

虾皮直播 - 卖家直播手册

简介：本手册将为您介绍卖家直播教程

适用站点：ALL

适用板块：手机端APP直播

更新日志：

更新内容	更新日期
更新竞拍与金币功能	2020.07.22
增加直播仪表盘	2020.08.26
P38-46 增加直播投票功能	2020.09.09

目录

内容	页数
虾皮直播介绍	3-9
直播教程	10-63
直播技巧	45-87

1.1 虾皮直播介绍 – 为什么要做虾皮直播?

—

为什么要做虾皮直播?



**短时间聚齐大量人群
建立一对多的交互场景**

有效提高粉丝粘性



**制造独特营销场景
实现实时在线互动**

讲解示范, 在线答疑



**打通场景互动和售卖行为
边看边买提升用户体验**

第一时间了解市场喜好

虾皮平台现阶段免收任何直播费用!

1.2 虾皮直播介绍 – 直播曝光与入口

—

虾皮直播曝光

直播板块在首页拥有多重曝光——

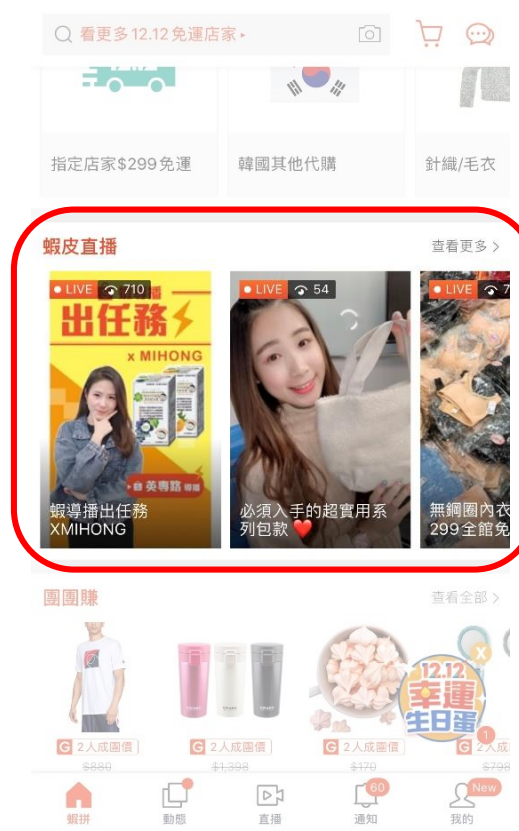
直播专属入口



首页Banner(横幅)



腰部区块



虾皮直播入口-进入直播

顾客可点击手机购物端最底部【直播】按钮，或者通过主页直播板块进入



虾皮直播专属入口



注：如果虾皮同时直播的店铺数量 ≥ 3 ，此区块会出现

虾皮直播入口-直播页面简介

直播中区块 (左图)
-正在播放的所有直播
可在此进入

即将播放区块 (右图)
-优选和商城店铺可参
与预约直播, 需要提前
提报

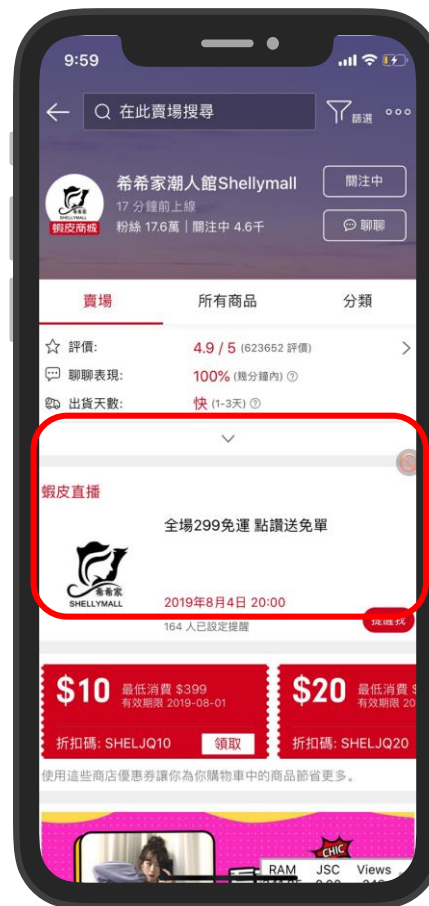


虾皮直播入口-店铺页面

✓ 在店铺页面，顾客可以看到店铺正在进行的直播。



✓ 对于优选和商城卖家，已经预约的直播会在店铺中显示。



2.1直播教程 – 如何创建直播

—

步骤1：创建直播

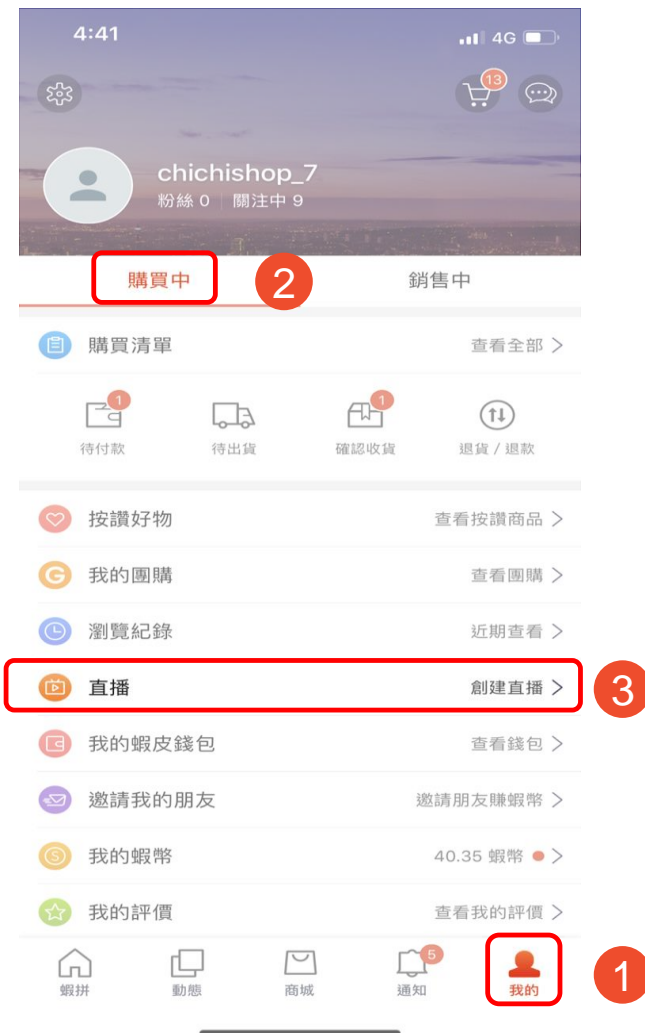
“我的” 页面



购买中

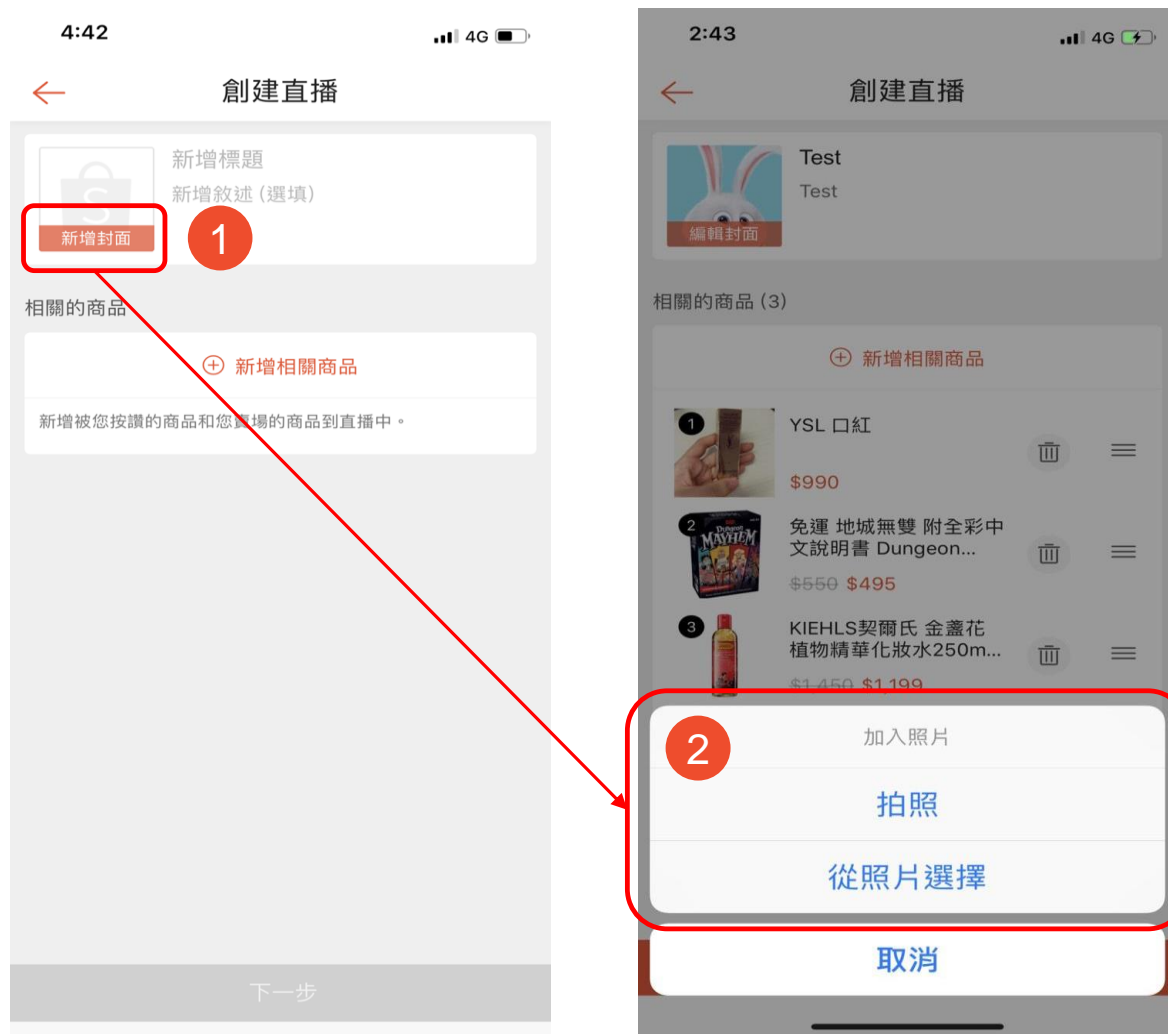


直播



步骤2: 上传直播封面照片

点击【新增封面】
↓
选择拍照/从相簿
↓
上传直播封面照片
(必填)



直播中/重播封面建议

封面图用意：吸引观众点击

建议上传与直播主题或店铺有关、有吸引力的图



人物为主体

- 占主视觉60-70%

以LOGO方式呈现

- 透过颜色、视觉对称、有设计感，置中
- 封面建议500*500，且左右留100像素不放文字/图案

商品图拼贴

- 主体设置于中间并且完整呈现

步骤3：新增直播标题

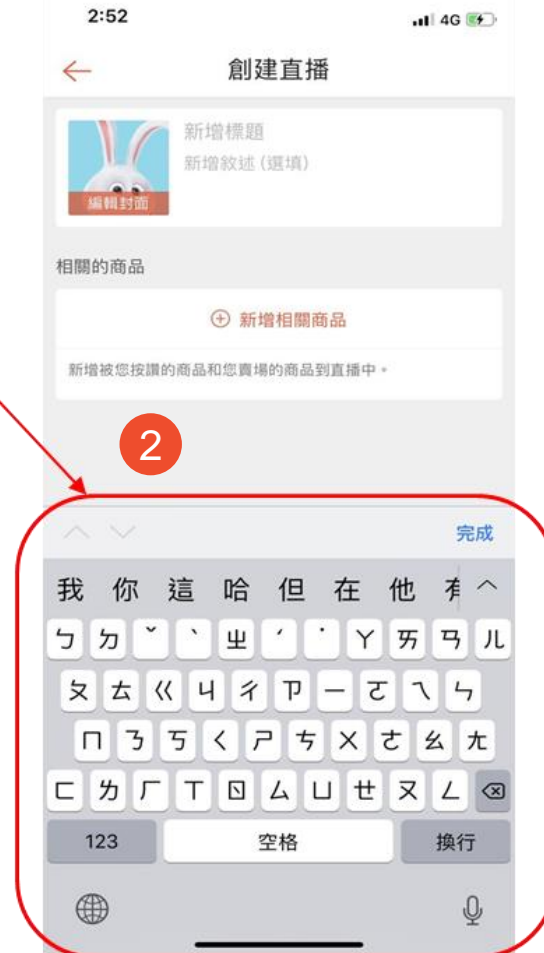
点击【新增标题】



输入直播标题
(必填)

*上限为200字符,
可输入表情符号

建议：可以免运优惠信息
开头 (不超过5个字)



步骤4：新增直播叙述

点击【新增叙述】

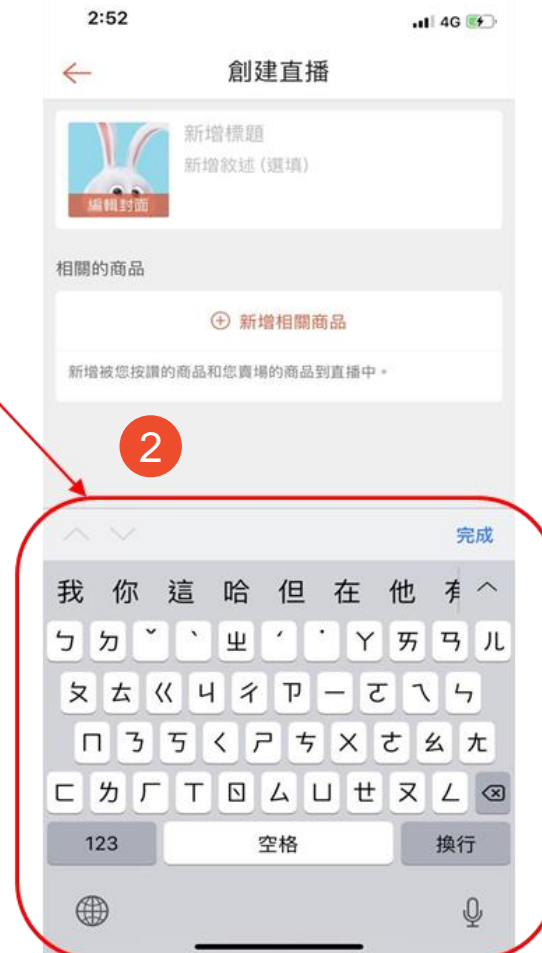


输入直播叙述
(选填)

*上限为200字符,
可输入表情符号

建议：

- 可填写店铺介绍
- IG/FB账号
- 直播促销活动信息
- 主播身高体重信息
(如有必要)



步骤5：新增竞拍

点击【抢标/Auction】



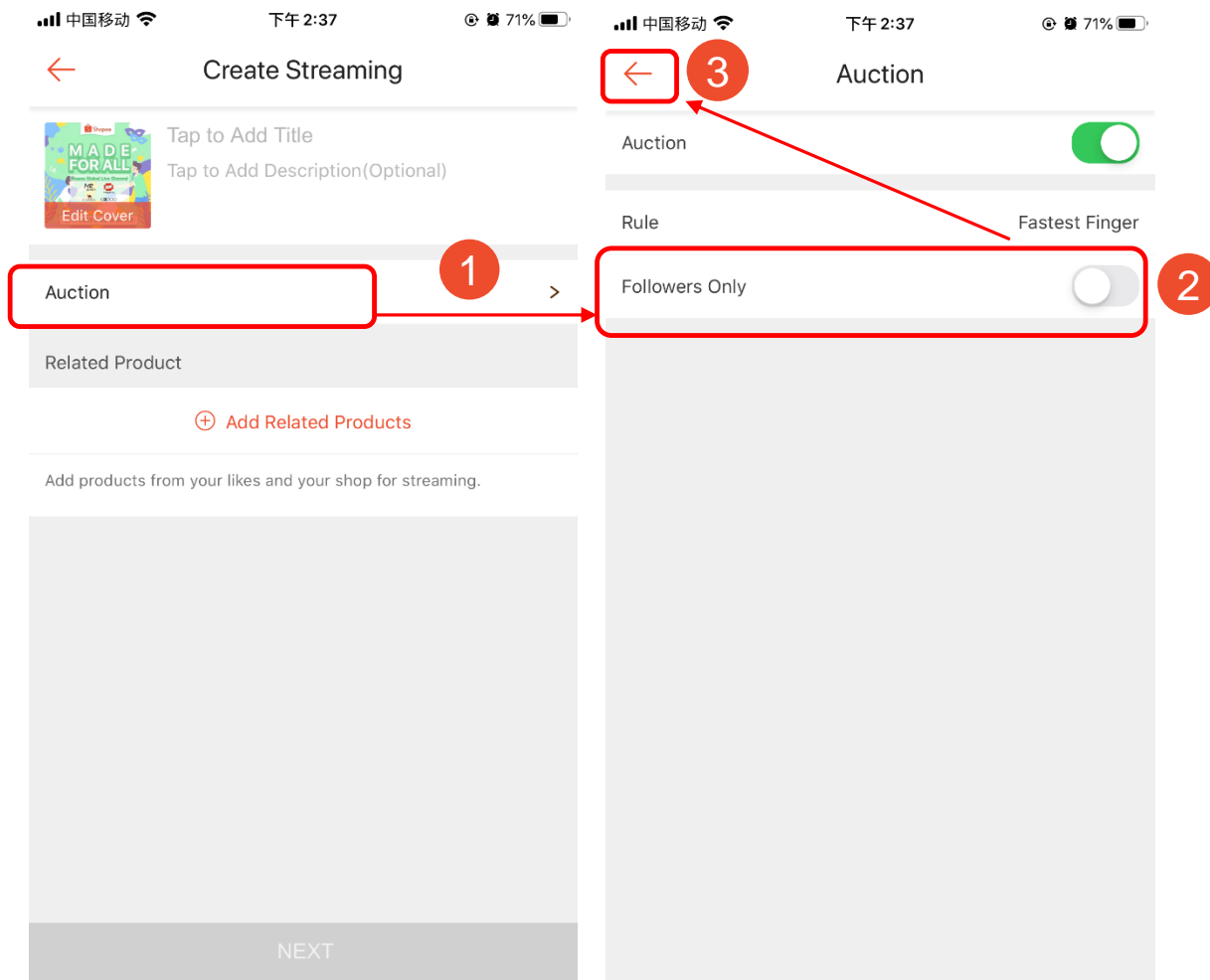
可选择【仅限粉丝
/Followers Only】



设置完毕后可回到【创
建直播/Create
Streaming】主界面

建议：

- 不选择【仅限粉丝/Followers Only】可以达到引流、提高观众积极性的效果（适用于库存清仓等活动）
- 选择【仅限粉丝/Followers Only】可以达到涨粉的效果（适用于抽奖、限量库存秒杀等活动）



步骤6：新增直播商品

点击【新增相关商品】

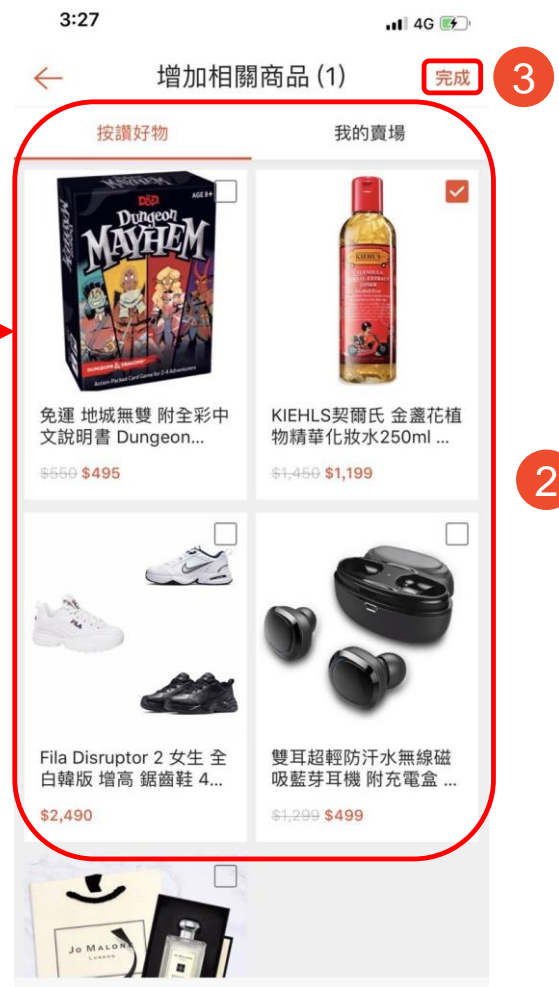
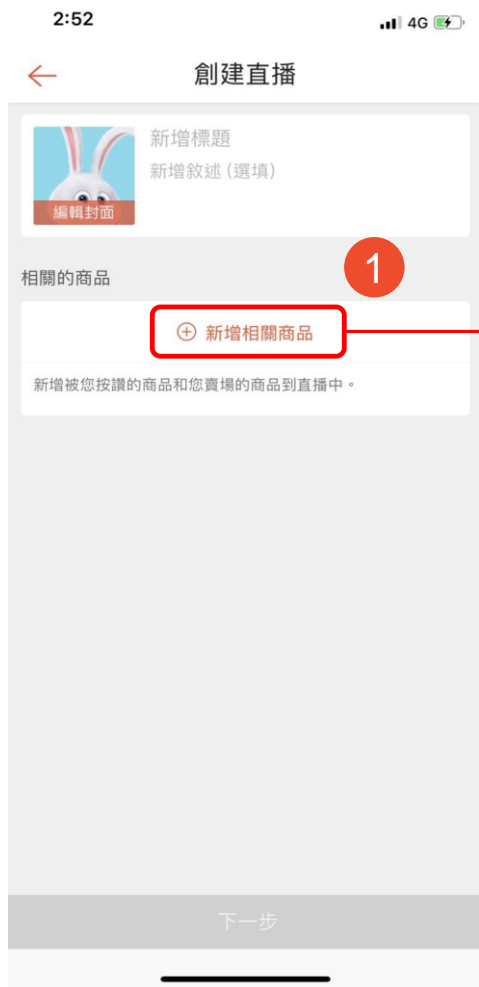


选品

*上限为200件商品

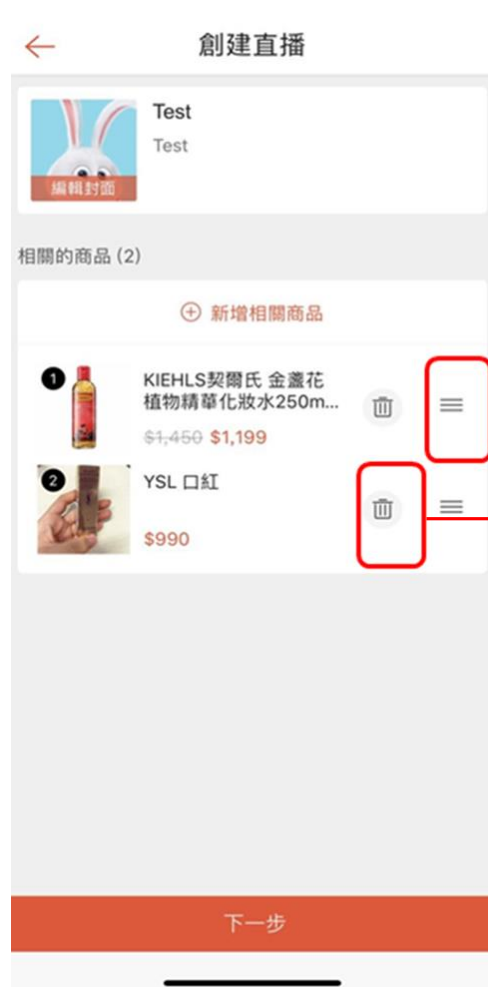


点击【完成】



步骤7：排序或删除直播商品

排序商品
或
删除商品



排序：长按并拖移

删除：可移除商品

步骤8：结束创建直播步骤

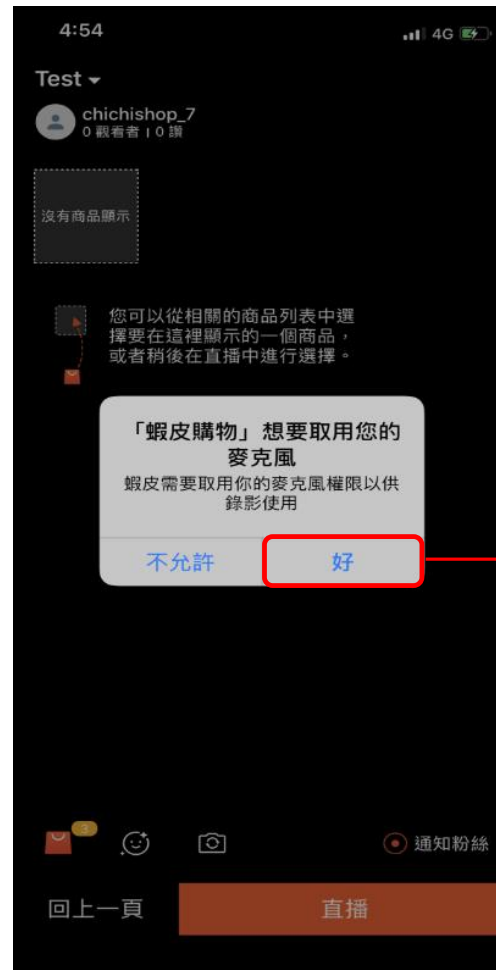


2.2直播教程 – 直播间预览画面

—

步骤1：开启麦克风权限

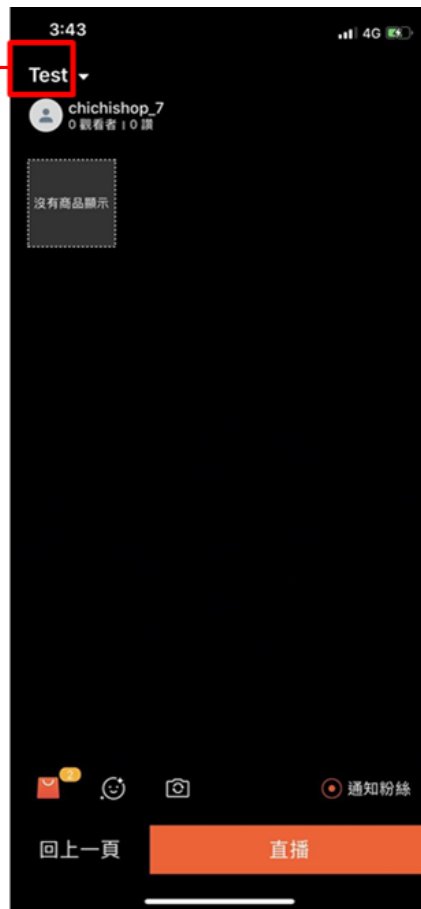
进入直播间预览画面
↓
允许开启麦克风权限



点击开启权限

步骤2：检查直播标题与叙述

直播标题



直播叙述



步骤3：选择显示商品

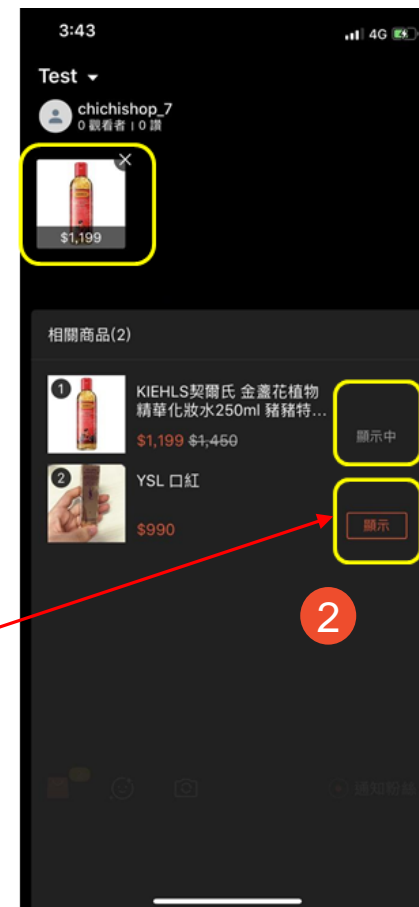
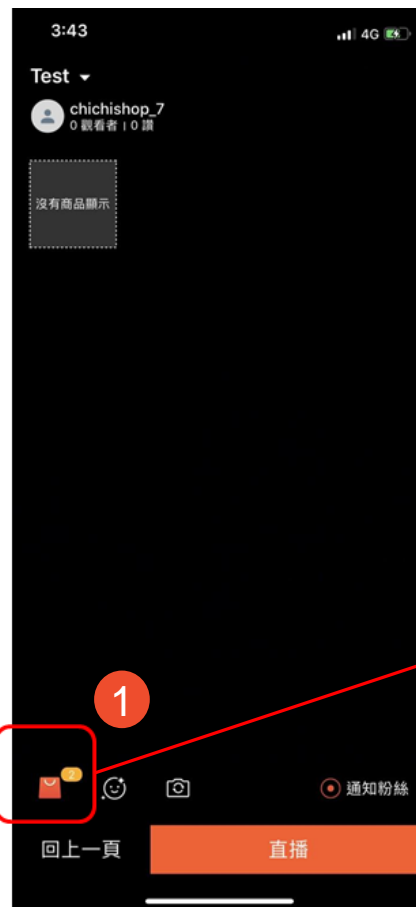
点击购物袋图标



点击【显示】按钮
选择显示商品

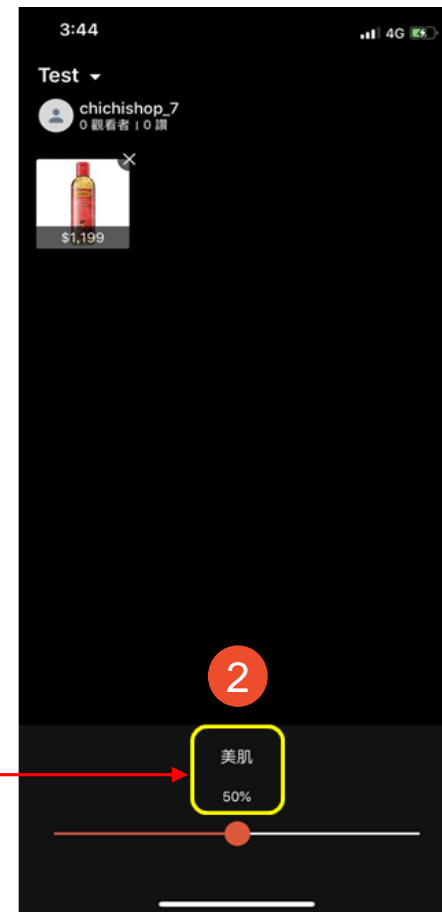
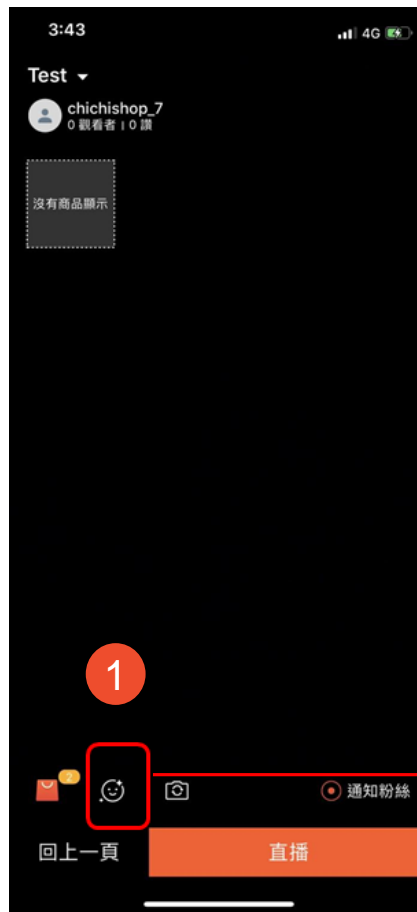


显示中商品会出现在
直播画面左上角



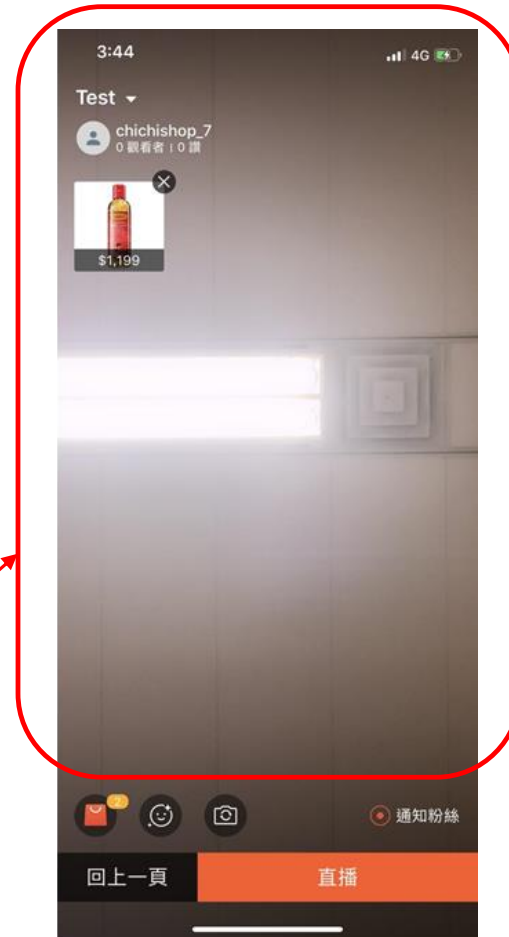
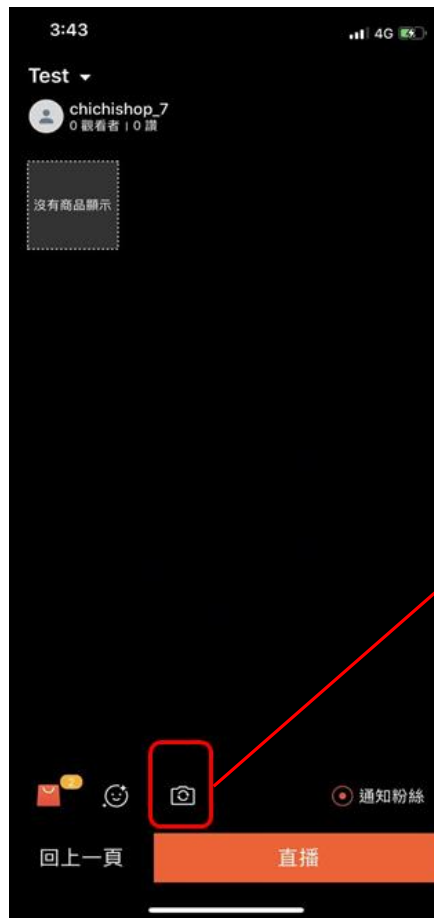
步骤4：直播中调整美肌程度

点击美肌图标
↓
选择美肌程度



步骤5：旋转相机

点击相机图标
↓
相机正反旋转

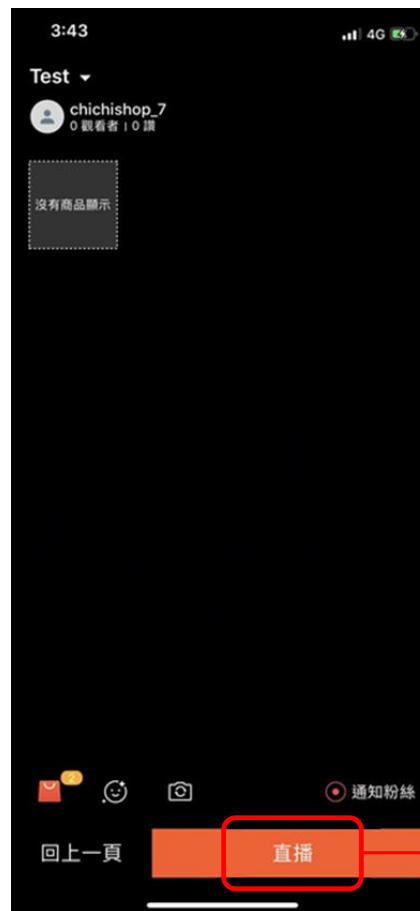


步骤6：直播预览完成

点击【直播】按钮



完成直播预览
开始正式直播



点击进入正式直播

2.3直播教程 – 直播主直播时可以做什么？

—

步骤1：直播中增加商品

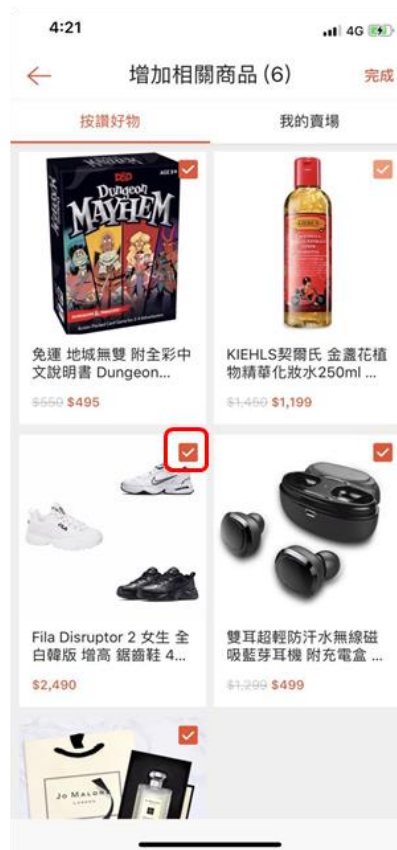
点击购物袋图标 → 点击【+增加】按钮 → 可增加更多商品 *上限为200件商品



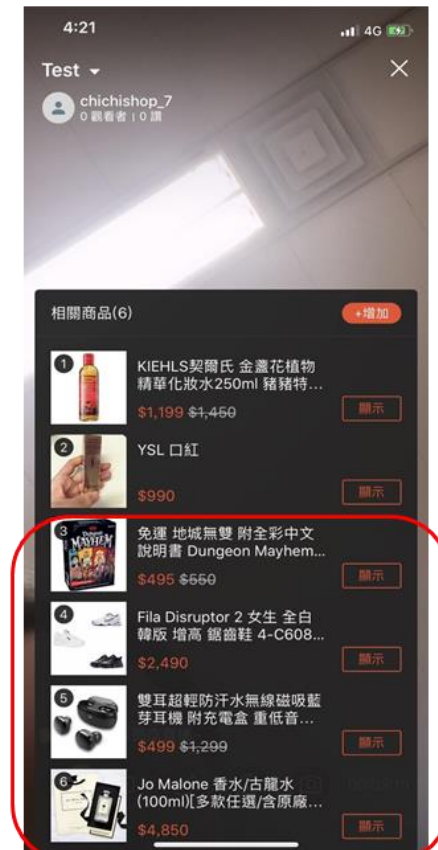
1



2



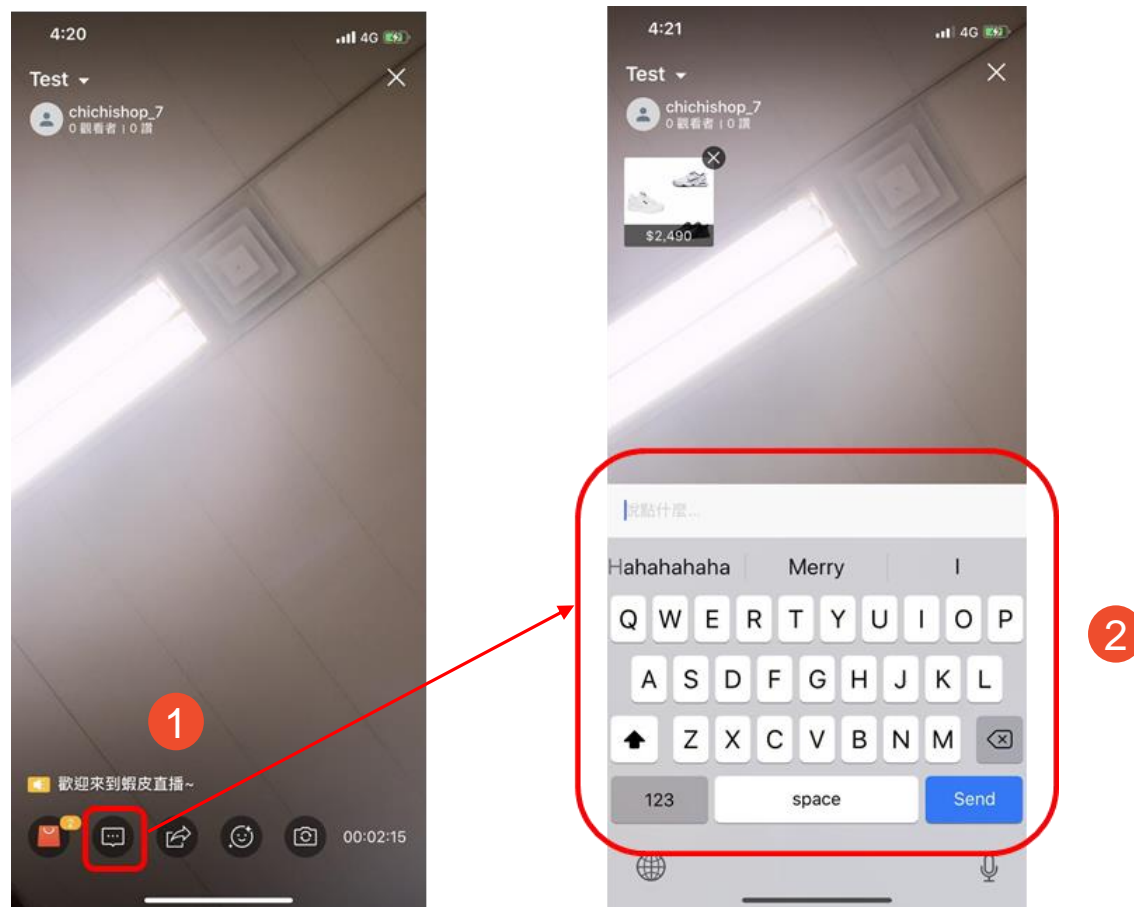
3



4

步骤2：直播中留言

按下留言图标 → 可在直播过程中输入留言与观众互动 *上限为200字符



步骤3：直播中分享直播

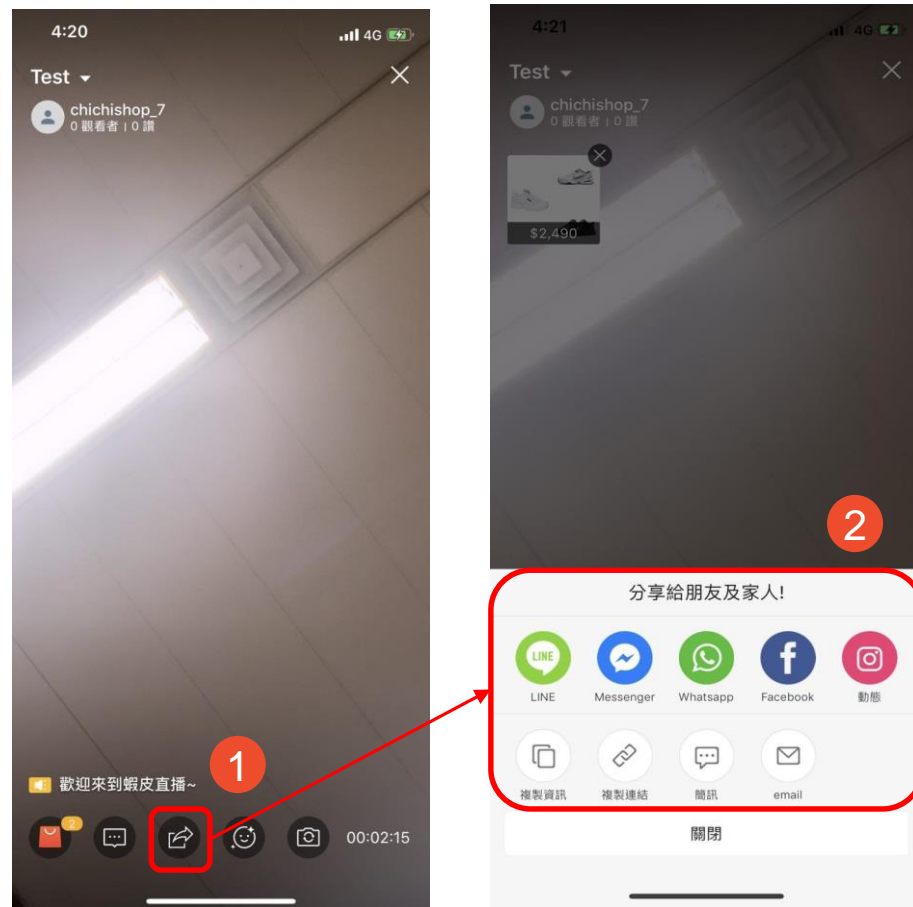
点击分享图标



可通过多种渠道分享直播
(Line、Messenger、
Whatsapp、Facebook 等)

* Instagram 分享, 仅限帐号有一万
粉丝以上才可在动态带上直播链接

建议：在直播开始前和直播中，
向观众展示分享方式，激励更多
分享，直播过程中导入更多流量



步骤3：直播中分享直播-画面

Line中显示画面



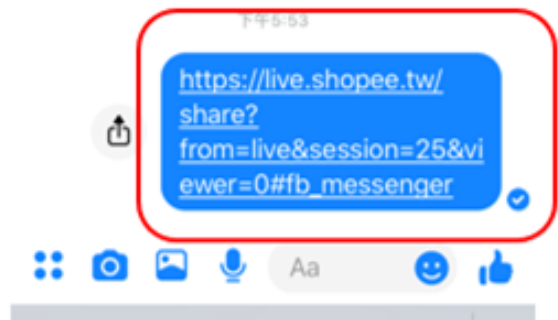
Facebook中显示画面



Whatsapp中显示画面



Messenger中显示画面

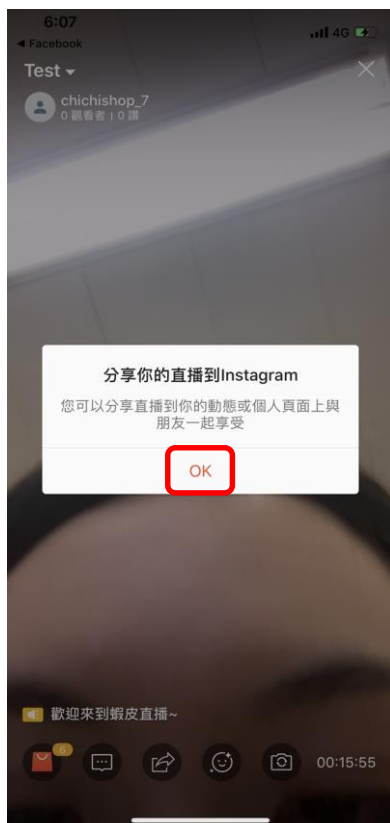


步骤3：直播中分享直播-画面

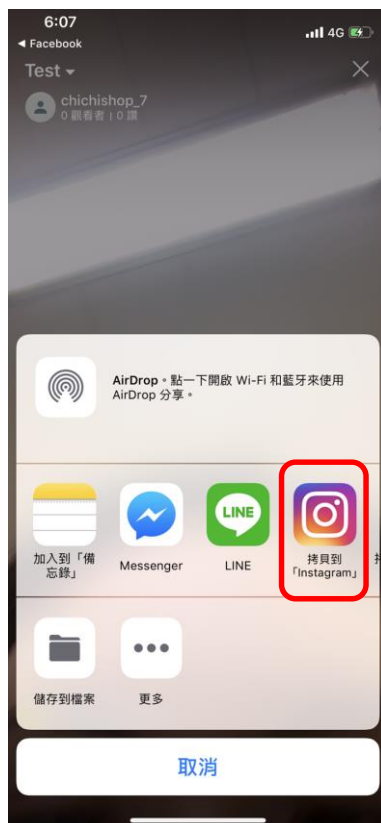
Instagram 点击【OK】按钮 → 点击【拷贝到Instagram】 → 选择限时动态/动态



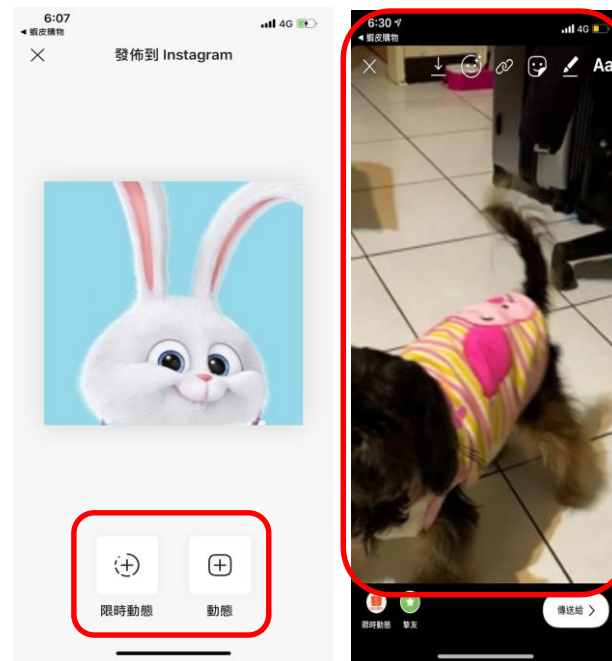
1



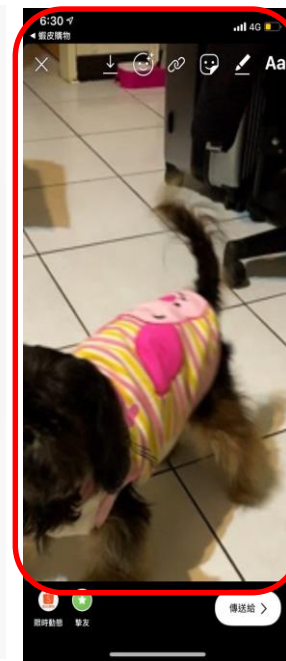
2



3



4



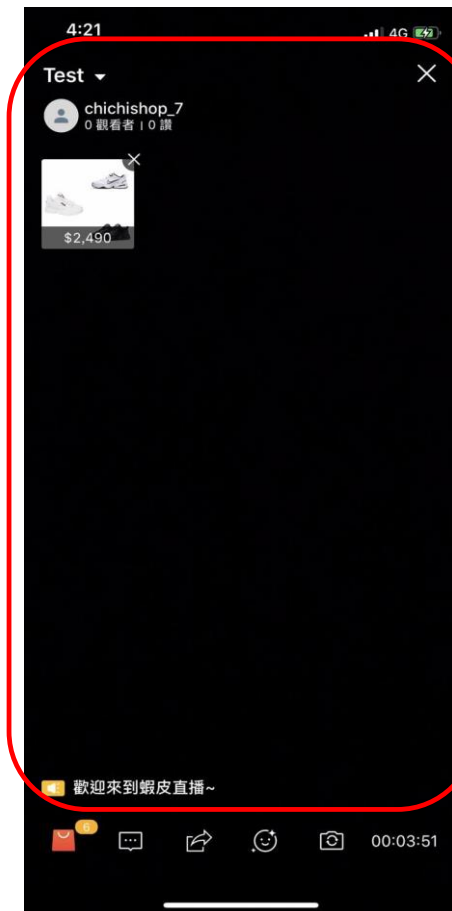
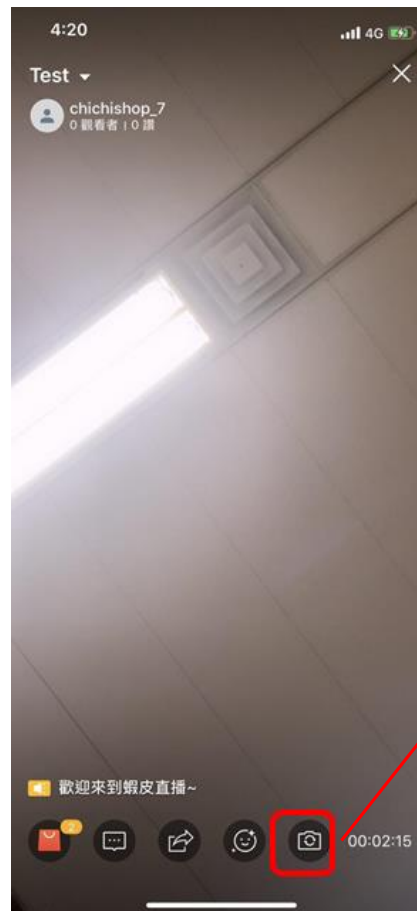
5

步骤4：直播中旋转相机

点击相机图标



可在直播进行中旋转相机



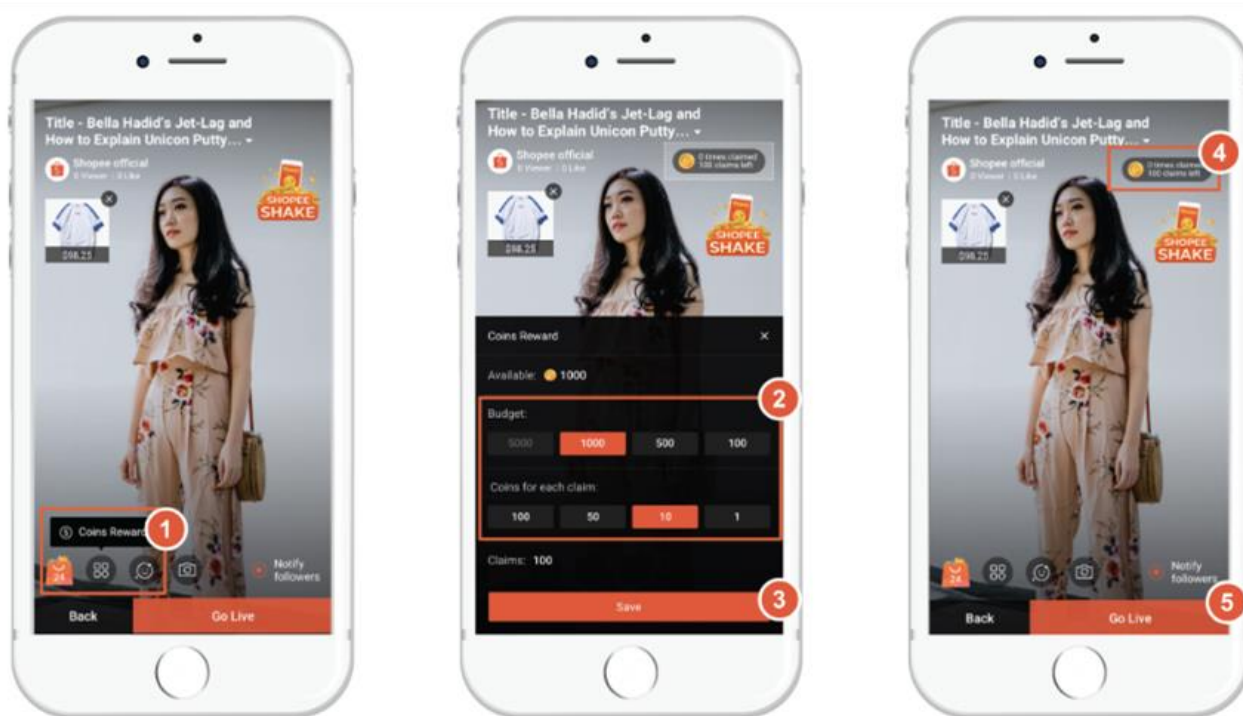
步骤5：直播中如何设置金币发放

- 1 在【开播/Go Live】前点击金币图标
- 2 根据卖家自身情况，选择预算和每次发放金币额度
- 3 点击【保存】按钮

- 4 金币领取按钮会显示在屏幕右上角

- 5 点击【开播/Go Live】

*【金币】的总预算和每次发放额度一定要在开播前的预览界面设置，一旦开播，就不能被再次修改。如直播结束后，金币没有被领取完毕，剩下的金币可以留作下次直播使用



注：金币充值教程详见【附录一】

步骤5：直播中有设置金币发放的优势

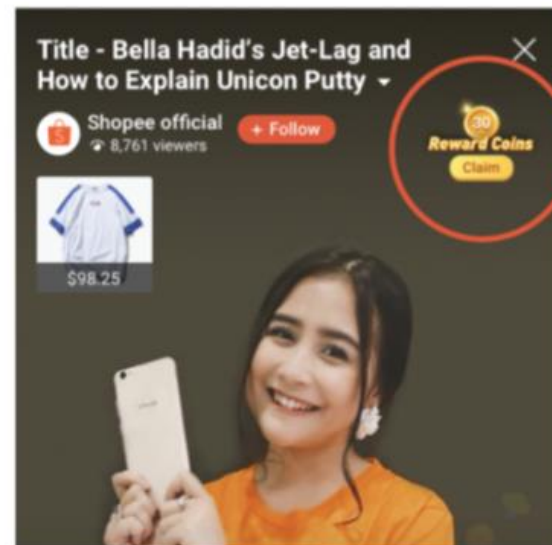
1 直播页面有金币标识



2 根据卖家自身情况，选择预算和每次发放金币额度



3 点击【保存】按钮



- **高效引流：**有【金币】标识的直播更容易吸引观众，据统计，有金币发放的直播观看量是没金币的**2~6倍**。
- **增加留存：**金币会每几分钟才发放一次，观众在等待金币发放的过程中会观看直播内容，观众停留时间越长，出单几率越大。

步骤6：直播中如何设置开始竞拍

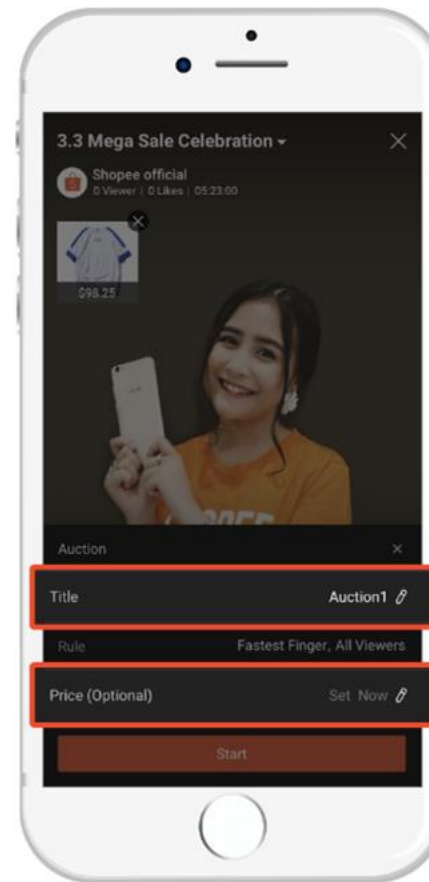
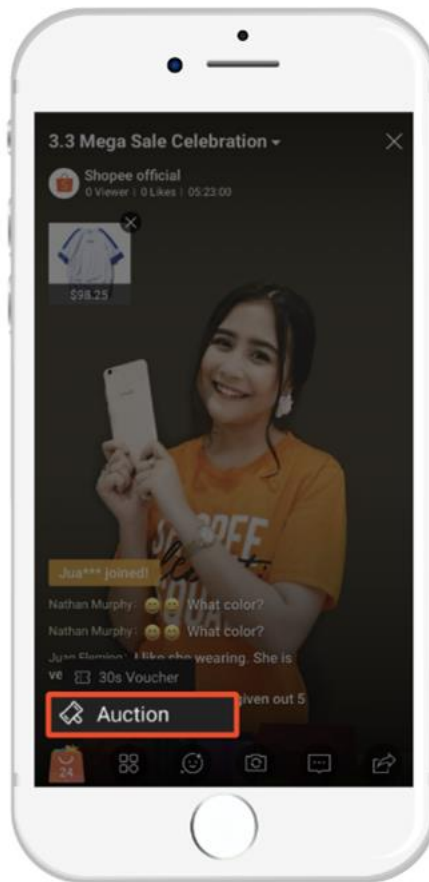
1 在【创建直播】时开启【竞拍】功能

2 点击竞拍图标

3 填写【竞拍标题】和【竞拍价格】

4 点击【开始竞拍】

*【竞拍】功能一定要在开播前的【创建直播】设置，如无提前设置，开播后的界面不会有此功能供卖家选择。



步骤6：直播中如何设置开始竞拍-竞拍画面

1

在正式开始竞拍前，有5s倒计时，卖家可以随时按【X】取消竞拍

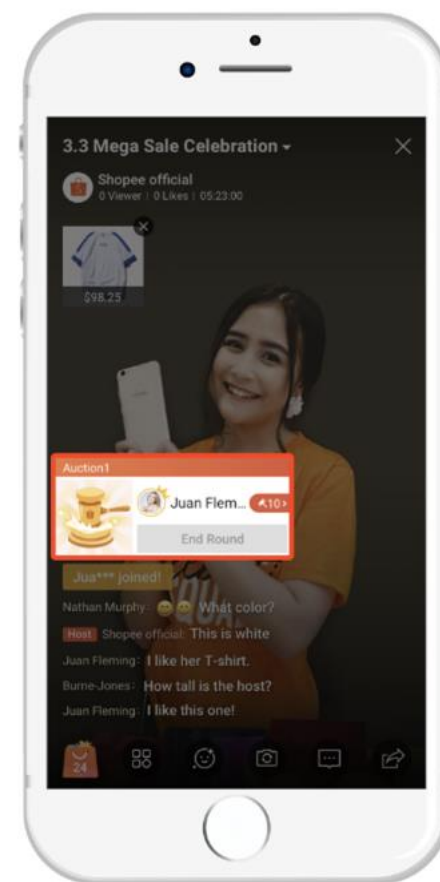
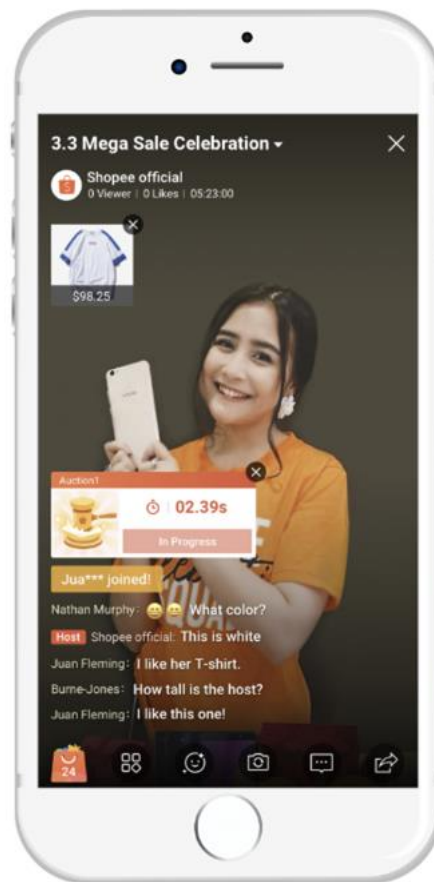
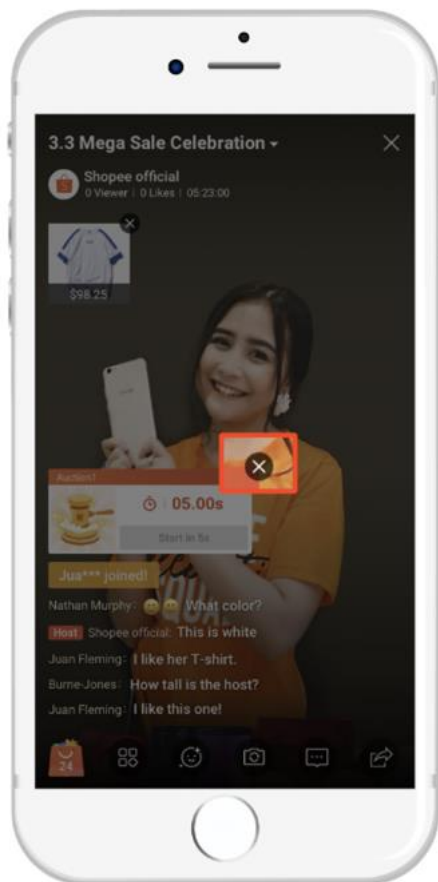
2

5s倒计时后有10s时间让买家参与

3

获奖者名单会直接显示在屏幕左侧

*【竞拍】轮次没有限制，但竞拍倒计时时长（10s）无法被修改。整个活动流程保证公正公开。但不同轮次的竞拍中标者可能会重复。

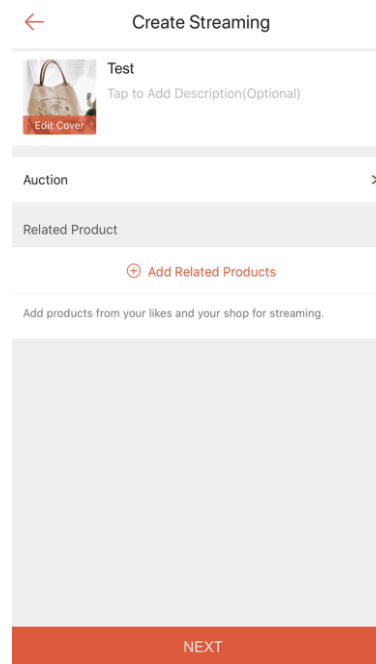
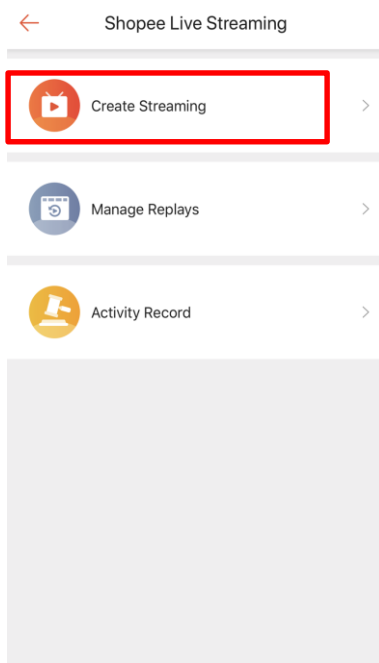
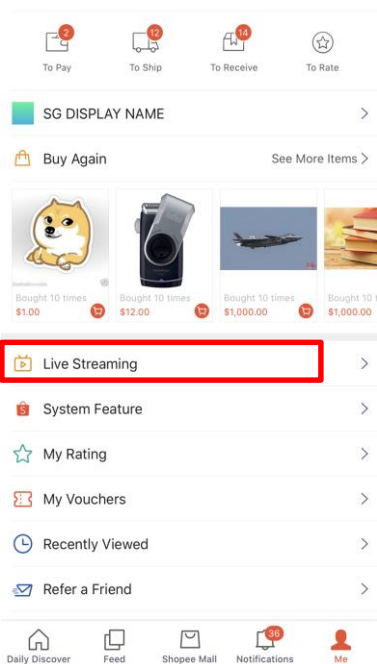


步骤7-1：直播中如何设置直播在线投票-APP端


投票是您可以在直播中用来收集顾客反馈，增加互动的工具

例如：①通过投票让观看者选择下一次直播的产品 ②通过投票让观看者选择下一次直播推出什么福利 ③通过投票提升用户参与度

设置路径：【进入APP投票页面（在“我的”页面下，轻触“在线直播”）】-【点击“创建直播”】-【设置封面与标题】-【点击“继续”】



步骤7-1：直播中如何设置直播在线投票-APP端

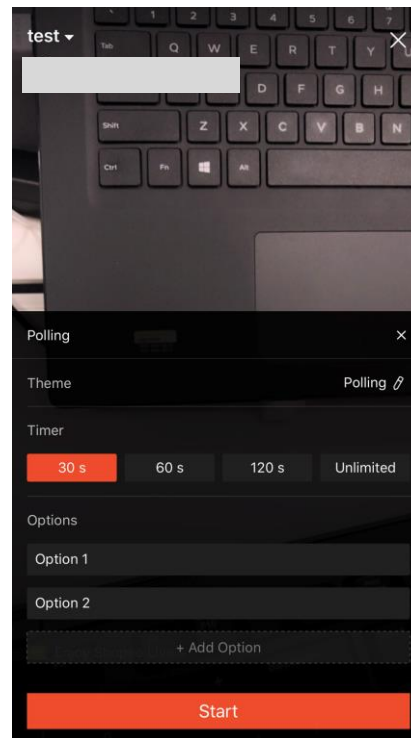
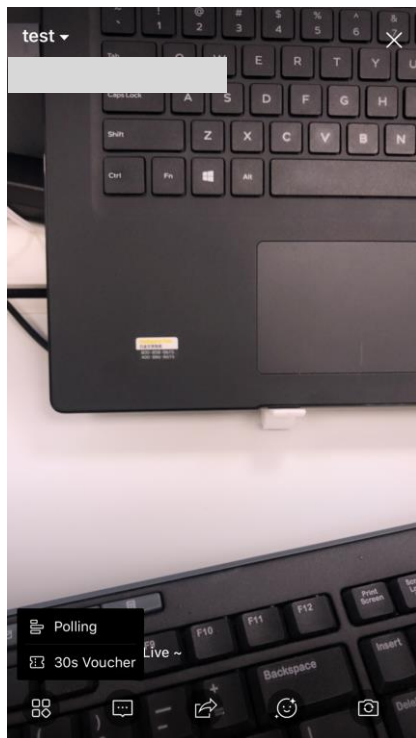
1. 进入Shopee APP：点击  ，并轻触“直播”

2. 设置投票

主题、时限 (30秒、60秒、120s以及不限时)、选项 (最多四个选项)

注意：投票根据时间限制分为限时与不限时投票

3. 点击“开始”



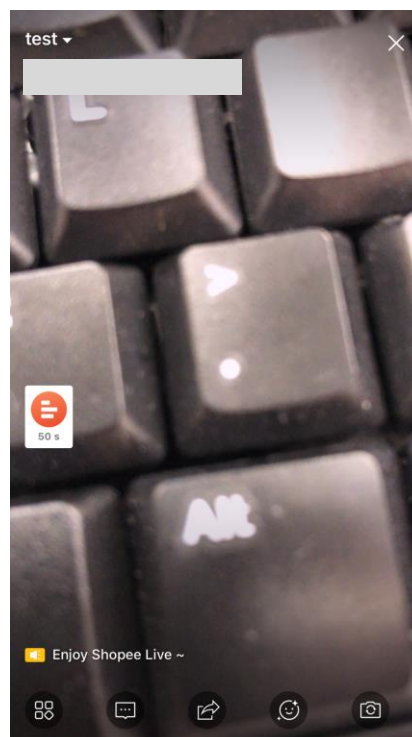
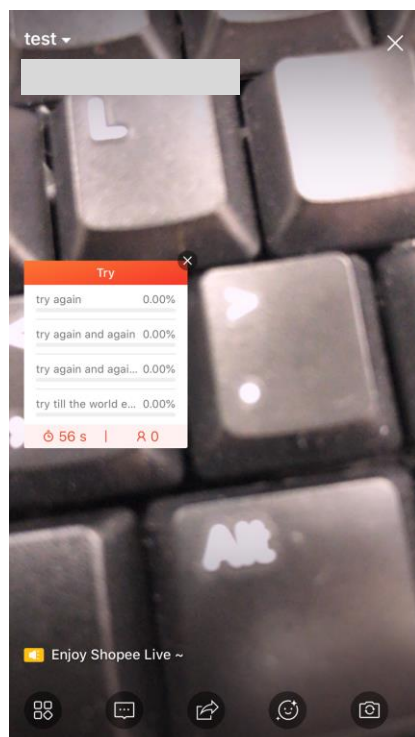
步骤7-1：直播中如何设置直播在线投票-APP端

限时投票

4. 您可以查看的信息： 顾客选择每个选项的比例、 投票剩余时间、 投票人数

5. 点击投票界面外的区域会缩小投票界面， 点击投票界面则会放大

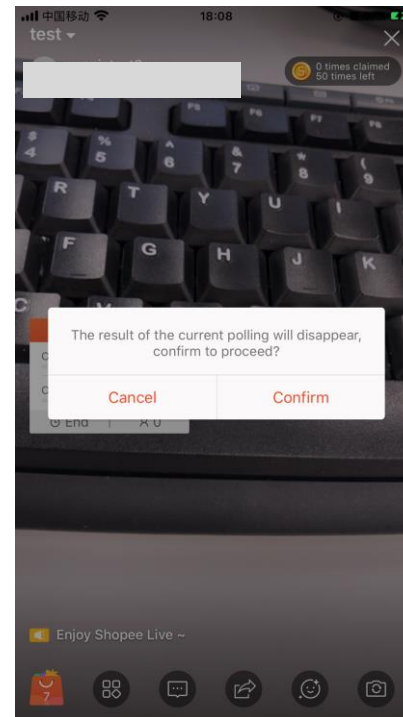
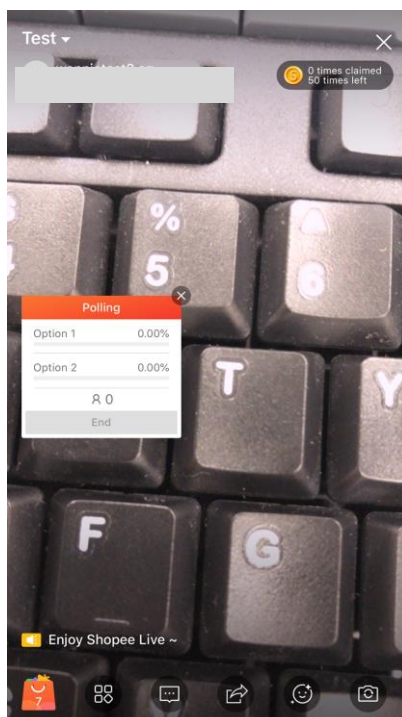
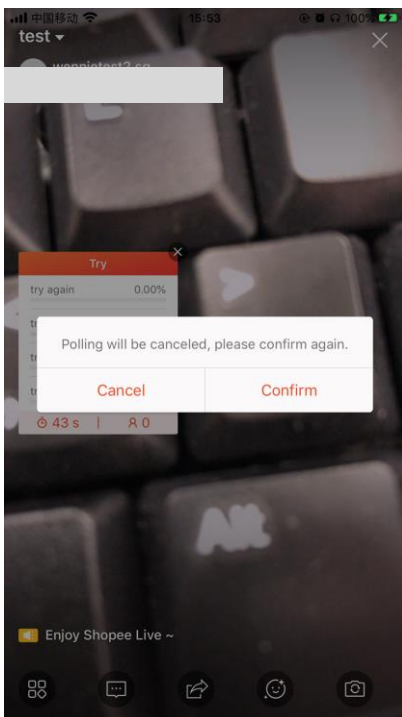
6. 若为限时投票的小窗可以查看剩余时间或者停止投票



步骤7-1：直播中如何设置直播在线投票-APP端

限时投票

7. 若投票设置出现问题，卖家可以停止投票
8. 直播结束后您可以查看投票记录
9. 当卖家关闭投票窗口时，提示会弹出：当前投票结果会消失，确认进行？
注意：若中途关闭投票，卖家不可查看投票记录



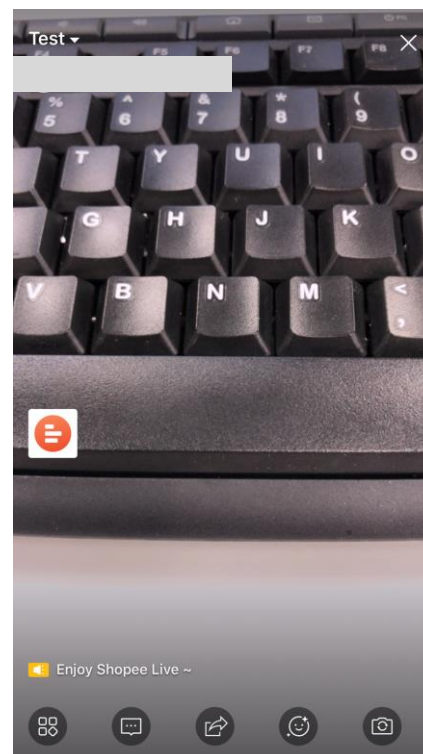
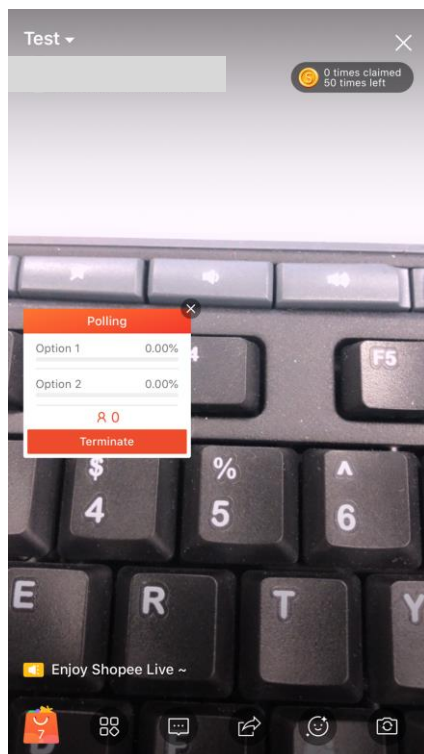
步骤7-1：直播中如何设置直播在线投票-APP端

不限时投票

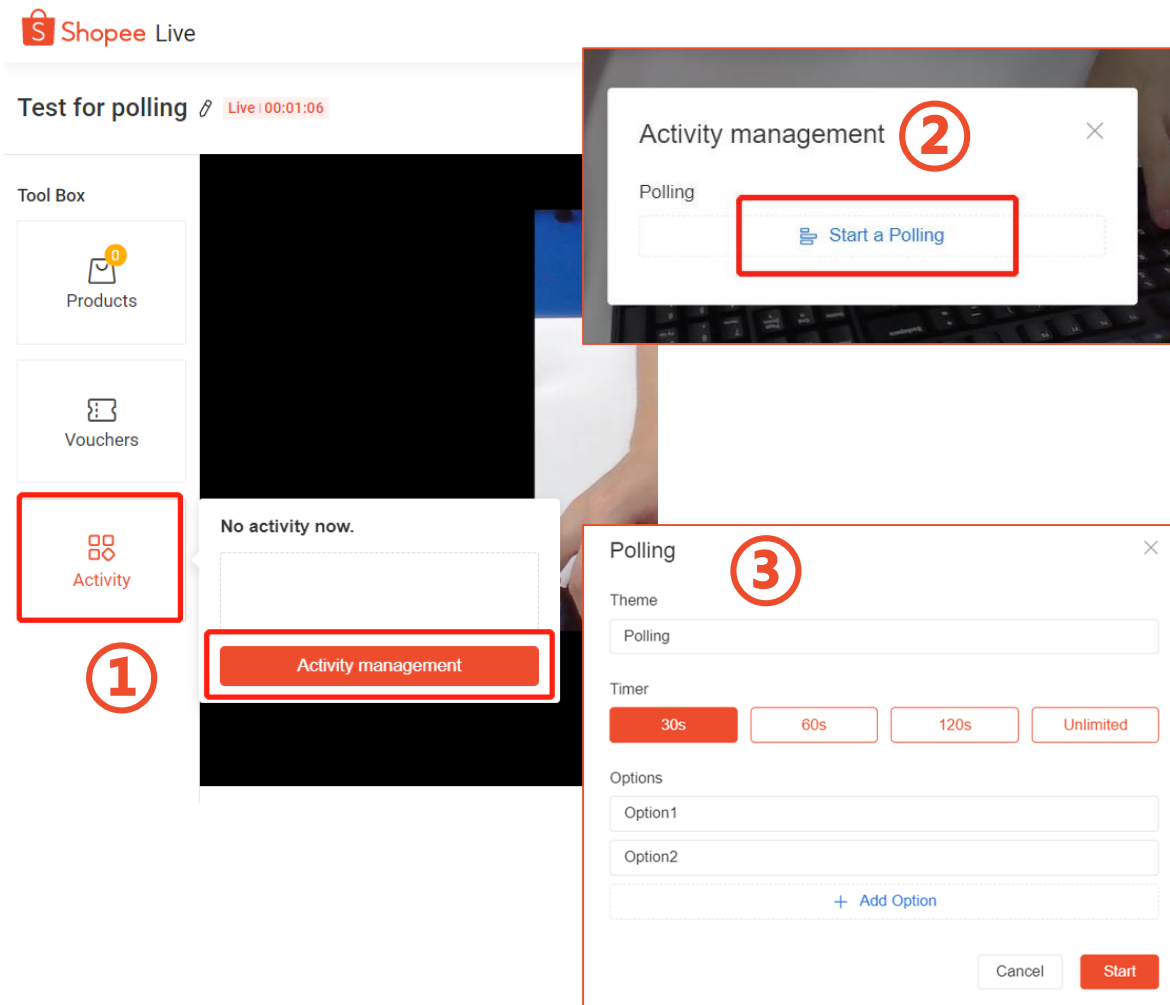
10. 您可以查看的信息：顾客选择每个选项的比例、投票人数

11. 不限时投票的小窗会有标注

12. 您可以点击“中止”来停止投票



步骤7-2: 直播中如何设置直播在线投票-PC端



直播设置:

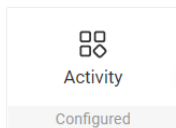
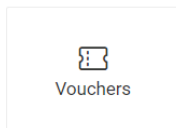
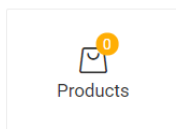
1. 点击“活动(Activity)”，弹出“活动管理(Activity management)”小窗口
2. 点击“活动管理(Activity management)”并点击“开启投票(Start a Polling)”
3. PC端的直播设定与APP端一样

步骤7-2: 直播中如何设置直播在线投票-PC端

Shopee Live

Test for polling Live | 00:08:53

Tool Box



Polling

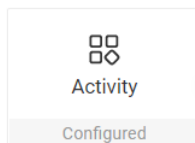
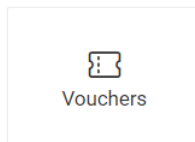
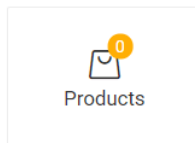
Polling0825

Option1	0.00%
Option2	0.00%
Option3	0.00%
Option4	0.00%

⌚ 116s | 👤 0

Activity management

Tool Box



Polling

Polling

Option1	100.00%
Option2	0.00%

👤 1

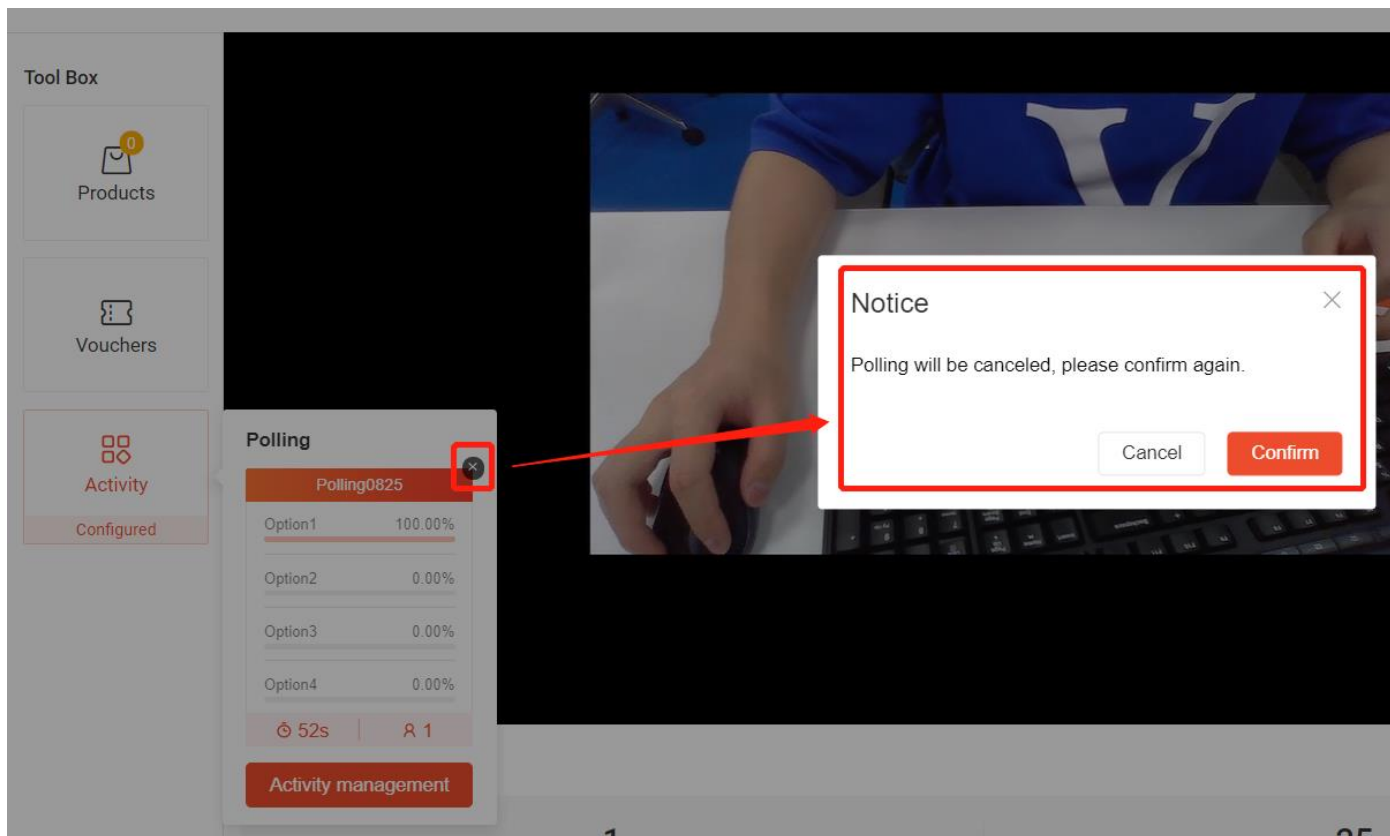
Terminate

Activity management

4. 观众可以查看的信息:

- ①选择每个选项的比例
- ②剩余投票时间(限时投票)
- ③投票人数

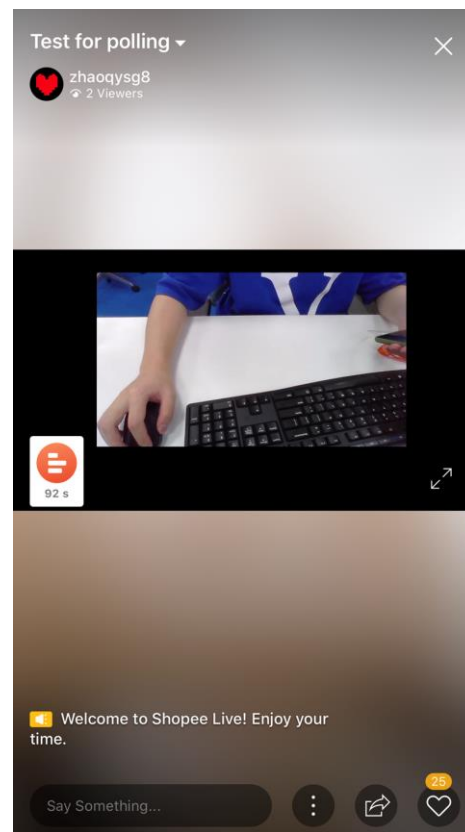
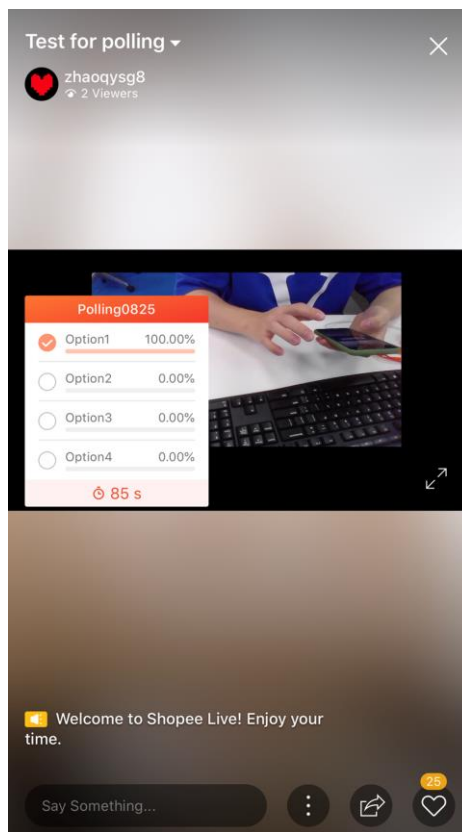
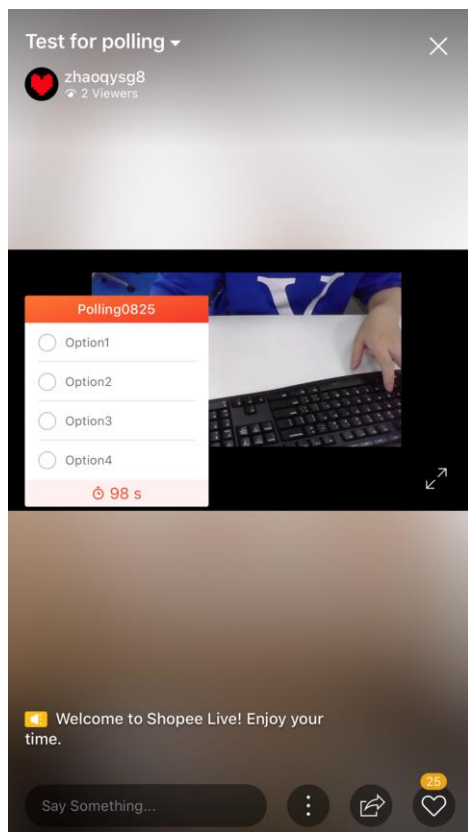
步骤7-2: 直播中如何设置直播在线投票-PC端



5. 当投票设定有问题时，您可以选择关闭投票
- 6 当您关闭投票时，系统会弹出提示: 当前投票结果会丢失，是否确认?
注意: 若关闭投票，则观众不能查看投票结果

步骤7-3：在线投票的前台视角

1. 观众可以看到信息：每一个投票项的比例、投票剩余时间 (限时投票)
2. 点击投票外的区域会缩小投票栏，点击缩小投票栏其会返回原大小



步骤8：直播中如何设置限时抢券

1

在你的【卖家中心】
设置店铺优惠券

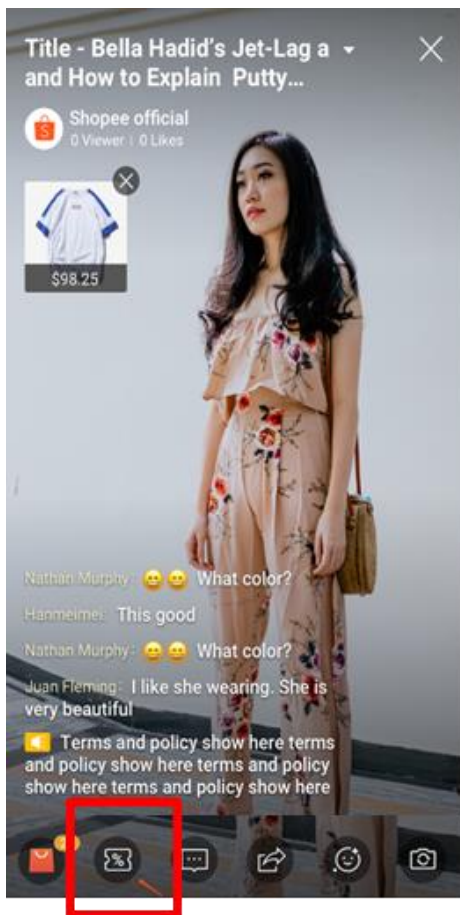
2

点击【开始直播】



3

点击优惠券图标
选择可发放的优惠券



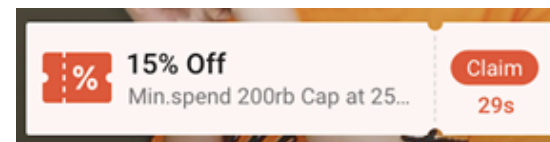
4

点击【显示】按钮，优
惠券出现在直播页面



5

直播间出现30s倒计时
买家可限时领取优惠券



*优惠券被买家全部领取后，
会在界面中自动消失。

步骤9：直播中如何整场都显示你的优惠券

1

在你的【卖家中心】
设置店铺优惠券

3

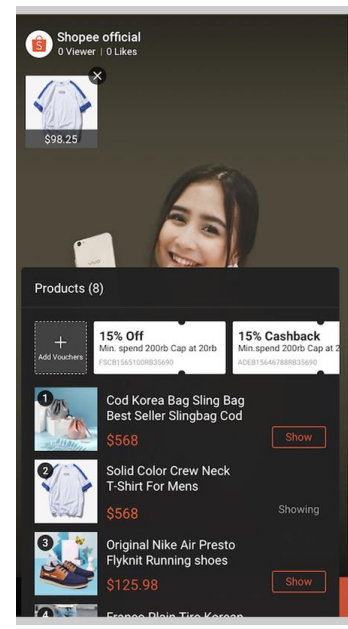
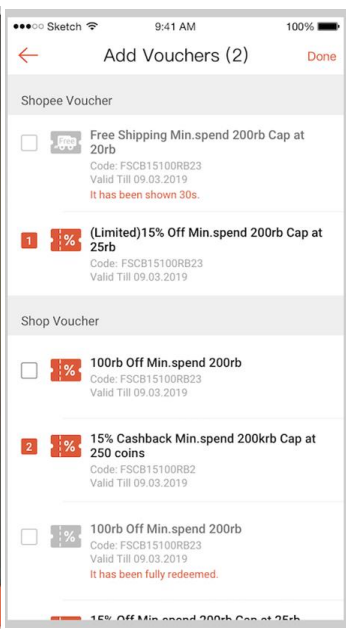
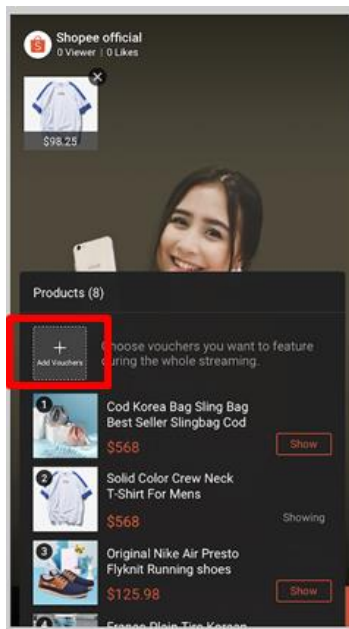
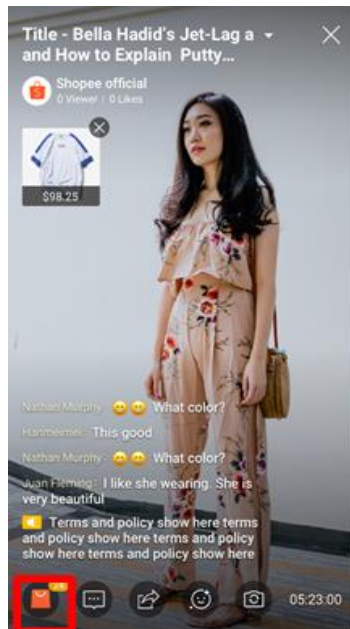
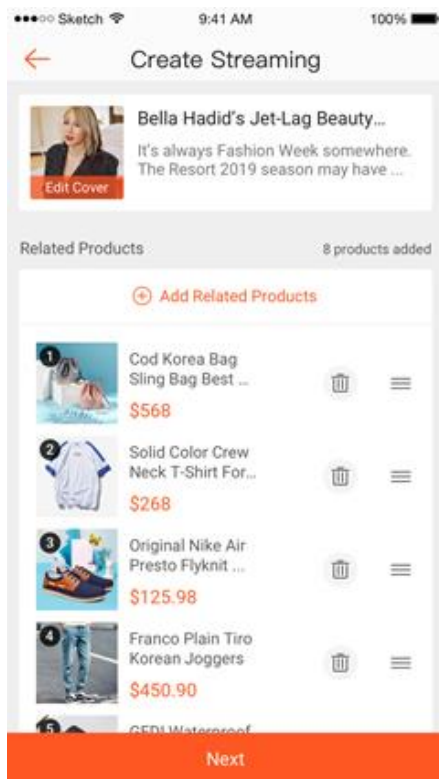
点击购物袋图标
选择可发放的优惠券

2

点击【开始直播】

4

选中后，优惠券就会出现在直播页面的
购物袋中，只到你将它取消。



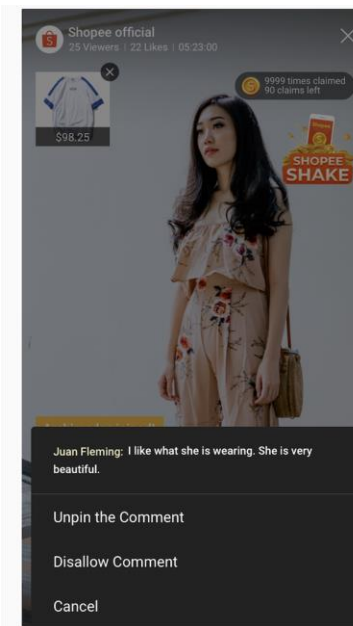
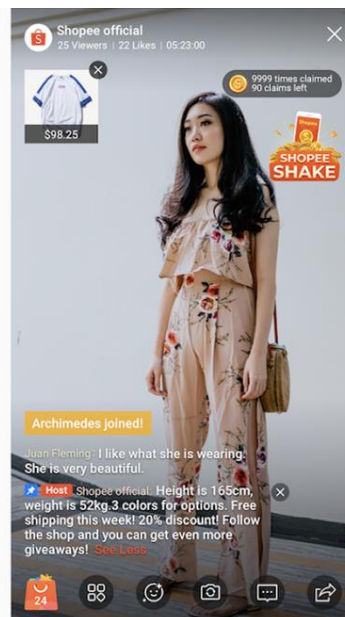
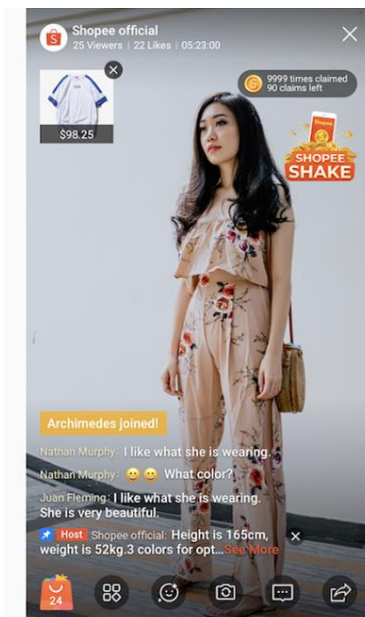
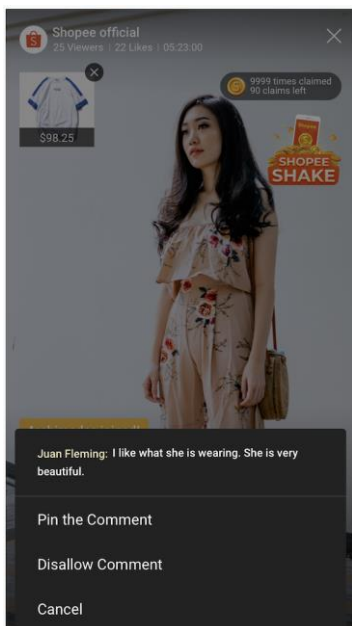
*优惠券不能同时被设定为限时抢券和整场展示，只能任选其一。

步骤10：直播中如何将评论固定

1 选中你想要固定在屏幕上的评论，会出现如图所示的选项。

2 点击【Pin the comment】后，该评论便会被固定在屏幕下方。较长的评论会被折叠，你可以点击“see more”来展开。

3 如果想要解除评论固定，你可以点击该评论，在出现图片所示的选项后，点击“Unpin the Comment”

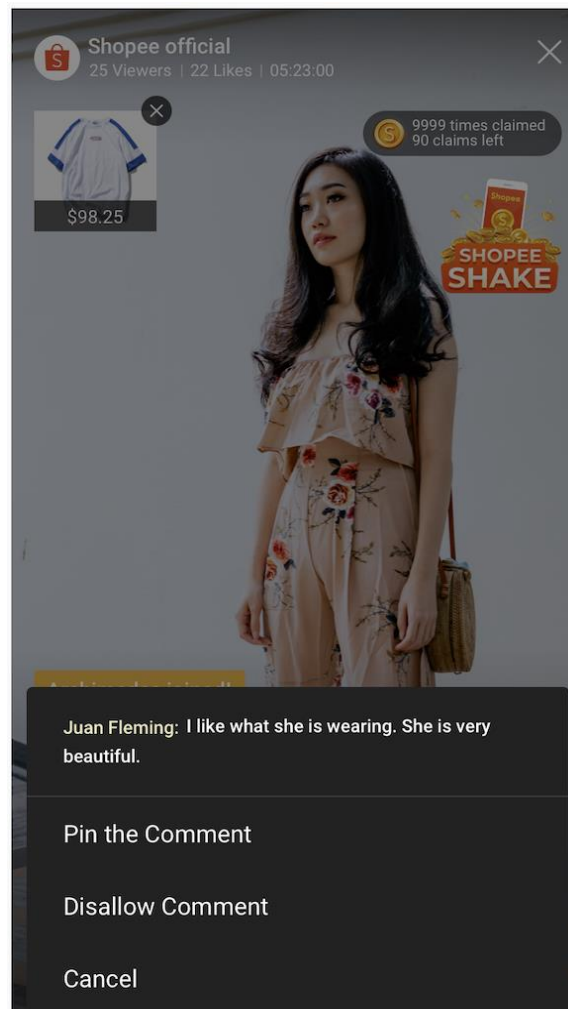


步骤11：直播中如何将评论禁言

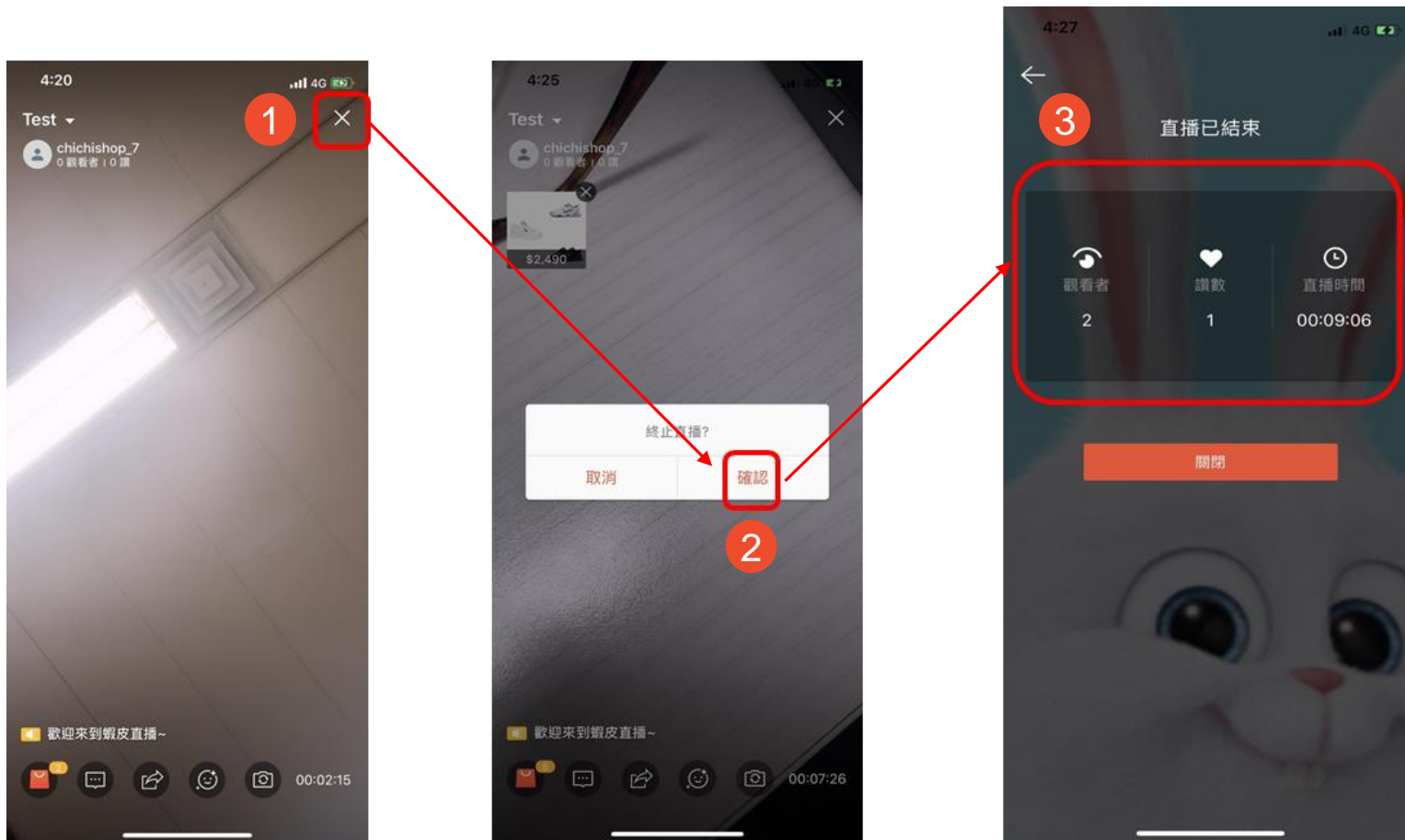
1 选中你想要禁言评论的用户。

2 点击【Disallow Comment】。

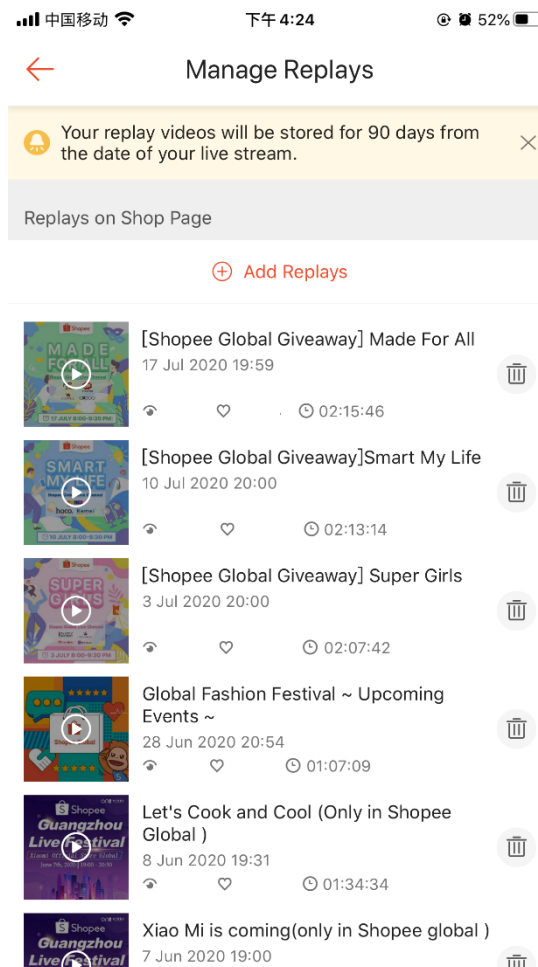
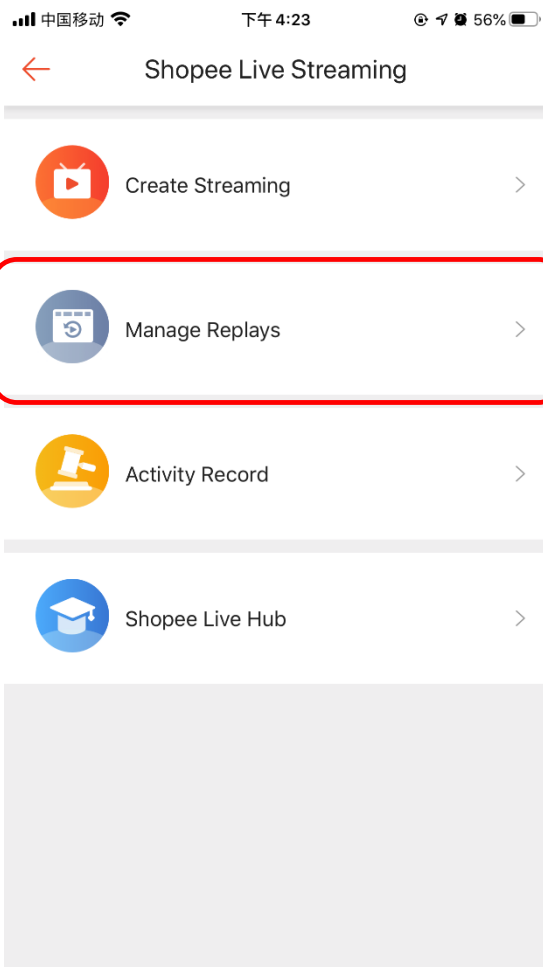
3 该用户将会在本场直播中被禁言。



步骤12: 结束直播

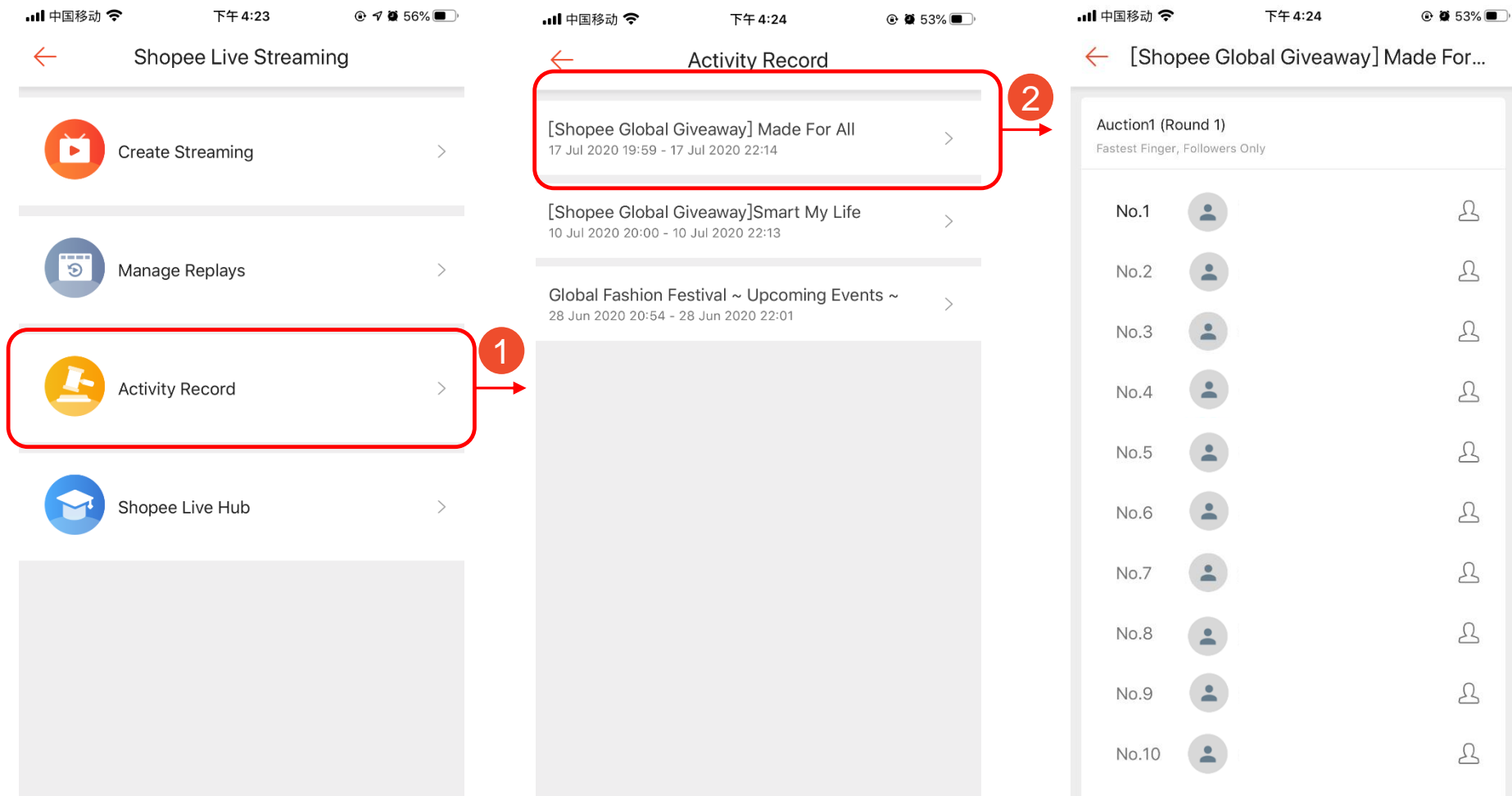


直播结束后回看直播表现数据



点击【管理回放】即可增删显示在店铺Shopee Live的直播回放，且可以看到每场播过的直播数据，包括观看量、点赞数和直播时长

直播结束后回看竞拍名单



所有竞拍轮次的名单都可以通过点击【活动记录】并选择特定某一场直播进行查看

2.4直播教程 – 直播时可能遇见的状况

—

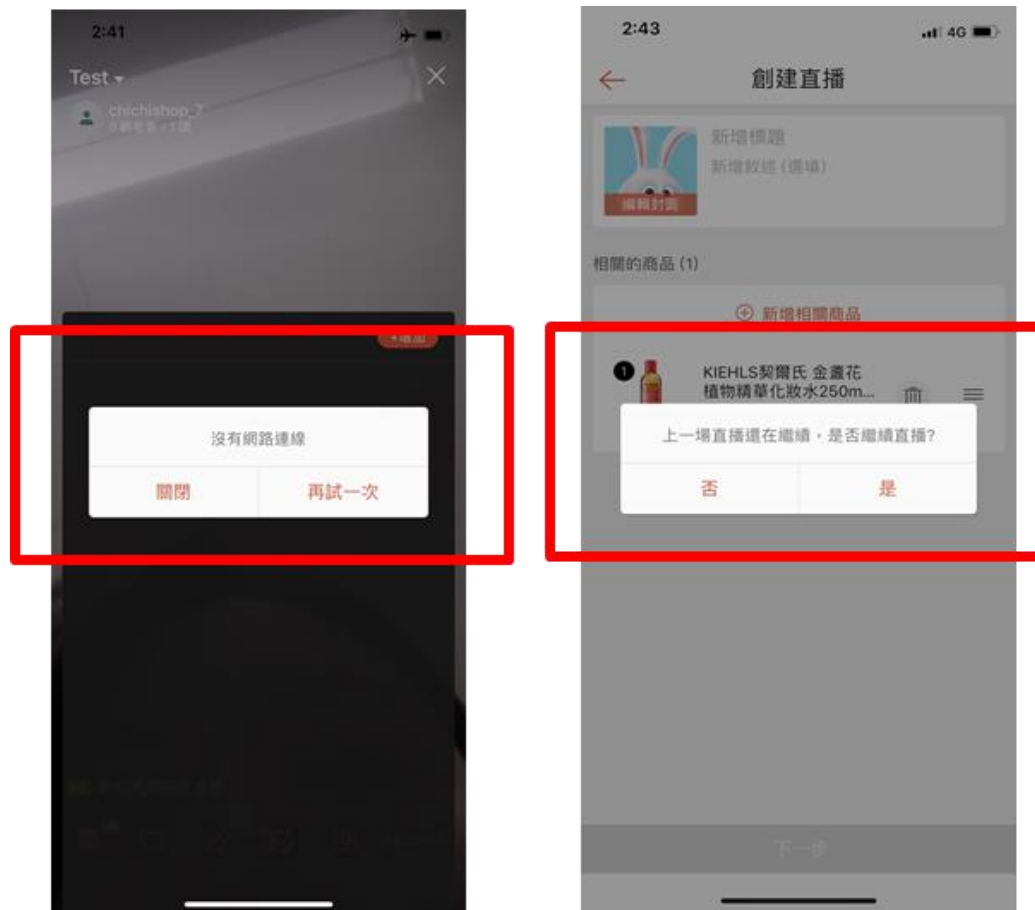
问题1：直播时网络不好怎么办？

直播中网络状况不好：

提醒视窗跳出，此时有两种选择——

再试一次：尝试重新连线，直播会停在原画面；

关闭：回到【我的页面-创建直播】，从【创建直播】入口再次进入时，可选择**继续上一场直播**或**重新创建直播**。
*选择上一场直播将会再次进入直播中画面。



问题2：突然有来电，我的直播会怎样？

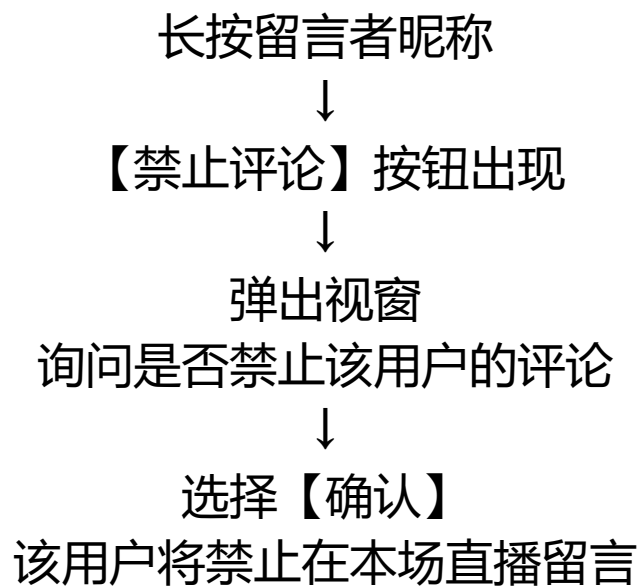
直播中主播设备受到干扰：

只要离开直播画面，无论是接电话或向上划掉画面，**直播会暂停**，观众会看到右图所示画面。



问题3：如何禁止发言？

直播中主播受到观众留言干扰：



2.5直播教程 – 观众画面

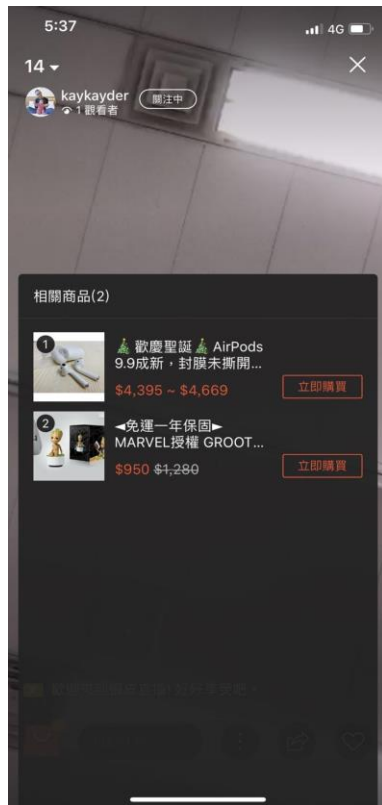


直播中观众画面

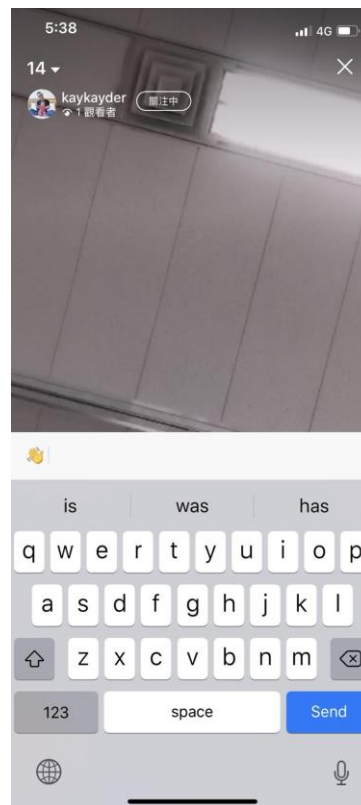
直播中观众可用功能



点击 购买直播商品



点击 可以打字



点击 可以举报



直播中观众画面

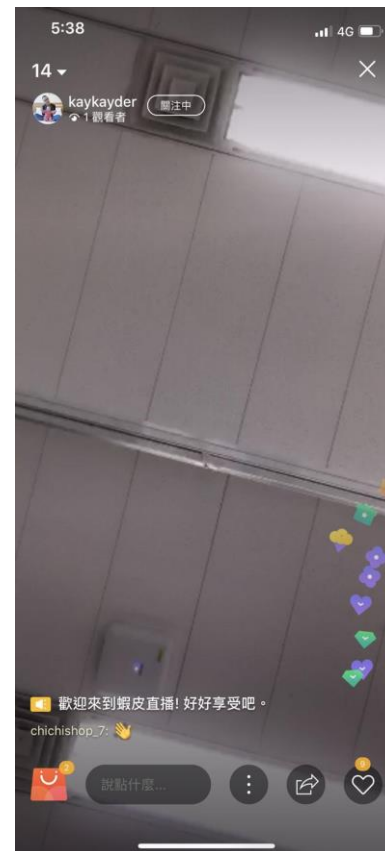
直播中观众可用功能



点击 可以分享直播



点击 给直播点赞



— 主播展示中商品

主播展示中商品
会显示在直播中的
观众画面左上角

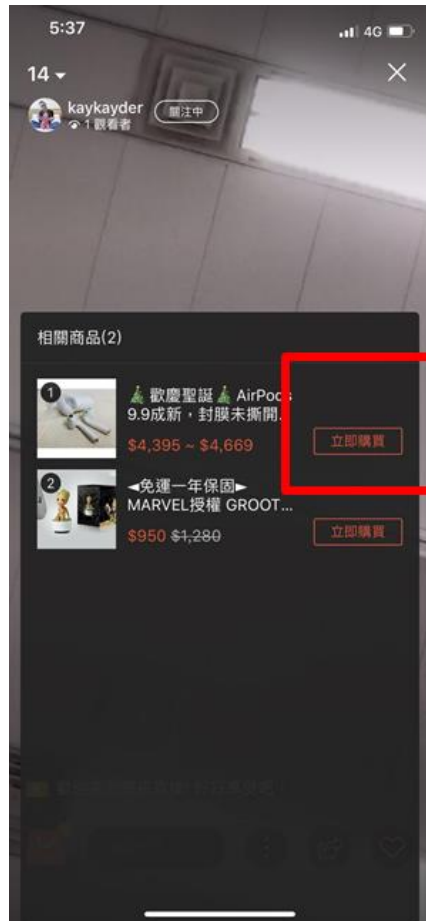


直播中观众购买商品流程

1. 点击购物袋图标



2. 点击【立即购买】按钮



3. 到商品页面, 还是有直播小视窗



直播中观众购买商品流程

4. 完成付款后，直播小视窗会自动消失



3.1直播技巧 – 直播注意事项

—

卖家直播规范-注意事项

违规类型	子分类	标准	建议	严重程度
直播卡顿 质量不佳	技术因素	1. 直播卡顿； 2. 画质不佳； 3. 声音不清楚	首次直播前调试，熟悉功能 (<15min) 增加直播期间辅助人员	轻度
	人为因素	2. 卖家显示离线，或黑画面无声音 3. 播放静止画面或播放广告/无实质贩售商品，长时间无互动		
直播内容不当	发布危害信息	1. 促进或与违法行为有关，促进或与赌博、武器有关 2. 使用歧视、攻击性或带有仇恨的言语；使用过激言语 3. 煽动政治议题，发布敏感信息，鼓动政治讨论 4. 诋毁他人名誉；伤害他人行为 5. 通过不正当方式，干扰平台正常运行秩序，或不当牟利 6. 血腥画面、暴力威胁/恐吓、直播自残、自杀 7. 其他不合法或不符合民情的行为，包括但不限于：鼓吹非法集会或扰乱公共秩序、提及多层次传销(直销)	不要触犯！	零容忍 中止直播 冻店处罚
	色情猥亵裸露	1. 具有性暗示、猥亵的动作或声音等不雅低俗行为； 2. 衣著过度清凉或裸露		

卖家直播规范-注意事项

违规类型	子分类	标准	建议	严重程度
商品规范	误导与不实的商品内容	1. 夸大或涉及疗效 (保养品、食补类功效的食品), 进行不实、虚假、夸大宣传, 误导消费者 2. 买家检举「收到的实际商品与直播介绍不相同」	直播前对直播将要展示商品逐条检查	中度
	不符合鉴赏期规范	适用于7天/15天鉴赏期的商品, 应根据消保法提供退货服务		
	伪造信息或使用商标	1. 不得伪造或冒充虾皮等活动信息; 2. 未经授权就使用虾皮商标(含虾仔)、滥用虾皮官方名义		
	导向虾皮以外资讯/交易	导向线下交易、提及外部网站 - 可放置: IG, FB - 不得放置: Line, Wechat, Whatsapp等通讯软体, 虾皮以外的电商官网, 包含卖家的官网		
	侵权商品	假名牌包和手表, 包括图案商标		
	使用简体字	直播标题, 叙述等		

3.2直播技巧 – 直播黄金公式

—

销售额 = 流量 * 转化率 * 客单价 + 回购

流量：直播带来可观的店铺曝光

某新店铺店铺首页流量

直播日流量VS非直播日：2倍
直播后VS直播前：40倍

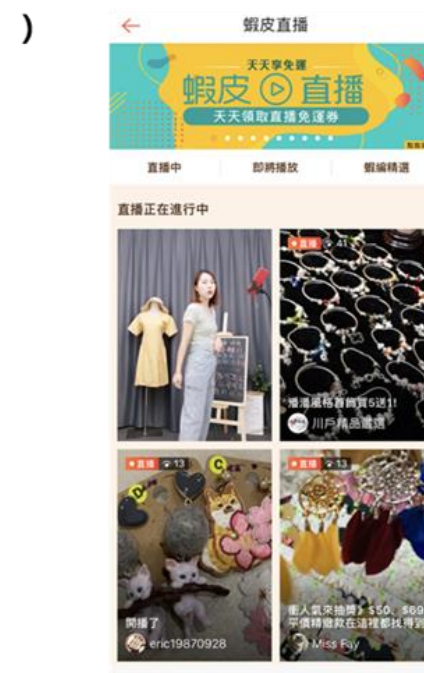


某老/大店铺店铺首页流量

直播日流量VS非直播日：2倍



流量红利：基本上直播间都会被首页露出；并且流量是免费（还有激励



转化

表现好的直播间的转化率达
10%-20%

为什么直播间转化率高?

- “云逛街”，所见即所得
- 直播间抢购/专属优惠
- 直播教学

所见即所得



直播间抢购



直播教学



客单价&回购率

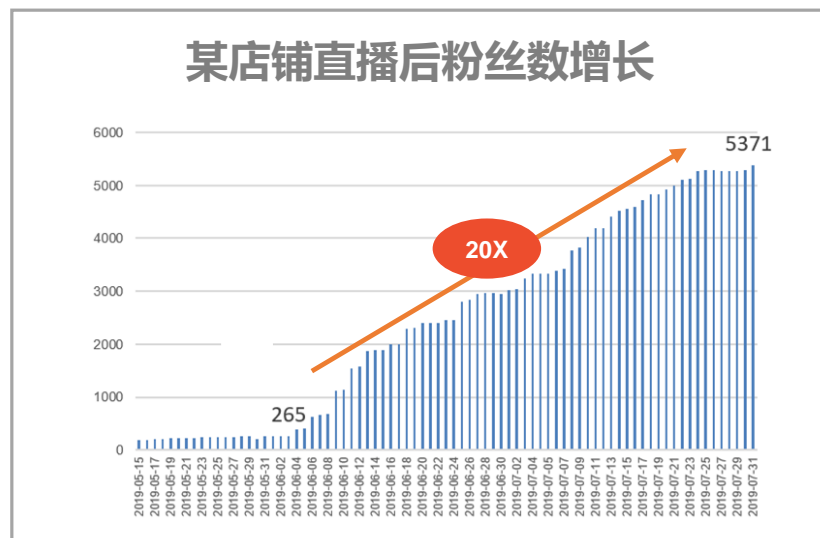
直播间更能转化高客单的产品，更能建立粉丝粘性

高客单从哪来？

- 产品本身客单价高（具备一定功能性，需要讲解教育）
- 搭配购买捆绑销售（女装，美妆等）

粉丝粘性及回购

- 较好的直播间回购率能够达**50%**（一半以上直播间购买过的客户会在10天内回购）



如何做好?黄金公式分解

$$\text{销售额} = \text{流量} * \text{转化率} * \text{客单价} + \text{回购}$$

↓
 站内流量+私域流量

客户停留时长

↓
 客户认同+专属优惠

↓
 客户认同+需求引导

客户认同=优质产品+优质内容/互动+优惠福利

3.3直播技巧 – 直播前期准备

—

如何进行直播预热



- 造势+宣传 吸引粉丝

告知**粉丝福利**——有什么活动、优势是什么，突出主题

- 精准推广

如果客户群体为年轻白领，却推荐可爱俏皮服装，自然很难成交

直播前期准备-直播预热

基础篇：虾皮预告



小TIPS: 主图与店铺名鲜明, 并保持一致

进阶篇：充分运用店铺私域流量导流

店铺联动宣传

聊聊

聊聊自动回复/客服回复结束时, 可发生当前最新一期的直播预告

店铺首页介绍

店铺首页设置专门的直播介绍, 给粉丝养成固定看直播的习惯

Feed

粉丝+推送

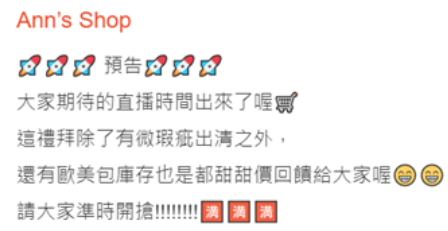
自身社交平台的推广

INS/FB 等社交媒体链接

关注店铺的粉丝

店铺粉丝通知 (alarm)

固定直播时间, 形成心智
多播, 常/长播才是王道



封面图和标题：如何吸引观众进入直播间

女装类



- 封面图最好为**主播人物**穿搭后的美照
- **与标题一致**，如“秋季毛衣上新及穿搭教学”

彩妆与护肤类



- 封面图最好为**主播人物**化妆后的美照
- **与标题一致**，如“秋冬韩妆技能get”
- 如果是**品牌**，可以加上品牌LOGO

配饰类



- 封面图最好为产品写真图，突出产品精致
- 在页面左上角可以写上店铺logo，如“XX珠宝”，增加观众对**店铺背书**
- **标题**

封面图和标题：如何吸引观众进入直播间

母婴/童装/玩具



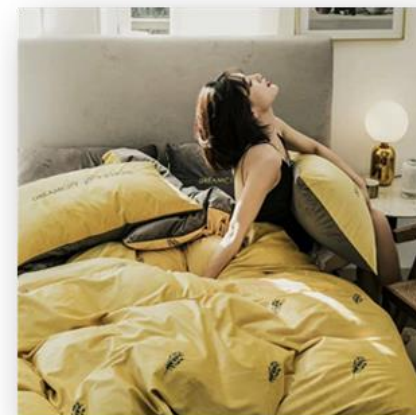
- 封面图最好可爱的宝宝/亲子
- **与标题一致**，如“如何培养开发宝宝脑力/协调力”

3C及家电类



- **主打的产品+品牌Logo**
- 品牌代言人
- 手机壳等配件注意侵权

家居类



- **主打的品类+风格/生活方式**
- 部分家居类产品注意图案侵权问题

三 重要的 场地 及其 布置

直播间选择的重要性 **对数据的影响**

流量 (复看率)

停留时间 (粉丝在线时长)

转粉率 (吸粉差)

转化率 (产品无法呈现卖点)

直播前期准备-直播间选择与布置



直播前期准备-直播间选择与布置



灯光

- ✓ 明亮清晰
- 基础选择
 - 以一个主灯加两个辅灯为标配，其他的可用补光灯来满足
 - 用射灯+暖灯箱+环形补光灯组合
- 高级选择
 - 可参考专业的摄影知识自行设置

风格

- ✓ 干净舒服整洁
 - 背景可用墙纸代替（成本低）
 - 可只针对镜头可见范围进行装修（降低成本）
- ✓ 与品类结合
 - 结合货品的摆放、主播的搭配来规划布置
 - 尤其对服装类品的卖家要求高，搭配要符合产品场地
 - SKU和场景可以搭配，构造独特气质的组合

设备安排

- ✓ 设备选择
 - 专业的直播摄像头/手机
 - 画面高清
 - 产品展示清晰
 - 麦克风
- ✓ 备用机
 - 防止手机突然没电或卡机造成直播中断
 - 直播中为买家展示具体的下单或抢券使用方法
- ✓ 网络布置
 - 直播需要在较好的网络情况下完成，否则直播观看感较差

找到合适的 **主播**

主播气质代表店铺与商品的气质，
好的主播直播可以为店铺带来
更大的流量和更高的转换



选择一个**好的主播**
可以在直播交流中做出更简单快速的响应

直播前期准备-主播



主播

对主播**职业多元化**与**知识专业度**有一定的要求

- ✓ **颜值有帮助，但人格魅力更重要**
 - 清楚自身优势，形成独特风格，让买家留下深刻印象
 - 充分利用自身条件，合理搭配商品，呈现最佳效果
- ✓ **有问必答，会主动提问、引发话题**
- ✓ **有销售背景的直播达人更容易带货**
 - 牢记商品信息，根据用户特点帮助用户进行决策



助理/小帮手

- ✓ **搭配主播的人选**
 - 可以制造直播间的话题
- ✓ **节奏把控与应变能力**
 - 细心且有耐心，调整产品，告知观众优惠
- ✓ **有颜值或个性**

“

商家与主播的沟通

- **选完商品后商家给出卖点介绍**
直播仅凭试用的理解稍显片面
卖家最了解产品，需要给出卖点介绍
- **配合主播上架时间**
直播中有60-70个链接，一定要有先后顺序
主播是直播的中心点，要配合主播的节奏去上架
- **库存设置**
和商家合作时应进行销量预估，根据主播设置库存数量

怎么选择合适的 **SKU**



- 选品上从 **品、质、量** 三个维度考量
品类丰富、质量保障、性价比
- 严格选品
从**亲测好物、市场热度、粉丝需求**进行筛选
- 保证粉丝信任度



根据T型产品结构选取

A. 重点产品吸引力

重点爆款：人人进店必买

B. 搭配品类覆盖面

搭配款多：吸引更多人群



新品旧品联动搭配销售

利用SHOPEE捆绑销售功能可以更好地实现新品带旧品、爆款带货的目标

直播间展示宝贝排序

- 第1-3号
选择爆款产品
(其中一个会变成热卖品)
- 第3-20号
展示转化一般的产品
(一般为店铺的副品类)
- 后面排序的产品
展示店铺的主品类
 - 日常产品
 - 店铺热卖转化最好的产品

怎么做 直播安排

写直播脚本 [直播所依据的底本]

重要性

- ✓ 合理利用脚本，提前规划整场直播，规避风险
- ✓ 掌握直播主动权，减少突发情况，规范直播流程，直播效益最大化，把控直播节奏

直播前期准备-直播安排

✓ 确认主题，把控整场直播节奏

明确人员职责分工，确定直播产品数量，确定客户福利及活动玩法，提前预测突发情况

✓ 一般包括活动脚本、产品脚本

5月23号直播脚本

直播目标	销售：8万 吸粉：1000				
前期准备	货品整烫检查试穿完毕、后台产品淘客链接佣金申请、直播间重点产品陈列				
时间段	总流程	主播	直播助理	后台/客服	产品卖点
8:00	预热	粉丝互动、引导关注2次	回复问题	粉丝推送 渠道开播通知	
8:10	开场抽奖	截屏抽奖送无门槛优惠券、今日活动剧透	新品展示	后台粉丝互动	
8:15	秒杀1号产品	讲解10分钟 秒杀5分钟	莱卡棉和纯棉拉扯对比	产品拍下减价设置	莱卡棉小猪佩奇T恤 96%棉4%莱卡
8:30	秒杀2号产品	同上	真丝和雪纺燃烧测试对比	同上	100%真丝连衣裙 真丝
8:45	秒杀3号产品	同上	水晶的电筒光线展示	同上	施华洛正品水晶
9:00	截图抽奖互动	截取5个铁粉以上粉丝奖励，拍邮费链接	提醒新粉如何涨亲密值	备注中奖福利	
9:10	瘦身秘诀	分享减肥经历和技巧	配合展示主播减肥照片	屏幕提醒今晚福利活动	

脚本要素：时间与流程、福利讲解与发放节奏、互动内容、产品及卖点介绍、人员配合

脚本目的：把控直播节奏、确保关键/重点信息表达到位，做到“心中有数”



3.4直播技巧 – 直播过程

—

直播四部曲

根据直播间数据情况灵活调整

- ✓ **第一步：前5分钟：** 主播自我介绍，粉丝打招呼，介绍店铺/公司/品牌，利用直播间抽奖吸引流量，吸引粉丝停留和新粉关注
- ✓ **第二步：5—15分钟：** 主播高频率讲解产品及优惠的相关信息活动（包括抢购时间、是否限量等信息）。
- ✓ **第三步：直播15—20分钟开始讲解产品：** 5-10分钟一个产品
 1. 产品基本信息+福利讲解+优惠券发放
 2. 产品商家+产品试用讲解推荐
 3. 秒杀
 4. 点赞、互动频率到一定程度进行抽奖，稳定直播间氛围
- ✓ **最后：感谢粉丝参与和互动，预报下次直播时间**

氛围营造



感官氛围
拉关注



颜值画质
提高观赏度



热播氛围
拉停留

- 关注停留不要走
- 互动评论不要停
- 奖品抽奖搞节奏



陈列
给人专业美感

直播内容 怎么快速抓住买家的眼球?

观众进到直播间的好奇心最长**只有三分钟**

只有增加观众停留的时长，才有把路人粉进阶到死忠粉的机会。

- ✓ **主播性格**——爱笑的人更受欢迎
- ✓ **cue关注、评论，欢迎新进直播间的买家**
让不说话不关注的粉丝尽快评论关注，引导粉丝点赞分享直播
点赞送红包等小活动时有效手段
- ✓ **制造话题**——不时引出一个闲聊的大众话题
- ✓ **娱乐性体验**——娱乐性体验吸引玩家在直播间进行内容消费

直播内容 应该包含什么?

- ❑ 产品讲解
- ❑ 福利优惠
- ❑ 互动环节

产品讲解 必要9元素

Step 1

需求引导

- 描述画面，与粉丝产生共鸣，引起需求
- **心理暗示**：敲打痛点
- **知识铺垫**：提出方案、建立信任、培养心智

Step 2

产品简况

- 简单介绍产品的情况
- **植入产品**：追击痛点

Step 3

产品品牌

- **包装品牌**：背景故事以及产品创作思路和未来风格（内容为王，让故事和产品结合，提高产品本身的内容，让购物回归产品而非价格）。



产品讲解 必要9元素

Step 4

店铺详情

- 店铺优势

Step 5

产品卖点

- 介绍产品的优劣真假，辨别方法等等，帮助买家认同产品
- 产品优势逐一罗列
- 使用方式：步骤、方法、禁忌、技巧

Step 6

深挖优势

- **强化卖点**：重点突出1-2个最突出最能打动人的产品优势进行深度讲述



产品讲解 必要9元素

Step 7

用户评价

- 别人怎么说，复述其他人对本产品的好评

Step 8

直播优惠

- 独一无二的优惠，务必让你的粉丝感受到专属的尊重

Step 9

限时限量

- **诱导消费**：用坚定的言语让粉丝感受产品的稀缺，促进成交
- **强调价格力、匹配权益**
- **营造紧迫感**（为什么要马上买）
- **连带推荐**：一定要、必须得、千万别





福利如何设计?目的是什么?

指标	福利类型
新增粉丝数	关注抽奖
	关注下单小礼物/口令
同时在线人数	PCU直播间抽奖
	分享有礼
停留时长	按赞有礼等
	更新商品
提高转化	爆款福利
	限时限价限量
提高客单	满减优惠
	捆绑销售

常见的直播间福利

✓ 买的开心

直播优惠券 (全场通用) -设置不同的阶梯: 刺激转化 (零门槛)、刺激客单 (满减)

Bundle deal功能/买赠 -力推款+搭配款/爆款

限时限价限量

✓ 玩得开心

抽奖

- 开播 (特别适合大店) /冷场: 口令玩法, 价值低, 数量多
- 按赞/观看人数: 游戏玩法, 升级奖品 (免单等)

“

直播内容

福利优惠

%

COUPON

福利发放

优惠券、现金红包、免单权

- 日常发：日常在粉丝群多与粉丝互动发放福利
- 直播过程中气氛比较冷场的时候发

实物奖品、旅游门票

- 开播发：开播先发一波福利（抽奖），预热气氛，形成粉丝习惯
- 在线和进入比较高的时候发

福利内容的选择技巧

- 日常福利选择优惠券、现金红包、实物奖品等可控型，可高频发放，意在保持粉丝粘性。
- 提供不同梯度的优惠来增加用户粘性，对应不同亲密度的粉丝提供不同的福利优惠，促使更多的老粉丝冲刺更高的级别，而新粉丝会去冲刺不同梯度的级别，增加趣味性。

大促活动

- 介绍优惠活动
 - ✓ 动态定价
- 买了有哪些好处获得

优惠派发

- 限时抢券
 - ✓ 演示怎么抢券（备用机体现用处）
 - ✓ 演示如何下单（备用机体现用处），现在直播间的券码只能当天使用，提高转化率
 - ✓ 一小时一次，可以制定相应的频率促进直播间粉丝的不断涌入



直播内容

“

互动环节

直播抽奖

- ✓ 下单用户抽奖
- ✓ 现场抽奖
- ✓ 公布中奖人

问题现场咨询

- ✓ 引导粉丝发表评论
 - ✓ 猜价格、卖关子、吊胃口
- ✓ 对于买家的问题要积极回应

赞赏玩法和游戏

- ✓ 新颖（游戏新颖会更有吸引力）
- ✓ 参与度高（抽奖可以等cue）
- ✓ 规则不要太过复杂
- ✓ 定期更新游戏玩法（奖品可以是新品可以适当一元拍，养成消费习惯，比白送的效率要高）

预告下次直播活动

- ✓ 预热、本次的直播可以对下次直播在线广播，增加下次的曝光

3.5直播技巧 – 直播复盘

—

直播后 需要调整和总结的地方

下播后的复盘：

- ✓ 复盘是决定下次产品在**直播间销量**的重要因素
- ✓ 要深究产品销售好坏背后的原因，收集**粉丝反馈**、**用后调研**进行统计总结

如何追踪自己的直播效果和数据分析：

- ✓ **运营看后台**，研究总结影响**动态流量**的因素
- ✓ 根据数据情况，更改活动方案、暖场与引导下单策略等

直播仪表板

路径：【商业分析】 - 【直播数据】，您可以查看每次直播中的数据详情



① 点击弹窗进入详情页

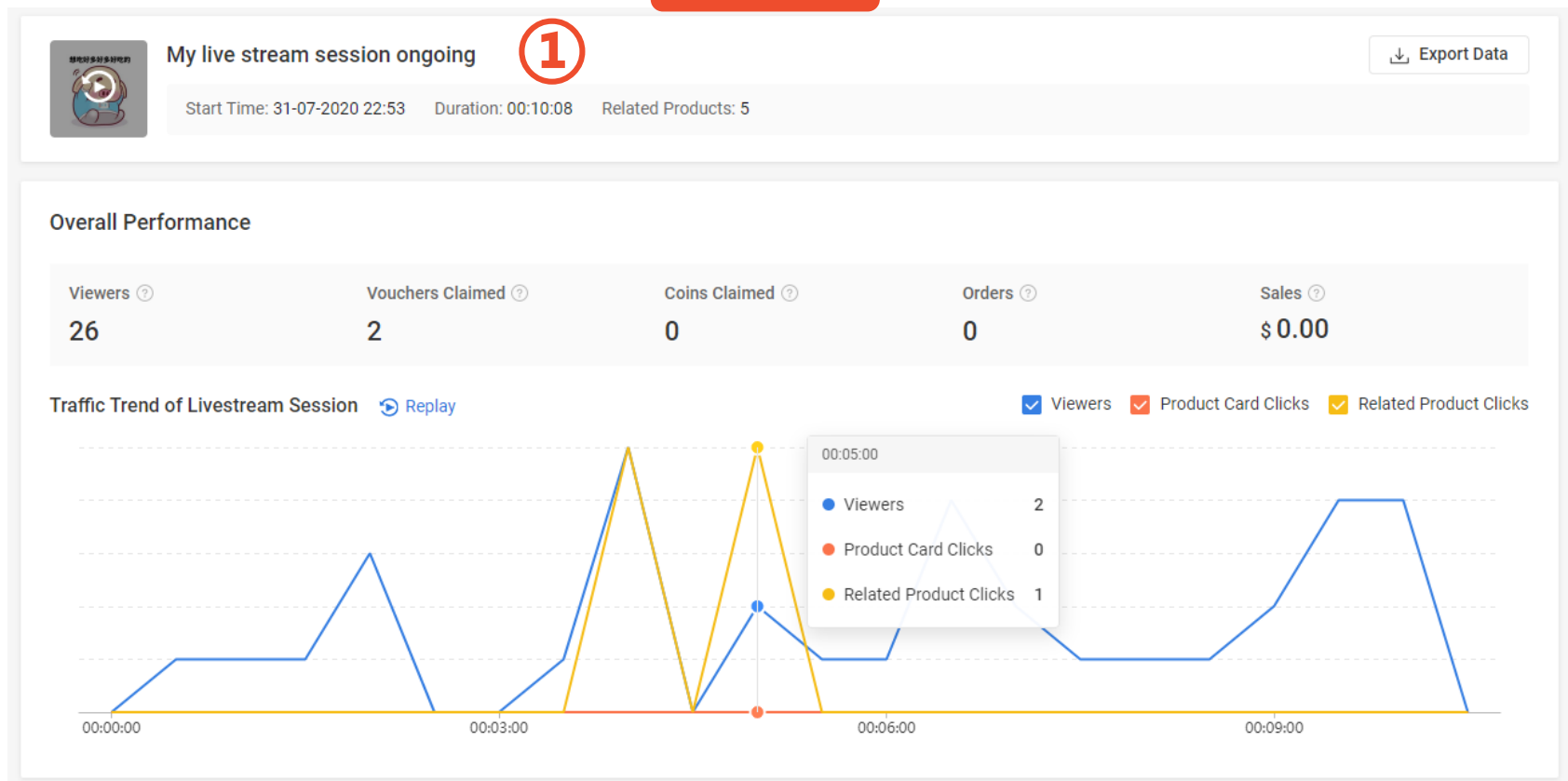
② 点击直播列表上的详情键

直播仪表板-详情页

路径：【详情页面】，您可以查看总体表现，包括：

①本次直播销售的**指标及趋势**

详情页面



直播仪表板-详情页

路径：【详情页面】，您可以查看总体表现，包括：
 ②查看具体指标数据包括**流量与表现指标**

详情页面

Key Metrics **②**






Visit	Views [?]	Peak Viewers [?]	Avg. Watch Time [?]	Product Card Clicks [?]
	39	7	00:00:29	0
	Related Product Clicks [?]			
	2			
Engagement	Likes [?]	Shares [?]	New Followers [?]	Comments [?]
	50	5	0	4
Promotions	Voucher Impressions [?]	Vouchers Used [?]	No. of Claims for Coins [?]	Coins per Claim [?]
	10	0	0	0
Paid Order	Conversion Rate (Visit to Paid) [?]	Sales Per Buyer [?]		
	0.00%	\$ 0.00		

直播仪表板-详情页

路径：【详情页面】，您可以查看总体表现，包括
 ③商品排行部分，包括本次直播所有卖出的商品

详情页面

Product Rankings **3** Search Products

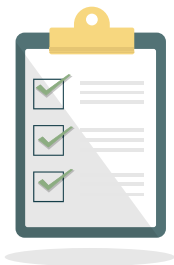
Ranking	Product Information	Clicks [?] ⇅	Units (Add to Cart) [?] ⇅	Orders [?] ⇅	Sales [?] ⇅	Conversion Rate (Visit to Paid) [?] ⇅
1	 New 2020 Autumn 1 (N... Item ID: 2307428289	1	1	0	\$0.00	0.00%
2	 New 2018 Autumn 2 (N... Item ID: 2307428290	1	2	0	\$0.00	0.00%
3	 Test Upload (Do not pu... Item ID: 5640142528	0	0	0	\$0.00	0.00%
4	 test product product pr... Item ID: 2307428319	0	0	0	\$0.00	0.00%
5	 New shit 2018 (not sale) Item ID: 2307428288	0	0	0	\$0.00	0.00%

3.6直播技巧 – 直播Tips

—

直播Tips - 启动Shopee直播之前的清单

直播准备清单



** 备注 **

- ✓ 请至少在开始直播前一小时准备
- ✓ 要求观众现场“分享”
- ✓ 要求观众点击“关注”商店
- ✓ 要求观众点击产品并添加到购物车/购买

01. 带有最新Shopee APP的手机
02. 可以看买家留言的手机
03. Wifi / 4G信号
04. 移动手机架
05. 位置
06. 灯光
07. 麦克风
08. 移动电源或充电器
09. 演示者和操作员
10. 员工+1以帮助发送产品/优惠券/消息
11. 产品清单
12. 脚本

三 卖家不能做的

转身取货时间过长

- 互动少
- 错过弹幕信息
- 冷场

挂出衣服不整齐

- 提前整理
- 干净整齐
- 可按颜色排序
- 直播中有人整理穿过的衣物

抽奖规则不清晰

- 买家很注意规则的公平性

与主播说的利益点不符

- 如赠品不一致
- 降低粉丝信任

三 卖家不能做的

商品质量问题

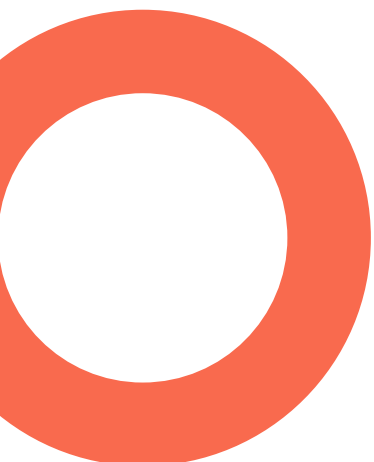
- 样品与寄出商品应一致
- 如产品包装、实物大小等

延迟发货

- 预售情况下延迟发货，会降低粉丝信任度

客服不理人 售后不处理

- 粉丝最反感的问题



≡ 流量获取的方式并非一成不变，
不断学习，不断尝试才有机会

直播目的在于销售产品

- 不能做完全娱乐向的直播
- 直播期间加入粉丝感兴趣的内容，增加互动
- 直播开始先热场，粉丝数量较高时再介绍产品

流量获取的方式并非一成不变， 不断学习，不断尝试才有机会

一味学习火爆内容？——邯郸学步

直播的内容要定位自己的风格

- 适当借助热点
- 制定完整计划



【附录一】金币充值教程



1

登录“卖家中心”



2

查看“营销中心”



3

点击金币图标



4

选择充值金额



5

结账 (*现已开放微信充值)



6

金币将会在24小时内到账

官方微信公众号

Shopee东南亚与台湾电商平台



网站: [Shopee.cn](https://shopee.cn)