

直播间运营SOP

(亿级直播间操作指南)

直播间运营SOP

直播前准备工作

时间提示：1、开播前倒计时30分钟、5分钟、1分钟、5秒钟

后台登录：1、直播伴侣、巨量百应达人工作台、库存 ERP系统登录

、产品表（应对直播间产品出现的各项问题） -

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？

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？

3、检查直播推流电脑网络连接是否正常？

4、手机网络是否正常？手机是否链接电源？

设备、摄像参数：1、是否竖屏推流？镜像是否正常？

2、比例：画面点击-变换-等比例缩放

3、选择格式：YUY2 1920*1080 30FPS

4、调整画质：数值调整保证质感高级、画面无色差

5、直播设置：分辨率1280*720 视频码率4000

帧率 30

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

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？）

2、检查商品状态是否可展示？（例如衣服是否褶皱）

3、每款产品讲解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？

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？

2、中控是否可以开工？吃喝拉撒等生理问题是否解决？

直播中把控节奏：

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）

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

3、同步讲解小窗口、同步库存，提醒链接序号。

4、各时段换场交接时，主播交接样品，中控交接数据

直播后复盘

一、检查项目：项目执行复盘表

1、xxx数据、xxx数据、xx 数据更新

2、问题记录，分析，解决方案更新

二、项目数据月度一览表

1、更新

三、违规

1、违规申诉

四、样品

1、直播样品整理复原归为、直播设备整理复原归位

五、电气设备

1、下播后关灯、关空调、锁好子门窗

主播直播细节把控

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（直播间运营SOP）。

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更有亲和力。

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，保持亢奋急促。

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。

直播间模块管控

1、开播前中控检查网络、电力、设备、样品及小店链接，详见

《直播间运营SOP》。

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《直播间运营SOP》。

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、中控应主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单窗、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。利用真人粉团队运营人气。

11、倒计时环节，中控、主播主意保持积极、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、投政数据、支付

信息、互动弹幕等维度实时变化，及时调整产品、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

产品模块管理

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。

4、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

5、爆款的选择标准：（1）最畅销款（2）受众面广（3）库存充足

6、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。

7、王炸款选择标准：（1）知名度高（2）大家都想要（3）供不应求

8、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。

9、直播货盘的产品系列和价格段要完整、合理

10、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。

11、新品更新预售率应和其他直播间或平台保持同步。

12、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。

13、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。

14、抖店后台常备爆款产品的链接，以防止不可控掉链接情况。

15、及时关注商品链接负面评价，及时处理或更改链接。

16、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。

17、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

与官方指导价等信息不一致。

18、确定每款产品在讲解时间步的展示方式以及相关道具。