

微店赚钱



从入门到精通

开店、装修、推广、管理、安全

一本就够

5小时手把手教学视频 零基础轻松开微店赚钱

◎ 三虎 编著

 与书同步，学习更轻松

视频教程：书中电脑操作、手机操作步骤，均有高清视频演示，并配有语音讲解，菜鸟也能一学就会

PPT 课件：微店老卖家的实战经验，用幻灯片逐一展示，解决新手开店的所有问题

 **超值赠送，全方位提升**

《可视化营销》手册：介绍简单、好用的可视化营销方法与技巧，帮助新手店主吸引用户，提升网店访问量

《**社交媒体营销技巧**》手册：揭秘微信、微博、QQ、论坛等平台快速增“粉”、引流心法

《宝贝拍摄基础与技巧》手册：细致讲解宝贝拍摄的基本知识与技法，新手也能轻松拍出爆款照片

《淘宝美工从入门到精通》视频教程：快速搞定网店装修、
图片处理、图文排版等一切淘宝美工活儿

《宝贝拍摄十大用光技法》视频：解决新手店主宝贝拍摄过程中的常见用光问题，从此宝贝拍摄不求人

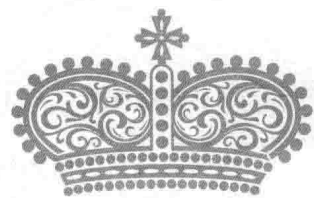
微商开店、运营全覆盖

操作步骤清晰直观，一看即会

全部源自微店卖家亲身经历，省时、省力、省钱的开店秘笈



微店赚钱



从入门到精通

开店、装修、推广、管理、安全

一本就够

◎ 三虎 编著



人民邮电出版社

北京

图书在版编目(CIP)数据

微店赚钱从入门到精通：开店、装修、推广、管理、安全一本就够 / 三虎编著. — 北京：人民邮电出版社, 2017.7

ISBN 978-7-115-45019-7

I. ①微… II. ①三… III. ①网络营销 IV. ①F713.365.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第038119号

内 容 提 要

全书共分为16章,内容包括开设微店的各种准备事项、货源的寻找途径与经验、开店流程与申请方法、微店的设计与装修、商品照片的拍摄与美化、微店的宣传与推广、微店的售后与客服、微店财务管理以及微店安全保障等。

本书不仅为那些准备开微店的人提供了基本的知识和经营方法,让其经营之路变得顺畅,迅速实现创业的梦想;也为那些已经开设了微店,但由于各种原因经营不善而面临困境的店主提供了扭转局面的思路,让其从中得到灵感,从而改变微店的经营状况,实现赢利。

本书的资料由十几位经验丰富的微店店主提供,不仅如此,他们还提出了各种宝贵的建议和意见,编者在此表示衷心的感谢。

本书配套光盘内容丰富、实用,不仅有与书中内容同步的电脑操作视频演示和PPT课件讲解,还提供了《宝贝拍摄基础与技巧》手册、《淘宝美工从入门到精通》视频教程、《可视化营销》手册、《社交媒体营销技巧》手册、《模特摆姿密码》手册和《宝贝拍摄十大用光技法》视频教程,全方位帮助零基础店家轻松运营微店。

本书特别适合想要全面了解微店经营各个细节的初学者,也适用于已经在经营网店,还想进一步提升的网店店主,也可作为各类院校或培训机构的电子商务相关专业的参考书。

◆ 编 著 三 虎

责任编辑 马雪伶

责任印制 彭志环

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市丰台区成寿寺路11号

邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

固安县铭成印刷有限公司印刷

◆ 开本: 787×1092 1/16

印张: 20

字数: 646千字

2017年7月第1版

印数: 1—2500册

2017年7月河北第1次印刷

定价: 46.00元(附光盘)

读者服务热线: (010)81055410 印装质量热线: (010)81055316

反盗版热线: (010)81055315

广告经营许可证: 京东工商广登字 20170147号

网上购物已经深入到了千家万户，成为现代人的重要生活方式之一。网上商店的主要形式“淘宝网店”发展了十余年，方兴未艾，而另一种全新的网店方式又悄然崛起，大有席卷网购江山之势，这就是微店。

微店是以智能手机为主要平台，充分利用手机社交功能以及用户的碎片化时间来出售商品的网上店铺。微店主要依靠社交手段来进行营销，走的是“熟人路线”“圈子路线”，打的是“感情牌”，不像淘宝店可以依托淘宝网的用户量，主要针对陌生买家来销售商品。二者说不上孰优孰劣，但毫无疑问的是，微店的销售形式正好弥补了淘宝店的空白，与淘宝店并不冲突。

除此之外，微店由于门槛低，限制少，也获得了大量“轻创业者”的青睐，因此，微店兴起后，人们纷纷加入到手机开店的行列中，出现不少月入万元，一两年致富的例子，刺激了更多的人开设微店创业淘金。但创业不能只靠热情，更需要理智和知识，要想在微店上取得成功，必须要做好开店前的知识储备。

经营微店，需要熟悉开店的基本流程，掌握科学的管理方法，懂得有效的营销技巧，才有可能让自己的微店赢得顾客和市场，最终走向成功。为了让想开微店或已开微店的人全面系统地掌握经营微店的必备知识、经营技巧及策略，少碰钉子、少走弯路，我们策划并编写了这本《微店赚钱从入门到精通——开店、装修、推广、管理、安全一本就够》。

◎ 本书适合哪些读者

如果您属于以下人群，可以选择购买本书。

- ◆ 在校学生：想学习一些微店创业的经验，但又不知该从何做起。
- ◆ 上班族：想利用业余时间开微店增加收入，但又没有时间系统地学习开店知识。
- ◆ 自由职业者：想通过开微店创业，但缺乏相关的技能和知识。
- ◆ 实体店经营者：想结合微店扩大经营范围，寻求新的商机。
- ◆ 淘宝店主：已经有了淘宝店，但希望了解微店经营的知识，把生意做大做强。

◎ 本书特点

本书作为一本全面的微店开店创业指南，涉及开店准备、网店货源、店铺装修、网店营销推广、网店经营与售后、物流发货交易、网店安全等内容，具有如下特点。

◆ 分篇合理，讲解细致

本书对开设微店的全过程，按照开店、管理、营销的步骤进行了合理的内容安排，并进行了细致的讲解，手把手教会读者从开店准备到运营微店，对令众多微店卖家头疼的推广、售后、物流及货源等问题，都从各个角度加以分析和解决，真正做到一册在手开店不愁。

◆ 图解操作，易读易学

本书涉及操作的部分皆以详细、直观的图解方式进行讲解，使读者可按图操作，轻松上手，不用为阅读大篇枯燥文字而头痛。只需根据这些操作步骤，任何人都可以开设并经营自己的微店。

◆ 技巧解答，贴心提点

为了更好地指导读者开店，本书还对内容作了进一步的解析，并将解析后的重点标记为“高手支招”及“专家提点”，不仅能加深读者对重点内容的理解和把握，还能开阔读者的思路，帮助读者建立多角度思维。

◆ 内容实用，贴近一线

本书听取了十多位一线微店店主的宝贵意见，这些都是在他们在开店实践中总结和提炼出的技巧和经验，比起某些泛泛而谈的同类图书，本书内容更加接地气，更符合微店店主的需要。

◆ 配套光盘，互动学习

本书配备了一张全套微店开设与经营的多媒体视频教学光盘，光盘中不仅有与书中同步的电脑操作视频演示，还有众多的使用视频教程，这样读者可以采用书盘结合的方式，在短时间内快速地学会网上开店的方法与经营技巧，并最终为自己的微店提升经济效益。

最后，真诚感谢您购买本书。您的支持是我们最大的动力，我们将不断努力，为您奉献更多、更优秀的图书！由于编者水平有限，书中错误之处在所难免，敬请广大读者批评指正。我们的联系信箱是 maxueling@ptpress.com.cn。

编 者

将光盘放入光驱中，光盘会自动开始运行，并进入演示主界面，即“首页”板块。若不能自动运行，可在“我的电脑”窗口中双击光盘盘符，或在光盘的根目录下双击“Autorun.exe”文件图标。

提示：打开可执行程序后，如果发现程序界面跑出屏幕外，说明你的显示器的分辨率不是1280×960，请将显示器的分辨率调整到1280×960大小（或者大于此分辨率）。

其方法是首先按键盘上的“Esc”键退出程序，然后在桌面上单击鼠标右键，在弹出的右键菜单中选择“屏幕分辨率”选项，最后在弹出的对话框中将分辨率调整为1280×960（或者大于此分辨率）即可。

光盘“首页”如图1所示，分为“图书同步”和“超值赠送”两部分内容。



图 1 “首页”板块

下面分别介绍各个板块的功能。

1. “微店操作视频”板块

该板块主要是与本书操作相关的一些视频讲解，单击某一按钮，即可选择学习相应内容，如图2所示。

2. “本书PPT教程”板块

本板块提供了与书配套的PPT电子讲稿，以便读者特别是老师进行重点知识的梳理和学习与授课，如图3所示。

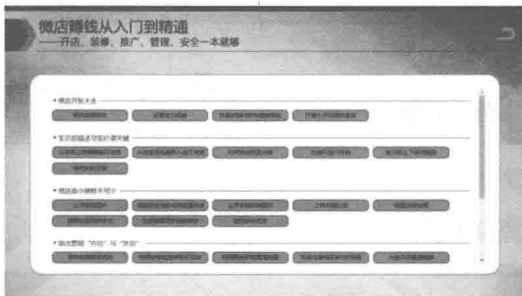


图 2 “本书操作教学视频”板块

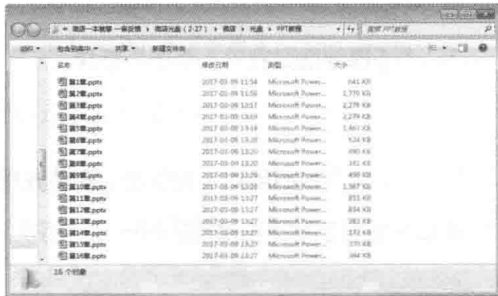


图 3 “本书 PPT 教程” 板块

3. “宝贝拍摄基础与技巧”板块

本板块提供了与宝贝拍摄相关的一些基础知识与必备技巧，单击该按钮便可打开其电子图书进行阅读，如图4所示。

4. “《网店美工从入门到精通》视频教程”板块

本板块分类别收集整理了有关网店美工最常用的一些软件操作技能，便于读者针对自己的情况进行

学习，提高实战能力，如图5所示。

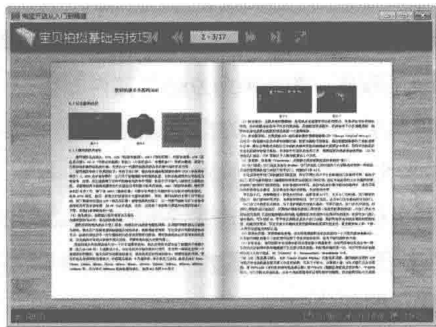


图4 “宝贝拍摄基础与技巧”板块

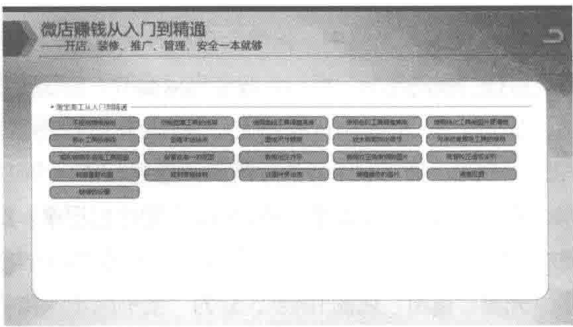


图5 “《网店美工从入门到精通》视频教程”板块

5. “《可视化营销》手册”板块

本板块收集了有关可视化营销相关的一些实用知识，读者可以了解可视化营销的方法与技巧，如图6所示。

6. “《社交媒体营销技巧》手册”板块

本板块收集了常见的网络社交平台的一些营销技巧，包括微信营销技巧、微博营销技巧、QQ营销技巧和社区论坛营销技巧，如图7所示。



图6 “《可视化营销》手册”板块



图7 “《社交媒体营销技巧》手册”板块

7. “《模特摆姿密码》手册”板块

本板块收集了有关模特摆姿的一些方法与技巧，如图8所示。

8. “《宝贝拍摄用光十大技法》视频教程”板块

本板块收集了宝贝拍摄用光的一些常用技法，如图9所示。

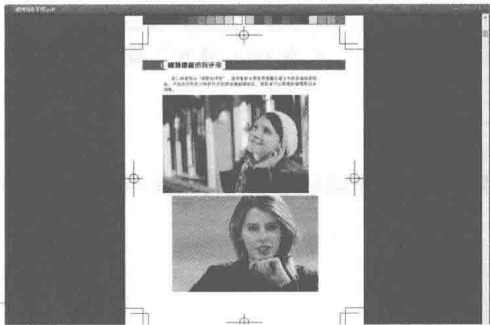


图8 “《模特摆姿密码》手册”板块

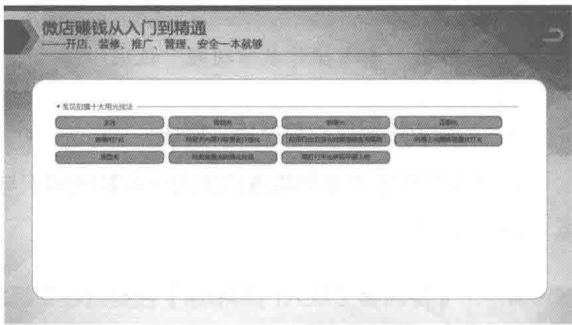


图9 “《宝贝拍摄用光十大技法》视频教程”板块

第1部分 开店篇 1**第1章 微店初接触 2****1.1 了解电商新热点：微店 2**

1.1.1 微店和微商 2

1.1.2 微店与淘宝店、实体店的区别 3

1.2 适合开微店的人群 5

1.2.1 企业管理者 5

1.2.2 拥有货源的人 5

1.2.3 需要处理手中旧货的人 5

1.2.4 初次创业者 5

1.2.5 全职企业白领 5

1.2.6 实体店主/淘宝店主 5

1.2.7 大学生 5

1.2.8 网络红人 6

1.2.9 自由职业者 6

1.2.10 全职家庭主妇 6

1.3 选择适合自己的经营模式 6

1.3.1 微店与实体店相结合 6

1.3.2 微店与淘宝店相结合 6

1.3.3 全职经营微店 6

1.3.4 兼职经营微店 7

1.4 选择商品销售种类 7

1.4.1 实物商品 7

1.4.2 虚拟商品 8

1.4.3 代销商品 8

1.4.4 各类商品特点比较 8

1.5 开微店所需的软、硬件及其使用技能 9

1.5.1 智能手机 9

1.5.2 上网手机卡 10

1.5.3 电脑与宽带网络 10

1.5.4 数码相机 10

1.5.5 打印机 11

1.5.6 简单的软件操作能力 11

1.6 秘技一点通 12

技巧1 ——怎样说服家人同意自己开网店 12

技巧2 ——不懂电脑，到京东买到质量过关的

电脑及配件 13

技巧3 ——大学生如何利用独有的资源开设

微店 13

开店小故事 00后开微店实现经济独立 15**第2章 做好微店开张前的准备 16****2.1 选择适合你开店的微店平台 16**

2.1.1 口袋时尚的微店 16

2.1.2 微店网 17

2.1.3 微信小店 18

2.1.4 有赞商城（原口袋通） 19

2.1.5 根据经营方式选择微店平台 19

2.2 在微店销售最火的商品 20

2.2.1 适合微店销售的商品 20

2.2.2 了解网上热销的商品 21

2.2.3 选择适合自身优势的微店商品 21

2.3 深入了解微店进货渠道 22

2.3.1 从批发市场进货 22

2.3.2 从厂家直接进货 22

2.3.3 外贸尾单货品 23

2.3.4 引进国外打折商品 23

2.3.5 海外网上商城代购（海淘） 24

2.3.6 引进库存商品 24

2.3.7 引进清仓商品 25

2.3.8 搜寻本地特产和民族特色商品 25

2.3.9 二手市场里淘宝 25

2.3.10 自己加工商品 26

2.3.11 虚拟货源 26

2.3.12 做省心省力的代销商 26

2.3.13 B2B电子商务批发网站 26

2.4 在阿里巴巴网批量进货 27

2.4.1 注册阿里巴巴个人账户	27	3.5.5 “统计”模块	53
2.4.2 主动寻找货源	28	3.5.6 “客户”模块	54
2.4.3 发布需求信息	29	3.5.7 “收入”模块	54
2.5 秘技一点通	30	3.5.8 营销“推广”模块	55
技巧1 ——初次去批发市场进货需要注意的事项 ...	30	3.5.9 “服务”模块	55
技巧2 ——进货利润较大的法门	31	3.5.10 “货源”模块	56
技巧3 ——网上进货防骗术	32	3.5.11 “供货”模块	56
技巧4 ——土特产进货的诀窍	32	3.5.12 “商会”模块	57
☺ 开店小故事 海外批货国内卖，养病开微店也 赚钱	34	3.5.13 为梦想“打卡”模块	57
		3.5.14 微店各模块对经营的帮助	57
第3章 微店开张大吉	35	3.6 微店的基本设置	58
3.1 开通网上银行	35	3.6.1 修改店铺名称	58
3.1.1 银行卡与网上银行的关系	35	3.6.2 设置商品运费	59
3.1.2 办理网上银行	35	3.6.3 开通货到付款与直接到账	61
3.2 管理微信钱包	37	3.6.4 开通7天无理由退货	63
3.2.1 将银行卡绑定到微信钱包方便充值与提现 ...	37	3.7 秘技一点通	64
3.2.2 微信钱包转账、充值与提现	38	技巧1 ——注册微店账号时手机总是收不到验证码 怎么办	64
3.2.3 微信红包：小额转账与活跃气氛的利器 ...	40	技巧2 ——面向海外的小店，选什么国际网络收支 工具最好	65
3.3 管理支付宝	41	技巧3 ——怎样给微店起个不与他人重复的特色 店名	66
3.3.1 添加银行账户方便提取货款	42	☺ 开店小故事 六旬老太开微店，女儿帮忙 “上下货”	67
3.3.2 查看支付宝中的款项	42		
3.3.3 支付宝转账、充值与提现	42		
3.4 微店手机APP的下载、安装、注册与登录 ...	43	第4章 宝贝的描述与定价很关键	68
3.4.1 微店安卓版的下载与安装	43	4.1 为宝贝撰写诱人的标题	68
3.4.2 微店苹果版的下载与安装	46	4.1.1 认识宝贝标题的构成	68
3.4.3 注册微店账号	48	4.1.2 为宝贝取个好标题	69
3.4.4 登录进入微店	50	4.1.3 在标题中突出卖点	69
3.4.5 退出微店	51	4.2 为宝贝撰写精彩的描述	70
3.5 了解微店APP的主要功能	51	4.2.1 了解宝贝描述的作用	70
3.5.1 “微店管理”模块	51	4.2.2 描述开头一定要吸引人	71
3.5.2 “笔记”模块	52	4.2.3 突出卖点，给买家一个购买的理由	71
3.5.3 “商品”模块	52	4.2.4 图文表结合最吸引顾客	71
3.5.4 “订单”模块	53	4.2.5 优化宝贝图片做好视觉营销	71

4.2.6 利用关联推荐	73	5.2 网店宝贝拍摄入门	104
4.2.7 展示宝贝权威证书	73	5.2.1 了解网店宝贝照片的特点	104
4.2.8 说明售后与质量保证条款	73	5.2.2 网店宝贝照片常用构图法	105
4.2.9 展示买家真实评价	73	5.2.3 利用不同的光线拍摄网店宝贝	107
4.2.10 给买家购买推动力,让对方尽快采取行动	74	5.2.4 不同视角对网店宝贝照片的影响	109
4.3 为宝贝定一个合适的价格	74	5.3 利用手机拍摄宝贝	109
4.3.1 微店宝贝的定价	74	5.3.1 手机拍摄的特点	109
4.3.2 定价的要素	74	5.3.2 手机拍摄时应进行正确测光与对焦	110
4.3.3 掌握十二大定价技巧	75	5.3.3 利用手机进行逆光拍摄	111
4.3.4 各类商品的定价“潜规则”	77	5.3.4 手机滤镜创造特殊效果	112
4.4 发布并管理宝贝	78	5.3.5 利用手机内置软件简单编辑照片	112
4.4.1 以手机上传/编辑宝贝信息	79	5.3.6 在手机上对照片进行涂鸦	113
4.4.2 以电脑上传/编辑宝贝信息	80	5.3.7 在手机上对照片进行裁剪	114
4.4.3 从淘宝店批量导入宝贝信息	82	5.3.8 手机屏幕截图技巧	115
4.4.4 添加商品分类	84	5.3.9 通过数据线将手机照片上传到电脑	117
4.4.5 对宝贝进行分类	85	5.3.10 通过微信文件传输助手将手机照片上传到 电脑	118
4.4.6 宝贝的上下架与删除	87	5.4 照片的处理和美化	119
4.5 处理宝贝订单完成第一笔交易	88	5.4.1 将相机里的照片上传到电脑中	120
4.5.1 待付款的订单	88	5.4.2 调整曝光失误的照片让宝贝图片更亮	121
4.5.2 待发货的订单	90	5.4.3 制作背景虚化照片效果、突出宝贝主要 特点	122
4.5.3 已发货的订单	91	5.4.4 添加图片防盗水印、让图片无法被他人使用	123
4.5.4 退款中的订单	93	5.4.5 给图片添加文字说明与修饰边框、提升 宝贝吸引力	124
4.6 秘技一点通	93	5.4.6 抠取宝贝主体、更换合适的背景以增强 吸引力	125
技巧1 ——宝贝定价要避开哪些误区	93	5.4.7 调整偏色的宝贝效果、以免引起买家误会	126
技巧2 ——怎样让宝贝关键字一字两用	93	5.4.8 锐化宝贝图片、让宝贝图片更清晰醒目	126
技巧3 ——怎样确定自己选择的关键词的效果	94	5.4.9 轻松批量处理产品图片、省去逐个手工 操作的麻烦	127
开店小故事 白领回乡开微店的心得	97	5.4.10 调整图片的尺寸与容量	129
第2部分 装修篇	99	5.5 秘技一点通	130
第5章 为宝贝拍出美美的“玉照”	100	技巧1 ——如何使用自动数码相机拍摄宝贝的 细节	130
5.1 摄影器材——只买对的不买贵的	100	技巧2 ——为手机外接镜头、扩展拍摄功能	131
5.1.1 选择适合自己的相机	100	技巧3 ——在无人帮助的情况下进行自拍	132
5.1.2 选择三脚架让相机拍摄更稳定	102		
5.1.3 选择适合的灯光器材获得更好的拍摄效果	102		

技巧4 ——拍摄宝贝之四避免 133

技巧5 ——巧用Word把图片背景设置为透明 134

☺ 开店小故事 换掉生硬照片，小店销量变好 136

第6章 微店虽小装修不可少 137

6.1 做好装修前的准备工作 137

6.1.1 根据经营类型定位装修风格 137

6.1.2 为装修收集素材 138

6.1.3 为微店设置好听好记的名称 139

6.1.4 为微店设计有特色的店标与店招 140

6.1.5 撰写明明白白的店铺公告 144

6.2 店铺装修实战 145

6.2.1 上传店标图片/店长头像图片 145

6.2.2 调整店标与店名的位置关系 147

6.2.3 上传店铺招牌图片 148

6.2.4 上传店铺公告 149

6.2.5 设置店铺封面 150

6.2.6 编辑商品列表样式 152

6.2.7 为店铺首页添加新模块 153

6.2.8 应用装修更改 155

6.2.9 设置免费模板、收费模板、装修素材与
底部菜单 156

6.3 秘技一点通 157

技巧1 ——装修微店时去哪下载无版权的免费图片
素材 157

技巧2 ——无美术基础的店主如何设计让人印象
深刻的店标 157

技巧3 ——利用“排版君”轻松搞定微店店标、
店标与广告等图片内容 158

☺ 开店小故事 平面设计师利用配色提升
微店转化率 161

第3部分 推广篇 163

第7章 微店营销“内功”与“外功” 164

7.1 利用微店平台进行营销 164

7.1.1 做满就减活动 164

7.1.2 利用店铺优惠券吸引买家 166

7.1.3 利用限时折扣提高销量 167

7.1.4 私密优惠给买家VIP待遇 168

7.1.5 为宝贝设置满包邮 170

7.1.6 为店铺设置友情链接 171

7.2 利用互联网进行营销 172

7.2.1 互联网营销：让微店获取更多关注 172

7.2.2 事件营销 173

7.2.3 口碑营销 173

7.2.4 免费策略营销 174

7.2.5 饥饿营销 175

7.2.6 借力营销 175

7.3 秘技一点通 176

技巧1 ——做好网络营销的8个自我修炼要点 176

技巧2 ——微店如何做好搭配套餐促销 177

技巧3 ——如何避免促销雷区 177

☺ 开店小故事 卖情怀的营销 179

第8章 用最火的微信来推广 180

8.1 微信与微店：熟人变熟客 180

8.1.1 微信就是社交经济 180

8.1.2 微店在微信中呈现的方法 180

8.2 微信吸粉与营销 182

8.2.1 导入手机通信录中的朋友来增加微信
好友 182

8.2.2 用“附近的人”功能来增加微信好友 183

8.2.3 使用微信导航平台增加微信好友 183

8.2.4 发红包快速吸引粉丝 184

8.2.5 与粉丝互动留住粉丝 184

8.2.6 利用朋友圈进行营销 185

8.2.7 二维码的获取与营销 186

8.3 通过公众账号进行推广 187

8.3.1 几种微信公众账号的区别 187

8.3.2 将公众账号绑定到微店 188

8.3.3 为公众账号撰写营销软文	190
8.4 秘技一点通	192
技巧1 ——朋友圈发布的信息遭到负面评价时 如何处理	192
技巧2 ——在不建群的情况下一次发送信息给 多个微信好友	193
技巧3 ——测试自己是否被微信好友单方面删除 或拉黑	195
技巧4 ——如何让自己的形象在朋友圈变得真实 可信	196

☺ 开店小故事 佛牌姑娘在微信朋友圈卖货月流水 百万	197
-------------------------------------	-----

第9章 微博推广也很给力

9.1 微博与微店	198
9.1.1 微博：广播式营销	198
9.1.2 微博配合微店进行营销	199
9.2 微博涨“粉”秘诀	199
9.2.1 通过优质微博内容吸引关注	199
9.2.2 主动去“发现”粉丝	201
9.2.3 利用转发和评论进行互动	202
9.2.4 利用互粉增加关注	203
9.3 通过微博营销推广	204
9.3.1 账号加V获取信任	204
9.3.2 头像图片与背景图片也能吸引眼球	205
9.3.3 微博资料要精心填写	205
9.3.4 分享微店至微博	205
9.3.5 分享商品至微博	207
9.4 秘技一点通	208
技巧1 ——如何处理微博上的负面评论	208
技巧2 ——发送超过140字的微博内容	208
技巧3 ——定时发送微博内容，减轻自己的 负担	209
技巧4 ——从哪里获取精彩的微博来作为自己 微博的补充内容	209

☺ 开店小故事 无心插柳柳成荫的微博营销	211
----------------------------	-----

第10章 用QQ空间来推广

10.1 QQ空间：弥补微店之不足	212
10.1.1 QQ空间的本质	212
10.1.2 微店店主利用QQ空间进行营销	213
10.2 快速打造QQ空间人气	213
10.2.1 关联QQ空间与微博、增加信息传播范围	213
10.2.2 精心装修QQ空间以吸引访客	214
10.3 在QQ空间进行营销推广	215
10.3.1 多写原创少转载	215
10.3.2 日志别忘加上产品链接	215
10.3.3 利用相册中的照片让日志更有可读性	216
10.3.4 利用QQ说说与签名吸引访客	216
10.3.5 升级黄钻或会员更方便推广	217
10.3.6 撰写精彩的营销软文日志	217
10.4 秘技一点通	218
技巧1 ——如何隐藏自己的Q龄以便进行QQ空间 营销	218
技巧2 ——如何批量新增精准QQ好友进行QQ空间 营销	219
技巧3 ——如何花10元钱将QQ好友集中到一起	219
☺ 开店小故事 QQ空间展示微店产品	221

第11章 在论坛与贴吧中进行推广

11.1 了解论坛与贴吧	222
11.1.1 了解论坛的营销价值	222
11.1.2 了解贴吧的营销价值	223
11.2 论坛营销常用方法	223
11.2.1 根据行业筛选论坛进行营销	223
11.2.2 论坛账号注册技巧	225
11.2.3 参与讨论、引导话题	225
11.2.4 寻求第三方推广公司帮助	226
11.2.5 寻找威客专业推广团队	226

11.3 设计百度贴吧活动吸引更多用户 226

11.3.1 百度贴吧抽奖活动的设计 226

11.3.2 百度贴吧抢楼活动的设计 228

11.4 秘技一点通 230

技巧1 ——在论坛与贴吧里积攒人气的技巧 230

技巧2 ——如何在百度帖子内容中带外链而不被
删帖 231

技巧3 ——在百度贴吧发不会被删除的广告 231

☞ 开店小故事 宝妈开母婴用品微店的经历 233

第4部分 管理篇 235

第12章 将宝贝送到客户手中 236

12.1 小包装有大回报 236

12.1.1 包装宝贝的一般性原则 236

12.1.2 认识常用的包装材料 237

12.1.3 不同宝贝的包装方式 237

12.2 掌握主要发货方式 240

12.2.1 覆盖面最广的邮政快递 240

12.2.2 方便、经济的快递公司 241

12.2.3 适合大型商品的托运公司 242

12.2.4 选择货运方式 242

12.2.5 选择国际快递 242

12.2.6 国外发国内：转运公司 243

12.3 物流公司的选择与交涉省钱技巧 245

12.3.1 选择好的快递公司 245

12.3.2 节省宝贝物流费用 245

12.3.3 与快递公司签订优惠合同 246

12.3.4 办理快递理赔 246

12.4 随时跟踪物流进度 247

12.4.1 在线跟踪物流进度 247

12.4.2 通过百度秒查各家物流进度 248

12.5 秘技一点通 249

技巧1 ——与快递公司讲价以降低快递成本 249

技巧2 ——怎样发送贵重物品更安全 250

技巧3 ——往国外发货更省钱的技巧 250

技巧4 ——包装细节决定成败 251

☞ 开店小故事 换快递，提高微店竞争力 252

第13章 售前售后“套牢”客户 253

13.1 售前促进买家购买 253

13.1.1 客观介绍宝贝 253

13.1.2 打消买家心中的顾虑 254

13.1.3 应对不同类型的买家 255

13.1.4 巧用促进成交的五大技巧 256

13.2 售后服务让买家满意 258

13.2.1 网店售后服务的具体事项 258

13.2.2 认真对待退换货 259

13.2.3 处理买家投诉 260

13.2.4 服务好老顾客 261

13.3 秘技一点通 261

技巧1 ——如何让买家收到货后及时确认并
评价 261

技巧2 ——如何制作售后服务卡 262

技巧3 ——退换货的邮费该谁出 263

技巧4 ——让买家成为店铺义务推销员的诀窍 ... 263

☞ 开店小故事 微店女老板共享差评处理经验 264

第14章 专业客服让买家暖心 265

14.1 了解经常被买家问到的问题 265

14.1.1 关于宝贝的专业知识 265

14.1.2 关于付款的知识 265

14.1.3 关于物流的知识 266

14.1.4 退换货的规则 266

14.1.5 手机与网络知识 266

14.2 客服与买家沟通的方法 267

14.2.1 使用礼貌有活力的沟通语言 267

14.2.2 表达不同意见时尊重对方立场 267

14.2.3 听完再说很重要 267

14.2.4 保持相同的谈话方式 267

14.2.5 经常对买家表示感谢	267	15.4 秘技一点通	286
14.2.6 拒绝买家的无理要求	268	技巧1 ——中大型微店如何盘库减少损失	286
14.3 客户人员管理	268	技巧2 ——为Excel文档加上密码,防止他人打开偷看	287
14.3.1 明确员工的职责	268	技巧3 ——找回丢失的Excel文件	287
14.3.2 多些认可和赞美	268	☺ 开店小故事 厘清财务,经营好微店	289
14.3.3 赏罚要分明	268	第5部分 安全篇	291
14.3.4 多与员工沟通	268	第16章 保护好网店的安全	292
14.3.5 制造员工间的有序竞争	269	16.1 保护手机信息安全	292
14.3.6 给员工更多的自由空间	269	16.1.1 从安全渠道下载APP	292
14.3.7 给予一对一的指导	269	16.1.2 安装手机杀毒软件	293
14.3.8 以团队活动增强团队意识	269	16.1.3 为APP设置权限	294
14.3.9 奖罚分明激励客服	269	16.1.4 为手机设置锁屏密码	295
14.3.10 设立投诉专线“震慑”客服	269	16.1.5 不要輕易单击短信内的超级链接	298
14.4 秘技一点通	269	16.2 保护电脑信息安全	299
技巧1 ——开设微店客服子账号,分流客服压力	269	16.2.1 为电脑安装杀毒软件	299
技巧2 ——怎样招到好的客服人员	271	16.2.2 使用杀毒软件查杀病毒、木马和恶意软件	300
技巧3 ——如何培训新手客服	271	16.2.3 设置用户登录密码	301
技巧4 ——新客服如何快速进入工作状态	272	16.3 了解常见的网络诈骗	302
☺ 开店小故事 一名客服妹子的自述	273	16.3.1 邮件短信钓鱼	302
第15章 微店虽小财务要理清	274	16.3.2 利用规则合理敲诈	303
15.1 退款给买家	274	16.3.3 丢货少货诈骗	303
15.1.1 买家申请退款的过程	274	16.3.4 警惕传销式分销	303
15.1.2 店主退款给买家的过程	276	16.4 秘技一点通	304
15.1.3 退款时应尊重对方立场、避免引起纠纷	277	技巧1 ——怎样设置密码才安全	304
15.2 使用Excel管理网店	278	技巧2 ——手机丢失后应该立即做什么	304
15.2.1 制作日常开支统计表	278	技巧3 ——网银被盗后如何处理	305
15.2.2 制作网店进销存管理表	280	技巧4 ——如何防止密码被盗	305
15.3 微店财务成本核算与控制	284	☺ 开店小故事 微店老板及时识破诈骗	306
15.3.1 微店的经营成本核算分析	284		
15.3.2 控制微店的经营成本	285		

第1部分

开店篇

微店虽小，开微店的过程中也涉及方方面面，如选择平台、准备货源、申请店铺、商品上架等，其中有种种繁难之处，让开店过程一波三折。与其一个人独自摸索，还不如翻开本书的“开店篇”，按图索骥，照书操作，就可花费最少的时间将微店开好。

手机微店 赚钱不难

第1章

微店初接触

本章导言

随着智能手机的普及，一种称为“微商”的创业方式开始出现在中国，而“微店”则是微商们的创业平台。打开网络媒体，随处可见关于微商、微店的话题，手机开店已经蔚然成风。有人甚至评价说，微店就是下一个淘宝。希望赶上这趟“微创业”快车的你，对微商、微店了解吗？

学习要点

- 了解什么是微店
- 选择适合自己的微店经营模式
- 选择商品销售种类
- 了解开设微店所需的软、硬件并掌握其使用方法

1.1 了解电商新热点：微店

淘宝火了十年，如今渐渐在降温，一种新的经营方式悄然出现，并迅速普及开来，这就是基于移动互联网的网店：微店。微店门槛低、经营方式灵活，很多人纷纷加入进来，部分先行者取得了不错的收益。那么，微店究竟是什么样的？其特点和价值又在何处呢？在加入微店大军前需要先进行了解。

1.1.1 微店和微商

电子商务简称为“电商”，典型的代表是淘宝（见图1-1）、京东（见图1-2）、阿里巴巴、当当等网购平台。这类平台发展之初，智能手机尚未普及，访问工具均为台式电脑，后期也发展出了便于手机浏览的简化页面。

使用微信（见图1-3）、微店（见图1-4）等APP（手机软件）进行商业活动的行为称为“微商”。微商主要利用手机进行推广销售，门槛低，管理方便。



图1-1



图1-2



图1-3



图1-4

专家提醒 什么是APP

APP是英文application的缩写,通常专指手机上的应用软件,或称手机客户端。如手机QQ、微信就是APP。目前主流的手机操作系统有苹果、安卓和Windows,它们之间的APP格式是不通用的,如安卓版的微信就无法安装到Windows手机上。因此,即使是同一个APP,也可能存在数个版本,用于不同的操作系统。

微商不一定必须开店,如某些知名微博的博主,在其微博内容向大家推荐产品,也属于微商,但他并没有开店。当然,更多的人选择了在手机上开店,这就是所谓的“微店”。

有店的微商和没店的微商相比,有什么区别呢?有店的微商因为有平台监管,显得更加规范,更加值得信任,而且每个平台上都集中了大量的微商,对买家来说选择更多样化。这也是微商的主流形式。

供大家在手机上开店的平台有很多,如图1-4所示的微店,就是在“口袋购物”平台上开设的小店。同样的平台还有不少,如“微店网”“金元宝”等,后面会向大家逐一介绍。

1.1.2 微店与淘宝店、实体店的区别

微店与大家耳熟能详的淘宝店、传统的实体店相比,有什么区别呢?对于这一点,可能很多人都有疑问。这里就向大家详细讲解这三者的区别,大家在了解之后,对自己选择创业平台也能够做到心中有数。

1. 投资门槛的区别

一项针对中国中小企业的调查显示,个人在网上启动销售公司的平均费用至少5万元,而网上开店建店的成本就会非常小。这里的成本不仅是指购货、租店、雇人等硬性成本,还包括办理营业执照等费用。

网上开店和开实体店相比,综合成本要低不少,而使用手机开微店的成本则更低。在开店投资方面,三者的具体优势可以参考表1-1。

在新开的微店中,很多费用都比实体店少,如店面费用、员工工资或库存费等;有些费用是可以投入,也是可以暂缓投入的,如装修费和广告费。总的来说,微店的初期投入要比实体店与网店少很多,对于没有多少经验,资金也不充裕的新人来说,是一条不错的创业试水之路。