



**CARA PINTAR MENGGUNAKAN
FITUR BISNIS SAYA**
PUSAT EDUKASI PENJUAL

Daftar Isi

ISI HALAMAN

Tentang Bisnis Saya	3-12
Menganalisis Tren Penjualan & Mengidentifikasi Solusi Melalui Data	13-15
Pelajari Data per Produk & Sesuaikan Strategi Penjualan	16-19
Memahami Informasi Penjualan & Cara Meningkatkan	20-36
Mengevaluasi Performa Chat Anda	37-44
Menganalisis Performa Shopee Live & Feed	45-50
Identifikasi Peluang Pertumbuhan Bisnis Baru	51-56
Melihat Perkembangan Penjualan Secara Real-time	57-59



TENTANG BISNIS SAYA

Apa Itu Bisnis Saya?

Bisnis Saya adalah portal khusus yang dapat Anda gunakan untuk menganalisis data performa toko, mengidentifikasi produk dengan penjualan yang tinggi, dan menemukan cara untuk meningkatkan penjualan.



Melihat dan mengerti tren
berdasarkan data toko



Mendalami data hingga ke tingkat produk untuk menyesuaikan strategi



Memahami kriteria & meningkatkan penjualan



Memantau performa **real-time**



Bagaimana Cara Mengakses Bisnis Saya?

Shopee Seller Centre

selleroperations Pusat Edukasi Penjual

1 Data
Bisnis Saya

Yang Perlu Dilakukan

Hai-hai yang perlu kamu tangani

- 0 Belum Bayar
- 0 Pengiriman Perlu Diproses
- 0 Pengiriman Telah Diproses
- 0 Menunggu Respon Pembatalan
- 0 Menunggu Respon Pengembalian
- 0 Produk Diblokir/Diturunkan
- 0 Produk Habis
- 0 Promo Akan Datang

Bisnis Saya

(Waktu update terakhir: GMT+7 19:00)
Tinjauan data toko untuk pesanan yang siap dikirim

2 Lainnya >

Penjualan	Total Pengunjung	Produk Dilihat
0	1	3
	vs kemarin 0.00% —	vs kemarin 200.00% ↑

Pesanan	Tingkat Konversi
0	0,00%
vs kemarin 0.00% —	vs kemarin 0.00% —

Promosi Saya

Fitur Promosi Saya & Nominasi untuk Promosi

Saldo iklanmu saat ini tinggal: Rp0,00. Segera isi saldo.

Promo di Shopee

Kalender Promo Produk Flash Sale Shopee Promo Voucher

Berita

Cara Mudah Tingkatkan Bisnis!
Lebih banyak Pembeli bisa serbu tokomu & bikin penjualan meningkat! Ayo, dapatkan tips berbisnis dari trainer & mentor Shopee dengan ikuti kelas bulan Januari di sini!

Peran Data Bisnis Saya untuk Toko Shopee
Pelajari data pada fitur Bisnis Saya untuk berikan pengalaman belanja yang lebih baik. Tingkatkan kepuasan dan loyalitas Pembeli, hingga pembelian berulang dan kenaikan omzet! Daftar sekarang, GRATIS!

Tingkatkan Performa Toko di 2022!
Buat tokomu jadi lebih baik di tahun 2022 dengan tips analisa metrik penjualan hanya di Seminar Online Shopee! Daftar sekarang dan menangkan Jutaan Voucher Toko, Saldo Iklan hingga 1 unit ASUS VivoBook!...

Seller Missions

Nominasikan sedikitnya 10 produk untuk Promo Shoppe (0/10)
Dapatkan Saldo Iklan Shopee senilai 5000

Chat

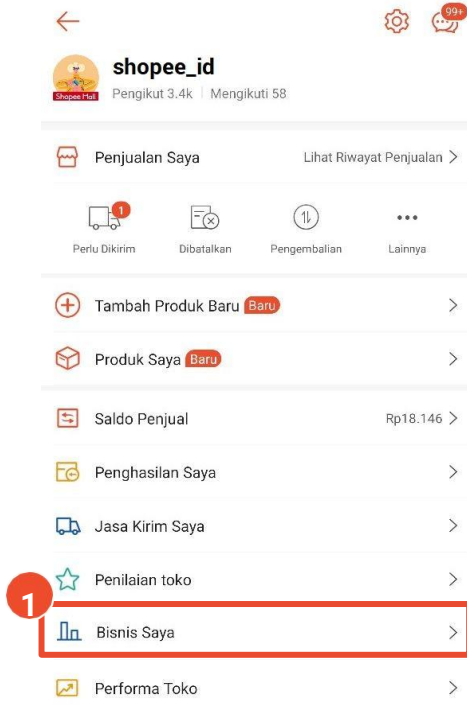
A. Akses melalui Seller Centre

Setelah log in ke Seller Centre, klik:

1. **Bisnis Saya**, atau
2. **Lainnya**



Bagaimana Cara Mengakses Bisnis Saya?

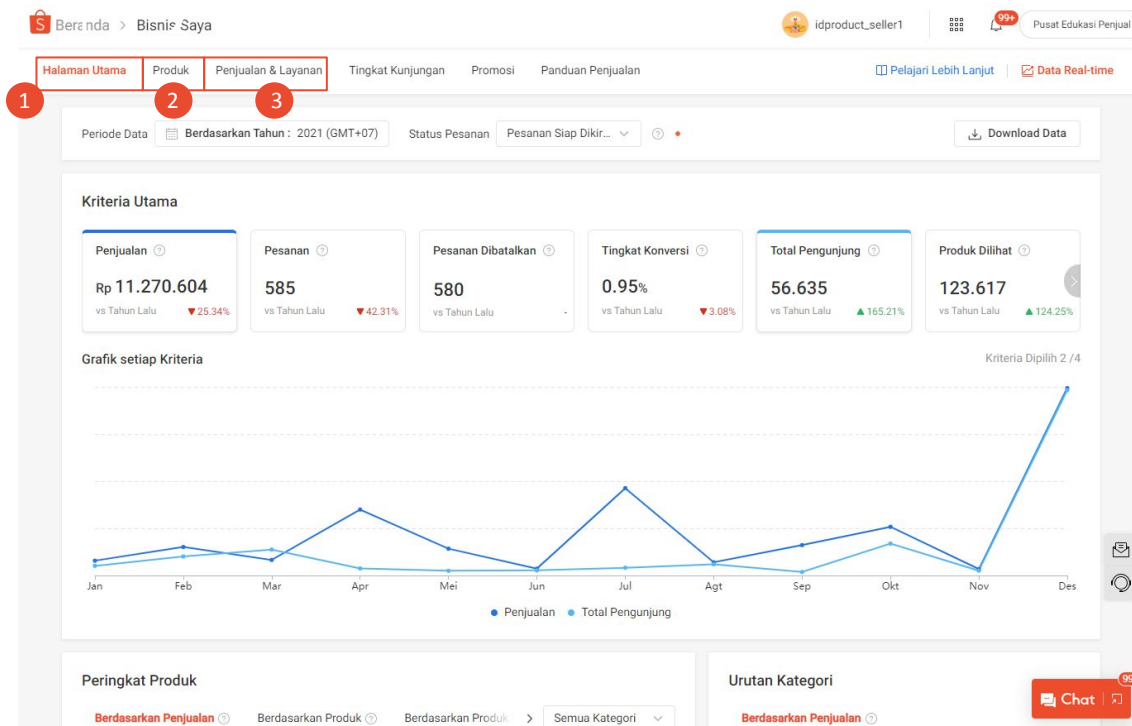


B. Akses melalui aplikasi Shopee

1. Buka halaman Toko Saya di aplikasi & klik **Bisnis Saya**.



Fitur Utama Bisnis Saya di Seller Centre



1. Halaman Utama

Untuk mendapatkan gambaran umum performa toko Anda berdasarkan kriteria utama, statistik Pembeli, serta produk dan kategori terlaris Anda.

2. Produk

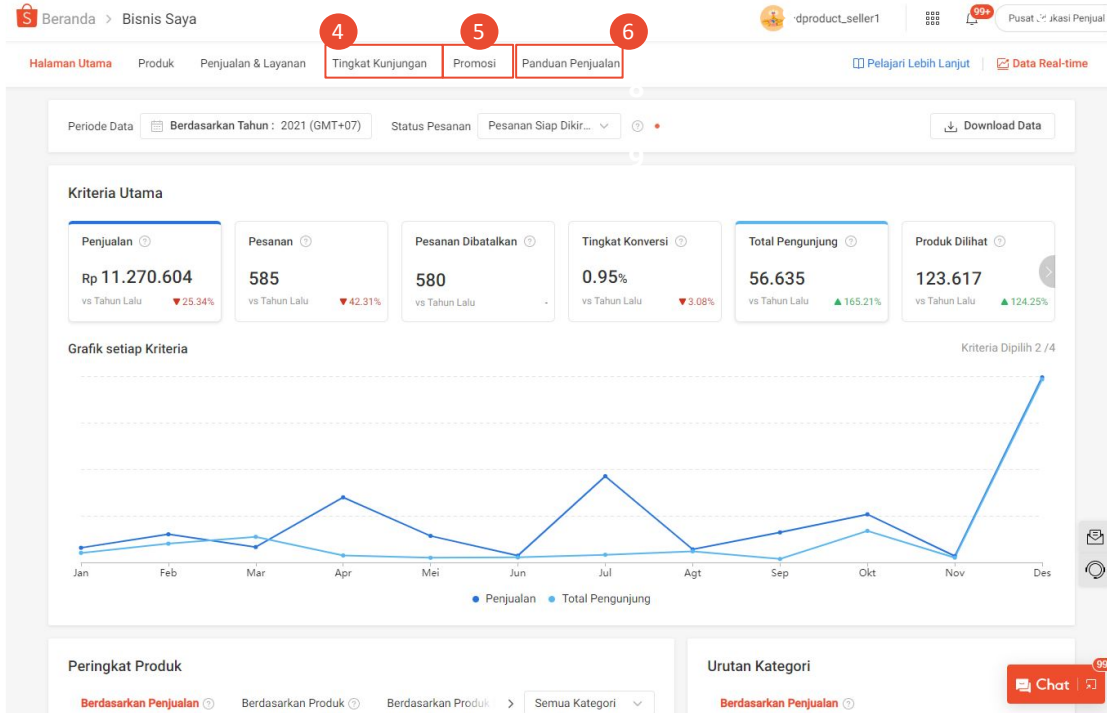
Untuk memeriksa performa produk dan mengidentifikasi hal-hal yang bisa Anda tingkatkan.

3. Penjualan & Layanan

Berisi data mengenai tinjauan keseluruhan penjualan toko dan layanan pelanggan.



Fitur Utama Bisnis Saya di Seller Centre



4. Tingkat Kunjungan

Untuk menganalisa performa kunjungan toko dan halaman Rincian Produk Anda di aplikasi dan situs Shopee.

5. Promosi

Untuk melihat performa promosi yang Anda buat melalui fitur Promosi Saya, Shopee LIVE, dan Feed.

6. Panduan Penjualan

Untuk membantu Penjual mengidentifikasi peluang pertumbuhan bisnis baru, seperti Produk Terlaris dan Pencarian Populer di Shopee.

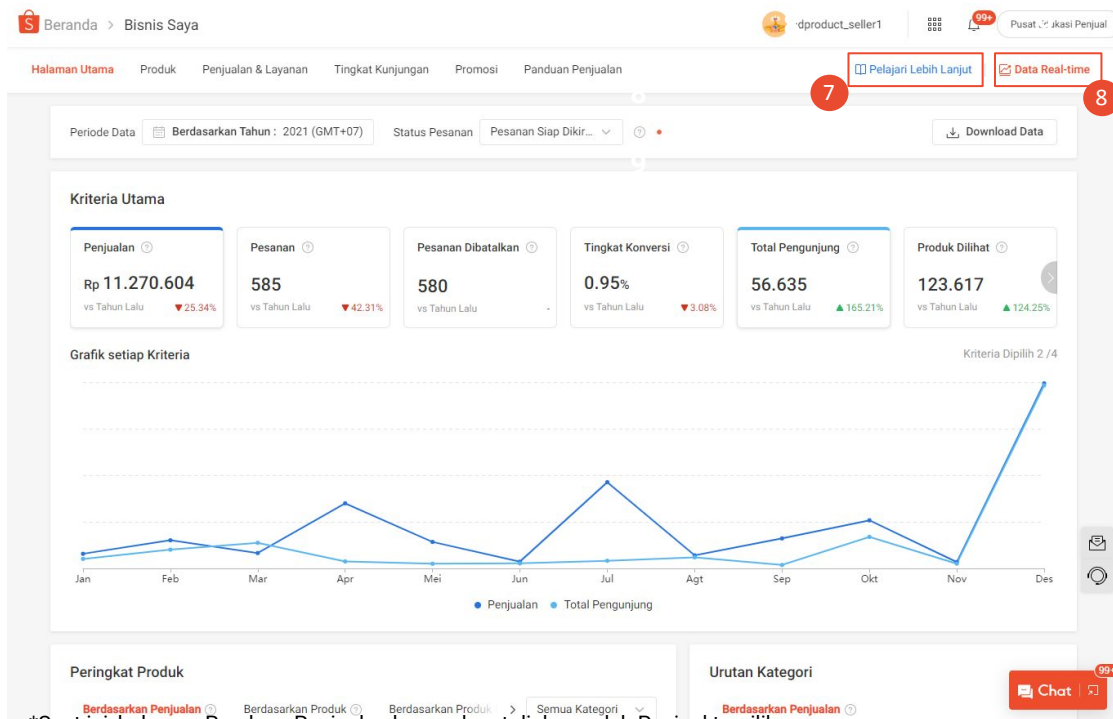


CATATAN

Saat ini, **tab Tingkat Kunjungan & Panduan Penjualan** hanya tersedia untuk Penjual terpilih.



Fitur Utama Bisnis Saya di Seller Centre



*Saat ini, halaman Panduan Penjualan hanya dapat diakses oleh Penjual terpilih.

7. Pelajari Lebih Lanjut

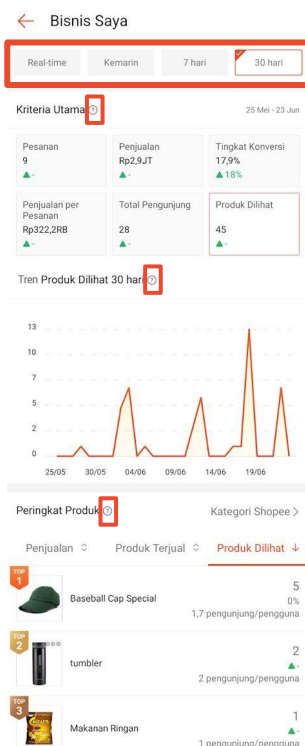
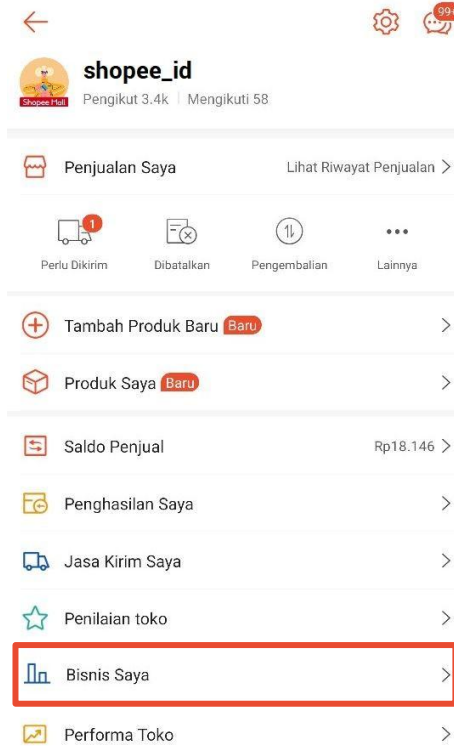
Berisi daftar pertanyaan & jawaban yang dapat membantu Penjual lebih memahami cara menggunakan fitur Bisnis Saya.

8. Data Real-time

Menyediakan data harian yang diperbarui setiap 5 detik.



Fitur Utama Bisnis Saya di Aplikasi Shopee



Dengan mengakses Bisnis Saya melalui aplikasi, Penjual dapat melihat:

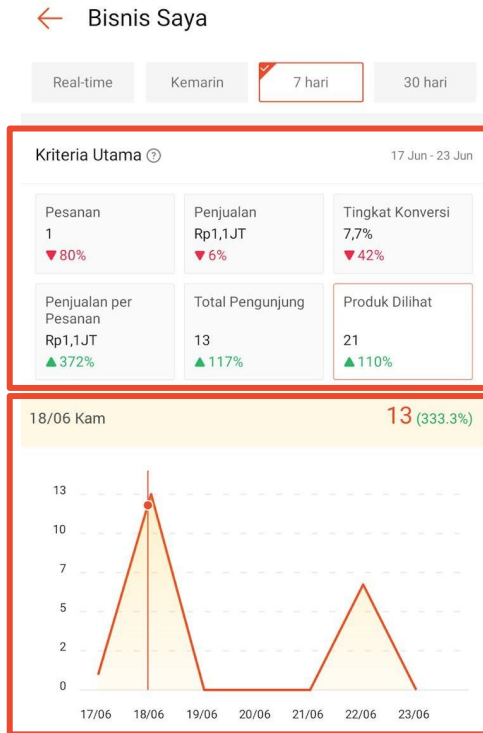
1. **Kriteria Utama** berupa data angka & grafik.
2. **Peringkat Produk.**

Catatan:

- Pilih periode data yang akan ditampilkan sesuai keinginan Penjual.
- Klik pada *icon* (?) untuk penjelasan lebih rinci tentang kriteria utama & peringkat produk.



Fitur Utama Bisnis Saya di Aplikasi Shopee



1. Kriteria Utama

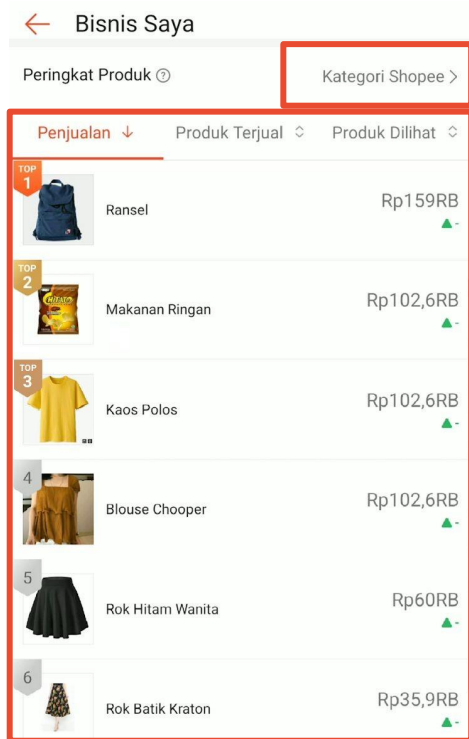
- Menampilkan 6 kriteria utama untuk menyimpulkan performa toko Anda.
- Menampilkan grafik tren berdasarkan kriteria utama yang dipilih Penjual.

Catatan:

Untuk melihat data yang lebih rinci pada jam/hari tertentu, klik **titik** atau **garis vertikal** pada grafik tren.



Fitur Utama Bisnis Saya di Aplikasi Shopee



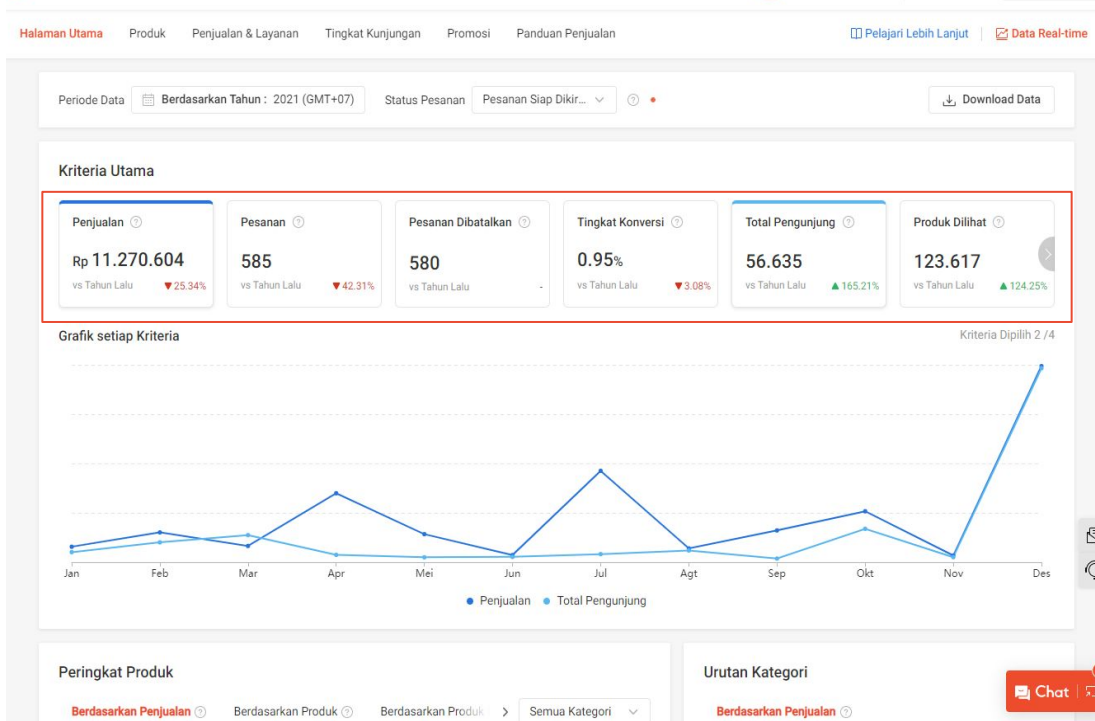
2. Peringkat Produk

- Penjual dapat memilih kategori yang ingin ditampilkan pada bagian peringkat produk.
- Penjual dapat melihat 10 peringkat produk terlaris/teratas berdasarkan penjualan, produk terjual, dan produk dilihat.



MENGANALISIS TREN PENJUALAN & MENGIDENTIFIKASI SOLUSI MELALUI DATA

Menganalisis Tren Penjualan & Mengidentifikasi Solusi Melalui Data



Ketahui rangkuman performa toko

Bagian **Kriteria Utama** menunjukkan rangkuman metrik utama seperti Penjualan, Pesanan, Tingkat Konversi, dan lainnya. Gunakan data tersebut untuk menyimpulkan performa toko Anda.






Menganalisis Tren Penjualan & Mengidentifikasi Solusi Melalui Data

Maksimalkan potensi produk terlaris

Anda dapat mengetahui potensi **produk dengan penjualan tertinggi** di bagian **Peringkat Produk**. Maksimalkan penjualan produk ini dengan menggunakan Iklan Shopee atau buat Promo Toko.

Peringkat Produk Lainnya >

Berdasarkan Penjualan **Berdasarkan Produk** Berdasarkan Produk Dilihat Berdasarkan Konversi Semua Kategori

Peringkat	Informasi Produk	Berdasarkan Produk
1	 Senter Rp 84.000	82
2	 Lampu Baca Rp 112.000	23
3	 Kipas Angin Rp 92.000	17
4	 Setrika Listrik Rp 125.600	13

Maksimalkan kesempatan *branding*

Bagian **Urutan Kategori** menunjukkan kategori mana yang memiliki **penjualan tertinggi di toko Anda**. Manfaatkan data ini untuk menciptakan *branding* yang maksimal di kategori tersebut.

Urutan Kategori

Berdasarkan Penjualan

Peringkat	Kategori	Berdasarkan Penjualan
1	Elektronik Perangkat Dapur	Rp 8.970.228
2	Elektronik Pendingin	Rp 7.593.964
3	Elektronik Pencahayaan	Rp 1.687.795
4	Elektronik Perawatan Pakaian	Rp 527.702



**PELAJARI DATA PER PRODUK &
SESUAIKAN STRATEGI PENJUALAN**

Identifikasi Produk dengan Performa Rendah

Halaman Utama **Produk** Penjualan & Layanan Tingkat Kunjungan Promosi Panduan Penjualan [Pelajari Lebih Lanjut](#) [Data Real-time](#)





Periode Data [Download Data](#)

Analisis Produk

Penurunan Penjualan (7) Ulasan Kurang Baik (0) Tingkat Pengembalian Barang Tinggi (0) Tingkat Keterlambatan Pengiriman Tinggi (0)

Tingkat Pembatalan Penjual Tinggi (7) Tingkat Konversi Kurang Baik (11) Penurunan Kunjungan (10)

Definisi: Jumlah penjualan produk menurun sebanyak 25% atau lebih selama 7 hari terakhir, dibandingkan dengan 7 hari sebelumnya.
Tips: [Promosikan produkmu](#) dengan [Iklan Shopee](#), bergabung dengan promo Shopee atau penawaran promo di [Promosi Saya](#), [Buat produkmu lebih menarik](#) dengan menambahkan gambar dan deskripsi.

Rincian Produk	Penjualan	Penjualan	Aksi
 Hapus Stroller Bayi ID Produk: 4802804201	Rp50.000	Rp500 ▼ 99.00%	Ubah
 Hapus This field cannot be empty ID Produk: 5850671406	Rp15.000	Rp1.000 ▼ 93.33%	Ubah
 Hapus Masker scuba / masker kain scuba / bisa di cuci / masker / ready s... ID Produk: 6048704523	Rp73.057	Rp8.495 ▼ 88.37%	Ubah
 Hapus Kaos Pria Berwarna tes forwarding to qc system ID Produk: 6436676878	Rp91.542	Rp15.000 ▼ 83.61%	Ubah

Apa itu produk dengan performa rendah?

Produk dengan performa rendah adalah produk yang berpotensi menimbulkan **masalah penjualan atau operasional**.

Mengapa penting untuk mengidentifikasi produk tersebut?

Mengambil tindakan tepat waktu akan meminimalisir penurunan penjualan dan tingkat kepuasan Pembeli yang buruk.



Apa Saja Perubahan yang Diperlukan?

Pada bagian Analisis, Penjual dapat mengidentifikasi **2 tipe produk yang memerlukan perbaikan**; produk dengan **masalah performa penjualan** atau **masalah performa operasional**.

Tipe	Kriteria	Dampak	 Tips / Saran
Performa Penjualan	Penurunan Kunjungan	Jumlah pesanan & penjualan toko menurun	✓ Buat promo toko atau bergabung dengan promo Shopee
	Penurunan Penjualan		✓ Tingkatkan kualitas deskripsi produk & <i>upload</i> lebih banyak foto
	Tingkat Konversi Kurang Baik		
	Ulasan Kurang Baik	Keseluruhan penilaian toko menurun	✓ Tingkatkan kualitas produk & pelayanan berdasarkan penilaian Pembeli

Pelajari lebih lanjut **Tentang Promosi Saya, Mengikuti Promo Shopee, dan Meningkatkan Kualitas Daftar Produk** di Pusat Edukasi Penjual.



Apa Saja Perubahan yang Diperlukan?

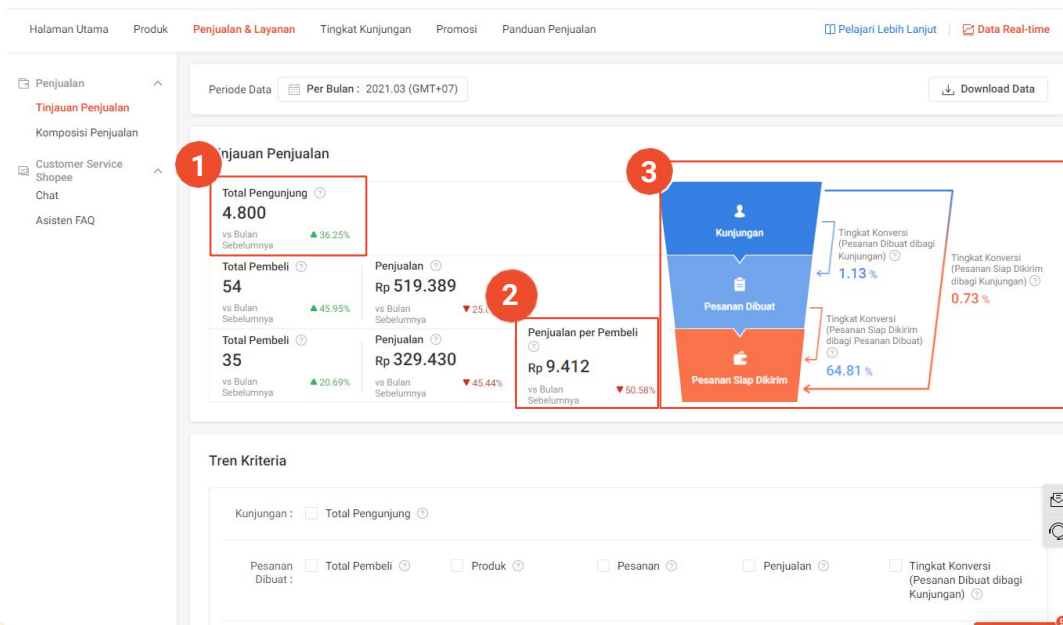
Tipe	Kriteria	Dampak	 Tips / Saran
Performa Operasional	Tingkat Keterlambatan Pengiriman Tinggi	Pembeli menunggu pesanan tiba lebih lama dari waktu yang seharusnya	✓ Hindari stok habis ✓ Persiapkan pesanan di awal dan pastikan Anda memiliki tenaga kerja yang cukup untuk memenuhi pesanan toko Anda
	Tingkat Pembatalan Penjual Tinggi	Kehilangan peluang penghasilan	✓ Pastikan pesanan dikirim tepat waktu dan aktifkan fitur Toko Libur jika Anda tidak dapat memenuhi pesanan untuk sementara
	Tingkat Pengembalian Barang Tinggi	Kehilangan pendapatan	✓ Berikan rincian produk yang akurat sehingga Pembeli memiliki ekspektasi yang tepat dan kemas produk Anda dengan benar

Pelajari lebih lanjut mengenai **kebijakan penyelesaian pesanan & keterlambatan pengiriman Shopee** di Pusat Edukasi Penjual



MEMAHAMI INFORMASI PENJUALAN & CARA MENINGKATKANNYA

Bagaimana Cara Melihat Informasi Penjualan?



Kunjungi **Bisnis Saya** > klik **Penjualan & Layanan** untuk melihat informasi penjualan:

- 1. Total Pengunjung**
- 2. Penjualan per Pembeli**
- 3. Tingkat Konversi**



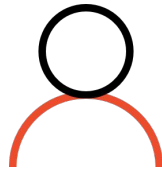
Bagaimana Cara Meningkatkan Penjualan?

Tingkatkan penjualan dengan memahami **3 kriteria utama** yang mempengaruhi penjualan dan terapkan **strategi yang sesuai**.



Total Penjualan

=



1 Kunjungan

Total Pengunjung

×



2 Tingkat Konversi

Jumlah Pembeli yang telah membayar dibagi total pengunjung

×



3 Penjualan per Pembeli

Jumlah penjualan dibagi total Pembeli



1) Tingkatkan Kunjungan Toko dengan Promosi & Iklan Shopee

A) Promosi



Buatlah beragam **promosi** untuk **mendapatkan Pembeli baru** dan meningkatkan penjualan.

B) Iklan Shopee



Tingkatkan **popularitas produk & toko** dengan menempatkannya pada **posisi teratas** halaman pencarian.



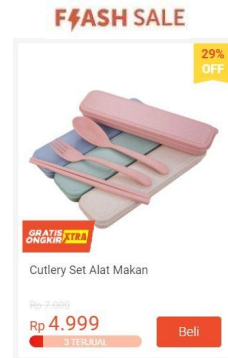
1A) Fitur Promosi Shopee

Promo Shopee



Bergabung di **Promo Shopee** untuk mendapatkan Pembeli baru, membangun loyalitas Pembeli, dan meningkatkan penjualan melalui *exposure* yang ditawarkan.

Flash Sale Shopee



Flash Sale Shopee memungkinkan Anda untuk memonopoli produk, meningkatkan klik, dan jumlah produk dilihat.

Diskon/Cashback



Memberikan **diskon/cashback** ke Pembeli dapat meningkatkan kunjungan toko dan performa penjualan.



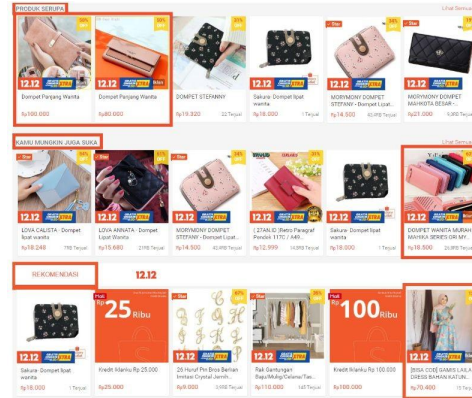
1B) Iklan Shopee

Iklan Kata Kunci



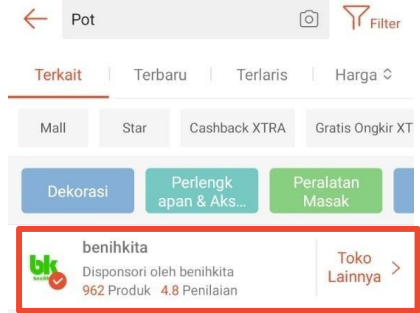
Produk Anda akan muncul di **posisi teratas** halaman hasil **penelitian** ketika Pembeli mencari kata pencarian yang berhubungan dengan produk.

Iklan Produk Serupa



Produk akan ditampilkan pada bagian **Produk Serupa & Kamu Mungkin Juga Suka** pada halaman rincian produk dan **Rekomendasi**.

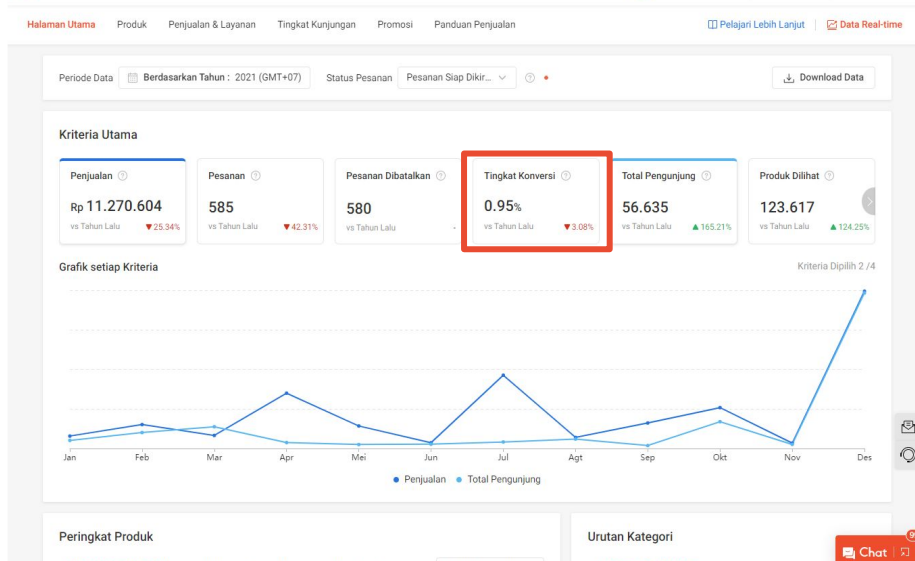
Iklan Toko



Iklan Toko akan menampilkan toko Anda di **posisi teratas** halaman hasil **penelitian**. Saat ini Iklan Toko hanya dapat digunakan oleh Penjual terpilih.



2) Tingkat Konversi



Bagaimana cara menghitung Tingkat Konversi?

Tingkat Konversi adalah jumlah Pembeli yang membayar pesanan dibagi dengan jumlah pengunjung selama periode waktu yang dipilih.

Seperti apa Tingkat Konversi yang baik?

Tingkat Konversi yang baik bervariasi, tergantung kategori produk. Secara umum, Tingkat Konversi dari Penjual adalah sekitar 2%. Namun, **10% Penjual Shopee dengan penjualan tinggi dapat mencapai tingkat konversi hingga 10% atau lebih.**



Jika Tingkat Konversi Anda di bawah rata-rata, lihat **keempat strategi** untuk meningkatkan Tingkat Konversi di halaman selanjutnya.



2) 4 Strategi untuk Meningkatkan Konversi

A) Produk



Pastikan foto produk berkualitas tinggi dan **rincian produk lengkap**

B) Harga



Bandingkan harga produk Anda dengan kompetitor & berikan diskon untuk mendapatkan Pembeli

C) Chat



Buat Template Pesan untuk pertanyaan yang sering ditanyakan dan **jawab pertanyaan dengan jelas**

D) Penilaian



Penilaian yang baik dapat **membangun kepercayaan dan keyakinan** Pembeli



2A) Meningkatkan Kualitas Produk

Ada **3 cara** untuk meningkatkan kualitas daftar produk Anda dan menarik lebih banyak Pembeli:

1. Berikan **nama yang terstruktur dan akurat** pada produk Anda.
2. Pilih **kategori yang tepat** dengan **atribut lengkap** sehingga produk Anda muncul dalam pencarian yang relevan.
3. Masukkan **deskripsi produk secara lengkap** dan **foto beresolusi tinggi**. Sertakan **informasi penting** seperti bahan, periode garansi, dan tanggal kedaluwarsa.

Kualitas daftar produk yang baik membantu Pembeli lebih memahami produk Anda dan meningkatkan kepercayaan untuk membeli produk.



1

Redmi 8
4GB + 64GB
Qualcomm® 439 Snapdragon™ 12MP + 2MP AI Dual Kamera
Baterai 5000 mAh 6.22\" FHD
DISKON TOTAL Rp 100.000
Garansi 24 BULAN
Rp 1.749.000

2

Spesifikasi Produk

Kategori	Shopee > Handphone & Aksesoris > Handphone & Tablet > Xiaomi
Merak	Xiaomi
Model HP	Redmi 8
Kapasitas	64GB
Tipe Kartu SIM	Standard
Kamera Depan	Begus
Kamera Belakang	Begus
Tipe Garansi	Garansi Resmi
Periode Garansi	Begus
Ukuran Layar	Begus
RAM	4GB
Stok	133
Dikirim Dari	KOTA JAKARTA UTARA

3

Deskripsi Produk

Keunggulan

- Berkilau dengan tekstur seperti kaca
- AI dual kamera
- Sensor sidik jari di belakang
- Remote control infrared
- 6.22\" HD+ Dot Drop display
- Corning® Gorilla® Glass 5
- 5000mAh high-capacity battery
- Quick Charge™ 3.0 & 18W fast charging*
- 12MP + 2MP AI dual rear camera
- 8MP selfie camera
- Qualcomm® Snapdragon™ 439
- RAM : 4GB
- ROM : 64GB
- Color: Onyx Black , Sapphire Blue,Ruby Red.



PUSAT EDUKASI PENJUAL

MEMAHAMI INFORMASI PENJUALAN & CARA MENINGKATKANNYA

2B) Tetapkan Harga yang Menarik



Ada **2 strategi utama penetapan harga**. Pilih strategi yang sesuai dengan kategori produk Anda, pesaing, dan pasar:

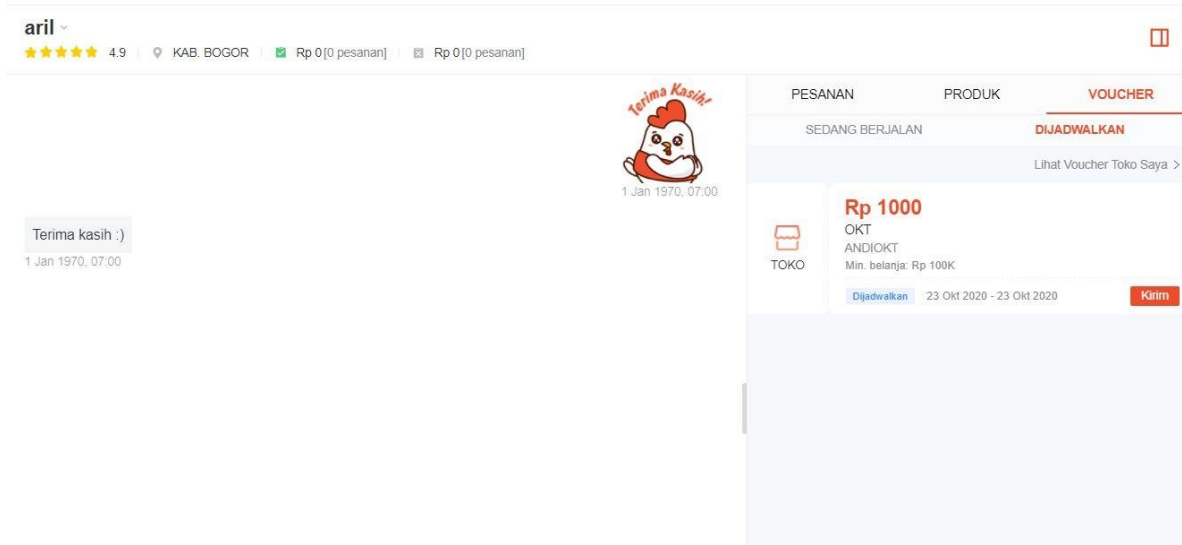
- 1. Turunkan harga asli untuk menyesuaikan harga pasar**
Untuk produk dengan lebih banyak pesaing, harga tinggi akan menjauhkan Pembeli yang sensitif terhadap harga.
- 2. Buat promo toko atau voucher**
Gunakan voucher dan teknik promosi lainnya untuk memikat Pembeli dengan diskon atau cashback yang menguntungkan.



Harga adalah pertimbangan utama ketika Pembeli membandingkan produk. Atur **strategi penetapan harga** untuk meningkatkan kunjungan toko dan konversi.



2C) Gunakan Fitur Chat Penjual



The screenshot displays a chat window for a seller named 'aril'. The header shows a 4.9 star rating, location 'KAB. BOGOR', and two orders for Rp 0. The chat area contains a 'Terima kasih :)' message from the buyer. The seller's profile includes a cartoon chicken logo and the text 'Terima Kasih'. A navigation bar at the top of the chat area has tabs for 'PESANAN', 'PRODUK', and 'VOUCHER'. Under 'VOUCHER', there is a 'DIJADWALKAN' section with a 'Lihat Voucher Toko Saya >' link. A voucher for 'Rp 1000' is shown, issued to 'OKT ANDIOKT' with a minimum purchase of 'Rp 100K'. The voucher is valid from '23 Okt 2020' to '23 Okt 2020'. There are 'Dijadwalkan' and 'Kirim' buttons.

Fitur Chat Penjual adalah fitur pengiriman pesan instan secara *online* yang memudahkan Penjual untuk berinteraksi dengan Pembeli secara efisien.

Fitur utama:

1. Kontak Saya
2. Template Pesan, Auto-reply, dan Asisten FAQ
3. Kelola pesanan
4. Kelola produk
5. Kelola voucher

Pelajari lebih lanjut tentang **Fitur Chat Penjual** di Pusat Edukasi Penjual.



2C) Berikan Layanan Pelanggan yang Hebat Melalui Chat

Yang harus dilakukan

- ✓ Jawab dan tindak lanjuti pertanyaan dengan segera.
- ✓ Berikan informasi yang akurat. Bagikan foto produk atau rincian pesanan untuk menghindari miskomunikasi.
- ✓ Bersikap sopan dan berkomunikasi secara profesional.
- ✓ Laporkan Pembeli yang menggunakan bahasa vulgar atau kasar.

Yang tidak boleh dilakukan

- ✗ Jangan mengabaikan atau menunda membalas *chat* Pembeli.
- ✗ Jangan menggunakan bahasa yang kasar atau vulgar.
- ✗ Jangan mendorong Pembeli untuk melakukan pembelian melalui *platform* lain, seperti situs pribadi, media sosial, atau *platform* belanja lainnya karena melanggar Syarat dan Ketentuan Shopee.
- ✗ Jangan minta Pembeli untuk membatalkan pesanan. Poin penalti akan dikenakan jika Anda meminta Pembeli untuk membatalkan pesanan yang tidak dapat Anda penuhi.
- ✗ Jangan membagikan informasi pribadi, seperti nomor telepon dan rincian rekening bank.



2D) Mempertahankan Ulasan dan Penilaian Positif untuk Membangun Kredibilitas

Penilaian toko yang positif akan meningkatkan kredibilitas karena Pembeli lebih suka produk dengan penilaian yang baik. Ulasan juga merupakan umpan balik yang dapat **meningkatkan pelayanan dan konversi**.

Cara mendapatkan lebih banyak ulasan positif:

- **Chat dengan Pembeli secara aktif** dan jawab pertanyaan dengan cepat.
- Berikan **informasi yang akurat** untuk menyesuaikan ekspektasi Pembeli pada produk dan menghindari miskomunikasi.

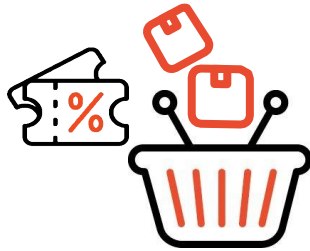
Cara merespon ulasan negatif:

- Gunakan **chat untuk mengklarifikasi dan menyelesaikan masalah**. Adapun solusi lain seperti menawarkan diskon untuk pembelian selanjutnya, pengembalian uang, atau penggantian produk.
- **Tanggapi ulasan negatif untuk menunjukkan tanggung jawab Anda** dengan mengakui kekhawatiran Pembeli dan jelaskan langkah-langkah yang perlu diambil untuk memperbaiki situasi.



3) Strategi untuk Meningkatkan Penjualan Per Pembeli

A) Tingkatkan jumlah produk terjual



Pakai **voucher diskon dengan min. belanja** atau **Paket Diskon** untuk mendorong Pembeli memasukkan lebih banyak produk dalam 1x checkout.

B) Dorong nilai transaksi



Berikan promosi dengan **teknik upselling** untuk produk terlaris dan **teknik cross-selling** untuk produk pelengkap. Lihat [link ini](#) untuk info lanjut mengenai teknik *upselling* & *cross-selling*.



3A) Tingkatkan Jumlah Produk Terjual dengan Voucher Toko & Paket Diskon

The screenshot shows a seller's profile for 'Miss.id' with 298 products, 9 followers, and a 4.7 rating. Below the profile are navigation tabs and two promotional banners. The first banner, labeled '1', is titled 'VOUCHER TOKO' and features three 'Diskon' (Discount) vouchers: Rp1RB (Min. Blj Rp35RB), Rp2RB (Min. Blj Rp69RB), and Rp6RB (Min. Blj Rp99RB). The second banner, labeled '2', is titled 'Paket Diskon' and shows six product packages with a 'Beli 2 & dapatkan diskon 3%' offer. The packages include phone cases for various models like Oppo F9 Pro, Vivo V11, and Oppo A9/A5/A3 series.

1. Voucher Toko

Beri tahu Pembeli tentang promosi Voucher Toko Anda sehingga Pembeli dapat mencapai min. belanja untuk mendapat diskon dari pembelian mereka.

2. Paket Diskon

Paket Diskon memungkinkan Anda untuk mendorong Pembeli membeli lebih banyak produk dalam 1x *checkout* agar dapat menikmati diskon.



3B) Tingkatkan Nilai Transaksi dengan *Upselling* dan *Cross-selling*

Upselling



Dorong Pembeli untuk **membeli produk terlaris** sambil tetap memperhatikan kebutuhan mereka.

Pastikan Anda memaksimalkan nilai pesanan sehingga mereka akan **lebih terdorong untuk beralih membeli produk lain**.

Contoh: dari monitor 22 inci ke monitor 24 inci dengan **spesifikasi yang lebih baik** dan **diskon menarik**.

Cross-selling




Dorong Pembeli untuk **membeli produk pelengkap** yang cocok dengan pembelian awal mereka.

Untuk *cross-selling* yang efektif, pertimbangkan produk yang dapat dipasangkan dengan baik.

Contoh: dari monitor 24 inci ke monitor + keyboard nirkabel dengan **Paket Diskon**.



Ringkasan Strategi untuk Meningkatkan Penjualan

Kriteria	Definisi	 Tips/Saran
Total pengunjung	Jumlah pengunjung yang telah mengunjungi toko Anda	<ul style="list-style-type: none">✓ Gunakan fitur promosi untuk meningkatkan kunjungan✓ Gunakan Iklan Shopee untuk meningkatkan kunjungan
Tingkat konversi	Jumlah Pembeli yang telah membayar pesanan	<ul style="list-style-type: none">✓ Tingkatkan kualitas daftar produk untuk meningkatkan kepercayaan calon Pembeli✓ Atur harga yang menarik untuk mempertahankan daya saing produk Anda✓ Gunakan Fitur Chat Penjual untuk merespon <i>chat</i> dengan cepat, promosi lebih lancar, dan layanan yang baik✓ Pertahankan ulasan dan penilaian produk yang baik untuk meningkatkan kredibilitas
Penjualan per Pembeli	Jumlah rata-rata yang dikeluarkan setiap Pembeli di toko Anda	<ul style="list-style-type: none">✓ Berikan voucher dengan min. belanja dan Paket Diskon untuk meningkatkan jumlah produk terjual dalam 1x checkout✓ Tingkatkan nilai transaksi dengan strategi <i>upselling</i> dan <i>cross-selling</i>



MENGEVALUASI PERFORMA CHAT ANDA

Mengevaluasi Performa Chat Anda

Performa Chat dapat membantu Anda memahami seberapa baik performa layanan Anda dalam menanggapi dan membantu menyelesaikan masalah Pembeli.

Tab Penjualan & Layanan di menu **Bisnis Saya** dapat digunakan untuk mengevaluasi Performa Chat dan melihat pengaruhnya terhadap konversi serta penjualan Anda.

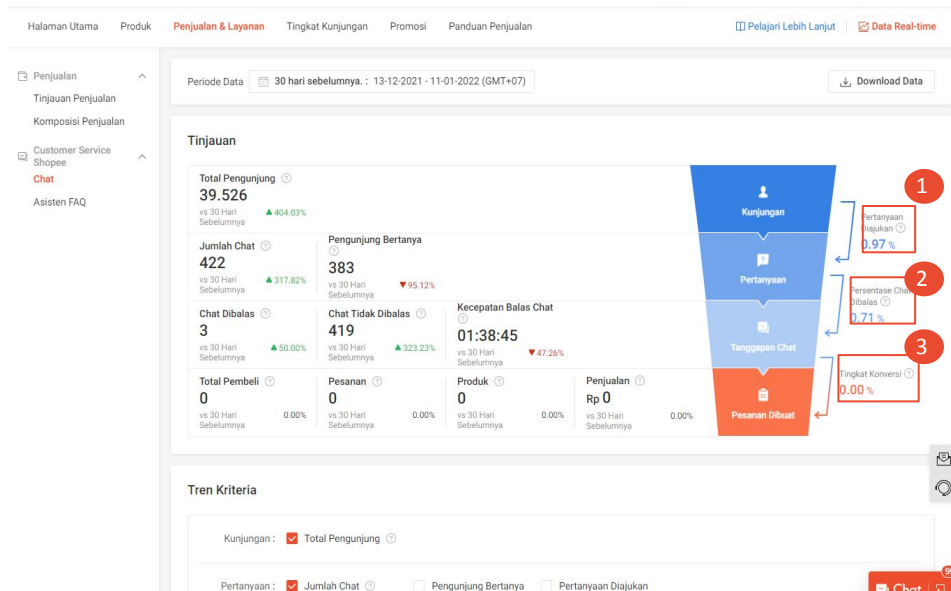


Anda bisa mendapatkan gambaran umum Performa Chat Anda melalui bagian **Chat** pada *tab* **Penjualan & Layanan** di **Bisnis Saya**.



Memahami Performa Chat Anda Secara Keseluruhan

Bagian ini terbagi menjadi 4 bagian utama yang menunjukkan hubungan antara **Kunjungan**, **Pertanyaan**, **Tanggapan Chat**, dan **Pesanan Dibuat** Anda.



1. Pertanyaan Diajukan

Menunjukkan seberapa sering Pembeli memulai *chat* terlebih dahulu. Persentase dihitung dari jumlah pengunjung yang mengajukan pertanyaan (**Pengunjung Bertanya**) dibagi **Total Pengunjung**.

Semakin tinggi persentase pertanyaan diajukan, maka semakin tinggi minat Pembeli terhadap toko atau produk Anda.



Memahami Performa Chat Anda Secara Keseluruhan

2. Persentase Chat Dibalas

Menunjukkan performa Anda secara keseluruhan dalam menanggapi pertanyaan. Persentase didapatkan dengan mengukur jumlah **Chat Dibalas** dibagi **Jumlah Chat**.

Jika Anda memiliki tingkat persentase yang rendah, lihat metrik yang sesuai untuk mengidentifikasi masalah, seperti jumlah **Chat Tidak Dibalas** yang tinggi, **Kecepatan Balas Chat** yang lambat, atau pun keduanya.

Untuk meningkatkan Persentase Chat Dibalas:

- Atur pengingat untuk memeriksa *chat* secara berkala setiap hari.
- Tandai *chat* yang belum dibaca agar tidak terlewat.

Pelajari lebih lanjut tentang [Bagaimana Respon Chat dihitung](#).



Memahami Performa Chat Anda Secara Keseluruhan

3. Tingkat Konversi

Menunjukkan efektivitas Anda dalam menanggapi pertanyaan dan mengarahkan Pembeli untuk melakukan pembelian dari toko Anda.

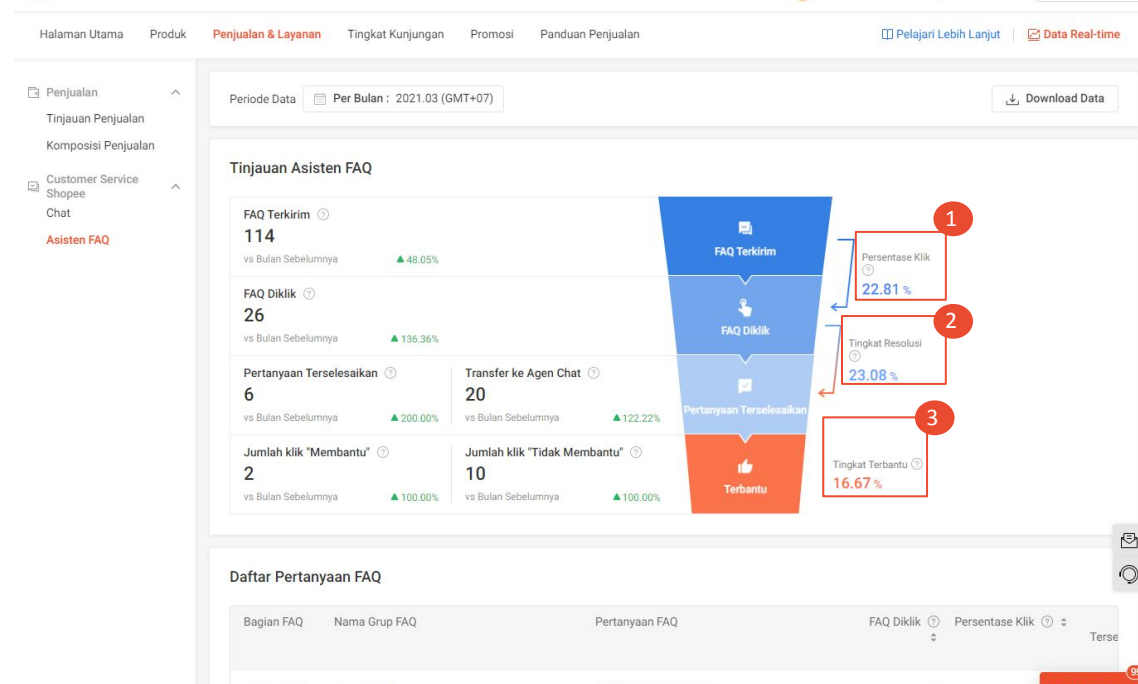
Anda harus melihat tingkat konversi dan tipe pertanyaan yang Anda dapatkan dari *chat*.

Tingkat konversi tergantung pada jenis pertanyaan yang dibuat Pembeli.

Tingkat konversi yang rendah menunjukkan bahwa jumlah pertanyaan yang berhasil dikonversi menjadi pesanan tidak terlalu tinggi. Hal ini bisa terjadi karena tingkat pertanyaan terkait produk tidak begitu banyak, bukan berarti tanggapan Anda tidak efektif.



Mengetahui Tentang Performa Asisten FAQ Anda



Asisten FAQ adalah fitur yang memungkinkan Anda mengatur dan menyimpan pesan untuk dapat dikirim sebagai tanggapan otomatis dari pertanyaan yang diajukan Pembeli.

Pada **tab Penjualan & Layanan** di bagian **Asisten FAQ**, Anda akan melihat gambaran umum performa Asisten FAQ Anda.

Di bagian **Asisten FAQ**, Anda dapat menganalisis seberapa efektif Asisten FAQ dalam membantu menyelesaikan pertanyaan Pembeli dengan melihat metrik utama yang tersedia.



Mengetahui Tentang Performa Asisten FAQ Anda

1. Persentase Klik

Menunjukkan jumlah **FAQ Diklik** dibagi dengan jumlah **FAQ Terkirim**.

Persentase Klik yang tinggi menunjukkan bahwa topik Asisten FAQ yang Anda pilih relevan dengan pertanyaan Pembeli. Jika **Persentase Klik** rendah, Anda dapat menyesuaikan dan memilih ulang topik untuk Asisten FAQ.

2. Tingkat Resolusi

Mengacu pada seberapa efektif jawaban Asisten FAQ yang Anda buat dalam menjawab pertanyaan Pembeli. Tingkat resolusi yang tinggi menunjukkan bahwa jawaban Anda berguna bagi Pembeli, sehingga mereka tidak perlu *chat* langsung dengan toko atau Customer Service Shopee untuk mendapatkan jawaban yang mereka butuhkan.

Jika Anda memiliki tingkat resolusi yang rendah, Anda dapat memperbaiki informasi yang diberikan dalam jawaban Asisten FAQ Anda agar lebih bermanfaat bagi Pembeli.



Mengetahui Tentang Performa Asisten FAQ Anda

3. Tingkat Terbantu

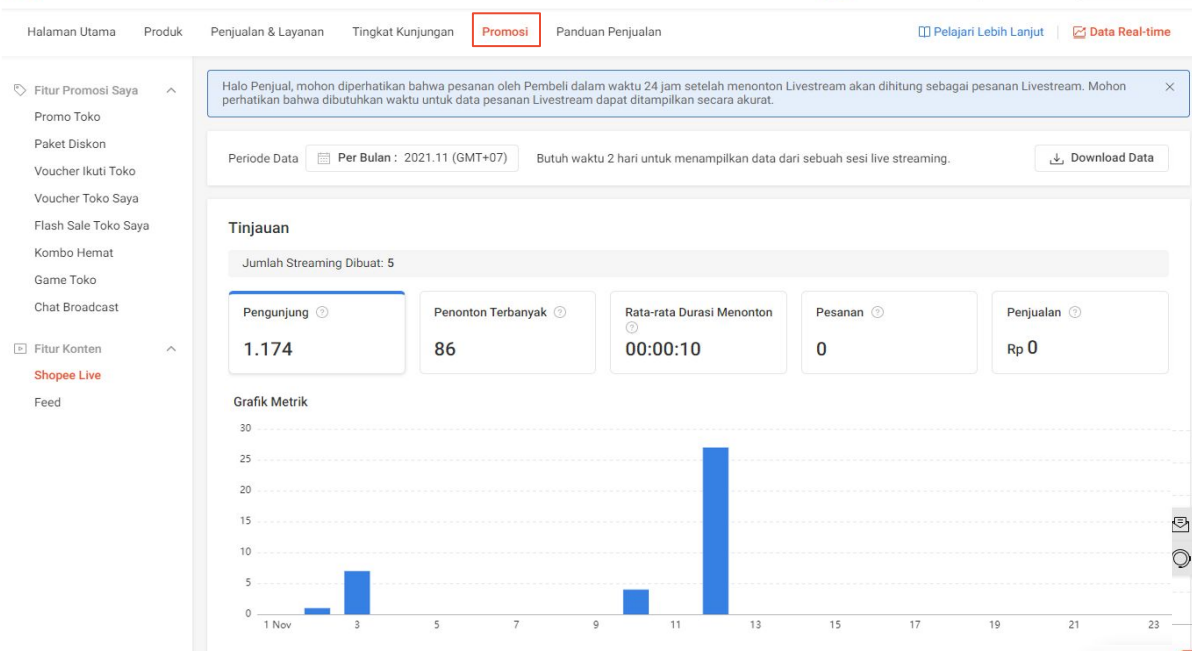
Menunjukkan seberapa baik Asisten FAQ Anda dalam membantu menyelesaikan masalah atau menjawab pertanyaan Pembeli.

Tingkat Terbantu dihitung dari **Jumlah klik 'Membantu'** dan **'Tidak Membantu'** yang akan dipilih oleh Pembeli setelah berinteraksi dengan Asisten FAQ.



MENGANALISIS PERFORMA SHOPEE LIVE & FEED

Halaman Shopee Live & Feed di Bisnis Saya

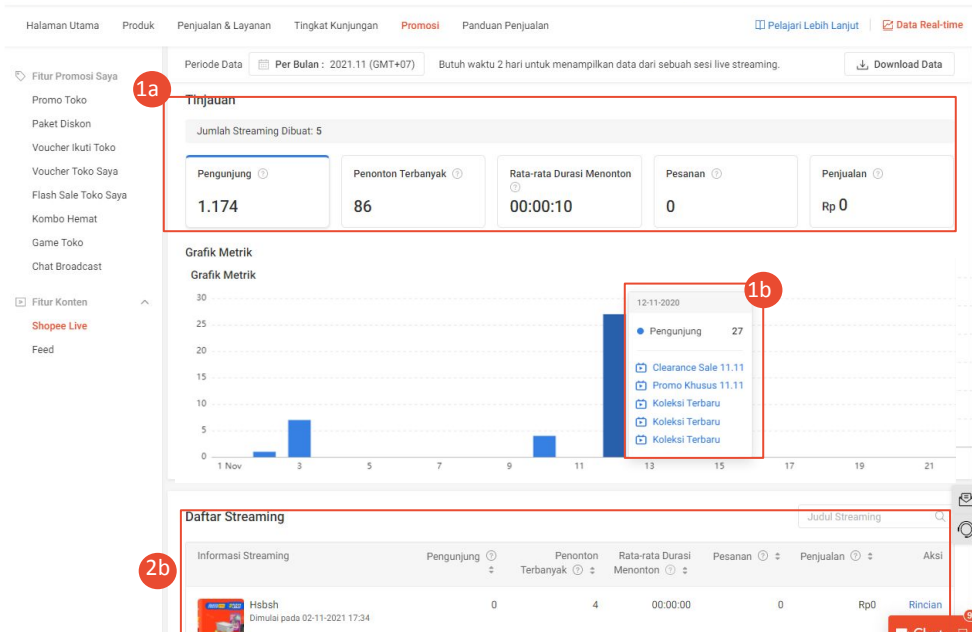


Halaman **Promosi** menampilkan rangkuman performa *live streaming* Anda di Shopee LIVE dan postingan Anda di Feed.

Anda dapat melihat performa Shopee LIVE dan Feed setiap harinya, serta rincian *live streaming* & postingan yang dapat membantu Anda menganalisis konten yang diminati Pembeli dan bagaimana setiap konten membantu meningkatkan penjualan.



Halaman Shopee Live



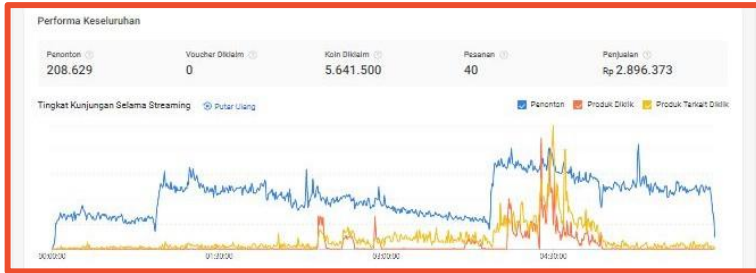
Halaman Shopee Live menampilkan performa *live streaming* Anda berdasarkan **Tinjauan** dan **Daftar Streaming**.

1. Melalui **Tinjauan**, Penjual dapat:
 - a. Melihat 5 metrik dan perubahannya yang tersedia dari waktu ke waktu sesuai dengan Periode Data yang Anda inginkan.
 - b. Melihat daftar *streaming* pada hari tertentu dengan mengarahkan kursor pada grafik.
2. Melalui **Daftar Streaming**, Penjual dapat:
 - a. Membandingkan dan melihat rincian sesi *live streaming* untuk dianalisis lebih lanjut dengan klik **Rincian**.



Halaman Rincian Shopee Live

a



Pada halaman **Rincian** Shopee Live, Anda dapat melihat:

- Performa keseluruhan sesi *live streaming*
- Kriteria utama (Kunjungan, Engagement, Promosi, dan Pesanan Siap Dikirim)
- Peringkat Produk

Penjual dapat menentukan performa sesi *live streaming* dengan menganalisis:

- Isi konten
- Promosi
- Produk

Anda dapat menjadikan sesi tersebut sebagai tolak ukur untuk membuat strategi *live streaming* berikutnya.

b

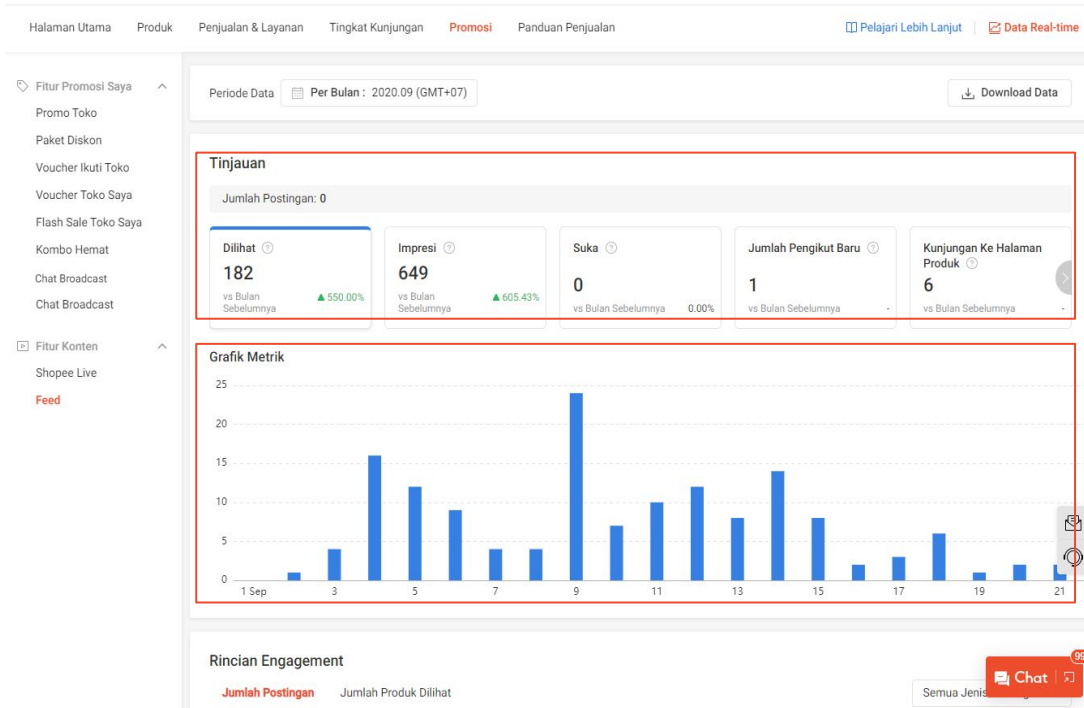
Kategori	Metrik	Nilai	Metrik	Nilai	Metrik	Nilai
Kunjungan	Ditihat	315.846	Penonton Turbulen	4.498	Rata-rata Durasi Menonton	00:04:53
	Produk Tertarik Diklik	8.445	Produk Diklik	6.713		
Engagement	Suka	1.613.254	Share	3.729	Jumlah Pengikut Baru	7.880
					Komentar	306.085
Promosi	Voucher Ditihat	0	Voucher Digunakan	0	Berapa Kali Klik Diklaim	112.830
					Klik per Klaim	50
Pesanan Siap Dikirim	Tingkat Konversi (Pesanan Siap Dikirim dibagi Kunjungan)	0.02%	Penjualan per Pembeli	Rp 78.280		

c

Peringkat	Informasi Produk	Diklik	Dimasukkan ke Keranjang (Produk)	Pesanan	Penjualan	Tingkat Konversi (Pesanan Siap Dikirim dibagi Kunjungan)
1	Kipray Pouch Refill VL... ID Produk: 531712634	928	208	0	Rp0	0.00%



Halaman Feed



Pada halaman Feed, Penjual juga dapat melihat metrik utama, seperti Impresi dan Jumlah Pengikut Baru di bagian **Tinjauan** dan **Grafik Metrik**.

Penjual juga dapat mengarahkan kursor pada grafik untuk melihat semua postingan yang berkontribusi pada metrik utama berdasarkan Periode Data yang dipilih.



Halaman Feed

The screenshot displays the Shopee Feed interface. At the top, there are navigation tabs: Halaman Utama, Produk, Penjualan & Layanan, Tingkat Ku, Panduan Penjualan, and Panduan Penjualan. A 'Pelajari Lebih Lanjut' link and a 'Data Real-time' icon are also visible. The main content area is titled 'Rincian Engagement' and shows a table of posts with their engagement metrics. A red box highlights the 'Jumlah Postingan' and 'Jumlah Produk Dilihat' tabs. The table columns are: Informasi postingan, Dilihat, Impresi, Suka, Jumlah Pengikut Baru, and Kunjungan Ke Halaman Produk. The posts listed are:

Informasi postingan	Dilihat	Impresi	Suka	Jumlah Pengikut Baru	Kunjungan Ke Halaman Produk
 Waktu Dibuat: 26-08-2021 14:50	3	3	1	0	0
 Waktu Dibuat: 19-08-2021 16:53	4	5	2	0	0
 Waktu Dibuat: 19-08-2021 15:58	4	11	1	0	0
 Waktu Dibuat: 19-08-2021 15:38	2	6	2	0	0
 Waktu Dibuat: 19-08-2021 15:24	3	8	2	0	0
 Waktu Dibuat: 19-08-2021 15:17	1	2	1	0	1

Bagian Rincian Engagement terdapat:

- Jumlah Postingan
- Jumlah Produk Dilihat

Penjual dapat membandingkan dan menganalisis jenis konten atau pun produk yang membawa pengaruh besar terhadap meningkatnya jumlah kunjungan dan jumlah pengikut baru untuk menyusun strategi konten postingan berikutnya.



IDENTIFIKASI PELUANG PERTUMBUHAN BISNIS BARU

Bagaimana Cara Melihat Peluang Pertumbuhan Bisnis Baru?

Halaman Utama Produk Penjualan & Layanan Tingkat Kunjungan Promosi **Panduan Penjualan** [Pelajari Lebih Lanjut](#) [Data Real-time](#)

Panduan Penjualan **Produk Terlaris** Produk Populer Produk Serupa Kata Kunci Teratas

Produk Terlaris

Produk terlaris dihitung berdasarkan produk yang terjual di Shopee (tidak termasuk produkmu sendiri) dari 12-12-2021 - 11-01-2022.

Peringkat Penjualan Kategori

Pakaian Wanita / Celana Pendek

Rank	Product Name	Price Range	Sales Volume
1	Shorts		5.891
2	Others		289
3	Skorts		208

30 produk terlaris pada kategori "Shorts"

Rank	Product Name	Price Range
1	TERLARIS - Celana pendek chinos dewasa...	Rp8.500 - Rp18.500
2	AFI - EC - Muniko Hot Pants	Rp5.900
3	Celana Pendek Bali Polos Part 1	Rp15.950
4	iseven p HOT PANTS MUNIKO MUNIKO...	Rp5.600
5	Celana pendek santai wanita KATUN	Rp19.500 - Rp20.800
6	ilook Hotpants Members Celana...	Rp2.999 - Rp7.500
7	ilook Kaleo pants - Hotpants Kaleo - ...	Rp9.999 - Rp12.500
8	SS (COD) MUNIKO TALI 1KG MUAT 10 PCS...	Rp4.999 - Rp5.400

Untuk melihat peluang pertumbuhan bisnis baru, Anda dapat melihat data di bawah ini pada halaman **Panduan Penjualan**:

- **Produk Terlaris** dari masing-masing kategori.
- **Produk Populer** dari 3 kategori dengan produk terbanyak di toko Penjual.
- **Produk Serupa** dengan produk Penjual.
- **Kata Kunci Teratas** dari 3 kategori dengan produk terbanyak di toko Penjual.



Tentang Produk Terlaris

Halaman Utama | Produk | Penjualan & Layanan | Tingkat Kunjungan | Promosi | **Panduan Penjualan** | [Pelajari Lebih Lanjut](#) | [Data Real-time](#)

Panduan Penjualan

- Produk Terlaris**
- Produk Populer
- Produk Serupa
- Kata Kunci Teratas

Produk Terlaris

Produk terlaris dihitung berdasarkan produk yang terjual di Shopee (tidak termasuk produkmu sendiri) dari 12-12-2021 - 11-01-2022.

Peringkat Penjualan Kategori

Pakaian Wanita / Celana Pendek

1	Shorts	5.891
2	Others	289
3	Skorts	208

30 produk terlaris pada kategori "Shorts"

1 **TERLARIS** - Celana pendek chinos dewasa...
Rp8.500 - Rp18.500

2 AFI - EC - Muniko Hot Pants
Rp5.900

3 Celana Pendek Bali Polos Part 1
Rp15.950

4 iseven p HOT PANTS MUNIKO | MUNIKO...
Rp5.600

5 Celana pendek santai wanita KATUN
Rp19.500 - Rp20.800

6 ilook | Hotpants Membors | Celana...
Rp2.999 - Rp7.500

7 ilook | Kaleo pants - Hotpants Kaleo -...
Rp9.999 - Rp12.500

8 SS (COD) MUNIKO TALI 1KG MUAT 10 PCS...
Rp4.999 - Rp5.400

- Produk Terlaris dihitung berdasarkan produk dari semua Penjual yang terjual di Shopee selama 30 hari terakhir.
- Penjual dapat melihat maks. 30 produk terlaris dari masing-masing sub-kategori.
- Penjual dapat membuka halaman rincian produk dengan klik pada produk yang diinginkan.



Tentang Produk Populer

Halaman Utama Produk Penjualan & Layanan Tingkat Kunjungan Promosi **Panduan Penjualan** [Pelajari Lebih Lanjut](#) [Data Real-time](#)

Panduan Penjualan **Produk Populer** Produk Terlaris Produk Serupa Kata Kunci Teratas

Produk Populer

Produk terlaris dihitung berdasarkan pencarian populer di Shopee selama 7 hari terakhir dari data ter-update.

a Kata Kunci Populer

b

- 1 sepatu kerja wanita 1.147 Produk ▲ 937.22%
- 2 Spatu Pria Casual 1.551 Produk ▲ 845.59%
- 3 Sepatu Sneakers P... 700 Produk ▲ 575.90%
- 4 Sandal Kulit Pria O... 451 Produk ▲ 556.12%
- 5 Sepatu Import Pria... 1.106 Produk ▲ 479.07%
- 6 Sepatu Olahraga P... 922 Produk ▲ 461.79%
- 7 sepatu no brands ... 270 Produk ▲ 446.92%
- 8 sepatu anak pere... 210 Produk ▲ 428.65%
- 9 Sepatu Cowok Sne... 3123 Produk ▲ 420.31%

c 30 produk teratas yang berhubungan dengan "sepatu kerja wanita"

- Produk Populer adalah produk terlaris yang dihitung berdasarkan pencarian populer di Shopee selama 7 hari terakhir dari data ter-update.
- Penjual dapat melihat:
 - a. 3 kategori paling populer dengan jumlah produk terbanyak.
 - b. Maks. 30 kata kunci teratas untuk 1 kategori.
 - c. Maks. 30 produk populer dari masing-masing kata kunci teratas.



Tentang Produk Serupa

Halaman Utama Produk Penjualan & Layanan Tingkat Kunjungan Promosi **Panduan Penjualan** Pelajari Lebih Lanjut Data Real-time

Panduan Penjualan
Produk Terlaris
Produk Populer
Produk Serupa
Kata Kunci Teratas

Produk Serupa
Produk di Shopee yang serupa dengan produkmu berdasarkan foto produk, harga, dan faktor lainnya.

a Produkmu Berdasarkan Produk ▾
Buku & Alat Tulis / Alat Tulis ▾

b Pencarian Produk 🔍

1 Diarsipkan highlighter joyko...
Rp10.000

2 8815 BLACK
Rp549,5K

27 Produk Serupa dari 'highlighter joyko pastel'

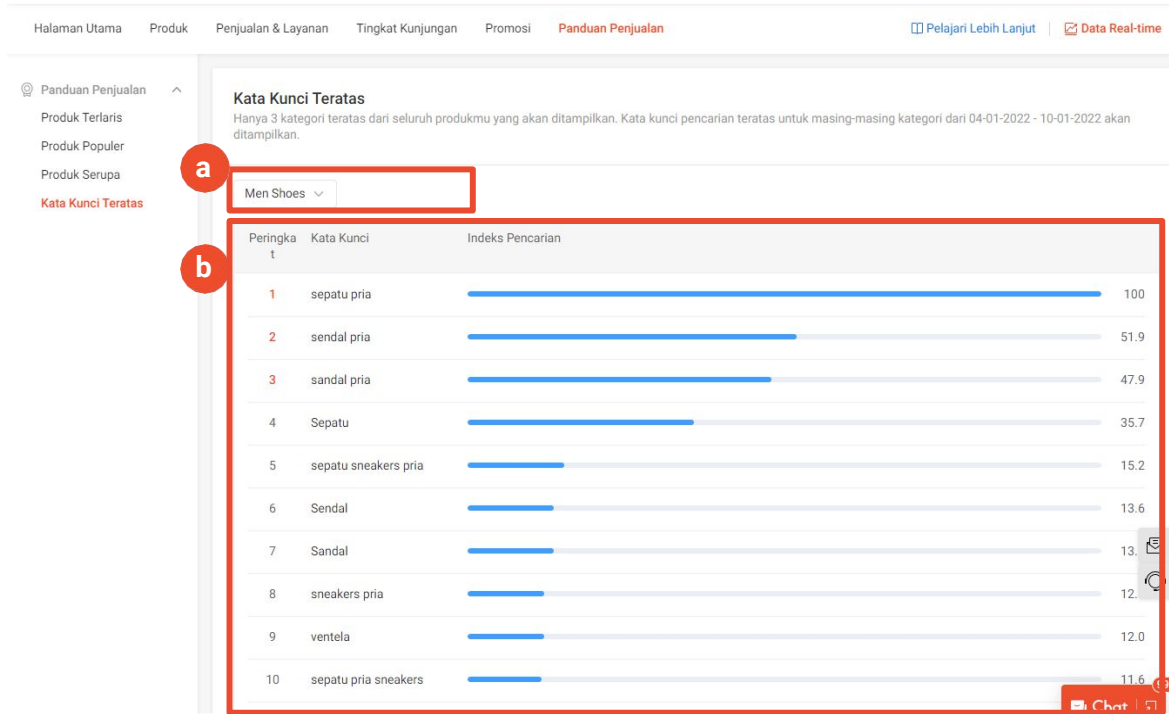
Produk	Harga
HIGHLIGHTER BOSS PASTEL/HIGHLIGHTER	Rp12.000
Stabilo Boss Pastel Highlighter	Rp8.200
HIGHLIGHTER STABILO BOSS PASTEL	Rp11.250
HIGHLIGHTER TEXTLINER PASTEL...	Rp9.500
Highlighter Faber Castell Pastel Colour	Rp8.000
HIGHLIGHTER PASTEL MAPED FLUOPEPS	Rp8.000
Highlighter Pastel Faber Castell / ...	Rp7.250
Highlighter pastel highlighter warna...	Rp8.950

Chat 99+

- Produk Serupa adalah produk di Shopee yang mirip dengan produk Penjual berdasarkan foto produk, harga, dan faktor lainnya.
- Penjual dapat melihat produk:
 - a. Berdasarkan 'Penjualan' atau 'Waktu Upload' dan 'Kategori'.
 - b. Sesuai keinginan dengan menggunakan menu pencarian.
 - c. Maks. 30 produk yang serupa.
- Penjual dapat membuka halaman rincian produk dengan klik pada produk yang diinginkan.



Tentang Kata Kunci Teratas



Kata Kunci Teratas berisi kata pencarian dari masing-masing kategori berdasarkan pencarian di Shopee selama 7 hari terakhir dari data *ter-update*.

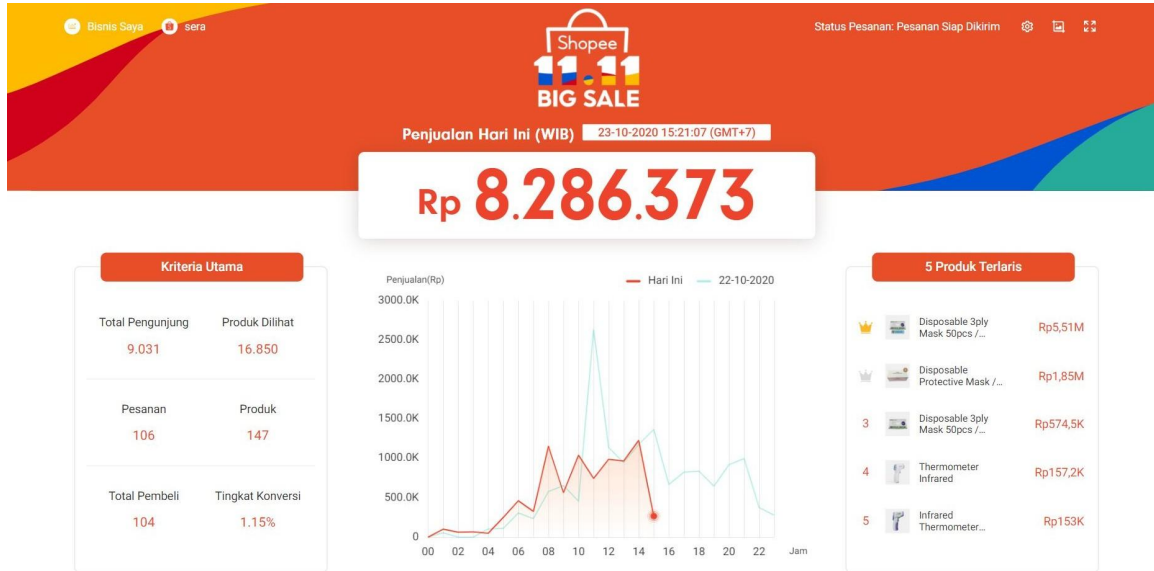
Penjual dapat melihat:

- 3 kategori teratas dari semua produk di toko Anda.
- Maks. 30 kata kunci teratas untuk masing-masing kategori & indeks pencariannya.



MELIHAT PERKEMBANGAN PENJUALAN SECARA *REAL-TIME*

Melihat Perkembangan Penjualan dengan Data *Real-time*



- Fitur Data Real-time memungkinkan Anda **memantau pesanan Pembeli** sesegera mungkin setelah mereka checkout.
- Anda juga dapat melihat data terkait 5 Produk Terlaris di toko Anda.
- Gunakan data tersebut selama masa promosi untuk memantau penjualan Anda.



Memanfaatkan Data *Real-time* Selama Masa Promosi

Monitor performa produk



Identifikasi produk terlaris agar dapat memastikan **stok selalu memadai** dan kemas produk di awal, agar pesanan dapat diselesaikan secara efisien.

Untuk produk dengan penjualan & tingkat konversi yang lebih rendah, tingkatkan kualitas produk tersebut dan berikan harga yang kompetitif.

Melakukan perubahan dengan cepat



Penting untuk dapat melakukan perubahan dengan cepat **selama masa promosi** di mana **permintaan produk akan meningkat**.

Memantau penjualan secara *real-time* memungkinkan Anda mengelola stok & pesanan dengan cepat untuk menghindari **stok habis yang dapat mengakibatkan pembatalan pesanan**.





Terima Kasih

Pelajari lebih lanjut tentang cara berjualan secara maksimal di Shopee dengan mengunjungi Pusat Edukasi Penjual:

<https://seller.shopee.co.id/edu>