

大众创业做电商

淘宝与微店

开店·运营·推广一册通

葛存山 著

从零到一



关键的起步知识和要领，
助你轻松开店。

注重实战



真实有效的技巧与案例，
适用范围更广。

完全图解



详尽的实操界面与照片，
便于实际操作。



中国工信出版集团



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

大众创业做电商

淘宝与微店

开店·运营·推广一册通

葛存山 著

人民邮电出版社
北京

图书在版编目(CIP)数据

大众创业做电商：淘宝与微店 开店 运营 推广
一册通 / 葛存山著. — 北京：人民邮电出版社，
2016.2

ISBN 978-7-115-41433-5

I. ①大… II. ①葛… 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(2016)第011442号

内容简介

本书是超级畅销书《淘宝网开店、装修、管理、推广一册通》作者聚焦电商创业领域的又一力作！全书共10章，主要内容包括电商创业起步、电子商务基础、快速发展的农村电商、注册淘宝开启电商之路、淘宝网日常运营管理、网店推广方式、微信电商这样卖产品、开设微店随时随地做生意、店铺装修中的视觉营销、做大做强电商品牌。

本书适合电商创业新手阅读，包括在校学生、自由职业者以及淘宝和微商初级店主。

-
- ◆ 著 葛存山
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>
大厂聚鑫印刷有限责任公司印刷
 - ◆ 开本：720×960 1/16
印张：16.25
字数：264千字 2016年2月第1版
印数：1—3000册 2016年2月河北第1次印刷
-

定价：39.00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

中国互联网络信息中心第 36 次《中国互联网络发展状况统计报告》显示，截至 2015 年 6 月，我国网民规模达 6.68 亿人。近几年，我国网络购物市场交易规模飞速增长，已由 2011 年的 7845.3 亿元增长至 2014 年的 28145.1 亿元。2015 年上半年中国网络零售市场交易规模达 16140 亿元，同比增长 48.7%；网络零售市场交易规模占到社会消费品零售总额的 11.4%。

电子商务对我们的影响也已经显而易见，2015 年以来，在“互联网+”浪潮的驱动下，电子商务让众多的创业者看到了新的商机，并已成为中国互联网的经济命脉，是无数媒体热情赞颂的焦点话题，被冠以了无数闪耀的光环。随着网民人群的不断增长、网上购物市场份额的不断扩大、新兴模式的不断涌现，数万亿元的市场蛋糕，吸引了数以百万的创业者和投资者！

本书主要内容

虽然目前图书市场上也出现了一批介绍电商的书籍，但是，目前还没有一本讲述电商方方面面的书。本书作为一本电商开店创业的全程指南，从电子商务基础理论讲起，总结了很多电商创业者在实际经营中遇到的问题。

本书共 10 章，主要内容包括电商创业起步、电子商务基础、快速发展的农村电商、注册淘宝开启电商之路、淘宝网日常运营管理、网店推广方式、微信电商这样卖产品、开设微店随时随地做生意、店铺装修中的视觉营销、做大做强电商品牌。

本书适合读者

本书适合想从事电商创业的初学者，包括在校学生、求兼职的人员、自由职业者、店主等想在网络中寻求商机的人。

II 前言

本书由经验丰富的电子商务专家编写，同时也得到了众多网络店主的支持，在此表示衷心的感谢。本书参加编写和整理素材的还有晁辉、王方、孙文记、孙良营、周泉、张亚、吴秀红、何立、何新起、葛伟、孙雷杰、乔海丽、何本军、何海娟、邓仰伟、何香连、杨丽丽、邓莹莹等。由于作者水平所限，书中可能还存在疏漏和不足之处，欢迎读者朋友不吝赐教。

目录

第 1 章 电商创业起步 1	
1.1 电商创业者需要具备的素质..... 2	
1.1.1 创业的心态..... 2	
1.1.2 电商创业者必备的能力..... 5	
1.2 创业者应具备的条件与经验..... 7	
1.2.1 电商创业必备的硬件条件..... 7	
1.2.2 电商创业必备的软件条件..... 8	
1.2.3 商业知识多多益善..... 10	
1.3 选择创业的行业..... 12	
1.3.1 开店前要做好调查分析, 预测 市场前景..... 12	
1.3.2 从最熟悉的行业做起..... 15	
1.3.3 投资前进行理性的市场分析..... 16	
1.3.4 开一家适合你自身发展的 店铺..... 18	
第 2 章 电子商务基础 19	
2.1 电子商务的发展历史..... 20	
2.1.1 什么是电子商务..... 20	
2.1.2 电子商务的特点和运用..... 20	
2.1.3 电子商务的火爆发展..... 22	
2.2 B2B 电子商务模式..... 24	
2.2.1 什么是 B2B 电子商务模式..... 24	
2.2.2 B2B 电子商务模式的优势..... 24	
2.3 B2C 电子商务模式..... 25	
2.3.1 B2C 电子商务..... 25	
2.3.2 B2C 电子商务类型..... 26	
2.4 C2C 电子商务模式..... 27	
2.4.1 C2C 电子商务模式..... 27	
2.4.2 C2C 电子商务是怎样交易的..... 28	
2.5 O2O 电子商务模式..... 29	
2.6 常见电商平台..... 30	
2.6.1 淘宝网..... 30	
2.6.2 当当网..... 31	
2.6.3 京东商城..... 32	
2.6.4 苏宁易购..... 32	
2.6.5 阿里巴巴..... 33	
2.6.6 腾讯拍拍网..... 34	
2.7 电子商务运营的关键点..... 35	
2.7.1 访问量..... 35	
2.7.2 转化率..... 35	
2.7.3 客单价..... 37	
第 3 章 快速发展的农村电商 ... 41	
3.1 农村电子商务..... 42	
3.1.1 农村电子商务发展政策建议..... 42	

II 目录

3.1.2 农产品电子商务有哪些模式 …	43	4.3.2 修改支付宝密码 ……………	79
3.1.3 农产品电商 F2O 模式 ………	46		
3.2 我国农产品电子商务背景 ………	47	第 5 章 淘宝网日常运营管理 ……83	
3.2.1 农产品电子商务站上风口 …	47	5.1 商品资料的学习 ……………	84
3.2.2 农产品电子商务的蓬勃发展 …	47	5.1.1 商品规格 ……………	84
3.2.3 政府对农产品电子商务愈发 重视 ……………	48	5.1.2 商品特性 ……………	87
3.3 农产品电子商务发展现状 ………	49	5.1.3 使用安装方法 ……………	87
3.3.1 我国农产品网商发展概况 …	49	5.2 商品发布 ……………	88
3.3.2 农产品电子商务交易情况 …	49	5.2.1 商品发布流程 ……………	88
3.4 “淘宝村”的“互联网+”之路 ……	50	5.2.2 商品名称 ……………	92
3.4.1 什么是淘宝村 ……………	50	5.2.3 商品图片 ……………	93
3.4.2 淘宝村为何爆发 ……………	51	5.2.4 商品描述 ……………	94
3.4.3 从淘宝村到淘宝镇 ……………	52	5.2.5 其他信息 ……………	97
3.4.4 国内淘宝村 ……………	53	5.3 店铺设置 ……………	98
		5.3.1 基本设置 ……………	99
第 4 章 注册淘宝开启电商 之路 ……………65		5.3.2 宝贝管理 ……………	100
4.1 注册为淘宝网会员 ……………	66	5.4 网店日常管理 ……………	102
4.1.1 注册淘宝网会员 ……………	66	5.4.1 交易管理 ……………	102
4.1.2 登录淘宝网 ……………	68	5.4.2 评价管理 ……………	105
4.2 申请网上银行并为支付宝充值 ……	69	5.4.3 纠纷管理 ……………	107
4.2.1 申请网上银行业务 ……………	70		
4.2.2 往支付宝中充值 ……………	71	第 6 章 网店推广方式 ………109	
4.2.3 查询支付宝账户余额 ………	73	6.1 网店营销策略分析 ……………	110
4.2.4 了解余额宝 ……………	74	6.2 运用免费网络资源推广 ………	110
4.3 设置淘宝会员及支付宝账户密码 ……	75	6.2.1 注册搜索引擎 ……………	111
4.3.1 修改淘宝会员密码 ……………	76	6.2.2 登录导航网站 ……………	112
		6.2.3 QQ 推广 ……………	112
		6.2.4 博客推广 ……………	114

6.2.5 网络团购推广	119	第7章 微信电商卖土特产 ... 151
6.2.6 电子邮件推广	121	7.1 微信电商的基本原则
6.2.7 交换友情链接	123	7.1.1 以用户为中心原则
6.2.8 论坛宣传	123	7.1.2 免费粉丝流量原则
6.2.9 在分类信息网站推广	124	7.2 微信朋友圈
6.2.10 信用评价	124	7.2.1 朋友圈界面
6.2.11 微信推广引流打造爆款 ...	125	7.2.2 朋友圈发布信息
6.2.12 千牛推广	127	7.2.3 朋友圈的营销布局
6.2.13 微博推广	129	7.2.4 朋友圈的营销技巧
6.3 在淘宝网平台上宣传与推广	132	7.2.5 朋友圈植入广告的方法
6.3.1 在淘宝社区中推广	132	7.2.6 朋友圈里的农产品 经纪人
6.3.2 加入商盟	133	7.3 O2O 的营销模式
6.3.3 设置VIP会员卡	135	7.3.1 什么是O2O营销模式
6.3.4 参加秒杀活动	137	7.3.2 O2O营销模式的优势
6.4 利用传统媒介推广	140	7.3.3 玩转农产品O2O
6.4.1 印刷并散发广告传单	141	7.4 线上活动式营销
6.4.2 多参与活动, 派发名片	141	7.4.1 线上活动式营销的含义
6.5 钻石展位吸引百万流量	141	7.4.2 利用微信活动式营销卖菜 案例
6.5.1 钻石展位介绍	141	7.5 二维码营销
6.5.2 钻石展位展现在哪里	142	7.5.1 什么是二维码营销
6.5.3 订购钻石展位	144	7.5.2 农产品二维码营销
6.5.4 决定钻石展位效果好坏的 因素	146	7.6 互动式营销
6.6 使用直通车疯狂推广	147	第8章 开设微店随时随地做 生意
6.6.1 什么是直通车	148	8.1 下载安装微店
6.6.2 直通车的优势	148	172
6.6.3 开通直通车账户	148	

IV 目录

8.2 微店注册.....	173	9.5 视觉中的图片应用.....	211
8.3 快速了解微店.....	175	9.5.1 商品图片的重要性.....	211
8.4 设置店铺图标、店铺名称、微信号、 店铺公告.....	179	9.5.2 商品图片的诚信原则.....	212
8.5 怎样开通担保交易.....	181	9.5.3 细节决定成败.....	213
8.6 在微店发布商品.....	182	9.5.4 商品实际尺寸.....	213
8.6.1 商品图片.....	184	9.5.5 广告图设计.....	214
8.6.2 商品描述.....	184	9.6 文案策划.....	215
8.6.3 商品价格和库存.....	184	9.6.1 店铺首页文案.....	215
8.6.4 商品型号.....	185	9.6.2 店招文案.....	217
8.7 微店网页版对商品分类.....	186	9.6.3 文案的推销语言.....	217
8.8 推广自己的微店.....	190	9.6.4 文字清晰易读.....	217
8.8.1 限时折扣.....	190	9.7 热销商品页面文案.....	218
8.8.2 私密优惠.....	192	9.7.1 营造良好的氛围.....	218
8.8.3 友情店铺.....	194	9.7.2 页面要生动有趣.....	219
8.8.4 分成推广.....	195	9.7.3 引导顾客购买搭配商品.....	220
8.8.5 口袋直通车.....	197	9.7.4 商品信息介绍准确详细.....	221
8.9 开“微店”拓宽农产品销路.....	198	9.7.5 购买者的评价.....	223
第9章 店铺“装修”中的视觉 营销.....	201	第10章 将电商品牌做大 做强.....	225
9.1 网店装修的重要性.....	202	10.1 招聘客服人员策略.....	226
9.2 店铺装修的误区.....	203	10.1.1 客服人员对店铺发展的 影响.....	226
9.3 用好色彩抓住您的客户.....	206	10.1.2 怎样做好客服人员的招聘 工作.....	226
9.4 宝贝标题优化.....	208	10.2 网店客服的基本工作流程.....	227
9.4.1 宝贝标题的结构和规则.....	208	10.3 老板的管理策略.....	229
9.4.2 在标题中突出卖点的 技巧.....	210	10.3.1 弃人之短,用人之长.....	229
		10.3.2 对待员工恩威并重.....	231

10.3.3	委婉含蓄地批评员工	232	10.5.4	加强现金管理	244
10.3.4	客服提升客户体验的技巧	233	10.6	解决融资困局	245
10.3.5	怎样调动员工的积极性	235	10.6.1	创业前都需要做哪些资金准备	246
10.4	绩效考核	237	10.6.2	利用阿里巴巴小额贷款解决淘宝店铺融资	246
10.4.1	绩效考核的原则	237	10.6.3	如何利用人脉筹到创业资金	248
10.4.2	客服绩效考核注意事项	239	10.6.4	怎样向家庭或朋友筹集资金	248
10.4.3	如何考核淘宝网客服	239	10.6.5	争取政策性扶持资金	249
10.4.4	客服工作考核表	240			
10.5	如何提高电商利润	241			
10.5.1	投资预算分析	241			
10.5.2	提高店铺的营业额	242			
10.5.3	实现目标利润	243			



第1章 电商创业起步

以淘宝网为代表的电子商务平台正在成为越来越多普通创业者选择的起步方式。开网店是免费的，这可以很有效地节省成本。但要想在电商行业中脱颖而出，就没那么容易了。创业者需要具备一些素质、知识与经验才能创业成功。

1.1 电商创业者需要具备的素质

创业是对一个人的社交能力、判断能力、创新意识、进取意识和心理素质的一种全方位的考验和挑战。那么电商创业者需要具备哪些素质呢？

1.1.1 创业的心态

心态是决定创业者成败的决定性因素，对于诸多的互联网创业者尤其如此。好的心态不仅是事业腾飞的保证，更是人生境界提升的重要基础。作为一名创业者，我们该如何以良好的心态去创业呢？

1. 坚持的心态

90%以上的人不能成功，为什么？因为不能坚持。坚持的心态是在遇到坎坷的时候反映出来的，而不是顺利的时候。信念是我们的立足之本，只有坚定信念，才能赋予创业者激情，缺乏信念只会让人前功尽弃，以失败而告终，因为没有信念的人不具备持久的耐力，遇到一点困难就会后退，没有了前进的勇气。

2. 积极的心态

事物永远是正反两面，拥有积极心态的人看到的永远是事物好的一面，而消极的人只看到不好的一面。积极的心态能把坏的事情变好，消极的心态能把好的事情变坏。创业中的自信积极心态更为重要，相信自己的能力，对未来充满信心，不指望依靠他人获得一条捷径，在困境中自强不息，自己主宰自己的命运。

3. 谦虚的心态

谦虚是一种美德，也是一种修养。虚心使人进步，骄傲使人落后。谦虚者可以包容、善待别人，学习和吸取别人有益的经验 and 知识，从而提高自己，避免浅薄无知。

4. 付出的心态

舍就是付出，付出的心态是老板心态。是为自己做事的心态，要懂得舍得的关系。

舍的本身就是得，小舍小得，大舍大得，不舍不得。不愿付出的人，总是省钱、省力、省事，最后把成功也省了。

5. 学习的心态

学习在创业中是广义的，学习内容包括理财、技能、管理、决策和营等多方面。尤其在知识经济时代，知识更新的周期越来越短，过时的知识等于废料。只有不断学习，才能不断摄取能量，才能适应社会的发展而生存下来。要善于思考、善于分析、善于整合，只有这样才能创新。

6. 诚信的心态

诚信是一种美德，是一种情操，在商业时代，诚信尤其值得提倡。用道德的标准树立诚信的美德，尊重别人同样也会获得别人的尊重。以诚而立、以德而服人、把持有度，方能在商海的起伏中奠定根基。

7. 合作的心态

成功就是把积极的人组织在一起做事情。记住，任何时候你都不是孤立的，不要以为自己优秀就拒绝与人合作，一个人的能力因素固然重要，但更应该明白团队之间的合作精神更加重要。一个优秀的创业者，不会断然轻视团队的作用，相反会注重团队的协调发展，懂得借势造势，懂得彼此之间的双赢模式，懂得互助发展才能立于不败之地。

8. 感恩的心态

感恩周围的一切，包括坎坷、困难和竞争对手。事业之所以成功、项目之所以进展，都需要自己感谢某些人，包括自己。他们在过去可以帮助你，在以后同样也可能帮助你。感恩是中华民族传统的美德，只有懂得感恩的人才是富足的人。我们一定要有感恩的心态。

9. 成功的心态

为之付出努力的事情不一定成功，但是如果不努力，事情一定不能成功。成功的心态不仅仅指对胜利的渴望，它是证明自身价值和团队价值的一种积极的心态。成功不是事情的结果，而是在这个过程中不断超越自我，不断学习和思考的过程，它是激励我们持之以恒的必备心理。

10. 细节的心态

细节决定成败，在互联网时代更是如此。瞬息万变的网络让人神往，也因为它的快速改变而让人望而却步。从前期的市场考察、项目调研，到发展中的市场推广、店铺运营，直至后来的赢收模式，在这个过程中要求创业者注意到每一个可能的细节。细节还体现在这个过程方方面面的，如产品细节、用户关系细节、团队管理细节，无处不在的细节要求我们学会全盘地看待问题。

11. 积累的心态

我们不和别人竞争现在的店铺大小，那是我们无法更改的，但是我们可以通过积累，让自己时时进步。积累自己的资源，积累自身的社会价值，积累自己的信用，积累自己不断战胜困难挫折的心理。面对强劲的对手时，我们不害怕，通过积累，在成长中战胜对手。



创业中的实践是对经验的最好积累，在实践中我们才能发现自己存在的不足，才能明白我们在哪些方面还需要改进和学习。而进取则是一种精神，不畏艰险、不惧成败，选择一条道路就有恒心进行到底。

12. 快乐的心态

享受创业带给自己的快乐，这是每名创业者最大的乐趣。我们快乐地面对成功和失败，无论什么只要有明天，我们就要微笑着。让自己快乐，让身边的人快乐，让你的用户快乐，这样你不成功也难。

13. 自省的心态

人最难面对的是自己。当团队或者项目出现问题的时候，先问问自己，在放松或交流中找到事情的症结。

14. 责任的心态

选择创业就预示着你放弃了一些东西，时间是最大的成本，对自己负责的人才可能有大的成就。不管你是为谁在创业或工作，你都必须有一种强烈的责任感，对自己负责，对他人负责，对工作负责。

15. 思考的心态

我们需要时时的思考，当初选择的方向是不是错的，我们不应该执着于当初的计划；因为市场、竞争对手、用户、自身条件的变幻，我们总是需要不停地思考，在思考中不断明晰自己的道路。

16. 真实的心态

自己给自己制订的计划，一定要按时完成。很多人开始创业的时候，总是规划了很多，等到不能实现的时候再给自己找些客观、主观的理由面对自己。



当我们选择了创业，当我们选择了互联网这个激情而万变的行业，就决定了我们要不同于常人，我们要不断提高和修正自己面对事业的心态。好的心态是我们成功的基石，好好把握。

1.1.2 电商创业者必备的能力

创业是极具挑战性的社会活动，是对创业者自身智慧、能力、气魄、胆识的全方位考验。创业者要想获得成功，必须具备以下基本的能力。

1. 强烈的欲望

“欲”，实际就是一种生活目标，一种人生理想。创业者的欲望与普通人欲望的不同之处在于，他们的欲望往往超出他们的现实，需要打破他们现在的立足点，才能够实现。

所以，创业者的欲望往往伴随着行动力和牺牲精神。这不是普通人能够做得到的。

2. 拥有过硬的自制能力

自制，就是要克服欲望，不要因为有点压力就心里浮躁，遇到一点不称心的事就大发脾气。

人最难战胜的是自己，这话的含义是说，一个人成功的最大障碍不是来自于外界，而是自身。只有控制住自己，才能控制住压力，让压力在你面前屈服。

3. 超乎想象的忍耐力

在创业的道路上，付出怎样的代价，付出怎样的努力，忍受了多少别人不能够忍

6 第1章 电商创业起步

受的痛苦甚至是屈辱，这种心情只有创业过的人最清楚。对一般人来说，忍耐是一种美德，对创业者来说，忍耐却是必须具备的品格。

4. 应变能力

顺应时势、善于变化，及时调整自己的方案，这是成大事者适应现实的一种方法。如果没有和别人打交道的高超技巧，没有把各种情况都考虑周全的头脑，灵活应变的手段，就根本无法驾驭大的局面，这种人将很难成大事。

5. 开阔的眼界

对于创业者来说，只有真正见多识广、开阔眼界，才能有效地拉近自己与成功的距离，在创业途中少走弯路。

6. 谋略

创业者的智谋，将在很大程度上决定其创业成败。尤其是在目前产品日益同质化、市场有限、竞争激烈的情况下，创业者不但要能够守正，更要有能力出奇。

7. 自信心

自信心充足者的适应能力就高，反之则适应能力较低。做事成功的经验越多，那么自信心就越强。自我成功锻炼的机会越少，自信心就越弱，以致产生严重的自卑情绪。

8. 胆量

创业本身就是一项冒险活动。要有胆量、敢下注，想赢也敢输，创业是最需要强大心理承受能力的一项活动。

9. 快速接受新事物

互联网行业是一个充满变数、随时随地都会产生变革的行业。作为一个互联网人，就需要随时准备拥抱变化和接受新事物。

总之，在互联网行业，要想做好，就要时刻对新科技和新产品具有强烈的好奇心和敏感度。如最近流行的智能设备等。如果你想能够觅得发达的良机，就一定要时刻关注，并尽快搞懂到底这是什么东西，并判断是否有价值，从而迅速杀入。

10. 学习能力

学习能力也是必备的。互联网行业是一个复杂和交叉的行业，有时候除了专业能力，还需要你具备多种能力。特别是作为一个互联网创业者，就更需要有跨界的思维。

11. 充沛的精力

通常成功的创业者，都具有非常充沛的精力。毋庸置疑，互联网行业是一个体力和脑力都有巨大消耗的职业。起早贪黑，加班更是常态，这就需要互联网创业者具有充沛的精力，才能扛过疲惫，从容面对变化的行业，从而获得更大的发展。

1.2 创业者应具备的条件与经验

一个想拥有事业的人，只要用心体会大众的需求，就有机会创业。虽然如此，创业还是要具备一些知识与经验的。

1.2.1 电商创业必备的硬件条件

尽管网上开店投资少，操作简单，但是也需要具备一些最基本的条件。网上开店需要的硬件主要有以下设备。

基本要求：办公场所，台式电脑或笔记本电脑，便捷的网络，数码相机，手机，固定电话，传真机，打印机，以及产品相关设施。

- 方便客户联系的手机和固定电话。谁都不想因为电话不畅导致潜在客户的流失。
- 收发合同的传真机。当有很多客户和你签订合同时，传真机就可以大显神通了，而且这也是法律方面的保证。另外，很多资料的收发也离不开传真机。所以传真机也是很重要的一种装备。
- 打印机。有些电子文本资料是需要书面保存的，因此打印机就是必需品了。
- 方便工作的笔记本电脑。笔记本电脑对网上开店的专业卖家而言非常必要，