

电子商务运营经理岗位说明书

版本 NO.	修订时间	修订者	审核者	审批者	执行者

岗位名称	电商运营经理		隶属部门	运营部	定员	60 人
直属上级	电商事业部负责人		直属下级		编制日期	年 月 日
岗位关系	公司内部工作关系	汇报：汇报工作内容及任务完成情况； 督导：根据任务强度安排本部门人员开展相关网店的完成销售目标； 协调：针对工作内容协调开展各部门的人、物、财力等工作				
	公司外部工作关系	客户、产品供应商的往来各项事宜				
工作概述	全面管理电子商务部的运营工作，确保电子商务运营工作有序进行，完成公司商家客户的销售任务目标。					
岗位职责	职责一	主要职责：制定该公司商家客户的日常销售计划、网络营销活动策划、产品上架、下架等				
		收集、整理、分析市场信息，结合公司的运营情况及产品风格制定本部门的年度、季度、月度销售计划，并把各计划细化到季度、月度、每周的工作，以量化绩效指标执行。				
	职责二	主要职责：负责网店整体规划，制定营销策划案，推广策划案，客户关系管理等系统经营性工作				
		结合公司的产品风格及季节性风潮，及时做好网店的整体布局与规划，以增加店铺的竞争力；根据年度、季度和月度的销售计划制定相对应的营销策划方案及推广策划方案；制定并完善客户关系管理及相关的服务工作要求。				
	职责三	主要职责：制定并完善电商部门的销售管理制度与相关流程				
		根据公司的发展方向及公司管理规定制定电子商务营销管理制度；根据实际操作制定并完善客服服务流程，产品发布流程，产品推广流程，订单处理流程，物流发货流程，异常问题处理流程等。				
	职责四	主要职责：熟悉店铺的运营模式千川、抖+feed 流等各平台推广工具以提升人效及 GMV 为目的进行流程优化				
		监控推广情况，每天不定时观察店铺数据，量子分析，直通车/网盟推广，适时的调整；监督并指导客服工作行为，安排并指导美工优化店铺形象，广告图制作工作；整理和分析快递的交接问题，提出有效意见反馈到相关部门。				
	职责五	主要职责：协调和管理各岗位人员及客户关系维护				
		建立顾客群，帮派，掌柜说等与客户互动的 SNS；整理分类不同级别的顾客，并对顾客做出相应的维护；分析在客户关系处理中的问题，提出有效改善意见；对店里贵宾顾客做不定期的回访，逢营销活动或节日向顾客发以祝福；实时监督顾客同比增长数据。				

	职责六	主要职责：完成直接上级交付的其他工作。	
岗位标准	标准一	思想素质：为人正直、责任心强、作风严谨、工作仔细认真	
	标准二	心理素质：有良好的纪律性、团队合作以及开拓创新精神	
	标准三	能力素质：有较强的沟通协调能力，创新能力。	
	标准四	知识素质：网站策划，网页制作，网站编辑，网络营销，搜索引擎优化 seo，网站统计，流量分析，网络广告	
岗位要求	要求一	学历要求：本科	
	要求二	专业要求：电子商务，计算机	
	要求三	经历要求：2 年以上 B2C 网站运营经验	
	要求四	其他要求：熟悉设计，推广相关软件	
工作条件	使用工作设施	电脑，电话等日常办公设备	
	工作环境特征	主要地点： <input checked="" type="checkbox"/> 线上办公 <input type="checkbox"/> 线下办公室 <input type="checkbox"/> 驻场 <input type="checkbox"/> 户外 环境危害： <input checked="" type="checkbox"/> 无刺激物 <input type="checkbox"/> 有一定刺激物，主要为_____	
	工作时间特征	工作时间： <input type="checkbox"/> 常规工作时间 <input checked="" type="checkbox"/> 不定时工作 <input type="checkbox"/> 昼夜班 <input type="checkbox"/> 繁加班 出差情况： <input checked="" type="checkbox"/> 不出差 <input type="checkbox"/> 较少出差 <input type="checkbox"/> 频繁出差	