



蝦皮購物-99超級購物節 賣場營運管理指南

目錄

內容	頁碼
99超級購物節賣場營運注意事項	3-5
瞭解出貨流程及常見問題	6-9
賣場營運管理建議	
1. 讓您的商品更有吸引力	10-16
2. 事先設定好賣場的物流方式	17-21
3. 預先準備足夠的庫存	22-25
4. 確保人力充足	26-28
5. 建立流暢的出貨流程	29-34



99超級購物節 賣場營運注意事項

99超級購物節賣場營運注意事項

99超級購物節期間，賣家可以把購物節買氣，多多參與蝦皮提供的各項活動資源！蝦皮在此幫您整理了賣場營運管理建議和增加訂單的小撇步，立即往看了解更多！

99超級購物節備貨天數調整

為了提供賣家更充足的時間安排出貨，蝦皮系統將額外提供1天的備貨時間。意即於 9/9成立之訂單，不論是否為較長備貨訂單，您原本的出貨期限皆會自動再延長1天的時間，因此您將有比原本備貨天數多1天的時間出貨，讓您更有效的安排99購物節期間成立的訂單！

舉例來說：

9/9 8:00成立之訂單，備貨天數2天，原本的出貨期限為9/11 23:59，蝦皮將延長至9/12 23:59



賣家幫助中心

99超級購物節賣場營運注意事項

9.9
超級購物節

天天免運 滿99免運費

若您在99超級購物節休假或是賣場暫停營業，可開啟休假模式

蝦皮App



賣家中心



當您有特殊情況而無法處理訂單時可以開啟休假模式，這樣便能確保在這段期間不會收到任何訂單。但在此之前，您還是必須完成出貨每一筆已經成立的訂單。



賣家幫助中心

99超級購物節賣場營運注意事項

瞭解出貨流程及常見問題

避免以下行為並提早做準備，確保您在99購物節期間能獲得最大的效益



庫存不足或庫存數量錯誤都會導致訂單取消率提高並錯失成交機會



若人力不足將影響延遲出貨率及訂單未完成率，此外也會降低消費者滿意度



吸引力較低的價格或不完整的商品詳情，將降低您商品的競爭力，並有可能錯失成交的機會



賣家幫助中心

瞭解出貨流程及常見問題

買家購買流程

買家購買流程

進入蝦皮購物

蝦皮會發送活動通知，促使買家進入蝦皮

搜尋欲購買的商品

輸入商品關鍵字進行搜尋

決定是否下訂單

買家將進行比價，並抉擇在哪間賣場購買

等待賣家出貨與寄貨

買家會預期商品能迅速出貨

商品送達

商品出貨後，便期待快速收到正確的商品

買家預期

清楚詳細的商品介紹

高品質的商品

有效率的出貨

包裝完整且迅速收到商品

賣家執行

1. 讓您的商品更有吸引力
2. 事先設定好賣場的物流方式

3. 預先準備足夠的商品庫存
4. 確保人力充足

5. 建立流暢的出貨流程



賣家幫助中心

瞭解出貨流程及常見問題

活動期間，賣場管理策略建議

活動開始前

1

讓您的商品更有吸引力

- 3個小撇步提升您的商品競爭力
- 提供專屬折扣

2

事先設定好賣場的物流方式

- 規劃您的物流方式
- 批次出貨

3

預先準備足夠的庫存

- 預測商品需求量
- 規劃商品庫存
- 補足商品庫存

4

確保人力充足

- 人力需求預測與規劃

5

建立流暢的出貨流程

- 建立出貨SOP
- 確保流暢的出貨程序



讓您的商品更有吸引力

3個小撇步提升您的商品競爭力



正確的商品描述

- 正確的商品類別
- 詳細的商品名稱及描述
- 完整的商品屬性



選擇合適的商品圖片

- 高解析度的商品圖片
- 上傳多張商品細節圖片



設定較有吸引力的價格

- 提供特別折扣
- 促銷組合商品
- 額外小贈品
- 客制化折扣券或活動



正確的關鍵字將提升商品的曝光機會



使用正確的關鍵字將提升商品的曝光機會，並帶動銷售。請避免使用不相關的字眼，這樣不僅會影響搜尋的準確度，買家也將難以找到您的商品，蝦皮建議您參考以下4個重點，增加您的商品瀏覽機會：

1 使用熱門關鍵字

- 您可以參考蝦皮平台中，相同性質的商品使用的關鍵字，並且定期更新

2 選擇正確的商品分類

- 為您的商品選擇正確的分類，才能確保顯示於該分類的搜尋結果之中

3 專業的商品名稱及詳細的描述

- 蝦皮建議賣家可參考以下的商品名稱格式，**商品名稱 = 品牌名稱 + 商品名稱 + 規格 + 尺寸或容量**

4 完整的商品屬性

- 若您的商品有完整的屬性資訊，將更容易在搜尋結果中出現



上傳詳細的商品描述和畫質清晰的商品圖片



商品刊登品質的好壞取決於商品圖片是否清晰以及是否提供詳細的商品描述。您可以參考以下方式，確保提供高品質的商品予買家：

1 上傳正確且畫質清晰的商品圖片

- 使用高解析度的照片
- 您可以拍攝商品的正面照及不同角度和方向的照片，提供買家更詳盡的商品資訊
- 建議在光線充足，且背景為白色的地方拍攝照片

2 提供完整、詳細的商品描述

- 充分告知買家商品所有的相關資訊，包含產品特色、材質、規格、尺寸、產地等基本資訊
- 其他相關資訊如洗滌方式、產品特色、相關認證等皆可放入詳情中，協助買家更瞭解商品



設定優於競爭對手的價格，並提供特別折扣活動



提供優於對手的價格與折扣通常會吸引買家的目光並且增加訂單成交的機會。您可以利用以下折扣活動，做為您的行銷工具：



- 1 單品折扣**
 - 若您的商品有設定折扣活動，在活動開始後，商品頁面右上角會出現折扣標籤，價格也會顯示折扣價
- 2 多件優惠**
 - 您可以為商品設定當有越多訂購數量時，可以用越低的價格購買。商品頁面將會有多件優惠的標籤出現
- 3 利用買一送一或小贈品增加人氣**
 - 買一送一或是下單送贈品等行銷手法，皆能提升商品被關注的機會



賣家幫助中心

讓您的商品更有吸引力

設定優於競爭對手的價格，並提供特別折扣活動



提供優於對手的價格與折扣通常會吸引買家的目光並且增加訂單成交的機會。您可以利用以下折扣活動，做為您的行銷工具：

4

賣場折價券



賣場折價券



4

專屬折扣券

- 您可以設定賣場或單一商品的專屬折扣券或者提供蝦幣回饋

5

促銷組合

- 您可以建立賣場專屬的促銷組合，讓買家能自由搭配您賣場裡的組合商品並享有折扣



賣家幫助中心

讓您的商品更有吸引力

您可以參考此商品範例

完整的商品名稱

商標 Glasslock強化玻璃分格微波保鮮盒 - 分隔長方形670ml

\$349 \$314

9折



堅持
100%純淨 健康 安全 環保

全球玻璃保鮮盒
領導品牌

Glasslock
格氏洛克

Glasslock堅持，與食物接觸，必須是純淨。
產品不含「塑」等添加物，您保存、微波食物的第一選擇！

Glasslock VS. 他牌耐熱玻璃保鮮盒	Glasslock 強化玻璃保鮮盒	他牌 耐熱玻璃保鮮盒
耐衝擊度	堅固不易破裂	不耐衝擊 易破裂
破裂後狀態	裂縫較平 不易產生銳利的碎片	裂縫較深 易產生銳利的碎片
耐熱溫度	120°C	120°C
微波爐及電鍋加熱	可 (電子鍋取下) 直接微波100%無須取出微波室釋出	可 (電子鍋取下) 但須取出微波室後再微波
廢品回收	100%可回收再利用	因含「塑」，經化學元素無法回收再利用
質感	清潔透明 質感極佳 無雜質或氣泡	顏色偏黃或偏綠 且常有氣泡
價錢	經濟實惠	因不同品牌而有較大價差
研發廠商	由韓國第一大食品玻璃廠 三光玻璃球體生產	多非專業玻璃廠研發 多為委外代工生產
產地	100%韓國製	中國或東南亞製

高畫質的商品圖片。規格、顏色或產品特色，也都一併放入商品圖片中

提供折扣吸引買家目光

將產品賣點清楚的寫出

→利用100%韓國原裝進口等關鍵字讓買家更能安心購買

670ml長方形分隔保鮮盒

- ◆中型偏小尺寸，適合女性或食量較小的朋友使用。
- ◆盒內可盛裝大約一個飯糰的飯量，小分格裡放入清爽的菜餚，飯菜分開，美味更加倍。
- ◆耐瞬間溫度攝氏120度
- ◆可微波加熱
- ◆耐衝擊不易破裂
- ◆真正環保可回收
- ◆100%韓國原裝進口
- ◆適用於微波爐/蒸鍋/冰箱/洗碗機

提供額外的商品特色資訊，告訴買家為何要選擇購買此項商品

提供其他資訊如:產品尺寸、規格

- ◆商品規格
長方形670ml分格(MCRK-D67)x1, 長*寬*高 = 169*122*64mm, 重561g (因公差緣故, 商品實際規格以實物為主)
- ◆材質
本體 - 鈉玻璃 (經強化製程而成)
上蓋 - PP塑膠
密封圈 - 矽膠

全球玻璃保鮮盒領導品牌Glasslock格氏洛克，您購買玻璃保鮮盒的最佳選擇！

Glasslock格氏洛克強化玻璃保鮮盒由專業玻璃廠研發製造，至今已行銷全球90餘國，改變了無數家庭的餐廚生活。最貼心的設計、最優良的品質、最經濟實惠的價錢，Glasslock讓您輕鬆告別塑膠保鮮盒及零亂的冰箱，體驗優質方便的餐廚生活！



賣家幫助中心

讓您的商品更有吸引力

增加訂單成交的機會

以下三個關鍵將影響買家的決定，並提高您的轉換率



賣場評價

買家會根據賣場評價來判斷
是否在該賣場進行購物

所以維持良好的出貨速度將
可以獲得五星評價及贏得潛
在買家的信任



商品評價

根據統計，買家通常會優先
選擇購買評價較多且較好的
商品

為累積好評，您必須確保您
的商品在出貨時有妥善包裝
及避免延遲出貨的情況



聊聊回應率

及時回覆買家的聊聊訊息，
將可以留下好的印象並且提
升訂單成交的機會



事先設定好賣場的物流 方式

設定活動期間欲使用的物流方式

1



查看蝦皮提供的所有物流選項及相關寄件方式

- 您可以選擇使用蝦皮支援 (7-11、全家、萊爾富、OK、黑貓宅急便) 或非支援物流 (賣家宅配)
- 查看各家物流所提供的寄件服務是否符合您的需求

2



至賣家中心開啟您想使用的物流方式

- 前往賣家中心→賣場設定→物流中心，選擇您想開啟的物流選項

3



設定商品的出貨方式

- 檢查賣場中商品的物流方式是否正確
- 更新商品詳情，如重量、尺寸等，確保符合包裹大小限制

4



善用批次出貨功能，大量處理活動期間的訂單

- **批次申請寄件編號/取貨:** 您可以批次申請超商寄件編號或大量申請黑貓取件服務
- **批次出貨:** 批次列印寄件單，便能同時間大量完成出貨程序

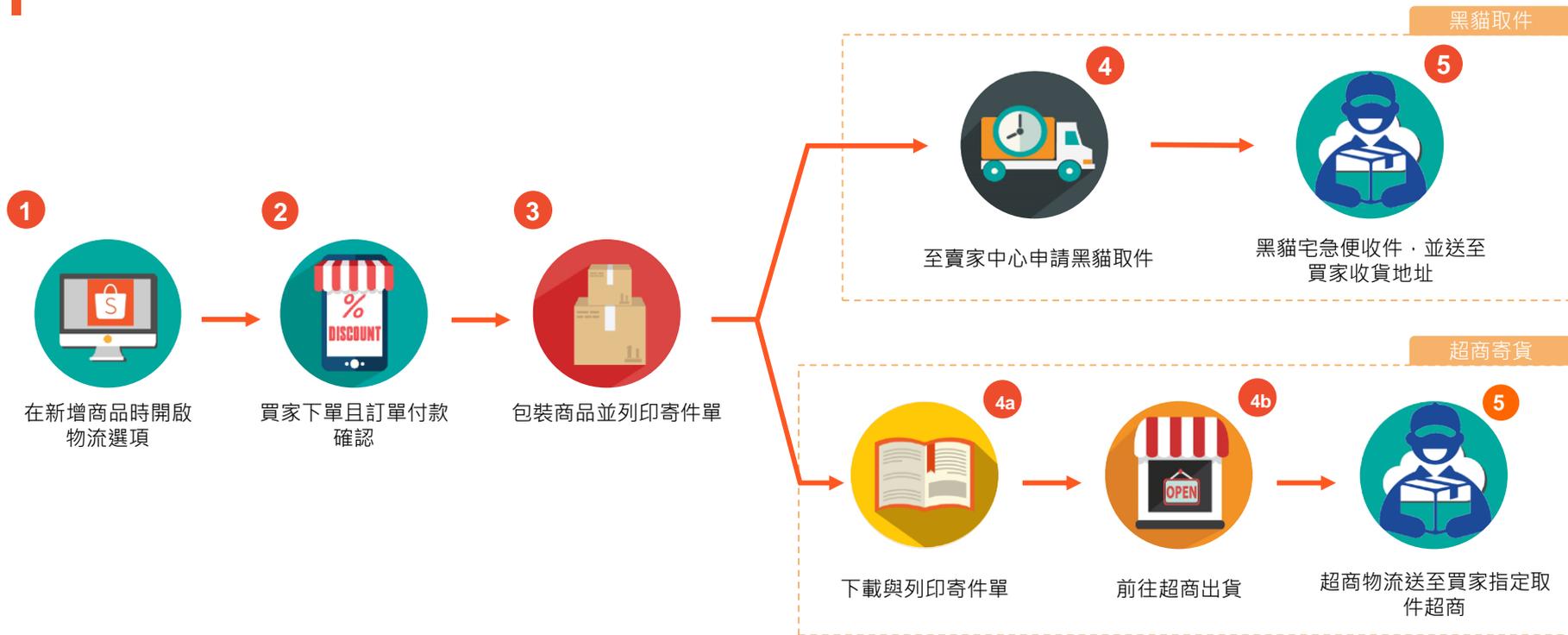
小筆記: 蝦皮建議您使用蝦皮支援物流，買賣雙方可以透過手機app或電腦版賣家中心隨時掌握配送進度



賣家幫助中心

事先設定好賣場的物流方式

超商與黑貓宅急便出貨流程



賣家幫助中心

事先設定好賣場的物流方式

至賣家中心設定物流選項



I. 蝦皮支援物流

若您選擇使用蝦皮提供的整合物流服務，可以協助您：

1. 隨時掌握訂單配送進度
2. 透過蝦皮賣家中心/app便能輕鬆安排所有出貨程序
3. 買家也可以追蹤自己的訂單寄送進度，協助提升顧客滿意度

II. 更多物流方式

若您的商品需使用非支援物流寄送，您必需自行在寄件時回填寄件編號，否則買家將無法透過蝦皮賣家中心/app追蹤包裹

III. 備貨天數

備貨天數為訂單成立到寄出商品的時間，您必須評估需要多久的時間來準備出貨，再透過一鍵修改的功能，同時更新您賣場內的所有商品。
請注意，您的備貨天數只能設定2天或7天以上(較長備貨)。



賣家幫助中心

事先設定好賣場的物流方式

如何使用批次出貨功能?

1. 進入賣家中心，點選我的銷售

2. 選擇“待出貨”欄位，查看訂單

3. 按下出貨鍵

4. 可依照出貨時間排序訂單

5. 在批次出貨欄位點選“大量寄件”

請在備貨天數內完成出貨程序，避免延遲出貨的情況！



賣家幫助中心

事先設定好賣場的物流方式

預先準備足夠的庫存

事先評估活動期間的商品庫存狀況

1 需求量預估



- 透過過去的銷售數據與經驗，評估活動期間的商品需求量

2 庫存規劃與控管



- 檢查商品品質與價格
- 確認商品到貨時間
- 規劃備用庫存，以備不時之需

3 補充庫存

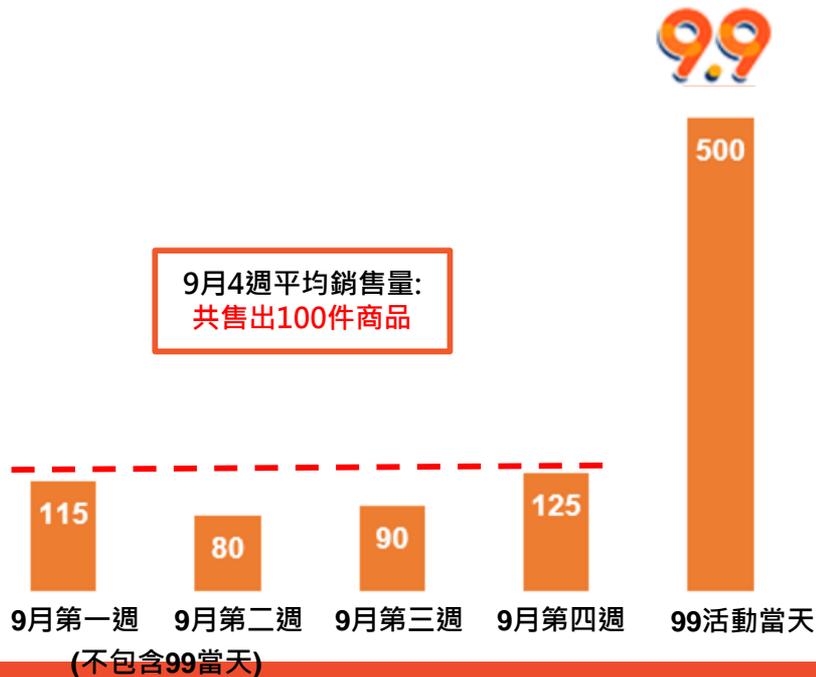


- 各類商品皆必需補充庫存
- 根據您現有的庫存數量，決定進貨量
- 若商品為易腐壞的食品，務必確認保存期限。其他種類商品也需確認商品品質



需求量預估

以2018年9月份的活動銷售紀錄
為各商品進行預估



需求量評估

判斷各商品的需求量，您可以根據：

- 過往活動期間的銷售狀況
- 此次活動是否有安排曝光或廣告

規劃進貨&安全庫存

蝦皮建議您除了進貨庫存，至少還需
要有20%以上的安全庫存，避免活動
期間訂單量超乎預期

- $(100 + 500) \times 120\% = 720$ 件庫存
- 您在9月份前至少需準備 ≥ 720 件庫存



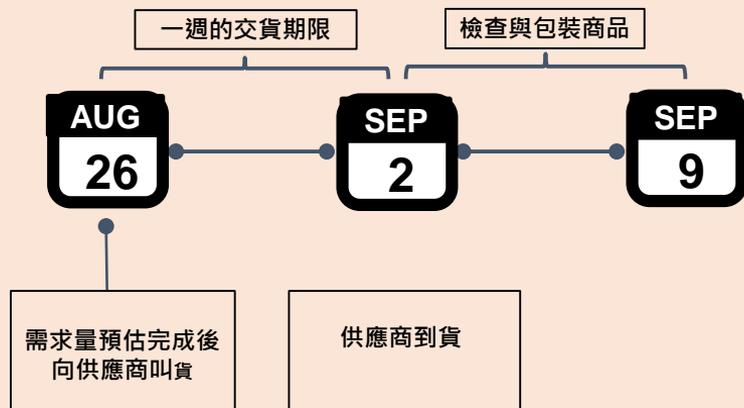
賣家幫助中心

預先準備足夠的庫存

庫存規劃與品質控管

確認商品到貨時間並提前向供應商叫貨

- 評估完所需的商品庫存數量後，需確認供應商交期時間和確定可以提供的數量，提前向供應商叫貨，以確保您有時間可以預先檢查商品品質和包裝商品



將各平台庫存分開控管並增加庫存更新頻率

- 若您有同時經營多個平台，建議您可以依據每個平台的銷售狀況，將庫存分開管理，避免超賣需要調動其他平台庫存
- 依據您實際的庫存商品更新至蝦皮後台，並建議每天至少更新一次庫存，以提高您的庫存準確度，減少缺貨的狀況



確保人力充足

人力安排

1

設定商品的業績目標
(以預估的需求量為基礎)

出貨所有的目標銷售商品，花費的時間：
= 目標售出520個 ÷ 一天平均可出貨160個
= 共需3.25天
(若備貨天數=2，那麼已超出備貨天數)

99活動銷售量預估

目標售出包包
520個



一天工作時數
8小時



現階段賣場人力
2人



平均出貨量
20個/hr

2

計算目前的負荷量

(A)一天最大可負荷蝦皮單量
(由過去平日銷售狀況計算):
= 20個/hr * 8小時/day
= 一天共可出貨160個包包

(B)蝦皮人力:2人

(C)一天工作時數:8小時

(D)每人每小時可出貨的量:
160個包包 ÷ 2人 ÷ 8小時
= 每為員工1小時可出貨10個包包

3

制定計畫

(確保 2 >= 1)

Plan 1:在活動開始前預先品檢和包裝商品

在活動開始前一週事先品檢和包裝商品，每天2小時，便能事先包裝共200個包包：
= 2小時 * 2位員工 * 平均1人每小時可包裝10個包包 * 5個工作天
= 200個包包
>> 增加D，增加活動期間每位員工每小時的出貨量

Plan 2:在活動期間多雇用人力

在活動期間多雇用1位工讀生，1天可完成出貨的訂單便能增加至240筆/天：
= 3位員工 * 平均一人每小時可包裝10件商品 * 一天工作8小時
= 一天共可出貨240筆訂單
>> 提升B，提升活動當天可負荷的出貨量

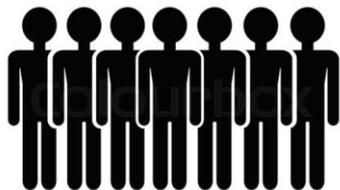
制定活動期間各項工作的SOP流程，並確實將計畫告訴所有工作人員

若活動期間人力不足，將有可能導致延遲出貨、系統取消訂單及降低買家的購物滿意度

蝦皮建議您可以參考以下4點，管理您的賣場人力：



制定明確的業績目標並告知工作人員，追蹤各項工作的表現是否合乎目標



準備備用人力



將SOP流程告知所有相關人員



提供工作人員適當的獎勵或懲罰機制，促使大家達成目標



建立流暢的出貨流程

正確且有效率的出貨流程的重要性

正確的出貨您的商品，將有助於：

- ✓ 降低貨物在運送中損壞的機率
- ✓ 提升顧客滿意度，增加訂單成交的機會
- ✓ 避免退貨退款的情況，降低您的耗材成本

而為了達成以上目標，您可以參考下列4個方法：



建立倉庫/儲貨地點



準備包裝用品



使用蝦皮的批次出貨功能



確實完成出貨程序



賣家幫助中心

建立流暢的出貨流程

包裝用品

在您準備出貨商品前，務必確保您有足夠的包裝用品。基本的包裝用品應包含以下8項：



包裝紙箱



封箱膠帶



防撞氣泡紙



塑膠封膜



寄件袋/便利袋



防撞保麗龍



牛皮紙袋



印表機



如何使用蝦皮的寄件單與檢貨單功能? 1/2

檢貨單

檢貨單



使用者帳號:

下載時間: 10:24 AM 03/08/2018

#	主商品貨號	商品圖片	商品名稱	商品選項貨號	商品選項名稱	Qty	訂單編號
1			復古紅色洋裝		L	1	180802152446W8N
2			年中慶 契爾氏 冰河醣蛋白無油清爽凝凍 125ml		無油凝凍 125ml	1	180802152346W8M
3			28吋玫瑰金行李箱			1	180802152446W8Q

您可以利用兩種方式篩選要出貨的訂單，並事先列印寄件單與裝箱單等文件:

- (1)以訂單成立時間排序
- (2)批次選取訂單

- 1 下載所有文件: (1)檢貨單、(2)裝箱單、(3)寄件單
- 2 根據檢貨單上的訂單資訊，至倉庫檢貨



您可以利用訂單編號做為參考



賣家幫助中心

建立流暢的出貨流程

如何使用蝦皮的寄件單與撿貨單功能? 2/2

裝箱單

商品列表							商品列表								
#	主商品貨號	商品名稱	商品選項貨號	商品選項名	Qty.	單價	總計	#	主商品貨號	商品名稱	商品選項貨號	商品選項名	Qty.	單價	總計
1		28吋玫瑰金行李箱			1	2,580	2,580	1		復古紅色洋裝	L		1	350	350
買家備註							買家備註								

3 對照裝箱單上的訂單編號與商品列表包貨，可以避免出貨不正確的商品

4 將寄件單列印出來，並在寄貨前貼至包裹外

大溪

店到店寄件單
店舖繳費專用條碼



797 089 949



3618 9766 1004 1069

類別:代收繳費系統 項目: FamiPort店到店

寄件人:

取件人: 蝦小編

訂單編號: SHP2562088507

繳費金額: 0元

店舖注意事項:

- 1.刷讀上方一、二條條碼並開立發票及收據給消費者。
- 2.完成代收後，概不退款。
- 3.如條碼無法正常刷讀，請用手輸條碼方式輸入。
- 4.請寄件人自行將本單據黏貼於包裹上並確認是否牢固。
- 5.包裹務必在當日交給文化物流司機點收。




1 797 000 893 618 9766 1

店到店編號:  08936189766



您可以利用訂單編號做為參考



賣家幫助中心

建立流暢的出貨流程

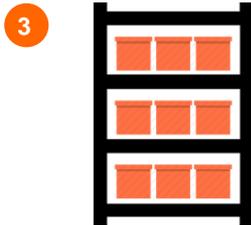
訂單出貨流程



在活動開始前1~2週開始叫貨



分配預計參與購物節的商品庫存



將相同的商品放在倉庫臨近區域，方便撿貨



準備一個區域專門來包裝訂單商品，以及相關工具。包裝地點不要離撿貨區太遠



確保您的員工或幫手都熟悉瞭解蝦皮的使用方式及出貨流程



批次列印撿貨單，並指派相關人員負責處理



批次列印寄件單，並對照寄件編號貼上包裹



將商品完整包裝，並將相關單據一同附上



申請黑貓取件/超商寄件編號，記得在申請前完成包裝





謝謝!

前往賣家幫助中心了解更多
<https://seller.shopee.tw/edu/>