

# **天猫客户端店铺与帐号运营手册**

**2013.10.21**

# 目录

典型案例介绍 .....	3
“粉红大布娃娃”无线店铺运营介绍 .....	3
<b>1、天猫无线基本情况介绍 .....</b>	<b>4</b>
1.1 平台分布 .....	5
1.2 数据情况 .....	5
1.3 界面展示 .....	5
<b>2、如何访问天猫无线.....</b>	<b>5</b>
2.1 iOS 平台访问.....	5
2.2 Android 平台访问.....	5
2.3 WAP 浏览器访问 .....	6
2.3.1 输入网址 .....	6
2.3.2 扫描二维码 .....	6
<b>3、天猫无线商家后台操作介绍.....</b>	<b>6</b>
3.1 如何查看店铺数据.....	6
3.1.1 UV、PV、GMV .....	6
3.1.2 最近 7/15 天访问和成交.....	6
3.1.3 排行.....	7
3.2 如何装修无线旺铺.....	7
3.2.1 开通“天猫无线白名单” .....	7
3.2.2 登录商家后台 .....	7
3.2.3 模板设置-店铺模板编辑.....	7
3.2.4 模板设置-店铺背景设置.....	8
3.2.5 内容设置 .....	8
3.2.6 店铺活动（帐号内容） .....	8
3.2.7 主题录入（帐号内容） .....	10
3.2.8 店铺总览 .....	10

3.3 如何为店铺引流.....	11
3.3.1 店铺二维码布点 .....	11
3.3.2 店铺 app .....	12
3.4 如何装修无线旺铺.....	13
3.4.1 帐号内容来源 .....	13
3.4.2 发布帐号内容 .....	13
<b>4、天猫无线店铺运营常见的问题解答 .....</b>	<b>14</b>
4.1 登录问题 .....	14
4.1.1 无法登录商家后台系统 .....	14
4.1.2 哪里装修店铺 .....	14
4.2 操作问题 .....	13
4.2.1 “活动时间非法” 提示.....	13
4.2.2 excel 表格出错 .....	14
4.2.3 “活动时间非法” 提示.....	14
4.2.4 设置手机专享价 .....	14
4.2.5 预览店铺 .....	14
4.2.6 链接指南 .....	14
4.2.7 模块支持图片类型.....	15
4.2.8 活动和主题审核问题.....	15

## 典型案例介绍

粉红大布娃娃”无线店铺运营介绍：

- (1) 无线运营人手安排：由 1 个文案、1 个美工、1 个运营组成 3 人无线专职运营团队；
- (2) 旺铺装修和帐号运营：“粉红大布娃娃”店铺帐号粉丝数为 183.4 万；



- (3) 通过二维码为无线店铺引流：单品二维码+店铺二维码 PC 布点

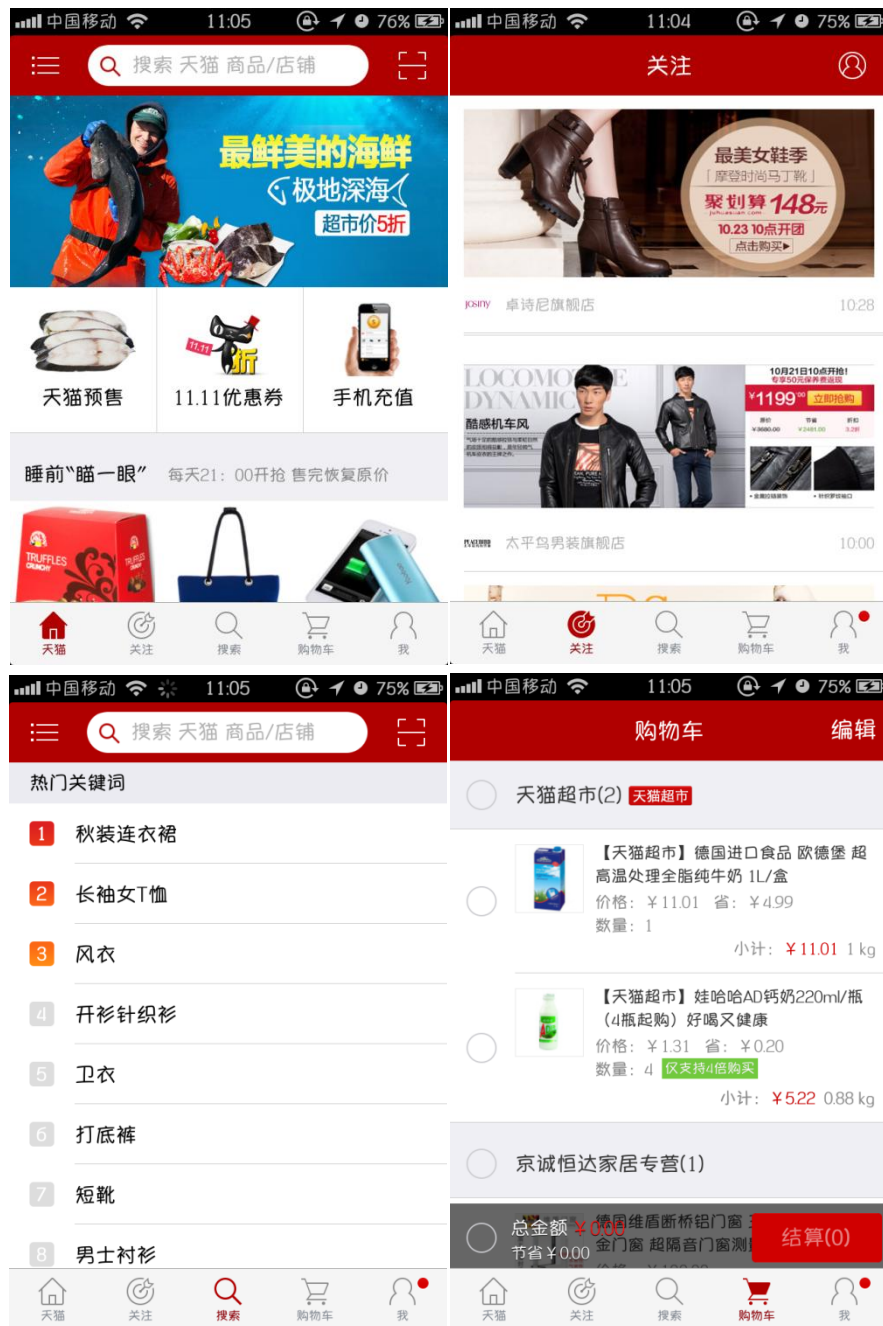


## 1、天猫无线基本情况介绍

1.1 平台：天猫无线分为 APP 和 wap，其中 App 有 3 个客户端：iPhone、iPad、Android

1.2 数据：天猫客户端累积用户超过 1 亿，日均支付宝成交金额：2 亿；

1.3 界面展示：



## 2、如何访问天猫无线

2.1 iOS 平台 ( iPhone、iPad ) : appstore——搜索“天猫”——下载安装；

2.2 Android 平台：各大安卓软件市场——搜索“天猫”——下载安装；



注：认准天猫 logo

2.3 Wap 浏览器访问的几种方式：

2.3.1 直接输入网址：<http://m.tmall.com/>

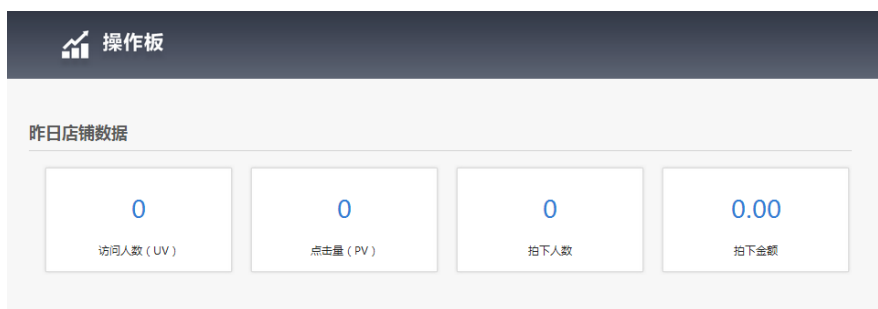
2.3.2 扫描二维码（网址生成）：



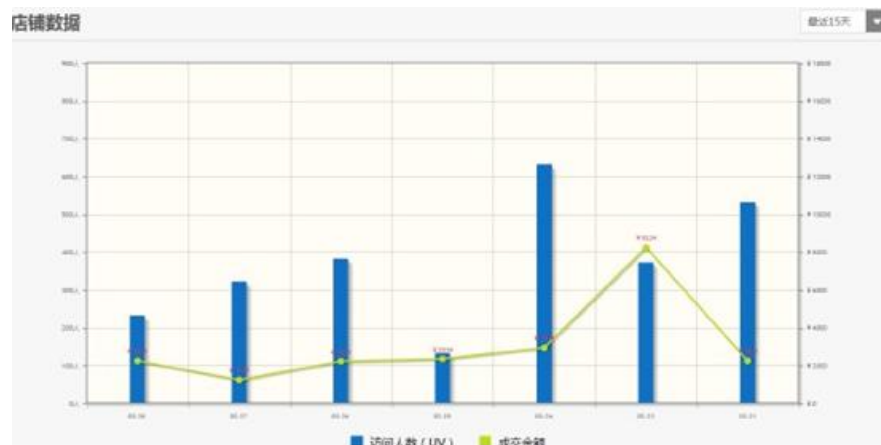
### 3、天猫无线商家后台操作介绍

3.1 如何查看店铺数据：登录商家后台 <http://tw.tmall.com/> ——通过“操作板”可以查询天猫客户端无线店铺的相关数据。

3.1.1 访问人数（UV）、点击量（PV）、拍下人数（GMV 人数）、拍下金额（GMV 金额）



3.1.2 最近 7 天/15 天的访问人数（UV）和成交金额



3.1.3 客户端商品销量排行 TOP10( 包含 iPhone、android 客户端 )。可查看昨日、最近 7 天、15 天的商品销售排行

客户端商品销量排行TOP10

昨日

商品喜欢数TOP10

昨日

暂无数据

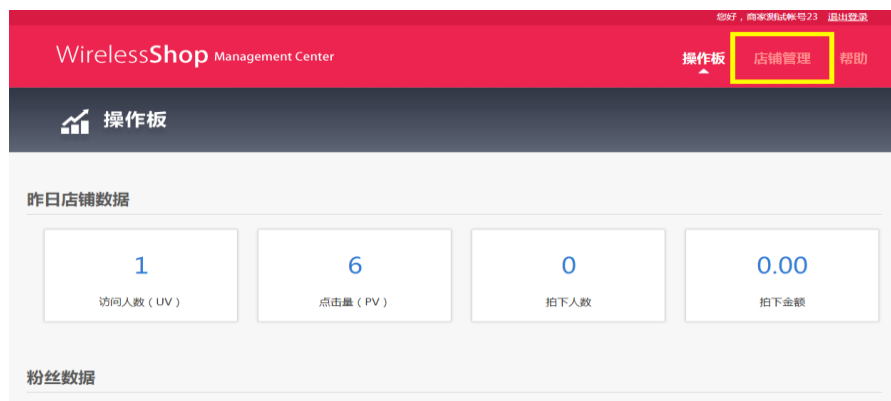
暂无数据

新的天猫无线商家数据后台正在火热内测，各位卖家朋友可以先行体验：  
<http://sycm.sj.tmall.com/wireless/itemEffect.htm>

## 3.2 如何装修无线旺铺：

3.2.1 向类目小二申请开通“天猫无线白名单”；

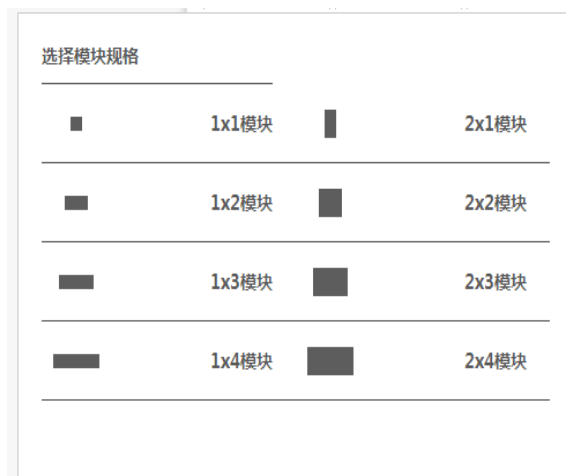
3.2.2 登录商家后台：<http://tw.tmall.com/>，进入“店铺管理”；



3.2.3 “模板设置” — “店铺模板编辑”：商家可以在这个版块对首页进行个性化模块设置，



现有 8 种模块可供选择，可任意搭配组合；



3.2.4 “模板设置”——“店铺背景设置”，主要功能：可对店铺背景设置纯色背景或图片背景，纯色背景可直接填入色值,或在色板内选择，若选择图片背景，图片上传后，则会对纯色背景进行覆盖！



3.2.5 “内容设置”：step3 中设置了首页的个性化模块，现在就是往设置好的模块中添加图片以及对应的链接，图片链接可以指向：单品、商品列表、店铺活动、晒图等。  
内容编辑好之后，**必须先点击“上线前预览”——预发布，然后才能点击“发布到手机”，否则有可能发布不成功！**





\*指向内容介绍：

其它连接：可填站内的 pc 或者 wap 链接地址；

\*优惠券地址规则 [http://<店铺域名>.m.tamll.com/shop/promotion.htm?shop\\_id=<店铺 id>&promotion\\_id=<优惠 id>](http://<店铺域名>.m.tamll.com/shop/promotion.htm?shop_id=<店铺 id>&promotion_id=<优惠 id>)

单件商品：可填单件商品 ID；

商品列表：商家对商品的分类列表；

店铺活动：在商家后台创建的店铺活动；

内容编辑完成之后，请“提交修改”。

### 3.2.6 “店铺活动”

- (1) 添加活动：活动名称->上传活动 banner ->设定活动时间->选择活动模板配色方案->活动商品设置（切记按照规范填写表格）



- (2) 商品表格填写规范：

\*Name：商品名称/区块图片名称

\*Image：商品图链接 /区块图链接

\*Url：商品链接/店铺 id，若填写店铺 id，规范为：shop:id=1234567

\*CATEGORY：区块位置

\*ITEM：商品位置

\*原始价格/优惠价格：请直接填写价格数字

Type	Name	Image	Url	原始价格 (元)	优惠价格 (元)
CATEGORY	热卖商品	<a href="http://img92.taobao.cn/bao/uploaded/i3/m-hm?d=151521500655">http://img92.taobao.cn/bao/uploaded/i3/m-hm?d=151521500655</a>			
ITEM	商品名称商品名称	<a href="http://img92.taobao.cn/bao/uploaded/i2/m-hm?d=151521500655">http://img92.taobao.cn/bao/uploaded/i2/m-hm?d=151521500655</a>		1099	1099
ITEM	商品名称商品名称	<a href="http://img92.taobao.cn/bao/uploaded/i2/m-hm?d=151521500655">http://img92.taobao.cn/bao/uploaded/i2/m-hm?d=151521500655</a>		299	299
CATEGORY	精品推荐	<a href="http://img92.taobao.cn/bao/uploaded/i3/m-hm?d=151521500655">http://img92.taobao.cn/bao/uploaded/i3/m-hm?d=151521500655</a>			
ITEM	商品名称商品名称	<a href="http://img92.taobao.cn/bao/uploaded/i3/m-hm?d=151521500655">http://img92.taobao.cn/bao/uploaded/i3/m-hm?d=151521500655</a>		399	280
ITEM	商品名称商品名称	<a href="http://img92.taobao.cn/bao/uploaded/i3/m-hm?d=151521500655">http://img92.taobao.cn/bao/uploaded/i3/m-hm?d=151521500655</a>		549	385

- (3) 店铺活动列表：可在店铺活动列表中查看已经设置完成的活动，并可在活动状态栏设置该活动上下线状态。



- 3.2.7 “主题录入”：店铺主题可以通过该模块发布，特别注意——主题的封面图和头图中是不允许出现文字的！



- 3.2.8 “店铺总览”：设置好店铺店铺首页、活动和主题之后，点击“小眼睛”图标就能预览在手机上的效果。

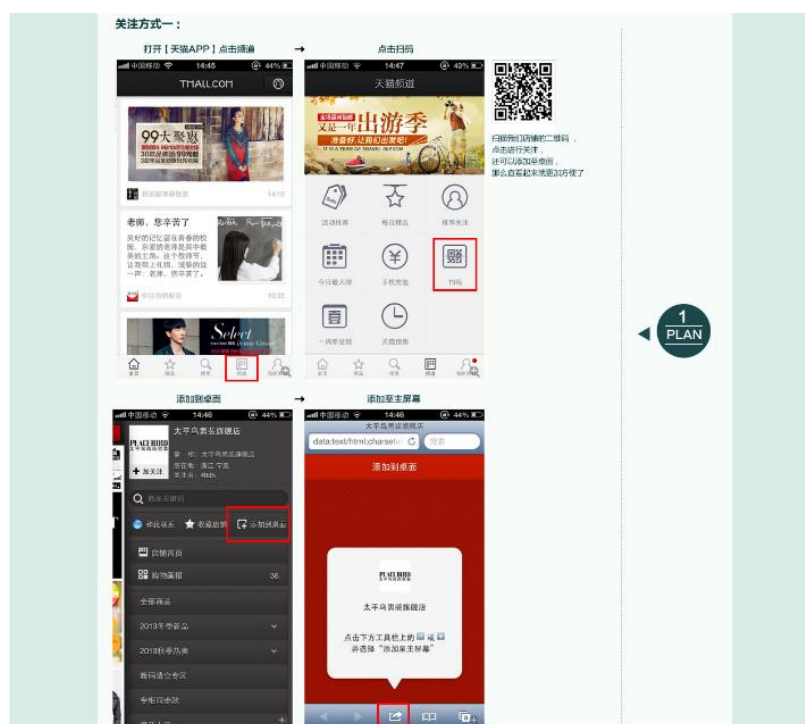


### 3.3 如何为店铺引流？

3.3.1 店铺二维码布点：在“店铺总览”中就支持直接生成店铺二维码，在 pc 店铺、包裹、外投广告、微博、等各种能够接触到顾客的地方投放二维码，吸引顾客扫码访问无线店铺；



案例：太平鸟男装旗舰店 <http://peacebird.tmall.com/p/rd322933.htm>



3.3.2 “店铺 app”——天猫客户端支持顾客把店铺直接生成桌面图标，商家可以引导顾客将自家店铺生成桌面图标，占据顾客手机屏幕！



### 3.4 如何运营店铺帐号？

3.4.1 帐号内容的来源：“店铺活动” + “店铺主题” 的内容，点击发布之后就，系统将同步前 3 条到店铺帐号中，在手机店铺中也叫做“画报”，画报=帐号！



3.4.2 发布帐号内容：操作同上 3.2.6 “店铺活动” 和 3.2.7 “主题录入”，编辑完所有内容后，记得“发布”哦！

## 4、天猫无线店铺运营常见问题解答

### 4.1 登录问题

#### 4.1.1 无法登录商家后台系统（橱窗系统）tw.tmall.com，怎么办？

答：请先确认店铺是否已有权限。有无权限，请直接登录 tw.tmall.com，如能进入即可。

**若确定有权限，仍无法登录：**

- （1）清除浏览器的 cookie，重新登录
- （2）若还是无法登陆，请联系各自类目的小二，由类目小二统一提交至无线进行核对。

**若无开通权限：**

目前所有加入白名单的商家，均有类目根据规则筛选得出，规则涉及品牌调性分、店铺 DSR、月均成交额等。若暂无权限，后续会陆续开放。不单独接受商家单独申请开通。

**注：建议使用 chrome、firefox、ie9 浏览器，否则店铺设置后，内容将会显示错误，还请注意。**

#### 4.1.2 手机天猫的店铺，是在哪里装修？

答：在橱窗系统（商家后台）中装修。地址：tw.tmall.com。目前装修权限仅限部分商家。

### 4.2 操作问题

#### 4.2.1 发布活动，遇到“活动时间非法”的提示时怎么办？

答：请按照以下步骤操作：

- （1）请先关闭浏览器及 tw.tmall.com 的页面
- （2）清除浏览器的 cookie
- （3）重新打开页面，用主账号登录即可

#### 4.2.2 发布活动上传表格时，会提示 excel 第 N 行出错。但第 N 行并无内容，是什么原因？

答：原因是因为表格内的空白行，在编辑时产生了隐藏内容。必须删除隐藏内容才能上传。

**例如：**若提示第 8 行出错，而第 8 行是没有填任何内容的，则从第 8 行开始往下删除，删除空白的 5-10 行或更多。即删除至第 13 行或者是第 18 行以上。

删除后保存，然后重新上传即可成功。

#### 4.2.3 我在后台创建的活动，需要将商品设置为手机专享价，该如何设置？

手机专享价设置路径：出售中的宝贝>选择要设置的宝贝>设置促销>手机专享价。

取消手机专享价：改动商品的价格，再迅速改回来即可。

#### 4.2.4 橱窗系统中的店铺二维码，该怎么使用？

答：商家在后台中提取到的二维码，用户扫码后会有两个结果：

- （1）判断用户已装天猫客户端，则直接跳转到该店铺在天猫客户端内的店铺首页。
- （2）判断用户未装天猫客户端，则先跳转至下载页面，提示用户先下载后再查看店铺首页。

**注：建议二维码可放 PC 店铺中，或物流运输包裹上。并用文案提示用户，引导用户扫码。**

#### 4.2.5 装修好的店铺，可以在哪里看到？

答：完成装修并已成功发布的店铺，可在手机天猫 APP 中查看。

查看方式可通过搜索、个人中心（首页）、精品馆等路径到达店铺首页。

#### 4.2.6 设置店铺内容时，“模块指向”中的“其他链接”，可以支持什么类型的链接？

答：“其他链接”能支持的范围仅限 PC 和 wap 店铺中的宝贝链接和搜索链接。其他均不支持。

wap 宝贝链接示例：<http://a.m.tmall.com/ixxxxxxxxxx.htm>，x 为宝贝 id。

wap 搜索 list 链接示例：

[http://s.m.tmall.com/mall/search.htm?q=%E8%B5%84%E7%94%9F%E5%A0%82&user\\_type=1&atype=b&tab=mall&market=pcmall&sst=1](http://s.m.tmall.com/mall/search.htm?q=%E8%B5%84%E7%94%9F%E5%A0%82&user_type=1&atype=b&tab=mall&market=pcmall&sst=1)

#### **4.2.7 店铺首页设置时，模块支持的图片类型是有哪些？**

答：包含 jpg、png、gif 等。gif 动态图片。注意，gif 图片在客户端上不能展现动态。

#### **4.2.8 我的活动和主题发布了，是不是只有小二审核了用户才能看到？**

答：活动和主题发布，不需要审核。

所有活动和主题发布后，内容即在个人中心（首页）展现，但前提用户必须对您的店铺进行关注。

并且，在装修店铺首页时，创建的活动可以作为图片“模块指向”直接使用。