

任务2 会员管理

会员制是网店管理客户的主要形式，如何科学有效地设置会员等级和奖励制度，才能更好地维护客户忠诚度，提高客户购买体验，激发更大的购买欲望呢？通常情况下，网店会员等级是根据顾客购买频次和累计购买金额为依据划分的。

典型案例：米马杂货的会员等级



案例描述

米马杂货（<https://shop90149.taobao.com/>），是一家有着十多年经营历史的淘宝C店，店铺首页如图4-28所示，店主非常重视客户关系管理，针对自家店铺的客单价和客户的购买次数等多方面信息，设计了一套行之有效的通过会员等级制度来管理客户的方案，并切实落地实施。

案例步骤

1. 设置店铺四级会员制度；
2. 收集客户信息：分析客户构成；
3. 建立客户信息档案：后续管理客户信息。

平台拓展

- 1、速卖通平台收集客户信息；
- 2、速卖通平台客户分类；
- 3、速卖通平台会员制度。

实战应用

任务1：淘宝店铺之会员体系设置

要求：登录淘宝千牛工作平台，通过分析客户信息，进行客户分类，制作符合本店铺特点的会员体系制度等实战任务

序号	实战任务	具体要求	实战记录
1	客户分类	利用千牛客户管理平台，对客户进行分类归纳	
2	设置会员体系	设置四级会员等级制度、升级模式以及会员权益	
3	收集客户信息	设计电子表格收集客户信息	

实战应用

任务2：速卖通平台之会员体系设置

要求：登录速卖通客服工作平台，通过分析客户信息，进行客户分类，制作符合本店铺特点的会员体系制度等实战任务

序号	实战任务	具体要求	实战记录
1	客户分类	利用速卖通客户管理平台，对客户进行分类归纳	
2	设置会员体系	设置四级会员等级制度、升级模式以及会员权益	
3	收集客户信息	设计电子表格收集客户信息	

课后作业

1. 米马杂货的会员等级制管理三部曲有：_____、_____和_____。

2. 美国的客户，最关心的首先是商品的（ ）

A.包装 B.质量 C.价格 D.折扣

3. 会员体系种类有：

(1) _____；

(2) _____；

(3) _____。

任务评价

类别	序号	考核项目	考核内容及要求	分值	学生自测	学生互测	教师检测	分数
技术考评(80分)	1	质量	能够根据条件设置会员等级	30				
	2		能够利用多种手段收集会员资料	30				
	3		能够建立简单的会员档案	20				
非技术考评(20分)	4	态度	学习态度是否端正	5				
	5	纪律	遵守纪律	5				
	6	协作	有交流、团队合作	5				
	7	文明	保持安静, 清理场所	5				
总分:								

谢 谢！