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 |