

项目 2 店铺管理

要想在市场竞争异常激烈的环境中胜出，管理店铺是最基本的一环。只有做好店铺基础环节的管理，才有可能得以生存和发展。店铺管理主要是通过商品分类、商品日常管理、店铺首页及详情页装修设计、店铺安全管理等，维持店铺正常运行并取得较好的效益。

任务1 商品管理

商品管理是开店后的第一项工作，通常包括商品分类及日常管理等操作。将商品进行准确分类是为了保证客户浏览店铺就像逛类目分明的超市一样，能够快速准确找到商品，并引导客户进行选购。在日常管理方面，卖家应根据销售情况对店铺中的商品进行实时调整，根据市场需求增加新品、下架或重新编辑商品，管理和维护商品数据等。

典型案例：良品铺子的商品分类及日常管理

项目二 店铺管理



图2-1 良品铺子店铺首页

案例描述

良品铺子是一家致力于开发与推广特色休闲食品的全国直营连锁企业。该公司除了拥有1000多家实体店外，还开拓了网络销售渠道，并长期招募能够在淘宝网开店的网络经销商。如图2-1所示即为良品铺子天猫旗舰店。打开该网店首页，可以看到清晰的分类导航，所有的产品分类一目了然，既方便客户选够的同时，也让客户对店铺的产品种类留下了深刻的印象。此外，每隔一段时间，店主便会上架新品，并调整首页橱窗中的推荐商品，保证客户每次进店都有惊喜。

一、商品分类

商品分类的作用主要有三个方面：方便客户更快找到想要的商品；让客户一眼看到店铺里的产品系列和分类；可以把店铺首页的流量，有效地引导到子页面，增加访问深度。店铺首页有三个展示商品分类的地方：首页导航区、页中及页尾。

导航区的分类可以让客户对店铺产品种类一目了然

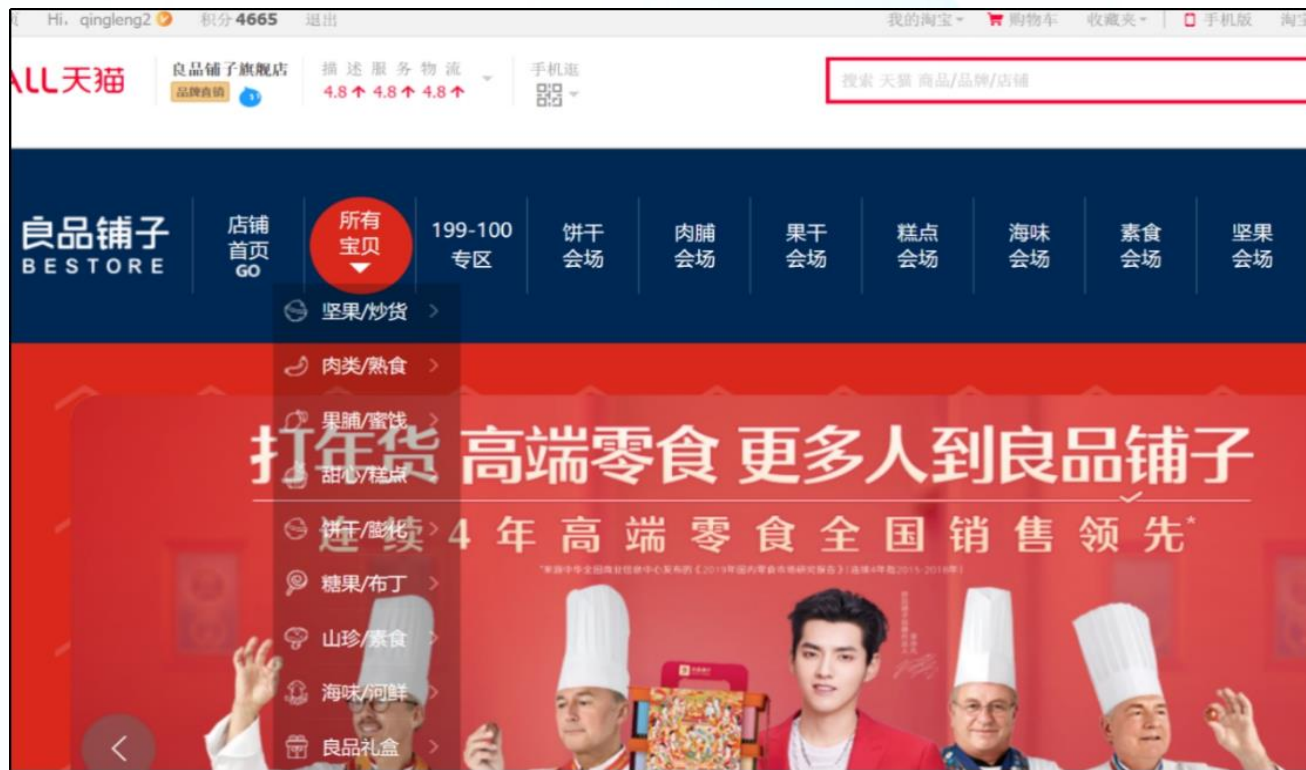


图2-2 良品铺子旗舰店首页导航区商品分类

页中区域的分类进一步加深了客户对店铺产品的印象；页尾区域的分类能方便客户在浏览完整体页面后，单击分类快速回到商品详情页面。



图2-3 良品铺子旗舰店首页页中商品分类



图2-4 良品铺子旗舰店首页页尾商品分类

商品分类的方式有以下几种：按产品种类进行分类；按产品品牌进行分类；按产品重量、包装进行分类；按产品风格、特点进行分类；按新品上架时间进行分类；按价格进行分类；按活动或者折扣进行分类；按产品销量分类。卖家可以选择上述分类方式中的一种或几种方式对店铺商品进行分类。良品铺子旗舰店选用了按照产品种类、按照折扣、按照产品特点等多种分类方式，对客户进行购物引导。

1. 添加商品分类

打开【千牛卖家中心】→【店铺】→【宝贝分类管理】→【分类管理】，进入宝贝分类管理页面，如图2-5所示。



图2-5 千牛卖家工作台宝贝分类管理

宝贝分类有两种操作方式：“添加手工分类”与“添加自动分类”，卖家根据需要进行选择其中一种方式。添加手工分类的好处是商品分类和子分类的名称可以自行输入；添加自动分类可看到系统自带的4种分类，分别可选择按类目、按属性、按品牌、按时间价格等分类方式中的一种，系统会自动将商品按选择的方式分类，如图2-6、图2-7所示。



图2-6 千牛卖家工作台“添加手工分类”方式



图2-7 千牛卖家工作台“添加自动分类”方式

2. 将店铺的商品添加到分类中

打开【千牛卖家中心】→【店铺】→【宝贝分类管理】→【宝贝管理】，进入宝贝管理页面，如图 2-8 所示。系统展示未分类的所有商品，可以对单个未分类商品添加分类，也可以操作【批量分类】，将同类商品同时放到一个类目下。

宝贝管理 ▾	☐ 全选	批量分类 ▾			
全部宝贝	宝贝名称		价格	所属分类	编辑分类
未分类宝贝	☐	 【买1送1】红啤梨水果梨子新鲜当季香酥红皮梨啤梨整箱10斤	¥ 36.8		添加分类 ▾
已分类宝贝 ▾	☐	 当季新鲜水蜜桃带箱5斤 整箱毛桃桃子脆甜孕妇水果包邮	¥ 18.7		添加分类 ▾
	☐	 红心猕猴桃新鲜奇异果猕猴桃当季水果带箱5斤猕猴桃红心	¥ 31.8		添加分类 ▾
	☐	 新鲜红美人香蕉 福建漳州孕妇水果当季应季红皮香蕉带箱5斤	¥ 46		添加分类 ▾

图2-8 将店铺的商品添加到分类中

二、商品日常管理

商品日常管理包含上架新品与下架商品。良品铺子首页展示的商品并不是固定不变的，而是根据商品销售情况，随时对店铺中的商品进行更新，如上架新品、下架售空或滞销商品。保持商品的更新能够帮助店铺得到搜索引擎的优先排名，也能够改善客户的购物体验。

1. 根据市场数据上架新品

获取淘宝销售相关市场数据的方式有两个：阿里指数与淘宝生意经数据分析，阿里指数的信息可以免费读取，淘宝生意经里大部分的市场数据需要付费读取。阿里指数展现的是近期市场每一类商品的搜索人气、热门销售地区、买家和卖家的概况，可以查看每个细分类目的商品销售人气top10，如图2-9所示。淘宝生意经可以查看淘宝平台与销售相关的所有数据，但是大部分市场数据需要开通付费服务才能读取，如图2-10所示。新手卖家可以选择免费的数据服务，即通过阿里指数的数据确定与自己销售相关的商品类目下哪些商品受欢迎，根据客观的市场需求准备新品并上架。



图2-9阿里指数显示数据类型

标准版	专业版
帮助初创商家快速破局，为流量获取的研究以及对市场爆款的研究提供决策支持。	帮助成长期商家深入了解市场结构，实现竞对分析，了解本店与行业之间差距，更快向上发展。
10 大功能	22 大功能
* 市场监控 * 市场排行 * 搜索排行 * 竞店分析 * 竞品分析 * 市场大盘 * 搜索分析 * 监控竞店 * 监控竞品 * 竞争配置	* 标准版功能 + * 搜索客群 * 属性洞察 * 竞店识别 * 品牌分析 * 品牌客群 * 行业客群 * 产品洞察 * 竞品识别 * 监控品牌 * 竞争动态 * 客群透视
时效：离线数据	时效：实时+离线
周期：最长可查看近1年数据周期	周期：最长可查看近3年数据周期
权限：商品/店铺排行榜数量 TOP 100 行业热词榜 TOP100 5 个竞店分析 / 7 天，10 个竞品分析 / 7 天	权限：商品/店铺/排行榜 TOP 300 品牌排行榜 TOP 50 行业热词榜 TOP 300 60 个竞店分析 / 7 天 120 个竞品分析 / 7 天 20 个品牌分析 / 7 天 属性排行榜数量 TOP 100 产品排行榜数量 TOP 100
99元 / 月（一年起订）	750元 / 月（一年起订）

图2-10淘宝生意经市场数据服务收费标准与数据类型

2. 根据销售情况下架商品

打开【千牛卖家中心】→【商品】→【出售中的宝贝】，可以看到店铺所有商品的销售情况，如图2-11所示。

宝贝管理

发布宝贝

出售中的宝贝

仓库中的宝贝

店铺管理

查看淘宝店铺

店铺装修

图片空间

子账号管理

营销中心

我要推广

活动报名

店铺营销工具

客户运营平台

内容营销推广

数据中心

生意参谋

货源中心

软件服务

批量删除

批量下架

设置公益

更多

已选商品(0)

共335件商品

< 上一页

1/17

下一页 >

☐	商品名称	价格 ↓	库存 ↓	销量 ↓	创建时间 ↓	发布时间 ↓	操作
☐	 【买1送1】红啤梨水果梨子新鲜当季香酥红皮梨啤雪梨整箱10斤 ID:600571886232 编码:596688824051 码 1688	¥ 36.80	5523	2	2019-08-09 22:48	2019-12-27 22:48	编辑商品 立即下架 更多
☐	 当季新鲜水蜜桃带箱5斤 整箱毛桃子脆甜孕妇水果包邮 ID:598611882873 码 1688	¥ 18.70	2000	0	2019-07-12 21:02	2019-12-27 21:02	编辑商品 立即下架 更多
☐	 红心猕猴桃新鲜奇异果猕猴桃当季水果带箱5斤猕猴桃红心 ID:605434682772 编码:600350173622 码 1688	¥ 31.80	1236	0	2019-10-11 16:51	2019-12-27 16:51	编辑商品 立即下架 更多
☐	 新鲜红美人香蕉 福建漳州孕妇水果当季应季红皮香蕉带箱5斤 ID:604968392153 编码:572426523718 码 1688	¥ 46.00	1261	0	2019-10-11 16:45	2019-12-27 16:45	编辑商品 立即下架 更多

图2-11 千牛卖家中心平台出售中的宝贝显示页面

出售中的宝贝页面可以看到商品的销售价格、库存、销量、创建时间、发布时间等情况，但是看不到商品的流量情况，查看商品的流量情况可以打开【千牛卖家中心】→【数据】→【商品分析】，如图2-12所示。

统计时间 2019-12-27

7天30天日周月<>

【人群推荐】爆款潜力人群圈选-应用-再追踪，精准营销提升宝贝转化。[了解详情](#)

商品	商品访客数	商品加购件数	支付件数	支付金额	支付转化率	操作
 红心芭乐 白心芭乐 台湾番石榴果园... 较上周同期	1	0	1	36.00	100.00%	详情 关注
 广西砂糖橘新鲜5斤正宗砂糖橘小橘... 较上周同期	1	0	1	34.11	100.00%	详情 关注
 云南红心火龙果新鲜当季整箱5... 较上周同期	14 -6.67%	0	1 0.00%	27.80 +5.70%	7.14% +7.05%	详情 关注
 泰国金标龙眼5斤 新鲜摘挂圆进口当... 较上周同期	1	0	1	26.37	100.00%	详情 关注
 5斤水蜜桃金秋红蜜当季水果新鲜现... 较上周同期	1	0	1	23.33	100.00%	详情 关注
 泰国龙眼新鲜水果当季整箱2斤应季... 较上周同期	3 +200.00%	0	1	13.43	33.33%	详情 关注
 云南天山雪莲果新鲜10斤红泥沙黄... 较上周同期	1 -83.33%	0	0	0.00	0.00%	详情 关注
 越南红心火龙果现摘现发新鲜当季水... 较上周同期	1 0.00%	0	0	0.00	0.00%	详情 关注

图2-12 千牛卖家中心平台商品流量显示页面

卖家可以根据商品的销售情况与商品的流量情况选择是否下架商品，如果一件商品30天内既没有销量又没有流量，可以选择下架此商品，或者重新编辑商品信息。如果需要下架或编辑商品，只需勾选商品前的选项框，然后选择“操作”里的【编辑商品】或【立即下架】即可，如图 2-13 所示。下架后的商品将不会在店铺中显示，但可以在卖家中心的【仓库中的宝贝】找到，如需要重新上架，在【仓库中的宝贝】进行上架操作即可。

☐	商品名称	价格↓↑	库存↓↑	销量↓↑	创建时间↓↑	发布时间↓↑	操作
☐	 越南进口白心火龙果4个大果3斤新鲜水果电商代发引流款 ID:589210713502 货源稳定 坏果包赔 售后无忧	¥ 25.90	20010	0	2019-03-17 20:47	2019-10-10 20:02	编辑商品 立即下架 更多▼

图 2-13 商品编辑与下架操作页面

平台拓展

速卖通平台店铺商品管理操作

一、商品分类

速卖通的商品分类采用“产品分组”功能，操作方式如下：进入卖家后台，打开【产品管理】→【产品信息】→【产品分组页面】如图2-14所示。

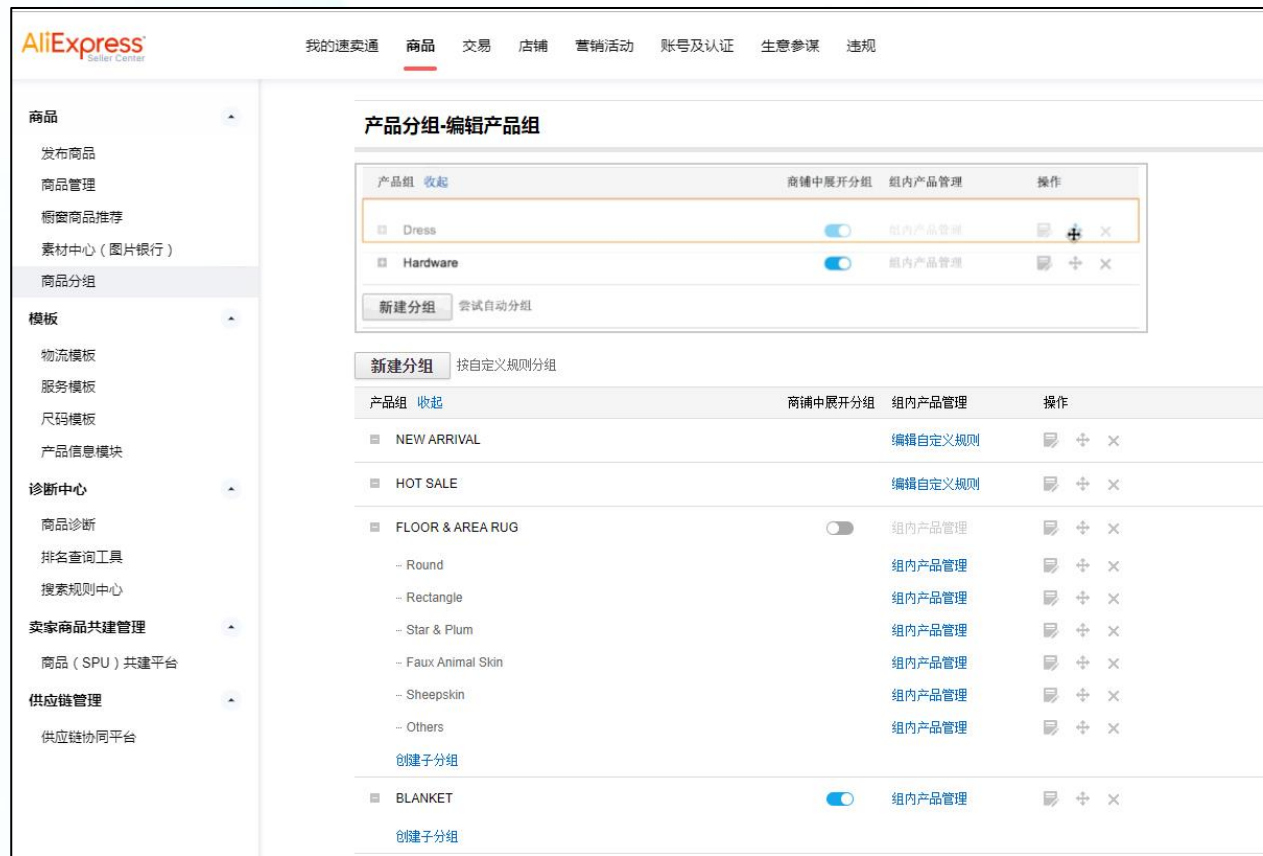


图2-14 速卖通产品分组页面

点击【新建分组】，如图2-15所示，在底部文本输入框中输入组名，点击【保存】即可创建一级分组。点击一级分组下的【创建子分组】按钮，即可创建子分组。

■ HIGH CLASS BEDING SETS ☒ 组内产品管理 编辑 添加 删除

-- COMFORTER 组内产品管理 编辑 添加 删除

-- WINTER QUILT 组内产品管理 编辑 添加 删除

-- 4 PCS BEDDING SETS 组内产品管理 编辑 添加 删除

-- 3 PCS BEDSPREAD 组内产品管理 编辑 添加 删除

创建子分组

请输入英文且组名不能重复。 保存 取消

新建分组 按自定义规则分组

前往商铺预览效果

图2-15 创建一级分组

每个子分组的后面有一个【组内产品管理】选项，点击该可进入到组内产品管理页面，然后点击【添加产品】即可将店铺的商品添加到此分组里。如果想要将商品更换到其他的产品组，需要选中产品后点击【移出产品组】按钮如图2-16所示。



图2-16 组内产品管理页面

二、商品日常管理

(1) 利用速卖通工具选择新品

在速卖通平台首页“Beatselling”快捷入口，通过“Weekly Selling”和“Hot Products”展示整个速卖通平台的热销产品，这些产品在主流国家的认可度高，在选品的时候可以参考。

也可以通过速卖通后台的【数据纵横】→【选品专家】的筛选功能进行选品，【选品专家】板块清晰地显示热销和热搜商品的三级类目，可以看到近期搜索量比较大、市场需求比较多的产品，这些产品也可以做为选品的参考。

（2）根据目标市场情况选择新品

不同市场有不同的需求，在美国、西欧主流国家注重的是品牌与品质，欧洲二线国家市场注重的是性价比，而东南亚国家大部分关注价格。每个市场，消费偏好不一样，要从风俗、喜好、宗教、气候等多个方面进行了解，才能够确保正确的选品，以避免自己踩到雷区。

（3）根据产品趋势选择新品

关注与各个目标市场相关的社交网站、流行博客等，以便掌握最新产品动态。有些社交网站经常更新每日最新产品趋势，可以根据这些网站来了解市场信息并选出适合的商品。

2. 下架商品

商品下架有两种方式。一种是到期下架，另一种是手动下架。

发布产品时，会同时选择产品的有效期。有效期选项有两种，分别是14天、30天。当产品发布、通过审核后会自动上架，默认的在架时间就是设定的有效期时长。待产品有效期过了，会自动下架。



图2-17 产品下架提示界面

此外，还可以进行手动下架。在“产品管理”下的管理产品页面，其中的“正在销售”列表项有手动下架操作按钮。如图2-18所示。



图2-18 下架产品操作界面

无论是手动下架还是到期下架的产品，都会归到“已下架”列表下，如图2-19所示。在已下架列表中，如果想要上架某个产品，只需要点击产品后面的“上架”按钮，即可成功上架。



图2-19 “已下架列表”

实战应用

任务1：淘宝店铺之商品管理

要求：根据店铺商品属性，结合商品分类方式添加商品分类，并将商品添加到分类里。根据店铺需要，对商品进行适当的调整，上架、下架以及更新商品信息。将操作记录到下表2-1中。

序号	实战任务	具体要求	实战记录
1	商品分类	根据店铺商品属性，结合商品分类方式添加商品分类	
		根据分类添加商品	
2	商品日常管理	根据阿里指数的数据确定与自己销售相关的商品类目下哪些商品受欢迎，根据客观的市场需求准备新品并上架一件商品	
		根据商品的销售情况与流量情况选择要下架的商品，进行一件商品的下架处理或重新编辑商品信息处理	

实战应用

任务2：速卖通平台之商品管理

要求：根据实际情况创建产品分组，进行商品分类管理、上架新品与下架商品操作。
将操作记录到下表2-2中

序号	实战任务	具体要求	实战记录
1	商品分类	创建产品分组及子分组	
		在【组内产品管理】添加新产品	
2	商品日常管理	根据选品要求选出一件新品并上架	
		对店铺中某款产品进行手动下架处理	

课后作业

1. 分别列出下图中店铺分类是按照什么方式进行分类的。



(1) 按照 () 进行分类。



(2) 按照 () 进行分类。

课后作业



(3) 按照 () 进行分类。



(4) 按照 () 进行分类。

2. 在添加分类的操作中, 选择“自动添加分类”, 系统有几种分类方式? 分别是什么?

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	创建商品分类	20				
	2		根据分类管理店铺商品的分类	10				
	3		根据市场数据上架新品	40				
	4		根据销售情况下架商品	10				
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！