

.直播间标准化执行流程

直播前检查					
序号	检查项目	序号	具体事项	预估完成时间	负责人
1	时间提示	1	开播前倒计时 30 分钟、5 分钟、1 分钟、5 秒钟		全员
2	后台登录	1	直播伴侣登录	1 分钟	中控
		2	巨量百应达人工作台登录	1 分钟	中控
		3	库存 ERP 系统登录（非必须）	1 分钟	中控
		4	产品表（应对直播间产品出现的各项问题）	1 分钟	中控
3	设备检查	1	灯（直播灯、背景灯）的位置、高度、方向是否正确？亮度是否适宜？	1 分钟	中控
		2	摄像头画面传输是否流畅？机位是否正确？画面是否清晰？是否歪斜？	1 分钟	中控
		3	检查直播推流电脑网络连接是否正常？	1 分钟	中控
		4	返送手机网络是否正常？手机是否链接电源？	1 分钟	主播
4	设备、摄像头参数	1	是否竖屏推流？镜像是否正常？	3 分钟	中控
		2	比例：画面点击-变换-等比例缩放		中控
		3	选择格式：YUY2 1920*1080 30FPS		中控
		4	调整画质：数值调整保证质感高级、画面无色差		中控
		5	直播设置：分辨率 1280*720 视频码率 4000 帧率 30		中控
		6	高级设置：视频编码 265（硬编） 编码档位：高 色彩空间：601 色彩范围：局部		中控
5	商品检查	1	检查商品状态是否可展示？ (例如衣服是否褶皱？包是否干净？锅具是否清洁？桌面是否整洁？)	1 分钟	主播
		2	检查商品状态是否可展示？(例如衣服是否褶皱)	3 分钟	主播
		3	每款产品讲解需要的搭配或道具是否齐全？ (如搭配外套的打底，锅具煎蛋是否煎好？)	3 分钟	主播
6	人员到位	1	主播服装或化妆是否满足直播（衣服、首饰、水杯等画面露出的部分无品牌以外的 logo)?吃喝拉撒等生理问题是否解决？	3 分钟	主播
		2	中控是否可以开工？吃喝拉撒等生理问题是否解决？	3 分钟	中控
7	后台设置	1	直播封面设置	1 分钟	中控
		2	直播标题设置：标题文案编写，搜索符合本场直播主题的文案。注意确保无违禁词，避免过度营销。	5 分钟以上	中控主播
		3	直播话题设置：搜索符合电商和产品的热点话题	1 分钟	中控
		4	商品是否上架好？品序是否正确？直播参与人员是否清楚品序？	5 分钟以上	中控主播
		5	副标题是否卖点清晰？是否违规？	1 分钟	中控
		6	屏蔽词设置(思考品牌或主播是否有那些可能造成负面影响的因素和关键词)	1 分钟	中控主播
8	问题预案	1	直播运营、中控、主播是否敲定当日直播爆品和预爆品？	3 分钟	中控主播
		2	各品的产品信息、规格、优惠活动是否清楚？	3 分钟	中控主播
		3	快递物流、发货时间、退换货细则等是否对答如流？	3 分钟	中控主播
		4	上轮复盘问题回顾	5 分钟以上	中控主播
.	私域	1	粉丝群通知开播，告知当天活动、福利	3 分钟	中控
直播中检查					

序号	检查项目	序号	具体内容	完成时间	负责人
1	节奏	1	直播中活动倒计时提醒整点抽免单，需在整点前每隔 5-10 分钟做提醒)	5 分钟	中控主播
		2	中控留意公屏，结合订单数据，辅助主播把控节奏，以插话或评论区回复的方式补充遗漏互动	随时	中控
		3	同步讲解小窗口、同步库存，提醒链接序号。	随时	中控
		4	各时段换场交接时，主播交接样品，中控交接数据	5 分钟	中控主播
直播后检查					
序号	检查项目	序号	具体事项	完成时间	负责人
1	项目执行 复盘表	1	xxx 数据、xxx 数据、xx 数据更新	下播及时更新	中控
		2	问题记录，分析，解决方案	下播及时更新	中控
2	项目数据 月度一览表	1	更新	下播及时更新	中控
3	违规	1	违规申诉	下播及时更新	中控
4	样品	1	直播样品整理复原归为、直播设备整理复原归位	下播及时更新	中控
5	电气设备	1	下播后关灯、关空调、锁好门窗	下播及时更新	中控

直播间执行流程			
主 播 模 块	序号	内容	是否完成
	1	主播、助播应注重仪表，带妆上播，不得素颜、油腻。	
	2	主播、助播服装和造型应干净、整洁，符合品牌调性，不得过于随意和休闲。	
	3	主播直播中应注意走光，避免违规；避免穿低胸、深 V、透视及裸露纹身。	
	4	主播工作时严格按照标准化直播脚本进行。	
	5	主播至少提前 1 小时备场，备场工作详见（直播间标准化执行流程）。	
	6	主播上一场复盘问题在下一场直播时必须整改到位。	
	7	主播上播不能情绪化，时刻保持积极状态面对粉丝。	
	8	当日直播主推产品及活动需要重点引导。	
	9	主播应聚焦产品，避免被粉丝代节奏。	
	10	主播讲解福利款的时间不能过长，严格按照脚本规定时间执行。	
	11	主播的促销信息宣传必须准确。	
	12	主播和粉丝互动时要有亲和力。	
	13	主播避免被粉丝评论牵着走，破坏自己讲品节奏。	
	14	主播应态度友善，不得和粉丝吵架抬杠。	
	15	主播避免直播中途离场，如需离场，离开时中控顶场节奏需和主播保持一致。	
	16	敏感词注意用拼音代替，别用 AABB 叠词，例如“美美白白”，应该用“美什么白”或者拼音等。	
	17	主播话术不得违规，详见《直播间违禁词》。	
	18	倒计时环节主播注意语气状态，保持亢奋急迫。	
	19	各时段主播、中控交接时要交接明确数据、样品。	
	20	主播换场交接时需为下位主播进行话术引导。	

	21	直播结束时主播要预告下场直播时间、内容要点。	
	22	主播不得延迟上播、提前下播。	
	23	主播有义务在非工作时段保护嗓子，避免影响下场上播状态。	
直播间模块	1	开播前中控检查网络、电力、设备、样品及小店链接，详见《直播间标准化执行流程》。	
	2	开播前主播、中控沟通好交流手语，准备好各种颜色带字提示牌，提高信息传递效率，实现快速信息拉通。	
	3	开播前中控需将灯位设置正确，参数设置提前调好，保持氛围合适，背景和主体层次分明。	
	4	开播前中控调整好机位，保证主播主体构图好看，确定产品展示距离镜头位置，沟通主播卡好点。	
	5	开播前中控需设置好账号正确开播时间、直播封面、直播话题，详见《直播间标准化执行流程》。	
	6	开播前中控要参考对标直播间设置好 banner 图、贴图，并注意放置位置，不得遮挡主播、商品。	
	7	中控应注意检查购物车商品描述促销信息是否准确，不能误导粉丝。	
	8	主播直播时注意保持产品展示排列造型，保持产品展示好看。	
	9	主播讲解产品时中控及时更换讲解弹窗、贴图，保持同步进行。	
	10	主播和中控注意发放优惠券节奏，利用大额优惠券引导粉丝停留，等待 0 库存商品上架，提升停留时长。	
	11	倒计时环节，中控、主播注意保持积极、亢奋状态喊话。	
	12	倒计时环节，中控报库存时，注意按在线人数 20%报商品剩余量。	
	13	更换主播时，中控应及时根据上场主播调整机位、机位、滤镜参数。	
	14	中控要负责操作气氛组进行正向引导，合理当托儿。	
	15	直播间不得超过 5 秒没有声音，主播、中控应及时活跃气氛、讲解产品、和观众互动。	
	16	直播运营要根据直播脚本流程盯全场直播节奏，保持整场直播按脚本进行。	
	17	直播运营需及时注意短视频数据、成交数据、投教数据、支付信息、互动弹幕等维度实时变化，及时测整产品、节奏、互动等策略	
	18	直播运营要根据主播状态做好直播排期，保持主播以最佳状态上播	
货品模块	1	对每款产品的卖点、痛点以及用户人群有严谨的总结分析。	
	2	每款产品都要有标准的讲解话术，主播应严格按照规范讲解产品。	
	3	对全盘商品要定义福利款 A、爆款 B、利润款 CDE、王炸款 F。	
	3.1	福利款的选择标准 (1)性价比超高，直播价格远低于市场认知价格 (2)泛品，受众人群众广	
	3.2	爆款的选择标准：(1)最畅销款 (2)受众面广 (3)库存充足	
	3.3	利润款的选择标准可多选：(1)能和爆款形成互补的品 (2)经典款 (3)具有品牌调性的款 (4)特色款 (5)可能成为爆品的款 (7)客单价中高的品。	
	3.4	王炸款选择标准：(1)知名度高 (2)大家都想要 (3)供不应求	
	4	商品讲解顺序遵循 A+B+C/D/E+F 公式，其中爆款 B 的讲解时长要占比总直播时长的 40%以上，争取该品的 GMV 占比整场 GMV 的 50%以上，且 A 款讲解时长不宜过长，单次上架要尽量限量。	
	5	直播货盘的产品系列和价格段要完整、合理。	
	6	监测各平台、各直播间同款产品的直播价、避免价格不一致的情况。	
	7	新品更新频率应和其他直播间或平台保持同步。	
	8	定期更换展示样品，保证样品常播常新，做好样品的日常维护。	
	9	保证每款商品上播之前的资质、商标、质检报告等相关资料齐全、避免被系统抽检违规。	
	10	抖店后台常备爆款产品的链接，以防止不可控掉链接情况。	
	11	及时关注商品链接负面评价，及时处理或更改链接。	
	12	清楚每款上播产品的售前售后相关信息，做到用户问题的及时解答。	
	13	每场上播前的产品价格信息应仔细核对品牌方的产品信息表，避免与官方指导价格等信息不一致。	
	14	确定每款产品在讲解时间步的展示方式以及相关道具。	