

# 他曾被淘宝 “撞了一下腰”

## 重新来过,脚踏实地终于涅槃重生



淘宝店主孙树森和妻子玉涵正在一起商议店面设计。

每天早上睁开眼,第一件事就是打开手机看旺旺有没有信息;每天只能看见两个人:老婆和快递员;每天重复着相同的工作。28岁的孙树森销售的是婴幼儿服装,和数百万的淘宝店主一样,身兼数职:客服、摄影、美工、策划……如今经过4年发展,孙树森已经组建了自己的团队。“我把青春献给了淘宝,希望在未来2年内把团队发展壮大。”孙树森说。

本报记者 樊凯

### 1 身兼数职,淘宝的生意他很懂

“这里是客服办公室,这里是影棚。”11日上午,孙树森带着记者参观了他的淘宝工作室。与其说是淘宝工作室,不如说是一个家。孙树森介绍,2014年刚结婚,他就把淘宝工作室搬到了家里,2014年原本在外企工作的妻子玉涵也跟随他一起组建淘宝团队。

“作为一个淘宝店主,淘宝的一切都要懂,我已经干了4年的采购、摄影师、美工和客服了。”孙树森介绍,到了换季季节,服装类都要出新品,为保证商品质量,要亲自到厂家看货。临沂厂家比较方便,但常熟、义乌等外地厂家就比较麻烦,仅来回就要花近2天的时间。

记者看到,玉涵将所有的衣服熨烫整齐叠放在沙发上,孙树森则开始一件一件拍照。孙树森说,10日刚发来一批货,今天已经拍了一上午了,拍照一般都是一气呵成,集中在一天拍摄,后期批量修片,一天下来经常忘了吃饭。

下午5点左右,三十余套产品终于拍完,而产品拍摄仅仅是开始,工作还有后期修片、美工。“妻子是我的帮手,这些活都交给了她。编写宝贝描述、作图、传片子、做网页都由她完成,在结婚前这些活都是我的。”孙树森介绍。

### 2 好大喜功,将网店带向关店的边缘

谈起淘宝店的发展,孙树森感慨颇深。与其他开淘宝店的大学生一样,开店初期受到家人的冷眼相待。在家人眼中,在网上开淘宝店就是不务正业,总是觉得大学四年白读了,是一种浪费。“多亏了玉涵,给了我开店的勇气。”孙树森告诉记者,妻子玉涵的支持给予了他很大帮助。

2013年临近“双十一”,正是在玉涵的鼓励下,淘宝

店渐有起色,孙树森给自己定了一个目标:1年30万毛利,他深知这个目标有点太大,但他希望借助“双十一”的促销来完成销售记录,给家人一个满意的答卷。

现实往往没有想象中的美好,“双十一”渐渐靠近,订单越来越多。“那时一天最多发了7500单,订单多了,麻烦自然而然也多了。首先是货源跟不上,‘双十一’各淘宝店对货源需求激增,让厂

家生产供不应求,活动没做几天就断货了。”孙树森说。

然而,断货仅仅是噩梦的开始。孙树森介绍,由于从来没有如此大的发货量,客服紧缺服务跟不上,紧接着是来自客户的投诉。有的顾客已经下单,货源却迟迟跟不上,只能打电话一个一个赔礼道歉,当时已经忘记打了多少道歉电话;有的对货不满意,却没有多余客服和时间受理,也只能打电话解

决,甚至直接免费送给客户。由于自己的贪大喜功,孙树森将淘宝店带向关店的边缘。

“正当家人对我的过失进行责备时,玉涵依然和我站在一起,让我稳扎稳打,实在经营,制定合理的目标,再次给了我鼓励。让我重新振作起来。没多久,我就重新开了一家淘宝店,开始稳扎稳打,精心经营。”孙树森介绍。

### 3 重新来过,意料之外地“火”了

根据往年的经验,在2014年“双十一”,孙树森不再好大喜功,不再参与里面的促销活动。“很多‘双十一’店家都是赔本卖吆喝,根本不挣钱,就是趁机赚人气,不准备冒这个险。”孙树森告诉记者。正是这种脚踏实地经

营,淘宝网给孙树森的淘宝店送了一个巨大的惊喜:店内的一个商品被推荐到淘宝首页。

“当时并没有发现自己的商品被推荐到了首页,虽然没有参加‘双十一’的促销活动,但来购买

的顾客依然比平时成倍地增加。当时很担心又会像2013年一样,好在销售量在控制范围之内。共发货2700单,日均200单。”孙树森介绍。

为什么商品没做活动也被推荐到淘宝首页?孙树

森左思右想,终于找到了答案。在这一年来,玉涵时刻提醒着孙树森脚踏实地经营,凭借商品质量过硬,售后服务有保障,正是这种经营方式,形成了良性循环。淘宝便给他一次重生的机会。

#### 奋斗目标

### 建完整团队 给老婆幸福

如今,孙树森的淘宝店正逐步走向正轨,随着销量的增加,队伍正逐渐扩大。

“2014年在外企工作的玉涵给我做起了专职美工,另外聘请了2位专职客服。4年来玉涵在事业上给了我很大的帮助,我希望在2年内聘请美工、客服、售后等,组建自己完整的淘宝团队,让老婆轻松些,给她幸福。”孙树森说。

“我把青春献给了淘宝,从事淘宝事业4年来,我没有时间陪玉涵旅行、逛街,每天面对的就是电脑和重复的工作,其实,这些年下来,我觉得老婆才是我奋斗的梦想。”孙树森说。

采访结束后,孙树森表示淘宝人累,心更累。并提醒刚刚起步的淘宝卖家:只要脚踏实地经营,该来的总会来,淘宝会给你机会的。

## 绿色交通 低碳出行

如果坚持绿色出行,就降低了能耗和污染。

