



淘宝大学

第1版被 **淘宝网** 评为 **2006** 年最受欢迎的网上交易入门读物!

我们是网商丛书  
**1**  
WO MEN SHI  
WANGSHANG  
CONGSHU

本书附赠超强  
五笔学习软件  
+ 素材光盘



← Taobao.com 重磅推出 最新版

# 淘宝网 学淘宝

网上交易入门手册 (第3版)



天天心悦 周斌 / 编著

难度星级:



- 如何在最具人气的网络购物平台上淘到自己喜爱的宝贝?
- 如何在最热门的网上交易平台开一家属于自己的小店?
- 互动对话切中要害, 你的疑问我们来答!
- 手把手全程教学, 助你实现梦想!



清华大学出版社



# 淘宝网网上 学淘宝

网上交易入门手册(第3版)



天天心悦 周斌 编著

清华大学出版社

北 京

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。  
版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

### 图书在版编目(CIP)数据

淘宝网上学淘宝——网上交易入门手册(第3版)/天天心悦,周斌 编著.

—北京:清华大学出版社,2010.10

(我们是网商丛书)

ISBN 978-7-302-23397-8

I. 淘… II. ①天… ②周… 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 153375 号

责任编辑:陈莉 高岫

封面设计:周周设计局

版式设计:孔祥丰

责任校对:胡雁翎

责任印制:李红英

出版发行:清华大学出版社

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座

<http://www.tup.com.cn>

邮 编:100084

社 总 机:010-62770175

邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, [c-service@tup.tsinghua.edu.cn](mailto:c-service@tup.tsinghua.edu.cn)

质 量 反 馈:010-62772015, [zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn](mailto:zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn)

印 刷 者:清华大学印刷厂

装 订 者:三河市新茂装订有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:180×250 印 张:20.25 字 数:420 千字

附光盘 1 张

版 次:2006 年 6 月第 1 版 2008 年 1 月第 2 版 2010 年 10 月第 3 版

印 次:2010 年 10 月第 1 次印刷

印 数:36001~42000

定 价:32.00 元

---

产品编号:037885-01

# 序章 了解淘宝网

- 创立淘宝网
- 网上当买家
- 网上当卖家



## 创立淘宝网

2003年5月10日，淘宝网在杭州正式创立。它是由全球最佳B2B公司阿里巴巴投资4.5亿元创办的中国第一家免费的C2C<sup>1</sup>网站。近七年来，淘宝网基于诚信为本的准则，从零做起，在短短的时间内，迅速确立了自己在国内个人交易市场的领先地位，创造了互联网企业的发展奇迹，真正成为有志于网上交易的个人的最佳网络创业平台。

淘宝网自2003年7月正式上线，就做出了“三年免费”的承诺。七年过去了，淘宝网的注册用户剧增，面对巨额运营成本，它依然坚持着免费政策。淘宝和早期的易趣最大的分别就在于：淘宝上允许买卖双方直接公布任何联系方式，并且还可以通过即时通信工具交流。他们的理念是：只有让用户真正在网上交易中获得利益，才能培养更多更忠实的网上交易者。



“没有淘不到的宝贝，没有卖不出的宝贝”，这是我们对淘宝网的期待。

1 C2C: consumer to consumer(用户对用户), 是一种电子商务模式。

淘宝网倡导诚信、活泼、高效的网上交易文化。在为淘宝会员打造更安全高效的商品交易平台的同时，全心营造和倡导互帮互助、轻松活泼的家庭式文化氛围。让每位在淘宝网进行交易的人，交易更迅速高效，并在交易的同时，交到更多朋友。他们这些努力，使淘宝网成为越来越多网民网上创业和以商会友的优先选择。淘宝网现在有上千万终端消费者，每天访问量达9000万次之多，真是人气旺旺。

淘宝网在短时间内迅速崛起，成为市场第一，不光是因为免费，主要是他们注重用户社区体验、界面友好、服务反应迅速和安全的支付体系。据统计，在淘宝网上，专职进行网上交易的店铺已经超过百万，淘宝网的善举确实对形势严峻的中国就业市场起到了雪中送炭的作用。雅虎日本“掌门人”孙正义先生曾表示，在目前整个亚洲范围内，淘宝是做得最好的电子商务公司，而未来世界电子商务的机会在于中国。淘宝完全有能力依托巨大的市场和本土特色的经营管理，在今后的日子继续扩大领先优势，并且把这种优势扩张到亚洲以及世界范围。事实也是如此，短短七年，淘宝网从零做起，目前已成为亚洲最大的网络零售商圈，截至2009年上半年，淘宝网共有注册会员1.45亿，占中国网民数的43%。



现在提起“淘宝”，  
真是无人不知，无人不晓，  
可是我还没有正式上过淘  
宝网，实在是太OUT了！

是啊！淘宝网现在是全国最大的“C2C”交易平台，  
它我们的生活息息相关，如果你还没有上过“淘宝”，  
只要跟着本书一步一步前行，你很快就会离不开它了。



## 网上当买家

现代都市，到处充斥着霓虹灯闪烁的大型商城、琳琅满目的服装街、人头攒动的小商品市场，热闹非凡的超级市场。人们的消费水平逐步提高，消费方式也日新月异。更多的人，乐意接受新的购物理念，尝试新的购物方式。类似于淘宝网的许多网上商城，就是在这样的背景下应运而生的。

网上商城这种虚拟空间，向你展示了一个无比博大的购物世界，它包含着许多你想得到与想不到的商品。虽说它是个虚拟空间，但当你亲手拿到自己从网上购得的物品时，你就会发现，网上商城把虚拟世界与现实生活巧妙地结合在一起，它能满足你最大的购物愿望，带给你全新的购物体验。虽说网上商城之大是无所不及，但却能让你在最短时间内锁定你的目标商品，减少你在大型商城里东挑西选的烦恼。也许只要几秒钟，你的愿望就能实现。

除了能享受高效购物的便利，你还能讨价还价，满足物美价廉的要求，更有打折促销，低价拍卖等活动等你参与，多彩的商城活动总能让你心动。纸上的描述总是显得苍白，我想你已经跃跃欲试，迫不及待地想体验一次网上购物之旅，那就让我们一起去开始吧！

哈哈！住在小地方，也可以坐在家里，买到大城市的东东了！



我从来没有网购过，主要是不知怎么操作，又怕上当受骗。



那太遗憾了，现在网购已经不是赶新潮了，很多人切实享受到了它的便利，你只要跟着我们做一遍，不敢尝试的顾虑就全打消了。



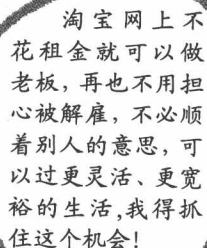


## 网上当卖家

创业的种子一旦在心中播下，就会产生出一种奇异的感觉。创业是一个时时让你心动的主意，一种难以克制的冲动和激情。你总想开辟一片自己的事业天空，让这种冲动变成现实。个人创业是一种富于挑战的职业形式，它既是一种职业，也是一种生活方式，这种职业是一份关于自我个性与自我价值的宣言书。致使人们走上创业之路的原因有很多，但其中最重要的一条就是自己做自己的老板，这种自主权使他们可以用创造性的方式重新组合自己的生活，同时也保持个人的独立。

如果说，目前在淘宝网上专职开办的网上店铺已超过百万，那么，这百万个店主大部分都是那些想在谋生的同时创造一种生活的人。他们的目标并不是获得巨大的财富，他们重视的是谋生的过程，他们甚至愿意放弃一项有稳定收入的工作以换取更大的工作自主权。经过几年的网上创业实践，涌现出了许多成功者，人们也越来越喜欢网上创业所带来的机会。网上创业的人们，每天耕耘在因特网这个虚拟空间里，享受更灵活、更宽裕的生活；他们的事业可能起起落落，但没人能解雇他们，他们能够支配自己的生活，安排自己的时间，以天为基数来调节适合自己的生活节奏，而不必顺着别人的意思。受自己雇佣，意味着可以遵循或确定自己的工作计划，而作为一个雇员，不管你如何慷慨陈词地说你有多少打算，最后总由老板说了算，他说你必须干这个，我是在给你下达任务。而为自己工作时，工作时间与私人生活之间，那条泾渭分明的界限就会不存在了，你会感觉到生活与工作已经融为一体了。

虽然你可能喜欢做群体的一员和有一群同事这种感觉，喜欢每天去某一个地方，见到一群人的生活方式。但是，在现在，获得这样的生活已经不是件容易的事了。目前，中国人才市场呈现严重供大于求的局面：大学生毕业往往意味着失业，研究生甚至博士生想找到自己心仪的工作都很难。更有许多中年人，迫于无奈过早地离开自己的工作岗位，这些人要想再去找一份工作打发时间或维持生计，也是颇为困难的。在这种情况下，就是那些能够挣到更多的钱的高级白领，每月从老板手里拿钱的感觉也不会很好。为人打工不仅会有失去自尊的苦恼，更要忍受这种状况：当你疲倦的时



淘宝网上不花租金就可以做老板，再也不用担心被解雇，不必顺着别人的意思，可以过更灵活、更宽裕的生活，我得抓住这个机会！





候却不能想休息就休息，本打算下午四点去运动，却不得不选择工作，虽然在这段时间里的工作毫无效率可言。不能根据自己的生物钟，在体能的高潮做最有效率的工作，而不得不按照老板定的时刻表来工作。金钱并不意味着一切，重要的是每天的感觉，这是为什么这么多人想自己创业的原因。

选择网上创业，意味着你每天可以灵活地安排自己的时间。作为网上店铺的拥有者，你是一支正在崛起的社会大军中的一员。一旦你学会如何经营它，你就可以选择自己的道德、伦理、政治和环境立场，经营网上企业会让你过上体面的生活，个人生活更充实，还能给你的社会生活带来刺激感，这些都是为别人打工极少能感受到的。现在这种机会可以在不花一分钱的情况下得到。你完全可以在淘宝网上免费开一家自己的网店，体验自己当家做主的感觉；可以免费在淘宝网上出售自己闲置的宝贝；可以免费设立橱窗推荐你的宝贝，增加你的网店浏览量；可以免费申请商盟，进行网上促销……

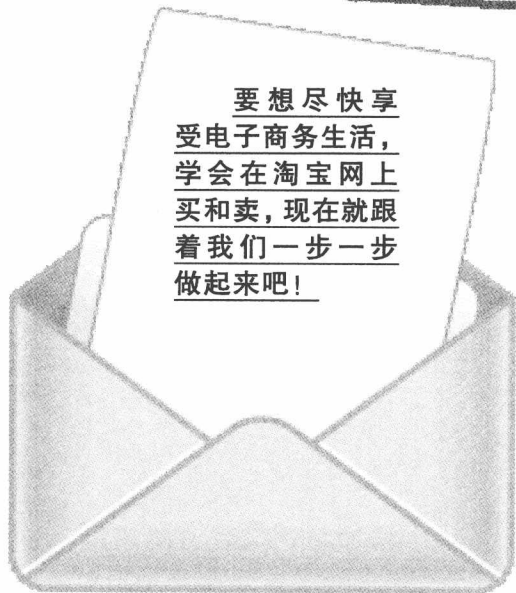


现在找工作这么难，  
我也想尝试一下网上创业，  
但是不知如何下手？

不要担心，先跟着我们建起一个小店，对网上当卖家有了基本认识以后，再在这个创业平台上有所作为！



要想尽快享受电子商务生活，  
学会在淘宝网上买和卖，现在就跟着我们一步一步做起来吧！





## 第3版前言

几年前，鉴于书市上缺乏指导人们进行网上交易的书籍，我便以淘宝网为平台写了一本网上交易入门手册——《淘宝网上学淘宝》。当时，易趣网所占的市场份额远大于淘宝网，多数网上交易书也都是以易趣网为题材，我则凭着直觉，毫不犹豫地选择了淘宝网。光阴荏苒，一晃四年过去了，淘宝网果然不负众望。目前，其注册人数已经超过了一亿，当之无愧地成为国内电子商务平台的“大哥大”。毫不夸张地说，淘宝网发展到今天，已成为中国最大的生活购物网站，与中国大多数网民的日常生活息息相关。在淘宝网上淘到新奇特商品，在淘宝网上创业成功月收入过万的案例已经屡见不鲜。正因如此，现在书市上指导人们淘宝生活的图书层出不穷。

在众多淘宝书籍中，《淘宝网上学淘宝》历经数年，仍然显示出极强的生命力：2006年第1版重印了3次，销售量近2万册，2008年第2版的销售量又直逼2万册。这本书之所以能有如此的销售业绩，就是因为作为一本网上交易入门书，它更愿意为零起点的网上交易入门者考虑，所传授的网上交易入门技术有极强的实用价值，读者只需按照书中指导一步一步操作就可以马上体会到网上交易的魅力。许多初学者，经过十天半月，就创建起了自己的店铺，这些人群中有小学生，有老年朋友，还有下岗再就业的中年朋友……真诚感谢的话语让我备感欣慰，著书益人，其乐无穷。现在的问题是，自从第2版问世后，淘宝网的交易和支付平台经历了多次升级更新，为了保证书中的内容与时俱进，清华大学出版社决定对此书再次升级，希望让它继续为网上交易新手提供帮助。

在第3版里，我们把第2版的实例在淘宝升级的最新平台上全部重新实现了一遍，更新了所有发生变化的操作界面，在增加了许多新内容的同时，又删除了很多烦琐的旧功能，并继续保留了“手把手”完成实例的风格。具体说来，第3版有以下特点。

1. 对于买家部分，鉴于目前人们到淘宝网购物已经不是什么新鲜事了，我们重新撰写了全部内容，结构更加合理紧凑，语言更加活泼轻松，案例更加切实生动。全书由一问一答贯穿始终，希望以此吸引读者眼球，根据自己的需要，有选择地阅读。

2. 对于卖家部分，仍然延续了第2版严谨、扎实的作风，同时也用对话方式引出了一些新技术，并且在附赠的光盘中提供了开店素材，读者只要利用它们，很快就可以在最有人气的淘宝网上开起一家属于自己的小店。

3. 全书每张技术图片和插图都是很实用的经验总结，读者可以从中快速获得很多实用的淘宝技术。

4. 为了解决阻碍中老年网民加入网上大军的拦路虎——“汉字输入”问题，我们在随书附赠的光盘中提供了五笔字型学习软件，并在附录部分对五笔字型汉字输入法做了详细讲解。相信广大读者只要有学习五笔输入法的愿望，本书和光盘一定能让你如愿以偿。

总之，我们的目标是：不管你的年龄有多大，计算机基础有多差，只要想参与网上交易，都可以在本书的指导下，实现自己的愿望。

本书由天天心悦和周斌共同编写，其中卖家部分由天天心悦编写，买家部分由周斌编写，光盘由雷坤城和施艳共同制作。此外，方美玉、李笔峰、郭尚文、李普曼、江新猷、叶仁美、薛莹等为本书提供了许多有益的资料和案例，并参与了本书的整理、校对、排录等工作，付出了大量的劳动，在此一并向他们表示感谢。

书中如有疏漏或错误，敬请读者批评指正。

天天心悦  
2010年3月

# 目 录

<b>第 1 章 成为会员</b> .....	1
注册淘宝专用邮箱.....	1
成为淘宝会员.....	4
成为支付宝会员.....	9
开通支付宝账户.....	10
设置安全密码.....	14
修改淘宝密码.....	15
修改支付宝支付密码.....	17
找回支付宝登录密码.....	20
<b>第 2 章 准备电子钱</b> .....	24
办理网上银行.....	24
银行卡、网上银行、支付宝账户之间的关系.....	31
支付宝账户充值.....	33
查看支付宝账户余额.....	38
<b>第 3 章 加入淘宝买家行列</b> .....	40
便宜的宝贝.....	40
保证产品质量.....	41
低风险买卖.....	41
便捷的通信工具.....	42
社区服务.....	42
购物惊喜.....	43
做好购物前的准备工作.....	43
<b>第 4 章 完成购物之旅</b> .....	50
寻找好宝贝.....	50
收藏好宝贝.....	55
沟通卖家.....	57
购买“一口价”宝贝.....	69
淘到“拍卖”宝贝.....	75

	跟踪快递包裹动向 .....	83
	收到好宝贝 .....	84
	评价卖家 .....	87
<b>第5章</b>	<b>学会终止交易 .....</b>	<b>91</b>
	申请退款 .....	91
	联系快递退货 .....	97
	进行退货确认 .....	100
	申请提现 .....	102
<b>第6章</b>	<b>新买家必读 .....</b>	<b>106</b>
	学会搜索宝贝 .....	106
	学会寻找好卖家 .....	111
	学会淘到便宜货 .....	128
	学会使用支付宝 .....	131
	学会识破常见骗局 .....	135
	学会投诉保障利益 .....	139
<b>第7章</b>	<b>跨入淘宝卖家行列 .....</b>	<b>142</b>
	不花一分钱, 实现当老板的梦想 .....	142
	不花一分钱, 学会商务管理 .....	142
	不花一分钱, 享受到众多小二的优质服务 .....	143
	人性化的交易场所 .....	143
	清理家中的存货 .....	143
	新、奇、特产品赚现钱 .....	144
<b>第8章</b>	<b>申请支付宝认证 .....</b>	<b>145</b>
	建立并使用你的淘宝电子文档 .....	145
	淘宝资料的保护 .....	148
	通过支付宝个人认证 .....	150
	支付宝个人认证失败的原因 .....	166
	淘宝网自助服务指南 .....	167
<b>第9章</b>	<b>申请店铺 .....</b>	<b>174</b>
	准备10件商品信息资料 .....	174
	处理宝贝图片 .....	177
	成功申请到店铺 .....	181
	淘宝网不能卖什么 .....	189



第 10 章	给网店装修	193
	店铺开张的准备工作	193
	选择店铺的基本风格	203
	量身订做商品柜台	207
	店铺推荐重点商品	212
	淘宝网网上的橱窗推荐	214
	链接友情店铺	218
	守住家业	220
第 11 章	给网店铺货	223
	“淘宝助理”介绍	223
	下载、安装、运行淘宝助理	224
	建立模板	229
	使用模板	236
	上传发布大量宝贝	241
	修改已上架的宝贝	243
第 12 章	宣传店铺	246
	论坛发帖	246
	店铺装修吸引买家	256
	利用旺旺宣传自己	257
第 13 章	沟通买家	259
	买家询价的方法	259
	回复买家站内信件	260
	回复宝贝页面上的买家留言	261
	回复店铺页面上的买家留言	263
	回复阿里旺旺上的买家留言	264
第 14 章	卖出好宝贝	266
	使用支付宝出售宝贝	266
	修改宝贝价格	267
	选择物流发货	269
	处理买家退款申请	272
	从支付宝提现货款	275
	对买家作出评价	275



附 录 快速学会五笔字型输入法 .....	279
了解五笔字型多媒体教学软件 .....	279
联想记忆五笔字根总图 .....	283
学会五笔字型输入 .....	292
教师指导上机练习 .....	294

# 第1章 成为会员

虽然屏幕上的淘宝网和支付宝世界是一个虚拟世界，但这个虚拟空间却是依照现实生活模型所构造的。尽管这一虚拟空间的实体是比特，是数据流，而不是日常生活中的具体物质，但理解这些虚拟世界，却是可以凭日常经验来进行的。我们把“淘宝网”想象成日常生活中的小商品市场，“支付宝”就是这个市场的管理员，它掌握着你的账本。我们在日常生活中到小商品市场购物开店，享受市场管理员的服务，就必须要先成为这个市场的一分子。现在我们来淘宝网“淘宝”，享受“支付宝”的服务，也必须先成为它们的会员。

- 注册淘宝专用邮箱
- 成为淘宝会员
- 成为支付宝会员
- 开通支付宝账户
- 设置安全密码
- 修改淘宝密码
- 修改支付宝支付密码
- 找回支付宝登录密码



## 注册淘宝专用邮箱

要想成为淘宝一员，首先要准备一个电子邮箱，因为淘宝会向这个邮箱发送你在淘宝网上的所有信息，这个邮箱是你和淘宝网、淘宝会员之间交流的重要工具。另外注册邮箱具有唯一性，它也是淘宝网鉴别会员身份的一个重要条件。你可以把这个邮箱理解成家门口的信箱，即使不去淘宝这个小商品市场，市场管理员也会把你在市场交易中的所有行为写成信件发到你设定的这个邮箱里。为了方便



收取来自淘宝网的所有信息,建议你专门为在淘宝网上的买和卖申请一个专用邮箱,并每天打开这个邮箱,查阅来自淘宝网上的消息。



我有很多电子邮箱,  
就是没有一个专门用于  
淘宝的免费邮箱!

那你最好现在就去  
注册一个 yahoo 邮箱!



因为淘宝和雅虎有特别的互通账户服务,比如只要登录淘宝网就可以直接使用雅虎激发淘宝信件,而且所有有关淘宝和支付宝账户的信息都会分类显示在邮箱中,便于管理。因此把雅虎邮箱作为淘宝专用邮箱是最佳选择,下面我们就来注册一个雅虎邮箱。

## Step



进入雅虎网站注册邮箱。

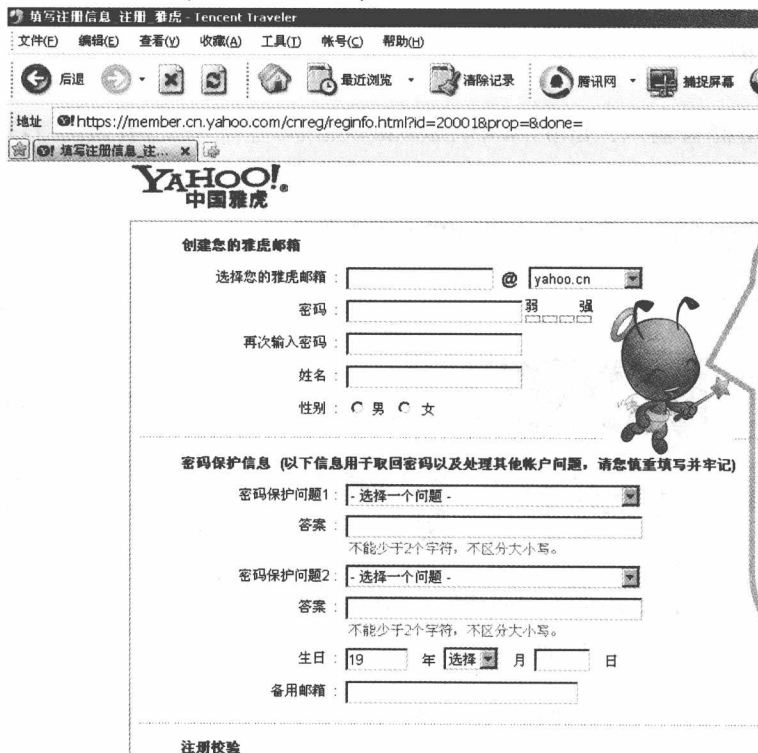
在 IE 地址栏中输入: <http://mail.cn.yahoo.com>, 仔细查看该页面, 找到“立即注册”按钮 (如图 1-1 所示)。



图 1-1 进入雅虎邮箱

## Step 填写申请邮箱必备信息。

在图 1-2 上依次填写账户名、密码等申请邮箱信息各项必填。完成后单击“同意并提交”按钮(如图 1-2 所示)。



填写注册信息 注册 雅虎 - Tencent Traveler

文件(F) 编辑(E) 查看(V) 收藏(A) 工具(T) 帐号(C) 帮助(H)

后退 最近浏览 清除记录 腾讯网 捕捉屏幕

地址 <https://member.cn.yahoo.com/cnreg/reginfo.html?id=200018&prop=8&done=>

填写注册信息 注...

**YAHOO!**  
中国雅虎

创建您的雅虎邮箱

选择您的雅虎邮箱:  @ yahoo.cn

密码:  弱 强

再次输入密码:

姓名:

性别:  男  女

密码保护信息 (以下信息用于取回密码以及处理其他帐户问题, 请您慎重填写并牢记)

密码保护问题1:  - 选择一个问题 -

答案:

不能少于2个字符, 不区分大小写。

密码保护问题2:  - 选择一个问题 -

答案:

不能少于2个字符, 不区分大小写。

生日: 19  年  选择 月  日

备用邮箱:

注册校验

申请邮箱需要填写的信息, 只要按照网页上的提示进行填写就可以了, 用鼠标单击表格会出现填写范例以及重要提示, 校验码如果看不清, 可以单击“看不清, 换一张!”, 如果注册不成功, 也会在相应的位置或网页的最上方出现醒目的红色提示, 看看是不是有漏填的, 或者写错的, 进行修改后再提交。

图 1-2 填写邮箱申请信息



我现在有了一个雅虎新邮箱: tbsjdm2010@yahoo.cn, 千万要记住新邮箱的密码哦!