

 网店赢家必备宝典!

Broadview
www.broadview.com.cn



淘宝店铺

网络营销赢家手册



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

淘宝店铺

网络营销赢家手册

電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京•BEIJING

内 容 简 介

越来越多的人选择在淘宝网上开店,实现着自己的创业梦想。那么开网店也需要宣传推广吗?答案是肯定的。而且,网店的宣传推广与实体店的广告有很大不同。在淘宝网上宣传,不仅需要技巧,而且还需要卖家全面深入地了解淘宝网这个平台,才能最大限度地利用淘宝网提供的宣传工具,让自己的网店脱颖而出。

本书是一本系统地讲解关于如何进行网上店铺营销的技巧合辑,精选自皇冠卖家多年来开店经验的积累,全书共收录了150个技巧,技巧之间相对独立,便于读者随时学习。读者可以在非常短的时间内就完全掌握并且套用到自己的网店中去。本书介绍了如何进行网店宣传推广,让自己的网店众人皆知,以及如何制定销售策略。

本书适合已经开办了自己的网店并想提高营销水平、扩大经营的淘宝网店主阅读,也适合希望拓展网络市场的企业及有意进行网络营销的个人阅读,同时本书也可作为电子商务营销培训的参考教材。

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

淘宝店铺网络营销赢家手册 / 孙东梅编著. —北京:电子工业出版社, 2010.6
ISBN 978-7-121-10947-8

I. ①淘… II. ①孙… 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094005号.

责任编辑:胡辛征

文字编辑:江立

印刷:北京智力达印刷有限公司

装订:北京中新伟业印刷有限公司

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:787×980 1/16 印张:16 字数:246千字

印次:2010年6月第1次印刷

印数:5000册 定价:29.00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

据统计,截至2009年12月,国内网民规模已达3.84亿,互联网普及率进一步提升,达到28.9%,已稳居世界第一。据初步统计,2009年中国网络购物市场全年交易规模接近2500亿,同比增长93.7%,网络购物交易规模占社会消费品零售总额的比重有望攀升至1.98%。展望未来几年的发展,网络购物市场依然会维持相对较快的成长,相比国外及国内传统商务市场,网上购物的空间还有很大,网购市场前景依然十分诱人。

随着网络购物的不断发展,开网店的人越来越多。然而,好不容易开好了店铺,如果不懂任何营销的话,最终只有关门的命运。虽然近年来在网上开店的用户越来越多,但是很多店主的收入并不是很高。这是因为没有很好地解决下面棘手的问题:店铺宣传推广、销售策略、售后服务。为了更好地帮助卖家在网上开店,提高产品的销售量,赚取更多的利润,我们编写了这本书。作者将这些重要问题的相关知识与技巧一一展示出来,融实用性 with 理论性为一体,内容既讲究广度也注重深度,引导读者从中感悟自己的经营技巧,从而在竞争激烈的网络环境中立于不败之地,赚取真金白银。

本书主要内容

据权威统计,虽然网上开店的很多,但是有相当一部分的销售量非常少,少到几天甚至半个月才能卖出一件商品。这一切都源于店铺的宣传推广、销售策略、售后服务等不到位,或用不合理的方式与顾客沟通。

本书是一本系统地讲解如何进行网上店铺营销的书籍。本书所讲的淘宝网络营销方法都是非常简单、非常实用的营销技巧,读者可以在非常短的时间内就完全掌握并且套用到自己的网店中去。

本书针对网上开店商品的销售,介绍了如何进行网店宣传推广让自己的网店众人皆知以及如何制定销售策略。主要内容包括商品发布的技巧、用好阿里旺旺的技巧、利用淘宝免费资源来推广网店的方法、花钱在淘宝推广店铺的妙招、在淘宝外进行推广的技巧、提高网店流量的营销策略、售前良好的沟通艺术、售中服务绝招、完善的售后服务、维护好客户关系、掌握网店的经营管理艺术打造皇冠店铺。



本书特色

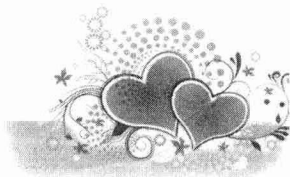
对于网上开店的创业者来说，这是最好的时代，也是最坏的时代：开创一家网上店铺已不再困难，难的是在日益激烈的竞争中生存下去，难的是从遍地开花的网店中脱颖而出，难的是在虚拟的网络空间中拉来顾客、赚到真金白银。

- 目前国内许多网店对解决工作中实际问题的实战书籍存在巨大需求。现在书店里有关网上开店的书籍虽然不少，但真正讲“实战”的并不多，很多都是初级开店的图书，关于网店的营销策划、推广宣传、售后服务方面都很少介绍，本书主要介绍了这些营销和推广方面的技巧。
- 本书招招是窍门，其中既有相关的成功店主的营销服务经验，更有简明的操作方法，多层次、多方位地阐释了网上开店的艺术技巧和策略。
- 本书作者具有多年的网店设计与装修经验，本书收录的 150 个技巧都是作者在日常开店过程中使用经验的精华总结，涵盖了网店推广宣传、营销以及售后服务过程中遇到的许多细节问题。
- 本书把目前最流行的营销理念运用到淘宝平台，所有经验都在淘宝店铺中得到过实际验证，已经获得了巨大的成功。
- 本书按照 2010 年最新改版的淘宝界面进行编写，介绍了淘宝最新出的一些营销工具和营销案例，让你不会有过时或找不到界面的困扰。

本书适合读者

本书适合已经开办了自己的网店并想提高营销水平、扩大经营的淘宝网店主阅读，也适合希望拓展网络市场的企业及有意进行网络营销的个人阅读，同时本书也可作为电子商务营销培训的参考教材。

本书由经验丰富的网店老手与网络技术高手编写，同时也得到了众多网络店主的支持，在此表示衷心的感谢。本书参加编写和整理素材的还有邓静静、李银修、刘宇星、邓方方、张礼明、杨建伟、李晓民、何秀明、肖瑞奇、刘中华、邓方方、陈石送、孙起云、吕志彬等。由于作者水平有限，书中可能还存在疏漏和不足之处，欢迎读者朋友不吝赐教。



目录 Contents



第1章 促进销售的商品发布法.....25

第1讲 商品名称中关键字的组合方式.....25

买家在网上购物时,是通过商品关键字来搜索商品的。商品关键字如何设定,直接影响到商品的浏览量,进而影响到商品的销售。本讲介绍商品名称关键字的几种组合方式。

第2讲 设置好商品关键字让你的店铺拥有高访问量.....27

大家都知道在淘宝开店,发布商品时取一个好名字很重要。那如何取才有效呢?本讲将介绍选择有效的关键字、选取关键字的技巧、关键字设置的原则、处理关键字等。

第3讲 让买家心动促成交易,商品图片是关键.....28

一张漂亮的图片可以让店铺的宝贝脱颖而出;可以为店铺的宝贝带来人气;可以让买家心情愉悦;可以让买家怦然心动。本讲介绍让买家心动的图片拍摄处理技巧。

第4讲 商品图片的诚信原则.....30

商品图片最重要的是展示商品。当买家浏览过商品之后,商品的每一部分细节甚至不足都让他们了然于心,这样诚信的态度才是网店发展的基础。

第5讲 使用模特实拍,增加商品的直观视觉效果.....31

利用人体模特或者真人模特进行拍摄,能够更好地展现出商品的大小、线条和样式。还能美化店铺,吸引买家的眼球,店铺浏览量也会随之提高。

第6讲 如何让我的商品描述更吸引买家.....32

在网上做生意,最重要的是如何把商品信息准确地传递给买家。图片传递给买家的只是商品的形状和颜色的信息,对于性能、材料、产地、售后服务等,必须通过文字方面的描述来说明。

第7讲 在商品描述中注意服务意识和规避纠纷.....34

一切买卖双方所关心的问题都应该真实、详细地在商品描述里写出来,这样可以规避交易纠纷。



第8讲 抓住黄金时段上架,巧妙控制商品亮相时间.....36

选对商品发布时间,才能让买家第一时间搜到你的商品。本讲介绍商品发布时间的技巧,让你的商品排名靠前,容易被买家看到。

第9讲 商品定价的诀窍,让你数钱数到手抽筋.....37

商品定价是一门很深的学问,要把自己的商品成功地销售出去,掌握定价方法是必然的趋势。在定价方面能否出奇招,将决定你在商海的沉浮。

第10讲 商品定价要有度.....39

价格适中并且保证有合理的利润,这样的定价是每一个店主追求的目标。但是这个适中的价格到底是多少,这就牵涉很多定价的技巧。

第11讲 商品涨价与降价的策略.....40

随着市场和环境的改变,商品价格是可以变动的,要想成功销售店铺的商品,必须掌握商品涨价与降价的策略技巧。

第12讲 如何给商品定价达到推广作用.....42

定价无非是一组数字,但在营销上,会给商品促销增添神奇的魅力,从而间接达到了推广作用。本讲介绍达到推广作用的商品定价技巧。

第13讲 为照片添加相框提高商品档次,吸引买家眼球.....42

为照片添加相框可以提高商品档次,吸引买家更多的关注。本节介绍一款简单实用的数码相片加框软件 PhotoWorks。

第14讲 用好橱窗推荐,增加店铺浏览量.....45

橱窗推荐宝贝会集中在宝贝列表页面的橱窗推荐中显示,每个卖家可以根据信用级别与销售情况获得不同数量的橱窗推荐位。合理利用这些橱窗推荐位,将大大提高卖家宝贝的点击率。

第15讲 使用店铺推荐位,增加商品曝光率.....48

店铺推荐宝贝出现在每个宝贝介绍页面的底部或者在店铺中间的推荐位上,买家浏览宝贝及店铺时第一眼就能看到这些被推荐的宝贝,该推荐同时也会出现在旺旺对话框的推荐宝贝中。使用店铺推荐位可以大大增加商品的曝光率。



第2章 用好阿里旺旺，让你的生意旺上加旺.....49

第16讲 巧妙设置旺旺状态信息为店铺做广告.....49

使用旺旺自定义状态可以宣传店铺的优惠活动或热销商品。如果淘友对商品感兴趣，可以进入到店铺中购买，这在很大程度上增加了浏览量，进而提高了商品的销售量，是推广店铺的一条捷径。

第17讲 移动旺旺帮你赚大钱，24小时在线生意不会丢.....53

移动旺旺是阿里旺旺推出的“短信服务”，有了移动旺旺就不会错过任何的买卖。当店主不上旺旺时，可以使用手机收取旺旺信息，和买家随时随地做买卖。

第18讲 巧设阿里旺旺，让别人用关键词找你.....55

怎样才能更好地使用阿里旺旺推销自己店铺，同时又找到志趣相同的朋友呢？这让很多店家伤透脑筋，本讲就介绍通过关键词让更多的朋友找到你的技巧。

第19讲 使用阿里旺旺增加流量的技巧.....57

阿里旺旺是一个非常好的交流工具，现在有很多生意都是通过旺旺达成的。潜心研究旺旺的功能，可以获得很多的经验，本讲将介绍应用旺旺提高流量的一些技巧。

第20讲 旺旺分组管理，打造特色的旺旺群.....57

旺旺群的宣传力量不容忽视，可以在群的公告中写上群的标语公告，再添加上店铺的经营项目或活动，这样群内的淘友都会看到了。你还可以加入别的群，通过与淘友的交流，你的店铺就会让更多的人知道，这可是不容忽视的宣传。

第21讲 在网店里添加多个阿里旺旺，让生意旺遍天下.....59

“旺旺头像”可以更方便他人随时随地与你联系，可以在互联网上任何地方添加，让别人知道旺旺的在线状态，只要轻轻一点“和我联系”生意就来了，而且可以添加多个旺旺，这对于店里有多个客服人员的旺店更是非常有用。

第22讲 阿里旺旺杀毒防毒，提高交易安全.....62

阿里旺旺为用户贴心服务，与业界知名杀毒软件公司合作，为用户提供旺旺安全扫描服务免费查杀内存中活动的木马、病毒。本讲将介绍使用阿里旺旺的杀毒防毒技巧。



第 23 讲 如何防止旺旺的骚扰信息.....64

你是否遇到过旺旺发来的骚扰信息,这是很让人烦恼的事,有什么办法可以屏蔽掉这样的消息呢?本讲将介绍防止旺旺骚扰信息的方法。

第 24 讲 巧妙利用旺旺群推广中的“私聊”推广.....65

私聊即在群内逐一点开群成员的窗口,进行一对一的推广。这种方法是目前旺旺群推广中最为有效的推广方式。在私聊中,更易控制推广的走向,采用巧妙的语言和流程化的操作方法,最大化提高推广的覆盖面及转化率。

第 25 讲 巧用恰到好处的旺旺表情,促使交易过程顺利进行.....66

旺旺工具里面的表情是我们与客户沟通的好帮手,它能很快地制造出轻松的气氛,拉近与客户间的距离,不恰当的表情很容易引起误会,所以有些时候应该避免或谨慎使用。



第 3 章 利用淘宝免费资源来推广网店.....68

第 26 讲 互相添加友情链接,增加店铺流量.....68

友情链接或称互换链接等,是具有一定互补优势的网店之间的简单合作形式,使得买家可以从合作网店中发现自己的网店,达到互相推广的目的。

第 27 讲 相互收藏店铺,增加人气.....69

现在淘宝的排序更改了,是综合排名,所以收藏店铺也是排名靠前的一个因素了,相信很多人都为自己店铺的收藏量而发愁。那么如何利用收藏店铺来提升自己店铺的人气呢?

第 28 讲 在淘宝社区发帖,不花一分钱照样增加网店流量.....70

要宣传店铺,可以借助淘宝社区的力量,多逛社区、多发帖,使自己成为社区名人。当在社区的知名度高了,其他淘友也就会读你的帖子,并关注你的店铺,随着店铺知名度的提高,交易量也会有所提高。

第 29 讲 快速赚取社区银币购买广告位.....72

社区银币可以用来购买社区广告位,为店铺和产品做宣传,银币还可以用来给你的好朋友赠送礼物。本讲就介绍几种常用获得社区银币的方法。

第 30 讲 灵活运用信用评价,也可免费做广告.....73



在淘宝上，可以免费做广告的地方很多，广告可以说无处不在。本讲就介绍使用“信用评价”和“解释”做广告，宣传展示店铺及商品。

第 31 讲 玩好我的淘江湖，增加店铺的销售量和人气.....75

淘江湖是淘宝开发的一个真实的好友交互平台。淘江湖帮你便捷地同好友保持联系，可以及时了解他们的最新状况与动态信息，增加店铺的销售量和人气。

第 32 讲 参加淘宝抵价券，与淘宝网一同促销.....81

发布几款最有优势的抵价券商品，你可能不赚钱甚至是以成本价在卖，但换来的可是店内的流量、信誉及其他商品的销量增长。

第 33 讲 分享店铺流量，加入网商联盟.....82

加入联盟能提高顾客对你的信任，当然有利于生意了，还能宣传店铺。本讲介绍加入联盟的一些好处。

第 34 讲 发精华帖，赢取百万流量.....84

淘宝社区中有许多精华帖，这些精华帖有效地提升了店铺浏览量。一个精华帖一般会带来上千甚至上万的流量，甚至 10 万以上的浏览量也是不稀奇的。本讲介绍发精华帖的技巧。

第 35 讲 如何抢“沙发”，提升浏览量.....86

在论坛抢到了“沙发”就等于是抢到了“黄金铺位”，凡是看帖的网友，几乎都能看到坐上沙发的店主的大名、头像等，店铺的点击率也就会因此上升。

第 36 讲 设置 VIP 会员卡，强有力的店铺促销.....87

设置 VIP 会员卡可以提高商品的曝光率，吸引使用 VIP 卡购物的部分买家，丰富店铺的宣传和营销手段，让买家能够通过各种不同的途径看到和买到你的商品。

第 37 讲 巧用店铺留言，一样给你带来成交机会.....89

店铺留言其实是一把双刃剑。通过买家和卖家的一问一答，无形中会起到宣传店铺的作用。留言越多，表明店铺越受关注。

第 38 讲 多用拍卖提高访问量.....89

一元拍卖或低价拍卖，可以吸引不少买家。访问量增加了，购买的几率也就会增加了。



本讲将讲述拍卖商品的发布过程。

第 39 讲 最新利器“淘友推荐”92

淘友推荐能帮助卖家更全面地展现宝贝的搭配价值,促进销售,使买家与卖家间的沟通更为便捷有效,大家都能体验成为淘宝推荐的乐趣。



第 4 章 花钱在淘宝推广店铺的妙招93

第 40 讲 加入消保,为买家提供保障93

加入消保不但能提高买家心理上的认可度,同时也为店铺的竞争力提高了砝码,让顾客感觉他们买到的不仅仅是物美价廉的商品,更能得到贴心的服务,真正做到使顾客开心而来,满意而去。

第 41 讲 开通旺铺,生意旺上加旺96

淘宝旺铺为卖家提供了更专业、更个性的店铺页面,并提供了更强大的功能,对塑造店铺形象、打造店铺品牌起到了至关重要的作用。使用旺铺功能的卖家,商品平均浏览量比普通卖家提升巨大。

第 42 讲 设置满就送,让店铺的信誉度飞涨98

满就送就是满就减,满就送礼,满就免邮费。给卖家提供一个店铺营销平台,通过这个营销平台可以给店铺带来更多的流量。

第 43 讲 巧用搭配套餐增加销量102

搭配套餐是针对商品的促销方式,使店铺的促销活动更专业,节省人力成本,提升店铺销售额的转化率。使用搭配套餐使商品与商品之间环环相扣,增强了每个商品的曝光率,起到了连带销售的作用。

第 44 讲 利用好限时打折,疯狂促销106

限时打折是淘宝提供给卖家的一种店铺促销工具,卖家可以在自己店铺中选择一定数量的商品,在一定时间内以低于市场价进行促销活动。

第 45 讲 直通车就像催化剂,快速销售108

淘宝直通车是为卖家量身定做的推广工具,淘宝直通车推广的是单件商品,但买家通



过直通车推广商品进入店铺后，间接给店铺也带来了优质的流量，继而达成推广店铺的目的。那么怎样才能使用好直通车呢？

第 46 讲 设置秒杀，吸引买家疯狂抢购..... 111

秒杀是淘宝常见的一种促销方式，而且在促销频道天天都有秒杀。那作为一个卖家到底怎么才能做好秒杀活动呢？

第 47 讲 参加阿里妈妈淘客推广，让更多淘客推广你的商品..... 113

加入淘客推广无须预先支付任何费用，推广过程完全免费，不成交不收取任何费用。只有通过淘客推广出去的商品才需要支付佣金。

第 48 讲 使用“顾客回”累积回头客..... 117

“顾客回”是一个让顾客都成为“回头客”的工具。只要给顾客添加积分，顾客在其他店铺查积分时，同时查到你的店铺，可以免费推广，可以积分批量修改、作废、删除，让你更轻松管理。

第 49 讲 卖家用卖霸，日销万元非神话..... 121

超级卖霸是淘宝网重拳推出的商品展示集中营，搜集了最热卖的商品，将其集中展示在全网客流访问量最大的位置，以其超大活动流量、完美主题策划、投入费用优惠、效果数据监控等突出优势取得了良好的效果。

第 50 讲 钻石展位引爆店铺销量狂潮..... 122

钻石展位的主要优势在于对整个店铺进行推广，以图片的方式给人一种信息，让人产生好奇心、购买欲等，使得店铺的访客增加。本讲介绍钻石展位的使用经验。

第 51 讲 免费试吃试用..... 125

“免费试吃中心”是一种店铺促销方式，只需要提供完全免费商品并派发给会员就可以参加，大大增加了店铺商品的曝光率，从而提高店铺流量，并培养店铺的潜在客户。

第 52 讲 加入淘宝分销平台，扩展网络销售渠道..... 126

分销是商家凭借外力拓展渠道、扩张销售网络的常见手段。淘宝分销平台不仅让网络分销管理变得更为高效，而且能为品牌快速搭建网络分销渠道，从而帮助商家更快更好地建立自身的网络分销模式。



第 53 讲 使用“淘代码”，找到更多的买家..... 128

淘代码是一串与淘宝上商品或店铺一一对应的数字代码。卖家使用淘代码可以增加线下海量潜在买家和媒体强势品牌效应，迅速开拓市场，优先获得多家线下媒体推广资源。



第 5 章 在淘宝店铺外进行推广的技巧..... 130

第 54 讲 登录搜索引擎..... 130

网店页面的搜索引擎优化是一种免费让网店排名靠前的方法，可以使网店在搜索引擎上获得较好的排位，让更多的潜在客户能够很快地找到你，从而求得网络营销效果的最大化。

第 55 讲 怎样设置关键字才能被搜索引擎收录..... 131

关键字的确非常关键，它是整个网站登录过程中最基本也是最重要的一步，是进行网页优化的基础。本讲介绍选择关键字的注意事项。

第 56 讲 通过 MSN 推广..... 132

利用 MSN 聊天工具也可以宣传网店，提升店铺的流量。MSN 可以设置不断刷新的个性签名档，在签名档中可以添加店铺的广告，在与 MSN 好友或群友聊天时，对方就能看到自己的个性签名。

第 57 讲 如何巧用博客来推广店铺..... 132

博客在发布自己的生活经历、工作经历和某些热门话题的评论等信息的同时，还可附带宣传商家，如商品品牌等。好的文章更容易引起关注，吸引大量潜在顾客浏览。

第 58 讲 在分类信息网站上推广..... 134

分类信息网站发展的核心是给用户及时、方便、切实有用的关于日常生活的信息。在分类信息网站也可以推广自己的网店，可以免费发布自己的店铺中有关商品信息。

第 59 讲 去各种论坛发展潜在买家..... 134

除淘宝以外还有一些其他的可以提供交易信息的平台，也就是各个论坛的自由交易版块。通过这些平台可以让更多的人了解你的商品。



第 60 讲 如何寻找精确客户源..... 136

网上各类的淘友都有，如果采取大而全的推广方法，也许很难找到精确的客户源。那么如何寻找精确客户源呢？

第 61 讲 登录导航网站..... 136

现在国内有大量的网址导航类站点，如 <http://www.hao123.com/> 等。在这些网址导航类做上链接，也能带来大量的流量。

第 62 讲 “软文”推广有效增加店铺销量..... 137

软文推广是一个比较低廉的推广方法，只要将商品或服务有技巧性地融入文章内容里，随着文章的传播，软性广告会被越来越多的人阅读接受，那么潜在消费者就会更加青睐产品和品牌。

第 63 讲 扩大网店的规模，发展网络代理店..... 139

发展网络代理店，可以通过更多的渠道让店铺的商品跟顾客见面，从而扩大受益面。也就会提高自己的商品销售量。

第 64 讲 网络团购是网店推广的助推器..... 141

网络团购已经成为在网民中流行的一种新消费方式。卖家以团购交易类型发布商品，是为了能够把商品卖出去，大大增加商品的交易量。

第 65 讲 投放网络广告，带来可观的流量..... 142

网络广告是指运用专业的广告横幅、文本链接、多媒体的方法，在互联网刊登或发布广告，通过网络传递到互联网用户的一种高科技广告运作方式。在网络经济的今天，网络广告已经被更多企业或商家所重视。

第 66 讲 电子邮件推广..... 143

可以通过给用户发送电子邮件推广网店。以电子邮件为主要的推广手段，常用的方法包括电子刊物、会员通信、专业服务商的电子邮件广告等。

第 67 讲 让客户一定给你回复邮件的技巧..... 144

如果你辛辛苦苦地给潜在客户发送了大量的电子邮件，而客户收到后看也不看就直接删除到垃圾箱里，这样你的工作是不是白做了呢？本节介绍让客户看到邮件后回复的技巧。



第 68 讲 玩转百度，轻松增加宝贝浏览量..... 144

如果你的店铺能在百度搜索中排上名，那店铺的浏览量会有很大的提高。本节将介绍如何在百度上做推广。

第 69 讲 利用传统媒介推广..... 146

可以利用传统的媒介推广自己的店铺，本讲就讲述几种常见的方法，如印刷并散发广告传单、向杂志等媒体投稿、多参与活动派发名片。

第 70 讲 QQ 签名推广..... 147

可以利用 QQ 签名添加自己的广告，例如添加自己的店铺名称。本讲主要讲述利用 QQ 签名推广店铺的方法。

第 71 讲 QQ 空间推广..... 149

利用 QQ 空间提高流量，就是去别人的空间不断地留言，使访客都来到你的空间，在 QQ 空间添加上店铺的广告信息。



第 6 章 提高网店流量的营销策略..... 152

第 72 讲 网上赠品促销..... 152

赠品促销是最常用的价值促销方式，它把商品作为礼物赠送给顾客，以一种实物的方式给顾客非价格上的优惠。赠品促销是一种既能短时间增加销量、又能起到长时间树立品牌的极佳促销方式。

第 73 讲 赠品促销效果不佳的原因..... 153

赠品是争取顾客购买商品并提升业绩成长的法宝。此策略的运用得当，很有可能吸引顾客踊跃购买。有些促销活动有这样的现象，赠后的营销效果却不佳，这是为什么呢？

第 74 讲 赠品促销的操作要点..... 154

千万不要认为赠品就是额外送给顾客的，小小的赠品里学问可大了。本节介绍赠品促销在操作时应注意的一些要点。

第 75 讲 购物积分促销..... 155



积分制作为一种有效巩固和激励老顾客多次购买的促销手段,在商家促销中得到广泛应用。因为这些顾客有重复购买商品或者服务的需求,而获得老客户的再次消费的成本要远远低于重新开发新客户的成本。

第 76 讲 打折促销..... 156

由于打折促销直接让利于顾客,让买家非常直接地感受到了实惠,因此是目前最常用的一种阶段性促销方式。

第 77 讲 免邮费促销..... 157

网络购物中间环节的邮费问题一直是买家关注的焦点之一。店主可以根据买家所购买商品的数量来相应地减免邮费,让顾客从心理上觉得就像在家门口买东西一样,不用附加任何其他费用。

第 78 讲 有智慧淡季也可变旺季..... 157

网店如能在销售淡季使自己的商品销售一枝独秀,不仅可以提高店铺的销售业绩和商品的知名度,还可以为即将到来的销售旺季打下坚实的基础,在未来的竞争中抢占先机。本讲将介绍淡季销售的策略。

第 79 讲 要想赚钱赚人气应抓住节假日..... 158

节假日的销量占了总销量的大部分,每当节假日来临之际,各商家摩拳擦掌,希望通过节日促销提升销售。如何充分利用假日经济带来的契机做好促销,本讲将给你详细介绍。

第 80 讲 怎样做好销售旺季的促销..... 160

一般说来,旺季占营业总额的 70% 以上。旺季促销是很多商家经常使用的手段,店铺经营者在旺季必须要做到热卖。旺季热卖需要注意哪些问题呢?

第 81 讲 网店推广要明确分析目标人群..... 161

有时会有新手卖家在抱怨,怎么推广几个月了还没有什么效果。遇到这样的问题,新手卖家就应该考虑清楚:你的目标人群是哪个群体?你的目标人群在哪里?

第 82 讲 借助“卖点”进行网店的推广..... 162



网店经营者要对市场定位、经营方向等进行全方位策划，建立独特的卖点，借助这些独特的卖点来进行推广，才更有机会获得成功。那么有哪些常见的卖点呢？

第 83 讲 限时限量促销商品 164

限时抢购是对准了人们爱占便宜的“穴位”，是一种非常有效的促销手段。但如果不能系统地把握其中的诀窍，不仅不能取得很好的效果，反而可能会弄巧成拙。那么该如何采取有效的方式去做，尽可能地扬长避短，以达到应有的效果呢？

第 84 讲 口碑营销，用别人的嘴巴树立自己的品牌 165

传统的口碑营销是指企业通过朋友、亲戚的相互交流将自己的商品信息或者品牌传播开来。这种营销手段有着一般广告不可比拟的优势。



第 7 章 售前良好的沟通艺术，提高商品的销售率 167

第 85 讲 与买家沟通的基本原则 167

在网店经营中，卖家与顾客虽然不能直接面对面，但是与顾客打交道的时候，必须更加注意技巧。那么与买家沟通时，有哪些基本原则呢？

第 86 讲 卖家与买家沟通的禁忌 170

卖家在与买家沟通时，主要目的是销售商品，不是来参加辩论会的，要知道与买家争辩解决不了任何问题，只会招致买家的反感。与买家沟通时要注意哪些禁忌呢？

第 87 讲 善于把握买家的购物心理 171

顾客根据自己的需求购买商品，心理上会有许多想法，驱使自己采取不同的态度。它可以决定成交数量甚至交易的成败，因此对顾客的心理必须高度重视。如果没有对顾客心理的了解，就难以激起顾客的购物愿望。

第 88 讲 用“诚心”换来买家的“耐心” 174

每次与买家交流的机会都应该珍惜，都应该把握住，一点点的失误就可能让我们与买家失之交臂。用诚心打动买家是我们卖家的服务宗旨。

第 89 讲 及时回复买家留言，认真对待客户 174

一般买家买东西都喜欢找在线的卖家，如果买家发过去的信息半天无人理睬，会让人