

网上购物心得与开店经验

网上购物 与开店

朱爱平 编著

- 如果你希望成为时尚的网购达人，或者想开网店赚钱，那么本书一定适合你。
- 从初学者的角度出发，一步一步全面讲解网上购物与开店的相关知识。
- 让你在短时间内快速掌握网上购物与开店相关技巧。
- 多媒体教学光盘与图书内容紧密相连，卡通人物设计营造了轻松的学习气氛，全程语音讲解使学习变得像看电影一样简单。



资深专家精心制作
虚拟人物互动教学
全程多媒体语音讲解

电脑报
电子音像出版社
CEAP ELECTRONIC & AUDIOVISUAL PRESS

网上购物与开店

朱爱平 编著

 电脑报
电子音像出版社
CEAP ELECTRONIC & AUDIOVISUAL PRESS

内 容 提 要

本书以淘宝网为例分别对网上购物与开店的流程、方法和技巧进行了讲解。全书共分 12 章, 分别介绍了认识网上购物与开店、淘宝购物前的前期准备、选购物超所值的商品、购买看中的商品、开店前的准备、成为淘宝卖家、为网店批量铺货、拍摄与美化宝贝照片、装修店铺、网店宣传与推广、建立完善的物流渠道以及网店正式开张营业等内容。

本书主要定位于希望快速掌握网上购物与开店技巧的用户, 可作为家庭用户、公司职员、事业机关工作人员以及对网上购物和开店感兴趣的相关人员的参考用书。

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有, 翻版必究

书 名: 网上购物与开店

编 著: 朱爱平

出版发行: 电脑报电子音像出版社

地 址: 重庆市双钢路 3 号科协大厦

邮 编: 400013

经 销: 全国新华书店、软件连锁店

光盘制作: 四川莹山数码科技文化发展有限公司

印 刷: 重庆升光电力印务有限公司

开 本: 787mm×1092mm 16 开 16.25 印张

版 次: 2010 年 7 月第 1 版 2010 年 7 月第 1 次印刷

印 数: 1-5000 册

版 本 号: ISBN 978-7-89476-424-9

定 价: 28.00 元 (1CD+配套手册)

前言

随着互联网的发展，网上交易日益为人们所熟悉和接受，在众多网上交易平台中，淘宝网无疑是人气最旺的平台之一。在淘宝网上，买家可以买到价格便宜的商品，卖家可以以很低的成本搭建自己的“商铺”，投入小、经营灵活、利润空间大。基于这些优势，越来越多的人，特别是年轻人开始在淘宝上购物和开店。

本书从一个初学者的角度出发，以通俗易懂的语言，详细介绍如何在淘宝网购物和开店，力求让读者在最短的时间内了解网上交易的知识，引导大家加入到电子商务的热潮中，尽情享受电子商务给人们生活所带来的方便、快捷，以及创业良机。

本书共有 12 章，从内容上可以分为 3 个部分。

第一部分（第 1 章）主要介绍网上购物与开店的现状以及未来的发展趋势，并对网上购物与开店进行深入分析。

第二部分（第 2 章~第 4 章）主要介绍在网上购物的前期准备，如何选购宝贝以及购买宝贝的具体流程。

第三部分（第 5 章~第 12 章）主要介绍如何开通自己的店铺，并且在短时间内完善其所有的功能，成为一个真正完整的、可以开始赢利的店铺。

本书语言通俗易懂，结合大量的操作实例，并配合大量的图片进行讲解，操作贴近实际应用，读者可以达到举一反三的效果。在写作的过程中，作者分享了平时积累的一些技巧和经验，以便读者进行参考。

由于作者水平有限，加之创作时间仓促，本书不足之处在所难免，欢迎广大读者批评指正。

Introduce

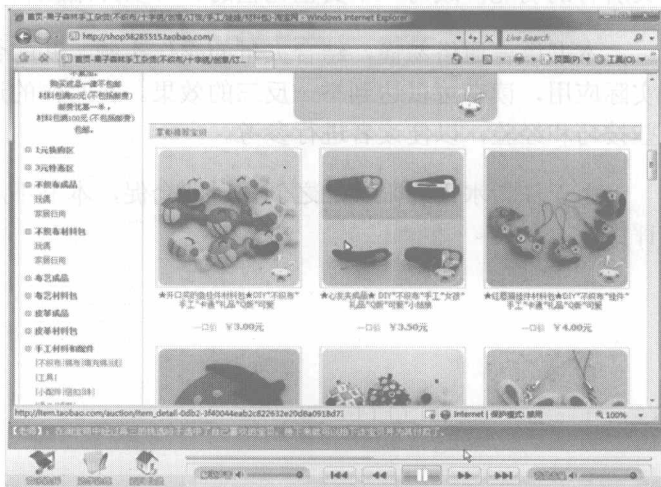
光盘使用说明

本书配套的多媒体自学光盘采用虚拟人物场景式教学，全程真人语音讲解，让读者可以更直接、生动地进行学习，达到无师自通、举一反三的效果。光盘的使用方法如下。

第1步 将光盘放入光驱，几秒钟后光盘会自动运行。如光盘没有自动运行，可以在“计算机”窗口中双击光驱所在的盘符。

第2步 光盘运行后，在主界面中可以看到许多菜单项，将鼠标指针移到菜单上并单击，即可进入相关内容的学习界面。

第3步 接下来读者可以根据演示内容进行学习，并且可以通过单击界面下方的按钮进行相应的控制。



第 1 章

认识网上购物与开店

1.1 认识网上购物	2
1.1.1 网上购物的优势	2
1.1.2 网上购物的流程	2
1.2 认识网上开店	3
1.2.1 网上开店的优势	3
1.2.2 网上开店的流程	3
1.3 网上购物与开店需要哪些条件	4
1.3.1 硬件配置	4
1.3.2 软件配置	5
1.4 常见的网上交易平台	7
1.4.1 淘宝网	7
1.4.2 拍拍网	8
1.4.3 百度有啊	8
1.4.4 易趣网	8

第 2 章

淘宝购物的前期准备

2.1 注册免费电子邮箱	11
2.2 成为淘宝会员	13
2.2.1 注册淘宝会员	13
2.2.2 编辑个人信息	15
2.2.3 设置密码保护	16
2.3 准备网上交易资金	17
2.3.1 激活支付宝	18
2.3.2 办理网上银行	19
2.3.3 通过网上银行查询账户余额	23
2.3.4 为支付宝充值	25
2.3.5 查看支付宝账户余额	27

2.3.6	密码的安全设置.....	28
2.3.7	手机绑定.....	30
2.4	使用阿里旺旺.....	32
2.4.1	下载与安装阿里旺旺.....	32
2.4.2	登录阿里旺旺.....	34
2.4.3	阿里旺旺的系统设置.....	35
2.4.4	添加旺旺好友.....	37
2.4.5	使用阿里旺旺进行交流.....	38

第3章 选购物超所值的商品

3.1	了解淘宝网上商品出售的形式.....	43
3.1.1	一口价购买.....	43
3.1.2	竞拍出价.....	43
3.1.3	“一口价”和“竞拍出价”的区别.....	44
3.2	查找喜欢的宝贝.....	45
3.2.1	按分类查找宝贝.....	45
3.2.2	搜索宝贝.....	47
3.2.3	使用高级搜索查找宝贝.....	47
3.2.4	访问商家店铺.....	48
3.2.5	按顺序查看宝贝.....	49
3.2.6	对比商品信息.....	50
3.3	收藏感兴趣的宝贝和店铺.....	51
3.3.1	收藏宝贝.....	51
3.3.2	收藏店铺.....	52
3.3.3	查看收藏夹.....	53

第4章 购买看中的商品

4.1	购买“一口价”商品.....	56
4.1.1	沟通卖家.....	56

58	4.1.2 购买一口价宝贝	59
58	4.1.3 确认收到宝贝	61
28	4.1.4 给出评价	62
68	4.1.5 修改评价	63
88	4.1.6 使用购物车	64
33	4.2 购买拍卖商品	67
04	4.3 买家需知	68
19	4.3.1 寻觅宝贝要货比三家	68
	4.3.2 如何与卖家讲价	68
	4.3.3 通过信用度看诚信	69
	4.3.4 安全购物当心骗局	70
	4.3.5 保留聊天记录	71
	4.4 网络购物的安全保障	72
	4.4.1 举报	72
	4.4.2 投诉	73
	4.4.3 申请退款	74

第5章

开店前的准备

301	5.1 寻找商品货源	78
001	5.1.1 从批发市场进货	78
70	5.1.2 成为网络代销商	78
241	5.1.3 寻找商家余货	79
641	5.1.4 从网络批发商品	79
501	5.1.5 自己动作制作商品	80
011	5.2 商品定价方法	80
	5.2.1 竞争比价定价法	80
	5.2.2 成本导向定价法	80
	5.2.3 需求导向定价法	81
	5.2.4 “撇脂”定价法	81
111	5.2.5 渗透定价法	81
111	5.2.6 尾数定价法	81

5.3	通过支付宝实名认证.....	82
5.3.1	申请支付宝实名认证.....	82
5.3.2	确认实名认证.....	85
5.3.3	对其他账户认证授权.....	86
5.4	淘宝网自助服务指南.....	88
5.4.1	使用淘宝打听.....	88
5.4.2	使用淘宝大学.....	90
5.4.3	使用淘宝社区.....	91

第 6 章

成为淘宝卖家

6.1	申请网上店铺	93
6.1.1	准备商品图片.....	93
6.1.2	准备商品信息.....	95
6.1.3	发布商品.....	96
6.1.4	申请店铺.....	99
6.2	简单装修店铺	101
6.2.1	选择店铺的风格.....	101
6.2.2	修改店铺介绍.....	103
6.2.3	设置店铺公告.....	105
6.2.4	设置宝贝分类.....	106
6.2.5	设置链接友情网店.....	107
6.2.6	管理店铺交流区留言.....	108
6.3	推荐优势商品	108
6.3.1	使用橱窗推荐位.....	109
6.3.2	使用店铺推荐位.....	110

第 7 章

为网店批量铺货

7.1	使用网络相册	113
7.1.1	申请网络相册.....	113

7.1.2	上传照片到网络相册.....	114
7.1.3	上传照片到店铺.....	116
7.1.4	淘宝图片空间.....	118
7.2	淘宝助理.....	119
7.2.1	下载与安装淘宝助理.....	119
7.2.2	登录淘宝助理.....	121
7.2.3	新建宝贝模板.....	122
7.2.4	使用宝贝模板.....	125
7.2.5	上传待发布的宝贝.....	127
7.2.6	下载宝贝.....	128
7.2.7	备份宝贝数据.....	129
7.2.8	导入宝贝数据.....	131
7.2.9	批量编辑宝贝.....	133

第 8 章

拍摄与美化宝贝照片

8.1	拍摄准备.....	136
8.1.1	了解拍摄工具.....	136
8.1.2	布置拍摄环境.....	138
8.1.3	使用道具和模特.....	138
8.2	拍摄技巧.....	138
8.2.1	掌握相机功能.....	138
8.2.2	拍摄技巧.....	140
8.3	调整照片.....	141
8.3.1	裁剪照片.....	141
8.3.2	将倾斜的照片调正.....	143
8.3.3	将横向照片处理成纵向照片.....	145
8.3.4	调整曝光不足的照片.....	146
8.3.5	调整曝光过度的照片.....	148
8.3.6	调整偏色的照片.....	149
8.3.7	调整照片的饱和度.....	150
8.3.8	调整模糊的照片.....	151

8.4	修饰照片	153
8.4.1	为照片添加文字	153
8.4.2	为照片添加相框	155
8.4.3	为照片添加防盗水印	159

第 9 章

装修店铺

9.1	制作个性化店标	164
9.1.1	店标配色方案	164
9.1.2	制作店标	165
9.1.3	制作动态店标	168
9.2	制作店铺招牌	171
9.2.1	制作店铺招牌	171
9.2.2	上传店铺招牌	174
9.2.3	在线制作店铺招牌	176
9.3	制作宝贝描述模板	178
9.3.1	制作宝贝描述模板	178
9.3.2	获取模板代码	188
9.3.3	应用宝贝模板	193
9.3.4	在网店购买现成的模板	195

第 10 章

网店宣传与推广

10.1	做好淘宝店内宣传	197
10.1.1	充分利用店铺交流区	197
10.1.2	使用“淘江湖”宣传店铺	198
10.1.3	巧设店名	200
10.1.4	为店铺做促销活动	201
10.2	在社区内宣传	203
10.2.1	在淘宝社区发帖与回帖	203
10.2.2	申请社区广告位	206

10.2.3	在支付宝社区内宣传.....	206
10.2.4	加入淘宝商盟.....	208
10.3	站外宣传不可少.....	209
10.3.1	在百度贴吧做宣传.....	209
10.3.2	利用 QQ 巧做宣传.....	212
10.4	其他宣传与推广方法.....	216
10.4.1	写好宝贝描述.....	216
10.4.2	在商品标题中突出卖点.....	217
10.4.3	利用旺旺群做宣传.....	217

第 11 章

建立完善的物流渠道

11.1	降低物流成本.....	222
11.1.1	如何计算运输费用.....	222
11.1.2	如何降低运费.....	222
11.1.3	如何跟快递公司讲价.....	223
11.2	如何包装商品.....	224
11.2.1	灯饰类商品.....	224
11.2.2	首饰类商品.....	225
11.2.3	食品类商品.....	225
11.2.4	化妆品类商品.....	226
11.3	选择合适的送货方式.....	226
11.3.1	中国邮政业务介绍.....	226
11.3.2	各大快递公司服务介绍.....	229
11.4	如何避免发生物流纠纷.....	232
11.4.1	买家签收注意事项.....	233
11.4.2	物流纠纷的解决办法.....	233
11.4.3	新手卖家配送货物注意事项.....	234

第 12 章

网店正式开张营业

805	12.1	与淘宝买家交流	236
805	12.1.1	使用阿里旺旺卖家版	236
015	12.1.2	巧用最近联系人	237
015	12.1.3	设置自动回复	237
515	12.1.4	了解买家的购买意向	239
015	12.2	进行第一笔交易	239
015	12.2.1	修改宝贝价格	239
515	12.2.2	发货	240
515	12.2.3	给买家进行评价	242
	12.2.4	使用支付宝提现	243
	12.3	妥善处理纠纷	244
	12.3.1	查看退款信息	245
	12.3.2	同意买家退款	245
	12.3.3	拒绝买家退款	246
	12.3.4	如何对评价进行解释	247
	12.3.5	制定合理的退货和换货政策	248

Chapter 1

认识网上购物与开店

本章导读

随着网络技术的发展,电子商务已不再陌生。在网上购物和开店前,首先需要对网上购物和开店等相关知识进行相应的了解。

本章要点

- 认识网上购物
- 认识网上开店
- 网上购物与开店的条件
- 常见网上交易平台

1.1 认识网上购物

随着网络的迅速发展,网上购物已经逐渐成为人们的网上行为之一,与此同时,其实用性和便捷性也日益突显。网上购物不仅是一种网络时尚,更是一种全新的购物体验。

1.1.1 网上购物的优势

网上购物就是通过互联网检索产品信息,并通过电子订购单发出购物请求,然后填上私人支票账号或信用卡号,最后商家通过邮购的方式发货或通过快递公司送货上门。国内网上购物的一般付款方式是款到发货(如银行转账和在线汇款等)、担保交易(如淘宝支付宝、腾讯财付通和百度百付宝等)和货到付款等。

随着人们消费水平的逐步提高,消费方式也日新月异,越来越多的人更乐于接受新的购物理念,尝试新的购物方式。网上商城虽然只是一个虚拟空间,却囊括了一个无比博大的购物世界,它将虚拟空间与现实世界联系在一起,在满足人们购物欲望的同时,还让人们享受到了购物的快捷和便利。

1.1.2 网上购物的流程

一般来讲,在网上购物主要分为:注册账号→选购商品→联系卖家→选择支付方式→选择送货方式→验货等几个环节。下面以淘宝网为例,简单介绍在淘宝网上购物的流程。

- 注册账号: 在网站上购物之前,首先需要注册一个淘宝网的交易账号,提供个人的E-mail地址、电话等联系信息,以便进行订单确认和售后服务。
- 选购商品: 主要有搜索和浏览两种方式。搜索时输入商品的关键词,即可显示所有相关商品列表;浏览可以根据网站提供的商品分类目录进行逐级查找。
- 联系卖家: 在找到需要的商品后,可以联系网站或卖家,以便了解该商品的详细信息。
- 选择付款方式: 选定商品后,可以选择一种结账方式,主要有邮局汇款、银行电汇、储蓄卡汇款和在线支付等几种。
- 选择送货方式: 主要有普通邮寄、特快专递和送货上门等几种。
- 验货: 收到购买的商品后,需要马上查看商品是否与购买的物品一致,是否有质量问题。如果存在问题,应及时与网站的客服中心取得联系。

提示>>>>

一些大城市还提了供货到付款服务,按照顾客提交的订单内容,在承诺配送时限内送达顾客指定的交货地点后,双方当时验收商品并交纳货款。

1.2 认识网上开店

在网上商城不仅可以买到物美价廉的商品,还可以在网开店做老板,实现创业梦想。

1.2.1 网上开店的优势

网上开店是一种新型的创业模式,与传统经营模式相比,网上创业具有成本低、时效快、风险小、方式灵活等优点。以传统的经营模式开店,不仅需要大笔的起动资金,并且经营风险大;而在网上开店,不仅省去了店铺费用,对风险也易于把握。

1.2.2 网上开店的流程

想要在网上开店,一定要先了解网上开店的基本流程。在网上开店主要分为注册账号→实名认证→申请店铺→进货→发布商品→推销商品→交易→售后服务等步骤。下面以淘宝网为了,简单介绍在网上开店的流程。

- 注册账号:与网上购物一样,在淘宝网开店前必须先注册一个淘宝交易账号。
- 实名认证:注册淘宝账号后,用户还需要上传身份证复印图进行支付宝的实名认证。
- 申请店铺:成功通过实名认证后,再准备 10 件以上不同的商品发布到淘宝网,才能申请免费开店。
- 进货:用户可以从自己熟悉的渠道和平台进货,低价是控制成本的关键。
- 发布商品:把每件商品的名称、产地、质地、外观、数量和交易方式等信息填写在网页上,信息尽量全面、细致,一来便于买家搜索,二来突出产品优点。
- 推销商品:为了提升店铺人气,开店后应适当地进行营销推广。
- 交易:当买家向卖家发出订单后,卖家应及时发货,并通知买家。
- 售后服务:不论是实体店还是网上店铺,完善与周到的售后服务可以提高店铺信誉,

应不时地与客户保持联系，做好客户管理。

1.3 网上购物与开店需要哪些条件

在网上购物与开店需要一定的条件，对于只需要在网上淘宝的用户来说，只需要一台可以上网的电脑即可。想要在网上开店的用户，还必须根据自己的经营策略和经济状况等来考虑硬件和软件的购置。

1.3.1 硬件配置

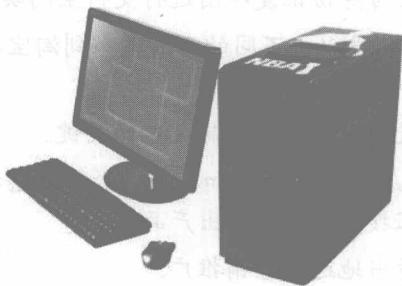
网上开店的人很多，大致可以分为3种类型，即体验型卖家、兼职型卖家和专职型卖家。类型不同，需要配置的硬件情况也就不同。

1. 所有卖家的基本配置

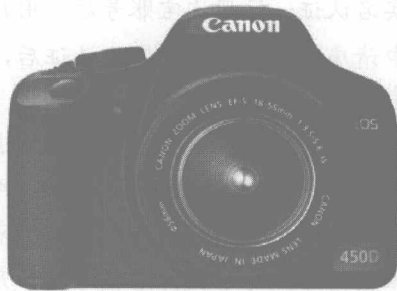
无论什么样的卖家，电脑和网络是必备的工具。网上开店无法登录互联网肯定是不行的，打理店铺、查询资料、收发电子邮件和与客户联系沟通等都需要网络。如图1-1所示为台式电脑的外观。

同时，在网上开店还需要一部移动电话，这样方便客户与卖家联系，客户打电话来询问有关商品的事宜，说明客户有意向购买此商品，卖家应抓住这个机会，避免潜在的客户流失。

另外，网店卖家还应准备一部数码相机。网上开店主要是通过图片向客户展示商品信息，拥有一台高品质的数码相机，可以快速、清晰地将商品多角度、多方位地展示给客户，让客户第一时间了解自己的商品。同时也能体现卖家的服务周到，工作效率高。



1-1 台式电脑



1-2 数码相机