

<<流程化管理>>

图书基本信息

书名：<<流程化管理>>

13位ISBN编号：9787121157035

10位ISBN编号：7121157039

出版时间：2012-2

出版时间：电子工业

作者：淘宝大学

页数：319

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<流程化管理>>

### 内容概要

《电商精英系列教程:流程化管理》由淘宝网组织一流专家团队编写，将淘宝网的网店运营专才教程化整为零，得出网店运营细分门类：美工、客服、推广、数据化营销、流程化管理，以满足日新月异的电子商务人才发展需求，也适合各培训机构、职业院校作为教材使用，同时满足部分学员自学的需要。

《电商精英系列教程:流程化管理》主要讲解网店流程化管理的基础知识，其间穿插实用的案例。希望读者经过专业系统的学习，能够迅速掌握网店流程化管理的职业技能。

《电商精英系列教程:流程化管理》适合网店后台流程管理工作人员和电子商务专业的学生学习参考。

## <<流程化管理>>

### 书籍目录

#### 第1章 概论

- 1.1 流程化需求
- 1.2 流程优化方向
- 1.3 流程运营体系梳理

#### 第2章 采购管理

- 2.1 电商企业采购过程核心概念
- 2.2 电商企业采购的特点
- 2.3 电子商务供应链采购的基本流程
- 2.4 电商企业的初次采购管理
- 2.5 电商企业的追单管理
- 2.6 电商企业供应商管理
- 2.7 电商企业采购人员的考核管理
- 2.8 从0单到2000单的电商企业供应链管理之路

#### 第3章 仓储管理

- 3.1 仓储管理相关概念
- 3.2 仓储规划及布局
- 3.3 入库作业
- 3.4 库存管理与库存控制方法
- 3.5 分拣作业
- 3.6 发货作业
- 3.7 仓储管理案例

#### 第4章 客户服务

- 4.1 客户服务概述
- 4.2 售前服务
- 4.3 售中服务
- 4.4 售后服务
- 4.5 呼叫中心
- 4.6 应用案例

#### 第5章 订单处理

- 5.1 订单概述
- 5.2 订单处理流程
- 5.3 订单处理案例
- 5.4 小结

#### 第6章 分销管理

- 6.1 分销概述
- 6.2 分销形式与渠道类型
- 6.3 分销管理
- 6.4 分销常见问题
- 6.5 案例分析
- 6.6 小结

#### 第7章 会员关系管理

#### 第8章 绩效管理

#### 第9章 账务管理

#### 附录A 电商流程化管理实例1

#### 附录B 电商流程化管理实例2



## &lt;&lt;流程化管理&gt;&gt;

## 章节摘录

版权页：插图：量子恒道的店铺流量数据和商品流量数据都将告诉你针对你的店铺，顾客所寻找的商品，而这个流量的分配比例与店铺商品实际的销量比例之间的差值，就是下一次选款所需要关注的内容。

例如，当店铺内衬衫相关商品浏览比例比较高，但成交数据并不高时，就说明目前店铺现有的衬衫款式不符合店铺顾客的需求，但是顾客对衬衫的需求却比较旺盛，这时要考虑是否开发衬衫的款式。

数据魔方可以统计出行业类目销售的商品结构和自己店铺的销售结构。

通过以上这些产品结构分析，再对本店铺内近期商品的销售结构进行对比，例如，衬衫与外套的销售比例关系，甚至短袖衬衫与长袖衬衫的比较关系，各种颜色销量的比例关系。

通过分析得出行业销量结构比例与现有铺店销量、库存的比例关系的差异，就能得出下一个采购计划的产品结构最佳的比例关系。

所有这些分析都基于前面所谈到的商品代码和规格代码的编制。

编制规则不合理，甚至无任何规则，产品结构分析将无从谈起。

就实际的销售情况来说，每一款商品由于风格不同，针对的目标顾客也不同，会导致规格结构产生偏离。

举一个例子，一款高跟、高水台的时装鞋，喜欢穿这样款式鞋子的女孩一般身高偏矮，这样会导致此款鞋子尺码比例向下偏离。

平底鞋高个子女孩购买的比例略高，身材较高的女孩脚型比较大，所以商品的尺码销售结构比例也会向上偏离。

因此每一款产品的规格比例在参考了行业数据后，根据具体款式针对的顾客群不同，也需要有些偏离。

通过产品结构比例的分析可以了解到在售产品结构，库存商品结构的比例关系是否与所分析的行业的比例关系一致，是否与流量的比例关系一致，如果不一致，需要通过新的产品开发采购计划来弥补这个结构，让它趋向一致。

另外还有一个非常重要的分析，称之为材料结构。

所谓的材料结构需要在初次采购时考虑，是服务于追单的考虑因素。

众所周知，产品生产周期的长短往往并不取决于直接生产周期，而是取决于原材料的采购或加工周期。

这样，材料结构是否合理就变得非常关键。

如果所开发的产品款式的材料均为市场上比较容易找到的现货或者材料无须二次加工（加工周期很短），此商品的追单周期就可以减少很多，追单周期的时间把控性也会很强。

如果实在无法满足上述情况，新产品开发的材料是否与现有产品（特别的热销商品）的原材料结构相符。

如果能相符，就意味着新开发的产品与原有的产品原材料可以进行集中采购和统一加工，这样会极大缩短原材料的采购和加工周期，包括原材料的成本都会下降很多。

## <<流程化管理>>

### 媒体关注与评论

如何将成熟的流程化管理融入到电子商务这个高速发展的行业当中是众多电商人迫切想要了解的。本书尝试通过各种成功或失败的实战案例对电商行业的管理方法进行拆解及分析，对流程化管理的众多方面进行科学、系统的梳理，为新一代的电商人提供了宝贵的经验分享及指导思路。

——漆浩洁电子商务就作业层面而言，与传统行业类似，也需要流程化的管理，使工作对接更高效、人力成本更节约、团队建设更稳定。

所以说，流程化管理是每个电商企业需要做大做强的基础。

这本书就是从电子商务运作的视角来解析各个岗位流程化作业应该关注的方面。

相信对电商企业完善工作流程会有很大的帮助。

——老周如果在筹备开店的初期能有：《流程化管理》？

一书作为指导，我们必定会在筹备阶段就把各个环节规划好，网店开业后基本上就能进入正轨，正常运作。

我想，那些没有网店运营经验的团队，在进行网上销售时，一定像当初我们的团队一样，渴望有此类书的指引。

——Lemon在传统品牌企业电商化运营中，流程化管理必不可少，本书侧重从流程化管理的角度解析电商运营中各模块的工作内容，其中分销管理中提及的多渠道、多级分销、多仓库等环节管理，对业界开展网络分销具有很好的启示作用。

——王宏征在我的认知范围内，关于淘宝的书籍大部分是针对店铺运营某一方面的指导，如图片视觉、商品陈列等。

鲜少能见到像《流程化管理》一样思维严谨，布局广阔的实用、指导类书籍。

如果你的店铺急待发展却不知如何构造蓝图，那么本书是一位很好的引领者：如果你的店铺已经足够大却茫然于如何更进一步，那么本书会让你有所思考。

——叶丽华

<<流程化管理>>

编辑推荐

《电商精英系列教程:流程化管理》由电子工业出版社出版。

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>