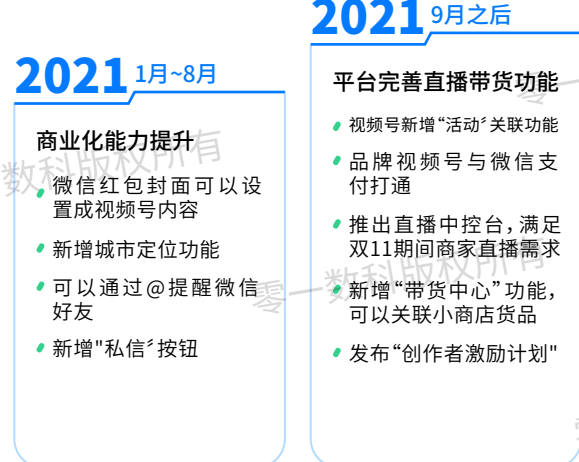
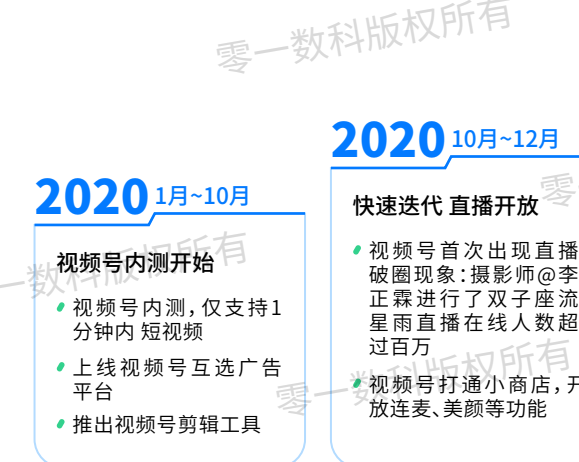
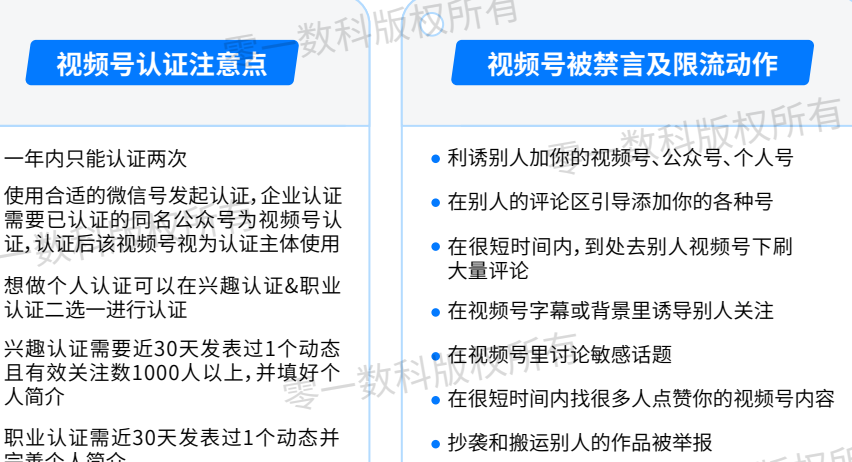
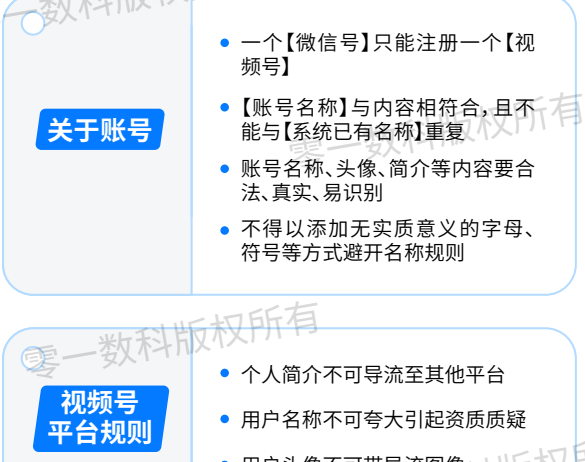


· · 更多资源请关注 · ·



直播运营全流程图

直播前

- 运营**
 - 对接品牌方选品，确认折扣力度
 - 撰写直播脚本及排品并同步团队
 - 选定直播场地，调试背景、灯光
 - 跟进直播宣发短视频制作
 - 跟进私域团队，推广直播预约
 - 与私域团队沟通公域流量承接方案
- 主播**
 - 熟悉产品卖点，准备产品话术
 - 熟悉私域引流话术
 - 提前沟通现场配合
 - 出境直播预热视频
 - 爆款产品上身试穿，增加直播中曝光度
- 场控**
 - 直播设备准备
 - 熟悉私域引流节奏
 - 跟进私域团队，推广直播预约
 - 与私域团队沟通公域流量承接方案
- 中控**
 - 对接品牌方选品，确认折扣力度
 - 撰写直播脚本及排品并同步团队
 - 选定直播场地，调试背景、灯光
 - 跟进直播宣发短视频制作
 - 剪辑直播预热视频
 - 配置直播间封面，设置直播主题、类目

直播中

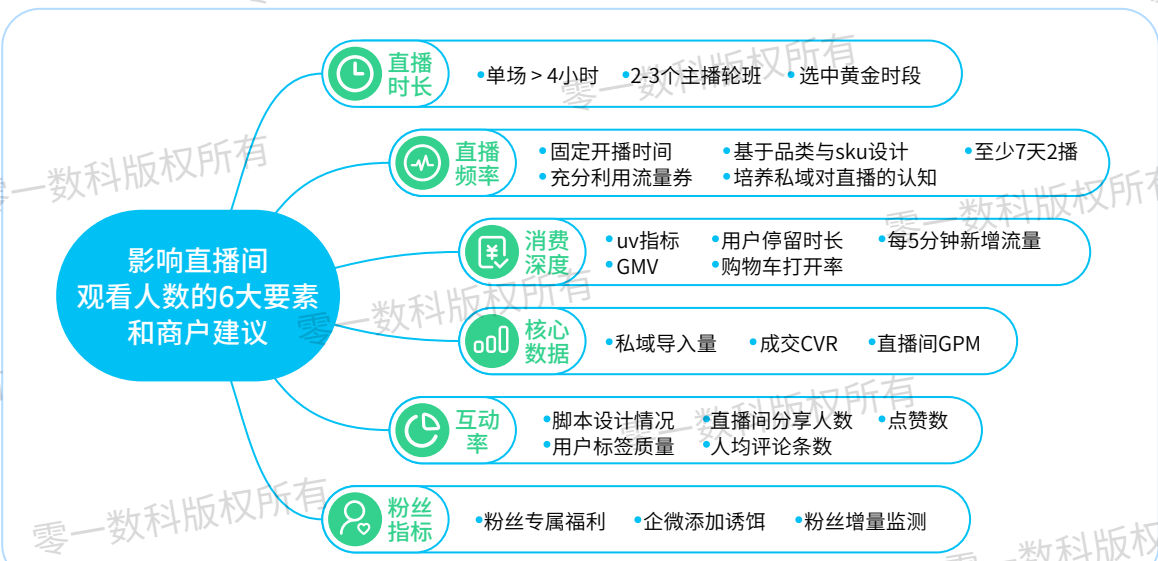
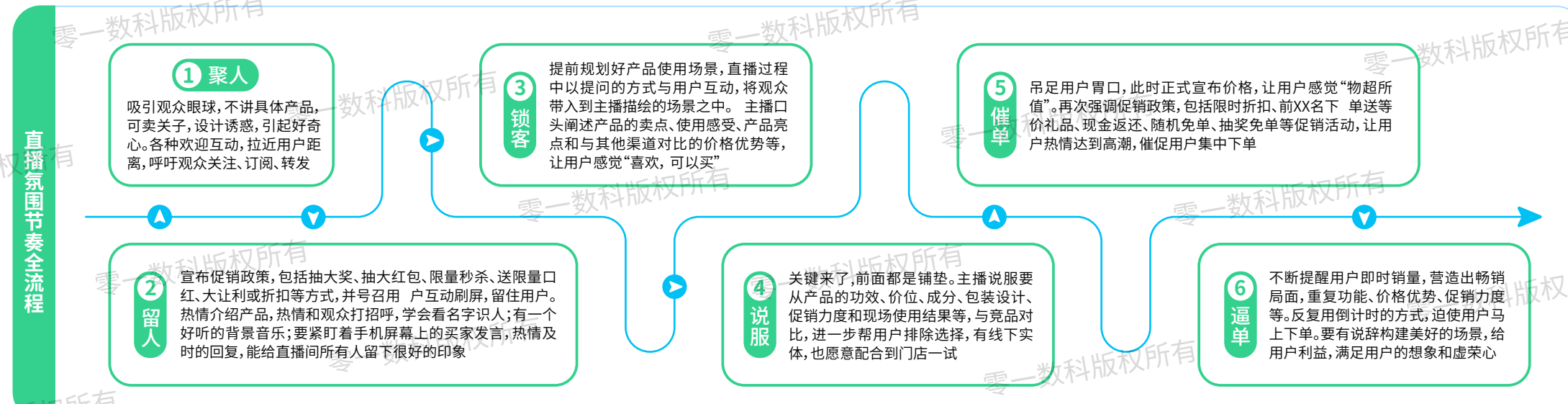
- 运营**
 - 把控直播间整体节奏，确保流量稳定承接
 - 实时监测直播后台数据
 - 根据数据及在线用户情况，安排爆品返场
 - 处理直播中突发状况
- 主播**
 - 开场介绍预告，本场直播活动力度
 - 根据直播排品脚本讲解
 - 回复评论区用户提问，引导添加企业微信
 - 根据运营的TOP牌返场讲解
 - 预告下场直播活动，引导用户自主下单，把控主播讲解节奏
- 场控**
 - 发放福袋引导用户参与抽奖
 - 配合主播话术，穿插讲解，把控主播讲解节奏
 - 调动主播讲解情绪，调动用户参与互动
 - 演示下单流程
 - 引导用户预约下一场直播、点击关注
- 中控**
 - 配合主播讲解，精选链接、改价、催单操作
 - 配合主播话术，技术报库存，完成感谢环节
 - 根据现场用户反馈，配合临时上架商品
 - 在后台回复用户咨询、问题，促成下单转化
 - 配合主播讲解，精选组合链接、预约下一场按钮

直播后

- 运营**
 - 回收直播数据，同步私域小组
- 主播**
 - 调整状态，恢复体力
- 场控**
 - 回收直播相关设备，及时充电保养
- 中控**
 - 处理售后，对接发货，联系福袋中奖用户

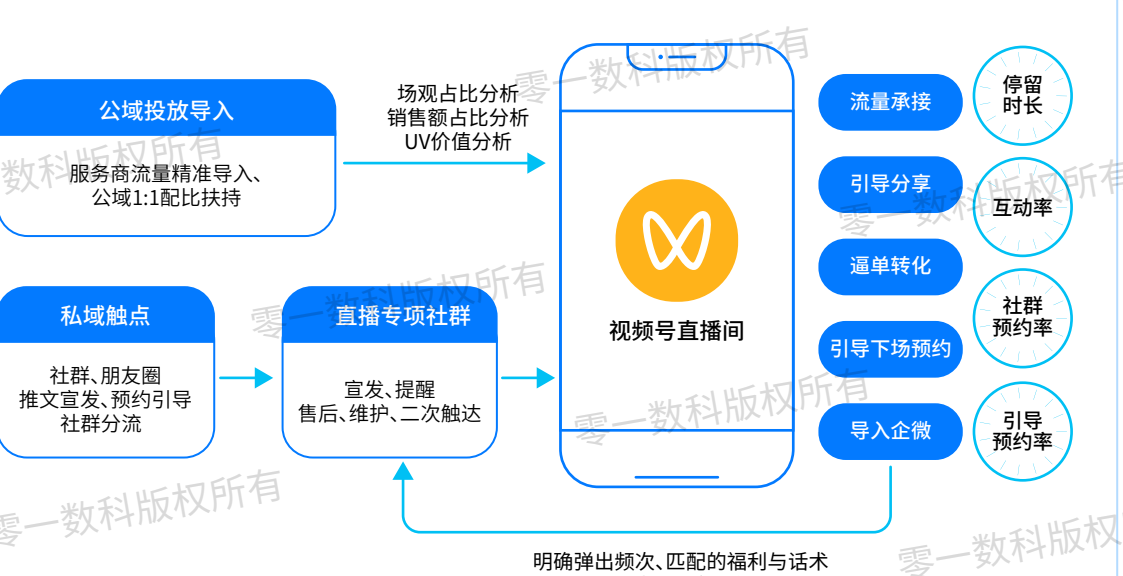
直播复盘

- 直播复盘，解决问题，沉淀经验



复盘指标体系-运营指标			复盘指标体系-主播指标			复盘指标体系-场控指标			复盘指标体系-中控指标							
数据维度	运营影响因素	对应工作内容	数据维度	主播影响因素	对应工作内容	数据维度	场控影响因素	对应工作内容	数据维度	中控影响因素	对应工作内容					
直播预约人数	私域推广渠道和频次	重视直播前预约推广,以及引流短视频的框架和内容优化,及时关注视频号直播相关功能、规则、算法的更新	最高在线人数	流量承接能力	参与直播间活动策划,讨论直播活动方案并执行,配合直播运营完成既定直播流程	最高在线人数	直播节奏把控	了解产品,引导用户加关注、加群、加企微,及时帮助主播补话术(互动、停留、点单、背书、售后)	预约人数	配合弹链接的频次	合主播、中控话术弹出相应链接					
			平均观看时长	流量承接能力		平均观看时长	直播节奏把控	直播脚本撰写、证书物料展示;反馈直播本场转化率较高产品进行返场或临时品调整	新增关注数							
最高在线人数	直播流程及脚本节奏设计	人群定位、人群剖析、直播间人群画像分析、短視頻人群画像分析,根据人群画像调整运营策略	喝彩次数	话术引导能力	根据复盘收集反馈不断优化调整,优化直播间话术内容;关注各大平台头部直播间、同类目直播间,发掘直播间间的优秀话术和玩法;个人表现力、肢体语言的不断提升	喝彩次数	话术引导能力	引导用户预约下一场直播、加关注、加企微;抢福袋、下单流程引导演示;提醒并帮助主播回答用户问题;关注各大平台头部直播间、同类目直播间,发掘直播间间的优秀话术和玩法	用户互动率	评论区引导密度	评论区维护(屏蔽设置、禁言、拉黑)用户问题回答,将直播力度、产品卖点、售后保障等话术上墙					
人均观看时长	货品节奏及场景布置	场景搭建、场景优化(角度灯光背景、画面)	新增关注数	话术引导能力		新增关注数	话术引导能力		商品点击曝光率	商品图及标题的吸引力、库存、优惠券的设置	配合主播氛围营造(上链接话术、报库存话术、加单话术);直播产品上下架、直播库存控制,优惠券设置与发放产品实时调价、产品营销话术设置					
商品点击曝光率	选品的能力	产品特点、卖点提炼、产品可视化内容输出、产品优化、选品优化、组合优化、直播内容填充和优化	用户评论率	话术引导能力	熟悉产品,产品卖点提炼产品可优化内容输出;不同品类相关知识的不断学习和提升	直播预约人数	话术引导能力	引导用户关注直播间、预约下一场直播、加关注、加企微、抢福袋、下单流程引导演示;提醒并帮助主播回答用户问题;关注各大平台头部直播间、同类目直播间,发掘直播间间的优秀话术和玩法	商品点击曝光率							
商品点击付款率	品牌折扣力度	和甲方沟通目标达成需要的支持	商品点击曝光率	话术引导能力		新增关注数	话术引导能力		商品点击付款率	用户售前咨询的跟进	后台回复用户咨询催单;每日直播数据来集汇总。直播订单发货时效跟进,差评数据异常统计					
视频号直播岗位SOP-运营			视频号直播岗位SOP-主播			视频号直播岗位SOP-场控			视频号直播岗位SOP-中控							
直播准备	和品牌方对接直播选品,确认活动力度		直播前	熟悉商品卖点,撰写、练习讲解话术		直播前	配合主播提前熟悉直播脚本及本场产品		直播前	配合店铺运营人员完成产品更新、上架						
	策划活动方案,撰写直播脚本、品,并和团队成员同步			熟悉直播脚本,和场控沟通直播中的品节奏、弹企微、弹公众号推文的小片节奏			检查直播手机、麦克风等相关设备能否正常使用			根据直播脚本,将直播商品进行排序						
	提前检查直播场地、背景,灯光是否合适			配合拍摄直播宣发短视频			检查直播间网络,确保直播时不卡顿			检查购物车单品呈现状态及价格是否有误						
	主播、场景、选品的匹配度审核、调整		直播中	挑选本场直播商品上身穿着、增加商品在直播中的曝光度		直播中	配置直播间封面、设置直播主题、类目等开播准备			配合主播进行改价格、弹商品链接、报库存等操作						
直播中	完成直播宣发短视频脚本、拍摄、剪辑等工作			开播后对本场直播活动力度及商品进行简单介绍			对主播讲解话术进行补充、提醒主播引导到相关方向			协助主播完成单品上链接后的跟单环节,提升直播间购买率						
	跟进社群、朋友圈、公众号等私域渠道的推广预约			按照脚本本节对商品进行依次讲解			现场调动主播情绪、调动用户情绪			根据现场用户反馈情况,完成临时上架商品						
	与私域部门沟通本场公域流量承接方案			回复评论区用户提问,和在直播间互动,提高直播间活跃度			在商品弹链接后,演示购买操作,引导用户下单			在小商店后台回复用户咨询问题,促成下单						
	现场把控直播间整体节奏,确保直播间的流量承接能力		直播后	引导用户点击关注、福袋、预约下一场直播			根据直播间节奏发放福袋,引导用户参与福袋			处理售后问题、对接品牌发货,联系福袋中奖用户						
直播后	把控主播等流企微话术,后端私域的承接情况			复盘本场直播主播岗位遇到的问题,团队共创解决方案			引导用户关注直播间、预约下一场直播、添加企微			复盘本场直播中控岗位遇到的问题,团队共创解决方案						
	实时监测直播间数据,根据商品销量调整排品															
	灵活处理现场突发状况,协调各岗位人员配合															
	分析直播数据,记录问题,组织复盘会,优化运营体系															

· · 私域流量触点 · ·



方式一:提报官方投流

提报时间	提前1周 提报下周的流量投放(提前7-11天提报)			
截止时间	每周三下午4:00截止提报			
广告时间坑位	半个小时/单位	9:00-12:00		14:00-22:00
广告流量坑位	1WUV/单位	5000UV起步		5000-10万UV
注意事项	● 流量投放需要提前一周提报,提前7-11天,每周三下午4:00截止提报; ● 不带货的账号不能投流,官方审核不通过; ● 珠宝玉石、玉翠文玩、钟表、刀具类目不予参与投流; ● 同一主播一天若需投放多场,至少间隔2小时; ● 同一主播同一时间段仅能投放一次; ● 各服务商一天投放上限为15WUV;			
直播间需要提供信息	1.视频号名称	2.开播日期	3.开播时间段	4.广告语10个字以内
	例:深圳8号仓	例:2022年3月27日	例:12:00-18:00	例:奥特莱斯限时抢福利

