

自我介绍:



姓名：高海波

赛道：电商平台运营，培训教育

坐标：甘肃陇南

任职：陇源香电子商务有限责任公司

标签：店铺运营 规则 活动

历任：陇南市电商扶贫讲师
陇南师范高等专科学校电子商务学院实训导师
陇南市电商培训中心讲师
陇南龙图教育特聘电商讲师
陕西丹凤县青创中心电商讲师

TRAVELING IN
NSPLASH

农产品网络销售

主讲人：高海波

Traveling in
unsplash

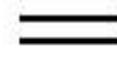




2把斧子



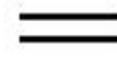
3个陶器



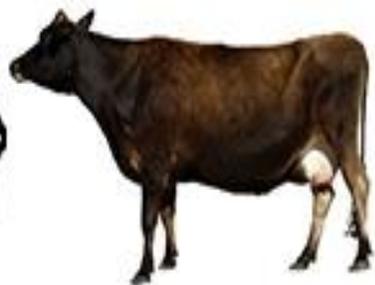
20斤粮食



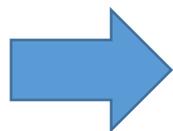
1卷麻布



若干其它物品



一头耕牛



目录

CONTENTS PAGE



4

5

2

1

- 电子商务概述
- 电商销售策略
- 电商销售平台
- 平台电商怎么做
- 案例分享

一、电子商务概述

电子商务，简单来说就是通过网络进行商务活动，人们不再需要面对面的，一手交钱一手交货式的进行物品交易，而是通过网上商城、物流配送、网上银行资金结算等过程完成的交易



二、电商销售策略



电商平台销售

淘宝网 Taobao.com

宝贝 土豆 搜索

所有宝贝 天猫 二手

所有分类 > 收起筛选

品牌: 新鲜生 张老黑 辛普芳 多选

选购热点: 新鲜 自制 现挖 非转基因 富硒 有机 时令 野生 营养 原生态 美味 即食 多选 更多

省份: 云南省 山东省 湖北省 甘肃省 贵州省 吉林省 浙江省 山西省 内蒙古自治区 四川省 多选 更多

特产品类: 定西马铃薯 神农架土豆 神农架高山土豆 滕州马铃薯 宜昌洋芋 鹤峰洋芋 神农架高山洋芋 六盘水马铃薯 多选 更多

筛选条件: 售卖方式 套餐份量 生鲜储存温度 市及以下 相关分类

您是不是想找: 小土豆 新鲜土豆 土豆丝 云南土豆 红皮土豆 土豆新鲜大 土豆种子 黑土豆 狼牙土豆 恩施土豆 切土豆 新鲜小土豆 迷你小土豆

综合排序 人气 销量 信用 价格 发货地

天猫直送 包邮 赠送运费险 货到付款 公益宝贝 二手 天猫 正品保障 7+天内退货 更多



¥15.80 包邮 338人付款

云南高山新鲜红皮黄心小土豆9斤装农家自种小洋芋马铃薯现挖现发

尼罗非旗舰店 云南 昆明



¥15.80 坏包赔 23594人付款

现挖小土豆10斤 拍下18.8

新鲜高山小土豆10斤包邮农家自种云南小洋芋马铃薯红皮黄心小土豆

滇西水果专营店 云南 曲靖



¥15.50 包邮 11597人付款

新鲜土豆 云南红皮黄心土豆 农家自种马铃薯小土豆洋芋 10斤包邮

墨逸运道旗舰店 云南 红河



¥28.80 包邮 414人付款

贵州土豆特产威宁洋芋10斤装新土豆黄心洋芋马铃薯新鲜洋芋5kg装

益民电商 贵州 毕节

拼多多 商家后台 搜索关键词

站内信 99+ 客服平台 规则中心 商家成长 下载

后台首页

- 发货管理: 订单查询, 物流工具, 包裹中心, 打单工具
- 售后管理: 售后工作台, 商家举证, 退货包运费
- 商品管理: 发布新商品, 商品体检, 评价管理, 供货管理
- 采购管理: 批发采购
- 店铺营销: 营销活动, 品质竞价, 短信营销, 店铺页设置
- 数据中心: 经营总览, 交易数据

商品列表 线上商品 上传记录

发布机会商品, 销量提升50%以上

销量提升攻略 | 商品长期不编辑, 搜索不曝光。一键批量编辑产品, 重获曝光机会 擦亮商品

商品ID: 多个查询请换行或空格依次输入 商品编码: 多个查询请换行或空格依次输入 商品名称: [输入框]

商品分类: 请选择 累计销量: [输入框] - [输入框] 当前价: [输入框]

是否预售: 请选择 查询

全部 在售中 已售罄 已下架 发布新商品 批量取消预售 批量设置属性

商品信息	当前价	近30天评价	收藏数	库存	累计销量	30日销量
175090754498 4.3分 纯手工麻辣条【买2送1】麻辣片辣子条成县特产特色美食小吃250g	12.8	--	1	990 修改库存	10	10 成长期 营销促活
168270581869 4.3分 擀面皮3份带调料新鲜现做 陇南成县徽县特色美食特产小吃家的味道	29.8	--	1	998 修改库存	2	2 成长期 营销促活
167448706757 4.8分 下饭菜酸菜93g普福菜下酒菜凉菜甘肃特产名小吃美食家的味道	9.9 - 18.8	--	5	1272 修改库存	27	7 营销促活

众筹



未来你的茶，我们包了

来自凤凰山原产地，可溯源。通过严苛的Eurofins欧陆技术权威认证的茶叶，一切...

769% 已达
¥153846 已筹集
31天 剩余时间

支持:602 关注:72 赞:431

众筹中

未来你的茶 我们包了

山顶凤凰 众筹下山人

Detailed description: This is a screenshot of a crowdfunding campaign page for tea. The main headline is '未来你的茶，我们包了' (We'll take care of your tea in the future). Below it, there's a sub-headline and a short description: '来自凤凰山原产地，可溯源。通过严苛的Eurofins欧陆技术权威认证的茶叶，一切...'. A progress bar shows the campaign is '众筹中' (Crowdfunding in progress). Key statistics are displayed: 769% reached (已达), ¥153846 raised (已筹集), and 31 days remaining (剩余时间). At the bottom, it shows 602 supporters (支持), 72 followers (关注), and 431 likes (赞). The background features a lush green tea plantation.



认领



私人订制，散养土猪。只喂养玉米、大豆、小麦、麸皮和青草，拒绝饲料、激素，猪没事就在山上溜溜弯、晒太阳，做做小游戏，现已饲养四个月了，腊月初八出栏。



短视频、直播





抖音

抖音号: luoyonghao



抖音

抖音号: luoyonghao

**这可能是中国直播史上
从未有过的事情**

三、电商常用平台



四、平台电商怎么做

卖什么（找准适合网络销售的产品）

卖给谁（找准目标人群）

怎么卖出去（宝贝特色、营销策略）

这些人还会不会来（客户维护）



卖什么

中国大陸 · gaohaibo1818 · 消息 · 手机逛淘宝 · 淘宝网首页 我的淘宝 · 购物车 51 · 收藏夹 · 商品分类 · 卖家中心 · 联系客服 · 网站导航

淘宝网 Taobao.com

宝贝 核桃 搜索

所有宝贝 天猫 二手

所有分类 >

品牌: 核桃 好想你 Three Squirrels/三只松鼠 BE& CHEERY/百草味 徽兰蜜语 西域美农 臻品核桃 良品铺子 多选 更多 >

农博士 姚生记 临安山核桃 来伊份 乐合 秋溢叶 QIUZIYE 童年记 白露珍 39°农场

选购热点: 坚果 纸皮核桃 新疆 特产 婚庆批发 三只松鼠 百草味 美国山核桃 原味山核桃 山核桃仁 多选 更多 >

省份: 新疆维吾尔自治区 河南省 云南省 浙江省 安徽省 陕西省 山西省 山东省 河北省 重庆 多选 更多 >

零食坚果特产: 核桃 核桃仁 长寿果 碧根果 山核桃

筛选条件: 特产品类 > 山核桃大小 > 食品口味 > 套餐份量 > 相关分类 >

您是不是想找: 文玩核桃 核桃仁 纸皮核桃 山核桃 核桃把玩 碧根果 新疆核桃 薄皮核桃 核桃手串配件 云南核桃 山核桃仁 核桃果仁 小核桃 青皮核桃

综合排序 人气 销量 信用 价格 > ¥ - ¥ 发货地 > < 1/100 >

天猫直送 包邮 赠送运费险 货到付款 公益宝贝 二手 天猫 正品保障 7+天内退货 更多 > 合并同款宝贝

野生老树核桃
买一送一斤, 另送漏斗夹 送1斤
¥78.80 59人付款

三只松鼠 聚划算
全网琥珀核桃仁销量第1
¥16.90 32803人付款

三只松鼠 松鼠
满188减100
¥27.80 65312人付款

新疆薄皮核桃
15.8元一斤
五斤整箱发货
¥75.00 14098人付款

新疆阿克苏 薄皮核桃
坏果包赔

首页

推广计划

我的关注

报表

推广报告 新

账户

工具

账户诊断

抢位助手

竞争分析

生意参谋

流量解析

活动平台 新

第三方

实时点击

点击转化率

投入产出比

首页 > 流量解析 > 查询结果

流量解析

关键词分析

土豆

蒜苔

添加对比关键词

展开快捷面板 >

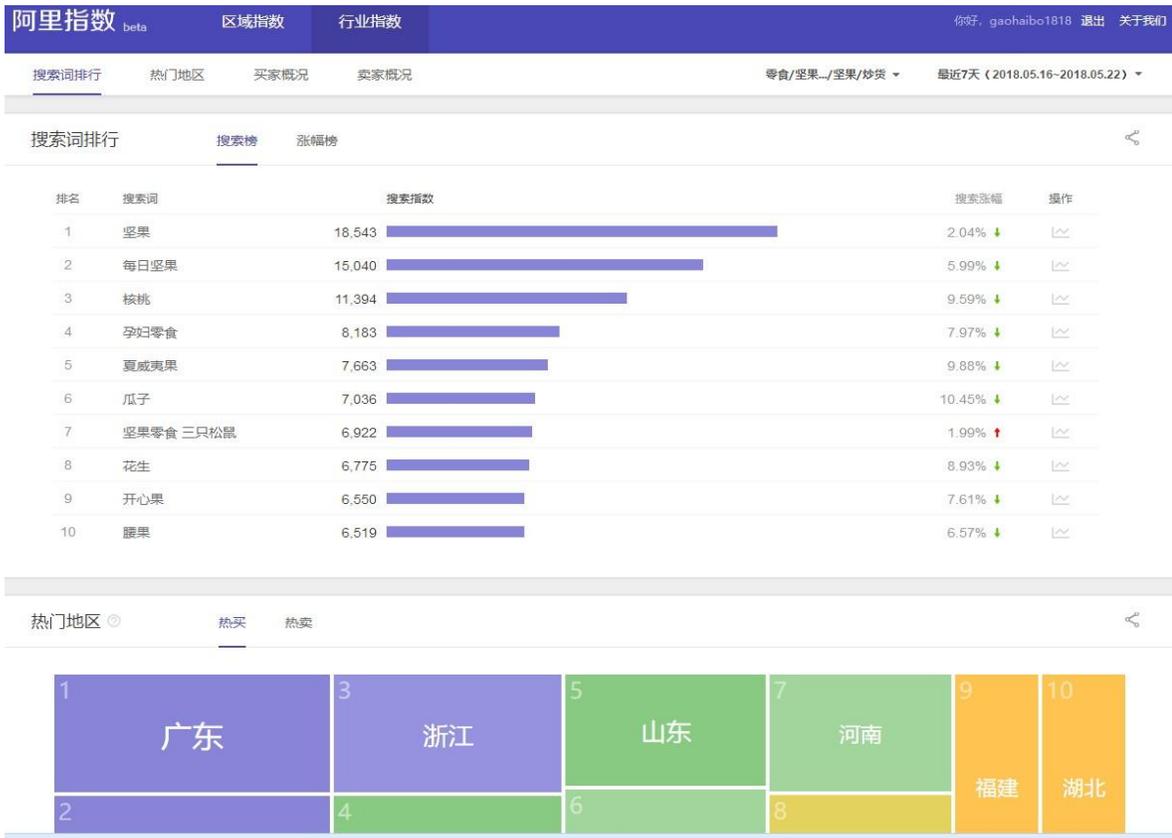
市场数据分析 > 推广词表下载 > 数据透视 > 线上推广排名 >

选择数据类型: 展现指数 点击指数 点击率 点击转化率 市场均价 竞争度

土豆 蒜苔

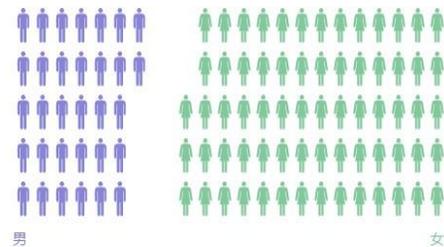
日期	土豆 (展现指数)	蒜苔 (展现指数)
05月16	40,000	0
05月17	39,000	0
05月18	36,000	0
05月19	35,000	0

卖给谁



买家概况

性别占比



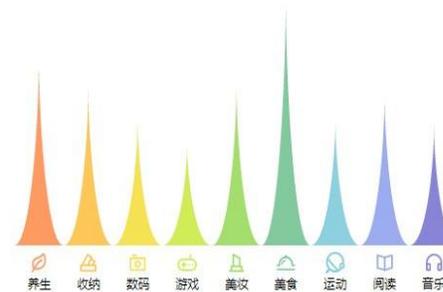
年龄阶段占比



星座占比



爱好 (喜好度)



怎么卖出去...

免费推广

宝贝标题

五张实拍图

详情页

上下架时间

如何去推广

付费推广

淘宝客

直通车

钻展

其他付费软件

宝贝标题

公式： 营销词+属性类目词+属性类目词+核心关键词

例： 2015夏季新款 露趾高跟时尚凉鞋 低帮粗跟纯色鞋子 休闲女鞋

操作步骤：

- 1，选词
- 2，组合标题
- 3，检验标题

注意：标题里不能出现的词

极致词（最好的、最牛的、非常好、最便宜）

与商品无关的属性词（卖的裙子，后又加入男装）

非该商品特定品牌名称（比三只松鼠好、可媲美）

不允许出现赠品的词语

功效词（可治疗。。。）

写标题 三大忌讳 八项注意

01



抄别人的标题

标题：有没有机会展现，而非排名，决定排名的是宝贝本身的权重或店铺权重

02



使用违规词

极致词、与商品无关的属性词、非该商品特定品牌名称、不允许出现赠品的词语、功效词（可治疗。。。）

03



使用不相关或弱相关的关键词

紧紧围绕核心关键词（比如你卖七分裤，又舍不得“短裤”这个词）

注意：1、核心关键词一定跟类目相关 2、30个字要充分利用 3、关键词要跟首图相匹配 4、选择最合适的词 5围绕核心权重词 6、优化标题一定要看数据 7、优化标题尽量在凌晨动手 8、错开竞争

客户维护

细分客户
建立纬度



根据客户目前的
属性进行划分



客户维护
的动作

现在的状态，是不是休眠客户
消费水平
购买购买频次
客单价
购买物品的周期性

发送邮件
电话关怀
短信营销
投递dm
....

常用操作：建旺旺群、微信群、送礼品、送优惠券。。。

四 客服的重要性

客服 是什么？



为顾客解答售前问题，商品销售之前顾客对于商品的属性并不是很了解，为确定自己是否进行购买就需要问一下天猫客服了，天猫客服此时就得为顾客做售前的解答。

为顾客处理售后问题，商品销售之后也会有很多的问题，比如说商品不合适，产品出现了瑕疵或者是一些其他的问题，天猫客服就要为顾客处理一下是换货或者退货的问题了。

在电商行业内当提到“客服”一词时，大多指的是售前客服，主要起到导购的作用。

“当客户没有问题就是最大的问题。”

不同的对话不同的效果

(主动出击、主动引导)

例如:



客户: 在么
客服: 在的



客户: 在么
客服: 在的亲, 欢迎光临很乐意为您服务

拒绝: 一问一答式的咨询过程

A decorative graphic consisting of several overlapping triangles in shades of orange, red, and yellow. The number '01' is written in a white, outlined font in the center of the graphic.

01

做好客服工作需要正确的思路

A large decorative graphic on the right side of the slide, composed of many overlapping triangles in shades of orange, red, and yellow, creating a dynamic, abstract shape.

一、售前的基本流程

01

了解产品
售前客服首先要对产品有着深入的了解，对于产品要做到了如指掌，这样才能游刃有余的解决顾客的问题。

02

解决顾客的疑问
登入千牛工作台以后，迅速进入工作状态，保持良好的心态。

03

检查产品
等待顾客的同时，检查商品的库存、商品信息的正确性、商品图片的完整性。如果有不妥的及时与相关人员联系。

二、客服沟通的基本心态

强大的内心、良好的心态（买家虐我千百遍，我待买家如初恋）



关心客户，客服要有一颗关心、温暖他人的心

无论商品的外观、价格多有吸引力，无论商品的详情页做的多细致，许多顾客在网上购买商品时都会习惯性的问问客服，与客服进行交流，向客服咨询自己的疑问困惑。



热情主动

当顾客在购物途中遇到任何问题，客服都有责任主动帮助顾客去解决问题，不能采用顾客问一句客服答一句如此被动的形式，而是要对顾客的整个购物流程进行跟踪，有任何问题及时与顾客联系交流，增强与顾客之间信息的互动。



目的性

客服在与顾客进行交流的时候，一定要清晰自己是在工作，与顾客的谈话、聊天的目的都是要引导顾客购买商品，所以客服在顾客在沟通时，首先要清轻重缓急。

售前客服 攻略

1

产品是营销的基础也是核心，营销上的竞争归根结底是产品的竞争。对一个企业而言。产品是1围绕产品开展的营销策划创意是0，只有产品作为基础，加上后面的营销策划才能做成数字10、100、1000如果没有好的产品。没有1的存在最终的一切就都将是0。

2

在转移卖家注意力时把握好一个原则。当客户跟你讨论价格时。你就跟买家讨论价值。日常咨询中，这两个问题被问到的概率很高可以将其设置为快捷回答，提高咨询效率。

3

在消费心理学中一个购买过程不适合拖很长时间，购买是一个特定环境下产生的消费行为跨越时间较长，最终客户购买的可能性就越小。

客服销售技巧



把顾客当朋友、亲人



交谈要有信心



提高回复速度



做好关联销售



拒绝要有方法

客服处理顾客议价的五个方法

说明价格
合理法

1

添加赠品
法

2

价格与时
间挂钩法

3

货比三家

4

顾客分类

5

小结

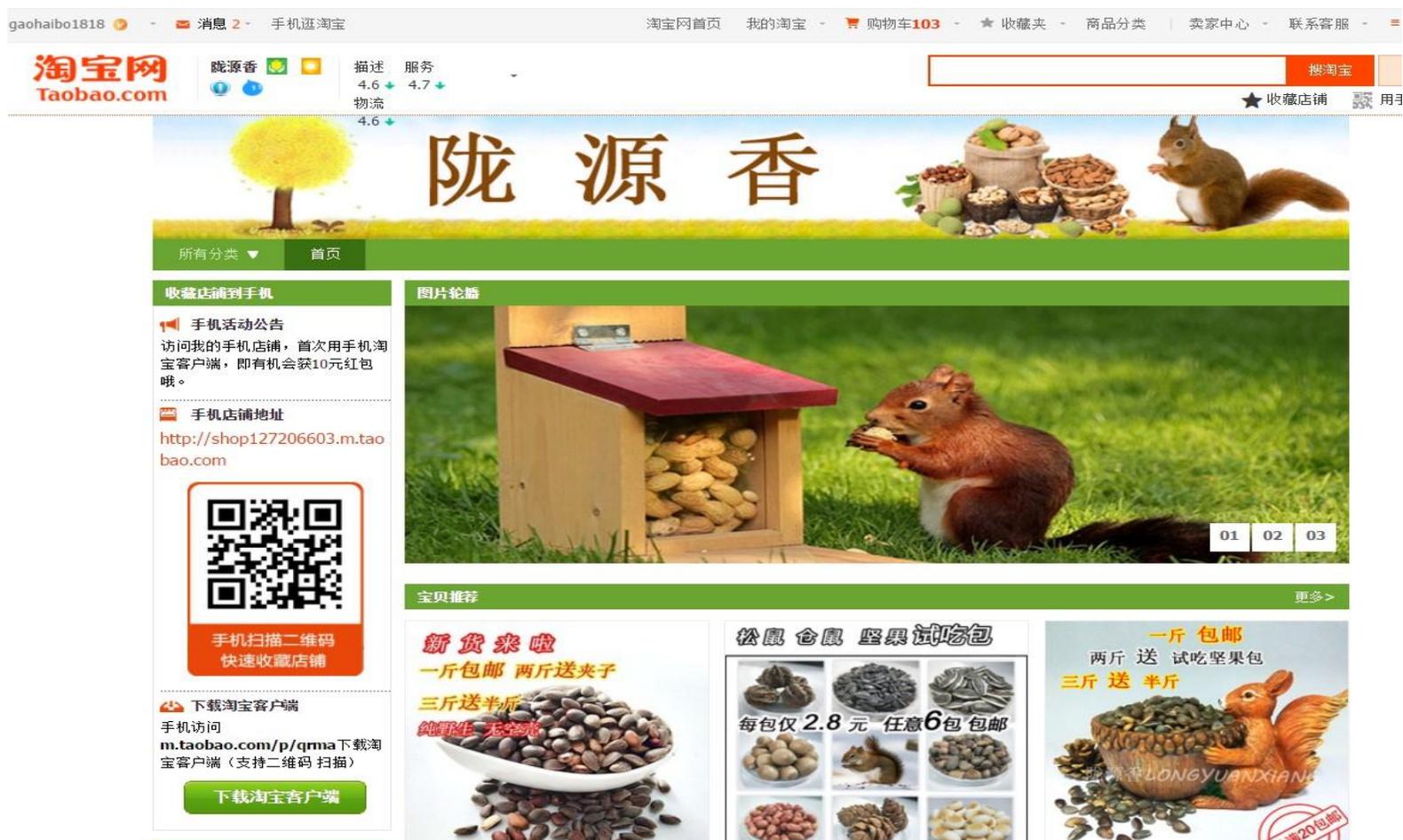
多用您字多用咱们少用我。多用不过然而，但是转折性词语。使用灵活性语言。要做到意在言外。不承诺做不到的服务如发货，时间不确定到货，时间不确定不支持退款。不包运费。你过于绝对的答案，回答问题要做到留有余地做到。含糊回答。

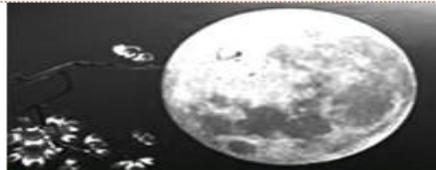
五 案例分享

简介：

高海波，女，汉族，2012年毕业于兰州教育学院信息工程系，现全职经营两家淘宝店铺（忆家香、陇源香），一家拼多多店铺。

17年注册成县陇源香电子商务有限公司并入驻陇南师专电子商务学院众创空间。现有实习学生5名。





忆家香

所有分类

首页

宝贝分类

查看所有宝贝

按销量 按新品 按价格 按收藏

山核桃/坚果/炒货

纸皮/薄皮核桃

栗类制品

小银杏

调味品/果酱/沙拉

调味料

蜜饯/枣类/梅/果干

柿饼

收藏店铺到手机

手机活动公告

访问我的手机店铺, 首次用手机淘宝客户端, 即有机会获10元红包哦。

手机店铺地址

<http://shop108307030.m.taobao.com>



01

宝贝推荐

更多>

大学生村官 电商扶贫







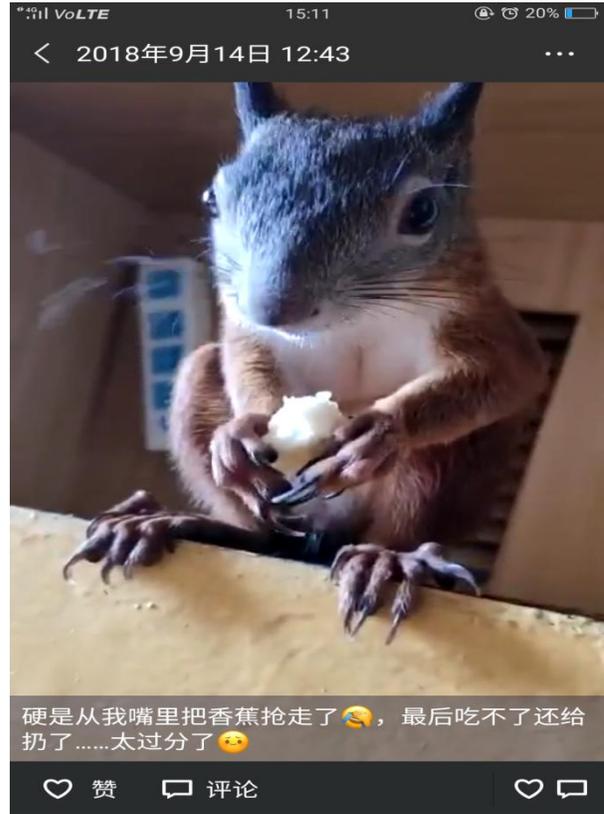
这傻货今天去找猫玩了一圈😂感觉它在变相自杀😂



< 2018年11月16日 02:38

每次儿子睡着，一弄出响声就哼哼唧唧😂你占领了我的梳妆台，你是不知道吗😂

赞 评论



< 2018年9月14日 12:43

硬是从我嘴里把香蕉抢走了😂，最后吃不了还扔了.....太过分了😂

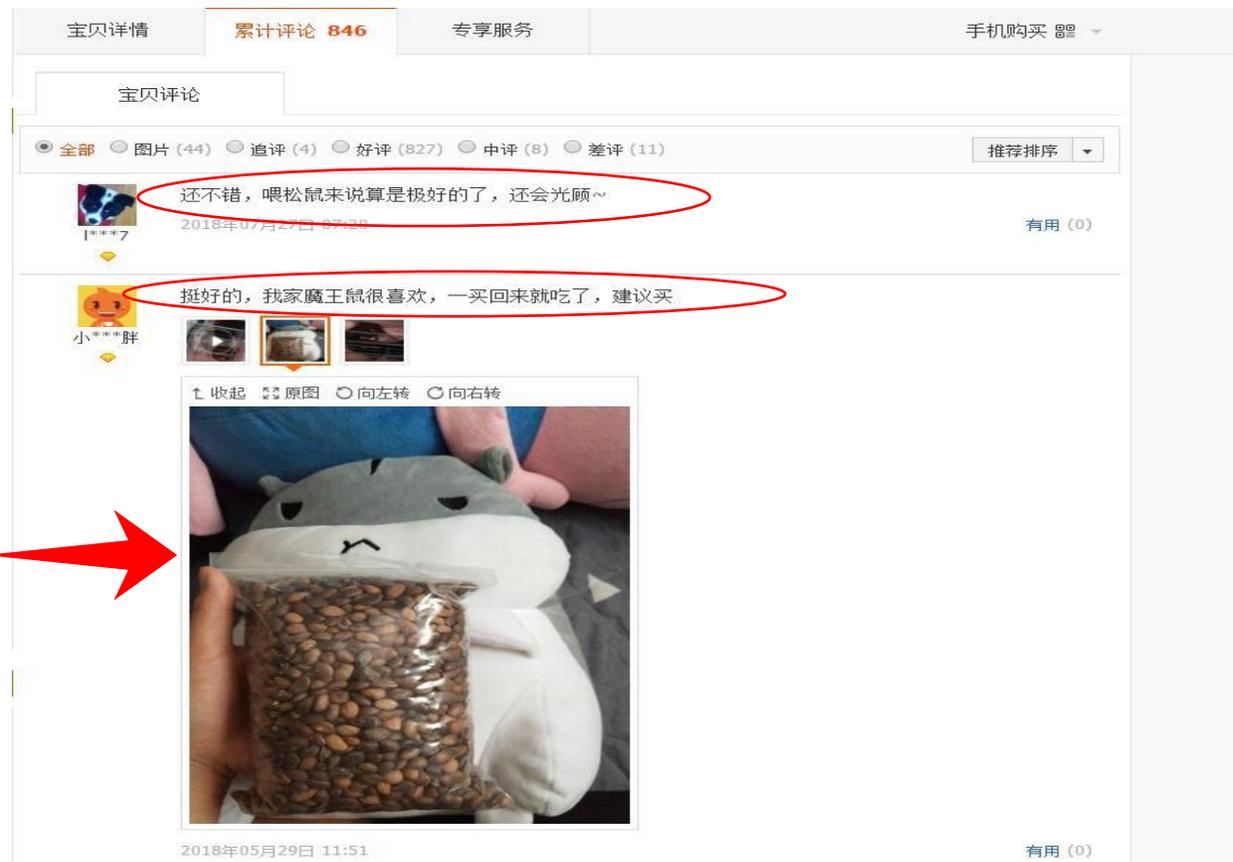
赞 评论

野生坚果在特产类目下的特点



- 1, **皮厚个头小** 吃起来不方便
- 2, **外表难看** 没有任何加工
- 3, **竞争** 所有电商都在卖, 低价抢客户

野生坚果在宠物粮类目下的优势



- 优点: 1, **皮厚个头小** 松鼠不但可以吃而且起到磨牙作用
2, **外表难看 天然** 松鼠不能吃熟食 最好是野生坚果
3, **竞争** 避开特产类目激烈的竞争

鼠粮的潜在市场 缺少坚果食物

淘宝网 Taobao.com

宝贝 鼠粮 搜索

在结果中排除 请输入要排除的词 确定

综合 人气 销量从高到低 信用 价格 发货地 1/100

包邮 赠送退货运费险 货到付款 海外商品 二手 天猫 正品保障 7+天内退货 更多

仓鼠 买3包送1包 买5包送2包 包邮

仓鼠 海鲜蔬果粮

配方升级版来袭
富含多种维生素



¥5.80 17461人收货

包邮仓鼠豪华蛋白仓鼠粮食物用品自配主粮
粮食饲料金丝熊面包虫干

再生的人 上海

征郑宠物 天然综合仓鼠粮 1kg

好吃又营养的粮食!



¥10.80 12454人收货

再再谷物仓鼠粮宠物小仓鼠用品主粮饲料
金丝熊食物1000克

征郑宠物用品专营店 上海

亿森阁 豪华仓鼠盛宴

买3包送1包 买5包送2包
新包装·新配方·新升级



¥5.80 10379人收货

豪华仓鼠粮仓鼠用品食物饲料主粮自配五谷
粮食主食金丝熊面包虫干

亿森阁 浙江 杭州

征郑宠物 买3包送1包 买5包送2包 包邮

营养均衡 新包装营养仓鼠粮



¥5.00 5083人收货

包邮再再仓鼠粮仓鼠营养仓鼠粮食物金丝
熊主粮仓鼠用品400g

征郑宠物用品专营店 上海

亿森阁 特级黄粉虫干

买3罐送1罐 买6罐送2罐



¥9.90 4539人收货

面包虫干黄粉虫仓鼠粮仓鼠用品金丝熊零
食刺猬鱼鸟饲料龟粮主粮

亿森阁 浙江 杭州

包邮 2包送棉花1份+奶酪1份
3包送粮食1包+奶酪一份
5包送粮食2包+奶酪1份



规格：400克/袋

¥4.80 包邮 4431人收货

包邮仓鼠豪华蛋白仓鼠粮食物用品自配主粮
粮食饲料金丝熊面包虫干

etebw321 湖北 武汉

MARGARET 一包有2包的鼠粮!

买3包送1包 买5包送2包



¥5.50 3843人收货

包邮豪华海鲜蔬果五谷仓鼠粮食美毛自配主
粮金丝熊400g加面包虫干

dawbobo 江苏 南京

仓鼠高营养配方

送 2袋加送牙石



¥10.00 包邮 3840人收货

包邮 Pets88滨田仓鼠粮 高营养仓鼠粮食 金
丝熊主粮 饲料 800g

晓王贝 湖北 武汉

需求分析:

- 1、从市场上看:将陇南特产作为宠物粮卖,在整个陇南电商行业背景下,是一种典型的蓝海战略,相对而言,大家都在挖空心思将特产卖给人的时候,这种战略能**避开大部分竞争者**。
- 2、从客户方面来看:目标客户定位清晰,就是针对有宠人士,且这部分客户一般购买力强,对商品的价格敏感度较低,在交易过程中状态稳定,一旦对交易满意就很容易形成**稳定重复性购买**,客户粘性较高。
- 3、产品方面:因为这些产品是宠物粮食,产品的**收购成本**就远低于人食用的产品,即相比较而言,针对宠物粮的农特产品无论在质量要求上和成本上都低于面向人食用的产品。
- 4、从未来的发展来看:有宠人士越来越多,特别是“丁克”家庭的增多使越来越多的年轻中产阶级选择养宠物(而非养育孩子),**市场容量**将会越来越大;同时,除了宠物粮之外,还可以横向拓展经营宠物用品(玩具、衣服等)。

一些廉价农产品通过电商卖出高价

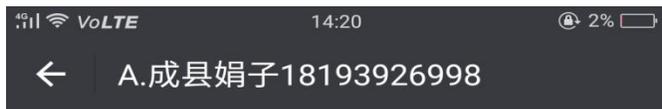


一文不值的一些东西“变废为宝”



思考：还有什么可以给松鼠吃的？

案例分析



今天



今天的午餐——酸菜荞麦节 🍴



有需要橄榄油的朋友抓紧时间哦，今天最后一天特惠活动哦！明天恢复原价了，...

共4张



【西农蜜语】土蜂蜜向您早安问好：
蜂蜜 🍯 帮你实现8个愿望... 🍯

共3张

22_{5月}



昨晚还是大雨绵绵，现在又热火朝天，万里无云，今年的天气真是变化无常 😂

共2张

21_{5月}

十年树木，百年树人，大自然的一...

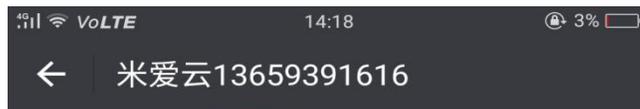


做农业太难了，你怎么看？



【西农蜜语——土蜂蜜】
200多斤土蜂蜜销售出去后，得到各地朋友的认可...

共9张



老米酒 送到 谢谢支持 🌹

👏👏

共2张



老朋友 回来 还给我的孝顺儿 专门 拿滴康县的瓢 有心了 谢谢哦 🌹👏👏

共3张



谢谢支持 🍷🌹👏👏



枣加核桃仁送到 谢谢美女支持 🍷🌹👏👏

共3张



枣加核桃仁送到 谢谢美女支持 🍷🌹👏👏

共3张

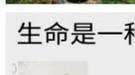


百年老树核桃不亏号称百年长寿果，在今年这么严重的霜冻后它还能硕果累累，...

共6张



金山银山，健康才是靠山 🌞
康润珍果 精心酿造 只为健康 🍷



生命是一种回声，你把善良给了别...



引路靠贵人，走路靠自己，成长靠学习，成就靠团队。你不疯狂，没有人帮你实...



【转】不同背景的人谈农业，目光都会齐刷刷的盯向国家政策补贴，答案似乎...

22_{5月}



看着颜色、看着酒花、看着挂杯 🍷
以后桑葚酒要省点喝，两...



国家二级保护动物-锦鸡



早睡早起，这个点起来干啥去？

21_{5月}

现在来，不但有瓢子吃，还能感受...



走，大山里摘瓢儿去！



两千年前的御用补品--桑葚
2018年新货 🍷🍷 我让你一年四季都能吃到 🍷

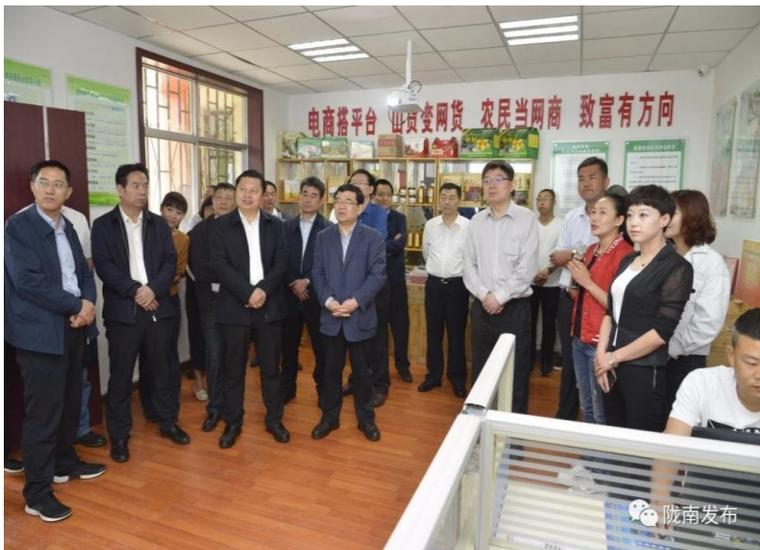
共9张

转型后的收获

- 1、订单增多，店铺信誉由一钻上升为一蓝冠
- 2、产品成本降低，利润增加
- 3、帮助农名卖掉滞销农产品 把一文不值的东西卖出好价钱



电商路上的获得感



把做电商 当成一份事业 去用心经营

 老客户了！现在的包装比以前更好了，店主赠送了瓜子和榛子果！哈哈，我家小松鼠又有吃的了~谢谢店主的赠果~

邱***子 (匿名)



2016年10月05日 21:28 有用 (0)

 店家人很好！很热情！东西也非常好！金花鼠很喜欢！尤其送的小鱼干和干松塔，刚一递给它，就吃上了，过一会，还凑过来要好吃的！以后还来买！我们和松鼠一起努力，把这些吃完！\(^o^)/

g***8 (匿名)

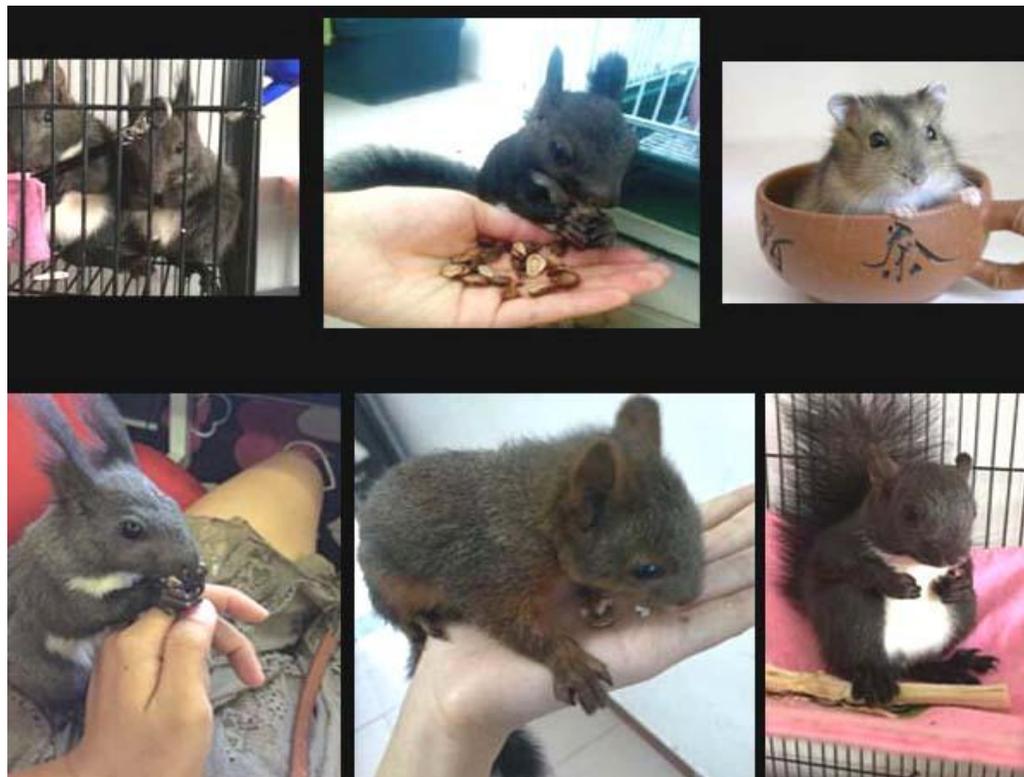


2016年08月17日 16:38 食品口味：原味 有用 (0)

 好评好评，宝贝太棒了，家里五只松鼠，大松鼠小松鼠都超级喜欢呢！只是小家伙还咬不开硬壳，我用小锤子一个一个敲开喂得，特别喜欢吃，而且空子坏子很少，这个价钱买到这个质量真的超值！量很足，最满意的一次购物

梁***z (匿名)





做电商的乐趣：是客户的一个好评，是和别人分享的快乐，是家人的支持和帮助。。。

小结：

在农特产品电商同质化严重 竞争激烈的电商背景下，我们要善于分析商品特点，大胆创新，发现新产品、穿一双合自己脚的鞋子。

谢谢



制作人 高海波