

# 拼多多代运营 店铺运营八大方面 新手必看

产品名称	拼多多代运营 店铺运营八大方面 新手必看
公司名称	浙江天赞网络科技有限公司
价格	.00/个
规格参数	团队配置:三对一模式 服务模式:全托管服务 公司地址:浙江杭州
公司地址	浙江省杭州市钱塘新区东部创智大厦4幢417室（注册地址）
联系电话	18966166821 18966166821

## 产品详情

今天这篇文章会以7个版块的内容来介绍拼多多运营，算是一篇拼多多运营小白的扫盲贴，毕竟如果下一次再有商家问老宋一些基础的内容，我就可以把这一篇文章链接直接发给他，简单又省事。

好了，废话不多说，我们开始今天的分享。

### 一、商品

关于商品我们可以分为五个版块去说，主图和详情、商品关联、商家客服答疑、标题和销量。

1) 主图和详情：拼多多的主图可以上传10张，对于商家来说，10张图尽量都上满，这些都算商品最基础的权重，另外现在消费者有的很少去看详情页，都是把10张轮播图当做一个小详情，如果轮播图都没有吸引到买家，后面就很难打动消费者下单购买了。

另外我们还要准备一张用于活动的白底图，制作白底图，大家记住一点——有且仅有一个主体。

详情页单张图片长度不能超过1500px，sku也最多只能设置44个。

2) 商品关联：商家后台—商品管理—商品工具—商品关联推荐里面添加。可以自己选择，也可以按照系统的智能推荐。

3) 商家客服答疑：也叫卖家客服答疑，主要是可以把一些买家常见问题进行回答，减少客服方面压力，毕竟如果3分钟客服回复率不达标，也会店铺综合服务数据指标。

4) 标题：目前搜索和活动只显示标题中的前12个字，我们可以把自己卖点，用“【】”圈出来，会更醒目，而且现在消费者购物习惯也在改变，如果第一印象都没有抓住消费者，基本上后面就被其他海量信息淹没了。

还有这里提醒大家一点，标题60个字符一定要写满，不能照搬别人的标题，可以参考别人产品的属性词，因为属性词基本上就代表着客户的需求。这是我们可以参考和借鉴的内容。

5) 销量：拼多多现在还是销量为王，但是除了坑产这一个考察维度，还加入服务数据、客服数据等维度，综合去排序。

## 二、交易

1) 改价：一般都是高价改低价，虽然我这边询问了平台客服，折扣最低不能低于7折，但是我亲自在自己店铺试验了一下，尝试改到一折也是可以实现的。

如果买卖双方有小额资金交易的时候，可以使用小额打款的功能，一定不能索要支付宝、微信等第三方支付工具，避免被判定为第三方引流，10万保证金还是很肉疼。

另外，关于小额打款和客服改价，对于老板来说，也要加强这块的财务管理，我认识的有一位商家，店铺在这一块就很混乱，店铺就会出现很多问题。

2) 成团：为了保证发货速度，只要买家完成订单的支付，就可以发货，再也不用担心没有成团而导致订单流失。

## 三、物流

关于物流这一块，一定遵守平台的发货时间，准时准点，避免不必要的罚款损失。

## 四、营销

我们一定要抓住拼多多营销裂变精髓，利用好平台上的工具，比如说魔方搭配私密券，就可以很好地进行社交裂变。不过这些都需要我们去尝试，找到最适合店铺的营销方式。

## 五、资金

货款一般会在消费者确认收货后到店铺的余额中，常规商品在导入发货信息15天后（海外直邮商品30日）系统自动收货，虚假发货再往后延迟15天，每笔订单平台会按照订单金额的0.6%扣除技术服务费。

## 六、客服

1) 接待：客服接待有3分钟人工回复考核，在客服回复买家的时候，除了要回复及时，也要避免出现第三方平台字眼，不能辱骂顾客。

静默拼单的客户，卖家只能向买家发送一次聊天信息，买家未回复前，商家将不能在发送信息。

### 2) 催付

主要针对下单未支付的订单，商家可以使用【催付功能】引导消费者下单。

提醒：降价催付的订单不影响活动报名的历史最低价。

催付一般有3种：

承诺24小时发货，如果未及时发货，将按照延迟发货规则处理；

降价催付，需要填写降价金额或者折扣。

选择赠送特权催付，不过此选项仅针对部分商家开放。

### 3) 分流

可以在商家后台-多多客服-客服工具里面进行设置。实现客服团队的高效管理。

## 七、活动

平台最大的几个活动，实际上就在APP首页。

**限时秒杀：**可以说是平台曝光最大的活动，能帮助店铺打造爆款，而且如果我们上了秒杀，再上其他活动通过率可以提高50%。

**类目流量：**如果我们秒杀效果好，类目排名上升就会很快，而且平台还会有各种商品的排行版，不仅有流量扶持，也有利于转化。

**搜索流量：**在秒杀资源位上的商品，在搜索结果页，都有醒目的标志。

**推荐流量：**活动资源上的大流量和大成交，很容易积累店铺的权重，这样店铺在各个场景露出的机会会变多。

**秒杀活动报名门槛：**

商品在报名了秒杀活动并且还在审核中，只能增加商品库存、删除商品和下架商品，其余的编辑标题、更换主图、编辑详情、减少库存、更改价格都是不允许的。

其次如果报名了活动，就不要撤销，会影响我们下一次报活动。

我们可以在商家后台-数据中心-流量数据查看店铺各个营销活动的数据情况。

## 八、售后

1) **极速退款：**极速退款分为两种，商家版极速退款和平台极速退款。

**商家版极速退款：**指商家主动加入的升级版极速退款服务。商家可以选择是否开通，开通后获得专享标。当店铺的订单满足

商品为非虚拟商品，且金额低于 300 元；

消费者在订单确认后6小时(含)内申请退款;

订单尚未发货,发货是指商家通过平台认可的方式导入发货信息,包括但不限于后台填写物流信息或批量导入物流信息等;

每个消费者当天上限5单,若消费者申请时未超过5单。则订单享受极速退款服务,自动退款给买家。

平台版极速退款:指平台提供的面向优质买家的基础性极速退款。商家无法选择是否开通,只要订单满足条件,则订单享受极速退款服务,自动退款给买家。

## 2) 拒收退款

商家同意拒收订单后,消费者需要在7天内进行拒收商品,超时则自动关闭退款申请,如果此消费者是优质买家,享受极速退款待遇,货款会提前返还给消费者。如果要申诉货款则在极速退款申诉内进行。

当然关闭了退款申请,消费者还可以再次申请,当物流状态显示已拒收或者物流轨迹往回运送,则认为拒收成功,退款达成,退款将自动返还消费者账户。

## 3) 售后订单申诉

当商家对平台的售后处理和判责结果不认同时,可以在退款成功后48小时内到[拼多多商家管理后台-售后管理-售后工作台-退款/售后],进入售后详情页,进行维权申诉,减少损失。

若货款申诉和运费申诉成功,则可以追回该笔订单钱款,减少损失。

若判责申诉成功,则:该笔订单不会计入纠纷退款订单。

特别提醒:判责申诉仅判定是否计算纠纷退款率,不判定钱款。若对钱款有疑议,请选择货款申诉或者运费申诉。

## 4) 品质退款

品质退款:指买家因商品质量问题发起的退款,即买家在发起退款时选择与商品质量相关的退款原因(如质量问题,货物与描述不符等)。

品质退款计入情况;

消费者申请退款，退款原因为质量问题。具体如下：

仅退款或者退货退款时，选择原因为：质量问题(断底、断面、脱胶、掉色等质量问题)；做工瑕疵。

消费者申请退款，退款原因为描述不符。具体如下：

仅退款或者退货退款时，选择原因为：材质、面料与商品描述不符；大小尺寸与商品描述不符；颜色、款式、图案与描述不符；颜色、款式、吊牌等与商品描述不符；货物与描述不符。

如果店铺品质退款率超标，一是会被下架资源位和禁止上资源位，二是店铺将受到降权处理。

我们可以在商家后台-商品管理-商品工具-商品品质诊断里查看品质退款相关数据。