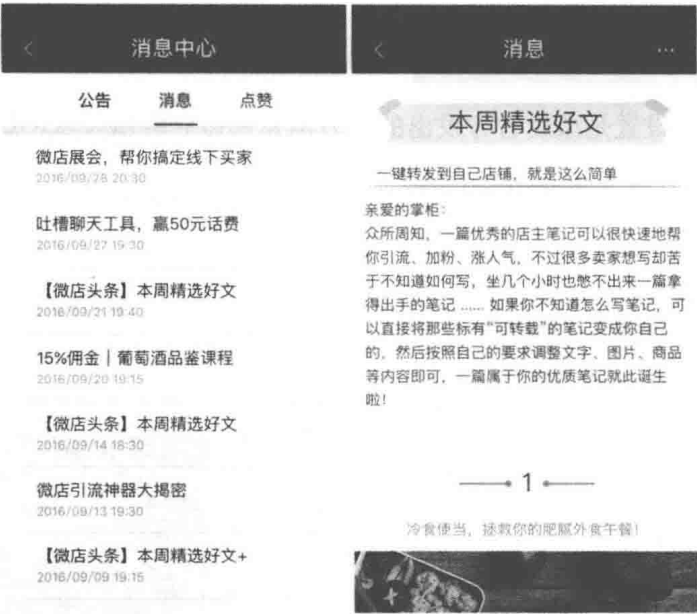


图 1-20 消息中心—消息

4. 点赞

点赞是当你的店铺产品或你发布的笔记等被客户点赞时, 系统发来的信息, 如图 1-21 所示。



图 1-21 消息中心—点赞

5. 新消息通知设置

当然, 你可以根据自己的喜好来设置是否接收消息通知, 在“点赞”界面右上角点击齿轮状图标, 进入“新消息通知”设置界面, 即可进行相应设置, 如图 1-22 所示。