



9.9超級購物節 賣場營運管理指南

目錄

內容	頁碼
9.9超級購物節賣場營運注意事項	3-4
關於9.9超級購物節	5-8
瞭解出貨流程及常見問題	9-14
賣場營運管理建議	
1. 設定有吸引力的價格	15-22
2. 提升商品吸引力	23-27
3. 使用蝦皮的行銷工具	28-33
4. 預先準備好足夠的庫存	34-37
5. 確保人力充足	38-40
6. 提升聊聊回覆品質	41-45
7. 建立流暢的出貨流程	46-55
9.9超級購物節準備清單	56-58
蝦皮小提醒	59



9.9超級購物節賣場營運注意事項

若您在9.9超級購物節休假或是賣場暫停營業，可開啟休假模式



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

9.9超級購物節賣場營運注意事項

關於9.9超級購物節

9.9超級購物節活動期



賣家幫助中心

關於9.9超級購物節

透過蝦皮提供的360°行銷資源加持，您的賣場將獲得更多曝光！



賣家幫助中心

關於9.9超級購物節

9.9超級購物節對賣家的幫助



增加賣場曝光機會

年底的大型活動為蝦皮一年中最大的購物節。活動期間的造訪人次和銷售機會將會大幅上升，您的賣場與商品也會獲得更多點擊率。



提升賣場銷售量

在蝦皮年終大型活動中，賣家可以透過蝦皮提供的多項行銷資源加持，有機會大量增加賣場訂單量。



增加新客戶

在活動期間累積大量評價可以協助建立您的賣場的正面形象，並有助於增加您賣場的新客戶。



建立客戶忠誠度

提供一個良好的購物體驗，建立與買家的關係，提升買家未來回購的機會。



賣家幫助中心

關於9.9超級購物節

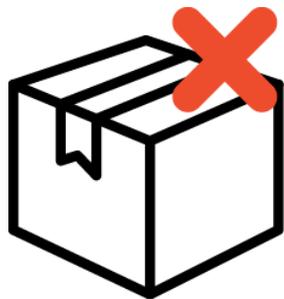
瞭解出貨流程及常見問題

避免以下行為並提早做準備，確保您在活動期間能獲得最大的效益



設定錯誤的價格

導致您需要大量取消訂單



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



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



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



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. 設定有競爭力的價格
2. 提升商品吸引力
3. 使用蝦皮行銷工具

4. 預先準備足夠的商品庫存
5. 確保人力充足

6. 提升聊聊回覆品質
7. 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

9.9 超級購物節期間，賣場管理策略建議

活動開始前

- 設定有競爭力的價格
- 提升商品吸引力
- 使用蝦皮行銷工具
- 預先準備足夠的商品庫存
- 人力需求預測與規劃
- 提升聊聊回覆品質

活動期間

- 建立流暢的出貨流程

活動結束後

- 處理退貨和退款訂單
- 若有延遲或被系統取消的訂單，了解原因並進行改善
- 評估活動和廣告執行成效
- 查看買家的反饋



9.9 超級購物節期間，七個小撇步提升您的銷售與營運表現

	項目	內容	工具
1	設定有競爭力的價格	<ul style="list-style-type: none">● 提供優於對手的價格與折扣● 提供賣場專屬優惠活動，讓買家享有特別折扣	<ul style="list-style-type: none">● 我的折扣活動● 我的折扣券● 促銷組合
2	提升商品吸引力	<ul style="list-style-type: none">● 提供清晰的商品圖片及完整詳細的商品描述	<ul style="list-style-type: none">● 我的儀表板● 賣場刊登建議
3	使用蝦皮的行銷工具	<ul style="list-style-type: none">● 增加商品曝光及能見度● 增加與買家的互動	<ul style="list-style-type: none">● 限時特賣● 蝦皮直播● 蝦皮廣告
4	預先準備好足夠的庫存	<ul style="list-style-type: none">● 避免因庫存不足或庫存數量錯誤導致訂單取消率提高並錯失成交機會● 減少延遲出貨及訂單未完成率風險	<ul style="list-style-type: none">● 我的儀表板
5	確保人力充足	<ul style="list-style-type: none">● 人力需求預測與規劃	<ul style="list-style-type: none">● 活動準備事項清單
6	提升聊聊回覆品質	<ul style="list-style-type: none">● 與買家維持良好的雙向溝通以提升銷售量● 即時且清楚的回覆買家問題	<ul style="list-style-type: none">● 網頁版聊聊
7	建立流暢的出貨流程	<ul style="list-style-type: none">● 確保良好的出貨狀況及客戶體驗	<ul style="list-style-type: none">● 活動準備事項清單



賣家中心的營銷工具

您可以於賣家幫助中心內查看蝦皮功能與規範詳細資訊

使用我的行銷活動建立您的賣場專屬促銷活動

透過數據中心查看賣場詳細營運表現數據

The screenshot shows the Shopee Seller Center interface. On the left, a navigation menu includes '我的行銷活動' (My Marketing Activities) and '數據中心' (Data Center), both highlighted with red boxes. The main content area features a '待辦事項清單' (To-do List) with a grid of metrics: '待付款訂單' (0), '待出貨訂單' (0), '已出貨訂單' (0), '待退貨/退款訂單' (0), '待取消訂單' (0), '已購買商品' (0), '已賣完商品' (0), and '待確認活動' (New). Below this is the '賣家數據中心' (Seller Data Center) showing '今日賣場數據總覽 (全部訂單)' with metrics for '已賣出' (0), '不重複訪客數' (1), '頁面瀏覽數' (3), '訂單' (0), and '下單轉換率' (0). On the right, there are '蝦皮公告' (Shopee Announcements) and a '聊聊' (Chat) button highlighted with a red box.

您可以於此追蹤您的賣場訂單，並掌握出貨狀況

使用網頁版聊聊提供良好的賣場客戶服務，提升買家滿意度及正面評價



賣場營運管理建議

賣場營運管理建議

1. > 設定有競爭力的價格
2. > 提升商品吸引力
3. > 使用蝦皮的行銷工具
4. > 預先準備好足夠的庫存
5. > 確保人力充足
6. > 提升聊聊回覆品質
7. > 建立流暢的出貨流程



設定有競爭力的價格來吸引買家



有兩種主要的定價策略，請根據您的商品類別、競爭對手和市場選擇合適的策略：

1. 降低商品本身價格

對於競爭較激烈的商品，若售價高於其他相似商品，較難吸引買家購買

2. 設定折扣價或優惠券

可以建立賣場專屬折扣或優惠券來吸引買家



賣家幫助中心

賣場營運管理建議-設定有競爭力的價格

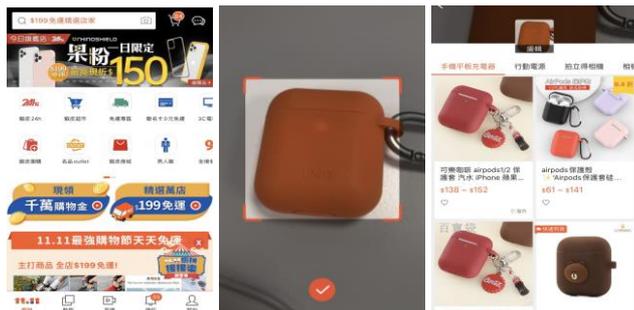
設定優於競爭對手的價格，以確保競爭力

1 與蝦皮內其他賣場商品相比

進行商品關
鍵字搜尋



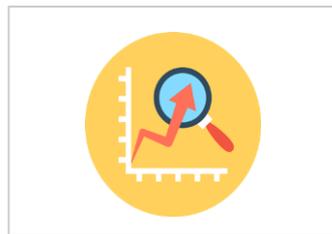
使用圖像
搜尋



2 查看於其他平台上競爭對手的價格



在搜索引擎平台上搜尋您的商
品關鍵字



研究其他購物網站並相對應的調
整您的商品定價



賣家幫助中心

賣場營運管理建議-設定有競爭力的價格

使用促銷或優惠券吸引買家

1

我的折扣活動



我的折扣活動可以讓您自行選定活動期間並建立商品折扣

兩種折扣類型:

1. 設定折扣金額
2. 設定折扣%數

2

促銷組合



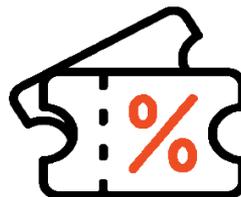
您可於賣家中心建立賣場專屬的「促銷組合」優惠，讓買家能自由搭配您賣場裡的組合商品並享有折扣

促銷組合型式：

1. 折扣固定%
2. 折扣固定金額
3. 組合價

3

我的折扣券



我的折扣券能夠協助賣家設計屬於自己的折扣券及蝦幣回饋折扣券。

兩種折扣券類型：

1. 折扣券(賣場折扣券/商品折扣券)
2. 蝦幣回饋折扣券



賣家幫助中心

賣場營運管理建議-設定有競爭力的價格

我的折扣活動

調降您的商品價格，以吸引更多的流量和銷售量



賣家可以設定有競爭力的價格來增加賣場流量和提升銷售量
當促銷活動期間開始時，您的商品頁面將會顯示促銷標籤。

您可以自行設定兩種折扣活動類型

- 折扣金額
- 折扣%數

小提示!



賣家可設定限購數量，限制每位買家在此折扣下可以購買的數量，查看更多關於[我的折扣活動](#)說明

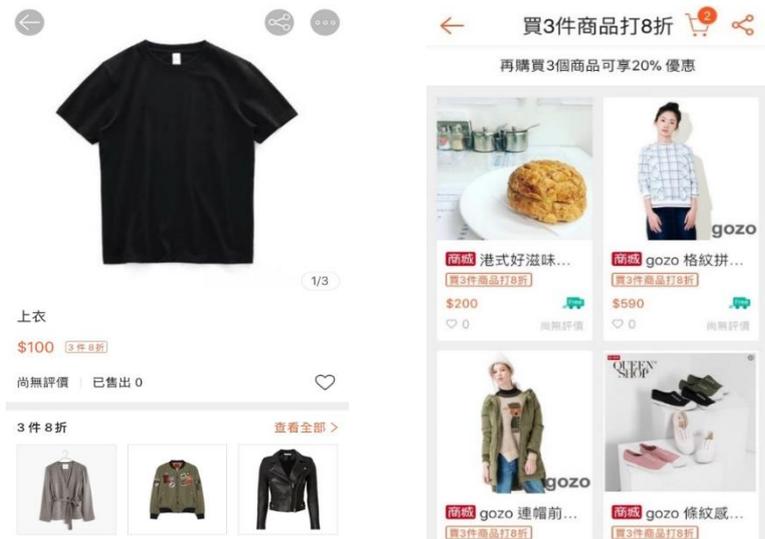


賣家幫助中心

賣場營運管理建議-設定有競爭力的價格

促銷組合

建立促銷組合優惠活動，增加銷售讓買家買更多!



於賣家中心建立賣場專屬的「促銷組合」優惠，讓買家能自由搭配您賣場裡的組合商品並享有折扣，增加商品曝光且有機會提升您的銷售量！

促銷組合型式：

- 折扣固定% - 購買X件商品可享Y%折扣 (如: 買3件 打8折)
- 折扣固定金額 - 購買X件商品可現折Y元(如: 買3件現折50元)
- 組合價-購買X件商品可享Y元組合價(如: 買3件可享800元組合價)

小提示!



自由搭配優惠組合，吸引買家購買更多商品!
查看更多關於[促銷組合](#)說明



賣家幫助中心

賣場營運管理建議-設定有競爭力的價格

我的折扣券

我的折扣券能夠協助賣家設計屬於自己賣場的折扣券及蝦幣回饋折扣券。



The screenshot shows a marketplace interface. At the top, there is a search bar with the text "在此賣場搜尋" and a filter icon. Below the search bar, there is a seller profile card for a red character with a yellow shirt, showing "12 分鐘前上線" and "粉絲 3 | 關注中 4". To the right of the profile are buttons for "+ 關注" and "聊聊". Below the profile card, there are three tabs: "賣場" (selected), "所有商品", and "分類". Under the "賣場" tab, there are two rows of statistics: "☆ 評價: 4.8 / 5 (7 評價)" and "💬 聊聊表現: 19%". Below the statistics, there is a red coupon card with the text "\$20 最低消費 \$200 有效至 2019-06-15" and a "領取" button. At the bottom of the coupon card, there is a text prompt: "使用這些商店優惠券讓你為你購物車中的商品節省更多。"

您可以輕鬆的創造只屬於您的賣場的折扣券，並自己決定折扣額度、折扣期間以及折扣券數量。您甚至可以為賣場中的某一項商品製作專屬的折扣券。

折扣券類型：

- 一般折扣券
- 蝦幣回饋折扣券

小提示!



兩種類型的折扣券皆可以由賣家自行決定要設定為全賣場折扣券或者特定商品折扣券，查看更多[我的折扣券](#)說明



賣家幫助中心

賣場營運管理建議-設定有競爭力的價格

賣場營運管理建議

1. > 設定有吸引力的價格
2. > 提升商品吸引力
3. > 使用蝦皮的行銷工具
4. > 預先準備好足夠的庫存
5. > 確保人力充足
6. > 提升聊聊回覆品質
7. > 建立流暢的出貨流程



評估現有商品並提升商品品質

1 評估現有商品



透過賣家中心我的儀表板功能可以查看賣場及商品詳細表現數據，協助您做出有效的改善
您可以針對以下兩種類型的商品調整您的銷售策略：

1.最熱銷的商品

查看賣場內最熱銷的商品，並維持商品品質

2.銷售較差的商品

透過商品診斷功能查看表現較差的商品並使用改善建議進行調整

2 改善商品品質



透過我的儀表板查看商品排名及表現

Step 1: 進入賣家中心 · 點選賣家數據中心



小提示!



查看更多關於[賣家數據中心](#)說明

Step 2: 於數據總覽頁面查看商品排名

商品排名 (依付款時間計算)

[更多 >](#)

銷售額	售出件數	頁面瀏覽數	付款訂單轉換率	全部分類
排名	商品	銷售額		
1	Example Listing #1	\$35,186		
2	Example Listing #2	\$28,836		

Step 3: 於商品頁面查看賣場商品表現

商品	商品頁面瀏覽數	加入購物車件數	訂單商品件數(可出貨訂單)	訂單金額(可出貨訂單)
商品ID: 1500097	5	4	5	\$420
商品ID: 1500095	0	0	1	\$300



賣家幫助中心

賣場營運管理建議-提升商品吸引力

提升商品刊登品質

1

專業的商品圖片



提供清晰且多種角度的商品圖片有助於讓買家在購買時，更了解您的商品

- 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

詳細的商品描述



提供完整、詳細的商品描述能減少買家對於您商品的問題

- 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



賣家幫助中心

賣場營運管理建議-提升商品吸引力

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



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
格拉氏洛克

Glasslock堅持，與食物接觸，必須最純淨。
產品不含「矽」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 強化玻璃微波保鮮盒	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	裂開不散 不易產生銳利的碎片	崩一般玻璃相同 碎成銳利的碎片
耐瞬間溫度	120°C	120°C
微波爐及電鍋加熱	可 (電子鍋取下) 且可保溫100%保鮮(微波室釋出)	可 (電子鍋取下) 但非所有品牌微波室釋出
是否環保	100%可回收再利用	因含「矽」等化學元素 無法回收再利用
質感	清潔透明 質或極佳 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 價格較高
研發製造商	由韓國第一大會社韓國 三友玻璃球發生產	多非專業玻璃研發 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格拉氏洛克，您購買玻璃保鮮盒的最佳選擇！

Glasslock格拉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

賣場營運管理建議-提升商品吸引力

賣場營運管理建議

1. > 設定有吸引力的價格
2. > 提升商品吸引力
3. > 使用蝦皮的行銷工具
4. > 預先準備好足夠的庫存
5. > 確保人力充足
6. > 提升聊聊回覆品質
7. > 建立流暢的出貨流程



使用蝦皮行銷工具提升賣場營運表現

所有賣家

 <p>蝦皮廣告 設定關鍵字增加商品曝光</p>	 <p>我的折扣活動 增加轉換率</p>	 <p>我的折扣券 增加轉換率</p>	 <p>運費折扣 增加轉換率</p>
 <p>促銷組合 建立活動商品專區，提供買家折扣/組合優惠</p>	 <p>關注禮 增加粉絲數量</p>	 <p>加價購 組合關聯性商品或是為商品增加贈品</p>	

商城賣家/增值服務賣家

 <p>店長推薦 為熱銷商品帶來更多流量</p>	 <p>我的限時特賣 增加轉換率</p>	 <p>賣場遊戲 透過遊戲吸引買家，並以賣場獎品增加訂單</p>
--	--	--



賣家中心提供各種適用於不同銷售目標的行銷工具，善用這些行銷工具能協助您有效提升賣場流量和銷售量



賣家幫助中心

賣場營運管理建議-使用蝦皮行銷工具

使用蝦皮行銷工具提升賣場營運表現

1

蝦皮限時特賣



蝦皮限時特賣的版面會在蝦皮購物的首頁中顯示，給您最好的曝光機會，您可以透過賣家中心報名賣場商品參加限時特賣活動

2

蝦皮直播



您可以透過蝦皮APP進行賣場直播，能增進與粉絲們的互動，有效提升曝光量還有機會獲得更多銷售量！

3

蝦皮廣告



使用蝦皮廣告能讓您的賣場及商品出現在蝦皮搜尋結果頁面中較為顯眼的位置出現，讓買家更容易注意到您的商品。當買家點擊您的廣告時，蝦皮才會向賣家收取廣告費用。



賣家幫助中心

賣場營運管理建議-使用蝦皮行銷工具

報名限時特賣提升商品能見度

The screenshot shows the Shopee website interface. At the top, there's a search bar with the text "\$199免運精選店家" and a search icon. Below the search bar, there's a navigation bar with various categories like "香水 jo malone", "樂器 結構化肌肉活性安瓶", "Darphin 精華液", "超微化肌肉緊活露", "肌肉緊活露 5ml", "女生斜挎包", "名牌錢包", and "shim 電筒".

The main content area is divided into two sections. The first section is a grid of category icons with labels: 女生衣著, 美妆保健, 嬰幼童與母親, 居家生活, 女生配件, 女鞋, 女生包包/精品, 美食、伴手禮, 寵物, 服務、票券, 男生衣著, 手機平板與周邊, 3C與電腦, 家電影音, 男生包包與配件, 男鞋, 戶外與運動用品, 汽機車零件百貨, 娛樂、收藏, 遊戲王.

The second section is a "限時特賣" (Limited Time Sale) banner. It features a countdown timer showing "00 11 57". Below the timer, there are six product cards, each with a discount percentage, a price, and a "已售出" (Sold) count:

Product	Discount	Price	Sold
Hand tools set	2.2折	\$ 109	已售出 99
Headphones	6.7折	\$ 469	已售出 4
Rice cooker	0.1折	\$ 2,990	已售出 1
Wipes	1.8折	\$ 9	已售出 241
Skincare	5.2折	\$ 199	已售出 18
Boots	3.6折	\$ 288	已售出 14

蝦皮限時特賣的版面會在蝦皮購物的首頁中顯示，提供有吸引力的商品折扣，有助於增加您的賣場及商品流量。
只要提報您最熱銷並符合活動要求的商品，就可以增加商品被選中的機會。

小提示!

查看更多關於[蝦皮限時特賣](#)活動說明



賣家幫助中心

賣場營運管理建議-使用蝦皮行銷工具

使用直播功能，創造更有吸引力的購物體驗



蝦皮直播功能可以讓賣家與買家進行即時的互動，增加更有興趣的購物體驗

於直播內

賣家可以：

- 自行建立直播主題
- 新增直播商品

買家可以：

- 分享直播、於直播內留言
- 購買直播商品

小提示!

查看更多關於[蝦皮直播](#)功能說明



賣家幫助中心

賣場營運管理建議-使用蝦皮行銷工具

使用蝦皮廣告來增加商品曝光率和銷售量

The image shows a grid of ten items. The top row consists of five '付費廣告' (Paid Ads) for computer components like Intel CPUs, GPUs, and RAM. The bottom row consists of five '搜尋結果' (Search Results) for laptops from brands like Asus and HP.

Item	Price	Sold	Location
【爆殺i7】整新8核心 主機 +卡王 獨顯 遊戲主機 8G...	\$8,990	73	新竹市北區
【爆殺i7】16核心 主機 16G DDR5 【GTX1050...	\$16,990	30	新竹市北區
【超越i7】12核心 主機 8G DDR5 【GTX1050】遊...	\$13,990	282	新竹市北區
【爆殺i7】整新8核心 主機 +卡王 獨顯 遊戲主機 8G...	\$8,990	29	新竹市北區
【爆殺i7】八核心 主機 8G DDR5 【GTX1050】遊...	\$23,990 / \$11,990	33	新竹市北區
【台中青蘋果】Asus K45V-Bentiv 2009-20...			
2019特惠!全新msi電競筆 雙碟空機 送送送送送...			
福利機 10.1吋 12吋 win7 超值加購 贈送...			
清倉【ASUS】G56JR 電 競...			
HP G4 1022TX /雙核獨顯 筆電...744吋			

蝦皮提供三種廣告形式供賣家選擇：
關鍵字廣告、關聯廣告、賣場廣告。

使用蝦皮關鍵字廣告會讓您的商品顯示在搜尋結果較顯眼的位置，能有效增加商品曝光及銷售，透過廣告版位，也能夠更廣泛的觸及透過關鍵字搜尋商品的潛在買家。

如何開始關鍵字廣告：

1. 選擇我要廣告的商品
2. 選擇與商品相關的關鍵字
3. 為每個關鍵字設定單次點擊價格
4. 設定廣告預算與持續時間

小提示!



查看更多關於[蝦皮關鍵字廣告](#)說明



賣家幫助中心

賣場營運管理建議-使用蝦皮行銷工具

賣場營運管理建議

1. > 設定有吸引力的價格
2. > 提升商品吸引力
3. > 使用蝦皮的行銷工具
4. > 預先準備好足夠的庫存
5. > 確保人力充足
6. > 提升聊聊回覆品質
7. > 建立流暢的出貨流程



事先評估活動期間的商品庫存狀況

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
- 規劃進貨&安全庫存

庫存規劃與控管



- 確認商品到貨時間並提前向供應商叫貨
- 到貨後檢查商品品質
- 將各平台庫存分開控管
- 增加庫存更新頻率

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



賣家幫助中心

賣場營運管理建議-預先準備好足夠的庫存

需求量預估

以過去的活動銷售紀錄進行預估



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



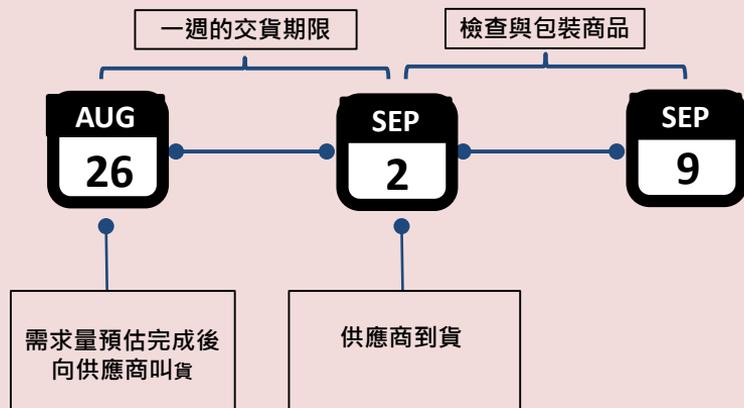
賣家幫助中心

賣場營運管理建議-預先準備好足夠的庫存

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，需確認供應商交貨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



賣場營運管理建議

1. > 設定有吸引力的價格
2. > 提升商品吸引力
3. > 使用蝦皮的行銷工具
4. > 預先準備好足夠的庫存
5. > 確保人力充足
6. > 提升聊聊回覆品質
7. > 建立流暢的出貨流程



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



現階段賣
場人力
2人



一天
工作時數
8小時



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



賣家幫助中心

賣場營運管理建議-確保人力充足

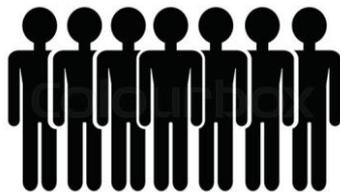
制定活動期間各項工作的SOP流程，並確實將計畫告訴所有工作人員

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

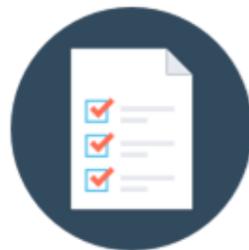
蝦皮建議您可以參考以下4點，管理您的賣場人力:



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



賣場營運管理建議

1. > 設定有吸引力的價格
2. > 提升商品吸引力
3. > 使用蝦皮的行銷工具
4. > 預先準備好足夠的庫存
5. > 確保人力充足
6. > 提升聊聊回覆品質
7. > 建立流暢的出貨流程



使用網頁版聊聊有效管理買家訊息



「聊聊」為蝦皮提供買賣雙方間溝通商品資訊的管道之一

使用蝦皮賣家中心網頁版聊聊，可以幫助您更方便、迅速和有效的管理買家訊息。

主要功能:

1. 買家訊息：顯示所有買家傳送的訊息
2. 聊聊視窗：點選買家訊息，會顯示與該買家詳細的對話紀錄，賣家可以透過聊聊視窗與買家對話
3. 買家訂單資訊 & 折扣券：顯示該買家的所有訂單詳細資訊及折扣券紀錄

小提示!



查看更多關於[賣家網頁版聊聊](#)說明



賣家幫助中心

賣場營運管理建議-提升聊聊回覆品質

設定自動歡迎回覆訊息



Shopee Chat

搜尋帳號/訂單編號

最近 全部

shopeeshopee3
請問商品尺寸

shopeeshopee2
Live agent 2019年11月21日

shopeeshopee5
請問商品尺寸 2019年11月21日

shopeeshopee3
☆☆☆☆ 0.0 | 台北市 | \$660[1張訂單] | \$0[0張訂單]

Live agent
2019年11月18日, 17:47

請問商品多久能收到呢?

2019年11月18日, 17:47

歡迎光臨Shopee賣場，聊聊小幫手服務時間為平日09:00-18:00，若於此時間外的訊息，小幫手會在上班時段盡速回覆您!

2019年11月18日, 17:47

在買家傳送聊聊訊息後，賣家會自動回覆事先設定好的訊息。

(歡迎的自動回覆每天會為每位買家觸發一次)

- 設定友好的歡迎自動回覆訊息，能讓買家有良好的第一印象。
- 在自動回覆訊息中可以加上正在進行的賣場活動，有機會獲得更多銷售量。



賣家幫助中心

賣場營運管理建議-提升聊聊回覆品質

買家於聊聊內常見問題

於蝦皮聊聊內，買家較常與賣家溝通詢問之問題為以下三個項目：



商品資訊



訂單狀態



售後服務

小提示!



與買家維持友善且良好的雙向溝通有助於提升賣場評價與銷售。
了解更多[如何回答聊聊內常見問題](#)



賣家幫助中心

賣場營運管理建議-提升聊聊回覆品質

如何提供良好的賣場客戶服務

正確的聊聊回覆

- ✓ 即時回覆且不遺漏買家的訊息
- ✓ 針對買家問題，提供清楚且正確的資訊，以避免與買家產生溝通上的誤會
- ✓ 與買家維持友善且良好的雙向溝通
- ✓ 若買家於聊聊內使用不當言語(髒字、人身攻擊、低俗或散播仇恨等字眼)，建議您可以向蝦皮回報此問題

錯誤的聊聊回覆

- ✗ 避免延遲回覆或者遺漏買家聊聊訊息
- ✗ 嚴禁於聊聊內使用不當言語(髒字、人身攻擊、低俗或散播仇恨等字眼)
- ✗ 嚴禁於聊聊內提供任何導外資訊(如:官方網站、友站賣場資訊、通訊軟體等)，引導買家至蝦皮以外的平台進行交易
- ✗ 若是因賣家自身因素(如:商品缺貨、損壞、價格設定錯誤等)，不得透過聊聊請買家取消訂單，造成不佳的購物體驗，並會根據賣家計分系統給予計分
- ✗ 嚴禁於聊聊內提供個人資訊(電話號碼、銀行帳戶等)



賣場營運管理建議

1. > 設定有吸引力的價格
2. > 提升商品吸引力
3. > 使用蝦皮的行銷工具
4. > 預先準備好足夠的庫存
5. > 確保人力充足
6. > 提升聊聊回覆品質
7. > 建立流暢的出貨流程



正確且有效率的出貨流程的重要性



1 建立倉庫/儲貨地點

- 在貨架上貼上標籤，方便檢貨
- 相同的商品放在倉庫臨近區域，方便檢貨



2 訂單管理

- 即時更新訂單細節以確保準確性
- 即時查看您的訂單狀態
- 確保完成所有的訂單



3 包裝

- 準備足夠的包裝用品
- 預先檢查與包裝熱賣商品以加快出貨



4 準時出貨

- 優先處理出貨時間即將到期的訂單
- 在第三方物流收貨前完成包裝所有該出貨訂單



5 客戶溝通

- 友善且即時回覆買家的問題。

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



賣家幫助中心

賣場營運管理建議-建立流暢的出貨流程

事先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
- 若有購買限制，也請明確標示於商品詳情內

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

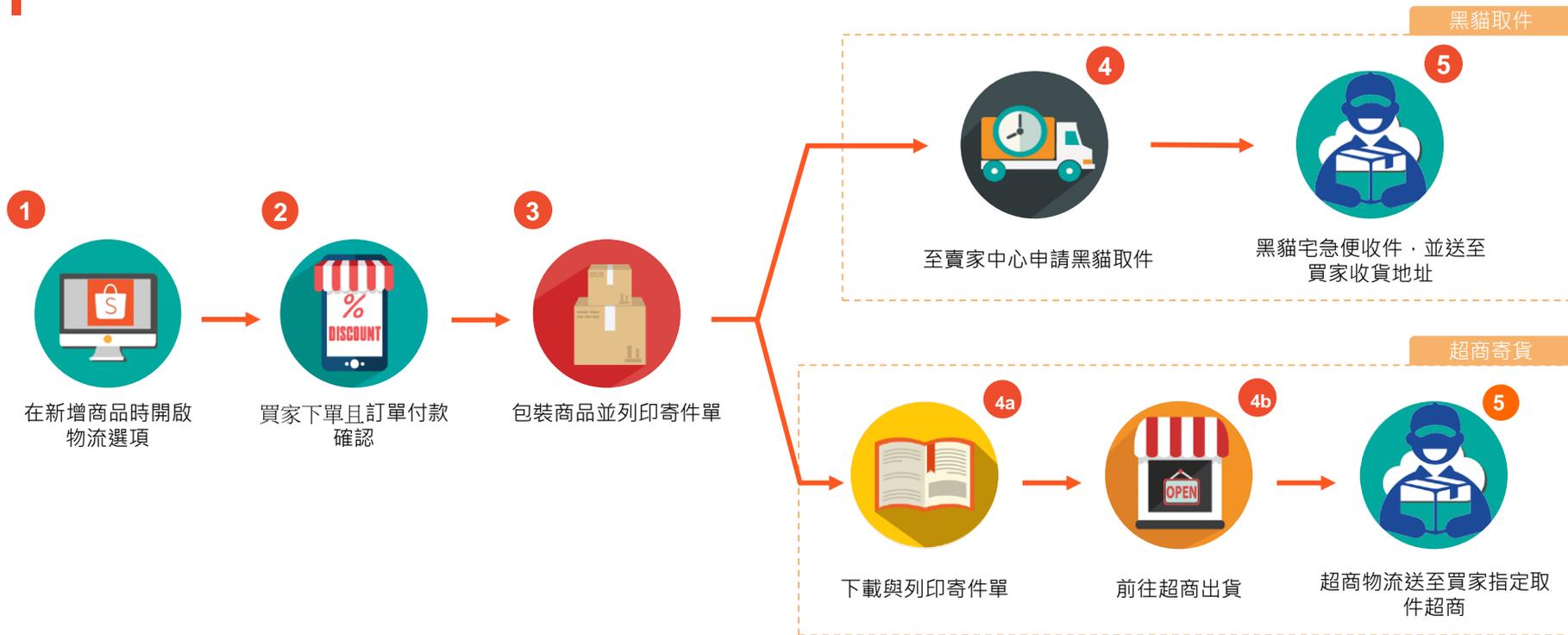
小筆記:蝦皮建議您使用蝦皮支援物流，買賣雙方便可以透過手機app或電腦版賣家中心隨時掌握配送進度



賣家幫助中心

賣場營運管理建議-建立流暢的出貨流程

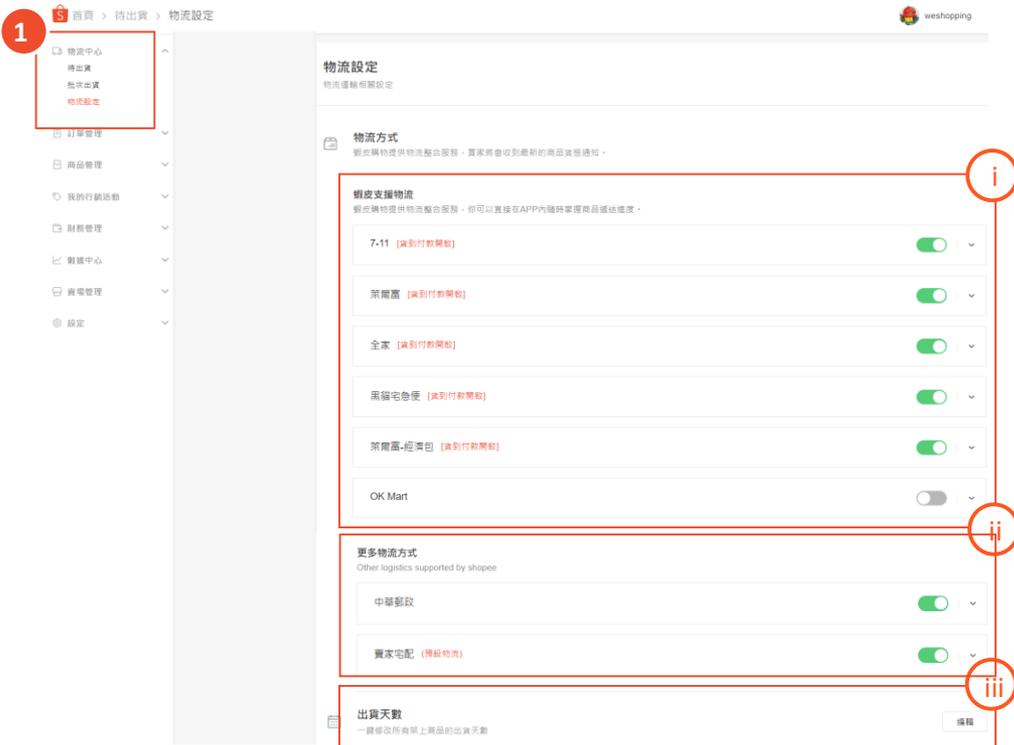
超商與黑貓宅急便出貨流程



賣家幫助中心

賣場營運管理建議-建立流暢的出貨流程

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3天或5天以上(較長備貨)。



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”

小提示!



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

賣場營運管理建議-建立流暢的出貨流程

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 駁爾氏 冰河酪蛋白無油清爽減糖 125ml		無油減糖 125ml	1	180802152346W8M
3			26吋玫瑰金行李箱			1	180802152446W8Q

您可以利用檢貨單逐一確認需包裝的商品明細，更有效率地進行出貨，避免出貨到不正確的商品



下載寄件單
列印3筆訂單的出貨標籤

小提示!



您可以利用訂單編號做為參考



賣家幫助中心

賣場營運管理建議-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	商品選項名稱	Qty.	單價	總計	#	主商品貨號	商品名稱	商品選項貨號	商品選項名稱	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

寄件單

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: 陳思好
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、二段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，請用手輸入條碼方式輸入。
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黏收。



1 797 000 893 618 9766 1

店到店編號:  08936189766

小提示!



您可以利用訂單編號做為參考



賣家幫助中心

賣場營運管理建議-建立流暢的出貨流程

訂單出貨流程

1



在活動開始前1~2週開始叫貨

2



分配預計參與購物節的商品庫存

3



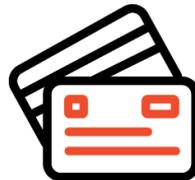
將相同的商品放在倉庫臨近區域，方便撿貨

4



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

5



確保您的員工或臨時人力都熟悉瞭解蝦皮的使用方式及出貨流程

6



批次列印撿貨單，並指派相關人員負責處理

7



批次列印寄件單，並對照寄件編號貼上包裹

8



將商品完整包裝，並將相關單據一同附上

9



申請黑貓取件/超商寄件編號，記得在申請前完成包裝



賣家幫助中心

賣場營運管理建議-建立流暢的出貨流程

9.9超級購物節準備清單

用以下問題來檢視您是否已經做好活動事前準備

	問題	回答
1	我的商品價格是否有吸引力?如何確保商品價格有競爭力?	
2	我的熱銷商品是什麼?如何提升我的商品品質和吸引力?	
3	是否了解並使用蝦皮的行銷工具提升我的商品能見度?	
4	我有足夠的庫存和人力可以完成活動期間的銷售嗎?如果沒有，該如何規劃?	
5	如何確保於活動期間能夠即時回覆所有買家聊聊詢問?	
6	我是否已經安排好物流來處理活動期間的訂單?	



參考此清單，讓您在活動期間能獲得最大的效益

活動事前準備

行銷策略

- ❑ 確認您的熱銷商品- 使用賣家數據中心查看
- ❑ 設定有競爭力的價格- 建立賣場專屬優惠和促銷
- ❑ 使用蝦皮行銷工具- 蝦皮限時特賣、蝦皮直播、蝦皮廣告等等

銷售準備

- ❑ 預先準備好足夠的庫存 - 庫存規劃與品質控管
- ❑ 使用網頁版聊聊提供良好的客戶服務-設定友好的歡迎自動回覆訊息，能讓買家有良好的第一印象。
- ❑ 人力需求預測與規劃

整體確認

- ❑ 參考p.57的六個問題
- ❑ 確認是否有p.10的四個問題

活動期間

建立流暢的出貨流程
參考p.48的五個方法，即能正確且有效率的完成出貨

活動結束

活動結束後檢視

- ❑ 處理退貨和退款訂單
- ❑ 若有延遲或被系統取消的訂單，了解原因並進行改善
- ❑ 評估活動和廣告執行成
- ❑ 查看買家的反饋



蝦皮小提醒

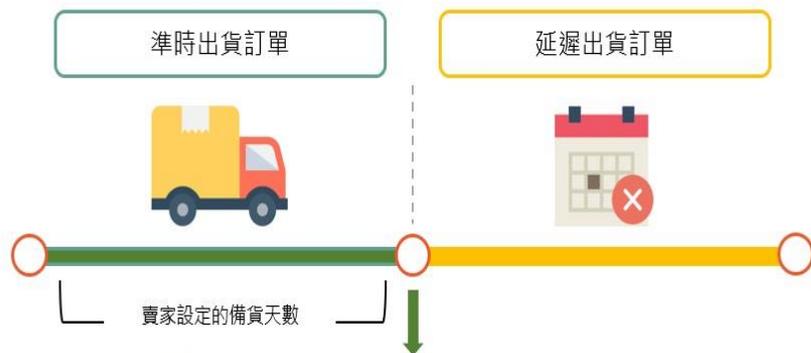
系統自動取消訂單邏輯：

- 1.賣家在設定的備貨天數內，未申請超商寄件編號或是黑貓取件，系統將於該備貨天數的**隔天**自動取消訂單
- 2.賣家已申請超商寄件編號/黑貓取件+**4天**內未成功交寄，系統也將於**第5天**自動取消訂單



請務必在備貨天數內完成出貨

出貨時間點邏輯：



出貨時間計算方式

蝦皮串接物流：賣家至超商寄件/黑貓向賣家取件/大智通、日翊驗收包裹時間
非蝦皮串接物流：賣家回壓單號並點選出貨按鈕之時間





謝謝!

前往賣家幫助中心了解更多

<https://seller.shopee.tw/edu/>