

如何参与威力巨大的拼多多营销活动？

在 PC 端打开拼多多商家版后台，登录并找到「店铺营销」模块。「店铺营销」模块下有 9 个菜单，除了「店铺装修」和「店铺页设置」，其他 7 个菜单都和营销有关系。



图 1

在图 1 右侧，我们可以看到我的活动、营销活动、竞价活动、品质竞价、平台招标等菜单，这些菜单都是卖家报名参加活动的入口。

小卖家经常会惊叹拼多多上销量超过 10 万件的大卖家是怎样炼成的，并迷恋于学习大卖家的单品爆款方法论。然而，这种想

法本身就是一个伪命题。方法技巧仅仅只能应对一时，卖家要长期发展，依靠的绝对不是技巧，而是实力。

那么，什么是实力呢？

卖家在拼多多开店有三个层次：

第一层次，卖家通过对拼多多平台规则的了解，在平台上推广运营自己的商品，完成一个较高的销售额；

第二层次，卖家通过对商品生产环节的控制，达到控制生产链的目的，从而优化商品的生产成本。卖家在生产成本上领先同行，从而实现利润领先同行，并且因为利润优势获取领先的推广优势；

第三层次，卖家和拼多多平台合作，利用平台资源。平台给卖家提供流量，卖家给平台贡献交易额，依靠平台获取用户和业绩增长。

大卖家的实力体现在第二和第三层次，小卖家还在第一层次挣扎。小卖家有了基础，才能实现第二层次、第三层次的升华，成为真正的大卖家。

如何参与威力巨大的拼多多活动，主要方法如下。

一、第一重要的人工回复率

人工回复率为什么重要？因为如果人工回复率不及格，卖家是没有机会报名参加活动的。卖家报名参加活动非常重要，如果参加不了活动，卖家想要达成预定销售额的可能性微乎其微。

人工回复率的高低会产生如此严重的影响，却偏偏被很多卖家忽视。



加载中...

图 2

如图 2 所示，图中有很多活动报名入口。我们随便选择一个活动，如「致青春，我耀拼」活动，点击后面的「去报名」。

卖家能明显看到提示，报名资质「不符合」。点击「查看原因」或下拉活动要求页面到底部，能看到不符合活动要求的具体原因说明。要求规定「店铺近 30 天 3 分钟人工回复率 >66.67%」，而卖不符合此项要求。点击后面的「查看详情」，平台会给出原因，是店铺回复率低于 66.67%。

进入拼多多后台，「多多客服」模块在「账户资金」模块下面。点击「客服数据」菜单，进入「客服数据」页面，读者能看到「客服数据」包含 4 个子菜单，分别是店铺数据、客服绩效数据、催付数据及机器人数据。其中的重点内容是「店铺数据」，卖家要会看这个数据，并且通过数据有针对性地提升自己店铺的指标，达到提升店铺数据的目的。

对于买家的咨询，客服回复的方式有三种：系统自动回复、人工回复及机器人回复。「自动回复」是不算入人工回复率的，所以只有「人工回复」和「机器人回复」算入人工回复率。为了提高人工回复率，现在大部分卖家将买家常问的问题都设置成了机器人回复。

但是，即使卖家回复了，也不一定就能符合拼多多平台的活动报名规定。这里还有一个「有效回复率」的概念。

什么是「有效回复率」？拼多多规定如下：

(1)回复时间为 8:00-23:00；

(2)人工有效回复率=（咨询商家的买家总人数-无效回复的买家总人数）/咨询商家的买家总人数×100%。

例如，咨询商家的买家总人数是 100，无效回复的买家总人数是 40，那么人工有效回复率就是 60%；咨询商家的买家总人数是 2000，无效回复的买家总人数是 560，那么人工有效回复率就是 72%。

二、报名拼多多活动的基本要求

拼多多为了让买家获得物美价廉的优质商品，对店铺和商品参加活动的要求都做了明确规定。这些规定以指标和参数展示出来，让卖家能够直接看到。卖家可通过优化自己店铺和商品的数据，达到与平台共赢的目的。

了解报名活动的要求和指标，目的不是让卖家能成功报名具体的哪一次活动，而是让卖家从最开始做店铺时就要把各项指标做好，为后续报名参加活动做准备，从而实现运营工作顺畅连贯。

拼多多平台对卖家报名参加活动有两个要求，一个是对店铺的要求，另一个是对商品的要求。本文用两个报名实例说明卖家应该从哪些方面做基础工作。

1、拼多多活动对店铺的要求

卖家报名参加「超级秒杀」活动，显示不符合。平台给出了如图 3 的指标。

对店铺的要求		
活动要求	要求说明	是否符合
店铺参与活动行为符合平台要求	近7天内，店铺参加此类活动时无违规行为	符合
单店铺本次活动最多可报名的商品数量	单店铺本次活动最多可报名的商品数量为9999	符合
活动报名次数限制	该活动24小时内，最多可以报名25次	符合
活动保证金	报名活动必须先缴纳5000人民币及以上的保证金	不符合 前往充值
店铺领航员	店铺近30天仅退款自主完结时长<0.06天	符合
	店铺近30天3分钟人工回复率>66.67%	符合
	店铺近90天描述评分>4.56分	不符合 查看详情
	店铺近30天活跃度达标	符合
	店铺近30天真实签收及时率>94.35%	符合
	店铺近30天平均签收时长<3.28天	不符合 查看详情
	店铺近30天退货退款自主完结时长<2.6天	暂无数据

加载中...

图 3

从图 3 中可以看到，「超级秒杀」活动对店铺的主要要求如下：

(1)店铺无违规行为；

- (2)24 小时内活动报名次数不超过 25 次;
- (3)活动保证金 5000 元;
- (4)店铺近 30 天仅退款自主完结时长<0.06 天;
- (5)店铺近 30 天 3 分钟人工回复率>66.67%;
- (6)店铺近 90 天描述评分>4.56 分;
- (7)店铺近 30 天真实揽收及时率>94.35%;
- (8)店铺近 30 天平均签收时长<3.28 天;
- (9)店铺近 30 天退货退款自主完结时长<2.6 天。

图 4 展示了不符合「爱逛街日常上新」活动报名资质的结果。

活动介绍 活动要求 报名记录		
对店铺的要求		
活动要求	要求说明	是否符合
活动报名次数限制	该活动24小时内，最多可以报名1次	符合
	店铺近30天仅退款自主完结时长<0.06天	符合
	店铺近30天3分钟人工回复率>66.67%	符合
	店铺近90天描述评分>4.56分	不符合 查看详情
	店铺近30天活跃度达标	符合
	店铺近30天真实揽收及时率>94.29%	符合
	店铺近30天平均签收时长<3.28天	不符合 查看详情
	店铺近30天退货退款自主完结时长<2.6天	暂无数据
店铺资质		

加载中...

图 4

从图中可以看到，「爱逛街日常上新」活动对店铺的要求如下：

- (1)活动 24 小时内只能报名 1 次;
- (2)店铺近 30 天仅退款自主完结时长<0.06 天;
- (3)店铺近 30 天 3 分钟人工回复率>66.67%;
- (4)店铺近 90 天描述评分>4.56 分;
- (5)店铺近 30 天活跃度达标;
- (6)店铺近 30 天真实揽收及时率>94.29%;
- (7)店铺近 30 天平均签收时长<3.28 天;
- (8)店铺近 30 天退款退货自主完结时长<2.61%。

综合起来，拼多多实际上在告诉所有卖家，如果想参加活动，就必须重视以下规定内容：

- (1)店铺不得违规;
- (2)近 90 天有效评价数;
- (3)缴纳保证金;
- (4)近 30 天仅退款自主完结时长;
- (5)近 30 天 3 分钟人工回复率;
- (6)店铺近 90 天描述评分;

(7)店铺近 30 天真实揽收及时率;

(8)店铺近 30 天退款退货自主完结时长。

然而，大部分卖家不可能每天盯着数据，然后想着怎样提高数据。看数据是不可能玩出花来的，做好产品和服务才是根本。这时卖家应该怎么办？

前面提到过拼多多卖家为了报名活动必须遵守的 8 条规定，笔者化繁为简，提炼了卖家运营拼多多店铺需要掌握的 3 条基本原则：

(1)决不违规；(2)做好评价；(3)做好服务。

卖家只要按照这 3 条原则运营店铺，就能保证店铺的数据指标符合活动要求。而且，这 3 条原则是卖家很容易遵守和实践的。

2、拼多多活动对商品的要求

对商品的要求		
活动要求	要求说明	是否符合
商品类目要求	食品饮料/美容护肤/精油母婴玩具/虚拟商品/水果生鲜/数码电器/女装/男装/西服/西裤/羽绒服/套装/背心/马甲/风衣/夹克/棉裤/衬衫/羽绒裤/T恤/毛呢大衣/棉衣/针织衫/毛衣/民族服装/牛仔褲/POLO衫/皮裤/皮衣/卫衣/休闲裤/饰品/首饰/女鞋/男鞋/箱包/健身/厨房用品/家庭清洁/洗护用品/居家日用/收纳整理/宠物用品/床上用品/布艺家纺/汽车用品/腕表/眼镜/珠宝/黄金/服饰配件/个护/美体/彩妆/香水/美妆工具/家居饰品/成人用品/鲜花园艺/住宅家具/运动/家居建材/五金工具/特... 展开	报名时检测
商品近30天用户评价得分	报名商品需符合所在商品三级类目最低要求	报名时检测
商品近期在资源位DSR表现	商品近30天不存在因dsr表现不佳被淘汰出资源位的情况	报名时检测
商品活动价格区间限制	活动价要求在5.5元~5.5元之间，请调整活动价后再报名	报名时检测
商品编辑中	报名时商品不能在编辑中状态	报名时检测

加载中...

图 5

图 5 中左侧红框里的内容是「超级秒杀」活动对商品的要求，中间部分是要求说明，右侧部分是对商品是否符合要求的判定。卖家从该图可以看到「超级秒杀」活动对商品的要求如下：

- (1)商品类目符合活动要求；
- (2)商品近 30 天的用户评价得分符合商品三级类目最低要求；
- (3)资源位 DSR 表现佳；
- (4)价格要求在 5.5~5.5 元之间；
- (5)商品不能在编辑中。

对商品的要求		
活动要求	要求说明	是否符合
商品线上库存	商品线上库存要求大于500件	报名时检测
商品团购价要求	商品团购价不允许有区间	报名时检测
商品累计成团订单量	截止报名前一天商品累计成团订单量最低要求30单	报名时检测
商品活动价要求	商品活动价不允许有区间	报名时检测
限制资源位商品报名	爱逛街资源位的商品，不允许报名当前活动	报名时检测
商品类目要求	个人护理保健:各类配件,清洁美容工具,口腔护理,按摩器材,美容/美体辅助工具,美发工具,美体健身,家用保健器材,经络保健器材,家用护理辅助器材,其他个人护理,家庭保健流行男鞋,低帮鞋,帆布鞋,高帮鞋,凉鞋,拖鞋,靴子,雨鞋女鞋,低帮鞋,帆布鞋,高帮鞋,凉鞋,拖鞋,靴子,雨鞋箱包:皮具/女包/男包,卡包,卡套,旅行袋,旅行箱,男包,女包,钱包,手机包,双肩包,箱包相关配件,钥匙包,证件包,内衣裤袜,保健袜,保暖上装,保暖套装,插片/胸垫,浴巾,吊带/背心/T恤,吊带裤,肚兜,胸带,挂胸... 展开	报名时检测
商品近30天用户评价得分	报名商品需符合所在商品三级类目最低要求	报名时检测
商品编辑中	报名时商品不能在编辑中状态	报名时检测
商品存在违规	活动期间商品不存在违规行为	报名时检测

加载中...

图 6

图 6 中左侧部分是「爱逛街日常上新」活动对商品的要求，中间部分是要求说明，右侧部分是对商品是否符合要求的判定。

卖家从该图可以看到「爱逛街日常上新」活动对商品的要求如下：

- (1)库存大于 500 件；
- (2)线上团购价不允许有区间；
- (3)商品累计成团订单量最低 30 单；
- (4)商品活动价要求不允许有区间；
- (5)限制资源位商品报名；
- (6)商品要求符合类目要求；
- (7)商品近 30 天的用户评价得分符合所在商品三级类目最低要求；
- (8)商品不能在编辑中；
- (9)商品不存在违规。

关于商品的重点指标，拼多多规定如下：

- (1)商品评价好；
- (2)商品 DSR 分值高；
- (3)商品团购价格不允许有区间；

(4)商品成团数量达标；

(5)商品活动价不允许有区间；

(6)商品无违规。

通过以上分析总结，卖家可以知道在拼多多平台做好活动的发力点。

(1)遵守平台规则

遵守平台规则的方法包括：一是拼多多后台会有很多课程供卖家学习，通过学习避免违规；二是卖家对产品要做调整时，可以参考同行有没有做，通过横向对比解决问题。

(2)做好评价

如果仅仅靠买家自主评价，结果是渺茫和不可预料的。卖家要做的重点工作之一就是將这种不确定的结果变为确定，因此可以采取一些技巧。笔者在此提供一个获取评价的方法，抛砖引玉，供读者开拓思路。

卖家可以在买家收货的快递盒里放一张纸条，纸条上的文案如下。

写好评，赢免单

活动内容：好评后，活动日期内如果获得××点赞（或好评能在首页前×位保留××天），即可免单。详情咨询客服×××

活动日期：××年××月××日至××年××月××日

温馨提示：写「好评价」的方法。1.评价 20 字以上；2.提供 1 个视频、3 张图。展示更多，效果更好哦！

上述活动内容中的「好评获得××点赞」或「好评能在首页前×位」两种方式，做文案的时候只用一种就可以。用一种方法利于实施，买家更容易操作，卖家也易于判断结果。

(3)做好服务

根据笔者的经验，卖家不是做不好服务，而是不重视。

我们现在说的服务包含退货退款、人工回复、发货速度。这 3 项服务并不需要多么高超的技术，需要的仅仅是卖家的耐心和用心。卖家回复买家咨询的速度，3 分钟内回复和半小时内回复产生的影响大到卖家不敢想象（回复速度慢是拼多多初次经营者都会犯的错误之一）。

关于发货速度，理论上当天能发走的尽量当天发走（例如，当天 17 点以前的订单一定发走）。一些卖家会不以为然，人为地拖延到第二天发货，这意味着店铺物流速度揽收及时率会不达标。

好的服务不是一天形成的，这种或好或坏的积累效果造成了报名活动时指标分值是否符合要求。这些细节的落实决定了最后的结果，归根结底这是店铺运营思维意识问题。

