



学电商  
xuedianshang.com

# 双11系列课程

双11岗位安排



老六这厮 

广东 广州



扫一扫上面的二维码图案，加我微信

# 老六这厮

看店宝特约讲师 学电商特约讲师

六邦电商创始人 不会讲段子只讲干货老师

从2013年就开启无干货、不分享模式、喜欢体系化开发课程

学电商经典实操课程 [《爆款运营系列课程》](#) [《数据化运营系列课程》](#)

个人微信：528006006

1.双11：运营岗位规划

2.双11：美工岗位规划

3.双11：客服岗位规划

4.双11：仓库岗位策划

# 1

## 双11：运营岗位规划

## 【1】、促前

### 1)、去年分析总结

项目	描述	备注
去年分析总结	查看去年双十一的资料	回顾过程
	讨论	安排人员和商品
	总结	规划店铺内商品结构

### 2)、目标

项目	描述	备注
目标	设定双十一销量目标	(B店: 冲 2000 保 1500 万, C店: 冲 300 保 100)
	设定客服销售目标	(销售额, 询单转化率、响应时间、客单价)
	设定运营指标	免费流量目标, 付费流量目标, 大促流量目标, 自主访问目标, 老顾客盘活目标, 内容营销流量
	设计仓库指标	日发货量, 漏发数, 错发数, 仓库耗材损耗

### 3)、商品端

项目	描述	备注
商品端	梳理商品计划, 确定主推商品以及报名双 11 活动	第一梯队: 主推款 (日销量大于 10 件以上)
		第二梯队: 日销款 (日销量大于 1 件以上)
		第三梯队: 库存款 (最近 30 天低于 30 件商品链接)
		第四梯队: 新款 (创建时间在 30 天以内链接)
	主力商品价格申报	确保活动当天销售无误
	确定 1111 能调整的商品库存	确保当天能有临时调拨库存, 在当天能申报
	库存盘点, 精准库存	防止超卖投诉及售后问题
	客服衣服试穿, 尺码推荐培训	最大程度了解实物尺码, 提高尺码推荐准确度
	根据产品补货到库时间 设置安全库存	确定双 11 之后还能继续销售, 即使缺货也是在合理补货期内

# 双11规划目录

## 01.双十一 营销规划



- 一、双十一销售目标
- 二、店铺营销时间节奏
- 三、店铺促销内容规划
- 四、店铺产品及渠道规划

## 02.双11运营规划



- 一、目标拆解
- 二、预算规划
- 三、直通车规划
- 四、超级推荐规划
- 五、钻展规划

## 03.双11视觉规划



- 一、促销方案设计
- 二、营销策划案
- 三、视觉清单打造
- 四、排查页面雷区
- 五、安装节点把控

## 04.双11客服规划



- 一、售前客服培训
- 二、售后客服培训
- 三、双11期间排班
- 四、客服激励策略
- 五、话术培训与雷区



# 双十一营销部分





## 2019年11月品类销售概况及费比

时间		越野车外侧脚踏板	倒车雷达	保险杠	专车专用脚垫	车用置物箱	车身/车窗饰条	专车专用座垫	其他	合计
		/万元	/万元	/万元	/万元	/万元	/万元	/万元	/万元	/万元
11月	销售额	158	194	30	156	63	19	320	276	1216
	推广费	23.7	29.1	4.5	18.72	6.3	1.9	41.6	27.6	153.42
	销售占比	13%	16%	2%	13%	5%	2%	26%	23%	
	费比	15.00%	15.00%	15.00%	12.00%	10.00%	10.00%	13.00%	10%	
11.11	销售额	63	105	123	63	17	7	179	2	559
	推广费	9.45	15.75	18.45	7.56	1.7	0.7	23.27	0.2	77.08
	销售占比	11.27%	18.78%	22.00%	11.27%	3.04%	1.25%	32.02%	0.36%	
	费比	15.00%	15.00%	15.00%	12.00%	10.00%	10.00%	13.00%	10.00%	

### 第一阶段

#### 招商报名

9月12日-9月20日 23:59

- 完成报名
- 等待审核结果公布

### 第二阶段

#### 预售产品申报

9月23日 10:00-9月30日 23:59

- 申报预售产品
- 布局评价/买家秀
- 配置购物券

### 第三阶段

#### 现货商品申报

10月15日 -10月25日

现货商品申报

10月15日-10月25日

### 第四阶段

#### 活动打标

时间请关注行业素材活动发布

- 承接页装修
- 提报素材

10月21日-11月11日

- 预售活动  
10月21日-11月10日
- 预热活动  
11月1日-11月10日
- 正式活动  
11月11日0:00-23:59

### 第五阶段

#### 活动开始

第1小时红利付款  
预售尾款支付  
白天秒杀活动刺激  
晚上秒杀活动刺激

#### 4)、系统相关

项目	描述	备注
系统相关	价格申报系统学习及商品导入	
	财务人员跟进各种收费产品情况	图片空间、直通车钻展账号充值、促销工具、官方软件付费续费
	购买备用快递打印机，并测试安全可控可用	防止活动当天打印机坏了，无法打单发货
	保证金冻结	
	物流系统对接调试	

### 5)、运营端

项目	描述	备注
运营端	10月初开始 双11 预热	
	视觉素材准备	大促氛围图准备：倒计时，抽奖，联合营销等
	双11店铺首页模板确定（3套备选）	预热首页，大促当天首页，大促结束海报
	宝贝详情页优化（3套备选）	引导自助购物、双十一活动说明，发货情况备注等相关信息）
	左侧栏产品关联	pc端左侧栏产品关联
	店铺自定义页面及商品列表页优化（2个方案）	
	活动当天活动规则确定及相关细节	规则、奖品、产品实现、时间点
	直通车及明星店铺充值并确定推广关键词和商品，	提高商品范围和推广力度，全力为0-12点引流
	淘客调整佣金比例，确定淘客推广计划	
	短信群发，提醒老用户关注双11活动	
	商品标题优化，匹配商城关键字如去年：双11购物狂欢节	提高搜索流量
	旺旺群消息关注情况	关注会场群及各种商家群，确保最新通知无遗漏
	友情链接	增加各个店铺的友情链接，最大化流量
	所有双11客服快捷回复确认	（发货、优惠、规则、售后、尺码等）
	短信模板、电话模板、催款模板等等	标准化服务
	内部内训	全员理解活动规则和操作流程，专人专责，落实到人
	全体动员大会，士气激励	祖师爷祭拜台：祖师爷照，饮料，水果，零食，红牛等
	价格检查	针对爆款，主推款，或者高客单产品逐一检查价格。
	售罄标识	活动当天可以适当留若干售罄标识，增加促销气氛

## 6)、物流端

项目	描述	备注
物流端	标准作业流程, 测算发货效率	安排小组分工, 测算每小组单位发货量
	根据发货效率计算所需人员数量, 并根据订单情况排班	
	仓位确定	所有商品有序排放, 热卖商品放置考前位置
	流程优化	
	机动发货人员名单确定	预先招募人员, 客服, 运营, 美工要轮岗见习
	实战培训演练一次	
	硬件准备(打印机、纸张、扫描枪、快递盒)	宁可多备并测试可用
	物流公司沟通	确定双十一仓库待命和配合分工
	商品布局, 人员路线, 发货流水线优化	
	提供热卖商品预估方便提前打包	

## 【2】、促中

### 1)、运营端

项目	描述	备注
运营端	数据监控	入口图片点击、店铺首页商品点击、运营数据、销售数据等全面监控
	美工视觉营销	页面制作，商品位置调整
	货品端监控	
	信息监控	密切关注小二信息和竞争对手动态
	临时商品信息申报，库存补充	

### 2)、客服安排

项目	描述	备注
客服安排	人员分配	售前接待，售中催付款，售后退款退钱等等，专门接电话的客服
	住宿吃饭	提前订好餐，准备好零食，安排好通宵人员住宿情况
	审单打单分类	按照最新的审单标准

### 3)、物流端

项目	描述	备注
物流端	合理安排发货人员班次，	视当日前半段发货进度调配之后的人员配备
	盯库存	
	仓库整理	专人仓库整理，将错单、掉地上的商品整理

### 【3】、促后

#### ①、运营端

项目	描述	备注
运营端	更换活动后页面模板	
	活动复盘总结	销售额复盘、流量复盘、客服复盘、内容营销复盘等
	根据活动后高位流量维持一周的经验做好销售	大促返场活动，想办法捡漏

#### ②、客服端

项目	描述	备注
客服端	售后服务	退款订单，问题订单，纠纷订单尽快处理
	库存核对	针对快到安全库存线的商品，联系工厂或者供应商尽快补货。

# 2

双11：美工岗位规划

序号	模块	视觉打造清单	备注	负责人	交付时间	完成打钩
1	框架	预热页面排版布局架构图				
2		正式页面排版布局架构图				
3		联合营销专题页框架构图				
4		大促专题页框架构图				
5		活动后恢复页面排版布局架构图				
6	素材准备	首页导航优化				
7		首页 BANNER 素材准备				
8		详情页优化				
9		淘宝客素材				
10		达人对接素材图				
11		直通车素材图				
12		钻展素材图	没有投放计划不需要做			
13		活动素材图（聚划算/淘抢购）	没有活动不需要做			
14		会场素材				
15		联合页素材				
16	预热图	预热 PC 端首页				
17		预热明星店铺图设计				
18		预热手机端首页				
19		官网双 11 预告（或微信端）				
20		预热宝贝页（直通专题页或首页）	详情页底端跟尾端安装			

16	预热图	预热 PC 端首页			
17		预热明星店铺图设计			
18		预热手机端首页			
19		官网双 11 预告 (或微信端)			
20		预热宝贝页 (直通专题页或首页)	详情页底端跟尾端安装		
21	正式活动	正式页面首页设计			
22		正式活动首页主推款海报设计	pc 端+手机端		
23		正式活动首页 banner			
24		详情页关联海报设计	直通专题页或首页		
25		详情页关联推荐商品海报	直通产品页: 新品/爆款		
26		活动专题页	双 11 主题活动页		
27		联合营销专题页设计	多家店铺店铺关联页面		
28	活动结束	双 11 活动结束首页设计			
29		首页感谢 banner 设计			
30		活动结束公告			
31		发货延迟提醒公告			
32	氛围图	店铺玩法公告	预热期		
33		价格预告说明海报	预热期		
34		双 11 倒计时海报	预热期		
35		活动延续调整海报	活动后		
36		页面复查	11 月 12 号		
37		活动后恢复页面	11 月 12 号凌晨 1:00 前		

# 3

## 双11：客服岗位规划

## 1、客服培训清单

序号	模块	客服培训清单	培训大纲参考	负责人	交付时间	完成打钩
1	产品培训	类目产品通用知识培训	产品工艺, 特性、利益点卖点梳理			
2		新品知识培训	梳理使用 FABE 卖点提炼新产品卖点			
3		关联推荐培训	产品关联推荐与独特卖点陈述			
4		主推产品知识培训	产品差异化卖点梳理			
5	活动规则培训	平台规则培训	发货时间, 退款申请, 优惠券			
6		避免打假人钓鱼培训	极限词、价格欺诈、描述不符、售假			
7		雷区禁区培训	违背承诺、发票投诉(天猫)、泄露信息, 无货空挂			
8		大促规则培训	大促发货时间, 退款申请, 大促优惠券			
9		店铺双 11 活动规则培训	店铺当天促销活动			
10	流程培训	交接流程	交班流程、重点客户交接、售后件交接			
11		特殊情况流程	特殊订单, 黄牛订单, 大额订单			
12		疑难售后处理	恶意拍下、刁难客户、差评要挟			
13	话术技巧	大促应对技巧	活动话术梳理			
14		客服快捷语设置	标准化话术梳理			
15		大促话术设置	产品卖点话术梳理			

## 2、客服双 11 排班参考表

班次	白班	晚班	凌晨班
上班时间	9:00-18:00	17:00-00:30	12:00-2:00
11月8日	陈小红 张小龙	刘宏 黄红红	
11月9日	陈小红 张小龙	刘宏 黄红红	
11月10日	陈小红 张小龙	陈小红 张小龙 陈小红 张小龙	陈小红 张小龙 陈小红 张小龙
11月11日	陈小红 张小龙 运营 美工	陈小红 张小龙 陈小红 张小龙	
11月12日	陈小红 张小龙	刘宏 黄红红	

### 客服岗位分工

**售前客服：**售前咨询，售前催付

**售后客服：**退款处理，快递查询，更改地址，电话跟单，疑难订单跟踪

**临时客服：**临时售前接待，如运营，美工岗位临时在高峰期做临时售前接待。

### 请填写你家客服排班表

班次	白班	晚班	凌晨班
上班时间			
11月8日			
11月9日			
11月10日			
11月11日			
11月12日			

## 双11奖励机制

### 参考机制

- ① 当天销售额排名第一的客服，奖励**1000元**
- ② 当天销售额排名第二天的客服，奖励**300元**
- ③ 处理售后订单最多的客服，奖励**300元**
- ④ 实时整店奖励机制：

凌晨2:00，销售额第一名客服，奖励**200元**

中午12:00，销量第一名客服，奖励**100元红包**

晚上10:00，销量第一名客服，奖励**100元红包**

# 4

## 双11：仓库岗位规划

模块	仓库盘点建议	完成打钩
仓库	让客服, 美工, 运营进入仓库体验, 流水式作业;	
	让各位同事熟悉 6s 标准: 整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全	
	检查货品摆放, 6s 标准;	
	热卖商品集中摆放;	
物流	快递公司提前协调 (价格, 发货量, 大促中转方式, 扫描枪)	
	提前准备面单	
场地规划	人员位置合理, 正编仓库人员, 临时编制仓库人员人员安排	
	包裹整齐摆放	
物料	面单盘点, 避免快递公司无面单	
	胶带盘点, 避免超卖无胶带可打包	
	包装袋盘点, 避免超卖无包装可打包	
	包装盒盘点, 避免超卖无包装可打包	
	填充物盘点, 避免超卖无填充物打包	
	电脑设置, 避免电脑死机, 软件不能使用	
	打印机准备与设置, 避免软件不能使用	
	ERP 软件/打单软件打印模板调整, 避免打印错误	
盘库	提前库房盘点, 避免超卖	
	主推款和库存的货品盘点, 诊断库存降价或者做礼品	
补货	主推款补货	
	即将售罄款补货	
	潜力款补货	

## 客服岗位分工

**售前客服:** 售前咨询, 售前催付

**售后客服:** 退款处理, 快递查询, 更改地址, 电话跟单, 疑难订单跟踪

**临时客服:** 临时售前接待, 如运营, 美工岗位临时在高峰期做临时售前接待。



分类	分级	重点工作
主推产品	上等马	留意转化率/评价/流量趋势
预售产品	上等马表现	拉升流程
	中等马表现	优化流程-拉升流程
	下等马表现	降价清仓
新品	上等马表现	拉升流程
	中等马表现	优化流程-拉升流程
	下等马表现	降价清仓

岗位	工作重点	关注重点
运营	1. <b>【爆款】</b> 关注爆款流量	
	2. <b>【潜力款】</b> 关注可以拉升的款式	预售款/新品流量数据
	3. <b>【中等马】</b> 走优化流程	点击率/转化率/流量趋势
	4. <b>【页面调整】</b> 关注页面是否调整	让美工尽快改过来
	5. <b>【服务分】</b> 关注每日售后评分	Dsr/纠纷率
	6. <b>【发货量】</b> 每日时发多少	是否有漏发件
	7. <b>【客服】</b> 响应时间/转化率	
	8. <b>【售后】</b> 跟客服每天过售后疑难件	
美工	1. <b>【换页面】</b> 首页/主题页尽快轮换	换完，在公司群说明下
	2. <b>【换主图】</b> 双 11 促销主图，尽快轮换	换完，在公司群说明下
	3. <b>【换详情页】</b> 顶部关联双 11 海报，尽快换	换完，在公司群说明下
	4. <b>【车图打造】</b> 新潜力款筹备新的创意图	
	5. <b>【帮忙打包】</b> 到仓库帮忙打包，尽快发完	
客服	1. <b>【退款】</b> 优先处理退款	
	2. <b>【售后】</b> 优先处理疑难件，积极报备	有疑难件，先发群里，报备
	3. <b>【话术】</b> 尽快把话术改回来	换完，在公司群说明下
	4. <b>【帮忙打包】</b> 到仓库帮忙打包，尽快发完	
仓库	1. <b>【打包】</b> 根据订单，安排人手尽快发货	
	2. <b>【调配】</b> 根据单数，向运营/美工/客服岗位调人	
	3. <b>【缺货】</b> 缺货产品，积极报备	
	4. <b>【预警】</b> 库存预警，低于 10 件商品主动报备	



老六这厮   
广东 广州



扫一扫上面的二维码图案, 加我微信

需要本节课课程：双11系列PPT，可以加老六微信

回复：双11系列PPT，即可



— 让电商变容易 —



电商数据分析专家



淘宝数据分析工具



快速卡首屏补单神器



电商行业一目了然



拼多多数据分析工具



一键还原生意参谋指数



抖音电商数据分析工具



电商人的在线大学