

阿里巴巴
Alibaba

速卖通实操全攻略

冯晓宁 梁永创 齐建伟 著

 **实操与规则**
步步讲解速卖通运营全流程。

 **技巧与方法**
店铺快速提升必备干货秘笈。

 **细节与全景**
条理清晰助力卖家轻松上手。



跨境电商

阿里巴巴
Alibaba

速卖通实操全攻略

冯晓宁 梁永创 齐建伟 著

人民邮电出版社
北京

图书在版编目 (C I P) 数据

跨境电商：阿里巴巴速卖通实操全攻略 / 冯晓宁，
梁永创，齐建伟著. — 北京：人民邮电出版社，
2015.10

张 ISBN 978-7-115-40473-2

I. ①跨… II. ①冯… ②梁… ③齐… III. ①电子商
务—商业经营—经验—中国 IV. ①F724.6

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第229440号

-
- ◆ 著 冯晓宁 梁永创 齐建伟
责任编辑 赵 轩
责任印制 张佳莹 焦志炜
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市丰台区成寿寺路 11 号
邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京昌平百善印刷厂印刷
 - ◆ 开本：787×1092 1/16
印张：23.5
字数：531 千字 2015 年 10 月第 1 版
印数：1—3 000 册 2015 年 10 月北京第 1 次印刷
-

定价：59.00 元

读者服务热线：(010)81055410 印装质量热线：(010)81055316
反盗版热线：(010)81055315

前言

当前跨境电子商务发展势头强劲，已成为扩大外贸进出口的新增长点。据中国电子商务研究中心统计，2013 年我国跨境电商交易规模为 3.1 万亿元，增长率为 31.3%，占进出口贸易总额的 11.9%。2014 年，我国跨境电商交易规模约 4.2 万亿元人民币，同比增长 33.3%，大大高于普通外贸的增长速度。据商务部预测，2016 年中国跨境电商进出口贸易额将达 6.5 万亿元，未来几年跨境电商占中国进出口贸易的比例将会提高到 20%，年增长率将超过 30%。这表明跨境电商将成为未来外贸和电子商务行业发展的新态势。

同时，我国政府高度重视跨境电商的发展。截止到 2014 年底，国家批准上海、重庆、杭州、宁波、郑州、广州、深圳、北京、苏州、青岛、金华、东莞、西安、南京、葫芦岛和银川等 16 个城市为跨境电商出口试点；批准上海、重庆、杭州、宁波、郑州、广州和深圳等 7 个城市为跨境电商进口试点。2015 年，设立中国（杭州）跨境电子商务综合试验区。2015 年 6 月 20 日，国务院下发《关于促进跨境电子商务健康快速发展的指导意见》，强调通过“互联网 + 外贸”发挥我国制造业大国优势，实现优进优出，促进企业和外贸转型升级。国务院常务会议中也部署了促进跨境电子商务健康快速发展、推动开放型经济发展升级的方针。

当前，越来越多的公司和个人通过互联网，突破传统外贸销售模式所受到的制约，将产品直接销售给全球消费者。《2014 年中国电子商务报告》数据显示，2014 年，我国跨境网络零售交易额达到 718 亿美元，同比增长 44%。其中，进口网络零售额约 206 亿美元，同比增长 60%；出口网络零售额约 512 亿美元，同比增长 40%；跨境电商企业超过 20 万家，平台企业超过 5000 家。

这一商机成为了对外贸易的新锐力量，也推动跨境电子商务零售出口成为新的外贸增长点。而全球速卖通就是承接了这一商机，让更多的中国制造货通全球。

全球速卖通（www.aliexpress.com）是阿里巴巴旗下面向全球市场打造的在线交易平台，被广大卖家称为国际版“淘宝”。它是阿里巴巴集团帮助中小企业接触海外终端，拓展利润空间而全力打造的融合订单、支付、物流于一体的外贸在线交易平台。通过互联网的方式缩短优化外贸产业供应链，帮助中国商家获得更高的利润。

速卖通于 2010 年 4 月上线，经过 5 年多的迅猛发展，目前已经覆盖 220 多个国家和地区的海外买家，每天海外买家的流量已经超过 5000 万点击，最高峰值达到 1 亿点击；平台年交易额增速每年均超过 300%，是中国最大的跨境电商平台。速卖通网站目前在 Alexa 的全球排名是 34 位左右，在以俄罗斯代表的俄语系国家，速卖通是最大的电商平台；在以巴西为代表的南美等新兴国家，速卖通同样名列前茅。

2014 年 11 月 11 日，阿里巴巴速卖通单日订单数超过 680 万，发生交易的国家和地区共 211 个，订单最多的国家和地区包括俄罗斯联邦、巴西、以色列、西班牙、白俄罗斯、美国、加拿大、乌克兰、法国、捷克和英国，连格陵兰岛也有 60 笔订单。

目前，约有十几万个人以及企业卖家进驻速卖通平台，并且有更多的人正在关注并准备进入这个平台。但是，尽管跨境电商带来了巨大的发展机遇，与此同时，跨境电商从业者和速卖通卖家也遇到

了前所未有的挑战,比如语言、文化、物流、通关、回款、支付、客户服务等,都是亟待解决的问题,这些问题阻碍了跨境电商的快速发展。更为重要的是,跨境电商和速卖通平台对卖家提出了更高的要求,这一行业要求其既懂外语,又懂外贸,还要熟练掌握电子商务的相关技能。许多卖家难以适应这种要求,使得很多有志于跨境电商的卖家望而却步,不敢介入。

鉴于这种情况,为了更好地帮助卖家顺利进入跨境电商领域,我们编写了本书。这本书以阿里巴巴全球速卖通平台的实操为基线,结合作者多年的实际经验,全面、系统地介绍了速卖通店铺开店、运营和管理的流程、方法和技巧,为速卖通卖家提供了完整的经营攻略。

本书内容主要分为“基础篇”和“精通篇”两部分。“基础篇”从新手菜鸟的角度,分6步按照交易的流程讲解了速卖通平台的基本操作程序,包括:开通账户、发布产品与开店、商品管理、交易管理、发货与物流管理、资金与收款管理等,使得初学者能够全面了解速卖通经营的各个环节,帮助其快速上手。

“精通篇”包括对速卖通的规则的解读、运营数据的分析和使用、店铺的装修美工、跨境物流的管理、店铺的推广营销、客户关系维护服务等,有助于成长级的卖家深入理解和掌握速卖通平台的操作,以促进店铺的健康快速发展。

本书是由冯晓宁、梁永创和齐建伟三位作者合作完成。其中冯晓宁从2006年开始即一直致力于国际电子商务的教学和研究,并始终处在外贸电子商务实践一线;梁永创和齐建伟则从2008年开始一直在跨境电商领域亲身实践,目前正在运作千万级的速卖通团队。

如果本书能使跨境电商或是速卖通卖家有些许收获,这将是本书作者最大的期待!当然,由于能力所限,本书必然存在不足和疏漏之处,恳请各位读者批评指正。另请注意的是,速卖通操作平台界面、规则等变化非常迅速,读者在阅读本书时请自行辨识。

最后,非常感谢人民邮电出版社赵轩编辑为本书的出版所做的努力,非常欣赏他专业而且高效的工作。

在跨境电商的道路上,希望能彼此陪伴!请加入我们的行列:

冯晓宁 QQ: 2770617262 微信号: yxz031 邮箱: f2002xiao@163.com

梁永创 QQ: 1735986810 微信号: SINDAX 邮箱: 15678892658@163.com

齐建伟 QQ: 942166985 微信号: qitinghui123 邮箱: easonkeji@163.com

公众微信号: 新达士

冯晓宁 梁永创 齐建伟

2015年7月5日

目录

第1章 速卖通入门第一步——开通账户	1
1.1 账户的注册流程	2
1.2 账户的认证流程	4
1.3 通过开店考试	7
1.4 管理账号	8
第2章 速卖通入门第二步——发布产品与开店	13
2.1 认识管理后台——“我的速卖通”	14
2.2 发布你的第一个产品	14
2.2.1 选择产品类目	14
2.2.2 填写完善商品信息	16
2.3 开通你的店铺	30
2.4 淘代销	33
第3章 速卖通入门第三步——商品管理	37
3.1 管理产品	38
3.2 多语言发布	40
3.3 橱窗推荐产品	42
3.4 管理图片银行	43
3.5 产品分组	44
3.6 商品诊断	46
3.7 知识产权问题	48
第4章 速卖通入门第四步——订单管理	53
4.1 管理订单概况	54
4.2 订单的分析与确认	55
4.3 其他状态的订单	58
4.4 管理退款与纠纷	59
4.5 管理评价	66
4.6 订单批量导出	72
4.7 管理订单通知	73

第5章 速卖通入门第五步——发货与物流	75
5.1 运费模板管理	76
5.2 海外仓运输模板设置	83
5.3 线上发货	91
5.4 线下发货	99
5.5 发货超时与延长收货时间	102
第6章 速卖通入门第六步——资金与收款管理	105
6.1 支付宝国际账户简介	106
6.2 激活“支付宝国际账户”和设置提现账户	107
6.3 我要提现	113
6.4 放款查询	114
6.5 速卖通平台放款规则	115
第7章 再论规则——高压线千万不能碰	123
7.1 为什么要学习规则	124
7.2 卖家服务等级规则	126
7.3 禁限售和知识产权管理规则	130
7.4 搜索作弊与产品发布管理规则	133
7.5 交易类规则	142
7.6 “不正当谋利”规则	149
7.7 违规及处罚的执行	149
7.8 特殊商品招商与发布规则	153
第8章 管控店铺——速卖通“数据纵横”之“经营分析”	157
8.1 实时风暴	159
8.2 商铺概况	160
8.3 商铺流量来源	167
8.4 商铺装修	170
8.5 商品分析	172
8.6 数据分析的注意事项	178
第9章 商机发现——“行业情报”与“选品专家”	181
9.1 行业情报——选择行业	182
9.2 选品专家——选择商品	188
9.3 搜索词分析——选择关键词	195

9.4 潮流趋势选品	198
------------------	-----

第10章 速卖通入门第一步——开通账户 201

10.1 店铺美工的主要任务	202
10.2 店铺装修——页面管理	204
10.3 店铺装修——样式编辑	212
10.4 店铺装修——模板管理	214
10.5 “装修市场”与高级模板	215
10.6 详情页的排版布局	219
10.7 文案与图片	224

第11章 跨境物流——成本速度与服务 235

11.1 跨境物流方式概况	236
11.2 影响选择跨境物流方式的因素	237
11.3 “线上发货”与“线下发货”	238
11.4 跨境物流方案的查询方法	240
11.5 跨境物流的跟踪	242
11.6 海外仓	246
11.7 常用跨境物流方式简介	249

第12章 推广引流——营销活动面面观 269

12.1 平台活动	270
12.2 店铺活动	273
12.3 客户管理与营销	284
12.4 联盟营销	287
12.5 速卖通直通车基础知识	291
12.6 直通车推广计划的创建	297
12.7 直通车推广计划的管理	302
12.8 直通车优化工具	308
12.9 直通车数据报告	311

第13章 客户关系——沟通与服务的技巧 315

13.1 沟通与服务的理念	316
13.2 沟通与服务的原则	316
13.3 纠纷处理的技巧	318
13.4 与买家沟通的途径	320

13.5 沟通信息中的文法问题.....	325
13.6 常用沟通的模板	327
13.7 使用电子邮件沟通的技巧	335

附录 A 全球速卖通禁限售商品目录	345
-------------------------	-----

附录 B 全球速卖通平台规则（卖家规则）	349
----------------------------	-----

第 1 章 速卖通入门第一步 —— 开通账户

开通账户是我们开店最基本的工作，大体需要“注册账户—账户实名认证—开店考试”三个步骤。在正式注册账户前，建议你首先准备好以下资料和工具：

- 专用的电子邮箱，要求安全可靠，能够长期使用；
- 专用的手机和手机号码，要求能够长期使用；
- 个人有效身份证；
- 数码相机或高像素的手机，用来拍摄认证照片。

做好准备工作后，我们就可以直接进入开户了。

1.1 账户的注册流程

首先进入速卖通首页 (www.aliexpress.com)，如图 1.1 所示，单击右上角的“卖家入口”→“卖家首页”→“免费开店”。

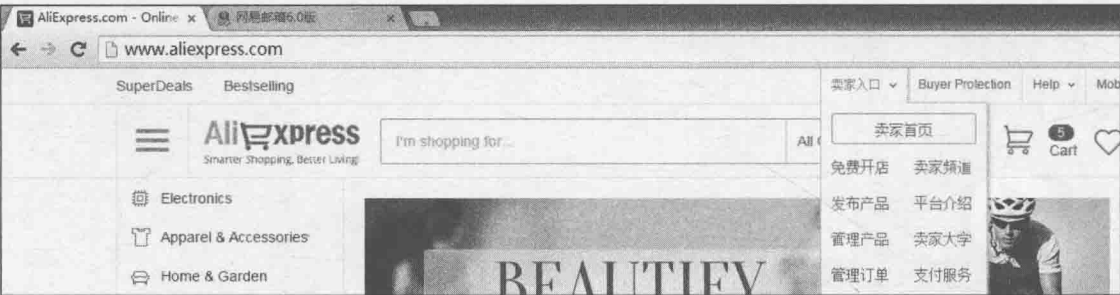


图 1.1 速卖通首页 (www.aliexpress.com) - 免费开店

你还可以直接进入速卖通卖家首页 (seller.aliexpress.com)，如图 1.2 所示，直接单击右侧的“免费开店”。



图 1.2 速卖通卖家首页 (seller.aliexpress.com) - 免费开店

接下来就是“设置登录名”。首先是设置用于登录的电子邮箱，如图 1.3 所示。由于电子邮箱用于登录及接受平台重要通知，非常重要，所以建议你使用服务有保障、能够长期使用的邮箱。如果你的店铺名称已经想好，建议可以先将店铺名称作为 ID 注册邮箱，比如说你的店铺将采用 ABC 作为店铺的 logo 或者名称，则可以先去注册 abc@xxx.com 的邮箱，再到速卖通平台进行账号的注册。另外，这个邮箱一定是在阿里巴巴旗下任何平台使用过的，否则会提示更换邮箱。



图 1.3 设置登录邮箱

单击“下一步”，速卖通会将验证邮件发送到你的邮箱，如图 1.4 所示。你可以单击“立即查收邮件”按钮，进入到注册邮箱登录界面。



图 1.4 验证邮件发送

登录你的邮箱后，找到速卖通发给你的验证邮件（注意：有可能在垃圾箱里），在 24 小时内单击邮箱内验证链接即可，如图 1.5 所示。

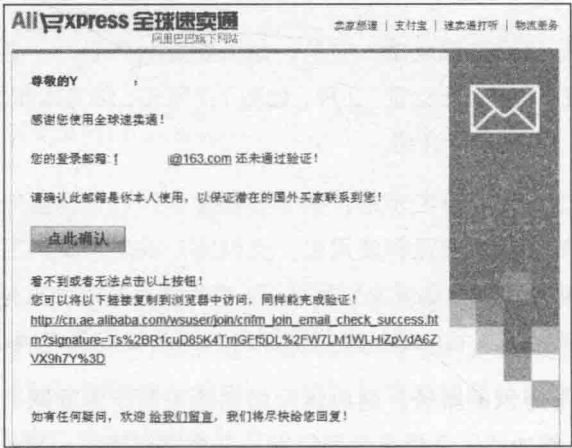


图 1.5 确认注册邮箱

4 第1章 速卖通入门第一步 —— 开通账户

然后是要填写账户注册信息，如图 1.6 所示。完善所有信息后，单击“确定”，速卖通会发验证码到你注册所用的手机上，因此你也要仔细考虑手机号的可用性。

1 设置登录名

2 填写账户信息

注册成功

登录名

@163.com

设置登录密码

登录密码

再次确认

英文姓名

手机号码

联系地址

-- 请选择省 --

-- 请选择市 --

-- 请选择县城 --

经营模式

请选择...

在线经验

☐ 淘宝等国内在线零售平台

☐ eBay等国际在线零售平台

☐ 阿里巴巴中国站等内贸平台

☐ 阿里巴巴国际站等外贸平台

确定

图 1.6 完善账户注册信息

1.2 账户的认证流程

至此，速卖通的账号实际已经注册成功。但是，如果要发布产品，还必须完成实名认证。实名认证分为“个人实名认证”和“企业认证”2种，如图 1.7 所示，你可以根据自己的情况进行选择，本书以“个人实名认证”为例进行介绍。

速卖通的“个人实名认证”需要分三步走，第一步是登录你的支付宝账号，取得“支付宝的实名认证”，如果你注册的邮箱原先没有使用过“支付宝”或是“支付宝”没有实名认证过，那么第二步就是需要先去支付宝页面完成支付宝认证，或者使用其他的支付宝账户进行实名认证。如果你提交了已经通过支付宝实名认证的支付宝账户，则系统需要你确认认证信息是否有误。

支付宝实名认证是一项身份识别服务，通过认证后你就可以在淘宝网上开店、使用支付宝“我要付款”、“AA收款”等功能以及提高信用级别，交易更受信任。除此之外，在速卖通中需要

进行支付宝认证的一个重要原因是：速卖通规定，外国客户若使用人民币支付货款，则此货款只能直接转账到支付宝账户中提现，而不能通过其他途径提现。因此，支付宝账户必须要设置成功。

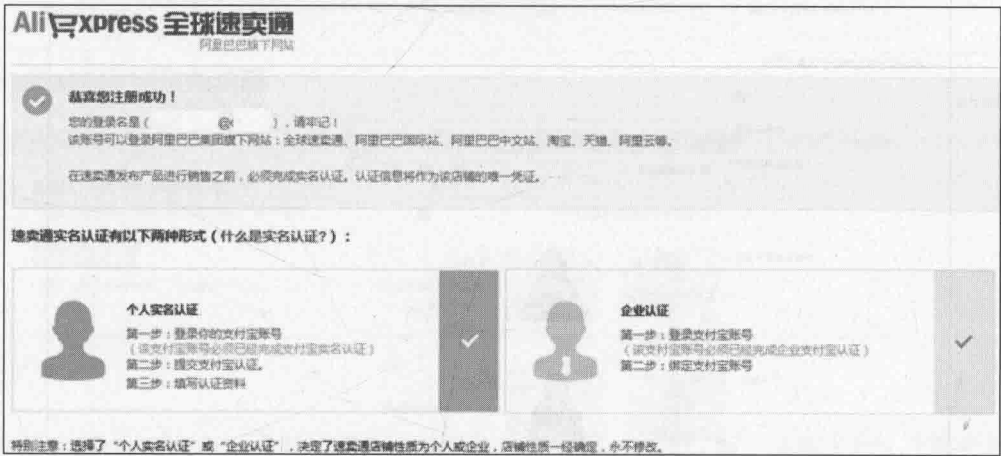


图 1.7 速卖通实名认证

目前申请认证方式主要有 2 种。

方式一：通过确认银行汇款金额来进行认证，其基本流程如图 1.8 所示。



图 1.8 通过确认银行汇款金额来进行认证

方式二：在线开通快捷支付，同时可完成实名认证，其基本流程如图 1.9 所示。

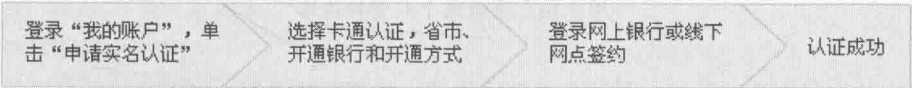


图 1.9 在线开通快捷支付，同时可完成实名认证

具体的支付宝认证流程，请参阅 <http://home.alipay.com/individual/accountCertify.htm>，里面有详细的演示。

第三步是要完成速卖通的个人资料认证，如图 1.10 所示，你需要填写姓名、身份证号以及其有效期、联系地址、手机号等信息。当你完善所有的真实信息后，还需要上传头部照、半身照、手势照等照片。一定要按照认证页面上的指示，拍摄好清晰的照片后上传，然后就等着速卖通审核批准吧，一般一两天内就会有反馈消息的。

Aliexpress 全球速卖通

阿里巴巴旗下网站

退出系统

注册

认证

完成

✓

身份实名认证成功!

支付宝账号: 123456789 | 身份证: 342*****1

以上信息将作为在速卖通的唯一凭证。拥有速卖通店铺的所有权。为了您的账号安全,您还需要填写以下信息,完成个人资料认证。

请按提示填写您的个人真实信息

* 姓名:

* 身份证号码:

* 身份证到期时间:

有效期限截止日

长期-仅针对身份证为长期的用户

* 手持身份证头像照:

五官可见

证件全部信息清晰无遮挡

完整露出手臂

上传并预览

查看详情

* 半身照:

五官可见

背景与手持身份证照保持一致

上传

查看详情

* 手势照片:

五官可见

背景与手持身份证照保持一致

姿势任意左侧其中一张

上传

查看详情

* 身份证背面:

证件全部信息清晰无遮挡

有效期在1个月以上

上传

查看详情

* 联系地址:

请选择省市

请选择城市

请选择区县

请选择...

该地址作为速卖通与您联系所用,请准确填写。

* 联系手机:

获取验证码

* 验证码:

提交审核

您提供的照片信息速卖通将给予保护,不会挪作他用,请您放心提交

图 1.10 速卖通个人资料认证

如果你提交的信息未通过审核,系统会告知你原因,并可重新填写。如果你的信息审核通过了,你将看到如图 1.11 的页面,并可登录速卖通操作平台,开启你的跨境电商之旅。

注册

认证

完成

✓

身份实名认证成功!

支付宝账号: ****@ | 身份证: ..

以上信息将作为在速卖通的唯一凭证。拥有速卖通店铺的所有权。

前往我的速卖通

图 1.11 身份实名认证成功

1.3 通过开店考试

速卖通为了让新卖家尽快了解与熟悉相关规则，在进入操作后台进行实际操作之前，会有一个开店考试，如图 1.12 所示。

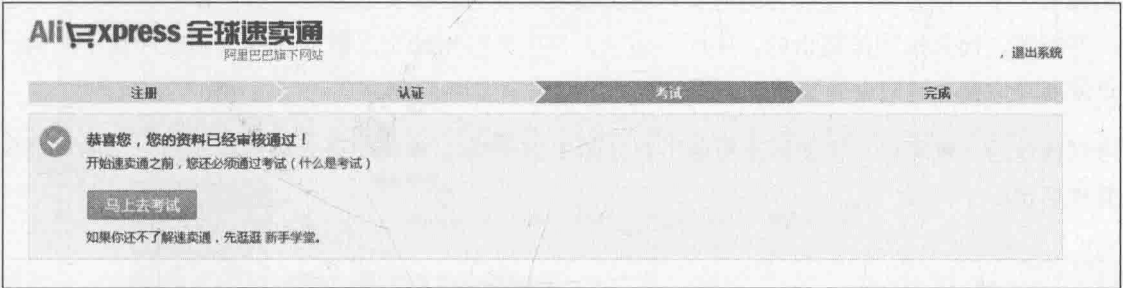


图 1.12 进入开店考试

考试界面如图 1.13 所示。考试内容包含速卖通及操作平台基本了解、如何发布一个完整产品、国际物流了解与操作、速卖通平台如何做营销、如何通过数据了解提升店铺、速卖通平台规则等 6 个模块的内容。

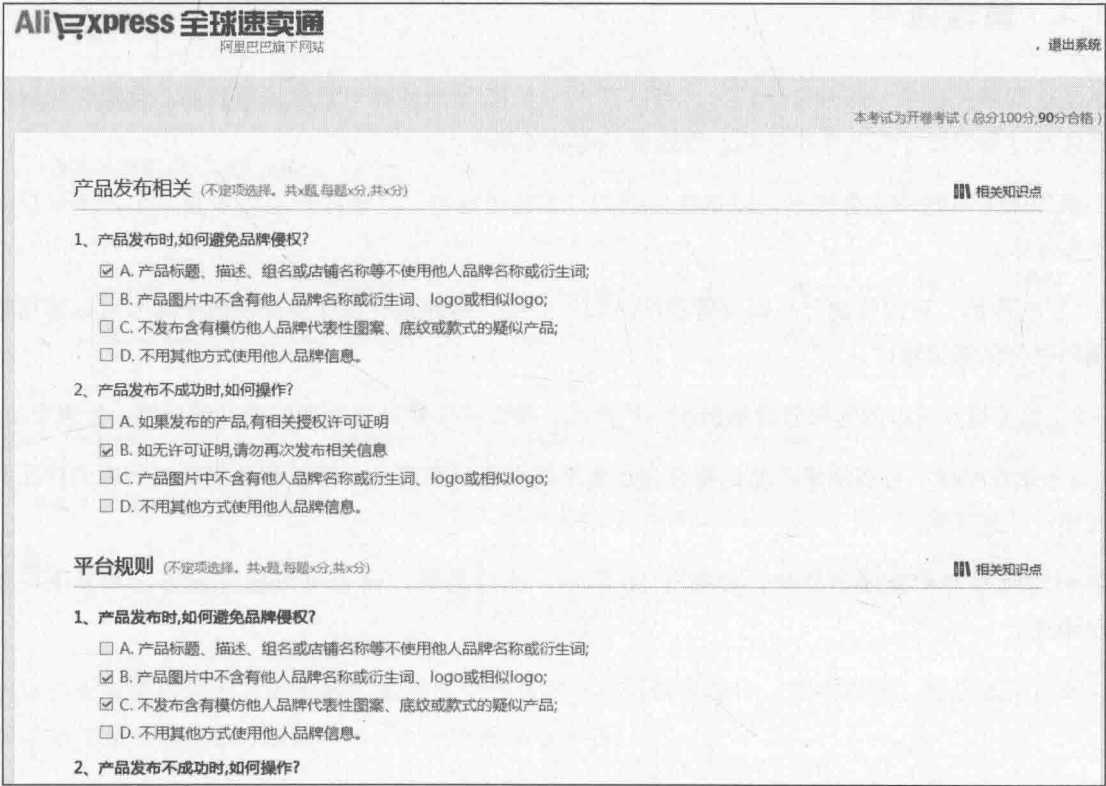


图 1.13 考试界面（部分）

速卖通对这6个知识点进行随机抽取，产生50个不定项选择题，满分为100分，90分及以上为合格。合格卖家可以进入速卖通操作后台进行实际操作，而不合格的卖家可以选择重新抽取试题进行考试。

试题的答案可以在速卖通平台上找到，每个模块下分别有针对性的视频教程。你也可以去百度上搜索一下，因为有一些题目的答案已经流漏出来。当然速卖通也是蛮狠的，它会时不时地出一些新题，而且选项是随机的，即同一道题，你做的时候和别人做的时候选项顺序是不同的。这就要求你在考试时必须要花点心思去学习。

考试通过后，就可以正常使用速卖通了，如图1.14所示，单击“进入我的速卖通”，即可进入管理后台。

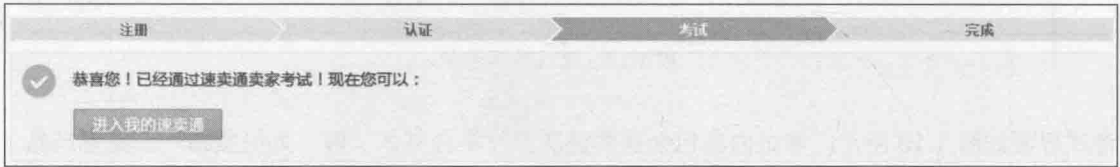


图 1.14 通过考试

1.4 管理账号

单击顶部导航栏中“账号及认证”，可以进入图1.15所示的账号管理设置界面，这里你可以进行修改注册邮箱、修改手机号码、修改登录密码等操作。

如果你手下有几个业务员，可以单独为他们“添加子账户”，子账户可以设置5个，子账户的类型如下。

- (1) 制作者：可以创建产品以及管理产品和产品组，另外只有制作者身份的子账号可以管理旺铺和进行关键词推广。
- (2) 业务员：可以创建和管理被分配到的产品，接收和回复针对所属的产品的反馈，处理交易。
- (3) 业务经理：可以创建产品，管理自己和所属业务员的产品，接收和回复针对所属的产品的反馈，处理交易。

至于如何添加和管理子账户，如图1.16所示，比较简单，读者可以自行设置，本书不再展开论述。