

Продвижение handmade-
товаров на маркетплейсах

Skillbox

Бизнес-процессы на НМ-площадках

Цель урока

Разобраться в основных бизнес-процессах на handmade-маркетплейсах.

Ключевые процессы



Онбординг

- 1 Изучение маркетплейса
- 2 Регистрация:
 - платёжная система (PayPal)
 - аккаунт продавца (электронная почта)
- 3 Анализ конкурентов
- 4 Формирование ассортимента
- 5 Расчёт цены товара
- 6 Создание шаблонов доставки: FBS

Создание контента

Оформление магазина:

- баннер (сезоны)
- логотип
- аватар продавца
- процесс производства
- награды/сертификаты
- оформление разделов (FAQ, Policy, доставка, оплата)

Заполнение карточек товара / листингов:

- продающие фото (интерьерные)
- видео
- 3D-контент
- ссылка на YouTube
- продающее описание



Маркетинг

1 Трафик на уровне маркетплейса:

- внешняя реклама
- TV
- рассылки
- блогеры

2 Трафик на уровне продавца:

- распродажи
- реклама внутри маркетплейса
- купоны на скидку (товар в корзине, повторные покупатели)
- автоподнятие
- социальные сети



Логистика

Основная модель: Fulfillment By Merchant

- Возможность выставлять на товары разный срок изготовления
- Право самостоятельно выбирать логистического партнёра от Почты России до DHL
- Возможность предоставить покупателю экспресс-доставку / курьерскую доставку за дополнительную плату
- Сопровождение покупателя до момента получения заказа
- Использование консолидированных отправок при большом объёме заказов (для иностранных маркетплейсов)



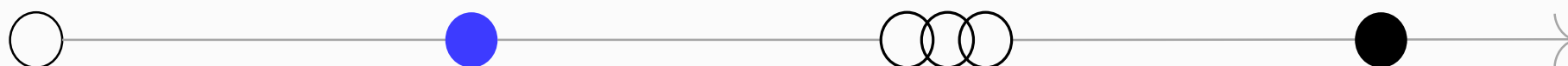
Логистика

Оформление заказа в ЛК

Распечатка
CN22/23

Оплата
в почтовом
отделении

Отправка заказа



Посылки

Посылкой можно отправить вещи по России и за границу. Рассчитайте срок и стоимость доставки, а также узнайте, что понадобится при отправке посылки.

Виды посылок · Как упаковать посылку · Предметы, запрещенные к пересылке · Массовое оформление посылок

Шаг 1. Откуда, куда и что

Город или адрес отправителя

Город или страна получателя

Вес

ТАМБЕЛЕНА DECLARATION DECLARATION		Може да бъде копериран и с други цели, освен търговски цели	CN21
Назначен оператор Operator designee	RUSSIAN POST		
* Табелки Сайми Documents	<input checked="" type="checkbox"/>	Еквивалент на Еквивалент commercial Еквивалент Factor de schimbare Factorul de schimbare Factorul - Zecimala (unitate) (e)	
Конспект и подробное описание аэоплана Description et description détaillée du contenu	Вес (kg) (kg) (kg)	5.0 5.0 5.0	5.0 5.0 5.0
2 Matreshka	0.2 kg	5.0 EUR	5.0 EUR
Общият вес (в кг) Poids total (en kg)		5.0 EUR	5.0 EUR
P. неидентифициран (факсимиле и адрес: указание на отправителя), подписаните, които не са идентифицирани (факсимиле и адрес: указание на отправителя) и не са в него отправител не съответства напълно или частично на изискванията за идентификация и не покрива изискванията за идентификация		5.0 EUR	5.0 EUR
За да получите отплатата Pour obtenir le remboursement		5.0 EUR	5.0 EUR
P. неидентифициран (факсимиле и адрес: указание на отправителя), подписаните, които не са идентифицирани (факсимиле и адрес: указание на отправителя) и не са в него отправител не съответства напълно или частично на изискванията за идентификация и не покрива изискванията за идентификация		5.0 EUR	5.0 EUR
P. неидентифициран (факсимиле и адрес: указание на отправителя), подписаните, които не са идентифицирани (факсимиле и адрес: указание на отправителя) и не са в него отправител не съответства напълно или частично на изискванията за идентификация и не покрива изискванията за идентификация		5.0 EUR	5.0 EUR
P. неидентифициран (факсимиле и адрес: указание на отправителя), подписаните, които не са идентифицирани (факсимиле и адрес: указание на отправителя) и не са в него отправител не съответства напълно или частично на изискванията за идентификация и не покрива изискванията за идентификация		5.0 EUR	5.0 EUR
P. неидентифициран (факсимиле и адрес: указание на отправителя), подписаните, които не са идентифицирани (факсимиле и адрес: указание на отправителя) и не са в него отправител не съответства напълно или частично на изискванията за идентификация и не покрива изискванията за идентификация		5.0 EUR	5.0 EUR
P. неидентифициран (факсимиле и адрес: указание на отправителя), подписаните, които не са идентифицирани (факсимиле и адрес: указание на отправителя) и не са в него отправител не съответства напълно или частично на изискванията за идентификация и не покрива изискванията за идентификация		5.0 EUR	5.0 EUR
P. неидентифициран (факсимиле и адрес: указание на отправителя), подписаните, които не са идентифицирани (факсимиле и адрес: указание на отправителя) и не са в него отправител не съответства напълно или частично на изискванията за идентификация и не покрива изискванията за идентификация		5.0 EUR	5.0 EUR



Клиентский сервис

- Сопровождение заказа от получения до отправки
- Ответы на вопросы клиентов
- Стимулирование отзывов
- Работа с негативными отзывами
- Рассылка специальных предложений, купонов лояльности

Не владеть английским
языком при торговле
нормально в 99 %
случаев.

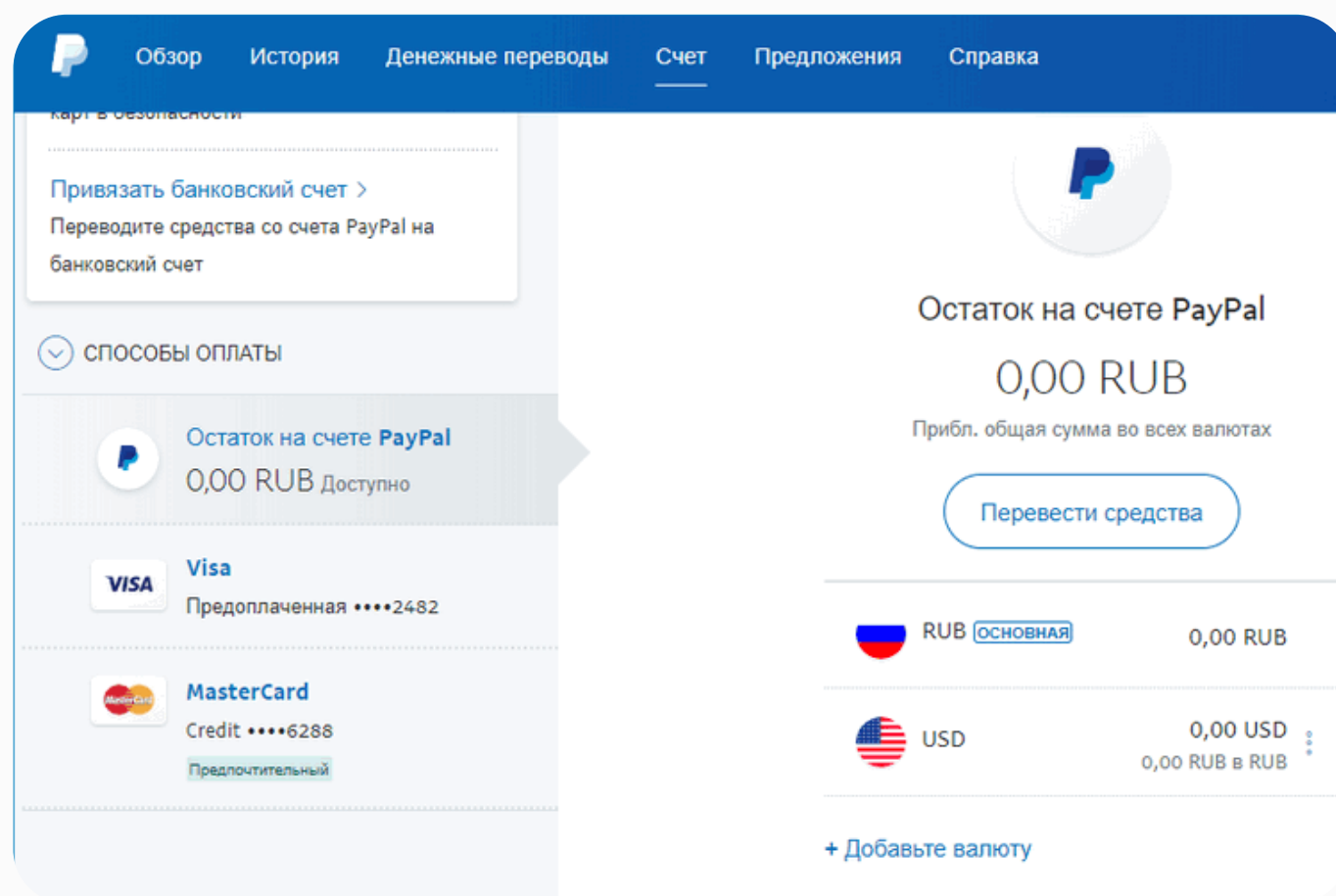
Как выстроить общение?

- Готовые скрипты ответов на русском и английском языках
- Общаясь на английский языке, используем Google Translate
- Предельно вежливо общаемся с российским покупателем
- Вежливо и эмоционально общаемся с иностранным покупателем
- Помним, что любое сопровождение заказа очень ценится и способствует положительному отзыву
- Спокойно и конструктивно относимся в негативным отзывам



Взаиморасчёты

- Клубная карта / подписка на период
- Оплата выставленного счёта



Вывод урока

Главными отличительными особенностями для handmade-платформ являются:

- отсутствие жёстких требований к контенту и создание атмосферы
- управляемость логистикой: FBS
- общение с покупателями (кастомизация заказов)