

5000

月赚

淘宝新手开店

一本通

麓山文化 编著



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

月赚5000—— 淘宝新手开店一本通

麓山文化 编著



机械工业出版社

本书是初学者快速掌握网上开店的入门宝典。不仅全面讲解了在淘宝网开办网店的知识,并对初学者在开店过程中可能会遇到的问题进行了专家级的指导。

全书分为三大篇,第一篇为基础篇,主要讲解店铺新开张的一些准备工作,包括注册淘宝会员、发布 10 件商品免费开店;第二篇为经营篇,主要讲解淘宝店铺的管理和装修、宝贝的美化和推广、货源的选择、售后保障服务和物流的选择优化方案等;第三篇为拓展篇,主要讲解淘宝网上开店的安全知识,以及 200 例问题集锦,内容全面详尽。能够为读者提供全面的开店和经营方面的指导。

本书最大的优点在于搜集了很多优秀卖家的宝贵经验,包括“提示”和“好掌柜支招”,还融入了一些有启发性的淘宝故事让读者在轻松、活泼的气氛中愉快学习。

本书主要面向想在网上开店的初级用户,也适于广大网上交易的爱好者以及各行各业需要学习网上开店的人员使用,同时也可以作为网上开店人员短训班的培训教材或者学习辅导书。同时也适合已经开办了网店,并想进一步掌握网店经营的高级技巧,把网店生意做大做强了的读者选用。

图书在版编目(CIP)数据

月赚 5000: 淘宝新手开店一本通/麓山文化编著. —北京: 机械工业出版社, 2010.8

ISBN 978-7-111-30831-7

I. 月… II. 麓 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(2010)第 114911 号

机械工业出版社(北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

责任编辑: 汤攀 印刷: 北京鹰驰彩色印刷有限公司

2010 年 8 月第 1 版第 1 次印刷

184mm×210mm·11.6 印张·283 千字

0001—5000 册

标准书号: ISBN 978-7-111-30831-7

定价: 28.00 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

销售服务热线电话(010) 68326294

购书热线电话(010) 88379639 88379641 编辑热线电话(010) 68327259

封面无防伪标均为盗版

前 言

近年来,随着电子商务 B2C、C2C 的迅猛发展,网上开店这个新兴行业走势也是越来越喜人,网购已经成为一种时尚潮流,所以走进淘宝,走在时尚潮流前线,过一把“老板瘾”,已经成为许多初涉社会、阅历有限的年轻人的一种快乐之选。

当然网上开店,也并不是初涉淘宝的一群人想象的那么简单,不要简单地认为只要一台电脑、一个人就行了。当你身在淘宝,也满怀信心的开了自己的小店才会明白,其实它更需要我们去学习、去了解,才能将我们心爱的小店经营得井井有条、红红火火。

网上开店,让创业梦想不再落空,它最吸引年轻一代的地方就是,不需要承担压力和风险,让创业变得轻松和快乐,而不用像以前创业那样,要么辛辛苦苦干几年,积攒些资本,再来孤注一掷,被压力重重包裹,苦心经营之后还未知最后的结果,要么一直默默无闻耕耘,却一直不敢自己首开局面成为“老板”,我想在这个网络时代发达、世界交流日近的时代,我们应该迎风乘浪,为自己梦想的帆船略借东风,开始远航。

如果你还在犹豫,不知人生十字路口该何去何从,如果你还在为明天彷徨和沮丧,那么你不妨走进淘宝,学习网上开店,让淘宝给你一个平台,展露你心中的创业激情,相信自己,成功一定属于乐于拼搏的你。

本书应盛行的网购和网销而生,主要讲述在淘宝网开店的基本常识,以及店铺的装修和管理,另外还有大量“好掌柜”的经验之谈,同时还讲述了一些必备的网络安全知识,让你快乐开店的同时,也能放心地经营你的店铺。

本书由麓山文化组织在淘宝网开店多年的卖家精心编写,参加编写的有:陈寅、黄柯、陈晶、刘雄伟、李红萍、李红艺、李红术、陈志民、陈云香、林小群、何俊、周国章、刘争利、朱海涛、朱晓涛、彭志刚、李羨盛、刘莉子、周鹏、刘佳东、肖伟、何亮、林小群、刘清平、陈文香、蔡智兰、陆迎锋、罗家良、罗迈江、马日秋等。

书中错误、疏漏之处在所难免,在感谢您选择本书的同时,也希望您能够把对本书的意见和建议告诉我们。

售后服务 E-mail:lushanbook@gmail.com

麓山文化

目 录

前 言

基础篇

第 1 章 新手上路——网上初体验	1
1.1 新手上网先知道	2
1.2 网页基本操作	3
1.2.1 了解浏览器	3
1.2.2 设置启动主页	4
1.2.3 通过地址栏打开网页	5
1.2.4 通过超链接打开网页	5
1.2.5 收藏网页	6
1.2.6 整理收藏夹	7
1.2.7 保存网页	8
1.2.8 加快网页的下载速度	8
1.2.9 设置 IE 阻止弹出广告	9
1.3 学会搜索	11
1.3.1 使用关键字搜索	11
1.3.2 使用分类搜索	12
1.4 常用软件的下载和安装	13
1.4.1 直接下载	13
1.4.2 使用下载软件下载	15
1.4.3 软件的安装	16
第 2 章 万事俱备——网上开店热身准备	19
2.1 什么是网上开店	20
2.2 网上开店的现状和前景	20

2.3 各类网上开店平台大比拼	21
2.3.1 淘宝网简介	21
2.3.2 易购网简介	22
2.3.3 拍拍网简介	23
2.3.4 新浪商城简介	23
2.3.5 独立型网上商城	24
2.4 网上开店的条件	25
2.4.1 网上开店的硬件条件	25
2.4.2 网上开店的软件条件	26
2.5 网上开店的基本流程	28
2.6 网上开店可以卖什么	30
2.6.1 适合网上销售的商品	30
2.6.2 网上开店不可以销售的商品	32
2.7 选择网上开店的经营方式	32
第3章 入住淘宝——网店开店前的准备	35
3.1 如何成为淘宝会员	36
3.1.1 注册电子邮箱	36
3.1.2 注册成为淘宝会员	38
3.2 支付宝和网上银行	40
3.2.1 什么是支付宝	40
3.2.2 支付宝的注册与激活	40
3.2.3 办理网上银行	41
3.2.4 支付宝实名认证	43
3.3 淘宝会员账号的实名认证	46
第4章 牛刀小试——从发布宝贝到店铺开张	47
4.1 发布宝贝前须知	48
4.2 准备至少10件商品信息资料	49
4.3 发布宝贝	50
4.3.1 以“一口价”方式发布宝贝	50
4.3.2 以“拍卖”方式发布宝贝信息	53

4.4 淘宝助理	55
4.4.1 登录淘宝助理	55
4.4.2 利用淘宝助理批量上传宝贝	56
4.4.3 利用淘宝助理修改已上架宝贝	57
4.5 免费开店	58
4.5.1 开设店铺	58
4.5.2 浏览自己的店铺	59
4.5.3 管理个人信息	60

经营篇

第5章 锦上添花——让店铺和宝贝看起来赏心悦目	63
5.1 全面提升网店形象	64
5.1.1 给店铺起个好名字	64
5.1.2 添加醒目的店标和介绍	65
5.1.3 给店铺添加背景音乐	66
5.1.4 对店铺宝贝分类管理	67
5.1.5 设置店铺的风格	69
5.1.6 推荐宝贝	70
5.1.7 抢到淘宝的推荐位置	73
5.1.8 友情链接	74
5.1.9 如何更改出售中的宝贝信息	74
5.2 宝贝照片拍摄和处理技巧全掌握攻略	75
5.2.1 如何选择相机	75
5.2.2 拍摄所需的辅助器材	76
5.2.3 拍摄商品时相机的基本操作要领	78
5.2.4 分类拍摄技巧与实例	79
5.2.5 使用 Photoshop 修图	81
5.2.6 ACDsee 修改和修饰照片有捷径	88
5.2.7 “我行我速”——演绎个性之美	90
5.2.8 光影魔术手——魔术你来“变”	92

第 6 章 步步为“营”——淘宝旺铺推广和营销一点通	98
6.1 网店推广有绝招	99
6.1.1 利用 QQ 推广	99
6.1.2 利用淘宝社区拉顾客	100
6.1.3 利用博客作店铺的推广	103
6.1.4 利用阿里旺旺发布广告	105
6.1.5 个人空间的广告效应	106
6.2 宝贝营销	107
6.2.1 拍下宝贝	108
6.2.2 修改交易价格	108
6.2.3 发货	109
6.2.4 给买家作出评价	111
6.2.5 将赚来的钱转到银行	112
6.2.6 如何处理退款申请	113
6.3 如何解决成交不买的情况	115
6.3.1 买家拍下宝贝不买怎么办	115
6.3.2 有买家恶意竞拍多件宝贝怎么办	116
6.3.3 如何进行投诉	116
第 7 章 顾客就是上帝——与买家轻松沟通	119
7.1 学会使用阿里旺旺	120
7.1.1 了解阿里旺旺	120
7.1.2 阿里旺旺的功能	120
7.1.3 阿里旺旺的下载、安装与登录	121
7.1.4 添加联系人	123
7.1.5 联系人分组	124
7.1.6 使用阿里旺旺与买家交流	126
7.1.7 移动旺旺使用的方法	126
7.1.8 熟练使用旺旺表情	127
7.1.9 旺旺状态设置和自动回复	129
7.1.10 快速查找旺旺聊天记录	132

7.1.11 旺旺群	133
7.2 和买家沟通的其他方式	136
7.2.1 回复买家站内信件	136
7.2.2 回复宝贝页面上的买家留言	137
7.2.3 如何查看买家信息	139
第 8 章 出类拔萃——寻觅好货源	141
8.1 批发市场	142
8.2 厂家货源	143
8.3 寻找民族特色工艺品	144
8.4 电子商务批发网站	145
8.5 外贸尾单货	146
8.6 买入库存积压品或清仓处理产品	147
8.7 二手闲置物品和跳蚤市场	148
8.8 寻找特别的进货渠道	149
第 9 章 精益求精——让你的服务更有保障	150
9.1 了解服务保障	151
9.1.1 了解“消费者保障服务”	151
9.1.2 “如实描述”服务	151
9.1.3 “假一赔三”服务	152
9.1.4 “7 天无理由退换货”服务	153
9.1.5 “虚拟物品闪电发货”服务	153
9.1.6 “数码与家电 30 天维修”服务	154
9.1.7 关于买家赔付申请的说明	155
9.2 申请加入和退出消费者保障服务	155
9.2.1 加入“消费者保障服务”	155
9.2.2 退出“消费者保障服务”	156
第 10 章 万里挑一——好网店离不开好物流	157
10.1 卖品的包装	158
10.1.1 包装卖品的常用材料	158
10.1.2 送货前的打包方式	160

10.1.3 包装时应注意的细节	161
10.2 送货方式的选择	162
10.3 发货的基本知识	163
10.3.1 选择适合的发货方式	163
10.3.2 决不让运费贵一分钱	164
10.3.3 查询全国服务网点	166
第 11 章 孜孜不倦——打造完美的售后服务	169
11.1 跟踪包裹	170
11.1.1 查询包裹	170
11.1.2 包裹跟踪查询	171
11.2 售后沟通	171
11.3 退换货服务	172
11.3.1 换货流程	173
11.3.2 退换货注意事项	173
11.4 如何处理店里没货的情况	174
11.5 引导买家修改评价	176
11.6 售后回访和客户关系维护	178

拓展篇

第 12 章 全面把关——利用电脑技术维护网店安全	179
12.1 基本电脑安全防护	180
12.1.1 安装杀毒软件	180
12.1.2 使用开机密码为电脑上锁	180
12.1.3 上什么网站不会中毒	182
12.1.4 清除垃圾文件	184
12.2 防范黑客攻击	185
12.2.1 防范打开网页时硬盘被共享	185
12.2.2 应对网上的恶意代码	186
12.2.3 屏蔽恶意网站	188
12.2.4 恢复被修改浏览器的标题	189

第 13 章 有问必答——淘宝技巧问答 200 问	193
开 店	194
装 修	196
管 理	198
淘宝旺旺	212
消费者保障	214
支付宝	215
安 全	217
发 货	220

第1章

新手上路

——网上初体验

在这个网络十分发达的时代,越来越多的年轻人希望通过网上创业实现自己的理想和目标,而很多人对电脑上网相关的基础知识及操作并不精通,这大大阻碍了人们的创业之路。因此,本章将详细讲解电脑上网相关的基础知识及操作。

基
础
篇





1.1 新手上网先知道



在讲解具体上网操作之前，首先介绍一些概念和术语。



① 互联网

互联网（Internet）是将两台计算机或者是两台以上的计算机终端、客户端、服务端通过计算机信息技术互相联系起来，使人们可以与远在千里之外的朋友相互发送邮件、共同完成一项工作、共同娱乐的工具。

互联网提供的主要服务有万维网（WWW）、文件传送协议（FTP）、电子邮件（E-mail）和远程登录（Telnet）等。



② 网址

因特网中，如果要从一台计算机访问网上的另一台计算机，就必须知道对方的网址。这里所说的网址实际上是指 IP 地址和域名地址。计算机是个数字世界，任何信息在计算机中都被表示成数字化的形式，即使人名，在计算机中都有相应的数字代码与之对应。在网络世界中，为了准确地找到目标计算机，每一台计算机都标有唯一的一个地址。通常，这一地址用四个十进制数表示，中间用小数点隔开，称为 IP 地址，IP 是 Internet Protocol（网际协议）的缩写。

然而，对人们来说，用数字表示的计算机的网址难以记忆，何况因特网上有几千万个 IP 地址。为了解决这一问题，便采用人们善于识记的名字来表示计算机。为了确保网上计算机标识的唯一性，一种方案可以采用集中命名和管理的办法，因特网规定了一套命名机制，称为域名系统。采用域名系统命名的网址，即为域名地址。域名地址采用层次化结构，每一层构成一个子域名，最右边是国家，例如中国为 cn，如果是美国则省略。最左边是服务器类别，例如 www 表示这台计算机是一台 Web 服务器。



③ 网页

网页通常是 HTML 格式（文件扩展名为 html 或 htm、asp 或 aspx、php 或 jsp 等）。网页要使用网页浏览器来阅读。

网页是构成网站的基本元素，是承载各种网站应用的平台。通俗地说，网站就是由网





页组成的。如果只有域名和虚拟主机而没有制作任何网页的话,客户仍然无法访问网站。

所谓网站,就是指在网际网路上,根据一定的规则,使用 HTML 等工具制作的用于展示特定内容的相关网页的集合。简单地说,网站是一种信息传播工具,就像公告栏一样,人们可以通过网站来发布自己想要公开的资讯,或者利用网站来提供相关的网络服务。人们可以通过网页浏览器来访问网站,获取自己需要的资讯或者享受网络服务。



4 ADSL 宽带上网

ADSL 宽带上网是通过电话线连接到互联网上的一种方式,使用 ADSL 拨号宽带上网必须将电话线与 ADSL 使用的滤波器(ADSL 分离器)分离,使电话线中的语音信号与宽带数字信号分离,将其中的数字信号通过单独的一根数据线连接到 ADSL Modem 设备上,再将 ADSL Modem 设备与电脑连接,通过拨号程序拨号后上网。

1.2 网页基本操作



在上网之前,了解有关浏览器的相关知识,对在网开店的新手有很大的帮助。

1.2.1 了解浏览器

在各式各样的浏览器中,最常见的就是由 Windows 提供的 Internet Explorer 浏览器,简称为 IE 浏览器。

连击桌面上的 Internet Explorer 图标,或单击任务栏快速启动区  按钮,就可以启动 IE 了。浏览器一般由地址栏、菜单栏、选项卡、链接栏、工具栏、状态栏和网页浏览器等部分组成,如图 1-1 所示。



图 1-1 IE 浏览器



提示

IE 浏览器由于版本不同，界面会有所区别。

1.2.2 设置启动主页

每次启动 IE 后，总是打开相同的网页，这个网页称为启动主页，用户可以根据需要将经常浏览的网页设置为启动主页，这样可以加快浏览速度，下面以设置“百度”为主页为例讲解操作方法。

(1) 打开需要设置为启动主页的网页，如图 1-2 所示。



图 1-2 打开网页



图 1-3 “Internet 选项”对话框

(2) 选择【工具】|【Internet 选项】命令，打开“Internet 选项”对话框，在对话框中单击【使用当前页】按钮，也可在【地址】文本框中输入网址，单击【确定】按钮，如图 1-3 所示。



提示

单击【使用默认页】按钮，将还原为 IE 默认的主页，单击【使用空白页】按钮，下次启动 IE 浏览器时将不会出现任何主页。





1.2.3 通过地址栏打开网页

(1) 打开 IE 浏览器, 在地址栏中输入淘宝网的网址 “http://www.taobao.com”, 如图 1-4 所示。



图 1-4 输入网址

(2) 单击地址栏右侧的【转到】按钮  或按 Enter 回车键, 即可打开淘宝网首页, 如图 1-5 所示。

1.2.4 通过超链接打开网页

在网页中, 当鼠标指针移动到一些文字或图片上时, 鼠标指针就会变成一只手的形状, 说明该文字或图片具有超链接, 单击鼠标左键, 就可以直接跳转到与这个超链接相连接的网页或网站上, 下面讲解超链接浏览网页的操作方法。

打开淘宝网首页, 单击导航栏中的“全球购”超链接, 即可打开“淘宝全球购”页面, 如图 1-6 所示。



图 1-5 打开网页



图 1-6 “全球购”页面

1.2.5 收藏网页

对于一些有用或经常用的网站，可以收藏到收藏夹中，下次访问的时候，只需从收藏夹中选择收藏的地址即可快速访问对应网页，而不再需要输入网址。

(1) 打开淘宝网拍卖网页，在菜单栏中选择【收藏夹】|【添加到收藏夹】命令，如图 1-7 所示。



图 1-7 收藏网页

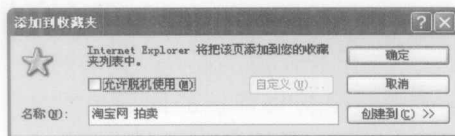


图 1-8 “添加到收藏夹”对话框

(2) 系统打开“添加到收藏夹”对话框，在“名称”文本框中输入收藏的网页名称，如图 1-8 所示。单击【确定】按钮即可将当前网页链接添加至收藏夹。