

凝聚笔者8年开店经验，一本书讲透淘宝运营的方方面面，
让你看得懂、学得会、用得着



淘宝店 运营 全攻略

◎ 李改霞 编著

内容全面

囊括货源、物流、客服、
营销等12个运营主题

技巧新颖

结合淘宝
新规讲解

图文并茂

重点内容配合图示讲解，
保证一看就懂、一学就会

操作实用

丰富的实战案例，
让你少走5年弯路



中国工信出版集团



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>



淘宝店 运营 全攻略

◎ 李改霞 编著

電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

内 容 简 介

目前,开网店已经是一种潮流,许多从业人员从网店获得大量真金白银,但是也有不少从业者处于亏损状态。本书从货源、渠道、方法等多个方面,通过大量的案例讲述,以期达到让一个新手快速成长为资深网店店主。

对于销售过千万、拥有数百万粉丝的店主,本书也设置有大量的经营策略、经营方法以供参考,可使其进行多角度、多跨度的全程优化。

本书在强化实用性的同时,也从心理学的角度进行引导,实现真正的举一反三。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

淘宝店运营全攻略/李改霞编著. —北京:电子工业出版社, 2016.1

ISBN 978-7-121-27869-3

I. ①淘… II. ①李… III. ①电子商务—商业经营—中国 IV. ①F724.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 307560 号

责任编辑:富 军

印 刷:三河市兴达印务有限公司

装 订:三河市兴达印务有限公司

出版发行:电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本:720×1 000 1/16 印张:17 字数:278 千字

版 次:2016 年 1 月第 1 版

印 次:2016 年 1 月第 1 次印刷

印 数:3 000 册 定价:49.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题,请向购买书店调换。若书店售缺,请与本社发行部联系,联系及邮购电话:(010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 zltz@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线:(010) 88258888。

前言

近年来，电商行业以迅雷不及掩耳之势在中国迅猛发展。2012 年，网络零售市场规模达到 13 000 亿人民币，诞生淘宝、天猫、京东、当当、凡客等一大批全新的网络公司。网购正在日益深入地影响着越来越多人的生活。很多人都把网购作为自己主要的购物场所。由此带来的网店市场更不容小觑。

有人说：“现在开网店的人这么多，现在再开店还晚不晚？能赚钱吗？”电子商务正处于发展阶段，机会永远都有，通过网店创业不会太迟。实体都可以创业，更何况在现在的互联网大潮中。电子商务如此火爆，越来越多的企业和个人都投入到互联网创业的大潮中。网店创业成为众多投资者和创业者的首选。至于说能不能赚钱，想像一下，淘宝商品聚集几百万卖家，如果不赚钱，又怎么还会在淘宝上呢？

阻碍很多人不敢开网店的原因有哪些？

- ① 对自己没有信心，前怕狼后怕虎，不敢前进。
- ② 自己没资源，没本钱，害怕找不到合适的货源，迟迟不敢踏出第一步。
- ③ 害怕亏本，不敢开店。要知道，创业都是有风险的，越早出手，赢的机会就越大。
- ④ 怕没销量而不敢开新店。你可能听说网店信用很重要，买家看到你的信用低就不买你的东西；你可能担心信用上不去，网店就生存不下去。
- ⑤ 担心自己写不出好的宝贝描述，拍照技术不行，商品没人买。

不要再为自己找借口，如果你想网店创业，那就不要唯诺不前，自己否定自己。别人说网店赚钱或者不赚钱都没有用，重要的是你自己做过才能知道。要知道，在你犹犹豫豫当中，别人开网店已经小有成就了！在高速发展的电商时代，也许你晚一步，就会少很多机遇。

本书结合多年开网店的经验，采用大量图片和案例分析，行文深入浅出，将枯燥生硬的网店技巧，用诙谐幽默、浅显直白的口语娓娓道来。譬如，如何找出最佳货源？如何选择优质物流？如何提供贴心客服？如何对网店精准定位？如何打造出店铺口碑相传的品牌？如何装修出风格独特的店铺？如何积攒人气，培养回头客？如何与买家形成良好的互动，做成生意也赢得口碑？如何制定最具竞争力的宝贝价格？如何用最经济的付费推广方式换取更高的曝光率，迅速提高店铺人气？这些困扰网店卖家的问题，本书都一一为你解答。

本书特色

1. 内容新颖，符合当前趋势

很多传统的网店经营技巧已经不能满足现在电商时代的需求。鉴于此，本书内容以最新的视角、最前沿的网店技巧阐述，让网店经营者紧跟时代的步伐，打造出一个新型网店，引领网店时尚潮流。

2. 具有针对性、系统性、实用性、新颖性、操作性

本书从开网店如何找货源、选物流、做客服、定价格、赢信誉等各个方面，手把手教网店新手开网店，针对性、系统性、实用性、操作性更强，实用价值更大，内容直观，通俗易懂，为网店经营者提供各种方法技巧，帮助他们提高工作效率，让开网店变得更加便捷高效。

3. 读图时代，坚持图解王道

本书的显著特色是采用“图+文+表”的方式，把开网店的各项内容用

图解的方式展示出来，让网店经营者看起来更加简单明了，不仅能学习掌握如何更好地开一个吸引买家的网店，而且还能从枯燥的文字当中解脱出来，使学习效率大大提高。

4. 行文幽默诙谐，轻松阅读

本书以幽默诙谐的口吻，贴近生活的语言，对如何开网店进行生动形象、通俗易懂的讲解，让网店经营者在轻松自在中学会网店的经营技巧。

5. 去粗取精，完全“干货”呈现

本书只重实用，不重形式，突破传统文字堆砌的死板模式，将浩如烟海、庞杂、丰富的材料去粗取精，保留核心的、实用的精华部分，完全用“干货”呈现，方便阅读。

本书内容及体系结构

第1章 最佳货源：引爆销量的核心

做网店就是卖东西，这点不管是在实体店还是在网店都是不会变的。当然，寻找货源对开网店的人来说是最关键的一环。一个货源的好坏决定着一个网店的命运，一个好的货源就能更快捷地成就一个网店。本章从网店现状出发，教网店经营者如何选商品，如何选货源渠道，如何找寻一手货源，此外还介绍批发货源中的一些潜规则。通过本章的学习，网店经营者可以找出最佳货源，让自己没有任何后顾之忧，努力去发展自己的买家，进而把自己的网店做得更大更强。

第2章 优质物流：让差评无处着力

在网店评论中，很多差评都不是来自于网店的服务和产品质量，而是来自于物流，有的是因为物流速度慢，有的是因为快递人员的服务态度不好等。不管是什么原因，如果你的网店是因为物流的原因而失去买家，这实在是太不值得了。所以，开网店也要精心挑选为自己送货的物流公

司。本章向网店经营者讲述如何对待自己的订单、对物流采取什么样的态度、选择什么样的物流价格及货到付款服务的一些技巧，帮助网店经营者提升物流质量，为网店赢取好评。

第3章 贴心客服：hold住你的上帝

开网店，不仅要卖优质的产品，还要提供优质的服务。随着客服行业的不断发展，人们对服务人员的要求更高了，如果你的服务不好，买家立马掉头就走，去找一个服务好的店铺，有时其他店铺的价格即使贵了一点，也觉得没有关系，因为在买家看来“我买的的就是服务”。可见，服务在当下来说也是吸引买家的方法之一。本章对如何做好网店客服、如何做好网店客服培训工作、如何让网店客服人员更专业、如何利用客服提高网店成交转化率、如何为买家提供超值服务及如何做好售后服务等进行详细阐述，帮助网店经营者做好网店客服工作。

第4章 精准定位：大品牌中的掘金术

很多人买东西都会认“牌子”，特别是在网上买东西，不会随随便便地花钱去买一些没听说过甚至没有品牌的东西，而对一些大品牌商品深信不疑，即使花再多的钱也愿意，对于那些品牌名气小或者没有听说过的品牌，即使你让买家花再少的钱也觉得贵。大品牌能在无形之中促成成交，这就是品牌给商家带来的商机。本章阐述如何用好品牌招揽买家、卖什么样的商品好、如何做好商品定位和品牌形象定位，提高网店的销量。

第5章 幂次法则：创造店铺的镇店之宝

幂次法则就是利用80%的精力做20%的事，这样才能把20%的事做得完美、有竞争力。开网店也是一样，网店不论卖什么样的商品，都要有一款能拿得出手的商品作为店内的“镇店之宝”。本章帮助网店经营者打造出网店爆款，教你如何让爆单品到爆全店，如何通过宝贝描述，赢得销量，如何用个性让网店宝贝脱颖而出。

第6章 超级信誉：获取5A好评率

现在很多人在网上买东西，进入某家网店，首先要看的就是该网店的

好评率和差评率。如果该网店的商品有一些差评，那么买家心中就会有所顾忌，害怕自己在该网店购买的商品也会遇到同样的状况而放弃购买。每个网店都非常重视买家的评论，都希望能赢得买家的 5A 级好评。本章通过优化店铺 DSR 评分、返利、赠送小礼物等手段，教网店经营者获取 5A 级好评。

第 7 章 以价换量：轻松玩转促销

促销的目的是为了让买家了解和注意企业的商品，激发购买欲望，使其购买，达到扩大销售量的目的。市场上并非每一个公司都做广告，但是每一个公司都无一例外地开展促销活动。网店自然也不例外，为了换取某个宝贝的销量，也常常把促销作为市场竞争过程中的一把利剑，扩大网店的市场份额，巩固网店的 market 地位，提高网店营销的经济效益。本章介绍在促销中如何给商品定价、节日促销中的策略及淡季促销和低成本促销的技巧等。

第 8 章 流量扩张：轻松玩转“淘宝客”

有人说：“淘宝做的是价格和流量。”的确，在网店行业中，有流量不一定有成交，但没有流量就一定没有成交。流量作为店铺发展的必备因素越来越成为卖家们关注的焦点。对于一家淘宝店来说，不管是 C 店还是商城，流量的引入，主要是通过直通车、钻展、淘宝客、软文、硬广等推广方式，九块邮做活动也是增加流量的好方法。

第 9 章 巧写软文：“挖”出潜在买家

目前，国内有上千万家网店，如果网店不做推广，就算店铺再美观，商品再好也不会有人知道，只有主动出击进行推广，才能让店铺快速起步，提高销售量。如今，单纯地把商品价格信息、公司信息、商品好处、商品优势一一列出来的“硬广告”已经完全不能适应市场的需求，因为买家已经对这些硬性广告有了“免疫力”，不管说得怎么天花乱坠，也不会买账。所以，软文营销显得更加重要。本章向网店经营者讲述如何用宝贝文案、软文标题、流行元素、他人东风、名人、图片、新闻等方式制造出吸引买家的软文，挖掘出网店的潜在买家。

第 10 章 好的创意，给力的点击率

现代管理之父彼得·德鲁克说：“一家企业只有两个基本职能：创新和营销。”21 世纪是网络经济时代，而营销传播也已经迈向崭新的营销时代，在这样的时代下，企业拼的不仅是营销，更是创意。创意成为营销与买家之间情感的纽带，使营销不是被动地传递信息，而是让买家主动参与，并成为传播的一环。因此，创意也成为网店营销不可或缺的驱动力。本章通过向网店经营者介绍如何给宝贝设计出勾魂的详情页、如何对宝贝进行创意包装、如何运用直通车创意推广图吸引买家、如何玩转手机淘宝和微信淘宝等技巧获得给力的点击率。

第 11 章 利用虚拟淘金币“魅惑人心”

各个电商平台上的网店都提供积分兑现金或者商品的功能，网店经营者可以通过为买家提供的积分来“诱惑”其再次光临店铺。本章主要以淘金币为例，讲述如何利用淘金币“魅惑人心”。淘金币是淘宝网的虚拟积分，在淘金币平台上，买家能够兑换、竞拍到全网品牌折扣商品；也可以兑换、抽奖得到免费的商品或者现金红包，并可以线上线下商家的积分兑入。

本书读者对象

- 网店新手
- 网店运营人员
- 资深网店店主
- 微商、微店经营者
- 营销人员

目 录

001 第1章 最佳货源：引爆销量的核心

- 002 1.1 你选的商品，靠谱吗
- 007 1.2 你的货源渠道，靠谱吗
- 010 1.3 找寻一手货源
- 013 1.4 批发货源潜规则

019 第2章 优质物流：让差评无处着力

- 020 2.1 当天订单当天发
- 023 2.2 好态度，省大心
- 026 2.3 低价格，更划算
- 029 2.4 货到付款，更安心

035 第3章 贴心客服：hold住你的上帝

- 036 3.1 网店客服人员知多少
- 038 3.2 网店客服人员培训要做好
- 044 3.3 把自己定位成专业的客服人员
- 050 3.4 利用客服提高成交转化率
- 055 3.5 超值服务给买家披上情感的“外衣”

058 3.6 真正的销售始于售后

063 第4章 精准定位：大品牌中的掘金术

064 4.1 用好品牌招揽买家

067 4.2 什么都卖，什么都卖不好

070 4.3 迅速提升销量的商品定位

073 4.4 品牌形象定位技巧

076 4.5 高端定位，形成门槛

079 4.6 认清买家，提高客单价

085 第5章 幂次法则：创造店铺的镇店之宝

086 5.1 选出几个宝贝，薄利多销赚买家

091 5.2 打造网店爆款

100 5.3 爆单品到爆全店

105 5.4 宝贝描述有技巧，凸显特色销量好

113 5.5 用个性让宝贝脱颖而出

119 第6章 超级信誉：获取5A好评率

120 6.1 好评是最好的宣传

126 6.2 优化店铺DSR评分

129 6.3 用“返利”吸引好评

131 6.4 小礼物赢得5分好评

134 6.5 “制造”你的超级信誉

137 6.6 功利心不要太早表现出来

139 6.7 给出一个留住买家的理由

143 第7章 以价换量：轻松玩转促销

144 7.1 促销核心要点不能少

150 7.2 促销定价知多少

155 7.3 节日促销六大策略

157 7.4 淡季促销新花样

160 7.5 低成本促销小技巧

165 第8章 流量扩张：轻松玩转“淘宝客”

166 8.1 店铺宝贝引流技巧

168 8.2 宝贝详细页引流技巧

172 8.3 淘宝卖家引流技巧

177 8.4 论坛、贴吧引流

182 8.5 草根微博变引流利器

186 8.6 用朋友圈、QQ群引流

192 8.7 用流量提高转化率

199 第9章 巧写软文：“挖”出潜在买家

200 9.1 用宝贝文案提升店铺气质

203 9.2 诱人的标题党

206 9.3 流行元素越多，买家越冲动

209 9.4 借他人的东风

213 9.5 傍名人，抱大款

216 9.6 图文并茂，全面调动买家器官

221 9.7 造新闻有噱头

225 第10章 好的创意，给力的点击率

226 10.1 宝贝详情页勾魂设计

230 10.2 创意包装，提高回头率

231 10.3 妙用直通车创意推广图，让点击率飙升

234 10.4 打造创意标题，驾驭直通车排名靠前

235 10.5 手机淘宝网新机遇要把握

239 10.6 淘宝卖家如何玩转微信

243 第11章 利用虚拟淘金币“魅惑人心”

244 11.1 抓住买家“求金币”的心理

246 11.2 淘金币使用技巧

249 11.3 用淘金币设“陷阱”

253 11.4 淘金币新玩法：打造淘金币的营销体系

255 11.5 用签到送淘金币拉拢老买家

第1章 最佳货源：引爆销量的核心

做网店就是卖东西。这点不管是在实体店还是在网店都是不会变的。当然，寻找货源对开网店的人来说是最关键的一环，一个货源的好坏决定着一个网店的命运，一个好的货源还能更快捷的成就一个网店。为什么这么说呢？因为有了好的货源，才能从中得到好的商品，好的价格，而商品和价格是与其它网店竞争的最大优势；有了好的货源，才没有任何后顾之忧，努力去发展自己的买家，进而把自己的网店做得更大更强。

1.1 你选的商品，靠谱吗

开网店，有的人选择做批发，有的人选择做零售。批发和零售二者的本质区别在于：批发商单个商品的利润低，主要靠大量出货赚钱；零售商单个商品的利润高，出货量要远远小于批发商。开网店不管是做批发，还是做零售，找货源的重要性都是毋庸置疑的。寻找货源之前唯一要做的就是确定要卖什么。

开网店卖什么呢？这是困扰很多网店新手的难题之一。为了使商品的选择更具有针对性，下面就先来分析一下什么样的商品适合在网上开店销售。根据一些业内人士的建议，适合在网上开店销售的商品一般具备下面的特点：

- ① 体积较小，方便运输，主要是为了降低运输成本；
- ② 附加值较高，单件商品的价格低于运费，不适合在网上销售；
- ③ 价格较合理，在网上买东西的人，一是方便快捷，二是价格较便宜，如果商品在价格上没有优势，那么很多人就不会在网店上购买了；
- ④ 独特性，独具特色的商品更能吸引网上买家；
- ⑤ 时尚性，网店的消费群体主要是年轻人，具备时尚性的商品才有好的销量；
- ⑥ 网下没有，只有网上才能买到，如外贸定单商品或者直接从国外带回来的商品；
- ⑦ 通过了解网站就可以激起浏览者的购买欲，如果这件商品必须要亲自见到才可以达到购买所需要的信任，那么就不适合在网上开店销售。

另外，在选择商品时还要注意遵守国家法律法规，下面这些商品不适合在网上销售：

- ① 假冒伪劣商品；
- ② 法律法规禁止销售的商品，如武器弹药、文物、毒品等；
- ③ 以非法来源获得的商品，如偷盗品、走私品等；
- ④ 其他不适合网上销售的商品，如医疗器械、药品、债券和抵押品等。

其实在网上卖什么的选择有很多，因为符合上述特点的商品有很多，能选择的越多，就会越容易犯“选择综合征”，所以在琳琅满目的商品中，要选出一些适合的靠谱商品估计会有一些难度。那么开网店的小伙伴们该如何选择店铺商品呢？

选择商品的关键在于什么好卖、什么好赚钱，这才是最重点的！毕竟开网店的人都有一个共同的目的，就是赚钱。如果选择的商品不怎么赚钱，甚至赚不了钱，相信小伙伴们是不会去开这个网店的。怎么判断一件商品既能赚钱又适合开网店呢（见图 1-1）？



图 1-1 商品选择要求

1. 适合自己

无论一个商品在别人那里多么赚钱，都不要一股脑的钻进去。首先要做的就是问问自己这样的商品适合你做吗？很多人开网店，首先想到的商品就是女装。的确，女装在网上的销量很高，但开女装店并不适合所有开网店的人。比如，一个对穿着打扮一窍不通的人，你让他开服装网店，合适吗？一个创业资金不多的人，你让他做珠宝网店，合适吗？一个刚毕业的男生卖女生内衣，合适吗？

去年，我认识一个刚毕业的男生，毕业后，看到很多人在淘宝上卖女装很赚钱，就一股脑儿在淘宝上开了一个卖女装的网店。这是一个害羞的男生，每次都羞于问女买家的三围，经常会把买家的衣服尺码弄错，买家自然不会接受一个尺码不对的衣服，只能自己贴着运费给换了一套。而且他对女性服装也没有什么概念，每次买家问他一些关于服装的问题时，他都是模棱两可的回答，网店的后果可想而知。

四个月後，他就改行不做女装了，更改商品做了代理手表，因为他自己平时喜欢戴手表，经常会关注各个款式的手表，还喜欢研究，如何消磁、如何保养等信息都一清二楚。代理手表不到一个月，他就有了不错的销量，而且一天比一天好。

前几天，我去他的淘宝网店上看了看，都已经上升到五钻了。跟他聊了一会儿，从他的谈吐中就能发现，他已经不再是那个刚毕业的学生了，现在做手表网店已经如鱼得水，也有了很可观的收入。

开网店在选择货源的同时，一定要结合自己的爱好，多问问自己喜欢什么，综合各项因素考虑一下自己适合什么。盲目的投身于某个销量好的商品，你适合这个商品还好，假如你不适合这类商品，那么你的网店生意肯定会一天比一天消沉，直到关门。

2. 较熟悉

这一点跟上面一点在某些地方有些重复，但还是要单独列出来，重点强调一下。开网店卖自己最熟悉的商品是上上策。对于自己不熟悉，或者从来没有接触的商品，你尽量不要涉足。

做生意，并不是因为哪个商品很火爆就去做哪个商品，而是要做那些你自己最熟悉、最擅长，并具有优势的商品，这样你才能有足够的能力驾驭你的商品。所以，开网店，选择的商品一定要是你熟悉领域中的一类。比如，你喜欢摄影，对摄影商品非常在行，这时你就可以尝试选一些数码类的商品；或者你喜欢看时尚杂志，对一些品牌衣服的搭配方法等比较了解，这时你就可以选一些品牌衣服。

3. 高毛利

当然是具有高毛利的商品更容易赚大钱。但还要记住一点：一定要在保证质量的前提下锁定低价商品。在选择商品上面锁定低价，是你做网店赚大