

我要学电脑系列丛书

精华版便利书

我要学

网上购物 与开店

杰诚文化 编著

小开本 大智慧

全面▶	122个实例涵盖网上购物、开店、进货、沟通客户等
便捷▶	122个提示技巧+创新开本=畅享“移动生活”新体验
索引▶	内容速查索引+一步一图重点标注=快速定位重点难点
超值▶	3小时多媒体视频+1000个素材+300元实用软件…



超值多媒体光盘：

- 3小时多媒体视频教学
- 1000个精美图片素材
- 价值300元电脑常用软件



中国青年出版社
中国青年电子出版社

<http://www.21books.com> <http://www.cgchina.com>



我要学电脑系列丛书

精华版便利书

我要学

网上购物 与开店

杰诚文化 编著



中国青年出版社
中国青年电子出版社

<http://www.21books.com> <http://www.cgchina.com>



中青雄狮

律师声明

北京市邦信阳律师事务所谢青律师代表中国青年出版社郑重声明：本书由著作权人授权中国青年出版社独家出版发行。未经版权所有人和中国青年出版社书面许可，任何组织机构、个人不得以任何形式擅自复制、改编或传播本书全部或部分内容。凡有侵权行为，必须承担法律责任。中国青年出版社将配合版权执法机关大力打击盗印、盗版等任何形式的侵权行为。敬请广大读者协助举报，对经查实的侵权案件给予举报人重奖。

侵权举报电话：

全国“扫黄打非”工作小组办公室

010-65233456 65212870

<http://www.shdf.gov.cn>

中国青年出版社

010-59521255

E-mail: law@21books.com

MSN: chen_wenshi@hotmail.com

图书在版编目(CIP)数据

我要学网上购物与开店 / 杰诚文化编著. —北京: 中国青年出版社, 2008
(我要学电脑)

ISBN 978-7-5006-8327-8

I. 我... II. 杰... III. 电子商务—基本知识 IV. F713.36

中国版本图书馆CIP数据核字 (2008)·第 114371号

我要学电脑

——我要学网上购物与开店

杰诚文化 编著

出版发行:  中国青年出版社

地 址: 北京市东四十二条21号

邮政编码: 100708

电 话: (010) 59521188 / 59521189

传 真: (010) 59521111

企 划: 中青雄狮数码传媒科技有限公司

责任编辑: 肖 辉 王丽锋 张海玲

封面设计: 刘洪涛 穆珊娜

印 刷: 北京新丰印刷厂

开 本: 889×1194 1/48

总 印 张: 53

版 次: 2008年11月北京第1版

印 次: 2008年11月第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-5006-8327-8

总 定 价: 170.00元 (共10分册)

本书如有印装质量等问题, 请与本社联系 电话: (010) 59521188

读者来信: reader@21books.com

如有其他问题请访问我们的网站: www.21books.com

“北京北大方正电子有限公司”授权本书使用如下方正字体。

封面用字包括: 方正兰亭黑体、方正兰亭粗黑体、方正兰亭特黑体、方正兰亭纤黑体。

Preface

前言

写在前面

不止一个人曾经问过这样的问题：“学了电脑能做什么？”

事实上，当你对电脑的了解越多，就会觉得要回答这样一个看似简单的问题并不是一件容易的事情，因为电脑总能在适当的时候给你带来惊喜，做到一些原本你认为不可能的事情，让工作中的难题瞬间灰飞烟灭。

电脑到底能做什么呢？

如果面对这个问题的人是我，我只好耸耸肩，带着歉意地回答：“那你说，电脑不能做什么呢？”

当今科技时代多少人发出“我要学电脑！”的响亮呼声，我们的丛书就是在这种形势下诞生了。本丛书摒弃市面上入门图书的传统形式与内容，采用便于携带的尺寸，内容体例上集合了讲解详尽与查找方便的双重优势，是我们用心为入门读者打造的系列丛书。

丛书内容

编 号	书 名
①	我要学 Excel 电子表格制作
②	我要学 Excel 公式与函数
③	我要学电脑入门必备基础
④	我要学 DV 视频编辑
⑤	我要学摄影与数码照片处理
⑥	我要学系统安装与重装
⑦	我要学网上购物与开店
⑧	我要学五笔打字
⑨	我要学电脑常见故障诊断与排除
⑩	我要学光盘刻录

丛书特色

全面：电脑入门、五笔打字、Excel 表格、公式与函数、系统安装、故障排除、光盘刻录、数码照片处理、DV 编辑、网上开店……本丛书涵盖了入门基础、办公专业技能、软硬件故障、时尚数码生活四大领域，您想知道的里面都有了！



索引：将书中提示提炼出索引，帮助读者迅速查询操作技巧；一步一图，直观分析各项技能，帮助读者轻松攻克重点难点。

超值：随书附赠的光盘包含了书中相关的基础 + 实例多媒体视频讲解，让读者有在家上课的轻松体验；还赠送与内容相匹配的大量正版软件，省去下载的麻烦。

本书内容导读

本书主要分为 11 章，内容主要包括：购物前的准备、选购宝贝与技巧、如何支付与验货、怎样在其他网站上购物、了解网上开店、我的网店开张了、美化店铺中宝贝的照片、网络店铺的个性化设置、推广与宣传店铺、沟通买家与技巧、卖出宝贝与售后服务等。

本书光盘内容

- 3 小时网上购物与开店多媒体视频讲解
- 1000 个精美图片素材
- 价值 300 元的电脑常用软件

适用人群

1. 从 0 起步学网上购物与开店的读者。本书内容简洁易懂，图片讲解丰富，外行也能一学就会。

2. 想学网上开店但时间紧促的上班族。本套丛书携带方便，无论是在公车上、等客户还是吃饭时间都可以随时翻阅。

3. 喜欢追求科技时尚的学生们。很多年轻人不喜欢沉重、传统的图书，新颖开本、内容新颖的图书最符合他们的品味。

学习网上购物与开店就像生活一样，有新奇乐趣也有烦恼困惑，但是最可贵的是要不断地练习、提高才能使困惑越来越少，当您跟随本书找到网上购物与开店的正确方向时，相信您就会像驾驭了生活一般感到无比的轻松、快乐，坚持到底！

本书力求严谨细致，但由于水平有限，书中难免出现疏漏与不妥之处，敬请广大读者批评指正。

作者

Contents

目录

Chapter 01

购物前的准备

1.1	为什么要在网上购物	12
01	究竟何为网上购物	12
02	网上购物的魅力究竟何在	12
1.2	网上购物的缺点	13
1.3	适合网上购物的人群	14
1.4	了解购物流程	15
1.5	了解买家信用等级	18
03	买家信用的作用	18
04	如何提升买家信用等级	18
1.6	如何安全网购	19
05	如何识别危险行为途径	19
06	见招拆招	20
1.7	进入淘宝网	21
1.8	领取网络交易“身份证”	22
07	注册电子邮箱	22
08	注册会员	23
09	什么叫做支付宝	25
10	激活支付宝	25
1.9	我的淘宝	27
11	完善个人信息	27
12	设置网站提醒	29
13	整理收货地址	31
1.10	修改我的资料	31
14	修改 Email 地址	32
15	修改支付宝密码	33



1.11 网上银行不可少	37
16 开通工商银行网上银行	37
17 查询网银账户	40
18 给虚拟 e 卡转账	41
19 给支付宝账户充值	42
20 查询支付宝余额	45
1.12 阿里旺旺的下载和安装	45

Chapter 02

选购宝贝与技巧

2.1 在淘宝中寻找需要的宝贝	52
01 通过分类寻找宝贝	52
02 搜索宝贝并使用筛选功能	53
03 推荐宝贝	55
04 收藏喜欢的店铺	56
2.2 比较不同店铺的宝贝	57
05 将宝贝按价格和列表方式排序	57
06 对比宝贝信息	58
2.3 与卖家联系	59
07 给卖家发送站内信件	59
08 在网页上给卖家留言	61
09 通过旺旺给卖家留言	62
2.4 选购技巧	63
10 买家“砍价”技巧	63
11 真实辨别卖家信用	64
12 淘宝购物的“省钱经”	64
13 适合砍价的“时间”	65
2.5 选购宝贝的注意事项	66
14 买家必看的防骗技巧	66
15 流行在淘宝的三种骗术	66

Chapter 03

支付与验货

3.1 放心购买与支付	70
01 支付宝支付的基本流程	70
02 用支付宝购买一口价商品	70
03 用支付宝购买拍卖商品	72
3.2 收货时的注意事项	73
3.3 确认收到宝贝	74
3.4 遇到欺诈怎么办	76
04 在淘宝中举报	77
05 在淘宝中投诉	77
06 在淘宝中申请退款	78
3.5 诚信评价	79
07 给出评价	80
08 查看评价信息	81

Chapter 04

在其他网站上购物

4.1 易趣网上交易商城	84
01 易趣和淘宝的区别	84
02 注册用户名	85
03 购买国外物品	87
4.2 在拍拍网中买物品	90
04 拍拍的优点是什么	90
05 使用 QQ 号码登录拍拍	91
06 看图识物的购物心得	92
07 购买物品	92
4.3 在当当网中购书	94
08 当当网的优点	95
09 注册当当用户	95
10 在当当网中购买书籍	97



Chapter 05

了解网上开店

5.1 网上开店的优缺点	102
01 网上开店的优点	102
02 网上开店的缺点	102
5.2 适用淘宝的几种经营模式	102
5.3 如何选择网店平台	104
03 大型网站上开店	104
04 个性化网上商店的开办	105
5.4 使用淘宝助理	106
5.5 网上开店的流程	110
5.6 皇钻卖家谈冲钻经验	112

Chapter 06

我的网店开张了

6.1 申请网上店铺	114
01 淘宝会员账户实名认证	114
02 发布商品信息	117
03 轻松获取店铺地址	120
04 浏览我的店铺	121
6.2 为网店进货	123
05 网络店铺的进货途径	123
06 在阿里巴巴网站进货	124
6.3 为网店铺货	128
07 运行淘宝助理	128
08 使用淘宝助手上传单个宝贝	130
09 使用淘宝助手批量上传宝贝	131
10 如何为宝贝定价	132
11 修改已上架的宝贝	133

Chapter 07

网络店铺个性化

7.1 装修店铺	136
01 修改店铺的基本设置	136
02 修改店铺介绍	137
03 选择店铺的基本风格	138
04 制作个性化宝贝分类	139
05 制作闪动分类	142
06 为店铺页面添加背景音乐	148
07 推荐网店的重点商品	150
08 超链接友情店铺	151
09 发布最新店铺留言	152
10 精心布置个人空间	153
7.2 重新上架宝贝	154
7.3 积极参加淘宝网活动	156

Chapter 08

美化宝贝照片

8.1 拍照技巧	160
01 背景布和背景纸的区别	160
02 拍出漂亮的照片七部曲	160
03 教你拍出漂亮的白底照片	162
8.2 教你在拍照时怎么摆造型	164
04 造型的基础技巧	164
05 站姿与躺姿	165
06 户外的坐姿	165
07 通过模特展现饰品	166
8.3 美化宝贝的图片	167
08 按淘宝网上修改图片	167
09 裁剪与调整图片方向	171
10 调整图片的曝光度	172



11 调整模糊的照片	173
12 为照片加上相框	176

Chapter 09

推广与宣传店铺

9.1 做好广告秀商品	180
01 给宝贝配名称	180
02 为网店做促销活动	181
03 用商品吸引顾客	181
04 用活动平台来促销	181
9.2 阿里旺旺帮我做广告	182
05 通过阿里旺旺帮我做广告	182
06 快速传送优惠信息	183
07 旺旺群旺生意	185
08 旺旺交易提醒	187
9.3 在淘宝社区中宣传店铺	188
09 发表帖子及回复帖子	188
10 申请社区首页广告	191
11 申请站内信广告位	192
12 申请论坛广告	193
9.4 店铺生意绝处逢生—淘客推广	193

Chapter 10

沟通买家与技巧

10.1 留住上门的买家	198
01 欢迎词里大学问	198
02 主动介绍商品	198
10.2 为买家的昵称做好注释	199
10.3 做好买家的分类	201
10.4 沟通买家	202
03 买家询价的四种方式	202
04 回复买家的淘宝旺旺信息	202

05	回复买家站内信息	204
06	回复宝贝页面上的买家留言	205
07	如何抓住买家心	207
10.5	诱导顾客购买的技巧	209
08	引导成交法	209
09	用途示范成交法	210
10	隔山打牛成交法	210
11	不断追问成交法	210
12	加压式成交法	211
10.6	应对讨价还价的技巧	211
10.7	沟通顾客的技巧	212
10.8	更改买家邮费	214

Chapter 11

卖出宝贝与售后服务

11.1	卖出好宝贝	216
01	为商品打好包装	216
02	选择物流发货	217
03	确认发货	218
11.2	处理退款流程	221
11.3	“七天无理由退换货”服务	223
11.4	问题买家分类及相关对策	224
11.5	良好的售后服务	226
04	在售后服务上给客户最高承诺	226
05	优质服务四大要素	226
11.6	从支付宝提现货款	227
11.7	给买家作出评价	230
11.8	“差评”改“好评”的方法	231
06	事先勤沟通，中间环节把握充分	231
07	尽可能与对方沟通	232
08	沟通无效，向淘宝投诉	232
11.9	支付宝账户明细查询	233

Chapter

01

购物前的准备

时下“网络购物”成为部分购物群的主流方式，它为人们提供了无可限量的便捷，同时也将会逐步成为大众化的购物方式之一，本章将带领读者学习在淘宝网购物前的准备工作。



重点： 注册、 管理淘宝账户和支付宝账户



难度：



1.1 为什么要在网上购物

“网上购物”，这个逐渐流行于二十世纪的购物方式已经为越来越多的人所接受。无论是腰缠万贯的大富翁、时尚的白领丽人还是普通的工薪阶层，其中大部分人可能都有过网上购物的经历。这其中有的也许仅仅想体验这种感觉，有的可能将此作为一种“知识人士”的标志，有的则可能已将网上购物作为自己日常生活的重要组成部分，以此取代了传统的上街购物。

01 究竟何为网上购物

简单来说，网上购物就是把传统的商店直接“搬”回家，利用 Internet 直接购买自己需要的商品或者享受自己需要的服务。网上商城虽然只是一个虚拟空间，但是却囊括了一个无比庞大的购物世界，它将虚拟空间与现实生活巧妙地结合在一起，在满足人们购物愿望的同时，还让人们享受了购物的快捷与便利，人们不仅可以进行讨价还价，还可以参加许多打折促销和低价拍卖活动。



02 网上购物的魅力究竟何在

(1) 可以在家“逛商店”，订货不受时间的限制。

(2) 获得较大量的商品信息，可以买到当地没有的商品，由于网上购物消除了地域差异，南方的购物者很容易买到北方网站的货品，因此购物者可以较方便地在购物网站上找到本地买不到的货品。甚至国内的购物者可以通过国外购物网站买到在本国无法买到的货品。

(3) 网上支付较传统拿现金支付更加安全, 可避免现金丢失或遭到抢劫。

(4) 从订货、买货到货物上门无需亲临现场, 既省时又省力, 不用出门挤公交车, 挤地铁, 不用把大把时间浪费在交通上就可以买到东西。购物者期望在购物时既省时间又省力气的愿望, 在网上购物时得到了实现。

(5) 由于网上商品省去租店面、招雇员及储存保管等一系列费用, 总的来说其价格比一般商场的同类商品更加便宜。

1.2 网上购物的缺点

我们在看到网上购物优点的同时更要认清它在现阶段存在的问题, 以便尽早地找到解决方案以促进网上购物的良性发展。

(1) 信用问题。买卖双方都得讲求信用才能够互惠互利长久发展下去。

这个得从网络购物的两种方式说起。一种是网站作为中介平台, 买卖双方均为网民, 也就是我们所说的 C2C, 比如易趣、淘宝。以易趣为例, 选中满意的商品, 可以查看卖家的信用度, 一般信用度代表商家的诚信程度, 然后进行交易, 交易的方式多种多样, 可以先汇款, 后寄货, 也可以先把款汇到易趣网站, 由易趣通知商家发货, 买家满意后再通知易趣付款, 至于如何支付, 要看卖家愿意通过何种方式交易。另一种是网站为卖家, 网民为买家, 如双赢化妆品批发网。选中商品后, 向网站汇款, 网站收到汇款后, 把货物邮寄给买家。

这些钱与物的交换, 得双方讲求一个“诚”字, 否则第一次合作不愉快, 就再也不会再有第二次合作了。这个就是网络, 双方的选择都多了。

(2) 买卖要算上邮寄费用。邮寄费用在网上购物的时候会连同折扣、奖券等一起计算为最终费用, 比如在当当网购物时, 某件商品价值 10 元, 该商品能打 8 折, 要加 5 元邮费, 经过计算需要向网站汇款 13 元, 就能买到该商品。



(3) 付款安全性。支付货款最方便的方式是通过网上银行进行付款，这样在付款的同时，卖家立刻就能收到货款并及时发货，所以最好选择支持网上银行的购物方式，现在较大的网站都支持网上银行，如何办理网上银行业务，可以到相应的商业银行网站上去看看，有详细的说明，并不复杂。其他支付方式就是银行转账和汇款，有点儿慢，还要向银行和邮局交一定的手续费。

(4) 异地交易。买家无法做到“眼见为实”，而且一旦出现质量问题或其他纠纷，交涉起来比较困难。顾客尽可能选择无须售后服务的产品，另外一方面得靠双方的诚意。质量问题纠纷的出现，是网上购物先天的缺点，是伴着它最大的优点来的。随着双方的努力，我相信这个缺点是能够完全克服的。

虽然网上购物还存在着这样那样的缺点，但是这些缺点正在被一个个地克服着，而它的优点正一天天地被人们发现着。而网上购物的主要方面仍然是它的优点，所以我们有理由相信，网上购物将会越来越流行，大有某一天会取代到实体店购物的趋势。

1.3 适合网上购物的人群

中国在网上购物的网民一般网龄在两年以上，占总数的 92.4%，其中 3~4 年网龄的最多。显然，在网上购物的人群首先要具备对网络这样一个新兴传媒的充分了解，知其利弊然后才敢做出行动，网上购物的人群主要分为三类：



1. 白领阶层

大多数是因为白领的工作太忙，周末也不想出门购物，网上购物便成了他们购买物品的最佳办法。