



国家中等职业教育改革发展示范学校建设教材

国家中等职业教育改革发展示范学校电子商务专业课程
改革创新系列教材

网上开店与运营

WANGSHANG KAIDIAN YU YUNYING



陶俪蓓 ◎ 主编



西南交通大学出版社



国家中等职业教育改革发展示范学校建设教材

国家中等职业教育改革发展示范学校电子商务专业课程
改革创新系列教材

网上开店与运营

WANGSHANG KAI

YING



主 编 ◎ 陶俪蓓
副主编 ◎ 侯黎黎

西南交通大学出版社
• 成都 •

图书在版编目 (C I P) 数据

网上开店与运营 / 陶俐蓓主编. —成都: 西南交通大学出版社, 2015.6

国家中等职业教育改革发展示范学校建设教材
ISBN 978-7-5643-3955-5

I. ①网… II. ①陶… III. ①电子商务—商业经营—中等专业学校—教材 IV. ①F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 124509 号

网上开店与运营

主编 陶俐蓓

责任编辑 胡晗欣

封面设计 严春艳

出版发行 西南交通大学出版社
(四川省成都市金牛区交大路 146 号)

发行部电话 028-87600564 028-87600533

邮政编码 610031

网 址 <http://www.xnjdcbs.com>

印 刷 四川森林印务有限责任公司

成品尺寸 185 mm × 260 mm

印 张 8

字 数 197 千

版 次 2015 年 6 月第 1 版

印 次 2015 年 6 月第 1 次

书 号 ISBN 978-7-5643-3955-5

定 价 20.00 元

课件咨询电话: 028-87600533

图书如有印装质量问题 本社负责退换

版权所有 盗版必究 举报电话: 028-87600562



“国家中等职业教育改革发展示范学校建设教材”

编写委员会

总顾问

陈克生

主任委员

梁 英

副主任委员

葛惠伟 韦昔奇 张社昌

田 胤 雷 清 张 巍

委 员

(以姓氏笔画为序)

张 岚 陈书伟 陈 君 陈丽娟

陈坤浩 杨泉波 罗 辉 赵品洁

梁瑞君 陶伶俐 唐 博

《网上开店与运营》

编写委员会

主 任 陈克生

副主任 梁 英 葛惠伟 雷 清

编 委 陶俪蓓 侯黎黎 黄胜英 李彦锦

杨 超 李 莉 王 砾 杨鹏龄

李 波 冯 艺

前 言

随着信息技术的突飞猛进,基于网络的电子商务也在飞速发展。网上购物也越来越多地得到网民的认可,成为大家的生活习惯之一。在电子商务时代,选择网上开店不失为一种就业途径。网上开店以其低成本、低启动资金、快捷的交易方式等得到许多创业者的青睐。越来越多的人在网上开店,通过网上销售商品赚取利润。

《网上开店与运营》一书是针对中等职业学校电子商务专业学生编写的教材。全书从应用型人才培养和中职学生创业需求出发,结合互联网最新知识和学生网上开店创业所需的相关技能进行介绍,具有可操作性、实用性的特点。全书内容包括网上开店前的准备、网店申请、网店日常运营管理、网店推广、网店财务管理以及网店客户关系管理 6 部分内容。每部分内容为一个项目。教师可使用项目式教学方法,引导学生在学习完相关内容后,以小组合作的方式共同完成项目下要求的各子任务。学生学习并完成全部任务后,即完成了网上开店的全过程。本书为中等职业学校学生设计,以“够用为度”的原则编写,并以淘宝网为教学平台,突出适用性和针对性。书后附有相应的习题及答案供大家学习参考。

本书由陶俐蓓老师任主编,组织编写及统稿。各章主要编写人员分工如下:项目一、项目二由陶俐蓓编写,项目三由陶俐蓓、侯黎黎、李莉编写,项目四、项目六由侯黎黎编写,项目五由杨超、黄胜英编写。

在本书的编写过程中,笔者参考了大量相关资料,吸取了很多同仁的经验,在此表示感谢!

由于时间仓促,作者水平有限,难免存在不当与疏漏之处,恳请读者指正。笔者的 E-mail: taolibe@qq.com。

编 者

2015 年 2 月

目 录

项目一 开网店，你准备好了吗？	1
任务一 网店前期准备	1
任务二 寻找货源	6
任务三 制订商业计划书	8
项目二 网店申请	12
任务一 网店平台选择	12
任务二 注册网店	15
任务三 学习网店规则	23
项目三 网店日常运营管理	26
任务一 商品发布	26
任务二 优化商品图片	32
任务三 店铺管理	34
项目四 网店推广，你会吗？	43
任务一 网络消费人群购买行为分析	43
任务二 网店常见免费推广	46
任务三 网店常见付费推广	49
任务四 网店推广计划	51
项目五 网店财务管理	54
任务一 怎样管理成本	54
任务二 定价的方法与技巧	59
任务三 怎样实现利润最大化	64
项目六 网店客户关系管理，你会吗？	72
任务一 客户的认识	72
任务二 网店客服应具备的基本素质与知识	74
任务三 网购客户的接待与沟通	77
任务四 网店交易纠纷处理	81
任务五 网店客户的维系	84
附录	87
试题（一）	87
试题（二）	92

试题（三）	97
试题（四）	101
试题（五）	105
参考答案	109
试题（一）	109
试题（二）	111
试题（三）	113
试题（四）	115
试题（五）	117
参考文献	119

项目一 开网店，你准备好了吗？

【学习目标】

本章通过网上创业成功案例分享，引导学生分析开网店创业需要的先决条件，以及应该提前做好的软硬件及心理准备。通过本章学习，学生应掌握以下内容：

- 了解学生创业应具备的心理素质
- 了解网上创业的基本硬件软件准备
- 学会寻找货源
- 了解网上开店的融资方法
- 学会写网上开店商业计划书

任务一 网店前期准备

【引例 1】

高某，1984年生人，李某，1985年生人。他们是很多人眼中典型的“80后”年轻一代。这两个来自不同城市的年轻人在无锡相遇了，然后携手在淘宝上开了一家网店，专门售卖男鞋。短短一年的时间，这家新店的交易量就达到了皇冠级别，一年之内卖出了3万双鞋子。两个来自他乡的年轻人是怎么做到的？日前，高某将他和李某创业的甜酸苦辣向记者娓娓道来。

高某是浙江丽水人，2005年到无锡的时候，就在崇安寺的名典鞋业工作，也是在那个时候认识了来自盐城的李某。高某是个“月光族”，有一段时间觉得经济有点窘迫，所以就谋划着换了工作。其间，他去过常州，开过小店，做过网络美工，但都不太成功。2008年年底，高某到了温州，为那里的一家鞋业公司做市场调查，开始熟悉起鞋子，一段时间后甚至开始自己动手设计。当他觉得自己对这一行熟悉了，就萌生了自己开店的念头。但是无锡崇安寺的店面租金实在太贵了，就想还是从网店开始吧。于是高某就给李某打了电话，因为李某以前自己开过网店卖童装。李某很爽快地答应了，那就开吧。实际上，开网店并不如我们想的那样简单，现在想想，比开实体店还要辛苦。比如拍产品照，三天三夜没有离开过屋子，基本都没有睡觉。两个年轻人就这样大概拼了一个多星期，终于把店开出来了。上线那天两人一直待在电脑旁边，一步都不敢走开，就怕漏了单子。可是第一天一个订单都没有，但他们没有放弃。结果就这么待了一个星期，终于听见了第一声“叮”，当时那种开心是无法形容的，感觉之前所受的苦都不重要了。

（资料来源：<http://www.sj998.com/html/2011-09-13/294944.shtml>）

【引例 2】

“90 后”的淘宝卖家 ID 叫忠武楨，大家都叫他小锋，今年 18 岁。但他并不打算参加今年的高考，而是在淘宝上开了一家主营毛绒玩具的网店，叫小锋网购。小锋说，他从小就喜欢做生意。上高中后，他决定自己创业。

小锋做生意的资金来源基本上是压岁钱，一部分被他投入到股票中，一部分留作流动资金。这区区 700 元的流动资金最终成了小锋的启动资金。由于电脑等设备原来家中都有，因此他最初所需的仅是进货的资金。小锋选择的是做毛绒玩具，一方面是因为其成本较低，这符合他启动资金不多的情况；另一方面，经过小锋仔细的调查，网购毛绒玩具的店比较少，属于市场空缺的阶段，然而现实中人们对毛绒玩具的需求十分大，尤其是在各个节日档。小锋特别提到，他选择这一行当还因为他有绝佳的货源，那就是曾经连续 10 年为美国迪士尼、翻斗城、沃尔玛等大企业贴牌生产绒毛玩具的飘飘龙，其质量和品牌都成为小锋生意蒸蒸日上的保证，并且该厂就在小锋家的附近，他无需进行存货，进货运费成本也很低。借助飘飘龙在淘宝上的大量广告，小锋的代理生意也沾了不少光。小锋给自己拟了个很响亮的口号：“支持国货，支持小锋网购，打造互联网上的沃尔玛！”有了坚定的信念支撑，小锋的网店发展也很快。“90 后”创业成功案例，他只用了 79 天就成功夺下三钻信誉。创业之初，还不足一月的时候，小锋的利润居然超过了 3 000 元，月营业额也超过了 3 万。而二月份刚刚做了 17 天，营业额就已经超过了 7 万！小锋把自己做的财务报表给记者看，营业额的确以超倍数跃增。

（资料来源：<http://www.795.com.cn/wz/82450.html>）。

【课堂讨论】

请同学们分小组讨论，以上两个案例中的卖家为什么能取得成功？他们在创业前期具备了哪些创业条件？

一、中职生网上开店的可行性

1. 开店成本低

网店不需要学生投入很多资金。现在许多大型购物网站都提供租金极低的网店，有的甚至免费提供。只要有一台接入网络的电脑，一部相机或是具有拍照功能的手机、摄像头；至于场所，走读生可以晚上回家上网，寄宿生可以到学校机房上网或是通过网站平台提供的手机在线的方式完成一切在电脑上的操作。开网店免去了租赁店铺、水、电、管理等方面的支出，需要的启动资金较少，在学生的经济承受范围之内。

2. 经营方式灵活

网店的经营是借助互联网进行的，虽然是 24 小时营业，但不一定随时都要专人守候在电脑旁，可采用自助下单方式。只要商品信息完整，库存无误，买家完全可自助购买付款成交。没有特殊情况，学生可只用课余时间上线处理订单。如果单个人开设网店在时间、精力上不够，可以和几位同学一起，以团队方式经营，共同制订计划，轮流上线。很多网店平台提供多客服功能，为同学间的合作提供了技术上的保障，保证学习开店两不误。网上开店不需要

实体店那样必须要经过严格的注册登记手续。网店在商品销售之前甚至可以不用存货或者只需少量存货，因此可以随时转换经营其他商品，进退自如，没有包袱。

3. 学习能力强，新技术上手快

中职学生年龄较小，对新生事物的学习能力强，操作方面上手快。网上开店操作比较简单，中职学生都受过一定的计算机知识教育，尤其是电子商务专业的学生，只要他们感兴趣，很快就能学会。

二、开网店心理准备

随着电子商务的发展，我们看到网上开店创业成功的人越来越多。通过以上两个草根成功案例，我们也更加有信心、有希望通过网上经营的方式检验自己的能力，实现自己创业的理想。但是，光有信心是不够的。很多新手都觉得在网上做生意很简单，翘着腿在家里等着收钱就行了。其实不是，有很多卖家开店好几个月都没有生意，而且网店竞争激烈，每天有上百个店铺开张，能站稳脚跟的卖家也不多。网上开店存在着很多不可预知的困难与挑战，因此要求经营者一定要调整好心态，并做好相应的心理准备。

1. 不怕苦，不怕累

小店刚刚起步的阶段很多事情都要自己亲力亲为，不仅是为了控制成本还为了让自己熟悉在淘宝上开店的基本流程和相关情况。从货品的搜找、谈价、购买到照相、处理再到照片的上传都会很累，每天搞得腰酸脖子疼那是很自然的。对店铺的宣传更是重要，那些新奇的宣传方式跟都跟不上，就怕跟不上宣传的大部队，有时连吃饭的时间都没有。

2. 不着急，有耐心

在网络经济日益高涨的今天，大大小小的网店浩如烟海，如果你新开的网店没有什么特色，很有可能从一开始就被埋在“芸芸众店”当中。所以，网店经营者首先要做好店铺开张一两个月卖不出去一样东西的准备。

3. 勤学习，多请教

不要觉得自己已经知道很多，觉得自己什么都能做好。要跳出自我的圈子，从客观的角度全面评价自己：我对这个行业了解多少？我是否能够坚持下去？我的优势和劣势都有哪些？建议对自己的情况进行一次彻底的分析，清楚地看到自己的优点和不足，并尽量多请教，多学习，不断纠正自己的缺点。“三人行必有我师”，在开网店的过程中虚心向有经验的店主学习也是非常重要的，可以使自己少走很多弯路。

4. 讲原则，重诚信

无论古今，诚信都是社会经济发展的道德基础。“诚信”作为一种道德规范，是个人与社会、个人与个人之间建立良好关系的基础，也是市场经济领域中最重要的基本原则。网络经济日益发达，买卖双方通过网络不需要见面即可完成交易，因此“诚信”就更为重要。在网店经营中，要想做大做长久，一定要诚信经营，坚持以“为顾客服务”为经营原则。

三、开网店的硬件准备

网上开店不像现实开店那样需要准备许多硬件，但必需的硬件还是需要准备的。

1. 电脑的准备

开网店需要一台电脑，这是必要条件。如果我们没有电脑，天天去网吧进行相应的操作，那经营成本会增加很多。而且如果我们去网吧的话，安全性能也不能得到保证。因此，在开网店时我们必须为自己的店铺购买必要的资产。电脑的选择有很多，可以根据自己的条件选择台式机或笔记本电脑。目前市面上的电脑从售后及质量来看，品牌机更有保障。所以，这里建议大家到专业卖场购买品牌电脑。

2. 数码相机的准备

人们在网上购物时，无法看到物品的实物，因此物品的照片就显得非常重要。物品的照片好坏直接影响买家是否点击购买。因此，在进行网销时我们需要有好的照片。相机指标中像素很重要，最好达到 200 万以上像素，但是如果经济允许的话可以尽量选择高点的，这与开店者的经济能力有一定的关系。其他选择在功能上就需要考虑是否有足够的手动功能、近拍功能等，因为物品描述中需要提供细节图，所以近拍功能很重要。



图 1.1

3. 打印机的准备

打印机是办公的必要设备。网店在打印包裹单和给客户的物品清单时都需要用到打印机。与传统手写单据相比，打印各类单据不但更加方便快捷，而且更规范、清晰。在开店的初期阶段，打印机并不是必需的选择，没有也可以正常经营。但随着店铺的经营深入，订单量的增加就需要打印机帮助我们提高效率，同时给顾客更规范的感觉，这样对增加回头客有一定的帮助。



图 1.2

4. 扫描仪的准备

扫描仪可以用来扫描厂家提供的彩色宣传页的照片使用，也可以配合 Modem 实现传真功能。目前市面上的很多打印机都带有扫描和复印功能。因此，大家既可以选择单独购买扫描仪，也可以选择扫描打印一体的机器，视个人情况而定。

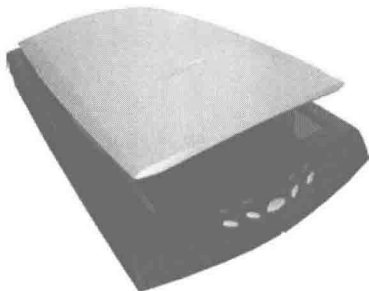


图 1.3

四、软件准备

新开网店的朋友，不仅要在硬件方面做好准备，也要熟悉和掌握几种最基本的软件工具。

1. 电子邮件

电子邮件（E-mail）是互联网应用最广、最方便的服务，以快速的方式与客户取得联络。电子邮件可以是文字、图像、声音等各种方式。同时，可以订阅各类免费新闻、专题邮件，并轻松地实现信息搜索。正是由于电子邮件使用简单、高效、收费低廉、易于保存，因此被各个领域广泛地应用，使人们的交流方式得到极大的改变。

对于打算开网店的卖家，大的门户网站的邮箱都是可以的。例如，网易 163 邮箱（或者 126 邮箱）、新浪邮箱、腾讯 QQ 邮箱等都是国内很多卖家常用的。如果要跟外国人做生意的话，也可以使用国际通用的 hotmail 邮箱。

2. 聊天软件

聊天就是跟顾客即时沟通的手段，聊天工具必不可少。现在比较通用的聊天工具主要就是腾讯 QQ、阿里旺旺等。这些工具在功能上大同小异，只要选择适合自己网店使用的就行。

3. 办公软件

办公软件中，Office 是最常用的，学会其中的 Word 基本操作以后，就可以很方便地撰写网店文案。商品描述的好坏对销售有很大的影响，所以一定要尽可能地把文案写好。此外，网店的日常运营会有很多订单和数据需要记录和处理，用好 Excel 表格编辑软件会帮助我们节省很多时间。

4. 图片处理软件

网上开店除了要编写好的文案，另外一个非常重要的部分就是要有精美的产品图片和宣

传图片，因为大量的客户就是通过图片被吸引来的，不美观的图片会降低客户的购买欲。做出合适的产品图片，对网上开店来说是至关重要的。

现在可以使用的图片处理软件有很多种，最重要的当然是 Photoshop。因为 Photoshop 是平面位图设计编辑领域的佼佼者，是业内普及率最高的工具。所以，为了长远发展，熟悉一下 Photoshop 是应该的。对于初学者，如果想做简单的图片处理也可以使用“光影魔术手”“美图秀秀”等更简单的图片处理软件。

【任务实施】

(1) 学生分组，各小组分析自己组员有哪些特长或资源可以转化为商品和服务。理清思路，形成文字。

(2) 为自己的网店配备相应的硬件设施，并列岀设备清单。

任务二 寻找货源

一、商品定位

在网上开个网店和在网下开个实体店，是完全不一样的。在网下，只要你的店的位置不要太差，小生意就可以做得还不错，就算是卖很大众化的东西，都一样可以赚钱。但若在网上做生意，就要独辟蹊径了。一般来说，首先要确定销售什么商品，销售给谁。如果没有一个清晰的顾客群体，销售也就没有了方向。没有了方向的销售很难支撑起一个网店的经营，也很难对顾客产生吸引力。那么对于初次开网店的经营者来说，哪些商品适合在网上销售呢？我们可以从以下几个方面来考虑：

- (1) 产品体积不大，形状适当，有利于配送。
- (2) 产品要有一定的利润空间，具备一定的价格竞争优势。
- (3) 如果能拿到网上独家销售代理权的产品最好。
- (4) 产品本身的卖点和特色必须是能够通过文字和图片就能介绍清楚的。
- (5) 产品本身的品质要好，能够满足某一类客户群的需要。

从零售业的业态上看，网上零售属于零售业中无店铺零售类的媒体直销，它不同于传统的店铺零售，也与其他媒体零售业存在很多差别。根据以上几方面考虑，可以将适合在网上销售的商品大致分为以下几类：

- (1) 各类实体商品。如便于运输的日用百货、食品、计算机、消费性数码产品等。
- (2) 各类信息产品。如软件销售、信息提供、数据分析等。
- (3) 在线服务。如网络预约服务（航空订位、订电影票、订音乐会入场券、预订饭店、预约餐馆、医院预约挂号）、交互式服务（计算机游戏、法律、医药咨询）、房屋中介及网络交友等。

以上几类商品及服务均适合直接通过线上方式销售，而一些不太适合线上销售的商品也可以通过 OTO 的模式，结合商品自身特点，利用网络优势辅助销售。

二、货源途径

1. 从批发市场进货

从批发市场进货是最为常见的也是最常用的进货方式。批发市场的产品品种齐全，价格档次差距不一，给我们提供了一个可选择的进货平台。在进货的时候，要在同类产品之间进行对比，在批发价格和质量上选择适合自己网店经营的产品。确定好商品后，尽量与批发商建立良好的关系，有利于在今后更加深入合作，而且还可以在遇到调换产品的问题时更好地沟通协调。

2. 从厂家选择货源

厂家是产品的生产源头，从厂家选择货源既可以保证产品的质量还可以满足产品的供给，同时能降低产品的进价成本。如果能够长期和生产厂家合作，还可以争取到滞销换款的可能，减轻资金不足的压力。但是大多数生产厂家的起批量要求都很高，如果没有足够的运转资金和销售渠道则很难和生产厂家合作，即便进了大量的货物也会相应承担压货的风险。因此，如果没有特殊的渠道，选择从厂家进货则要求销量较高且稳定，这在开店初期很难实现，可以在资金宽裕的时候再从厂家选择货源。

3. 做品牌代理商

做品牌的代理经营商也是一种选择货源的方式。选择一个好的品牌不仅能保证产品的销量，还能增加网店的信誉度。因此，做品牌代理销售的时候就应该研究品牌的知名度和该品牌产品的性能和特点。只有了解了该品牌的相关知识才能在营销过程中获得更大的收益。

4. 做经销商

所谓的经销是指网店和产品生产厂家建立起的一种营销关系。一个优秀的经销商不仅仅有丰富的营销经验，更应该具备经销的智慧。经销是赚取产品差价的一种方式，经销商既要保证产品的销售稳定，又要做好和自己的上家之间的协调工作，以实际的营销业绩证明自己的经销能力，取得上家的认可才会有更多的赚钱机会。

5. 在批发网站进货

对于生活在小城市或乡镇中的人来说，如果在现实中没有合适的货源，也可以采用从网上进货的方式。从批发网站进货已经成为网店货源的一种新渠道，得到了大家的广泛认可。目前这类网站很多，进货也很方便，减少了以往进货时的麻烦。例如，大家最熟悉的阿里巴巴网站，已经成为很多网店卖家的进货渠道。

三、如何找到低价货源

1. 淘市场

密切关注市场变化，充分利用商品打折信息找到价格低廉的货源。就拿网上销售非常火的名牌衣物来说，卖家们常常在换季时或特卖场里淘到款式、品质上乘的品牌服饰，再转手

在网上卖掉，利用地域或时空差价获得足够的利润。

2. 关注厂家尾货

如果有熟识的厂商，可以直接从工厂拿货。在订单剩余产品中有一些好东西，这部分商品大多只有几件，但款式常常是当季最流行的，而价格比商场同类商品便宜很多。其次也可以找一些品牌经销商买入品牌积压库存。有些品牌商的库存积压很多，如果你有足够的砍价本领，能以低廉的价格把他们手中的库存买下来，利润空间也比较大。

3. 到专业批发网站去淘宝

发布在网络上的货源信息，往往有图片和详细资料作为参考，可以为你免去舟车劳顿之苦。并且同类货源也可以有个细致的比较，比如大家可以经常登录阿里巴巴比较同类产品价格，选择质优价廉的商品。

4. 海淘打折商品

国外的世界一线品牌在换季或节日前夕，价格非常便宜。如果卖家经常关注国外的购物网站，可以拿到诱人的折扣商品，再在国内自己的网上销售。如果再碰上汇率划算的时候，即使售价为传统商场的4~7折，也有较大的利润空间。目前海淘已经成为一种趋势。

5. 多跑批发市场

如果当地有大型批发市场，建议卖家一定要多跑地区性的批发市场，如北京的西直门、秀水街、红桥，上海的襄阳路、城隍庙，成都的荷花池、国际商贸城等。这样不但可以熟悉行情，还可以面对面沟通，也有可能拿到很便宜的批发价格。

找到货源后，可先进少量的货试卖一下，如销量好再考虑增大进货量。在网上，有些卖家和供货商关系好的，往往是商品卖出后才去进货，这样既不会占资金又不会造成商品的积压。

总之，不管是通过何种渠道寻找货源，低廉的价格且保证质量是关键因素。找到了物美价廉的货源，你的网上商店才有了成功的基础。

【任务实施】

分小组讨论，开展线上线下调研，确定网店销售的商品种类，并选择进货渠道，买入准备销售的样品。

任务三 制订商业计划书

完成网上开店的前期准备并确定网上开店销售的商品后，我们可以通过制订一份前期商业计划书，将我们的想法呈现出来。特别是当我们想要寻找合作，筹集资金时，商业计划书的作用就尤为重要。一个酝酿中的项目，往往很模糊，通过制订商业计划书，把正反理由都记录下来之后再逐条推敲，使投资者对这一项目有一个更清晰的认识。

因此，商业计划书一般至少要说明以下几点：

(1) 项目背景及介绍。这个部分要写明为什么要开展这个项目，项目的背景、现状及优势是怎样的？

(2) 产品及市场定位。在商业计划书中，应提供所有与产品或服务相关的细节，包括前期进行过的所有调研内容及报告。分析产品和市场，让投资人对项目感兴趣。

(3) 经营策略。商业计划书中应该包括一个前期的营销计划，其中应列出计划开展的营销推广策略。

(4) 投资及经营成本。商业计划书中要写明项目初期投资需要多少，明确列出支出成本。同时，估算出日常运营成本。

【范例】

电子商务网上开店策划书

一、网店定位

1. 网店名称

网店名称：“菜菜”书城。

2. 经营模式

经营模式：个人零售。

3. 主营产品

“菜菜”书城主要是以书籍为主打商品，其中分类为男生区和女生区。男生区分为玄幻、修真、武侠、都市、网游、科幻、悬疑、历史、军事等，女生区分为言情、穿越、总裁、青春、校园、宫计、王妃等。

商品特点：书城以“时尚”、“高贵”、“休闲”等品种书籍迎对广大买家，我们店坚持让大家进得舒心，看得放心，买得安心；我店品种丰富、样式齐全，有利于满足广大读者对书籍的追求。

4. 网店定位

由于社会文化氛围不断提高，我们要迎合读者的口味，推出更多好书，这样读者会欣赏你的书店。但是定位不能太高，否则普通读者会远离你，也不能太低，那样读者会不理你。

客户定位：主要把广大的学生群体作为客户服务对象，因为学生有充足的时间和需要填补的知识，所以学生群成为书城的主要服务对象。

5. 价格定位

目前，不管是现实市场还是网上市场，书城已充实了整个市场，面对其他行业，书城存在的竞争是显然易见的，对于新手网店，有以下不利因素：第一，信用不足；第二，网店的影响力不够。因此低价是吸引顾客的一个好方法。因为我们店是直接从厂家拿货，价格可低于其他的网店，这样可以吸引更多的客服前来购买，等网店有了影响力再慢慢提价。

二、市场分析

1. 竞争对手

就目前的形势看，每天就有一千个卖家在淘宝上注册网店，其中书籍销售这个行业竞争