

淘宝网  
Taobao.com



淘宝大学

# 新手开店日记

小铁柱哥 编著

轻松开店，快乐赚钱

1分钟掌握开店操作要点

店铺管理、物流、成本全攻略

账户注册、支付宝认证、网上银行开通很简单

中小卖家冲钻技巧大揭秘

新手易犯错误快速解决



人民邮电出版社  
POSTS & TELECOM PRESS



淘宝大学

淘宝网  
Taobao.com



# 新手开店日记

小铁柱哥 编著



人民邮电出版社

北京

## 图书在版编目(CIP)数据

淘宝网新手开店日记 / 小铁柱哥编著. —北京: 人民邮电出版社, 2008.7

ISBN 978-7-115-18451-1

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 098300 号

## 内 容 提 要

本书以在淘宝网开店为线索, 通过日记的形式, 轻松、诙谐地讲述了主人公“小铁柱哥”从开店前的准备, 到完成第一笔交易, 再到游刃有余地经营淘宝小店的全过程, 其中穿插了大量作者精心整理的技巧和经验。

本书共分为 11 个部分, 以轻松做好开店准备→网上安家先注册→发布产品很简单→店铺终于开张了→淘宝旺旺, 让生意滚滚来→网上安全防护→在交易中赚到最多的钱→发货, 天南地北任我邮→宣传店铺, 带来更多成交→淘宝的信用评价→新手易犯的错误等开店的实际操作展开讲解。本书特别适合网上开店的新手卖家阅读和使用。

## 淘宝网新手开店日记

◆ 编 著 小铁柱哥

责任编辑 汤 倩

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号

邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京隆昌伟业印刷有限公司印刷

◆ 开本: 880×1230 1/24

印张: 9

字数: 247 千字

2008 年 7 月第 1 版

印数: 1—5 000 册

2008 年 7 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-18451-1/F

定价: 19.80 元

读者服务热线: (010)67132692 印装质量热线: (010)67129223

反盗版热线: (010)67171154

### 发现自己 开启梦想

在淘宝的5年，有过很多感动……

一群自称“V乐”的人，他们是一群肌无力患者，他们甚至不知道自己明天能否醒过来。但是他们选择了在淘宝开店，因为对于他们而言，人生最后的尊严必须用自己的自食其力来证明……

还有很多，如张云成兄弟、“魔豆宝宝”周丽红。我们在淘宝里，一次次被感动着，同时也觉得十分欣慰。因为淘宝在改变着很多人的生活，也影响了很多人的生活。记得一次在西安召开会员见面会，一位妈妈握着我的手说：“谢谢淘宝，让我女儿有了一份安稳的生活。”原来她的女儿得了小儿麻痹症，大学毕业以后找不到工作，抱着尝试的心态在淘宝开了店，辛勤耕耘一年，网店的收入不仅可以维持自己的生活，还雇了几个人帮忙。虽然身体的阻碍让他们无法享受和常人一样的生活，但他们却有着超乎常人的坚强和坚持！

比起“V乐”、张云成兄弟、周丽红，我们是多么地幸运。也许，生活总有一些不如意的地方，但至少我们是健康的。

创业，他们可以做到的，你一定也可以，今天的科技让每个有梦想的人，都可以开始很容易地尝试，很容易地开始创业，但最重要的就是开始——马上做，做精彩！

5年以来，关于网上创业，我被问得最多的就是“我想开店，淘宝上什么好卖呢？”其实，没有最好的，只有最合适的。淘宝的成功卖家中，既有50多岁的老妈妈，卖自己手工编织的毛线鞋；又有航空公司的空姐，满世界帮姐妹们代购奢侈品；还有阳澄湖的农家，将自己养殖的大闸蟹卖到



我国的台湾省、香港特别行政区；也有上海的白领美眉，到淘宝开店只是为了转让自己的时尚品，以便每个月都可以有足够的“米”去追逐最新的时尚……

杭州有一句老话，叫做“晚上想想路千条，早上醒来老路一条”，有梦想的你，不要只停留在想的阶段了，行动吧，只有行动，才有可能！

张宇（语嫣）

淘宝（中国）软件有限公司副总裁

# 前 言

我是带着创业和改变命运的梦想，踏上淘宝之路的。

一路上虽然遇到各种各样的坎坷，但终于凭借着电子商务的迅猛发展势头，在不久后取得了小小的成功。

在淘宝的开店期间，我除了自己摸索前进之外，也经常和同行互相交流、探讨，在这个过程中总结出来很多经验与技巧。我曾将这些开店的知识与技巧与朋友分享，并指导他们先后在淘宝成功经营了属于自己的一家店铺，帮助他们开创了属于自己的新事业。

## 为什么写本书

随着上网人群的不断增多，网上开店在满足人们网上购物需求的同时，也提供了大量就业的机会，成为创业致富的新兴行业。

在诸多的网络交易平台中，淘宝网无疑是人气最旺的平台之一。淘宝网，买家众多，成交频繁，而且支持免费开店，成为诸多卖家网上开店的首选平台。但电子商务在中国刚刚起步，整个体系都还不成熟，因此，总结一些经验就显得尤为重要。把这些网上开店经验汇集起来，供大家学习和借鉴，希望后来者少走弯路，我想，这应该是我写本书的最终目的。

## 本书主要内容

本书以在淘宝网开店为线索，通过日记的形式，轻松、诙谐地讲述了主人公“小铁柱哥”从开店前的准备，到完成第一笔交易，再到游刃有余地经营淘宝小店的全过程，其中穿插了大量我精心整理的技巧和经验，期待与广大读者朋友共同分享。

全书共分 11 章。其中，第 1 章是开店前的准备，第 2 章到第 5 章为淘宝开店的基本知识，包括注册、发布产品、管理店铺、使用淘宝旺旺等。第 6 章到第 10 章为淘宝开店必须掌握的关键内容，包括网上安全防护、沟通技巧、发货技巧、店铺宣传的方法、信用评价的相关知识等。第 11 章则

重点讲解了网上开店一些细节问题的预防、解决方法。

## 本书的特色

- 实用。本书的内容全部从实践中来，我将自己开店过程中总结的宝贵经验，以“提示”的方式给出，涵盖了开店过程中可能遇到的诸多细节问题。

- 易懂。本书以日记的形式记录一个淘宝卖家的成长过程，真实、生动，贴近生活。

- 励志。本书也是一本淘宝卖家的真实成长记录，除了知识及经验外，也穿插了主人公“小铁柱哥”网上开店不同阶段的心理历程，体现了主人公不断自我激励，积极面对困难，乐观向上的态度。

## 关于作者

本书在策划之初就得到了“淘宝社区”和“淘宝大学”的大力支持，负责淘宝社区的风铃（李霞）对本书的细节之处，多次提出了宝贵的意见；负责淘宝大学的清岚对本书进行了全面的审阅，在此表示衷心地感谢。

另外，感谢刘玉莲、王晓丽、宋国富、李春来、丁玉恩等为本书积极准备图片、筹备资料。

本书在编写的过程中，力求精益求精，但难免存在一些不足之处，衷心希望读者批评指正。读者使用本书时如果遇到问题，可以发 E-mail 至 [taobaobook@ptpress.com.cn](mailto:taobaobook@ptpress.com.cn) 与我们联系，或者登录淘宝店铺“原生态东北特产”（<http://shop34086988.taobao.com>）进行在线交流。

作 者



# 目 录

## 第一周 轻松做好开店准备..... |

第一天 1分钟认识网上开店 .....2

第二天 专职兼职任你选 .....3

1. 是否有从商经验 .....4

2. 是否有货源 .....4

3. 是否有足够的资金支持 .....4

4. 如果做兼职, 工作时间是否与网店的工作时间相匹配 .....4

第三天 选择经营产品 .....5

1. 选择适合网上交易的产品 .....5

2. 选择具有地区优势的产品 .....5

3. 选择热销的产品 .....5

4. 寻找潜在的市场需求 .....5

5. 寻找新奇特的产品 .....6

6. 选择自己熟悉的产品 .....6

## 第二周 网上安家先注册..... 7

第一天 注册电子邮箱 .....8

第二天 注册淘宝会员 ..... 11

第三天 注册支付宝 ..... 14

第四天 注册方便、快捷的网上银行 ..... 17

第五天 通过认证 ..... 20

## 第三周 发布产品很简单..... 25

第一天 拍出好图片就这几招 ..... 26

1. 如何选择相机 ..... 26



|                               |           |
|-------------------------------|-----------|
| 2. 图片背景的学问 .....              | 26        |
| 3. 巧妙运用光线 .....               | 26        |
| 第二天 学会压缩图片 .....              | 27        |
| 1. 使用 Photoshop 压缩图片 .....    | 28        |
| 2. 给图片加上水印 .....              | 29        |
| 第三天 发布宝贝的详细流程 .....           | 32        |
| 第四天 掌握编辑器的强大功能 .....          | 36        |
| 第五天 发布宝贝的技巧 .....             | 38        |
| <b>第四周 店铺终于开张了 .....</b>      | <b>39</b> |
| 第一天 学会管理宝贝 .....              | 40        |
| 第二天 店铺的基本设置 .....             | 42        |
| 第三天 站内信与留言功能 .....            | 45        |
| 1. 可以随时发送的站内信 .....           | 46        |
| 2. 活用店铺留言 .....               | 47        |
| 3. 回复宝贝留言 .....               | 48        |
| 第四天 学会宝贝分类 .....              | 50        |
| 第五天 分清橱窗推荐与店铺推荐 .....         | 51        |
| 1. 橱窗推荐 .....                 | 52        |
| 2. 店铺推荐 .....                 | 54        |
| 第六天 设置独特的店铺风格与店铺介绍 .....      | 55        |
| 1. 选择自己喜欢的店铺风格 .....          | 55        |
| 2. 图文并茂的店铺介绍 .....            | 56        |
| <b>第五周 淘宝旺旺, 让生意滚滚来 .....</b> | <b>57</b> |
| 第一天 旺旺的下载和安装 .....            | 58        |
| 第二天 旺旺的基本功能 .....             | 63        |
| 1. 旺旺的分组功能 .....              | 63        |
| 2. 旺旺的添加联系人功能 .....           | 63        |
| 3. 旺旺的聊天功能 .....              | 67        |



|                                 |                        |            |
|---------------------------------|------------------------|------------|
| 第三天                             | 熟练使用旺旺表情 .....         | 68         |
| 第四天                             | 旺旺状态设置和自动回复 .....      | 71         |
|                                 | 1. 旺旺状态设置 .....        | 72         |
|                                 | 2. 自动回复让客户一个都跑不掉 ..... | 73         |
| 第五天                             | 快速查找聊天记录 .....         | 75         |
| 第六天                             | 24 小时把旺旺带在身边 .....     | 77         |
| 第七天                             | 淘宝人的聚集地——旺旺群 .....     | 80         |
|                                 | 1. 加入别人建立的旺旺群 .....    | 81         |
|                                 | 2. 建立自己的旺旺群 .....      | 82         |
|                                 | 3. 管理好旺旺群 .....        | 84         |
| <br><b>第六周 网上安全防护</b> .....     |                        | <b>85</b>  |
| 第一天                             | 简单、实用的电脑安全防护 .....     | 86         |
|                                 | 1. 安装杀毒软件 .....        | 86         |
|                                 | 2. 用开机密码为电脑上锁 .....    | 87         |
|                                 | 3. 上这样的网站永远不中毒 .....   | 90         |
|                                 | 4. 清除垃圾文件 .....        | 93         |
| 第二天                             | 拒网上骗子于千里之外 .....       | 95         |
|                                 | 1. 远离中奖信息 .....        | 95         |
|                                 | 2. 识别相似用户名 .....       | 96         |
|                                 | 3. 网银行骗就这两招 .....      | 98         |
|                                 | 4. 洞察费尽心机的视觉错误行骗 ..... | 99         |
|                                 | 5. 一眼看穿假冒网站行骗 .....    | 99         |
| <br><b>第七周 在交易中赚到最多的钱</b> ..... |                        | <b>101</b> |
| 第一天                             | 交易的基本流程 .....          | 102        |
|                                 | 1. 修改交易价格 .....        | 103        |
|                                 | 2. 发货 .....            | 104        |
| 第二天                             | 把赚来的钱转到银行 .....        | 107        |
| 第三天                             | 与买家沟通的技巧 .....         | 108        |

|                              |                      |            |
|------------------------------|----------------------|------------|
| 第四天                          | 遇到侃价的买家这样办 .....     | 111        |
| 第五天                          | 用心留住老客户 .....        | 113        |
| 第六天                          | 用网店版轻松计算收入 .....     | 117        |
| <b>第八周 发货，天南地北任我邮 .....</b>  |                      | <b>121</b> |
| 第一天                          | 认识物流 .....           | 122        |
| 第二天                          | 发货的基本知识 .....        | 124        |
|                              | 1. 选择适合的发货方式 .....   | 125        |
|                              | 2. 绝不多花一分运费 .....    | 125        |
|                              | 3. 一键解决快件的跟踪查询 ..... | 127        |
|                              | 4. 全国服务网点查询办法 .....  | 127        |
| 第三天                          | 快递公司比较 .....         | 130        |
| 第四天                          | 与快递员愉快相处很重要 .....    | 132        |
| 第五天                          | 快递公司的禁忌 .....        | 133        |
| 第六天                          | 不会被损坏的包装方法 .....     | 134        |
| 第七天                          | 永远不发错货的秘密 .....      | 137        |
| <b>第九周 宣传店铺，带来更多成交 .....</b> |                      | <b>139</b> |
| 第一天                          | 宣传方法分类及效果评估 .....    | 140        |
|                              | 1. 取得店铺地址 .....      | 140        |
|                              | 2. 所有推广方式尽在掌握 .....  | 141        |
|                              | 3. 社区宣传是重点 .....     | 142        |
|                              | 4. 没有找不到的社区 .....    | 143        |
|                              | 5. 社区宣传帖分类 .....     | 145        |
| 第二天                          | 解析淘宝社区的宣传效果 .....    | 146        |
|                              | 1. 认识淘宝社区 .....      | 147        |
|                              | 2. 发表主题帖 .....       | 149        |
|                              | 3. 发表回复帖 .....       | 150        |
|                              | 4. 查找发表过的帖子 .....    | 152        |
| 第三天                          | 发帖与回帖的技巧 .....       | 153        |



|                           |     |
|---------------------------|-----|
| 1. 回帖要找到好位置 .....         | 154 |
| 2. 要坚持三不原则 .....          | 154 |
| 3. 让自己的回帖引起重视 .....       | 155 |
| 第四天 在淘宝社区赚银币 .....        | 157 |
| 1. 银币的获得方法 .....          | 158 |
| 2. 用银币买广告位, 店铺流量剧增 .....  | 158 |
| 第五天 在个人空间直接做广告 .....      | 160 |
| <br>                      |     |
| 第十周 淘宝的信用评价 .....         | 163 |
| 第一天 认识信用评价体系 .....        | 164 |
| 第二天 切忌炒作信用 .....          | 169 |
| 第三天 信用评价与销售的关系 .....      | 171 |
| 第四天 好评也分等级 .....          | 174 |
| 第五天 高等级好评, 让销售更上一层楼 ..... | 177 |
| 第六天 产生中差评的六大因素 .....      | 179 |
| 第七天 收到中差评的解决方法 .....      | 181 |
| <br>                      |     |
| 第十一周 新手易犯的错误 .....        | 183 |
| 第一天 一元拍为什么赔了 .....        | 184 |
| 1. 一元拍与荷兰拍的区别 .....       | 184 |
| 2. 拍卖的注意事项 .....          | 186 |
| 第二天 重复开店的危害 .....         | 187 |
| 第三天 转移银币的后果 .....         | 189 |
| 第四天 交易记录找不到不用愁 .....      | 191 |
| 第五天 淘宝客服的几种联系方式 .....     | 194 |
| 第六天 搜索帖子, 快速解决疑难问题 .....  | 198 |
| 第七天 网下生活——走进网商大会 .....    | 201 |



# 第一周

## 轻松做好开店准备

## 第一天 1 分钟认识网上开店

一日三餐柴米油  
多少金钱付水流  
工资发了不敢瞅  
月月光来月月愁

吃晚饭的时候，我一边啃着鸡爪子，一边嘴里含糊地吟着这首诗。老婆斜着眼睛看我：“你愁啥呀，挣得少就得过这日子。”我叹了口气，说道：“唉，要是能干点挣钱的买卖就好了。”老婆瞪了我一眼：“就你，能干啥挣钱的买卖呀？”我反问道：“李想你认识不？”老婆说道：“就是和你一班，后来当兵的那个？”我说道：“是啊，人家呀，现在都发了，干那买卖老挣钱了。”老婆一愣，问道：“啥好买卖呀，卖人哪？”

我把鸡爪子放下，一本正经说道：“李想是在淘宝做买卖，淘宝是一个网站，人人都可以在上面开店卖东西，这叫网上开店，学名叫电子商务，咱们要是也能干一个那就好了，坐家里挣钱就行，哪也不用去。”

老婆感到很惊奇，认真地说道：“你给我讲讲吧。”

我一边答应，一边心里想到，嘿嘿，其实这事我都蓄谋很久了。

淘宝网是亚洲规模最大的购物网站，创办于 2003 年。目前，淘宝网已经成为越来越多网民网上创业和以商会友的最先选择。

淘宝网的模式为 C2C(Custom to Custom)，意思是消费者与消费者之间的网上交易，即每个人都可以是卖家，每个人也都可以是买家。

网上开店有很多好处，具体有以下几点。

- 节省空间。在淘宝网开店不需要实体店铺，在家里用一台电脑就能实现营业，而且一个人想卖上千万种商品，都是可以的。
- 没有地域限制，全国各地乃至全世界的人，都可以光顾网上店铺，没有时间限制，网上店铺 24 小时营业，大门永远敞开。
- 前景广阔。网民增长迅速，网购的便利及价格上的优势为越来越多的人所认可。



**中国互联网络信息中心(CNNIC)最新统计数据表明,截至2008年2月,中国网民达2.21亿,居全球首位。**

听到这里,老婆非常高兴,指着盘子里的鸡爪子说:“老公,你说我在盘子里看着啥了?”我疑惑地说道:“盘子里不就是鸡爪子吗?”老婆笑着说:“刚才听你说完,我看这鸡爪子就不是鸡爪子了,好像是搂钱的耙子。”说完哈哈大笑起来。

我忙止住她的笑,一本正经地说:“虽然网上开店看起来很好,可是也不是那么容易的啊,如果遇到挫折怎么办,你怕不怕?”

老婆迎着我质疑的眼光一本正经地说道:“我不怕挫折,真的。”然后顿了一下又接着说:“和你这个风一吹就倒的人生活在一起,我都不怕,你说我还能怕什么挫折呢?”

“哈哈”我们两个人一起笑了起来,两只沾满了油的手,紧紧地握在了一起。

## 第二天 专职兼职任你选

晚饭过后,老婆破天荒地开始给我按摩,一边按摩一边问:“你说干这玩艺能行不,要不你兼职干呗,最起码一个月的工资还能补点家用。”我摇摇头,说道:“还是专职干吧,专职干发展得也快,再过3年你就知道我做的对了。”老婆一脸狐疑:“你还那么有高瞻远瞩?”我得意地笑了:“那是当然,这可是我经过了详细的评估,最后得出的结果,想知道不?”

“当然知道了。”老婆急不可耐地说。

“行,那我就给你讲讲。”

专职可以把全部时间投入到网店里,时间充足,活动自由,可以获得最大的收益。但是需要承担一定的风险。

兼职虽然不能把全部时间投入到网店里,而且相对于专职,获得的收益也较小,但是风险较小。



在这种情况下,就要根据自身的情况进行“优势评估”。评估参考的条件有以下几个方面。

### 1. 是否有从商经验

网上开店说到底也是经商,所以是否有过从商经验很重要。有过从商经验,可以更好地进行成本核算,并对市场风险进行合理评估。如果以前开过实体店,或者对经商有过系统的理论学习,都可以算做是优势。

### 2. 是否有货源

在网上开店,货源是很重要的一个条件,在很大程度上决定了网店是否能成功,以及是否能持久发展下去。

### 3. 是否有足够的资金支持

网店刚起步的时候收益会比较小,甚至没有收益,随着交易量的上升,经验的不断积累,局面才会越来越好,所以在最初的创业阶段,需要一定的资金投入。以小饰品为例,初期的投入大约需一两千元。

### 4. 如果做兼职,工作时间是否与网店的工作时间相匹配

网上购物的高峰期基本是在下午2点到5点,晚上8点到11点。而且要保证自己在白天有发货的时间。



在实际开店过程中,很多人选择先兼职,然后一边做一边看效果,最终再决定是否专职,这也是开店初期可以尝试的方法。

在淘宝的一个调查中显示,选择兼职的比例大于专职,但兼职同时考虑以后专职人群的潜在比例,约占总统计人数的四成,如图1-1所示。

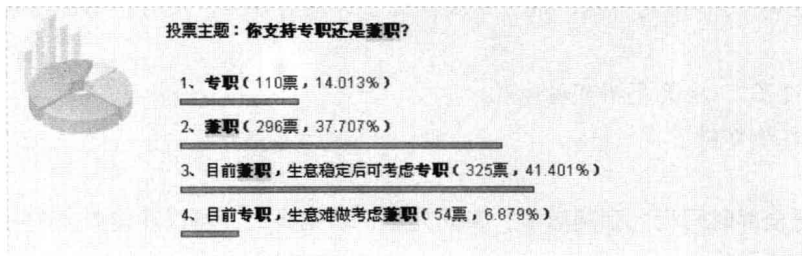


图 1-1

老婆指着调查结果嚷嚷开了:“你看,现在兼职的多吧,我看你还是兼职干算了,



万一专职不行咋办？”我一脸严肃地说道：“这可不能跟风，利用优势评估原则，我应该专职来做，最重要的是，这和人的品质关系非常大呢。”

老婆疑惑地看着我：“这咋还扯上品质了呢？”我认真说道：“用心专一，用情也专一，你看我这么多年一心对你，这不是品质问题吗？”老婆听了猛打我一拳，然后脸突然红了，就像天边的一片晚霞。

## 第三天 选择经营产品

早晨睡了个懒觉，醒来的时候，已经是8点多了，正在穿袜子，老婆迫不及待地问：“喂，想好卖什么了吗？”我迷迷糊糊地回答道：“嗯，想了一宿，总算想好了。”老婆笑道：“不给李想做代理，是你自己决定的，但自己卖什么还需要想一宿？”我揉揉眼睛，答道：“选择产品可不简单，这里面的学问可多着呢！”

### 1. 选择适合网上交易的产品

适合网上交易的产品首选就是虚拟类产品，这类产品不需要运输，快捷方便，成交迅速，资金回流快。虚拟类产品包括：网络游戏账号，QQ 相关的业务办理，手机或游戏的充值卡等。

### 2. 选择具有地区优势的产品

网上的交易面向的是全国甚至海外用户，所以具有地区优势的产品能够成为热门产品，因其具有资源优势，价格优势等，所以常常被当地的卖家所青睐。其中，资源优势是指只有本地区出产，其他地区没有的产品，例如各地的特产，风味小吃等。而价格优势指当地有实力较强的企业，大规模的批发市场等。

### 3. 选择热销的产品

热销产品在网上的交易量大，消费人群庞大。选择热销的产品，意味着潜在的客户群体很庞大。这样来讲，哪怕做的人再多，也总能分到自己的那块蛋糕。

热销的产品包括化妆品、服装、饰品、电子类商品、零食特产等。

### 4. 寻找潜在的市场需求

想别人想不到的，做别人不可以做的。网上商品种类繁多，但总有一些潜在的产品没