

网店达人必读丛书

淘宝开店

徐海霞 编著

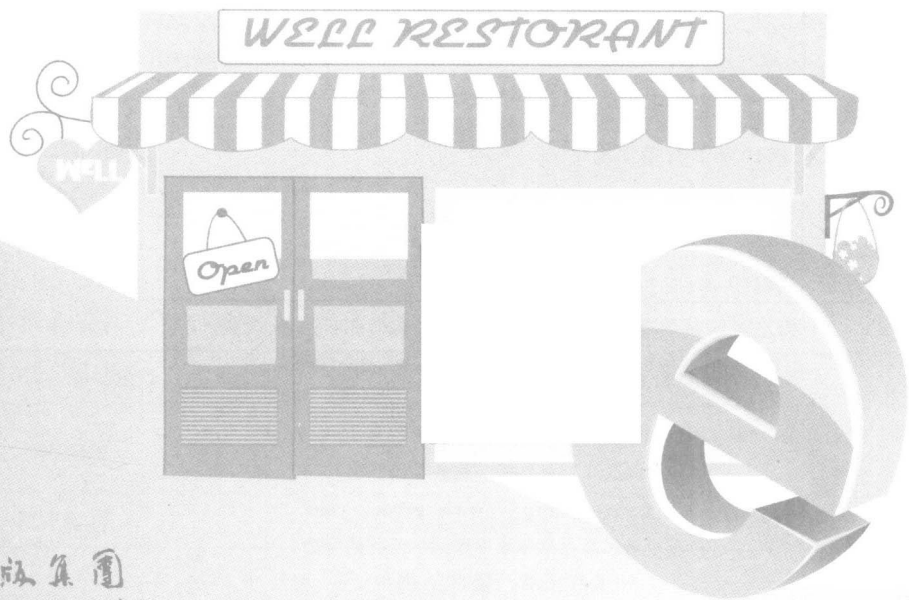
一本通



省出版集團
經濟出版社

淘宝开店

徐海霞 编著



廣東省出版集團
廣東人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

淘宝开店一本通 / 徐海霞编著. —广州: 广东经济出版社,
2010. 2

(网店达人必读丛书)

ISBN 978-7-5454-0411-1

I. ①淘… II. ①徐… 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 (2010) 第 019278 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11~12 楼)
经销	广东新华发行集团图书发行有限公司
印刷	佛山市浩文彩色印刷有限公司 (南海区狮山科技工业园A区)
开本	889 毫米×1194 毫米 1/24
印张	10
字数	295 000 字
版次	2010 年 2 月第 1 版
印次	2010 年 2 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 978-7-5454-0411-1
定价	23.80 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

图书发行有限公司网址: <http://www.gdpgfx.com>

电话: (020) 83781559 销售: (020) 83781543 / 57 / 27

本社市场部地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 38306055 邮政编码: 510075

本社营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社常年法律顾问: 何剑桥律师

· 版权所有 翻印必究 ·



前言

网上赚钱真的如想象中那么简单吗？可以告诉您，赚钱是多么不简单。但是您的身边可能就有这么一群人，点点鼠标，敲敲键盘，做成了成百上千笔生意，已经成为e时代的百万富翁。

目前，网上开店不仅成为一种时尚，甚至成为一些人的主业。本套丛书正是在这个背景下产生的，帮助想在e时代赚钱的人们快速掌握网上开店的流程，网上赚钱的技巧。如果您想在网上开店，想通过网络赚取人生中第一桶金，那么就请阅读《网店达人必读》丛书。

丛书主要内容

《网店达人必读》丛书覆盖面广、知识点全面，已出版的数目如下所示。

- ✓ 《开家赚钱的网店》
- ✓ 《淘宝开店一本通》
- ✓ 《网店货物管理全程指导》

本书主要内容

全书精心安排了10章内容，具体内容如下。

本书章目	主要内容
第一章 未雨绸缪	淘宝网开店的一些基本的准备工作，并介绍了在淘宝网上开店的优势及心态等
第二章 放飞梦想	如何准备商品图片和申请店铺，以及店铺的管理等方面的知识

续表

本书章目	主要内容
第三章 货款支付	各大银行的基本信息，以及如何开通支付宝和申请实名认证、数字论证的方法，包括使用网上银行的注意事项
第四章 开业大吉	如何用阿里旺旺洽谈生意、设置客服、收发站内信等步骤
第五章 店傲群芳	店铺的装修、做好店铺的宣传以及积极参加工作等
第六章 开拓更广阔的市场	如何留住上门买家、抓住潜在买家以及关注同行
第七章 上传数据的备份和恢复	怎样用淘宝助理下载并修改宝贝、如何设置运费模板以及采用淘宝助理备份和恢复数据
第八章 小处见真情	导购、发货过程中的注意事项以及如何做好售后服务
第九章 降低成本	降低进货成本以及物流成本的方法

丛书创作团队

丛书由“诚嘉文化”集体创作，参与编写的人员有陈镇、谢霞玲、陈迪茜、刘均超、朱志明、徐苇、周玲、徐海霞、王静、彭文芳等。

在编写过程中力求精益求精，但由于编者水平有限，网络及软件升级速度快，书中难免有疏漏和不足之处，敬请广大读者批评指正，提出宝贵意见，以便日后作进一步的改进。

诚嘉文化

2009年12月



目 录

一、了解淘宝网	2
淘宝网简介	2
淘宝商城	3
二、分析当前市场形势	4
网上开店的现状	4
主流网络购物平台的现状	5
网店购物现状	6
选择好经营的项目	8
好货源，好赚钱	11
三、知己知彼	13
向成功者请教	13
积极思考	15
四、做好开店准备	16
摆正心态	16
网上开店的基本条件	17
五、选择网店类型	19
网上特许经营加盟店	19
个性化主题店	20
DIY 网店	21
网上服务店	21

一、注册成为淘宝网会员	24
主动介绍商品	24
会员注册	27
二、安装淘宝网工具软件	32
安装阿里旺旺	32
安装淘宝助理	36
三、准备开张	40
准备商品图片	40
选好名字与商品	42
文字信息	46
发布商品	47
申请店铺	54
商品分类	55
修改上架商品的信息	57
一、网上银行支付	60
网上银行常用到的支付产品	60
网上银行的办理和支付产品的介绍	61
使用网上银行的注意事项	65
二、巧用支付宝	66
支付宝简介	66
申请支付宝	66
进行支付宝实名认证	69
支付宝数字证书	75
管理支付宝	80



三、其他汇款方式	82
银行柜台汇款	82
邮局汇款	85
手机汇款	85
一、洽谈生意	88
使用阿里旺旺与客户交谈	88
保存聊天记录	91
设置客服	97
使用网页版阿里旺旺	100
使用移动旺旺	101
收发站内信	103
发布和回复宝贝留言	106
二、进行第一笔交易	110
确认买家付款	110
卖家发货	112
为买家作出评价	114
三、处理退款	115
同意买家退款协议	115
拒绝买家退款协议	116
一、店面装修	118
选择店铺风格	118
店标的制作	119
制作店铺公告	123
制作个性化宝贝分类	124

制作个性化宝贝模板·····	129
推荐优势宝贝·····	132
二、做好店内宣传·····	137
巧取店名·····	137
巧用宝贝推荐·····	137
精装个人空间·····	138
交换友情链接·····	141
三、在淘宝社区中宣传店铺·····	141
申请社区广告位·····	142
发表帖子及回复帖子·····	144
巧用阿里旺旺发布广告·····	146
四、积极参加网内活动和“组织”·····	149
走进淘宝商城·····	149
走进淘宝商盟·····	151
一、留住上门的买家·····	156
设计好欢迎词·····	156
主动介绍商品·····	156
理性对待买家砍价·····	157
买卖不成仁义在·····	158
做好买家的分类·····	159
为买家的昵称做好注释·····	161
二、抓住潜在的买家·····	162
主动出击联系买家·····	162
派发红包邀请买家·····	164
设定店铺提醒·····	168
实行会员分级制度·····	169
三、关注同行·····	171



监测同行店铺·····	171
确定监测内容·····	171
避免价格战·····	172
一、使用淘宝助理下载并修改宝贝·····	174
下载宝贝·····	174
批量复制宝贝模板·····	175
批量修改宝贝信息·····	177
二、设置运费模板·····	178
使用运费模板的原因·····	178
运费模板的应用·····	179
三、利用淘宝助理备份和恢复数据·····	182
使用 CSV 文件备份和还原宝贝信息·····	182
备份和还原数据库·····	184
一、导购篇·····	188
针对买家心理选择沟通方式·····	188
与不同类型的买家沟通·····	190
用好阿里旺旺的快捷短语·····	191
电话交流中的注意事项·····	193
导购中的小技巧·····	194
二、发货篇·····	195
为买家节省运费·····	195
打好商品包装·····	196
选择送货方式·····	199
上门送货的注意事项·····	201

三、售后篇	202
制定合理的退货和换货政策	202
善用信用评价	207
化解矛盾与冲突	208
回应买家的投诉	209
提交旺旺聊天记录给淘宝网客服	210
引导买家修改中评和差评	211
维护客户关系	212
请客户帮忙宣传服务品牌	213
一、降低进货成本	216
关注外贸产品或 OEM 产品	216
从厂家进货	217
从批发商处进货	217
从阿里巴巴进货	219
委托他人进货	219
买入库存积压或清仓处理产品	220
二、降低物流成本	220
利用打折邮票	220
邮政速递业务	221
大件物品使用快运和铁路托运	227
附录 1 中国主流快递公司网址	228
附录 2 网上开店与交易实用工具软件网址	229

未雨绸缪

掌柜：在淘宝网上开店，我们需要做哪些准备工作呢？

网店达人：本章详细介绍开网店之前需要做的准备工作。



一、了解淘宝网

由于网络的快速发展，上网人数也在迅猛增加，越来越多的人习惯并依赖于网上购物，为此，网上购物已经成为不可阻挡的一个潮流趋势。

淘宝网简介

淘宝网（www.taobao.com），由阿里巴巴集团于2003年5月10日投资创办，是亚洲最大网络零售商圈，致力于打造全球首选网络零售商圈。淘宝网目前业务跨越C2C（个人对个人）、B2C（商家对个人）两大部分。目前国内主流的B2B电子商务平台有阿里巴巴、慧聪网、中国制造网等。主流的B2C电子商务平台有卓越亚马逊网、当当网等。主流的C2C电子商务平台有淘宝网、易趣网、拍拍网等。



淘宝网与其他购物网站相比主要有以下几个优势。

1. 成长

从2003年成立至今，淘宝网搭建的电子商务生态圈，使超过100万的网络卖家领阅了中国网络购物用户的急速增长。

2. 特色

会员可以在交易过程中感觉到轻松活泼的家庭式文化氛围。

- ✓“淘宝旺旺”，其具备了查看交易历史、了解对方信用情况等个人信息、头像、多方聊天等一般即时聊天工具所具备的功能。
- ✓会员注册之后淘宝网账号和淘宝旺旺的会员名将通用。
- ✓当用户进入某家店铺，若店主也在线则会出现“掌柜在线”图标，用户可与店主及时联系。



3. 安全

- ✓ 引入实名认证制。
- ✓ 区分个人用户与商家用户认证：个人用户认证只需提供身份证明，商家认证还需提供营业执照。
- ✓ 一个人不能同时申请两种认证。
- ✓ 淘宝网推出“支付宝”付款发货方式，以此来降低交易的风险。

4. 人气

截至 2008 年 12 月 31 日，淘宝网注册会员已超过 9800 万人，覆盖了中国绝大部分网络购物人群。

5. 盈利

2008 年上半年，淘宝网成交额就已达 413 亿元，全年的交易额为 999.6 亿元，占中国网络购物市场 80% 的份额。2008 年 9 月份，淘宝网单月交易额突破百亿大关。

6. 免费

淘宝网提供免费注册、免费认证、免费开店服务。

淘宝商城

淘宝商城，是亚洲最大购物网站淘宝网全新打造的 B2C 购物平台。淘宝商城整合了数千家品牌商、生产商，为商家和消费者提供了一站式的解决方案。

淘宝商城实施会员制度，除了为网络购物消费者提供了快捷、安全、方便的购物体验以外，还提供 100% 品质保证的商品、7 天无理由退货的售后服务以及购物积分返现等优质服务。淘宝商城也处在飞快的更新中，会有更多新型网络营销模式不断被开创、被使用。

加入品牌商城，就意味着将会拥有更多接触最前沿电子商务的机会，为全新的 B2C 事业创造更多的奇迹。



二、分析当前市场形势

由于目前金融危机的影响，失业率的提高，大多数人会选择网上开店等风险相对较小的方式来创业。但是有利自然也有弊，虽然网上开店前景很好，但是由于进入门槛很低，因此竞争也非常激烈。

网上开店的现状

网上开店是一种在互联网时代背景下诞生的新兴商务模式，其将互联网作为展示商品的平台，为商品寻找买家。

1. 网上开店的优势

网上开店之所以能飞速地发展，并成为许多年轻人的创业首选，是因为其具有一些传统商业模式所不可比拟的优势，具体主要表现在以下几个方面。

(1) 投入成本少。

网上开店与网下开店相比综合成本较少，一般有以下几方面内容。

- ✓ 许多大型购物网站提供租金极低的网店，有的甚至免费提供，所以经营者无需为租赁场地发愁，只是收取少量商品上架费与交易费。
- ✓ 网店可以根据顾客的订单再去进货，不会因为积货占用大量资金。
- ✓ 网店不需要专人时时看守，所以无需为店员的工资发愁，节省了人力方面的投资。
- ✓ 网店经营主要是通过网络进行，无需为水电费发愁，唯一需要考虑的就是商品是否“货真价实”。

(2) 经营方式灵活。

网店经营方式的灵活表现在以下几个方面。

- ✓ 网店是借助互联网进行经营的，所以经营者可以选择全职经营，也可以选择兼职经营。
- ✓ 网店不需要专人时时看守，营业时间也比较灵活，只要能及时给予咨询者回复就不会影响正常经营。
- ✓ 网上开店不需要网下开店那样必须经过严格的注册登记手续，网店在商品销售之前甚至可以不需要存货或者只需要少量存货，因此经营者可以随时转换经营其他商品，



可以进退自如，没有包袱。

(3) 营业条件无限制。

网上开店不受营业时间的限制，每周 7 天，每天 24 小时正常营业，而且不会受经营地点与经营面积的影响，因此经营者可以在任意角落开设网店，只要经营者愿意，网店可以摆成千上万种商品，任何时候都可为客户提供良好的服务。

(4) 创业风险小。

网上开店不用积压资金，经营者可以跟代理商或者厂家先签订合同但不拿货，等有了订单之后再进货，或者干脆采取由厂家直接发货的形式。这种措施不仅可以大大降低进货的成本，而且也可以省去库存成本。

(5) 客源无限制。

全球范围内任何人都可以通过互联网访问网上商店，丝毫不受空间限制。只要网店的商品有特色、宣传得当、价格合理、经营得法，网店就会有不错的访问流量，继而大大增加销售机会，取得良好的销售收入。

2. 网上开店的模式

目前主要有自立门户型开网店和在相关的电子商务网站上开网店两种开店模式。

(1) 自立门户型开网店。

自立门户型开网店，是指通过自己设计或者委托他人设计网站，这类开店模式还需要进行网站域名注册、租用空间以及网站推广等一系列工作。其优点是可以突显其鲜明的个性化，还可以自由设计网站版面，并且无需缴纳任何商品交易等费用。但其缺点也是存在的：建立网站的费用较高，需要投入较多的时间、精力和金钱进行宣传推广，而且其网上店铺的信用不容易建立，较难获得买家的信任。

(2) 在相关的电子商务网站上开网店。

选择在相关的电子商务网站上开网店的模式，是指在相关的电子商务网站上注册成为会员后即可在其网站上开设网店。这类开店模式的优点是前期的投入相对较少，可以利用该电子商务网站上旺盛的人气做生意，因为成熟的电子商务网站一般都拥有良好的信用体系，更容易获得买家的信任。其缺点是网店的风格受到限制，缺乏个性化，经营的商品需要符合该网站的相关规定。

主流网络购物平台的现状

目前国内主流的 B2B 是电子商务平台有阿里巴巴、慧聪网、中国制造网等。主流的

B2C 电子商务平台有卓越亚马逊网、当当网等。主流的 C2C 电子商务平台有淘宝网、易趣网、拍拍网等。

在各类电子商务平台中，提供个人网上开店服务的 C2C 网站以其低成本、低启动资金以及快捷灵活的交易方式得到很多创业者的青睐。其日渐完善的信用体制赢得了越来越多的网民的认可，其中以淘宝网的品牌知名度最高，最受网民认可。

小二

说淘宝

B2B 是“Business to Business”的缩写，是企业与企业之间通过互联网进行产品、服务及信息的交换。

C2C 是“Consumer to Consumer”的缩写，是消费者与消费者之间的电子商务。

B2C 是“Business to Customer”的缩写，是商业机构对消费者的电子商务。

网店购物现状

网上购物的买家情况可以通过以下资料来体现。

1. 网上购物人群总量

CNNIC 于 2009 年 1 月公布的《中国互联网络发展状况统计报告》显示，截止到 2008 年年底，我国有网上购物经历的网民达 2.98 亿人，网民规模的年增长率已达到 41.9%，互联网普及率达到 22.6%，略高于全球平均水平（21.9%）。

无论是大富商、白领、工薪阶层还是学生，其中大部分人都有过网上购物的经历，而他们网上购物的理由也各不相同，有的人也许只想尝试一下网络购物的感觉，有的可能将此作为一种“E 时代时尚人士”的标志，还有的则可能将网上购物作为自己日常生活的重要组成部分，从而取代了传统的上街购物方式。而淘宝网方面也表示，2009 年 3 月份比 2 月份交易额增长了 70%，是去年同期的近两倍。据支付宝最新数据显示，通过支付宝进行的电子商务日交易笔数峰值已达 400 万笔，日交易额峰值突破 7 亿元。由此可见，我国网络购物市场蕴藏着巨大的发展潜力。

2. 网上购物年消费金额情况

据《2008 年度网上购物市场调查报告》显示，我国网上购物用户年消费金额超过 1000 元的占到了一半以上。2008 年我国城镇居民人均可支配收入为上万元，也就是说有半数以上的网民，用高于城镇居民年人均收入 10% 的金额在网上消费。这对于网上购物这一新兴