Q 班

京东运营总裁班

适合已有京东店铺需要提升销售业绩的企业

 (上课时间： 共 5 天， 上午 3 小时，下午 3 小时)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 第一部分 掌握核心规则 运营有规可依 | 第 1 节熟悉违规处罚依据店铺运营不会碰壁 | 1、店铺各种违规处罚标准1.1 发布违禁商品及信息处罚标准1.2 虚假交易处罚标准1.3 不正当手段获取资源处罚标准1.4 诱导好评处罚标准1.5 不当发布商品或信息处罚标准2、店铺违规处理包括哪些方式2.1 全店商品下架2.2 限制创建商品2.3 禁止上架待售商品2.4 商品搜索降权2.5 商品推荐降权3、禁发商品及信息管理规范3.1 危害国家安全有害信息类3.2 武器、仿真枪、管制器具类3.3 毒品及毒品吸食工具类3.4 药品、医疗器械类3.5 动物捕杀工具类 |
| 第 2 节懂得搜索算法行业运营标准提高权重 | 1、排序算法逻辑规则1.1 文本相关性评分机制1.2 商品标题获得高权重的三个因素1.3 标题关键词查找的四种方法1.4 影响京东搜索排序有哪些因素1.5 商品质量分包括哪些因子2、京东行业运营标准2.1 行业标识质量规范 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | 2.2 商品发布基本信息规范2.3 SPU 商品绑定规则2.4 商详视频公域视频规划要求2.5 商品详情页介绍规范化标准3、京东运营实用技能3.1 获取京东无水印主图方法3.2 获取淘宝原主图方法3.4 获取阿里巴巴原主图方法3.5 获取京东图片与视频技巧 |
| 第 3 节掌握最新平台运营动态及时调整策略 | 1、京东平台最新重点变化1.1 如何应对低门槛入驻高运营成本的变化1.2 搜索权重赋予低价商品策略1.3 如何利用试运营红利激活新店1.4 精细化运营策略1.5 商品排序机制最新变化2、京东小店新玩法2.1 京东小店多类目经营要求2.2 店铺质量指数得分与等级的对应关系2.3 京东小店星级基础考核2.4 京东小店星级的提升方法2.5 京东小店售后服务标准3、商家运营商家高频 TOP 问题3.1 解冻临时保证金如何操作3.2 如何设置安全库存预警3.3 客户留言分配如何设置3.4 如何处理售后服务单 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | 3.5 11.11 大促获得哪些流量 |
| 第二部分 全方位店铺运 营能提升流量 | 第 1 节高大上的店铺首页能提升品牌信任度 | 1、页面装修1.1 PC 端店长推荐的设置1.2 PC 端店铺推荐的设置1.3 APP 端首页装修1.4 大促承接页装修1.5 APP 端一键装修技巧 |
| 第 2 节剖析店铺底层逻辑提升店铺综合能力 | 2、店铺体检2.1 如何进行单品检测和全店自检2.2 16 种违规预警包括哪些方面2.3 哪些因素影响店铺质量权重排名2.4 618 万店排位赛规则2.5 预警策略的设置 |
| 第 3 节排除影响店铺星级因子全量优化权重 | 3、店铺星级3.1 如何提高影响店铺因子的指标分数3.2 店铺星级规则解读3.3 5 种维度的服务诊断方式3.4 评价问题分析及提升建议3.5 Promise 加分项指标 |
|  | 第 1 节商品管理属性精细化流量才能最大化 | 1、 商品发布1.1 商品标题发布规范1.2 主图视觉规范化要求1.3 标题关键词查找的 4 个方法1.4 商品搜索看板分析1.5 商品信息维护 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 第三部分 商品运营应用 最核心基本功 | 第 2 节差异化素材管理将获得更多公域流量 | 2、商品素材中心2.1 搜索场景设置步骤2.2 推荐场景的设置步骤2.3 羚珑智能图片工具的使用2.4 主图视频高光设置步骤2.5 公域视频封面的设置 |
| 第 3 节不同的运营方式应对个性化客户需求 | 3、商品管理工具箱3.1 搭配购的设置步骤3.2 AB 实验平台主图转化测试3.3 商品同款系列绑定设置步骤3.4 批量任务的设置3.5 商品限购策略的设置 |
| 第四部分 交易查询和深 层次流量闭环 | 第 1 节订单管理有条不紊高效处理售前售后 | 1、订单管理和配送管理1.1 延迟服务报备申报流程1.2 异常订单处理方法1.3 物流公司管理1.4 承诺时效设置1.5 投诉工作台 |
| 第 2 节咨询管理客服会主动引导提升转化率 | 2、客服管家2.1 多帐号客服权限分配的设置方法2.2 店长推荐商品管理的设置步骤2.3 催拍催付的设置方法2.4 咚咚快捷入口引流设置步骤2.5 咚咚红包发放的设置步骤 |
| 第 3 节服务工具应用高效售后服务增加好评 | 1、消费者发票和服务工具3.1 消费者电子发票配置 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | 3.2 取消订单策略场景的设置3.3 自主售后策略场景设置3.4 客服提升工具3.5 商品降价挽留工具 |
| 第五部分 营销活动策划 迎合不同需求 | 第 1 节营销工具和活动报名最快速提高销量 | 1、营销工具和营销活动1.1 商品腰带的设置方法1.2 店铺促销的5种方式1.3 百亿补贴竞价活动报名步骤1.4 单品秒杀开放化报名流程1.5 京东618主题活动报名 |
| 第 2 节用户运营和会员运营能激活二次消费 | 2、用户运营和会员运营2.1 用户资源运营2.2 配置店铺首购礼金运营2.3 短信引导店铺加购新客运营2.4 加购新客人群运营2.5 购物车营销运营 |
| 第 3 节场景营销和内容营销获得更多的推荐 | 3、场景营销和内容营销3.1 APP端商详场景运营3.2 店铺场景运营3.3 店铺发现运营3.4 买家秀图文种草视频运营3.5 店铺礼包购物车红包 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 第六部分 付费推广技巧 低投入高产出 | 第 1 节营销工具运营多元化和数据深度分析 | 1、DMP和数据中心1.1 5种核心用户行为定向设置步骤1.2 商品标签精准人群定向方法1.3 推广计划行业大盘分析1.4 同行推广投入产出比竞争分析1.5 推广计划关键词竞争力分析 |
| 第 2 节智能投放与快车投放站内流量之核心 | 2、智能投放与快车2.1 全店海投场景广告投放2.2 单品爆款推广广告投放2.3 无线端腰带店铺广告推广2.4 精准竞品定向和类目定向的设置2.5 竞争店铺人群定向设置步骤 |
| 第 3 节推荐广告和站外推广双抢齐下争流量 | 3、推荐广告和站外推广3.1 竞品广告投放流量包的使用逻辑3.2 商品精准定向和类目定向的步骤3.3 智能橱窗推广的设置步骤3.4 腾讯资源定向推荐计划投放3.5 头条资源定向推荐计划投放 |
|  | 第 1 节京东商智数据分析知己知彼应对变化 | 1、京东商智1.1 店内实时综合分析1.2 流量分析和搜索分析1.3 交易分析和店铺诊断分析 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 第七部分 数据分析洞察 市场需求方法 |  | 1.4 行业客户和关键词分析1.5 竞争流失分析和客户营销活动创建 |
| 第 2 节权重查询和标题优化技巧能快人一步 | 2、博士店长2.1 商品监控， 及时了解商品流量2.2 标题分析， 提升标题权重2.3 关键词分析与组词技巧2.4 下拉词分析与应用2.5 坑产值计算工具的使用 |
| 第 3 节电商大数据分析之蓝海市场先入为主 | 3、鲸参谋京东数据3.1 每周快报和行业趋势3.2 红蓝海市场3.3 如何更好利用价格段排行3.4 店铺排行， 以及如何提升店铺排名3.5 飙升店铺和热销商品 |
| 第八部分 财务统计之投 产比一目了然 | 第 1 节结算管理成功订单的收益和佣金核对 | 1、结算管理1.1 活动返佣查询对账单1.2 收付款单及结算单查询1.3 京东钱包代付功能开通1.4 登录账户及操作员管理1.5 一个京东钱包绑定多个京东店铺 |
| 第 2 节发票管理权益工具消费开票有根可查 | 2、商家开票2.1 权益工具是什么 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | 2.2 应开票金额小于或等于零怎么办2.3 如何上传发票2.4 权益工具月账单查询2.5 数科月账单查询 |
| 第九部分 多种特色服务 满足客户需求 | 第 1 节借力第三方引流工具获取更多新流量 | 1、站外推广引流工具1.1 推广王站外流量1.2 京推广站外流量1.3 推广王手机APP流量推广1.4 流量推广精准推广1.5 推广王站内流量推广 |
| 第 2 节商家服务中心提供更多更全面的服务 | 1、京东基础服务1.1 商品前端划线价服务1.2 展示商家配送时效服务1.3 用户修改订单信息服务1.4 取消订单拒收自动退款1.5 京东代开电子发票服务 |
| 第 3 节保险服务若让客户更放心提高转化率 | 3、保险服务和金融服务3.1 退换货运费险3.2 开通价保险有哪些好处3.3 破损险服务3.4 保险保证金服务3.5 如何开通提前收款服务 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 第十部分 综合运营快速 复制成功方法 | 第 1 节优化诊断提供解决方案快速步入正轨 | 1、店铺权重优化1.1 商品晒图好评数量优化1.2 详情页权重优化1.3 标题关键词权重优化1.4 商品详情页优化1.5 快车推广5个核心优化步骤 |
| 第 2 节精细化高级运营流程助你运营助你赢 | 2、运营步骤2.1 爆款内功完善2.2 新品基础权重启动计划2.3 通过坑产计算精准快速上位2.4 3种重要的新媒体引流方法2.5 京东直播和虚拟直播引流 |
| 第 3 节入门到高级电商全链路营销策划步骤 | 3、核心思路3.1 爆款如何选品选款3.2 竞品差异化优惠应对策略3.3 新品运营流量获取有哪些渠道3.4 如何做到小投入高产出3.5 店铺诊断存在的问题解决 |