

无论在淘宝上赚钱还是花钱，都需要健康而成熟的心理！

淘宝赢家 心理学

[朱晓豫 编著]

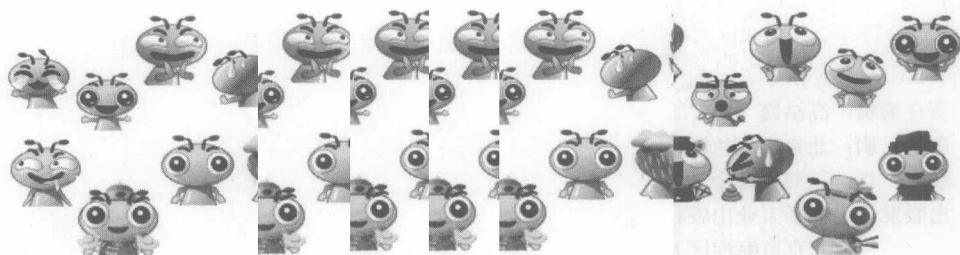
分析网络销售和网购者的基本心理
以独特视角
帮助淘宝卖家轻松赚钱，指点买家开心网购



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>

淘宝赢家 心理学

[朱晓豫 编著]



电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

内 容 简 介

本书旨在为卖家和买家进行心理类型分析和帮助指导,为在淘宝过程中所出现的一系列的难题支招,帮助卖家赚钱,赚更多的钱!协助买家网购,网购到最棒的宝贝!让读者有创业的激情,有网购的欲望。

本书共分为 12 章,分别从性格分类,对卖家、买家、客服和物流等诸多环节和问题进行了解读,从心理的角度分析解决难题的途径,语言轻松,为读者带来阅读享受的同时,提供了最有效效果的心理帮助,从而达到卖家实现创富,买家提升网购水平的目的。

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,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

淘宝赢家心理学 / 朱晓豫编著. —北京: 电子工业出版社, 2010.10
ISBN 978-7-121-11835-7

I. ①淘… II. ①朱… III. ①电子商务—商业心理学—中国 IV. ①F724.6②F713.55

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 180640 号

责任编辑: 高洪霞

印 刷: 北京市天竺颖华印刷厂

装 订: 三河市鑫金马印装有限公司

出版发行: 电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本: 720×1000 1/16 印张: 19.75 字数: 299 千字

印 次: 2010 年 10 月第 1 次印刷

印 数: 5000 册 定价: 39.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题,请向购买书店调换。若书店售缺,请与本社发行部联系,联系及邮购电话: (010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 zlts@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线: (010) 88258888。

前言

创富的过程始终要依靠健康的心理，没有健康而成熟的心理，很难在创富的道路上取得成功。不管是在淘宝上经营网店的卖家，还是热衷于网购的买家，他们所面临的烦恼和困惑都可以通过心理辅导和治疗来帮助他们卸下沉重的心理负担，轻松、愉快地在淘宝网中创富和网购。本书的写作目的就是帮助卖家轻松赚钱，帮助买家开心网购。

本书没有晦涩难懂的心理学理论，而是通过浅显易懂的语言和条理清晰的框架，为读者勾勒出不同性格的买家和卖家，让买卖双方对于自己的性格有一个基本的了解，并有针对性地进行改进，弥补自己的性格缺陷。对于在网购过程中遇到的难题，本书都有详细的解析和说明，相信对于买卖双方都会有不同的帮助，促进买卖双方的理解和沟通。希望本书能够成为淘宝人的心理分析师和治疗师，在轻松阅读的同时，帮助读者建立自信，打好心理基础，为成为淘宝赢家做出最好的准备和协助。

书中所提到的大部分网店，作者都有亲身的网购经历，也曾匿名在淘宝旺旺上与卖家交流，对于网店的真实情况做了长时间的摸底调查，掌握了第一手的资料，为了给读者呈现出客观、真实的淘宝世界，作者做了很多一线准备工作。

希望读者通过阅读本书，能够更好地了解网购，了解淘宝，了解自己的性格。无论是开店还是网购，读者都能有所领悟，这是作者最大的愿望。希望每位读者都能开店成功，真正体验到赚钱的乐趣；祝愿每位读者都能爱上网购，充分享受其中的快乐。

本书的特点

本书以独特的视角来帮助淘宝卖家创富，指点买家购物。本书有助于买卖

双方互相了解，懂得双方的心理动态，更好地利用淘宝网实现自己的愿景。

本书语言直白，通俗易懂，条理清晰，并配有大量图片，为读者扫清很多阅读的理解障碍，真正做到吸引读者，轻松阅读。本书对于性格分析有重点的论述，对于淘宝的所有流程也有全方位的覆盖，点面结合，详略得当，理论密切联系淘宝实例，让读者可以一目了然，掌握重点，吸收并消化书中的精华。无论是淘宝卖家还是买家，甚至是客服，都会从书中得到他们想要知道的心理问题的解决方法和途径。

- 希望读者通过阅读本书，能够更加增强在淘宝开店的动力和决心。
- 已经开店的卖家通过阅读本书，对于创富更有信心，更有认识，能够从中学到对自己有用的东西。
- 处于不同阶段的淘宝卖家能够解开心中积聚已久的困惑。
- 从心理角度切入淘宝，让读者有新鲜感和求知欲。
- 紧密结合现实社会，有时效性和时代感。
- 对于不敢网购的读者，通过阅读本书能够有勇气尝试网购。
- 热爱网购的买家，凭借本书可以更深刻领会到网购的窍门，对于网店和卖家有比较专业的认知，有助于他们更好地加强网购功力。
- 从心理的角度教授读者如何做人，如何做生意，有助于读者心理的自我调整。

本书的主要内容

第1章开店创富的个性要素，简单分析了创富者的人格因素和创富秘诀，结合现实社会和淘宝网，举例说明了创富榜样。

第2章典型性格分析，主要从卖家和买家两个方面，对他们不同的性格逐一进行分析。

第3章克服性格弱点的方法，在读者了解自己的性格后，有针对性地提出应对方法，此章也是分为卖家和买家两个方面进行阐述的。

第4章从网上开店不同的心理需求剖析卖家不同的心理表现，有助于帮助卖家再次发现心理缺陷，纠正心理偏差。

第5章讲述不同卖家吸引买家的高招，几乎覆盖淘宝网卖家的所有类型，抛砖引玉，启发卖家的思路，重点说明了值得借鉴的吸引淘宝买家的招数。

第6章为卖家分析不同的货源，为卖家头疼货源的问题找寻出口。

第7章讲述卖家为管理客服支招。身为客服的读者能从中学到一些工作的方法。

第8章对于卖家如何看待和管理物流做了分析说明，身为买家的读者也能从中理解网店和快递的工作流程。

第9章对让卖家爱恨交加的信用评价做了详尽的解析，身为卖家的读者能够更为理性地处理信用评价的问题，身为买家的读者能够更为客观地看待网店的信用。

第10章详细解读了回头客的问题，为卖家长远发展提供参考，有助于红心卖家冲钻、冲冠，有助于皇冠网店维持长期较高的销售额，使网店进入良性循环的状态。

第11章针对卖家普遍关注的问题及各阶段卖家普遍存在的心理弱点展开论述，帮助各个阶段卖家克服心理障碍，保持网店良好的发展和运行。

第12章从淘宝买家在网购时面临的难题入手，协助心理分析，帮助买家克服各种网购困难，对于网购菜鸟或是网购达人都有不同层次的心理提升和领悟。

适合阅读本书的读者

- 想在淘宝开店创业的人
- 已经在淘宝开店，想要多赚钱，却又苦于找不到方法的卖家
- 淘宝的皇冠网店，想让网店做大、做强、做长远的卖家
- 拥有实体店铺，想要扩展经营方式的店主
- 想兼职赚钱的人

- 不敢网购的人
- 网购中屡屡被骗的买家
- 网购达人
- 目前从事客服工作，将来想自己开网店的人

本书作者

本书由朱晓豫编著。作者热爱生活，喜爱购物，更热衷于网购，长年穿梭在各大购物网站，深知其中奥妙，感触颇多。作者以心理的角度切入淘宝，为大家分析性格，指点迷津，让更多人都能从淘宝创富，成为网购达人。

其他参与编写的人员有吴燃、黄叶新、李增辉、刘聪、龙志标、孟劼、米爱中、秦侠、冉剑、任潇、谭励、王大亮、伍云辉、于重重。在此表示感谢！

参 考 文 献

- 1. 陈维明. 网络购物心理. 北京: 中国轻工业出版社, 2008.
- 2. 李增辉. 网络购物心理. 北京: 中国轻工业出版社, 2008.
- 3. 王大为. 网络购物心理. 北京: 中国轻工业出版社, 2008.
- 4. 王大为. 网络购物心理. 北京: 中国轻工业出版社, 2008.
- 5. 王大为. 网络购物心理. 北京: 中国轻工业出版社, 2008.

目 录

第 1 章 开店创富的个性要素	15
1.1 创富者的个性因素	16
1.1.1 创富者心理因素	16
1.1.2 创富者心理因素形成的过程	17
1.1.3 自我完善的结果就是创富	17
1.2 创富秘诀	19
1.2.1 自我鼓励	19
1.2.2 面对失败	20
1.2.3 善于总结归纳	22
1.3 创富榜样	24
1.3.1 “敬天爱人”	24
1.3.2 “客户至上”	29
1.3.3 “讲诚信”	29
第 2 章 典型性格解析	33
2.1 卖家性格分析	35
2.1.1 开朗型卖家	35
2.1.2 较劲型卖家	40
2.1.3 彪悍型卖家	45
2.1.4 温和型卖家	50
2.2 买家性格分析	56
2.2.1 乐观型买家	56

2.2.2	锱铢必较型买家	59
2.2.3	泼辣型买家	62
2.2.4	懦弱型买家	65
第3章 克服性格弱点的方法		68
3.1	开朗型卖家从计划开始	69
3.1.1	少说多做	69
3.1.2	成熟的标志就是少发脾气	71
3.1.3	坚持住,有毅力才会胜利	72
3.2	较劲型卖家从快乐开始	75
3.2.1	不要把时间都浪费在计划上	75
3.2.2	让买家感受到快乐	77
3.2.3	对自己和别人降低标准	79
3.3	彪悍型卖家从平和开始	81
3.3.1	放松心态,放慢脚步	81
3.3.2	尝试用低调的方法处理售后问题	83
3.3.3	学会承认错误	84
3.4	温和型卖家从兴奋开始	86
3.4.1	激发自己的热情	86
3.4.2	要有主见	87
3.4.3	懂得拒绝	89
3.5	乐观型买家从慎重开始	91
3.5.1	有针对性地提问	91
3.5.2	寻找性价比最高的店铺	92
3.5.3	乱发脾气不能解决问题	93
3.6	锱铢必较型买家从享受开始	95
3.6.1	享受网购的乐趣	95
3.6.2	物美和价廉之间的权衡	96

3.6.3	适度容忍卖家的错误	97
3.7	泼辣型买家从缓和开始	98
3.7.1	购物要理性	98
3.7.2	锻炼出一双慧眼	99
3.7.3	卖家也在乎买家的信用	100
3.8	懦弱型买家从原则开始	101
3.8.1	认货不认人	101
3.8.2	卖家的价格是变动的	102
3.8.3	有理有据提出异议	103
第4章	卖家开店不同的心理需求	104
4.1	自我满足	105
4.1.1	有众多朋友起哄	105
4.1.2	把开店当做时尚	107
4.1.3	这个游戏好玩	110
4.2	自我虚荣	112
4.2.1	别人能开店我为什么不能	112
4.2.2	我卖的是“生活方式”	115
4.2.3	享受当老板的滋味	117
4.3	寻求财路	120
4.3.1	赚点零花钱	120
4.3.2	养家糊口	122
4.3.3	实体店的网络扩张	124
4.4	漫不经心	126
4.4.1	停留在试营业的状态	126
4.4.2	维持保本是最高目标	128
4.4.3	不上线也不上货	129

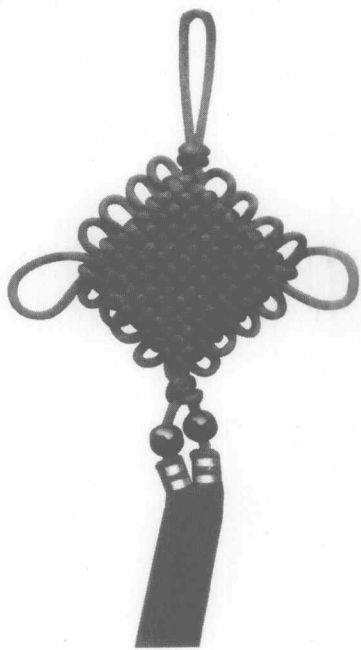
第5章 卖家吸引眼球的高招	131
5.1 薄利多销和包邮促销	132
5.1.1 新店开张屡试不爽的招数	132
5.1.2 拼价格的时间段	135
5.1.3 运输费的算计	139
5.2 名博引领和名人效应	141
5.2.1 开博客争人气做广告	141
5.2.2 名人开店的负面作用	148
5.2.3 开店也讲“眼球”经济	149
5.3 慈善活动和宗教崇拜	153
5.3.1 慈善和商业的密切结合	153
5.3.2 在宗教招牌下经商	155
5.3.3 令人信服的活动和噱头的区别	157
5.4 名牌产品和地方特产	158
5.4.1 大树底下好乘凉	158
5.4.2 酒香不怕巷子深	160
5.4.3 如何让买家做名牌的奴隶	162
第6章 货源是卖家心理强弱的杠杆	163
6.1 靠山吃山	164
6.1.1 不要守着烙饼挨饿	164
6.1.2 好吃还要有卖相	168
6.1.3 敢于开发新产品	171
6.2 熟门熟路	174
6.2.1 和供货人的关系至关重要	174
6.2.2 朝中有人好办事	177
6.2.3 开拓门路	178

6.3	空中飞人	180
6.3.1	留学生的课外作业	180
6.3.2	工作出差的好机会	182
6.3.3	家庭主妇旅行的秘密任务	183
6.4	闲置物品	185
6.4.1	购物狂人的库房处理	185
6.4.2	不称心的礼品	186
6.4.3	二手货物的集散地	188
6.5	收藏宝贝	191
6.5.1	收藏热的余温	191
6.5.2	网店卖古董的瓶颈	193
6.5.3	赝品也有赝品的市场	196
第7章	客服是卖家影响买家心理的重要因素	197
7.1	牛气哄哄	198
7.1.1	永远忙碌的皇冠店	198
7.1.2	这就是店规	200
7.1.3	你开心,我才开心	202
7.2	小心翼翼	204
7.2.1	买家都是不讲理的吗	204
7.2.2	“不粘锅”的个性是好客服吗	206
7.2.3	我的地盘,我做主	208
7.3	热情洋溢	210
7.3.1	话多,人傻,心眼好	210
7.3.2	别把买家当闺蜜	212
7.3.3	带着脑子来上班	213
7.4	不卑不亢	215
7.4.1	第一时间回答和解决问题	215

7.4.2	强扭的瓜不甜	216
7.4.3	给买家最有效果的帮助	217
第8章 物流对买家的心理干扰		219
8.1	好的物流事半功倍	220
8.1.1	送货快是卖家必需的	220
8.1.2	好物流让卖家更轻松	222
8.1.3	如何找到好物流	223
8.2	物流误事及时补救	226
8.2.1	物流的错都是卖家的错	226
8.2.2	做出令买家信服的解释	229
8.2.3	更换物流公司的方法	230
8.3	特殊情况特殊应对	232
8.3.1	天公不作美	232
8.3.2	节假日的高峰	233
8.3.3	多种物流方式并用	234
第9章 信用评价——考验卖家心理的“试金石”		237
9.1	永远保持百分百好评可能吗	238
9.1.1	努力完成不可能完成的任务	238
9.1.2	正确看待“老鼠屎”	240
9.1.3	开店初期百分百好评是必要的	242
9.2	如何应对恶意评价	244
9.2.1	花钱改恶评对吗	244
9.2.2	商量的技巧	245
9.2.3	将投诉进行到底	246
9.3	如果是我错了,怎么办	247
9.3.1	顾左右而言他	247

9.3.2	强词夺理——我永远正确	248
9.3.3	人非圣贤，孰能无过	249
9.4	如何做出合情合理和气的解释	250
9.4.1	认清买家的真实想法和性格特点	250
9.4.2	在底线基础上的让步	251
9.4.3	言语措辞要讲究	252
第 10 章	卖家长久经营不衰的利器——回头客	254
10.1	长出三头六臂自己看店	255
10.1.1	留出时间研究客户心理	255
10.1.2	忙里偷闲和买家聊天	256
10.1.3	定期对客户回访	257
10.2	让客服抓住买家	258
10.2.1	客户名单簿就是客服的作业本	258
10.2.2	定期听取客服简报	259
10.2.3	将回头客纳入客服考核项目	259
10.3	如何让新买家成为老主顾	261
10.3.1	了解新买家的心理状态	261
10.3.2	介绍最适合的商品给新买家	262
10.3.3	建立买家对卖家的信任度	262
10.4	如何回馈老顾客	264
10.4.1	建立会员制度	264
10.4.2	定期举办优惠活动	266
10.4.3	选择赠品有学问	266
第 11 章	卖家心理通用法则	268
11.1	开张前的心理准备	269
11.1.1	完善自我心理素质	269

11.1.2	找准心理定位	274
11.1.3	商机心理诊断	284
11.2	网店初创	287
11.2.1	一颗红心，两手准备	287
11.2.2	维护好评率	289
11.2.3	调整心态	290
11.3	积累钻石	291
11.3.1	放松心情佩戴钻石	291
11.3.2	调整方针	292
11.3.3	调适心理	294
11.4	皇冠保证	296
11.4.1	头顶皇冠不犯晕	296
11.4.2	长远规划，立足眼前	297
11.4.3	梳理心态	299
第 12 章	买家心理通用法则	300
12.1	如何找到好网店	301
12.1.1	网购究竟为了什么	301
12.1.2	相信信用还是相信商品	303
12.1.3	如何让卖家给自己优惠	305
12.2	如何应对货不对板	310
12.2.1	果断差评，投诉到底	310
12.2.2	退货换货，无穷折腾	311
12.2.3	协商双赢，皆大欢喜	312



第 1 章

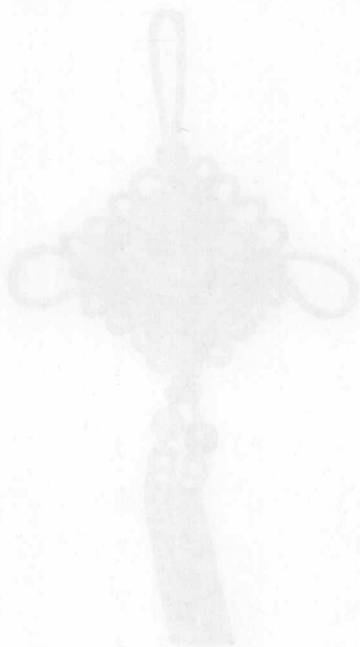
开店创富的个性要素

一切财富始于健康的心理。赚大钱的淘宝卖家的心理素质基本相同，而不太赚钱的淘宝卖家的心理素质各有各的不同。

店铺是需要人来经营的，卖家的性格、卖家的心理特征决定了这个店铺的效益。没有人天生就知道如何做一个优秀的卖家，只有了解自己的个性，把优点发挥到极致，巧妙地回避，或是有意识地去改变自己的不足，挖掘出自己个性的潜能，才有可能把原来的自己渐变成一位成功的卖家。

紧张的生活节奏，让我们没有时间和精力去研读深奥晦涩的心理学专著，现在我们只需要明了和懂得创富者心理，自己有意识地去培养和调整，网络赚钱人人都可以做到，而且有不少人已经做到了。希望读者在享受阅读的同时，能够领会到成功人士的成功规则，能够在淘宝这个大平台上知己知彼，百战百胜。

本章讲述创富者必备的健康心理要素，成功创富者共同的心理特质。先从理论上说明完美的个性因素，再从自我鼓励、应对挫折和善于总结这些要点上强调创富者必备的心理要素，最后以成功企业家代表人物来形象说明创富者特有的心理素质，并以淘宝优秀卖家的实例向大家证实创富心理要素的重要性。



1.1 创富者的个性因素

心理因素的形成过程就是成长的过程。受到外界客观的影响无法避免，当自身的心理因素有碍于创富的时候，我们要能有所意识，理性调整心理状态，扭转心理失衡或是错位的局面，以便让自己心理平衡，进而达到或是几乎达到创富者必备的心理因素的标准。创富者完善的心理因素就像一个参照物，能有效地提示我们进一步完善自我、调整自我和超越自我。

1.1.1 创富者心理因素

古往今来，所有成功的创富者，以最精炼的语言总结出 9 条必备的心理素质。不用多做解释，一看都能明白，但并不是谁都具备。看似简单，实际操作并非易事。金无足赤，人无完人，拥有完美性格的人少见，为了那个美好的创富目标，仔细想想，总可以努力让自己多拥有几条。

- 积极进取
- 勇敢
- 对未来的成功有美好的憧憬
- 善于处理人际关系
- 有信心，而且懂得用自信影响他人
- 与别人分享成功