

# 电子商务运营实习工作日志

目标:前两个月熟悉平台规则,学习优化,第三个月开始出单子

## ◆ 1688 市场布局

### 一、 商品多元化

#### 1、 丰富得消费品体系

➤消费品多样化玩法(套货源、实力优品、微商进货、火拼)

#### 2、 非消费品品牌化

➤工业品品牌化

#### 3、 高需求得进口食品

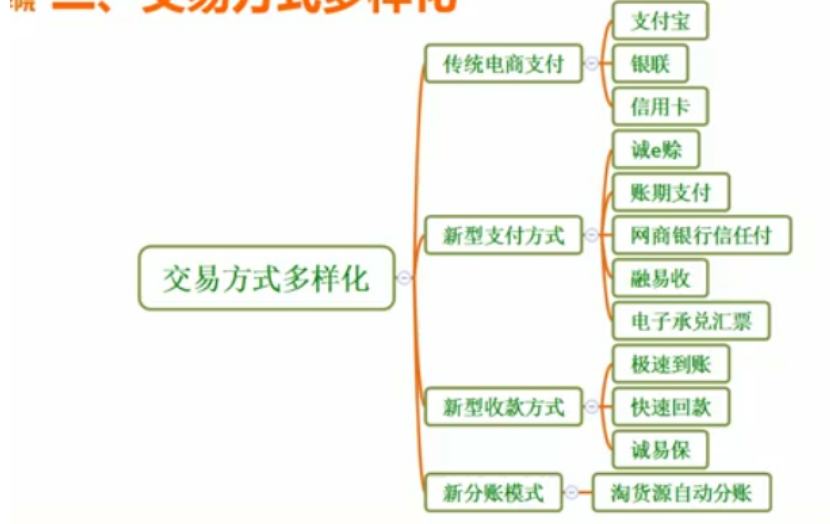
➤签约自贸区+各地保税区

➤特色国家馆

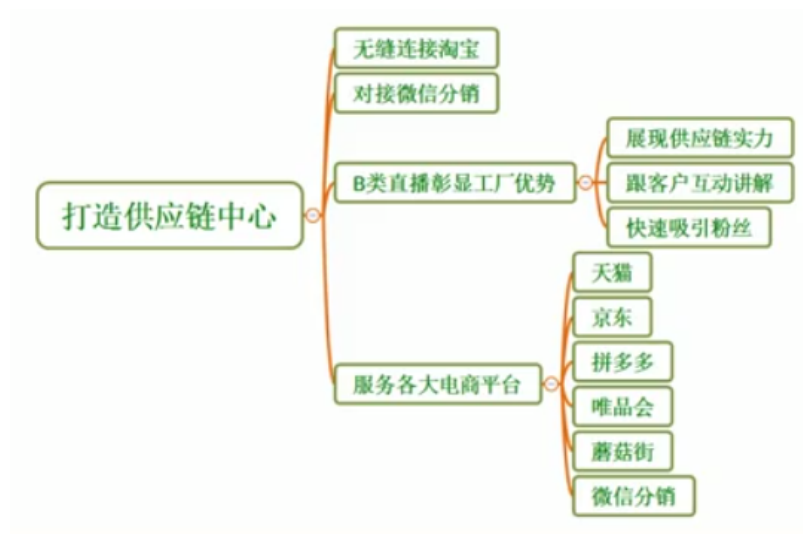
### 二、 交易方式多样化

# 电子商务运营实习工作日志

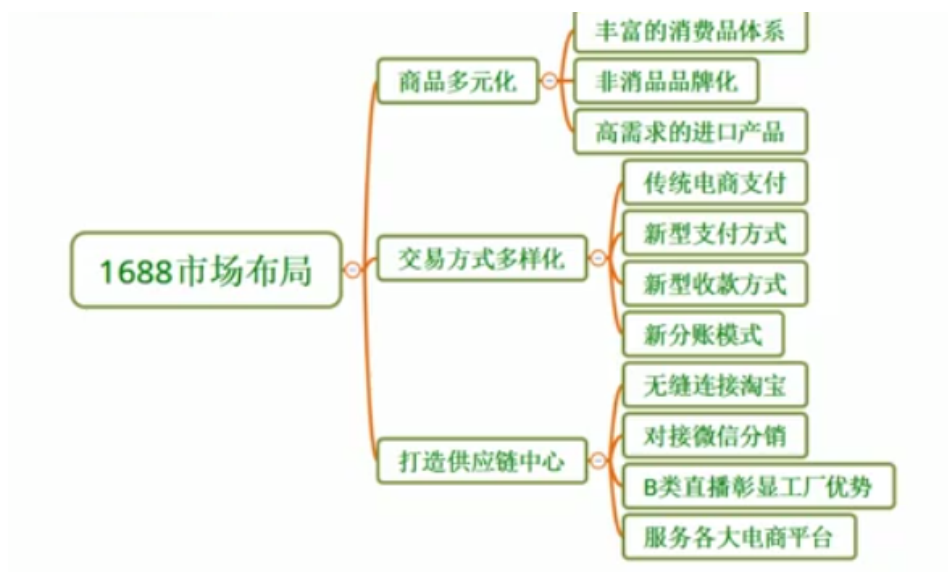
## 二、交易方式多样化



## 一、打造供应链中心



# 电子商务运营实习工作日志



## ◆ 发布五星级产品信息

### 一、 五星级信息如何发布

- 五星级产品相关性
- 标题(优质得)、
- 首图(高质量得)、
- 属性(完整得)、
- 价格(定位)、
- 详细说明、
- 特色服务(红包, 优惠券等)

### 二、 如何发布五星级产品

清晰明确得突出主体产品得特点, 毕竟颜色简单一些

# 电子商务运营实习工作日志

主图不能拼接或者添加水印

产品尺寸,主图 $\geq 750*750$

总结:

- 背景清爽;
- 无图片拼接;
- 无水印;
- 产品主体居中;
- 切记图片模糊或者变形;
- 尺寸主图 $\geq 750*750$ 像素(正方形),5张

## 三、 如何写好产品标题

大词(营销、促销)+关键词+精准词(属性+关键词)+营销词

=BA+CA+DA

## 四、 关键词来源

- 阿里指数

入口:我得阿里——服务——阿里指数

- 挑词选词

入口:我得阿里——服务——生意参谋——标题优化——挑词选词

- 首页搜索栏

# 电子商务运营实习工作日志

直接搜索

➤ 搜索结果页面

关键词搜索结果页面(除标王、网销宝位置)前10个标题可作为参考

➤ 产品属性填写(详细得产品属性可以提升产品得权重,增加客户对产品得了解)

\*必填;其余得每个项目都尽量准确完善

➤ 产品详情页面布局

页面布局要有逻辑性:整体图(正面、背面、侧面),尺码,设计说明、相关证书

细节处给消费者由上至下得视觉感官体验(突出卖点)

➤ 详情页文字说明

增加文字

描述{注意:图文结合,对齐}

例如:

➤ 无

线端产品如何发布

入口:阿里

巴巴 APP——卖家版登陆界面——快速发布

增加文字描述

注意:图文结合,对齐



# 电子商务运营实习工作日志

流程:选择类目——添加产品图片——标题——填写产品规格、价格、运费——产品详情简介——发布

## 一、 总结:

### 1. 标题

### 2. 主图

### 3. 页面布局

### 4. 属性完整



## 店铺常见问题得优化方法

### 一、 一个合格客服得要求

#### 1、 让客服成为产品得专家

#### ◆ 专业性要素:

客服不懂生产,当客户提出专业性问题时,仅依靠求助于技术人员的解答是不能满足实际需求的。

客服下放车间生产全链路,1-2个月来深入了解产品的生产工艺流程。

#### ◆ 快速提升小妙招:

1.为公司的技术专员或者工程师开通千牛分账号。

2.利用空余时间,为新客服做产品的专业性培训。提升产品的专业认知度。

#### 2、 让客服成为销售高手

培训方法:点评;模拟;对抗;考试

# 电子商务运营实习工作日志

## 3、 制作话术手册

进店话术;导购话术;催单话术;物流话术;产品话术。

### 花非花基本问答

#### 一、开场白

您好，欢迎光临花非花旗舰店，我是客服小花，很高兴能为您服务。请问有什么可以帮到您吗？

#### 催付：

答：1)亲，您好，我们已经看到您的订单咯，您精心挑选的商品也是我们比较热销的，为了让您早点收到商品，还需要您抽些时间早点付款呢！

2)您好，感谢您对我们产品的认可，看您还没有支付呢，您拍的产品都是很热销的，您的眼光真好，不知道是什么原因没有完成付款呢？有没有需要我帮助的地方呢？

#### 包邮吗？

答：1)您好，我们的价格已经是厂家直销价格，现在的竞争也很激烈，我们也是为了赚取信誉，相信您能谅解的，对吧！

## 4、 软件部分——金牌 1688 客服应该这样做

尽量保持PC端在线

响应速度控制在8秒至15秒

无论是刚开始还是后面都要保证尽快回复

建议设置自动回复，给予访客专属感

学会主动向客户了解信息，做人群画像（B类/C类买家、销售场景、地区、性别）

需要体现礼貌热情度，使用淘宝体、感叹词和表情符号

聊天过程要有主动意识，不能被动式，要有导购能力

不抛弃不放弃，A款不行推B款，AB款都不行就推店铺

# 电子商务运营实习工作日志



## 1、 综合要求

### ➤ 基本能力

#### 1) 打字速度

#### 2) 后台操作(买家交易管理)

#### 3) 旺旺牵牛软件使用

#### 4) 标准话术

#### 5) 工作流程

#### 6) 勇于电话沟通

#### 7) 了解客户

### ➤ 产品能力

### ➤ 销售能力

### ➤ 服务能力

# 电子商务运营实习工作日志

## 二、 针对店铺流量得解决方案

### 1、 流量结构分析

#### 流量异动解读：

- ◆ 来自搜索(增长1909)、旺铺(增长696)、商品详情页(增长355)的访客增长明显。
- ◆ 来自其它(下降1893)、行业频道-配饰市场(下降105)的访客下降明显。
- ◆ 店铺的流量基本来源于站内搜索。
- ◆ 活动流量和站内付费推广几乎没有。

### 2、 产品流量现状分析

#### 产品流量解读：

- ◆ 产品曝光展现低；
- ◆ 点击转化率也是处于低下。

#### 产品点击转化率：

- ◆ 所选时间内，该产品信息的点击次数/该产品信息的展现次数，反应了该产品是否能够吸引访客点击，该值越高越好。

# 电子商务运营实习工作日志

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/565214010323011140>