

网店达人必读丛书

开家赚钱的

徐苇 编著

网店



廣東省出版集團
廣東人民出版社

网店达人必读丛书

开家赚钱的

徐苇 编著

网店

50%

广东人民出版社
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

开家赚钱的网店 / 徐苇编著. —广州: 广东经济出版社,
2010.2

(网店达人必读丛书)

ISBN 978-7-5454-0413-5

I. ①开… II. ①徐… III. ①电子商务—商业经营
IV. ①F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 019243 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	10.25 1 插页
字数	302 000 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 978-7-5454-0413-5
定价	24.80 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《网上开店达人必读》丛书,该丛书包括《开家赚钱的网店》、《淘宝开店一本通》和《网店货物管理全程指导》。

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 网店开张前的准备	详细介绍了国内外网上开店之现状、网店的不同模式、网店经营者必备条件,还对几个常见的网上开店平台作了简单的介绍
第二章 注册成为三大网店平台会员	介绍了如何注册成为三大网店平台的会员,并指导卖家如何给网店取名字
第三章 网上支付系统	详细介绍了开通网上银行、注册支付宝和现实汇款等相关知识
第四章 装扮你的网店	详细介绍了如何装修网店方面的知识
第五章 美化你的宝贝	介绍了如何准备货物、描述宝贝信息、宝贝拍照和定价等知识
第六章 寻找你的货源	详细介绍了货物来源的渠道、货物的分类和配送方式等知识
第七章 推广你的小店	详细介绍了如何在网店平台上、网店内和网络上宣传网店的方法
第八章 寻找你的顾客	详细介绍了如何主动寻找买家、抓住上门买家和淘客推广等相关知识
第九章 完成第一笔交易	介绍了确认卖家付款、修改价格、退款、评价和风险规避等知识
第十章 为顾客提供优质服务	详细介绍了迎接新顾客、与顾客沟通和售后服务等知识

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,以及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,以便日后改进。

诚嘉文化

2009年12月



目 录

第一章 网店开张前的准备/1

一、网上开店现状分析.....	2
二、三大网店平台知多少.....	3
三、选择适合自己的网店模式.....	6
四、选择适合自己的网店类型.....	7
五、网店必备软硬件	10
六、网店经营者必备法宝	14

第二章 注册成为三大网店平台会员/23

一、注册成为淘宝网会员	24
二、成为拍拍网卖家	45
三、注册成为易趣网会员	45
四、给网店取个好名字	49

第三章 网上支付系统/51

一、开通网上银行	52
二、淘宝的支付宝	58
三、汇款	83

第四章 装扮你的网店/89

一、店面修饰	90
--------------	----

二、店面细节描述	101
----------	-----

第五章 美化你的宝贝/111

一、准备你的货物	112
二、描述你的宝贝	114
三、给宝贝拍张好图片	116
四、给宝贝定价	120

第六章 寻找你的货源/121

一、货源渠道	122
二、货物的分类	128
三、货物的配送方式	141

第七章 推广你的小店/149

一、网店平台宣传	150
二、在网店内宣传	154
三、在网络上宣传	157

第八章 寻找你的顾客/169

一、主动寻找买家	170
二、抓住上门买家	181
三、开通店面消息提醒	184
四、利用淘客推广	185

第九章 完成第一笔交易/191

一、确认买家付款	192
----------	-----



二、修改商品价格	192
三、选择发货方式	193
四、查看账户资金	195
五、学会退款	197
六、为买家作出评价	199
七、网店常见风险及对策	200
八、安全交易很必要	204

第十章 为顾客提供优质服务/211

一、开门迎顾客	212
二、和顾客沟通的方法	222
三、售后服务	225
附录 1 中国物流快递公司网址	237
附录 2 全国最大的 50 个专业批发市场	238
附录 3 网上开店实用工具软件下载地址	239

网店开张前的准备

随着网络的不断发展，一种独特新颖的商业模式——网店正在逐步发展起来。网上开店的优势明显、前景广阔。

开网店要做什么准备呢？且看本章为你一一讲解。



一、网上开店现状分析

现在很多人会选择用网上开店的方式来创业，“打工不如开店”已经成为时下最流行的话语。而目前创业的途径众多，为何很多人会选择通过网上开店的方式来赚取人生的第一桶金，这是由网上开店的现状所决定的。

随着互联网在中国的迅猛发展与普及，各种类型的购物网站也随之发展起来了。“网上购物”这个逐渐流行于 21 世纪的新型购物方式也随之为越来越多的人所接受和喜欢。

据《第 23 次中国互联网络发展状况统计报告》显示，截至 2008 年年底，中国网民规模达到 2.98 亿人，宽带网民数达到 2.7 亿人，国家 CN 域名数达 1357.2 万个，三项指标继续稳居世界排名第一。比 2007 年增长了 41.9%，互联网普及率达到 22.6%，略高于全球平均水平（21.9%）。在如此庞大的网民群体中，不论是腰缠万贯的大富翁、时尚的白领丽人、普通的工薪阶层还是学生，大部分人都有过在互联网上购物的经历。其中有的人也许仅仅想尝试一下网络购物的新感觉，有的可能将此作为一种“E 时代时尚人士”的标志，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而取代了传统的上街购物方式。由此可见，我国网上购物市场的潜力巨大，在这样的大背景下投身网上开店潮流，真可谓是“赶得早不如赶得巧”。

网上开店将互联网作为展示商品的平台，为商品寻找买家，是一种电子商务模式。

1. 网上开店的模式

目前网上开店主要有以下两种模式：一种是自立门户，建立一个自己的商品销售网站；另外一种是通过相关的电子商务网站，成为其会员，在其网站上开设自己的网店。

（1）自立门户型开网店。

这类网上开店方式需要自己设计或者委托他人设计网站，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。

其优点是此类网店的个性化鲜明，可以自由设计网站版面，并且无需缴纳商品交易等费用。其缺点是建立网站费用较高，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。

这类网上开店方式只需在相关的电子商务网站上注册成为会员，即可在其网站上开设网店。

其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；另外，



成熟的电子商务网站一般都拥有良好的信用体系, 较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。

2. 网上开店的优势

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, 近几年网上开店之所以发展飞速, 并成为许多年轻人的创业首选, 就是因为网店具有一些传统商业模式所不可比拟的优势, 主要表现在以下几方面。

✓ 经营方式灵活。

网店的经营是借助互联网进行经营, 经营者可以全职经营, 也可以兼职经营, 网店不需要专人时时看守, 营业时间也比较灵活, 只要为浏览者的咨询给予及时回复就可以不影响经营。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不需要存货或者只需要少量存货, 因此可以随时转换经营其他商品, 可以进退自如, 没有包袱。

✓ 低成本投入。

网上开店与网下开店相比综合成本较低。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, 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, 不会因为积货而占用大量资金; 网店经营主要是通过网络进行, 基本不需要水、电、管理费等方面的支出; 网店不需要专人时时看守, 节省了人力成本。

✓ 网店的消费者范围很大。

只要是上网的用户都有可能成为网店商品的潜在购买者, 影响范围很大。只要网店的商品有特色, 宣传得当、价格合理、经营得法, 就大大增加网店商品的销售机会, 取得良好的销售收入。网上开店以低成本、低启动资金、交易快捷等优点得到了许多创业者的青睐, 许多人通过在网上销售商品取得了丰厚的回报, 也因此吸引了更多的创业者加入到网上开店的队伍中来。

✓ 不受营业时间、地点、面积这些因素的限制。

只要服务器不出问题, 网店可以一天 24 小时不停地运营, 并且不受经营地点的限制。网店的商品展示数量也不会像实体店那样受限于店铺面积。

二、三大网店平台知多少

网上开店的第一步就是要选择一个好的网店平台。目前国内的网店平台呈现三足鼎立的局面, 即淘宝网 (www.taobao.com)、易趣网 (www.ebay.com.cn) 和拍拍网 (www.paipai.com), 目前以淘宝网占的市场比例最高。



锐网店

目前国内主流的 B2B（企业对企业）电子商务平台有阿里巴巴、慧聪网、中国制造网等。主流的 B2C（企业对个人）电子商务平台有卓越亚马逊、当当网等。主流的 C2C（个人对个人）电子商务平台有淘宝网、易趣网、拍拍网等。

认识淘宝网

淘宝网是由阿里巴巴集团于 2003 年 5 月 10 日投资创办，是目前亚洲最大的网络零售平台。现在淘宝网的业务跨越 C2C（个人对个人）和 B2C（企业对个人）两大部分。

截至 2009 年 6 月 30 日，淘宝网注册会员突破 1.45 亿人，占全体中国网民数的 43%，网购用户同比增长 101%，是中国网民同比增长速度的 3 倍。报告显示，2009 年上半年淘宝实现交易额 809 亿元，逼近去年全年 999.6 亿元成交额。对比国家统计局公布的上半年社会消费品零售总额 58711 亿元，淘宝交易占比 1.4%，较去年年底上升了 0.4 个百分点。

淘宝网以“没有淘不到的宝贝，没有卖不出的宝贝”为使命，提倡诚信、活跃、快速的网络交易文化，坚持“宝可不淘，信不能弃”。淘宝网在为会员打造更加安全高效的网络交易平台的同时，致力于营造和倡导互帮互助、轻松活泼的家庭式氛围。使每位在淘宝网上交易的网民不但能享受到交易的迅速高效，而且还能交到更多志同道合的朋友。

如今，淘宝网已成为广大网民网上创业和以商会友的首选。2005 年 10 月，淘宝网宣布将在未来的 5 年里，为社会创造 100 万个就业机会，帮助更多网民在淘宝网上就业，甚至于创业。事实证明到 2007 年，淘宝网已经为社会创造了超过 20 万个的直接就业的岗位。

据统计，目前已经有超过 30 万的人在淘宝网上成功实现了个人的创业梦想。他们仅仅依靠在淘宝网上开店经营所获得的收入就足够过上体面的生活，甚至可以发家致富。特别是在 2009 年的金融危机之下，就业形势十分严峻，更多的人考虑放弃打工，投入淘宝网开店创业的行列中来。

了解易趣网

易趣网在 1999 年 8 月 18 日成立于上海，是全球最大的中文网上交易平台之一，主要提



供 C2C 和 B2C 网络平台的搭建与服务。

2002 年 3 月, 易趣网获得美国最大的电子商务公司 eBay 的 3000 万美元的注资, 并与其结成战略合作伙伴关系, 2003 年 6 月, 易趣网获得 eBay 追加的 1.5 亿美元投资, 并成为 eBay 全球大家庭中的一员。2004 年 7 月, 易趣网推出新品牌“eBay 易趣”。

2006 年 12 月, eBay 与 TOM 在线合作, 通过整合双方优势, 凭借 eBay 在中国的子公司 eBay 易趣在电子商务领域的全球经验以及国内活跃的庞大交易社区与 TOM 在线对本地市场的深刻理解, 2007 年, 两家公司将推出为中国市场定制的在线交易平台。新的交易平台将带给国内买家和卖家更多的在线与移动商机, 促进 eBay 在中国市场的纵深发展。

目前已有超过 300 万的用户注册了易趣网, 累计登录商品超过 200 万件, 线上成功交易额达 7.8 亿元人民币。

在易趣网上注册商店免费, 但是需要支付商品的底价设置费、物品登录费、交易服务费和广告增值服务等。

看看拍拍网

拍拍网是腾讯旗下的电子商务交易平台, 于 2005 年 9 月 12 日上线发布, 2006 年 3 月 13 日宣布正式运营。

拍拍网借助于腾讯 QQ 超过 7.417 亿的庞大用户群和 3.002 亿活跃用户的优势资源, 具备良好的发展基础。据 Alexa 数据显示, 拍拍网运营满百天即已进入“全球网站流量排名”前 500 强, 并创下电子商务网站进入全球网站 500 强的最短时间纪录。

2006 年 9 月 12 日, 拍拍网上线一周年, 在这短短一年时间的运营中拍拍网成长迅猛, 已经与易趣网、淘宝网共同成为中国最有影响力的三大 C2C 平台。2007 年 9 月 12 日, 拍拍网上线发布两周年, 在流量、交易、用户数等方面都取得了更全面的飞速成长。截止到 2007 年第二季度, 拍拍网的注册用户数已接近 5000 万, 在线商品数超过 1000 万。据易观国际的报告显示, 2007 年第二季度拍拍网获得了 20% 的增长, 并迅速跃居国内 C2C 网站排名第二的领先地位。2008 年第二季度据艾瑞咨询数据显示, 拍拍网充分整合了腾讯客户端资源并在购物体验功能上进一步优化, 2008 年第二季度拍拍网实现了 30% 以上的环比增长。根据艾瑞咨询《2008—2009 年中国网络购物行业发展报告》研究显示, 2008 年拍拍网交易额增长迅速, 份额提升至 9.9%, 继续稳居国内第二大电子商务平台。凭借丰富多样的商品类别和高人气的互动社区, 拍拍网已成为国内成长最快、最受网民欢迎的 C2C 电子商务交

易平台。

拍拍网作为腾讯“在线生活”战略的重要业务组成，在创立之初就定位于“中国电子商务的普及者和创新者”，希望通过不断努力来降低电子商务的门槛，促进电子商务在中国的全民普及与发展。基于腾讯QQ以及腾讯其他业务的整体优势，拍拍网在经营理念、产品技术等方面提出了很多创新，例如：在业界首次研发的“边聊边买”、“买家与卖家信用分离制度”等创新专利均获得了业界的广泛认可和采纳。

拍拍网一直致力于打造时尚、新潮的品牌文化，希望与千百万网民一起努力共同创建一个“用户自我管理的互助诚信社区”，为广大用户提供一个安全健康的一站式在线交易平台，以成为最受网民欢迎、中国最大的电子商务民族品牌为目标。

三、选择适合自己的网店模式

选择一个好的网店平台后，下面要考虑的是选择适合自己的网店模式。是网店与实体店结合经营、全职经营还是兼职经营，这都要视自己的实际情况而定。目前网上开店的经营模式主要有以下三种。

网店与实体店结合经营

以网店与实体店结合经营的方式来经营网店，除了有实体店铺的货源支持外，在商品价格和销售技巧方面都有很大的优势，并且容易取得消费者的认可和信任。

全职经营

全职经营是指经营者将全部的时间、精力都投入到网店的经营上，将网上开店作为自己的全部工作，且以网店的收入作为个人收入主要来源的一种网店经营模式。下面列举几类较适合全职经营网店的人群。

- ✓ 没有一份合适或稳定工作的人群。
- ✓ 想改变自己工作现状的人群。
- ✓ 不甘心一辈子当打工仔的人群。



- ✓ 有创业梦想但资金很少的人群。
- ✓ 身体有缺陷但渴望创业的特殊人群。

随着电子商务越来越被人们所接受，全职经营网店完全可以作为人们的一项终生事业。

据统计，目前国内的个人网商的年龄层主要集中在 20 ~ 35 岁之间，他们中有 1/3 的人愿意全职在网上开店。

目前全职网店经营者的收入都不低，如果经营有道，月收入过万元不在话下。有些全职网店不仅销售量大，还发展了多家加盟店，并最终成功打造出自己的品牌。

兼职经营

兼职经营顾名思义是指经营者将经营网店作为自己副业的一种网店经营模式。具备以下条件的人群较适合开一家兼职网店。

- ✓ 有一家实体店。

如果经营者已经拥有一家实体店，就可以利用自己的客源、货源和经验等多方面优势开一家网店来拓展销路。

- ✓ 有一份清闲的工作。

经营者如果拥有一份较清闲的工作，就可以利用自己的时间优势兼职开一家网店。

- ✓ 工作本身就离不开网络。

如果经营者的工作本身就离不开网络，那就可以利用自己的网络优势开一家网店。

- ✓ 经常有出国的机会。

如果经营者时常出国，且有机会拿到一些很有异域特色的商品，就可以充分利用自己的资源优势开一家特色网店，吸引同一阶层的消费人群。

- ✓ 喜欢购物逛街，对流行趋势很有感觉。

如果经营者本身就是一位热衷于购物消费的时尚人士，且对流行趋势很敏感，那就可以利用自己的审美优势开一家网店。

四、选择适合自己的网店类型

网上开店也分好多种，不同的网店所经营的货物也不同。因此，选择网店类型也是很重要的。你应该根据自身条件和市场情况，开一家适合自己的网店。

网上特许经营店

如果你始终无法找到网店卖品的定位，或者因资金紧缺而不愿冒较大的风险，那么你可以选择加盟网上的特许经营店，前期可能会投入 200 ~ 300 元的代理费，加盟那些早已升为高级的超级大卖家。

1. 操作方法

加盟网上特许经营店的一般操作方法，可以按以下步骤进行。

- ✓ 寻找合适的卖家做你的上级供货商，与其商谈供货折扣、发货及退货条件，签订合同。
- ✓ 将卖家的商品照搬到你的网店中，包括卖品图片和介绍等信息，但不备货。
- ✓ 有顾客购买时，与其进行沟通。成交后，告知上级卖家，并按照协商好的供货价格付货款，由上级卖家直接发货给你的顾客。
- ✓ 顾客收到货，你们之间互作评价后，完成此次交易。

2. 优势

这种加盟店的投入少、风险小，但收入不会很高。不过从长远考虑，加盟网上特许经营店有以下的优势。

- ✓ 作为网店新手，在选品、进货、照相、修图、商品介绍等环节都需要学习与适应，加盟网上特许经营店正是一个网店新人快速提升销售经验的捷径。
- ✓ 在与上级卖家沟通时，你可以边聊边学，逐渐了解并获取对方成功的经验。
- ✓ 鉴于加盟店代理的卖品都是经过经验丰富的卖家甄选过的，成交率相对较高，这可以迅速提升网店新手的信用，缩短你从网店新手转变到成功卖家的时间。

3. 注意事项

加盟网上特许经营店同样应注意以下一些事项。

- ✓ 在最初选择上级卖家时，要有针对性。例如，如果你对化妆品感兴趣，就不要考虑经营其他商品的成功卖家。
- ✓ 经常对卖品的销售做线管统计与分析，从中发现商品畅销的潜在规律，为自己进货做好准备。



个性化主题店

所谓个性化主题店,是指网店卖家根据卖品的种类、性质及来源地不同,去定某个特定主题或氛围,照此挑选并销售符合的相关卖品,一般会横跨多个商品类别。例如,迪斯尼主题店就会销售与迪斯尼相关的光盘、图书、玩具、服饰、鞋包、日用品甚至手机等。

个性化主题一般适合对某个主题有偏好并在这一领域具有相当学识且有独特见解的网店卖家来做。因为店主主要依赖有同样兴趣爱好的买家的惠顾,让他们来到这里便有强烈的归属感,从而成为相对稳定的顾客群。喜欢此店的买家会把这里的卖品视为珍宝,会热情地与卖主沟通甚至成为朋友;而不感兴趣的人则会驻足不前。所以,个性化主题店里的卖品务必精挑细选,不可随随便便就放到网店上销售。

属于自己的DIY店

如果网店里卖品不雷同、独此一份,而且每件卖品都是网店卖家精心设计、精心制作、全程质量把关的,这样的网店就属于DIY(Do It Yourself)店铺。由于每件卖品都印刻上了店家的个性,这种独特性使卖品的竞争力大大增强,竞争对手模仿的可能性大大降低,卖品的价格自然可以定得高一些。

DIY网店包括个性饰品店、手绘店、十字绣店、个性T恤店、定制玩偶店、个性皮具店、家具装饰DIY店等,都是卖家靠自己的手艺在经营。DIY网店重在卖品的创意和质量,如果你也拥有独到的手艺,不妨尝试一下。

专业的网上服务店

网上开店的卖家有上千万,虽然也有赔钱倒闭的,但是网店的数量还在迅猛增长。鉴于网店的特殊性,如需要给卖品拍照片、修整卖品图片、装饰店面(网页)、邮寄物品等技术难题就摆在了千万个网店老板的面前。网店多数还是小本经营,每一个工作环节都雇用专业人员就会不划算,但这些环节做不好,会极大地影响生意。如此一来,新兴的专门为网店服

务的网上服务型店铺也就应运而生了。

专业的网上服务型店铺主要提供以下几个服务。

- ✓ 为卖品进行拍照、修图并使卖品图片达到画龙点睛效果的专业技术。
- ✓ 提供 HTML 网页模板设计制作服务，如网店美化、店标 LOGO 设计、个性签名设计等。
- ✓ 邮寄卖品需用到的专用纸箱、填充料、布袋、邮票等原材料。

专业的服务加上低廉的价格，令千万个网店卖家转忧为喜，没有了后顾之忧。提供专业网上服务的网店也能名利双收。

五、网店必备软硬件

选择好适合自己的网店模式和网店类型后，就要了解开网店所必备的硬件和软件有哪些，并开始着手准备，为以后的网商之路能走得更远而打好坚实的基础。

硬 件

尽管网上开店投资少，不需要租店面、选店址和找仓库，但还是需要准备一些最基本的硬件。

1. 电脑与畅通的网络环境

网上开店最基本的要求就是拥有一台电脑，因为网店经营者需要通过其上传商品图片和与其相关的商品信息，同时要与消费者取得联系并进行沟通。



如果能拥有一台方便携带且随时随地都能上网的笔记本电脑将是网店经营者最佳的硬件设备。

除了电脑之外，通畅的网络环境也是网上开店必不可少的硬件条件。网上开店，顾名思义就是需要在互联网上开一家虚拟的店铺，所有的商品交易都是通过网络实现的，因此拥有通畅的网络环境是网上开店的另一个必备条件。

