

## 客户成功案例

# 90天培训 打造跨境电商铁军

利泰来是一家贸易型企业，在国内各大电商平台耕耘多年，拥有比较优质的供应商资源。

## 客户挑战

利泰来一年前开始转型跨境出口业务，成立了专门的跨境电商运营部门，在产品开发和营销方面都投入了大量的资金。在账号运作3个月后，开始陆续出现产品侵权、资金冻结、账号受限、恶意差评、库存滞销等问题，导致“好产品”卖不出去。

导致上述销售困境的主要根源如下：

### 1. 团队跨境运营能力不足

团队跨境运营人员都是刚毕业的大学生，没有对应的电商实操经验，而且利泰来公司内部也没有跨境方面的人才带领新员工成长。在账号运作接近半年以后，团队依然没有形成一个成体系的运营方法，面对账号的各种突发情况，经常束手无策。以账号注册为例，跨境平台基本要求一个公司主体只能拥有一个账号，但是利泰来在一开始盲目的追求产品上架，并没有考虑到账号安全的问题，导致后续大量账号关联被关店的情况。

### 2. 选品缺少方法

利泰来在接受培训之前的选品模式是直接将国内平台现有的产品，经过简单的翻译以后，全部上架到跨境平台，并没有对产品进行相应的市场调研，导致运营人员进入不断上产品的循环中，虽然在线产品数量在不断增长，但是成交额并没有增长。

### 3. 库存管理不规范

由于利泰来在海外没有自己的中转仓库，而且没有固定合作的物流商，每次都是直接将所有采购的库存发送到亚马逊FBA仓库进行销售，其他平台的订单都是通过从FBA仓库调拨库存配送。这种粗暴的备货方式，没有对畅销品和滞销品的销售数量分开进行预测，导致一些畅销品出现了断货的现象，与此同时，由于账号产品转换率低，库存周转率非常低，其他产品出现了滞销情况，在亚马逊仓库产生了大量的额外费用，增加了公司资金周转的压力。

### 4. 跨境电商政策解读不到位

为了增加利润，利泰来盲目跟卖平台上销量高的产品，但是运营人员忽略了这些产品是有知识产权的保护。导致多个产品遭到知识产权人投诉，目前已经有大量滞销库存。对于带电产品各大平台也都需要相关认证，这些跨境电商政策，运营人员在销售前并不了解。

销售渠道拓宽

销售额  
提升260%利润率  
增加12%客户: 利泰来  
类型: 贸易型企业

## 解决方案

小笨鸟在深入分析了利泰来以上4方面的问题以后，决定通过“跨境培训+资源对接”的孵化模式进行解决，先让运营团队参加跨境电商实操培训，边学习边实操，边发现问题边落实解决方案，帮助利泰来走出困境的过程，也就是一个资源对接的过程。

具体的解决方案分为如下几个方面：

### 1. 定制课程，培养专业的运营团队

由于利泰来目前运营团队的基础相对薄弱，小笨鸟专门定制了一个封闭式的小班教学课程，首先从各大电商平台的基础操作进行培训，在培训结束后通过考试来考察培训的结果；然后是分平台的、通过实操和理论相结合的方式进行中级培训，传授运营的干货；最后是高阶的课程，邀请了行业内的大咖分享最新的玩法、并且对产品运营的方法进行了拓展。

### 2. 产品线梳理，筛选爆款产品

在拿到利泰来现有账号信息以后，小笨鸟安排了专业的账号诊断人员，进行了数据分析，向利泰来的主要负责人了解了供应商情况，并结合市场调研的结果，筛选出了一批可以继续运营的产品作为实操培训的案例。在这个筛选的过程，也是一个选品的过程，利泰来的运营人员也都参与了进来，有助于他们形成自己的选品逻辑。

### 3. 跨境资源对接

小笨鸟作为跨境出口的综合服务商，拥有强大的海外仓系统、供应链体系、推广、外综服、信息管理工具等跨境资源。以海外仓资源的对接为例，利泰来在使用了小笨鸟的海外仓系统以后，再也没有出现过断货的情况，凭借小笨鸟专业优质的服务，利泰来滞销库存产生的FBA额外费用也大为降低。

## 业务成果

利泰来在参加了多场培训试听会，最终由平台引荐，选择了平台指定的培训机构小笨鸟M<sup>2</sup>培训平台。

培训成果如下：

### 1. 销售渠道拓宽

由1个平台扩大到多个销售平台。

### 2. 销售额提升260%

通过产品优化以及运营推广策略的调整，利泰来的客单价、订单量和销售额稳定增长，客户投诉率大为降低。

### 3. 利润率增加12%

通过使用小笨鸟提供的外综服服务，利泰来的海外仓成本大大降低，退税比例增加，使得利润率大幅提高。

通过小笨鸟的培训计划和运营孵化，利泰来团队的整体运营能力上了一个台阶，解决了一直困扰企业发展的大问题，帮助企业迈进跨境大门，开通了更多销售渠道，理清了产品定位，使用了更加高效的管理工具、对接了专业的跨境资源，实现销售快速增长，跨境电商成为企业新的收入增长点。

关注小笨鸟公众号，  
更多平台资讯。

