



启航天下电商学院
Sailing World E-Business School

电商实操 疯狂讲义

淘宝、天猫、阿里巴巴 开店 + 运营 +
推广 + 数据分析 + 客服培训

PPT精美教程扫二维码获得

潘兴华 付敬元 崔慧勇◎编著

10年经验网店运营总监

+ 独立品牌网店店主

+ 互联网与移动电商领域研究员

手把手现场指导、流程操作全图解

- ① 店铺刚刚起步 | 快速吸引买家上门，尽快打开销路，实现良性盈利
- ② 达到一定规模 | 提高成交量，让店铺更上一层楼，
- ③ 在运营过程中 | 通过数据分析提升销售量，打造自己的品牌，实现口碑传播
- ④ 掌握前沿技术 | 电商营销理念，店铺优化与推广，数据化运营，制定运营方案

免费PPT教程全部看图学习 | 一线人员实操经验教学
横跨阿里系所有主流平台

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE



电商实操 疯狂讲义

淘宝、天猫、阿里巴巴 开店 + 运营 +
推广 + 数据分析 + 客服培训

潘兴华 付敬元 崔慧勇◎编著

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

内 容 简 介

现在不做电子商务，未来无商可务！电子商务已经成为当今时代的标志，在网上开店更成为一种时尚。但是，网上开店不能仅凭三分钟热度，它需要有足够的耐心和毅力，更需要智慧，并掌握实用的运营技巧。

本书以网上店铺运营实操为重点，图文并茂，以直观的操作步骤，全面系统地讲解了开店的流程、网店内站外推广营销技巧、网店数据化分析与运营、网店运营方案的制定、网店客服培训以及阿里巴巴运营等内容，旨在让读者掌握最前沿、最流行的网店运营理念和技巧，不断提高产品销售量，提升店铺运营能力，实现店铺经营良性运转。

图书在版编目（C I P）数据

电商实操疯狂讲义：淘宝/天猫/阿里巴巴开店、运营、推广、数据分析和客服培训 / 潘兴华，付敬元，崔慧勇编著. — 北京：中国铁道出版社，2016.1

ISBN 978-7-113-21201-8

I. ①电… II. ①潘… ②付… ③崔… III. ①电子商务—商业经营 IV. ①F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2015）第 298004 号

书 名：电商实操疯狂讲义：淘宝/天猫/阿里巴巴开店、运营、推广、数据分析和客服培训
作 者：潘兴华 付敬元 崔慧勇 编著

策 划：武文斌
责任编辑：苏 茜
责任印制：赵星辰

读者热线电话：010-63560056
编辑助理：吴伟丽
封面设计：

出版发行：中国铁道出版社（北京市西城区右安门西街8号 邮政编码：100054）

印 刷：北京尚品荣华印刷有限公司

版 次：2016年1月第1版 2016年1月第1次印刷

开 本：787mm×1092mm 1/16 印张：35.25 字数：658千

书 号：ISBN 978-7-113-21201-8

定 价：78.00元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书，如有印制质量问题，请与本社读者服务部联系调换。电话：（010）51873174

打击盗版举报电话：（010）51873659

前言

FOREWORD

随着互联网的发展及电子商务的火爆，越来越多的人意识到电子商务的威力，纷纷投入电子商务的浪潮，而在网上开店成为创业者的首选。在这片网络创业的大潮中，许多有心人通过智慧和勤劳掘到了电子商务的第一桶金，还有更多的网店卖家正在不断刷新已经令人瞩目的成交额和店铺盈利记录。

事实上，网上开店是一项操作性和技巧性比较强的学问和技术，它既需要理论的指导，更需要运营技巧的优化运作：

- 店铺刚刚起步，怎样才能吸引买家上门，让自己的店铺尽快打开销路，实现良性盈利？
- 网店已经达到了一定的规模，如何提高成交量，让店铺更上一层楼？
- 在店铺的运营过程中，如何在网店数据分析的基础上制定适合自身特点的店铺运营方案？
- 店铺发展良好，产品销售量稳步提升，在此基础上如何打造属于自己的品牌，让自己的店铺实现口碑相传？

以上这些都是淘宝店铺运营过程中需要面对并解决的问题，而这些都能在本书中找到答案。



本书都写了什么？

本书结合作者经营网店以及电商培训的实际经验，精心设计了非常系统的学习体系，技巧与实操相结合，全面介绍了开店前的准备工作，开店时的基本流程，开店后具体的经营技巧和运营方案，使你快速入手，轻松上手。

全书共分为7篇：网店基础篇、网店装修篇、网店站内推广营销篇、网店站外推广营销篇、网店数据分析篇、网店客服与运营方案篇以及阿里巴巴运营篇，共45个章节，涵盖开店准备及流程、进货模式的选择、商品的发布与管理、淘宝工具的使用、网店装修技巧、SEO优化技巧、直通车和钻石展位推广技巧、淘宝活动营销、数据化运营、阿里巴巴网站运营等多方面的内容。



谁适合阅读本书？

本书内容全面，图文并茂，全程图解操作，是网上开店最新、最全面的实操宝典，非常适合以下读者阅读：

- 想要创业但资金不足的人；
- 想要通过网上开店赚得第一桶金的人；
- 网络交易初学者；



- 网店盈利微薄，缺乏经营指导的人；
- 想要扩大经营范围，提升网店销量的人；
- 中小企业卖家渴望在淘宝网上冲击皇冠，以及在天猫网上开店的人；

从事淘宝开店、运营培训工作的人，也可以作为电子商务院校或培训机构电子商务相关专业的教材。



从本书中获得什么？

通过阅读本书，你可以获得以下知识和技能：

- 掌握最前沿、最流行的电商营销理念和技巧，并将其运用到淘宝平台；
- 掌握店铺优化与推广技巧，让你在经营过程中实践技巧，提升销量；
- 学会数据化分析，实现店铺的数据化运营；
- 提升经营技巧，学会制定适合自己的店铺运营方案。



如何使用本书？

对于刚刚开始经营淘宝店铺的店主，可以制定一个阅读计划，按部就班从头开始阅读，全方位地学习店铺经营技巧，以尽快实现自己的营销计划；对于已经取得一定的销售业绩，店铺经营达到一定规模的卖家，可以找出自己在店铺经营过程中相对薄弱的环节，并从本书摘取相应章节进行针对性的阅读，以提高自己的运营能力，提升店铺的运营效果。

本书内容详尽，讲解清晰，力求让读者活学活用，在经营过程中实践技巧，并将其转化为实实在在的收益，尽快走上快速盈利的良性经营之路。

编者

2015年11月

目 录

CONTENTS

第1篇 网店基础篇

第1章 如何开展电子商务

- | | | | |
|-----------------------|---|-------------------------------|---|
| 1.1 电商行业现状 | 2 | 1.4 图解电子商务平台的类别 | 5 |
| 1.2 图解电商行业的未来趋势 | 3 | 1.5 传统企业开展电子商务的
几个要素 | 6 |
| 1.3 图解电子商务的优势 | 4 | | |

第2章 淘宝的发展与规则

- | | | | |
|----------------------|---|--------------------|----|
| 2.1 图解淘宝的发展历程 | 8 | 2.2.2 信用评价规则 | 9 |
| 2.2 图解淘宝网的相关规则 | 9 | 2.2.3 投诉规则 | 10 |
| 2.2.1 商品发布管理规则 | 9 | | |

第3章 淘宝店铺定位

- | | | | |
|------------------------|----|-----------------------|----|
| 3.1 进行自身分析 | 11 | 3.3 查看“皇冠”卖家的商品 | 13 |
| 3.2 准确定位自己要销售的商品 | 11 | 3.4 定位销售对象 | 13 |

第4章 淘宝开店准备及注册流程

- | | | | |
|---------------------|----|---------------------|----|
| 4.1 网上开店的方式 | 14 | 4.4 淘宝开店的流程 | 21 |
| 4.2 淘宝开店的基本条件 | 15 | 4.4.1 注册淘宝账户 | 22 |
| 4.3 淘宝开店的规划 | 18 | 4.4.2 激活支付宝 | 23 |
| 4.3.1 确定经营项目 | 18 | 4.4.3 支付宝实名认证 | 25 |
| 4.3.2 商品货源调查 | 18 | 4.4.4 淘宝开店认证 | 26 |
| 4.3.3 商品物流方式 | 19 | 4.4.5 创建店铺 | 27 |
| 4.3.4 在线时间长短 | 21 | | |

第5章 千牛工具的应用

- 5.1 巧用千牛签名做广告 28
- 5.2 设置自动回复 29
- 5.3 快捷短语的设置 29
- 5.4 创建千牛工作群 31
- 5.5 千牛手机版, 让接单更便捷 32
- 5.6 善用千牛表情, 提高成交率 36
- 5.7 巧用千牛群“私聊”推广网店 37

第6章 进货模式的选择

- 6.1 合适的进货定位 38
- 6.2 天猫供销平台分销 39
 - 6.2.1 入驻天猫供销平台 39
 - 6.2.2 寻找优质供销商的技巧 40
- 6.3 在阿里巴巴进货与询价 42
 - 6.3.1 在阿里巴巴进货 42
 - 6.3.2 发布询价单 45
 - 6.3.3 在阿里巴巴进货的技巧 46
- 6.4 代理商品, 提升网店信誉 49
 - 6.4.1 代销的渠道 49
 - 6.4.2 代购商品的选择 51
- 6.5 淘工厂开发产品 53
 - 6.5.1 什么是淘工厂 53
 - 6.5.2 淘工厂为卖家提供的特色
服务类型 54
 - 6.5.3 寻找工厂的方法 55
 - 6.5.4 在淘工厂交易下单 57
 - 6.5.5 如何找到适合自己的工厂 58

第7章 淘宝店铺后台管理

- 7.1 店铺基本设置 62
 - 7.1.1 设置店铺基本信息 62
 - 7.1.2 设置手机淘宝店铺 63
 - 7.1.3 店铺提醒设置 63
 - 7.1.4 设置二级域名 64
 - 7.1.5 加入消费者保障服务 65
 - 7.1.6 加入保证金计划 66
 - 7.1.7 加入退货运费险 68
 - 7.1.8 淘宝贷款 69
 - 7.1.9 子账号管理 71
- 7.2 使用图片空间 72
 - 7.2.1 对图片进行分类 73
 - 7.2.2 上传宝贝图片 74
 - 7.2.3 设置水印 75
 - 7.2.4 为图片添加水印 76
- 7.3 设置物流工具 77
 - 7.3.1 设置运费模板 77
 - 7.3.2 使用物流跟踪信息 78
 - 7.3.3 设置地址库 79

第8章 商品的发布与管理

- 8.1 发布宝贝 80
- 8.2 宝贝标题优化技巧 82

- | | | | |
|-------------------------|----|--------------------------------|----|
| 8.2.1 宝贝标题的结构 | 82 | 8.4 制作并上传主图视频 | 87 |
| 8.2.2 宝贝标题的组合方式 | 82 | 8.5 使用橱窗推荐宝贝 | 90 |
| 8.2.3 宝贝标题突出卖点的技巧 | 83 | 8.6 宝贝的删除、下架与上架 | 92 |
| 8.2.4 快速收集关键词的方法 | 85 | 8.7 在“宝贝体检中心”对宝贝进行
体检 | 92 |
| 8.3 重新编辑宝贝信息 | 86 | | |

第9章 淘宝助理的使用

- | | | | |
|---------------------|----|-------------------------------|-----|
| 9.1 下载并安装淘宝助理 | 94 | 9.5 批量修改宝贝 | 100 |
| 9.2 同步宝贝数据 | 95 | 9.6 联系人与模板管理 | 101 |
| 9.3 创建新宝贝 | 96 | 9.7 导出与导入淘宝助理 CSV
数据 | 102 |
| 9.4 上传宝贝 | 99 | | |

第10章 淘宝网后台交易管理

- | | | | |
|----------------------|-----|-----------------|-----|
| 10.1 体验淘宝购物流程 | 104 | 10.3 发货设置 | 110 |
| 10.1.1 购买宝贝 | 104 | 10.4 评价管理 | 111 |
| 10.1.2 确认收货并评价 | 105 | 10.5 退款处理 | 113 |
| 10.1.3 申请退款 | 107 | | |
| 10.2 出售宝贝 | 108 | | |

第2篇 网店装修篇

第11章 网店宝贝图片拍摄与美化

- | | | | |
|-------------------------------|-----|------------------------------------|-----|
| 11.1 如何拍出精美的宝贝图片 | 115 | 11.3 使用光影魔术手美化照片 | 122 |
| 11.1.1 选择合适的摄影器材 | 115 | 11.3.1 调整宝贝图片的大小 | 122 |
| 11.1.2 常见商品的拍摄技巧 | 116 | 11.3.2 处理曝光不足的照片 | 123 |
| 11.1.3 拍摄宝贝图片时的注意
事项 | 118 | 11.3.3 制作复古色调效果 | 124 |
| 11.2 使用美图秀秀美化照片 | 119 | 11.3.4 制作精美边框效果 | 124 |
| 11.2.1 使用自动抠图功能 | 119 | 11.4 使用 Photoshop 美化宝贝
图片 | 125 |
| 11.2.2 拼接多张宝贝图片 | 121 | | |



11.4.1 调整倾斜的宝贝图片	125	11.4.5 使用钢笔工具抠取图像	128
11.4.2 去除宝贝图片上的污渍	126	11.4.6 制作宝贝倒影效果	129
11.4.3 修复曝光过度的宝贝图片	127	11.4.7 将详情页进行切片	131
11.4.4 锐化模糊的宝贝图片	128		

第 12 章 淘宝旺铺设置与装修

12.1 升级旺铺专业版	133	12.3.2 制作宝贝分类图片	137
12.2 更换旺铺模板颜色	134	12.3.3 编辑宝贝分类	139
12.2.1 更换模板颜色	134	12.3.4 添加自定义内容区	140
12.2.2 更换页头背景颜色	135	12.3.5 编辑宝贝推荐	142
12.2.3 更换页面背景图片	135	12.4 管理店铺页面及布局	143
12.3 装修各个模块区域	136	12.5 购买装修模板	144
12.3.1 编辑“本店搜索”模块	136		

第 13 章 手机店铺设置与装修

13.1 手机淘宝营销设置	146	13.2 手机淘宝营销推广策略	156
13.1.1 手机专享价	146	13.2.1 做好手机端详情页	157
13.1.2 手机会员卡	147	13.2.2 利用好二维码	158
13.1.3 会员专享活动	148	13.2.3 做好手机社区	159
13.1.4 店铺宝箱	150	13.3 手机店铺装修	159
13.1.5 码上淘	152		

第 14 章 网店店招、轮播图、促销广告设计与装修

14.1 店铺招牌	163	14.2.2 上传促销广告	168
14.1.1 制作店招图片	163	14.3 店铺海报	170
14.1.2 上传店招图片	164	14.3.1 制作店铺全屏海报	170
14.2 促销广告	166	14.3.2 上传全屏海报	172
14.2.1 制作促销广告	166		

第 15 章 宝贝主图与详情页设计技巧

15.1 宝贝主图设计技巧	174	15.1.1 宝贝主图尺寸与使用	174
		15.1.2 宝贝主图优化的好处	175

- 15.1.3 宝贝主图优化的技巧 176
- 15.2 宝贝详情页设计技巧 177
 - 15.2.1 宝贝详情页的逻辑框架 177
 - 15.2.2 撰写宝贝详情页的步骤 178
 - 15.2.3 写好宝贝描述, 提升销售转化率..... 181
 - 15.2.4 优化详情页宝贝图片 183

第3篇 网店站内推广营销篇

第16章 淘宝工具的使用

- 16.1 优化宝贝标题 186
 - 16.1.1 使用推荐标题 186
 - 16.1.2 使用推荐关键词 187
 - 16.1.3 标题优化怎么样避免违规 188
- 16.2 优化宝贝上下架时间 190
 - 16.2.1 一键创建均匀上下架 191
 - 16.2.2 创建自定义上下架计划 192
- 16.3 自动橱窗设置 193

第17章 淘宝 SEO 优化

- 17.1 了解淘宝 SEO 194
- 17.2 淘宝搜索排名规则 194
- 17.3 宝贝 SEO——淘宝标题优化... 196
 - 17.3.1 宝贝标题的组合结构 196
 - 17.3.2 宝贝标题提升卖点的技巧... 197
 - 17.3.3 宝贝标题关键字的选取途径 198
 - 17.3.4 关键字的确定方法 202
 - 17.3.5 关键字的组合设置原则 203
 - 17.3.6 标题优化的细节 204
- 17.4 淘宝 SEO——店铺首页优化 ... 205
 - 17.4.1 制作吸引眼球的店铺名称..... 206
 - 17.4.2 设计令人过目不忘的店铺招牌..... 208
 - 17.4.3 规划条例分明的商品分类栏..... 212
 - 17.4.4 制作温馨的店铺公告 214
 - 17.4.5 编写温馨的店铺留言 216

第18章 淘宝客推广

- 18.1 认识淘宝客 218
- 18.2 淘宝客推广的优势 219
- 18.3 设置合理的佣金 220
- 18.4 加入淘宝客推广 221
 - 18.4.1 加入淘宝客的条件 221
 - 18.4.2 加入淘宝客推广的具体流程 222
- 18.5 寻找淘宝客的方法 223
- 18.6 吸引淘宝客的策略 225

第 19 章 淘宝活动营销

- | | | | |
|------------------------------|-----|------------------------------|-----|
| 19.1 淘宝试用中心 | 227 | 19.2.1 天天特价的活动类型 | 233 |
| 19.1.1 淘宝试用的类别 | 227 | 19.2.2 天天特价准入条件 | 235 |
| 19.1.2 参加宝贝免费试用 | 231 | 19.2.3 天天特价报名流程 | 236 |
| 19.1.3 试用中心打造爆款的
策略 | 232 | 19.2.4 天天特价活动成功的
策略 | 237 |
| 19.2 天天特价 | 233 | | |

第 20 章 淘金币营销

- | | | | |
|---------------------|-----|-----------------------|-----|
| 20.1 淘金币营销方式 | 240 | 20.3 参加淘金币活动的条件 | 241 |
| 20.2 淘金币活动的益处 | 240 | 20.4 报名参加淘金币抵钱 | 243 |

第 21 章 促销工具的运用

- | | | | |
|----------------------------------|-----|--------------------------------------|-----|
| 21.1 满就送 | 244 | 21.3.2 在“淘掌柜”工具中设置
“限时打折”促销 | 249 |
| 21.1.1 “满就送”定制流程 | 244 | 21.4 搭配套餐 | 251 |
| 21.1.2 “满就送”设置技巧 | 247 | 21.4.1 套餐搭配的方法 | 251 |
| 21.2 满件优惠 | 248 | 21.4.2 投放搭配套餐模板 | 251 |
| 21.3 限时打折 | 249 | 21.5 关联营销 | 253 |
| 21.3.1 使用“限时打折”促销
工具的好处 | 249 | 21.6 “美折”促销工具 | 255 |

第 22 章 视觉营销

- | | | | |
|----------------------|-----|----------------------|-----|
| 22.1 视觉营销的特点 | 257 | 22.3 首页产品风格的搭配 | 260 |
| 22.2 店铺首页的色彩搭配 | 258 | 22.4 视觉营销操作要点 | 260 |

第 23 章 如何提升客单价

- | | | | |
|-----------------------|-----|---------------------|-----|
| 23.1 店铺活动策划 | 263 | 23.1.2 店铺活动创意 | 267 |
| 23.1.1 店铺活动策划的具体流程 .. | 263 | 23.2 店铺促销活动设置 | 268 |

- | | | | |
|---------------------|-----|----------------------|-----|
| 23.2.1 选择促销商品 | 268 | 23.2.3 促销活动的方式 | 271 |
| 23.2.2 选择促销时机 | 269 | | |

第 24 章 直通车精准推广

- | | | | |
|----------------------------|-----|--------------------------|-----|
| 24.1 直通车的展示位置 | 277 | 24.5.3 设置投放时间 | 287 |
| 24.2 新版直通车操作平台 | 280 | 24.5.4 设置投放地域 | 287 |
| 24.3 直通车推广的排名规则和扣费原理 | 281 | 24.6 影响质量得分的因素 | 288 |
| 24.4 推广新宝贝 | 281 | 24.7 直通车开车禁忌 | 289 |
| 24.5 设置推广计划 | 285 | 24.7.1 适合使用直通车的情况 | 289 |
| 24.5.1 避免用尽每日限额 | 285 | 24.7.2 不适合开通直通车的情况 | 290 |
| 24.5.2 设置投放平台 | 286 | 24.8 使用直通车的技巧 | 291 |

第 25 章 钻展推广

- | | | | |
|----------------------|-----|---------------------------|-----|
| 25.1 钻石展位的原理 | 294 | 25.5.1 选择合适的资源位 | 299 |
| 25.2 钻石展位的投放位置 | 295 | 25.5.2 选择合适的定向 | 301 |
| 25.3 钻石展位的优势 | 297 | 25.5.3 合理出价 | 302 |
| 25.4 钻石展位的投放形式 | 297 | 25.5.4 展示图片富有创意 | 304 |
| 25.4.1 活动引流 | 297 | 25.5.5 明确活动目的 | 304 |
| 25.4.2 品牌广告 | 298 | 25.6 钻石展位的竞价 | 305 |
| 25.4.3 打造爆款 | 298 | 25.6.1 钻石展位的竞价规则 | 305 |
| 25.5 钻石展位投放技巧 | 299 | 25.6.2 钻石展位的底价和溢价原理 | 306 |

第 26 章 聚划算

- | | | | |
|---------------------|-----|-------------------------|-----|
| 26.1 什么是聚划算 | 307 | 26.4 参加聚划算活动 | 312 |
| 26.2 聚划算保证金规则 | 308 | 26.5 参加聚划算的注意事项 | 313 |
| 26.3 快速通过审核 | 310 | 26.6 充分发挥聚划算效用的策略 | 314 |

第 27 章 网店爆款打造

- | | | | |
|----------------------|-----|-------------------|-----|
| 27.1 爆款打造的三个层次 | 317 | 27.2.1 市场分析 | 318 |
| 27.2 打造爆款的流程 | 318 | 27.2.2 商品准备 | 318 |



27.2.3 预热阶段.....	320	27.2.6 扩大阶段.....	321
27.2.4 产品优化.....	321	27.2.7 收尾阶段.....	322
27.2.5 推广环节.....	321		

第 28 章 手机淘宝运营

28.1 无线端运营策略.....	323	28.2 手机微淘运营.....	332
28.1.1 无线端店铺的运营.....	323	28.2.1 什么是微淘.....	332
28.1.2 无线端流量运营.....	324	28.2.2 使用微淘增加粉丝.....	333
28.1.3 无线端店铺的数据分析.....	330		

第 29 章 淘宝论坛及帮派营销

29.1 论坛发帖引流量.....	336	29.2.2 加入淘帮派.....	341
29.1.1 精心撰写帖子标题.....	336	29.2.3 利用淘宝帮派推广宝贝.....	342
29.1.2 撰写帖子内容的技巧.....	337	29.3 淘宝站内其他免费推广方式.....	343
29.1.3 如何发帖.....	338	29.3.1 信用评价, 免费的广告.....	343
29.1.4 如何让自己的帖子保持 火爆.....	340	29.3.2 加入天猫商城.....	344
29.2 淘帮派免费推广.....	340	29.3.3 设置 VIP 会员卡.....	344
29.2.1 创建自己的帮派.....	341	29.3.4 店铺优惠券.....	346
		29.3.5 添加友情链接.....	347

第4篇 网店站外推广营销篇

第 30 章 SNS 免费推广

30.1 SNS 推广的优势.....	349	30.3 SNS 推广的方法.....	352
30.2 主要 SNS 推广网站.....	350	30.4 SNS 推广的操作流程.....	353

第 31 章 微博推广

31.1 选择微博平台.....	355	31.2.1 新浪微博推广的优势.....	356
31.2 新浪微博推广.....	356	31.2.2 开通新浪微博.....	357
		31.2.3 微博营销的推广内容.....	359

- | | | | |
|-----------------------|-----|--------------------|-----|
| 31.2.4 如何提高粉丝数量 | 360 | 31.3.2 长微博工具 | 363 |
| 31.3 微博营销辅助工具 | 361 | 31.3.3 微数据 | 364 |
| 31.3.1 皮皮时光机 | 361 | 31.3.4 让红包飞 | 364 |

第 32 章 电子邮件 (EDM) 营销

- | | | | |
|----------------------|-----|-------------------------|-----|
| 32.1 电子邮件营销的特点 | 367 | 32.3 营销邮件的内容规划和格式 | 370 |
| 32.2 电子邮件营销流程 | 368 | 32.4 电子邮件营销的技巧 | 372 |

第 33 章 QQ 营销

- | | | | |
|------------------------|-----|---------------------------------------|-----|
| 33.1 QQ 营销的优势 | 376 | 33.3.2 聊天建立信任关系, 进行
推广和宣传及营销 | 381 |
| 33.2 QQ 营销基本设置 | 377 | 33.3.3 QQ 群营销的方式 | 382 |
| 33.3 QQ 群营销技巧 | 380 | 33.3.4 群沟通方式 | 383 |
| 33.3.1 选择目标 QQ 群 | 380 | | |

第 34 章 蘑菇街营销

- | | | | |
|-----------------------|-----|-----------------------|-----|
| 34.1 认识蘑菇街 | 384 | 34.5 蘑菇街营销方式 | 389 |
| 34.2 蘑菇街的审核机制 | 385 | 34.6 如何提高宝贝被收录的几率 ... | 390 |
| 34.3 蘑菇街与淘宝特点分析 | 386 | 34.7 蘑菇街操作需要注意的问题 ... | 390 |
| 34.4 开通蘑菇街小店 | 387 | | |

第 35 章 美丽说营销

- | | | | |
|-------------------|-----|--------------------|-----|
| 35.1 美丽说模式 | 392 | 35.3 入驻美丽说 | 395 |
| 35.2 美丽说的功能 | 393 | 35.4 美丽说营销策略 | 398 |

第5篇 网店数据分析篇

第 36 章 使用“数据魔方”分析数据

- | | | | |
|---------------|-----|-------------------|-----|
| 36.1 淘词 | 401 | 36.2 自有店铺分析 | 403 |
|---------------|-----|-------------------|-----|

36.3 行情趋势如何	404	36.6 谁家卖得好	407
36.4 什么品牌好卖	406	36.7 什么宝贝好卖	408
36.5 什么产品好卖	406		

第 37 章 使用“生意参谋”分析数据

37.1 首页功能	409	37.3.3 交易分析	428
37.2 实时直播	413	37.3.4 营销推广	430
37.3 经营分析	417	37.4 自助取数	432
37.3.1 流量分析	417	37.5 专题工具	434
37.3.2 商品分析	424		

第6篇 网店客服与运营方案篇

第 38 章 金牌客服提升询单转化率

38.1 淘宝客服的分类	438	38.5.2 想要货比三家	452
38.2 淘宝客服的重要性	438	38.5.3 在别家店也可以买到同 样的商品	453
38.3 客服培训与管理	439	38.5.4 总是说“我担心...”	453
38.3.1 合格客服必备知识	440	38.5.5 明确表明不想购买	454
38.3.2 客服人员应具备的服务 态度	441	38.6 应对买家砍价的策略	454
38.3.3 如何培养新手客服	442	38.6.1 应对购买多件商品，要求 优惠的买家	455
38.3.4 如何打造金牌客服	443	38.6.2 应对多次询问，却还在 砍价的买家	455
38.3.5 询单用语的选择	444	38.6.3 应对要求优惠的老客户	456
38.4 老客户的维护与管理	446	38.6.4 应对喜欢商品但认为 价格过高的买家	456
38.4.1 建立完善的客户档案	446	38.6.5 应对看到更便宜同款 商品的买家	457
38.4.2 建立 VIP 会员制度	447	38.7 客服必知的销售话术	458
38.4.3 新品上架通知老顾客	448	38.7.1 客服专业表达用语	458
38.4.4 做好客户关怀	448	38.7.2 完整的销售流程专业话术	459
38.5 买家拒绝购买理由及破解 技巧	450		
38.5.1 价格太贵	450		

第 39 章 天猫店铺运营策略

- | | | | |
|---------------------|-----|----------------------------|-----|
| 39.1 店铺准备阶段 | 462 | 39.3.1 消费者心理把握 | 466 |
| 39.2 店铺区域性推广 | 463 | 39.3.2 展现优化 | 467 |
| 39.2.1 店内推广 | 463 | 39.3.3 店铺品牌的传播和销量的提升 | 467 |
| 39.2.2 淘宝站内推广 | 464 | | |
| 39.2.3 淘宝站外推广 | 465 | 39.4 分析总结阶段 | 469 |
| 39.3 精细化店铺管理 | 465 | | |

第7篇 阿里巴巴运营篇

第 40 章 认识阿里巴巴中文站

- | | | | |
|------------------------|-----|---------------------|-----|
| 40.1 阿里巴巴中文站基本结构 | 471 | 40.2.3 右侧栏功能 | 474 |
| 40.2 “我的阿里”系统 | 472 | 40.2.4 生产采购 | 475 |
| 40.2.1 左侧栏功能 | 472 | 40.2.5 管理各种服务 | 477 |
| 40.2.2 中间栏功能 | 473 | | |

第 41 章 阿里巴巴中文站注册与登录

- | | | | |
|-----------------------|-----|----------------------|-----|
| 41.1 注册阿里巴巴企业账号 | 480 | 41.3.2 诚信通四大特权 | 483 |
| 41.2 注册阿里巴巴个人账号 | 481 | 41.3.3 开通诚信通 | 484 |
| 41.3 开通诚信通会员 | 482 | 41.4 企业认证 | 485 |
| 41.3.1 诚信通会员的优势 | 482 | | |

第 42 章 企业产品发布

- | | | | |
|--------------------------|-----|---------------------------|-----|
| 42.1 发布供应产品 | 487 | 42.3.3 信息质量评星与排序的关系 | 493 |
| 42.2 修改供应产品 | 489 | | |
| 42.3 如何发布高质量产品 | 490 | 42.4 商机助理 | 494 |
| 42.3.1 质量星级的评定依据来源 | 490 | 42.4.1 下载并安装商机助理 | 494 |
| 42.3.2 较高质量产品的特点 | 490 | 42.4.2 重发商品信息 | 495 |



第 43 章 阿里旺铺

43.1 旺铺管理.....	497	43.3.3 生意圈.....	512
43.1.1 旺铺八大核心服务.....	498	43.3.4 服务号设置.....	514
43.1.2 旺铺评分工具.....	499	43.4 企业官网后台.....	515
43.1.3 自定义分类.....	499	43.4.1 企业官网的优势.....	515
43.2 装修旺铺 PC 版.....	500	43.4.2 装修手机官网.....	516
43.2.1 设置店铺招牌.....	501	43.4.3 企业官网分享控件.....	517
43.2.2 设置网站外观.....	502	43.5 旺铺装修技巧.....	518
43.2.3 添加全屏轮播大图.....	503	43.5.1 首页美化、布局技巧.....	518
43.2.4 装修产品详情页面.....	504	43.5.2 在同行中脱颖而出.....	520
43.2.5 管理页面布局.....	506	43.5.3 旺铺栏目设置技巧.....	521
43.3 装修无线旺铺.....	507	43.5.4 产品页面设计技巧.....	522
43.3.1 添加并设置版块.....	507	43.5.5 网店商铺的色调技巧.....	524
43.3.2 自定义菜单.....	511		

第 44 章 阿里巴巴搜索引擎优化

44.1 阿里巴巴排名新规则.....	527	44.3 如何写好标题.....	530
44.2 如何让产品排名靠前.....	528	44.4 使用生意参谋.....	531

第 45 章 阿里巴巴网销宝

45.1 网销宝服务的优势.....	537	45.5 设置推广计划.....	540
45.2 网销宝的收费方式.....	537	45.5.1 创建智能推广计划.....	540
45.3 网销宝的推广位置.....	538	45.5.2 创建推广计划.....	542
45.4 开通网销宝.....	539	45.6 标王推广.....	544