

普
华
经
管

淘小铺，因小而美
告诉你如何玩转手机淘宝开店
实现流量转销量，轻松赚钱

曹雨 郭广超 著

从0到1教你 玩手淘

淘宝无线端及淘小铺运营实战手册



中国工信出版集团



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS



从0到1教你 玩手淘

淘宝无线端及淘小铺运营实战手册

曹雨 郭广超 著

人民邮电出版社
北京

图书在版编目 (C I P) 数据

从0到1教你玩手淘：淘宝无线端及淘小铺运营实战手册 / 曹雨, 郭广超著. — 北京：人民邮电出版社, 2016. 1

ISBN 978-7-115-41379-6

I. ①从… II. ①曹… ②郭… III. ①移动电话机—电子商务—商业经营—中国—手册 IV. ①F724.6-62

中国版本图书馆CIP数据核字 (2015) 第296265号

内 容 提 要

淘宝网从创立到现在已有十几年的时间了，许多人会问，我现在在淘宝开店还来得及吗？作者认为，存在这种疑虑的人还没看清眼前的形势。随着智能手机的普及和无线端用户的增长，手机已成为人们必不可少的随身物件，时时伴随在人们左右，而消费也在弹指之间就能完成。所以，现在在无线端用手机开淘宝店不仅是抢占先机，还将成为一种趋势。

本书主要讲述在移动互联网时代，如何在无线端开设淘宝店铺，即“淘小铺”。书中汇集了众多PC无线和淘小铺创业者的宝贵经验，深度讲解了淘小铺的开店准备、开店步骤、店铺装修、交易流程、营销推广、客服平台、运营管理和数据分析；既有详细、全面的实际操作方法，也有营销推广专家、皇冠级店家分享的实用技巧，帮助大家玩转手机淘宝开店，轻松赚钱。

本书结构清晰，讲解详细，实战性强，适合淘宝卖家、网店运营人员以及对淘宝无线端与移动互联网营销感兴趣的人士阅读。

◆ 著 曹 雨 郭广超

责任编辑 张国才

执行编辑 黄海娜

责任印制 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>

三河市海波印务有限公司印刷

◆ 开本：880×1230 1/32

印张：8.5

2016 年 1 月第 1 版

字数：100 千字

2016 年 1 月河北第 1 次印刷

定 价：39.00 元

读者服务热线：(010)81055656 印装质量热线：(010)81055316

反盗版热线：(010)81055315

广告经营许可证：京崇工商广字第 0021 号



前言

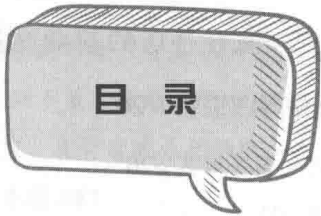
2015年11月11日,淘宝的总成交额达912.17亿元,其中无线端占比为68%,创造了七届“双十一”以来的新高。可以说,无线端的用户规模和增速均已超越PC端,消费者上网和购物的习惯已经快速进入移动互联网时代。随着无线端的爆发,各大平台对无线端网购越来越重视。在PC时代,淘宝开店的过程复杂、操作难度大,淘宝无线端只是作为PC端的补充来使用。2015年4月,阿里巴巴推出的战略级工具“淘小铺”正式上线,加速了全民电商时代的到来。

本书主要讲述在移动互联网时代如何利用手机在淘宝开设店铺,即淘小铺。书中总结了PC时代在淘宝开店的技巧,汇集了众多PC无线和淘小铺创业者的宝贵经验,深度讲解了淘小铺的开店准备、开店步骤、店铺装修、交易流程、营销推广、客服平台、运营管理和数据分析等。书中既有详细、全面的实际操作方法,也有营销推广专家、皇冠级店家分享的实用技巧,帮助大家玩转手机淘宝开店,轻松赚钱。

全书共分10章100多个小节。前3章为基础开店知识,包括互联网思维的普及、产品的选择与进货、开店准备、注册、认证、产品的上下架等开店的基本步骤。学会了前3章,读者也能拥

有一个自己的淘小铺或淘宝店铺以及 PC 无线端。第 4 章和第 5 章主要介绍了店铺装修和商品交易流程，是美化店铺和运营的基础知识，不仅包括基础的客服与装修技巧，还包括手机淘宝店的一些交易流程。第 5 章至第 9 章是关于淘小铺的营销、客服以及运营的进阶知识，适用于店铺成长良好、需要进一步扩大规模的店主。此外，还介绍了淘小铺的配套工具和插件，以及客服沟通技巧和运营的专业知识。第 10 章介绍了互联网及网购过程中常见的骗局，帮助新手卖家增强防骗意识，规避经营风险。

本书结构清晰，讲解详细，案例丰富，实战性强，适合淘宝卖家、网店运营人员以及对淘宝无线端与移动互联网营销感兴趣的人士阅读。相信读完本书，你也能掌握淘宝开店的技巧，实现自己拥有一家小店的梦想。



目录

第 1 章

手机淘宝在移动互联网时代的发展与现状

1.1 移动互联网时代的电子商务 //2

1.1.1 移动互联网的迅猛发展 //2

1.1.2 网商梦想从手淘开始 //3

1.1.3 网商平台之争与手淘的优劣势 //4

1.1.4 淘宝模式的瓶颈与障碍 //6

1.1.5 无线端的 B2C、C2C 生意进化 //9

1.2 阿里巴巴打造的购物天堂 //9

1.2.1 平台化的营销渠道 //9

1.2.2 大数据与千人千面 //10

1.2.3 独立设计与小众潮流的崛起 //10

1.3 阿里巴巴无线的布局分析 //12

1.3.1 阿里巴巴布局 O2O 本地服务 //12

1.3.2 海外淘宝、淘宝二手、农村淘宝等细分市场 //13

1.3.3 “互联网+”：淘宝促进产业升级 //17

第 2 章

做好开店的前期准备

2.1 为什么要在手淘做生意 //20

2.1.1 移动电子商务时代 //20

2.1.2 淘小铺 //21

2.1.3 网商的未来形态 //22

2.1.4 移动互联网时代的消费习惯 //23

2.2 开店准备 //24

2.2.1 硬件准备 //24

2.2.2 软件准备 //27

2.2.3 熟悉淘宝规则 //29

2.3 店铺的商品及市场定位 //30

2.3.1 前期市场调查 //30

2.3.2 建立货源渠道 //32

2.3.3 挑选有特色的商品 //34

2.3.4 拥有正确的品牌意识 //34

2.3.5 合理运用原始资本 //36

2.3.6 买家与卖家的身份认知 //36

第 3 章

手机淘宝的开店步骤

3.1 PC 无线与淘小铺 //39

3.1.1 功能、工具的异同 //39

3.1.2 使用场景的异同 //40

3.2 开通店铺的步骤 //41

- 3.2.1 手机淘宝 APP 的下载、安装 //41
- 3.2.2 支付宝 APP 的下载、安装 //42
- 3.2.3 手机注册淘宝、支付宝账号并绑定 //44
- 3.2.4 马上创建淘小铺 //47
- 3.2.5 账号实名认证 //49
- 3.2.6 淘宝开店认证 //50
- 3.2.7 完善店铺信息 //51

3.3 淘小铺宝贝管理 //52

- 3.3.1 发布宝贝 //52
- 3.3.2 宝贝类目的正确选择 //53
- 3.3.3 完善宝贝的信息和属性 //53
- 3.3.4 宝贝下架 //55

3.4 店铺管理 //55

- 3.4.1 店铺的设置和优化 //55
- 3.4.2 宝贝上下架的技巧 //62
- 3.4.3 物流模板设置 //63
- 3.4.4 橱窗推荐技巧 //63

3.5 支付宝的使用 //65

- 3.5.1 为什么要使用支付宝 //65
- 3.5.2 支付宝的安全设置 //66
- 3.5.3 如何从支付宝中提现 //68
- 3.5.4 查看支付宝账目明细 //69

第4章

店铺装修：打造精美有特色的店铺

4.1 店铺的装修知识 //72

4.1.1 为什么要装修店铺 //72

4.1.2 装修店铺包括哪些内容 //72

4.2 确定店铺的风格 //74

4.2.1 商品的“气质” //74

4.2.2 颜色的联想 //74

4.2.3 做一个合格的美工 //76

4.2.4 好的文案是成功的一半 //76

4.2.5 装修后台介绍 //78

4.2.6 用装修模板快速装修店铺 //81

4.3 首页布局 //82

4.3.1 店铺首页 //82

4.3.2 一目了然的店铺信息 //83

4.3.3 GIF 图片让店铺动起来 //84

4.3.4 合理运用图片轮播 //86

4.3.5 设置“宝贝推荐”的内容 //87

4.3.6 “宝贝排行”的设置 //89

4.3.7 自定义区的应用 //90

4.4 吸引人的主图 //91

4.4.1 产品主图的制作要领 //91

4.4.2 主图视频：让宝贝动起来 //92

4.5 商品详情页 //93

4.5.1 详情页的制作要领 //93

4.5.2 优化无线端详情页 //95

4.6 抓住买家的眼球 //99

4.6.1 微淘发些什么 //99

4.6.2 展示优惠信息 //104

4.6.3 让买家快捷地收藏店铺 //105

第 5 章

手机淘宝的基础交易流程

5.1 接待意向买家 //109

5.1.1 把握每一个机会 //109

5.1.2 端正心态，用真诚打动买家 //109

5.2 订单管理 //110

5.2.1 查看订单的详细信息 //110

5.2.2 修改订单内容 //112

5.2.3 如何关闭订单 //115

5.3 发货与物流 //115

5.3.1 向买家确认收货地址 //115

5.3.2 联系合适的物流和快递 //116

5.3.3 如何上传发货单号 //117

5.3.4 如何跟踪物流信息 //121

5.3.5 发货注意事项 //122

5.4 评价管理 //122

5.4.1 给买家好评 //122

5.4.2 查看买家的评价内容 //124

5.4.3 如何鼓励买家给予中肯的评价 //125

5.4.4 对中、差评的处理 //126

5.5 售后常见问题 //128

5.5.1 换货及退货与退款 //128

5.5.2 快递问题处理 //130

5.5.3 纠纷处理 //130

5.6 淘宝助理 //131

5.6.1 下载并安装淘宝助理 //131

5.6.2 创建并批量上传宝贝 //136

5.6.3 批量编辑宝贝 //138

5.6.4 备份宝贝 //139

5.6.5 交易管理 //141

第 6 章

店铺的营销与推广

6.1 手淘内部推广 //143

6.1.1 店铺号的作用 //143

6.1.2 手机专享价 //144

6.1.3 店铺宝箱 //147

6.1.4 分享有礼 //149

6.1.5 天天特价 //150

6.1.6 心选 //151

6.1.7 其他活动 //153

6.2 淘宝外部推广 //154

6.2.1 微博推广 //154

6.2.2 QQ 推广 //155

6.2.3 微信推广 //156

6.2.4 其他推广方法 //156

6.3 淘宝直通车 //157

6.3.1 申请直通车 //157

6.3.2 无线直通车的位置 //159

6.3.3 质量分 //160

6.3.4 直通车选词 //161

6.3.5 出价技巧 //163

6.4 其他付费推广活动 //163

6.4.1 钻石展位 //163

6.4.2 其他付费营销工具 //165

6.5 SEO 技巧 //165

6.5.1 自然搜索排名规则 //165

6.5.2 标题优化技巧 //167

6.5.3 让流量飞起来 //169

6.5.4 如何提高流量转化率 //171

6.6 营销的秘密 //172

6.6.1 沟通老顾客，发展回头客 //172

6.6.2 利用微淘打造完美无线端 //173

6.6.3 打造爆款 //174

6.6.4 社交网络与口碑营销 //175

6.6.5 互联网时代是营销的春天 //175

第7章

客服平台及营销工具

7.1 千牛：更高效率，更多自由 //178

7.1.1 千牛客户端下载安装 //178

7.1.2 PC端千牛工作台的使用 //181

7.1.3 手机端千牛工作台的使用 //186

7.2 与买家的沟通礼仪与技巧 //188

7.2.1 客服应该具备的基本知识与技能 //188

7.2.2 沟通技巧：透析买家心理 //191

7.3 千牛聊天进阶技巧 //192

7.3.1 让对话充满色彩：字体及颜色设置 //192

7.3.2 让回复更及时：快捷回复短语与千牛机器人 //193

7.3.3 让接单更生动：表情应用 //195

7.3.4 建立买家群 //196

7.3.5 用好截图功能 //197

第8章

手机淘宝的运营管理

8.1 淘宝运营必备知识 //200

8.1.1 运营知识 //200

8.1.2 SEO知识 //201

8.1.3 设计知识 //202

8.1.4 移动互联网下的运营理念 //203

8.2 提升手机淘宝的转化率 //207

- 8.2.1 增加无线搜索权重 //207
- 8.2.2 主图吸引消费者 //208
- 8.2.3 宝贝描述要抓住买家的心理 //210
- 8.2.4 商品促销提升购买欲望 //212

8.3 老客户的管理 //212

- 8.3.1 维护老客户事半功倍 //212
- 8.3.2 老客户的口碑营销 //215
- 8.3.3 打造超级回头客 //216

第 9 章

生意参谋：看懂店铺运营数据

9.1 导出订单 //219

- 9.1.1 查看并导出 90 天内的订单 //219
- 9.1.2 导出历史订单 //220

9.2 数据分析推广工具 //222

- 9.2.1 生意参谋 //222
- 9.2.2 淘宝指数 //225
- 9.2.3 百度指数 //232
- 9.2.4 直通车流量中心 //236

9.3 根据数据改变营销策略 //241

- 9.3.1 标题关键词优化 //241
- 9.3.2 商品结构优化 //244
- 9.3.3 直通车优化：长尾词选择 //245

第10章

淘宝开店防骗知识

10.1 常见骗术 //251

10.1.1 钓鱼链接 //251

10.1.2 差评诈骗 //252

10.1.3 冒充客服诈骗 //253

10.1.4 刷单骗局 //253

10.2 提升信息安全 //255

10.2.1 提升密码强度 //255

10.2.2 保管好手机 //255

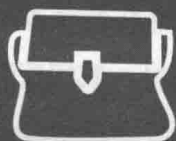
10.2.3 验证码不要告诉别人 //256

10.2.4 伪装的信号 //257

10.2.5 泄露买家信息受惩罚 //257

第1章

手机淘宝在移动互联网时代的 发展与现状



1.1 移动互联网时代的电子商务

1.1.1 移动互联网的迅猛发展

有“互联网女皇”之称的前摩根士丹利互联网分析师、KPCB 合伙人玛丽·米克尔（Mary Meeker）在 2015 年 8 月发布了年度互联网趋势报告，报告显示，全球智能手机用户数增长仍然强劲，但速度放缓。在全球 52 亿移动用户中只有 30% 的人拥有智能手机，所以，移动用户的数量未来仍有增长空间，而且这种增长是不可逆的。目前，我国的移动互联网用户数占我国互联网用户总数的 80%，与其他市场相比，我国的移动互联网用户已达到“关键的大多数”，因此将主导移动商务革命。

2014 年 9 月 19 日阿里巴巴在纽约证券交易所正式挂牌上市，飙升的股价也让阿里巴巴的市值一举超越 Facebook、亚马逊、腾讯，成为仅次于谷歌的全球第二大互联网公司。据统计，在世界排名前十名的互联网公司中有四家为中国公司（阿里巴巴、腾讯、百度、京东），我国已成为名副其实的互联网大国。据中国互联网络信息中心（CNNIC）2015 年 7 月 23 日在北京发布的全国互联网发展统计报告显示，截至 2015 年 6 月，我国互联网普及率为 48.8%，我国网民总数已达 6.68 亿人。网民中使用手机上网的人群占比由 2014 年年底的 85.8% 提升至 88.9%。随着智能手机的普及以及我国手机品牌的崛起，手机成为我国网民上网终端的趋势更加明显，移动互联网时代已经全面到来！

据估计，在未来两年，移动互联网产业的年营收将达到 7000 亿美元（约合人民币 43 161 亿元）。推动移动互联网营收