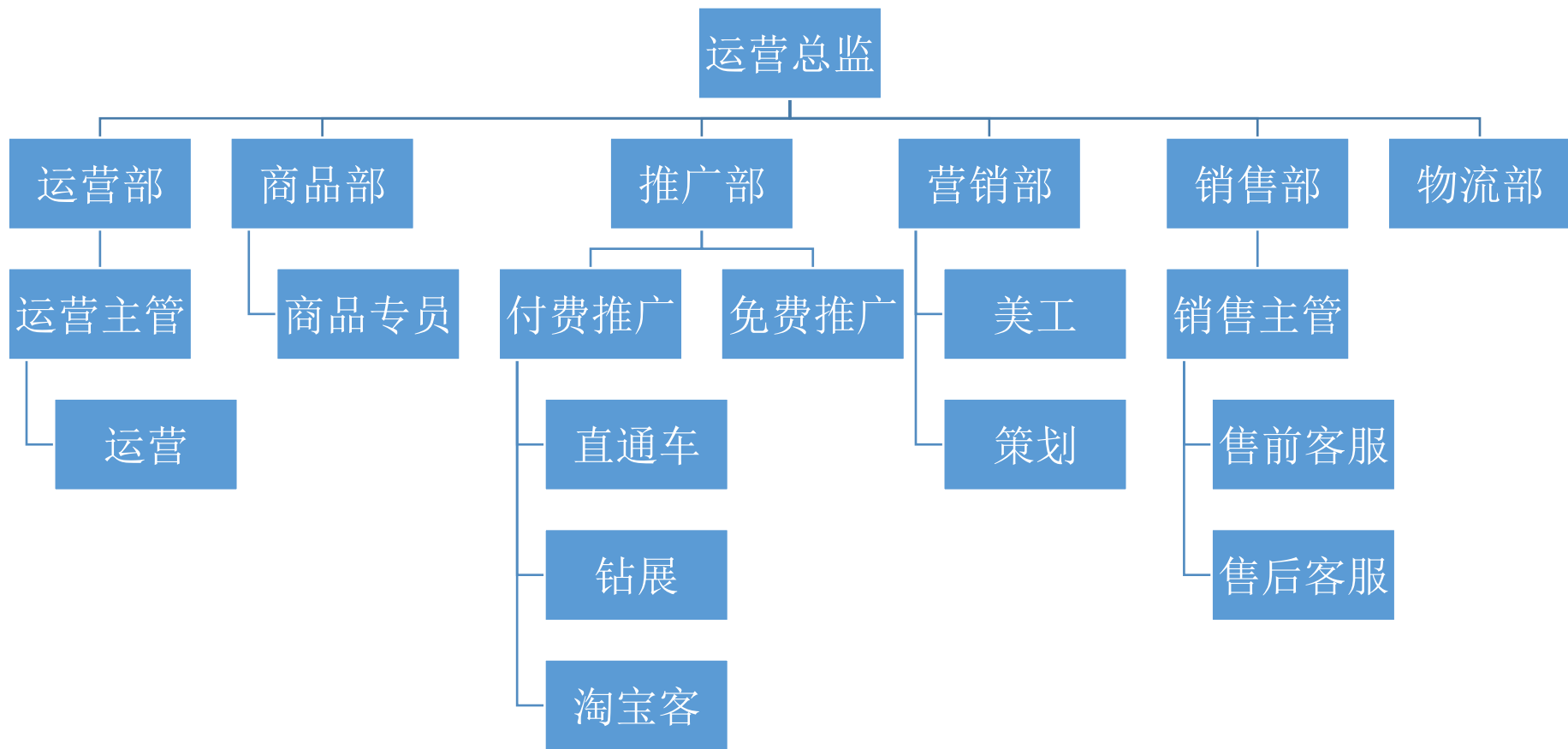


电子商务运营部门架构

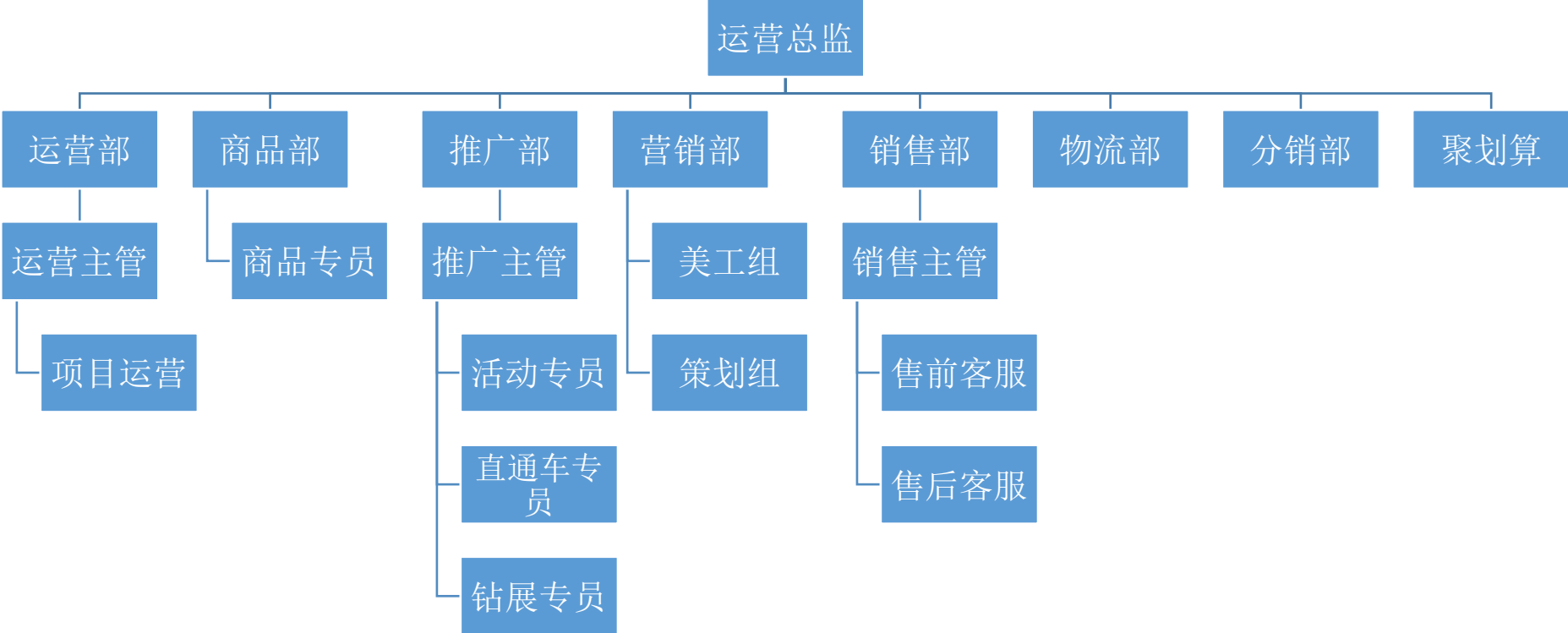
电子商务部门架构和职能划分

燕翎天整顿：微信Yuten

运营部门组织架构及岗位职责



运营中心组织架构



运营中心主要职能

◆ 运营部职能

- 负责团队内部资源的由上到下地整合，计划，组织，跟进团队的运营事务，掌控全局，综合统筹，把控团队方向。

◆ 商品部职能

- 根据市场销售趋势，定制销售货品，预见市场流行趋势，迅速精确下单订货，跟进货品到货周期，分析货品数据，注意商品的动销率。

◆ 推广部职能

- 根据流量指标，经过直通车、钻展、活动等手段，提升店铺流量，增强营销效果同步降低费用。

◆ 营销部职能

- 负责项目推广定位和主题筹划设计工作，经过本身主题式营销和结合淘宝活动，增强买家的购物体验，同步增强营销效果，提供店铺转化率。

◆ 销售部职能

- 直接面对消费者，以最优的服务态度，利用销售技巧，寻找和满足买家的需求点，并提供良好的售后服务，提供买家良好的顾客体验。

◆ 物流部职能

- 管理库存，安排配货、发货等物流有关事项。

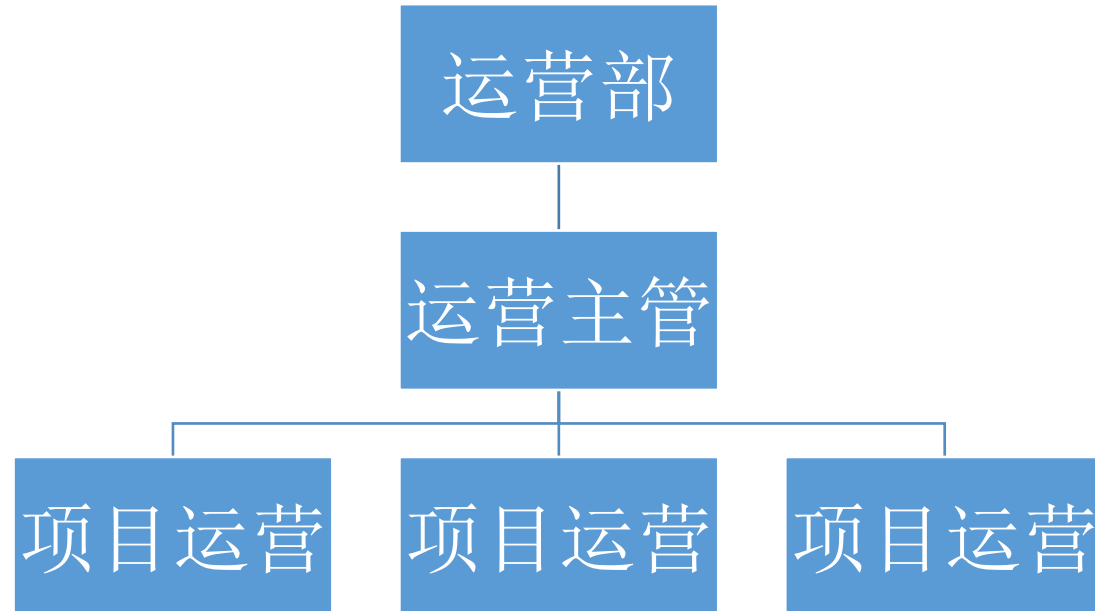
◆ 运营中心组织岗位设定阐明

- 运营主管， 1人
- 运营， 根据项目数
- 推广主管， 1人
- 活动专人， 1人
- 直通车专人， 1人
- 钻展专人， 1人
- 美工主管， 1人
- 美工， 5人
- 筹划主管， 1人
- 筹划， 1人
- 销售主管， 1人
- 客服， 4人

运营中心岗位职责

◆ 运营总监岗位职责阐明

- **职责描述：**负责电商部门整顿管理和发展规划。
- **岗位职责：**负责企业的网络商务拓展、品牌营销、网站运营、网站发展战略分析等。



◆ 运营主管岗位职责

• 行政隶属：

✓ 直接上级：运营总监

• 主要职责：

✓ 制定并实施企业年、季、月战略目的和执行方案，

✓ 传达上级战略思想方针，向各部门传达指示，

✓ 控制运营成本，提升销售利润，

✓ 对项目运营情况进行评估和分析，集中调整经营策略，

✓ 合理进行人力资源调配，检验及监督运营部门工作，

✓ 定时组织部门总结反馈企业年、月、周计划工作，

✓ 定时组织部门培训。

◆ 项目运营岗位职责：

• 行政隶属：

✓ 直接上级：运营主管

• 主要职责：

✓ 分析竞争对手各维度情况，

✓ 对项目进行市场规划及定位，

✓ 制定并实施项目年、季、月战略目的和执行方案，

✓ 定时组织执行部门主管总结反馈项目年、月、周计划工作，

✓ 每日查看项目数据，并对数据进行总结反馈改善。

◆ 推广主管岗位职责：

• 行政隶属：

✓ 直接上级：运营总监

• 主要职责：

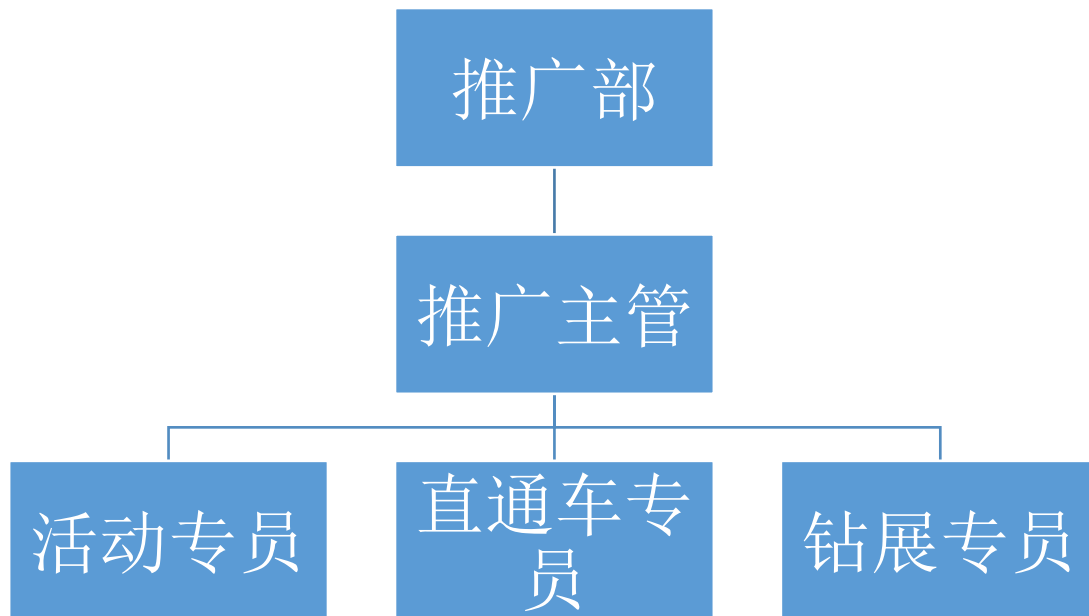
✓ 根据店铺销售指标制定推广相应推广计划方案，

✓ 定时全店数据分析处理，根据数据分析成果找出店铺问题，提交上级，

✓ 根据推广方案分配推广渠道流量百分比做到最合理优化，

✓ 定时组织人员培训交流，

✓ 考核部门人员绩效评分。



活动专人岗位职责：

行政隶属：

直接上级：推广主管

主要职责：

帮派活动报名，

淘宝、拍拍后台活动报名，

第一时间反馈活动进度情况到运营，并作出决策，

熟悉多种活动报名规则，制定活动报名周期和计划，配合运营部负责报名选款工作，

提供日报表，报告当日报名情况和最终审核成果，

报名成功活动，跟进活动效果，及时提供活动数据并总结分析。

直通车专人岗位职责：

行政隶属：

直接上级：推广主管

主要职责：

配合运营直通车选款，

制定直通车年、月、周计划，并提交上级，

严格直通车预算，优化关键词、提升投入产出比、降低PPC、提升转化率等，

每天进行直通车6大报表分析，对数据跟踪并进行优化，

分析行业销售趋势。跟踪竞争对手，

直通车、量子恒道、数据魔方分析以及有效进行

直通车优化，

熟悉直通车的竞价排名规则，懂得关键词筛选、竞价及关键词竞价技巧，

配合销售计划完毕流量计划指标，总结报告数据情况。

钻展专人岗位职责：

行政隶属：

直接上级：推广主管

主要职责：

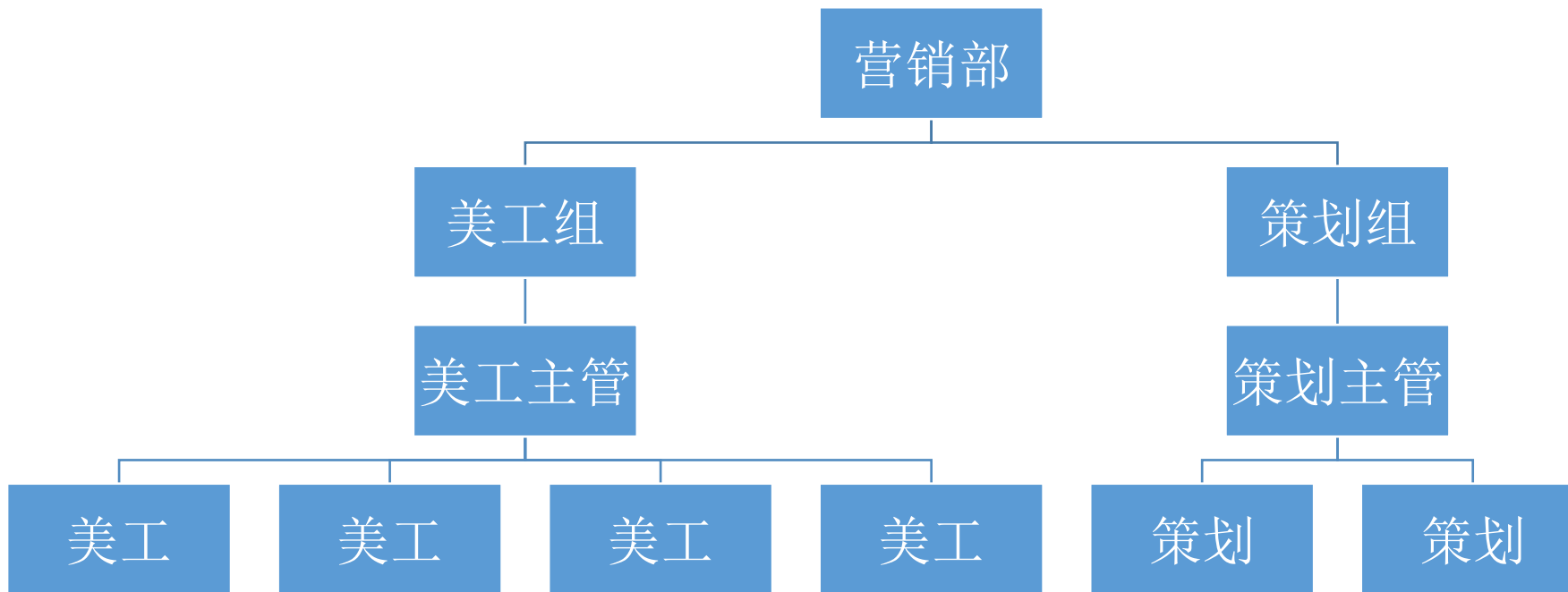
钻展文案拟定（运营部提供，筹划做），

素材统计，统计店铺的素材各项明细，

钻展计划：计划预算，计划出价，定向加价，定向内容，选用素材，定向时段等操作，要求按计划100%操作完毕，

素材审核：素材的制定，文案拟定，信息无误，移交运营部审核，确认无误，审核经过上传，检验店铺链接无误。备注：要考虑计划用素材的时间，小二审核的进度，不能延误素材的审核和计划的投放，

钻展表格，明细表，数据表，日报表，预算表以及后期增长的其他表格的数据分析，要确认数据无误，表格为最主要的关键内容，能反应钻展的全部情况，以及与店铺销售的配合度，每日,每七天，每月报表分析和总结，根据数据反馈，调整投放计划，要点：提升呈现量，降低点击成本，增长点击量。



美工主管岗位职责：

行政隶属：

直接上级：运营总监

主要职责：

定时组织培训美工交流PK，分享心得提升团队业务水平，
制定团队月计划、周计划、日计划安排事宜。
并提交上一级，
组织部门执行运营部工作计划，
考核美工月绩效评分，
每七天例会总结上周工作情况，找问题处理问题，
主管绩效考核由运营部主管考核，
美工作品建档。

美工岗位职责：

行政隶属：

直接上级：美工主管

主要职责：

定时接受主管组织的交流PK，分享心得，
自行安排合理的月、周、日工作计划，
接受部门主管安排工作事宜并拟定完毕时间，
绩效考核由主管考核，
完毕作品建档。

筹划主管岗位职责：

行政隶属：

直接上级：运营总监

主要职责：

全方面负责组织开展筹划中心的各项工作，
全方面负责项目推广定位和主题创意工作，
配合运营部根据项目实际情况制定相应的活
动计划及方案，
制定项目筹划年、季、月计划，
筹划活动的页面排版，
负责店铺活动文字的筹划、创意、撰写，归
档，总结，
定时组织部门培训，
考核部门人员绩效评分，
加强与上级领导、有关部门协作配合，
每期营销活动必须有关联性。

筹划岗位职责：

行政隶属：

直接上级：筹划主管

主要职责：

帮助主管筹划文案的撰写，
负责店铺宝贝产品的文字的筹划、创意、
撰写，
制定个人年、季、月计划

销售部

销售主管

售前客服

售后客服

销售主管：

行政隶属：

直接上级：运营总监

主要职责：

每天上班第一件事查看前一天销售数据，并对数据进行分析，查找销售问题，及时跟进处理，

对每天销售团队销售情况进行统计，并上报上一级，

核实并跟进团队个人工作计划实施情况及完毕情况，

整顿客服反馈问题，维护顾客和信息的及时反馈，第一时间进行上级反馈，

定时抽查客服聊天统计，

定时抽查客服对货品的熟悉情况并进行评估，

制定周培训计划涉及人员，培训内容，

例会总结上周销售情况分析销售问题，

定时组织培训新销售人员基本技能，提升整体销售团队销售技巧，

制定团队个人销售各项指标指标，

制定月培训计划涉及人员，培训内容，

配合其他部门完毕价格修改及设置营销工具的使用。

客服岗位职责：

行政隶属：

直接上级：销售主管

主要职责：

客服个人月指标自我统计表，

客服个人服务统计表，

客服顾客问题登记表，维护顾客和信息的及时反馈

熟悉掌握销售产品的属性（产品特点、作用、颜色、适合人群第一时间找到最佳搭配的产品推荐，

跟踪物流查单（售后下班时间），

维护好VIP老顾客并第一时间做出老顾客的判断并区别新顾客的欢迎用语。之前的购置信息的搜集备注，以更加好的服务老顾客，不定时培训接受培训和分享自己的经验。

售后客服：

行政隶属：

直接上级：销售主管

主要职责：

顾客退换货登记表，维护顾客和信息的及时反馈

对日常顾客退换货进行合理的处理。如非上班时间能够根据客服日常问题登记表进行电话主动沟通，顾客退换货及退款的需求做出合理的处理，

根据顾客回访情况整顿向上一级进行反馈，跟踪物流查单，

统计顾客退回货品并检验货品的完整性，

根据VIP等级级别进行回访。以更加好的了解客服的情况及顾客的需求。提升VIP顾客的粘性，

时逢主要节假日做短信群发祝愿到老顾客手机。

财务部中心业务流程

- 1.1 销售计划分解流程
- 1.2 季度营销计划制定流程
- 1.3 月主题营销方案制定流程
- 1.4 宝贝模块制作业务流程
- 1.5 互动主题筹划流程
- 1.6 短信文案制作流程
- 1.7 图片处理常规工作流程
- 1.8 首页设计/宝贝详情模板设计流程
- 1.9 促销图片设计流程
- 1.10 常规推广工作流程
- 1.11 直通车操作流程
- 1.12 活动报名流程
- 1.13 售前征询下单流程
- 1.14 换货流程
- 1.15 退货流程
- 1.16 拍摄流程
- 1.17 宝贝上传流程（旗舰店/直营）

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：
<https://d.book118.com/087033113002006165>