

关键词：电子商务,移动电子商务

内容概要：

许多企业开展移动电子商务，第一个遇到的难题往往就是团队：专业移动电子商务人才难招或难用、自己培养人又不知从何开始、移动电子商务团队与企业原有体系协同出现问题冲突不断、传统思维的老板无法领导移动电子商务团队在新竞争环境下冲锋陷阵……应该怎样去…

正文：

许多企业开展移动**电子商务**，第一个遇到的难题往往就是团队：专业**移动电子商务**人才难招或难用、自己培养人又不知从何开始、移动电子商务团队与企业原有体系协同出现问题冲突不断、传统思维的老板无法领导移动电子商务团队在新竞争环境下冲锋陷阵……应该怎样去组建并运作企业的移动电子商务团队呢？

不管是强调创造力或执行力，还是强调内部的节支提效，团队都是整个业务的基础与保障；对于缺乏成熟模式有存在人才泡沫的移动电子商务行业而言，团队的重要性显得愈发突出。但与此同时，许多企业开展移动电子商务，第一个遇到的难题往往就是团队：专业移动电子商务人才难招或难用、自己培养人又不知从何开始、移动电子商务团队与企业原有体系协同出现问题冲突不断、传统思维的老板无法领导移动电子商务团队在新竞争环境下冲锋陷阵……诸如此类，让企业往往是豪气云天进军移动电子商务，最后却在起步阶段就因为团队的种种问题而疲惫不堪、进展缓慢。

那么，应该怎样去组建并运作企业的移动电子商务团队呢？又该如何做到呢？

其一、有打法——团队上下均能充分理解并执行企业移动电子商务策略；

其二、有管控——有一套全面而先进的移动电子商务经营分析管理工具；

其三、有流程——有一套适合且固化的组织架构和业务流程体系；

其四、有能力——团队移动电子商务管理和技能水平均在行业水平线之上。

很明显，团队的构建和管理是一个系统性的工程，企业老板可以不懂移动电子商务具体业务操作，但一定需要知道怎么管理移动电子商务团队。首先就必须意识到健康移动电子商务团队的构建和保持是一个长期而重要的工作；同时需要明确团队构建和管理“四有”：“工作的目标和评判标准；最后需要知道每一项工作的关键点，并持续优化、固化，以形成企业移动电子商务团队自身的竞争力，成为企业移动电子商务发展的永动机。



一、有打法

有打法意味着能让大家力往一处使，因此要评判团队是否真正做到了“有打法”，只需要去询问最执行层面的员工比如直通车专员或客服专员，两个问题：你的工作对实现我们的目标有什么帮助？根据我们的运营策略，你工作中最关键的点是什么？——这是因为，企业的移动电子商务打法、目标、策略规划等等内容，只有真正做到从老板到最基层、从业务一线到后勤保障，都能理解、认同、并贯彻到自己的工作中去，而不仅仅是停留在老板或中高层的口头、纸面上，才是有意义的、起作用的。

而要做到这一点，主要是精神和物质两个方面：不断地宣贯解读以及与绩效挂钩。宣贯解读重在长期和深入，首先是忌泛泛而言，而需要用员工能理解且记住的方式进行解读，其次是年度宣贯、季度总结，再月度小结和计划，不断地加深理解和认知。而与绩效挂钩，则是建立正确的奖惩引导方向——比如企业移动电子商务打法选择了分销模式，那么仅考核单店销售额就不合适。

二、有管控

有管控是必须要做到有管又有控，因此关键是两点：实时了解运营动态、从数据中发现问题并风险预警或策略建议。这就提了至少两个要求：管控工具必须要先进和适合，同时必须固化且坚持填写和决策应用。

目前没有一个软件可以满足全面管控的需求，因此企业最好根据自身运营需要定制一套管控表格，用EXCEL就行；而用着合适了也优化得差不多了就可以将其IT化、智能化了。形式不是最重要的，重要的是管控工具要能最大程度地发挥价值，就是得好好用起来。

首先是分层分级，老板该重点获取哪些信息，中层部门主管又该看哪些数据，执行岗的人员又该记录跟进哪些事项哪些数据；然后是频次问题，不同的模块不同的数据，是日报、周报、季报还是年报？还有是数据源不同部门最好能保持一致，数据之间的关联也需要明确；此外数据不能仅仅是自己当下的，也需要关注行业整体情况以及竞争对手的，还有环比和同比情况等等。

最最重要的，是不能光为数据而数据，那反倒会让管控体系成为额外的工作量，引起大家积极性降低甚至反感。管控体系是在企业移动电子商务战略目标、定位和路径指导之下的，应该是与企业移动电子商务打法相同逻辑，因此，在财务层面、在品牌和客户层面、在产品 and 团队层面、在具体运营的渠道营销仓储等等层面，都需要时刻注意是否与原定规划一致、目标达成情况如何、哪些数据已经显示存在风险需要预警了——是提出警告以待观察？还是需要立即召开研讨会商讨预案？还是可能需要调整目标或投入？还是可能对原有规划进行纠偏？

三、有流程

有流程意味着尽可能减少内耗更愉快。而这是不亚于管控体系的另一大块管理工作。组织架构、绩效考核体系、业务流程，以及随之而来的团队文化，都是需要花费管理者大量时间精力来构建且需要不断优化完善并固化应用的。更让老板们头疼的是，由于这部分内容的个性化较强，因而很难直接将别人家的成功经验拿来用，而必须根据自身实际情况进行设计和实践。

但大的框架和逻辑还是通用的。比如企业移动电子商务发展初期的人员配置，比如核心岗位的关键考核指标，比如核心运营模块的内部业务流程，这些的差异都是细节方面的，可以根据成熟经验进行选择 and 微调即可。

四、有能力

有能力意味着移动电子商务团队能打仗、能打胜仗。这就要求团队从管理层到操作层的实际管理和运营水平至少应该在行业平均水平之上。

团队要有能力，能招到成熟专业的移动电子商务人才是一条捷径，但即使是抛开招聘难度大、薪资高企不说，懂移动电子商务但不懂行业不懂企业以至于水土不服等情况出现的例子比比皆是；另外也很难整个团队都招到移动电子商务专业人员。

因此，移动电子商务团队“有能力”是必须通过学习，且必须能确保学以致用。一方面，无论是通过企业内部组织学习和分享的形式，还是去外部线上学习平台或线下培训班的形式，都需要有针对性地去学、学习最实战的内容；另一方面，需要能检测学习效果，比如专题学习后需要有读书笔记、平台学习或培训后需要考试、更重要的是关注所负责的工作在学习后是否有了业绩数据上明显的提升。也就是说，不能讲形式地去学、更不能“学没学到手”都不知道。

西安弈聪信息技术有限公司简介

西安弈聪立足陕西西安，为西安企业提供网站优化，软件开发，软件外包，电子政务，网站建设、企业网络营销咨询服务及实施为主体业务，为客户提供一体化IT技术服务。

西安弈聪现有技术架构包含PHP,asp,.NET.C++,VB,J2EE等，在MYSQL,MSSQL数据库系统，ORACLE大型数据库管理系统开发方面专长，经验丰富，是业内技术服务最全面，技术实力最雄厚的IT技术服务企业之一。

联系电话：029-89322522 4006-626-615 网址：<http://www.xaecong.com> 邮箱：admin@xaecong.com