

淘宝创业讲师与金冠店主联袂打造
网店成功秘笈，店铺成长指南

全彩
印刷

淘宝网

开店从零开始

一本通

第2版



何洁 等编著



实战宝典

全方位讲解开店、装饰、
推广营销、经营管理

案例解析

14个网店成功案例，
金冠级大卖家的成功秘笈

图解操作

手把手教你零成本开店，
轻松上手，举一反三



机械工业出版社
China Machine Press

淘宝网

开店从零开始

一本通

第2版



何洁 等编著



机械工业出版社
China Machine Press

图书在版编目 (CIP) 数据

淘宝网开店从零开始一本通 / 何洁等编著. -2版. —北京: 机械工业出版社, 2015.8

ISBN 978-7-111-51264-6

I. ①淘… II. ①何… III. ①电子商务—商业经营—基本知识—中国 IV. ①F724.6

中国版本图书馆CIP数据核字 (2015) 第201221号

本书第1版出版不到一个月, 首印立即售罄, 出版一年多来经过多次重印。随着淘宝的不断改版, 第1版有些操作已经过时, 所以进行了升级。本书基于多个淘宝金冠卖家多年开店的经验, 针对淘宝开店、装修、管理和推广进行了全面、系统的讲解, 书中列举大量源自淘宝网卖家的精彩实例, 全面涵盖了创业者在网上开店的过程中可能遇到的各种问题及其解决方案, 真正做到一册在手、网上开店创业不用愁。

本书共14章, 主要内容包括做好必要的准备、常见的进货渠道、注册淘宝会员、开通支付宝、在淘宝开设网店发布商品、在淘宝成交第一笔生意、拍摄出让人称赞的商品照片、处理产品图片更好地展现卖相、装修具有特色的精美店铺、在淘宝平台上宣传与推广、在淘宝平台外进行推广、网店促销策略引爆店铺销量、商品的包装和物流、完善的客服吸引回头客以及运营管理好网店打造皇冠级店铺。

本书适用于想在网上开店创业的初学者, 包括在校大学生、求兼职的人员、自由职业者、小企业管理者、企业白领等, 同时也适合已经开了网店, 想要进一步掌握网店经营的高级技巧、获得更大的市场和更多的利润、把网店生意做大做强店主选用。

淘宝网开店从零开始一本通 (第2版)

出版发行: 机械工业出版社 (北京市西城区百万庄大街22号 邮政编码: 100037)

责任编辑: 夏非彼 迟振春

印 刷: 中国电影出版社印刷厂

开 本: 170mm×242mm 1/16

书 号: ISBN 978-7-111-51264-6

版 次: 2015年10月第2版第1次印刷

印 张: 16.5

定 价: 59.00元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社发行部调换

客服热线: (010) 88379426 88361066

购书热线: (010) 68326294 88379649 68995259

投稿热线: (010) 88379604

读者信箱: hzit@hzbook.com

版权所有·侵权必究

封底无防伪标均为盗版

本书法律顾问: 北京大成律师事务所 韩光/邹晓东

前言

中国互联网络信息中心（CNNIC）第35次报告显示，截止到2014年12月，我国网民规模达6.49亿，其中手机网民达5.57亿，较2013年年底增加5672万人。我国网络购物用户规模达到3.61亿，较2013年年底增加了5953万人，增长率为19.7%；我国网民使用网络购物的比例从48.9%提升至55.7%。网络购物成为增长最快的应用。数据显示，2014年中国网上零售市场交易规模达28 637.2亿元，增长率为45%，继续保持高增长的态势。如此诱人的市场，让越来越多的人将创业的目光瞄准了网上开店，尤其是一些年轻人更是视其为就业的一条出路。

本书第1版出版不到一个月，首印立即售罄，出版一年多来经过多次重印。随着淘宝的不断改版，第1版有些操作已经过时，所以进行了升级。本书作为一本网上开店创业的全程指南，从实际网上开店的准备讲起，同时穿插了最新的网络技术、营销推广思路、物流知识和经营管理技巧，总结了很多网上创业者在实际经营中遇到的问题。全书把网络技术、营销知识和成功案例完美地结合到一起，只需要一本书，就可以解决网上开店创业的所有问题，真正做到一册在手、网上开店创业不用愁。

本书主要内容

本书共14章，主要内容介绍如下。

第1~2章：介绍什么是网上开店、为什么要在网上开店、网上开店的方式和平台、做好必要的准备、网上开店卖什么最火、常见的进货渠道。

第3~5章：介绍注册淘宝会员、开通支付宝、在淘宝开设网店发布商品、店铺的设置与优化、在淘宝成交第一笔生意。

第6~8章：介绍拍摄出让人称赞的商品照片、完美处理产品图片、装修具有特色的精美店铺。

第9~11章：介绍店铺营销推广的各种方法，包括在淘宝平台上宣传与推广、在淘宝平台外进行推广、网店促销策略引爆店铺销量。

第12~14章：介绍网店经营管理技巧，包括商品的包装和物流、完善的客服吸引回头客、运营管理好网店打造皇冠级店铺。

本书特色

- **全面。**本书为网上开店最新、最全面的实战宝典，按照最新版的淘宝开店平台进行了详细的介绍。另外，还从照片处理到店铺装修、店铺推广营销、网店经营管理等各个方面提供了全面的建议。

- **案例激励。**14个绝对真实的网店成功案例，揭秘金冠级大卖家的成功秘笈。每一位卖家都是一位开拓者，他们没有很硬的背景、很多的资源，基本上都是白手起家，在开始的时候甚至没有想到会有今天的成就，是他们怀揣梦想、脚踏实地、不断探索、坚持不懈，才有了今天的成功。这些宝贵经验正是千千万万具有创业梦想的人所需要的，借鉴别人的成功就是复制成功，这也是走向成功的捷径。
- **图解操作。**以详细、直观的步骤讲解相关操作，使读者轻松上手，举一反三，读者只需要遵循这些操作步骤就可以开设自己的店铺。
- **实用。**本书作者具有多年网店设计与装修的经验，将开店过程中的经验和技巧总结出来，涵盖了开店过程中遇到的许多细节问题。

本书大部分的技术都是经过淘宝大卖家证明过的确实有效的技术，能够实实在在帮助卖家提高店铺的利润。

本书适用范围

本书适用于想在网上开店创业的初学者，包括在校大学生、求兼职的人员、自由职业者、小企业管理者、企业白领等，同时也适合已经开了网店，但想进一步掌握网店经营的高级技巧、获得更大的市场和更多的利润、把网店生意做大做强的店主选用。

本书的编者中既有国内多年开店经验的网店店主，又有淘宝大学的老师，除了封面署名外，参加编写和提供素材的还有晁辉、王冬霞、孙文记、倪庆军、徐曦、王张名、葛俊科、谭海波、刘宇星等。由于作者水平有限，加之创作时间仓促，不足之处在所难免，欢迎广大读者批评指正。

编者

2015年9月

前言

第 1 章 做好网上开店的准备

1.1	什么是网上开店	1
1.2	网上开店的“钱”景	2
1.3	为什么要在网上开店	2
1.3.1	投资少，回收快	2
1.3.2	不用担心收到假钱	3
1.3.3	基本不需要占压资金	3
1.3.4	经营方式灵活	3
1.3.5	营业时间不限	3
1.3.6	地域限制小	3
1.4	做好必要的准备	4
1.4.1	做好开店心理准备	4
1.4.2	必要硬件缺一不可	5
1.4.3	善用软件事半功倍	6
1.4.4	熟知淘宝的各类规则	8
1.5	成功案例——时尚白领兼职	8



2.1 网上开店卖什么最火	11
2.1.1 服装	12
2.1.2 化妆品	13
2.1.3 家居日用类商品	13
2.1.4 珠宝首饰	14
2.1.5 数码家电	14
2.2 常见的进货渠道	15
2.2.1 在批发市场批发	15
2.2.2 厂家直接进货	15
2.2.3 大批发商	15
2.2.4 刚刚起步的批发商	16
2.2.5 外贸尾单货	16
2.2.6 积压库存商品	16
2.2.7 寻找换季、拆迁与转让清仓的商品	17
2.2.8 海外代购	17
2.2.9 网络代销商品	18
2.2.10 民族特色商品	18
2.2.11 二手市场进货	19
2.2.12 阿里巴巴批发网站	19
2.3 在供销平台进货	20
2.4 成功案例——70岁老奶奶淘宝网上开店卖毛毯	21



3.1 成为淘宝会员	24
3.1.1 注册淘宝会员	24

3.1.2 编辑个人信息	27
3.2 开通支付宝	29
3.2.1 支付宝账户的作用	29
3.2.2 支付宝实名认证	30
3.3 申请网上银行	32
3.3.1 开通网上银行	32
3.3.2 使用网上银行为支付宝充值	34
3.4 成功案例——80后返乡农家女孩淘宝创业	35



第 4 章 在淘宝开设网店发布商品

4.1 发布宝贝店铺开张	38
4.1.1 发布商品	38
4.1.2 给宝贝取个好名字	41
4.2 店铺的设置与优化	43
4.2.1 选择店铺风格	43
4.2.2 店铺的基本设置	45
4.2.3 设置店铺公告	46
4.2.4 添加商品分类	48
4.2.5 给店铺添加计数器	50
4.3 推荐商品	51
4.3.1 使用橱窗推荐位	51
4.3.2 使用掌柜推荐位	53
4.4 成功案例——90后大学生开网店，一年收入五百万	55



5.1	与买家交流	57
5.1.1	使用千牛工作台添加联系人进行聊天	57
5.1.2	导出聊天记录	59
5.1.3	使用千牛工作台增加流量的技巧	60
5.1.4	千牛工作台分组管理，打造特色的千牛工作台群	61
5.1.5	防止千牛工作台的骚扰信息	62
5.1.6	收发站内信	64
5.2	出售商品	66
5.2.1	修改宝贝价格	66
5.2.2	选择物流发货	67
5.2.3	处理退款请求	69
5.3	给买家评价	70
5.3.1	评价买家	71
5.3.2	查看买家评价	72
5.4	用支付宝管理收支账目	73
5.4.1	从支付宝中提现	73
5.4.2	查询支付宝账户明细	74
5.5	成功案例——海归弃十万月薪，回国开网店 月入百万	75



6.1	摄影器材的选择	78
6.1.1	数码相机的选购技巧	78
6.1.2	常见的数码相机品牌	79

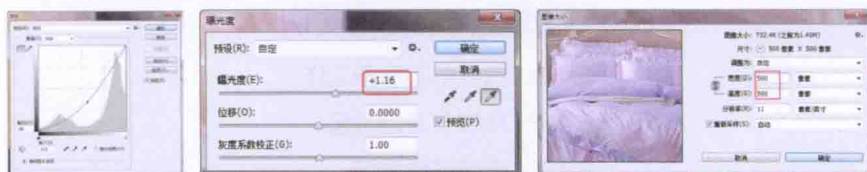
6.1.3	数码相机的日常保养	81
6.2	拍摄照片的准备工作	83
6.2.1	光线的运用	83
6.2.2	了解拍摄工具	85
6.2.3	室内拍摄场景布置	86
6.2.4	怎样用普通数码相机拍出好照片	87
6.3	在户外拍摄商品	88
6.3.1	寻找适合的光线	89
6.3.2	户外拍摄场景布置	89
6.4	服饰类商品拍摄实例	92
6.4.1	拍摄前的准备工作	92
6.4.2	从细节开始做起	93
6.4.3	服装挂拍技巧	95
6.4.4	平铺服装拍摄注意事项	96
6.4.5	模特拍摄技巧	97
6.5	成功案例——网店摄影师专为网店商品拍照片， 月赚十万元	98



第 7 章 完美处理产品图片，更好地展现卖相

7.1	简单的照片处理	100
7.1.1	调整拍歪的照片	100
7.1.2	放大与缩小图片	101
7.1.3	自由裁剪照片	102
7.1.4	把照片中的产品抠出来	103
7.1.5	快速更换图片的背景	105
7.2	调整照片效果	105

7.2.1	调整曝光不足的照片	106
7.2.2	调整曝光过度的照片	106
7.2.3	调整模糊的照片	107
7.2.4	调整对比度突出照片主题	109
7.3	为照片添加水印和边框	109
7.3.1	为照片添加水印防止他人盗用	110
7.3.2	为照片添加相框提高商品档次	110
7.4	批量处理产品图片	111
7.5	成功案例——店铺装修，好店要有好门面	114



第 8 章 装修具有特色的精美店铺

8.1	网店装修需要注意的问题	116
8.2	店标的设计与制作	117
8.2.1	店标简介	117
8.2.2	设计具有强烈视觉信息的店标	118
8.3	公告区域的制作	122
8.3.1	制作公告区时的注意事项	122
8.3.2	制作精美的图片公告	122
8.3.3	在店铺中应用图片公告	125
8.4	宝贝分类设计与设置	128
8.4.1	宝贝分类制作的注意事项	128
8.4.2	制作宝贝分类图片	128
8.5	成功案例——网店装修师年收入约百万元	130

第 9 章 在淘宝平台上宣传与推广

9.1 利用淘宝免费资源推广网店 132



- 9.1.1 互相添加友情链接, 增加店铺流量 132
- 9.1.2 在淘宝论坛发帖, 不花一分钱照样增加网店流量 134
- 9.1.3 灵活运用信用评价, 也可宣传展示店铺 138
- 9.1.4 添加店铺优惠券, 与淘宝网一同促销 139
- 9.1.5 分享店铺流量, 加入网商联盟 139
- 9.1.6 相互收藏店铺增加人气互相推广 140
- 9.1.7 参加天天特价活动 141
- 9.1.8 利用淘金币做营销 142

9.2 花钱在淘宝推广店铺 146

- 9.2.1 聚划算团购吸引买家疯狂抢购 146
- 9.2.2 用好钻石展位, 提升流量和订单 148
- 9.2.3 设置满就送(减)提高客单价 150
- 9.2.4 合理使用搭配套餐, 增加销量 151
- 9.2.5 直通车帮你打造爆款 153
- 9.2.6 让更多淘客替你推广商品 155
- 9.2.7 淘宝试用中心, 引万人抢用 156
- 9.2.8 扩大网店的规模, 参加供销平台 158
- 9.2.9 加入天猫商城 158

9.3 成功案例——大学生网上开公司卖家具年入

百万

159



第 10 章 在淘宝平台外进行推广

10.1 利用搜索引擎宣传 161

- 10.1.1 将网店提交到各大搜索引擎 161

10.1.2	百度知道推广淘宝网店的技巧	162
10.1.3	百度空间也能提高销量	163
10.1.4	利用百度贴吧推广网店	164
10.2	利用即时聊天工具推广	165
10.2.1	通过QQ签名	165
10.2.2	QQ空间推广	166
10.3	邮件推广，也能让流量上万	166
10.3.1	电子邮件推广	167
10.3.2	如何发邮件让客人一定回复	167
10.4	巧用博客来推广店铺	168
10.4.1	写出优秀的博文，打造博客营销	168
10.4.2	增加博客点击量妙计	169
10.5	网络团购是网店推广的助推器	170
10.6	利用微信推广	171
10.7	利用微博推广	173
10.8	投放网络广告，带来客观的流量	175
10.9	采用传统方式推广	176
10.10	成功案例——皇冠店主教你提高网店推广转化率	176



第 11 章 网店促销策略引爆店铺销量

11.1	促销活动准备	179
11.1.1	什么是促销	179
11.1.2	促销能带来哪些好处	180
11.1.3	促销的误区	180

11.2	网上赠品促销	181
11.2.1	赠品促销的优点	181
11.2.2	赠品的选择技巧	182
11.3	打折促销	182
11.3.1	打折促销的优点	183
11.3.2	打折促销的方式	183
11.3.3	打折促销的策略	184
11.4	包邮促销的秘诀	184
11.5	购物积分促销	186
11.6	巧用数字定价促销	187
11.7	有智慧淡季也可变旺季	189
11.8	要想赚钱赚人气抓住节假日	190
11.9	怎样做好销售旺季的促销	192
11.10	借助“卖点”进行网店的推广	193
11.11	限时限量促销商品	194
11.12	网店口碑营销让买家帮你做宣传	195
11.13	成功案例——超级卖家教你如何打造爆款	196



第 12 章 商品的包装和物流

12.1	商品的包装	198
12.1.1	各类商品的包装技巧	198
12.1.2	包装时的注意事项	201
12.1.3	好的包装也能留住回头客	202
12.2	选择优秀的快递公司	203

12.2.1	申通快递	203
12.2.2	圆通速递	203
12.2.3	中通快递	204
12.2.4	顺丰速运	204
12.2.5	韵达快递	205
12.2.6	天天快递	205
12.3	自己计算运费，方便又实惠	206
12.3.1	计算快递价格	206
12.3.2	计算邮局平邮价格	207
12.4	注意避免发生物流纠纷	209
12.4.1	如何避免发生物流纠纷	209
12.4.2	解决常见物流问题	210
12.5	成功案例——“淘宝村”成就农民致富的新道路	210



第 13 章 完善的客服，吸引回头客

13.1	客服的重要作用和意义	212
13.2	客服必备的知识 and 能力	213
13.2.1	商品专业的知识	213
13.2.2	网站交易规则	214
13.2.3	付款知识	214
13.2.4	物流知识	214
13.2.5	谦和的服务态度	215
13.2.6	良好的沟通能力	215
13.3	网店客服沟通的技巧	215
13.3.1	礼貌待客，多说“谢谢”	216

13.3.2	凡事留有余地	216
13.3.3	要有足够的耐心与热情	216
13.3.4	针对不同买家的沟通交流方法	216
13.3.5	与买家沟通的禁忌	218
13.4	如何处理投诉	219
13.4.1	投诉产生的原因	220
13.4.2	投诉的好处	220
13.4.3	客户投诉的需求	220
13.4.4	处理投诉的基本方法	221
13.5	理性对待中差评，创造百分百好评	222
13.5.1	中差评产生的原因	222
13.5.2	如何有效预防中差评	223
13.5.3	买家给差评后如何解决	225
13.5.4	引导买家把中差评改为好评	226
13.6	成功案例——小伙淘宝开店卖特产：	



从一人独撑到全村帮忙

227



第 14 章 运营管理好网店，打造皇冠级店铺

14.1	网店的库存管理	230
14.1.1	网店商品编码技巧	230
14.1.2	商品仓储管理技巧	230
14.1.3	电商大促时期的库存管理	231
14.1.4	勤做统计，做管理有方的卖家	232
14.1.5	有序地管理店铺	233
14.2	网店的人员管理	234
14.2.1	怎样给客服人员计算工资	234

14.2.2	缓解客服人员压力的方法	235
14.2.3	采取积极措施，挽留优秀员工	236
14.2.4	打造优秀的网络销售团队	238
14.3	维护老客户远胜开发新客户	240
14.3.1	老客户在店铺营销中的重要性	240
14.3.2	如何做好老客户营销	241
14.4	金冠店铺提高网店回头率秘诀	242
14.5	为什么我的网店生意冷清	244
14.6	成功案例——淘宝客大学生月收入过万	246

