

三天读完，一周上手，隔月见效

全新
升级版

淘宝网 运营、管理 一本就够

张发凌 姜楠 韦余靖◎编著

随书附赠
4个大类
共计77个教程

从零成交到日接百单，看这一本书就够了！

获取
流量

精准
营销

店铺
红包

引流
爆款

淘金币

精通
运营

视觉
营销

店铺
装修

搜索
优化

物流
售后

提高
转化率

微淘

淘分享

麻吉宝

淘宝
达人

提升
曝光量

微博
推广

微信
推广

社区
推广

粉丝
营销



中国工信出版集团



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

淘宝网店运营、管理一本就够

(全新升级版)

张发凌 姜楠 韦余靖 编著

人民邮电出版社
北京

图书在版编目 (CIP) 数据

淘宝网运营、管理一本就够：全新升级版 / 张发凌, 姜楠, 韦余靖编著. — 北京：人民邮电出版社, 2017.10

ISBN 978-7-115-46870-3

I. ①淘… II. ①张… ②姜… ③韦… 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(2017)第219434号

内容提要

如何设计宝贝分类? 如何用支付宝管理账户资金? 怎样用千牛与买家轻松沟通? 怎样快速提升宝贝排名? 这些问题都是网店卖家最关心的问题。市场总是在不断发生变化, 卖家要是还用原来的套路运营和管理网店, 那么必将被市场淘汰。经验证明, 只有不断提高店铺的经营与管理水平, 店铺才能获得健康、持续的发展。

《淘宝网运营、管理一本就够(全新升级版)》共分为16章, 详细介绍了网上开店必备常识、怎样由买家轻松升级为卖家、如何用支付宝随时随地管理账户、如何发布宝贝、怎样用千牛轻松与买家沟通、怎样做好商品的视觉营销、怎样利用素材设计店铺页面等内容。全书结构完整、条理清晰, 可操作性强, 是有关淘宝网运营与管理的实用手册。

本书适合广大淘宝网卖家阅读, 也可作为职业院校相关专业、淘宝网店铺培训班的参考用书。

◆编 著 张发凌 姜楠 韦余靖

责任编辑 陈宏

责任印制 焦志炜

◆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>

北京隆昌伟业印刷有限公司印刷

◆开本: 787×1092 1/16

印张: 14

2017年10月第1版

字数: 100千字

2017年10月北京第1次印刷

定 价: 49.00元

读者服务热线: (010) 81055656 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

《淘宝网运营、管理一本就够》出版至今已经过去了三年的时间。在这三年里，我们收获了与读者一同交流、一同学习的喜悦，也结识了一些从事电商行业的朋友。我们一起对电商运营的各种方法和技巧进行了验证和探讨，有时也难免会发生一些争执，这些都使我们对电商运营有了更深入的理解。

截至目前，《淘宝网运营、管理一本就够》已经加印了9次。在这里，我们要感谢广大读者的支持和编辑的辛勤付出。我们将一如既往地为广大读者推出实用而接地气的网店运营方法，目的是让大家少走弯路，争取让大家从烦琐的运营管理事务中解脱出来。

为了更好地对本书进行升级，我们与从事电商行业的朋友进行了多次交流。我们讨论了很多话题：哪些宝贝优化措施更能促成顾客下单？哪些运营方式能让新开的店铺节省投入？哪些运营方式能有效提高店铺转化率？哪些运营方式能更精准地锁定目标顾客？哪些优质服务能长期留住顾客？

您现在看到的这本《淘宝网运营、管理一本就够（全新升级版）》就是我们的成果。全书共16章，主要介绍了网上开店必备常识、怎样由买家轻松升级为卖家、如何用支付宝随时随地管理账户、如何发布宝贝、怎样用千牛轻松与买家沟通、怎样做好商品的视觉营销、怎样利用素材设计店铺页面、简单实用的店铺装修基础知识、怎样设计吸引人的店铺页面、获取店铺流量的方法、店铺优化的注意事项、如何通过阿里妈妈为店铺赢得更多展现量、怎样利用站外资源获得更多曝光、无线端提高转化率的方法、如何避免开店误区、如何提升售后服务质量等内容。

我们希望您能带着下面这七个问题阅读本书，相信大家一定会找到答案的。

- 您是否对店铺装修感到力不从心？
- 您是否对店铺的零销量一筹莫展？

- 您是否认为开网店是一件困难的事情?
- 您是否对店铺的低转化率束手无策?
- 您是否了解店铺的站外推广方式?
- 您是否知道如何获得免费流量?
- 您是否在免费与付费推广工具的选择中左右为难?

本书由张发凌负责策划与组织编写,姜楠和韦余靖参与编写了本书的第1、2、3、4章,薛莹参与编写了本书的第5、6、7、8章,杨红会参与编写了本书的第9章,陈媛参与编写了本书的第10章,汪洋慧参与编写了本书的第11章,吴祖珍参与编写了本书的第12章,沈燕参与编写了本书的第13章,彭志霞参与编写了本书的第14章,张铁军参与编写了本书的第15章,徐冬冬参与编写了本书的第16章,全书由张发凌统撰定稿。

尽管我们希望做到精益求精,但疏漏之处在所难免。如果您在阅读本书的过程中发现了问题,或者有一些好的建议,请发邮件到 witren@sohu.com 与我们交流。

非常感谢您的支持! 祝您阅读愉快!

第1章 网上开店必备常识要了解

- 1.1 做好网上开店的准备 / 2
 - 1.1.1 淘宝网上店铺的类型 / 2
 - 1.1.2 网上开店的方式 / 2
 - 1.1.3 哪里找贷款开店 / 3
 - 1.1.4 了解消费者心理 / 4
 - 1.1.5 卖家如何与供货商结算货款 / 4
 - 1.1.6 基础操作技能和常用软件 / 5
- 1.2 搜寻能赚钱的商品 / 5
 - 1.2.1 热销商品 / 5
 - 1.2.2 虚拟商品 / 6
 - 1.2.3 做正品海外代购 / 6
- 1.3 寻找优质货源 / 7
 - 1.3.1 批发市场和厂家 / 7
 - 1.3.2 通过阿里巴巴进货更便捷 / 8
 - 1.3.3 淘宝网上找品牌货源 / 9
- 1.4 了解网上开店的基本流程 / 9
 - 1.4.1 准确定位网店 / 9
 - 1.4.2 装修网店 / 11
 - 1.4.3 网店的营销和推广 / 12
 - 1.4.4 售后维护 / 12

第2章 由买家轻松升级为卖家

- 2.1 开通个人淘宝店铺 / 14
 - 2.1.1 如何开通个人淘宝店铺 / 14
 - 2.1.2 身份复核认证 / 15
 - 2.1.3 个人店铺升级为企业店铺 / 16
- 2.2 绑定支付宝账户 / 16
- 2.3 设置网店基本信息 / 17
 - 2.3.1 店铺基本信息 / 17
 - 2.3.2 设置域名 / 18
 - 2.3.3 店铺过户 / 19
 - 2.3.4 分享店铺二维码 / 19
- 2.4 店铺介绍的类型 / 20

第3章 用支付宝随时随地管理账户

- 3.1 用支付宝管理账户资金 / 22
 - 3.1.1 手机支付宝的四大优势 / 22
 - 3.1.2 及时为顾客办理退款 / 22
 - 3.1.3 将支付宝账户余额提现到银行卡 / 23
 - 3.1.4 查看店铺收支明细，掌握盈亏情况 / 24
 - 3.1.5 不使用记账类 App 照样管理店铺收支情况 / 24
 - 3.1.6 用余额宝实现“钱生钱” / 25
- 3.2 “芝麻信用”给店铺带来更多权益 / 26
 - 3.2.1 获得更多贷款机会 / 26
 - 3.2.2 提高芝麻信用分的方法 / 27
 - 3.2.3 芝麻信用分越高，用户享受的服务越多 / 28
- 3.3 用蚂蚁花呗吸引提前消费的顾客 / 29
 - 3.3.1 开通蚂蚁花呗服务 / 29
 - 3.3.2 蚂蚁花呗如何分期还款 / 30
 - 3.3.3 谨慎使用蚂蚁花呗 / 30
- 3.4 蚂蚁金服让收款更便捷 / 31
 - 3.4.1 商户开通“蚂蚁金服” / 31
 - 3.4.2 开通支付宝收款二维码更便捷 / 31
- 3.5 发布任务和接任务赚钱 / 33
 - 3.5.1 通过蚂蚁微客接任务赚钱 / 33
 - 3.5.2 通过阿里众包接任务赚钱 / 34

第4章 发布宝贝的技巧

- 4.1 设置宝贝标题的技巧 / 38
 - 4.1.1 宝贝标题的组成 / 38
 - 4.1.2 宝贝标题关键词的分类 / 38
 - 4.1.3 获取关键词的途径 / 40
- 4.2 发布单个宝贝 / 41
 - 4.2.1 “一口价”与“个人闲置”的区别 / 41
 - 4.2.2 什么是宝贝类目 / 42
 - 4.2.3 什么是宝贝属性 / 43
 - 4.2.4 发布店铺首个宝贝 / 45
 - 4.2.5 为什么出售中的宝贝变少了 / 46
- 4.3 用淘宝助理批量发布宝贝 / 46
 - 4.3.1 批量创建宝贝 / 47
 - 4.3.2 批量修改宝贝信息 / 48
 - 4.3.3 一键将图片上传至“图片空间” / 49

第5章 轻松沟通，千牛必不可少

- 5.1 与买家沟通是交易成功的第一步 / 52
 - 5.1.1 与指定买家进行沟通 / 52
 - 5.1.2 加入买家群 / 52
 - 5.1.3 邀请指定买家入群 / 53
 - 5.1.4 设置自动回复 / 54

- 5.1.5 自动关闭聊天窗口提高工作效率 / 55
- 5.1.6 自动启动千牛工具 / 56
- 5.2 子账号方便账户管理 / 56
 - 5.2.1 为顾客分组方便管理 / 56
 - 5.2.2 分类管理众多子账号 / 58
 - 5.2.3 开启证书, 保护子账号安全 / 59
- 5.3 宝贝交易过程 / 61
 - 5.3.1 查看订单详情 / 61
 - 5.3.2 核对买家收货地址 / 61
 - 5.3.3 修改交易价格 / 62
 - 5.3.4 确认订单并发货 / 62
 - 5.3.5 变更收货地址 / 63
 - 5.3.6 关闭交易记录 / 64

第6章 商品的视觉营销

- 6.1 选择合适的摄影器材 / 66
 - 6.1.1 选择合适的相机 / 66
 - 6.1.2 宝贝拍摄要“稳” / 67
 - 6.1.3 巧用反光器材调整曝光 / 67
 - 6.1.4 简易摄影棚让拍摄更出彩 / 67
- 6.2 简单实用的构图技巧 / 68
 - 6.2.1 经典的黄金分割构图 / 68
 - 6.2.2 正中位置突出宝贝 / 69
 - 6.2.3 对角线构图 / 70
 - 6.2.4 留白让构图更艺术 / 70
 - 6.2.5 虚实结合构图 / 71
- 6.2.6 学会手机拍片 / 72
- 6.3 光影魔术手让修图更简单 / 72
 - 6.3.1 裁剪图片的方法 / 72
 - 6.3.2 调整数码补光参数 / 74
 - 6.3.3 抠图方法 / 74
 - 6.3.4 添加图片边框 / 75
 - 6.3.5 添加水印防止图片被盗用 / 76
 - 6.3.6 为宝贝图片添加文字描述 / 76
 - 6.3.7 拼接多张宝贝图片全面展示产品 / 77
 - 6.3.8 调整偏色的宝贝图片 / 78

第7章 店铺装修素材

- 7.1 可借鉴的素材网站 / 82
 - 7.1.1 素材中国网 / 82
 - 7.1.2 百度图片 / 82
 - 7.1.3 花瓣网 / 83
- 7.2 用素材设计店铺页面 / 83
 - 7.2.1 店铺首页导航栏设计 / 83
 - 7.2.2 设置宝贝分类 / 84
 - 7.2.3 零基础学会店标设计 / 87
 - 7.2.4 引人入胜的图片轮播 / 89
 - 7.2.5 店铺活动页面设计 / 90
 - 7.2.6 热卖推荐区设计 / 91

第8章 简洁实用的店铺装修

- 8.1 掌握店铺装修基础知识 / 94
 - 8.1.1 店铺装修必备元素 / 94
 - 8.1.2 图片空间管理装修素材 / 95
 - 8.1.3 合理选择店铺装修风格 / 97
- 8.2 淘宝旺铺 / 97
 - 8.2.1 淘宝旺铺智能版的订购与应用 / 97
 - 8.2.2 淘宝旺铺智能版的功能 / 98
 - 8.2.3 订购店铺装修模板 / 99
 - 8.2.4 使用无线店铺装修模板 / 99

第9章 设计吸引人的店铺页面

- 9.1 店铺首页设计 / 102
 - 9.1.1 优秀的店铺首页设计效果 / 102
 - 9.1.2 店铺首页的组成模块 / 103
 - 9.1.3 自定义模块设计 / 104
- 9.2 宝贝主图的设计技巧 / 105
 - 9.2.1 宝贝主图的设计要点 / 105
 - 9.2.2 服饰类宝贝主图设计 / 105
 - 9.2.3 爆款主图的设计 / 106
- 9.3 详情页优化的方式 / 107
 - 9.3.1 详情页的组成元素 / 107
 - 9.3.2 详情页要充分展示产品特征 / 107
 - 9.3.3 无线端详情页的设计要求 / 109
 - 9.3.4 如何提高顾客的购买力 / 110
 - 9.3.5 用神笔优化详情页 / 111

第10章 获取店铺流量的方法

- 10.1 先要读懂店铺数据 / 114
 - 10.1.1 用千人千面实现精准营销 / 114
 - 10.1.2 生意参谋帮你分析店铺 / 116
- 10.2 使用营销工具获取免费流量 / 117
 - 10.2.1 聚划算 / 117
 - 10.2.2 “天天特价”以低价引流 / 118
 - 10.2.3 用VIP会员留住老顾客 / 120
 - 10.2.4 支付宝红包引流 / 121
 - 10.2.5 创建店铺红包 / 122
 - 10.2.6 满就送 / 122
 - 10.2.7 限时折扣 / 123
 - 10.2.8 店铺优惠券 / 124
 - 10.2.9 免费试用活动 / 126
 - 10.2.10 通过“分享有礼”挣无线流量 / 127
 - 10.2.11 “店铺联盟”得流量 / 128
- 10.3 合理规划宝贝 / 130
 - 10.3.1 店铺产品规划之：引流款 / 130

- 10.3.2 店铺产品规划之：利润款 / 131
- 10.3.3 店铺产品规划之：活动款 / 131
- 10.4 淘金币为店铺聚人气 / 131
 - 10.4.1 什么是淘金币 / 131
 - 10.4.2 淘金币在哪里引流 / 132
 - 10.4.3 淘金币活动的报名流程 / 132
 - 10.4.4 如何开通淘金币 / 133
 - 10.4.5 花金币赚流量 / 133
 - 10.4.6 如何获得更多淘金币 / 134

第 11 章 淘宝搜索排名与店铺优化

- 11.1 影响淘宝搜索排名的因素 / 138
 - 11.1.1 掌握宝贝的上下架规则，让宝贝获得更多曝光量 / 138
 - 11.1.2 用橱窗推荐店铺优势宝贝 / 139
 - 11.1.3 店铺的违规情况介绍 / 139
 - 11.1.4 加入消费者保障服务更有优势 / 140
 - 11.1.5 赠送买家运费险 / 142
- 11.2 店铺优化的注意事项 / 143
 - 11.2.1 滥用关键词 / 143
 - 11.2.2 不可重复铺货 / 144
 - 11.2.3 盲目刷单提高销量 / 144
 - 11.2.4 新上架的宝贝也有优势 / 145
 - 11.2.5 营销活动聚人气 / 145

第 12 章 阿里妈妈为店铺赢得更多展现量

- 12.1 直通车用点击率获得更多展现 / 148
 - 12.1.1 开通直通车需要满足的条件 / 148
 - 12.1.2 开通直通车前先充值 / 148
 - 12.1.3 直通车的推广方式 / 149
 - 12.1.4 直通车找词方法 / 149
 - 12.1.5 创建宝贝推广计划 / 151
 - 12.1.6 用直通车推广新宝贝 / 151
 - 12.1.7 设置合适的投放时间 / 152
 - 12.1.8 投放无线直通车 / 152
- 12.2 淘宝客 / 153
 - 12.2.1 淘宝客的推广优势 / 153
 - 12.2.2 在哪里寻找淘宝客 / 153
 - 12.2.3 创建淘宝客推广计划 / 154
 - 12.2.4 设置合理的佣金比例 / 155

第13章 无线端提高转化率的方法

- 13.1 微淘营销 / 158
 - 13.1.1 怎样发布微淘广播更有效 / 158
 - 13.1.2 与买家互动 / 161
 - 13.1.3 发布微淘新品提高人气 / 162
- 13.2 使用营销工具为无线端引流 / 162
 - 13.2.1 “淘分享”赢无线流量 / 162
 - 13.2.2 分享评价 / 164
 - 13.2.3 分享好店 / 165
 - 13.2.4 发布微海报 / 166
 - 13.2.5 设置无线端会员营销活动 / 167
- 13.2.6 订购无线视频 / 168
- 13.3 麻吉宝 / 168
 - 13.3.1 什么是麻吉宝 / 168
 - 13.3.2 麻吉宝的引流方式 / 169
 - 13.3.3 麻吉宝的四种玩法 / 170
 - 13.3.4 创建麻吉宝推广计划 / 170
- 13.4 寻找淘宝达人做无线端推广 / 175
 - 13.4.1 如何成为淘宝达人 / 175
 - 13.4.2 无线端首页引流位置 / 177

第14章 开店误区和识别骗局

- 14.1 常见的开店误区 / 182
 - 14.1.1 关键词设置误区 / 182
 - 14.1.2 店铺装修误区 / 182
 - 14.1.3 优惠券设置误区 / 183
 - 14.1.4 重视宝贝标题 / 183
 - 14.1.5 上架的宝贝并不是越多越好 / 183
 - 14.1.6 不顾成本使用付费工具做推广 / 184
 - 14.1.7 宝贝定价并不是越低越好 / 184
 - 14.1.8 刷信誉得不偿失 / 184
 - 14.1.9 包邮设置误区 / 184
- 14.2 警惕各类骗局 / 185
 - 14.2.1 警惕中奖、抽奖骗局 / 185
 - 14.2.2 警惕网店转让骗局 / 185
 - 14.2.3 处理恶意差评 / 185

第15章 利用站外资源获得更多曝光

- 15.1 常见的站外推广方式 / 188
 - 15.1.1 微博推广 / 188
 - 15.1.2 搜索引擎推广 / 189
 - 15.1.3 网络媒体平台 / 189
 - 15.1.4 微信加好友送福利 / 190
- 15.2 掌握社区营销技巧 / 190
 - 15.2.1 论坛软文写作技巧 / 190
 - 15.2.2 通过微信朋友圈推广店铺 / 191
 - 15.2.3 吸引更多的粉丝关注 / 191
- 15.3 粉丝营销的特点 / 192
 - 15.3.1 如何快速吸引粉丝 / 192
 - 15.3.2 如何维护粉丝 / 192
 - 15.3.3 通过哪些渠道可以获得更多粉丝 / 192

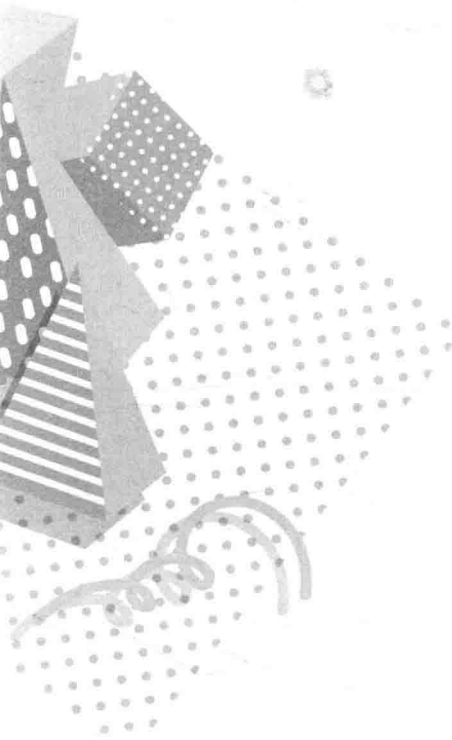
第 16 章 用优质服务留住更多顾客

- 16.1 掌握商品的包装技巧 / 196
 - 16.1.1 不同包装材料的特性 / 196
 - 16.1.2 商品包装要求 / 197
 - 16.1.3 在哪里买包装材料 / 197
 - 16.1.4 不同商品的包装技巧 / 197
- 16.2 商品的发货技巧 / 198
 - 16.2.1 了解各个物流的特性 / 198
 - 16.2.2 选择合适的快递公司 / 200
 - 16.2.3 及时跟踪物流运输情况 / 200
 - 16.2.4 设置物流运费模板 / 201
 - 16.2.5 大促期间做好物流发货 / 202
- 16.3 包裹问题如何处理 / 202
 - 16.3.1 快递包裹丢失如何妥善处理 / 202
 - 16.3.2 包裹在运输中损坏怎么办 / 203
- 16.4 做好店铺的基本维护工作 / 203
 - 16.4.1 妥善处理买家退货请求 / 203
 - 16.4.2 有效预防中差评 / 204
 - 16.4.3 售后服务内容 / 204
 - 16.4.4 设置自动评价 / 205
 - 16.4.5 针对买家的差评给出解释 / 206
 - 16.4.6 提高店铺的信用等级 / 206



第 1 章

网上开店必备常识要了解



新手卖家在网上开店之初总会遇到很多问题。比如，我的环境和状态适合在网上开店吗？找不到货源怎么办？在网上开店有哪些流程？

网上开店的人越来越多，竞争越来越激烈，新开的网店如何才能在茫茫网店中占有一席之地呢？卖家除了要分析自身是否具备网上开店的优势和条件以外，还需要了解消费者心理、投入资金的数量，以及分析哪些商品可以让自己赚到钱。

1.1 做好网上开店的准备

开店之前,首先要了解淘宝网店的类型。其次是准备启动资金,卖家也可以选择淘宝贷款。最后要根据消费者心理,在店铺内推出合适的促销活动。下面具体介绍网上开店之前的准备工作。

1.1.1 淘宝网上店铺的类型

淘宝网上店铺的类型主要有商城店铺(天猫店)和个人店铺(集市店或淘宝店)两种(见图1-1),不同类型的淘宝店铺对卖家的要求也不同。

商城店铺(天猫店) 采用B2C模式,B2C是商家对客户的意思,商城店铺又称B店	个人店铺(集市店) 采用C2C模式,C2C是个人对个人的意思,个人店铺又称C店
商城店铺	个人店铺

图1-1 淘宝网上店铺类型

提示

商城店铺对卖家的资金和资质要求较高,不同类目的保证金远高于个人店铺。

1.1.2 网上开店的方式

网上开店的方式主要有三种,即全职、兼职,以及实体店和网店结合(见图1-2)。不同的开店方式对卖家的要求也不同。卖家应根据自身的实际情况选择合适的开店方式。

(1)只要有计算机和网络即可开展经营,机动性强 (2)卖家能更专心地经营店铺,快速实现规模化发展	(1)门槛低、投入少 (2)经营者可以随时选择退出或者扩大经营规模	(1)网店只是一个辅助的销售渠道 (2)卖家可以拓展销售渠道,获取更多收益 (3)有了实体店的支撑,货源供应更稳定
全职	兼职	实体店和网店结合

图1-2 网上开店的方式

提示

现在很多大学生在校读书时就已经通过网络开设了个人淘宝店铺。大学毕业后,他们已经具备一定的网上开店经验。

1.1.3 哪里找贷款开店

只要你有一部智能手机，就可以随时随地贷款。淘宝网为符合要求的卖家提供了“网商贷”，卖家下载并登录网商贷 App 即可贷款。申请网商贷的步骤如图 1-3 所示。



图 1-3 申请网商贷的步骤

具体操作步骤如下。

① 打开手机支付宝，点触“我的”按钮，点触“网商贷”图标（见图 1-4），进入网商银行页面。



图 1-4 点触“网商贷”图标

② 点触“查看”按钮（见图 1-5），进入下载页面。点触“立即下载”按钮（见图 1-6），即可开始下载。



图 1-5 点触“查看”按钮 图 1-6 点触“立即下载”按钮

③ 点触“支付宝账户登录”按钮（见图 1-7），进入支付宝账户登录页面。

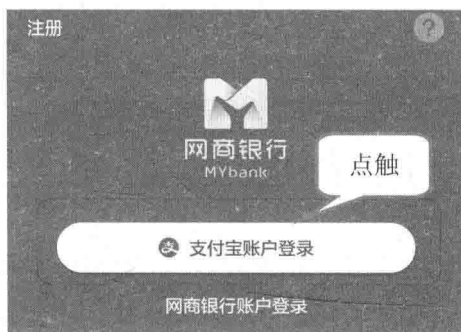


图 1-7 点触“支付宝账户登录”按钮

④ 输入支付宝账户名和密码后，点触“同意协议并登陆”按钮（见图 1-8），进入网商银行首页（见图 1-9）。如果卖家符合贷款条件，就可以直接进行贷款。



图 1-8 点触“同意协议并登陆”按钮 图 1-9 网商银行首页

提示

申请淘宝贷款的店铺必须满足以下两个条件:

- (1) 卖家年龄为 18~65 周岁;
- (2) 店铺近六个月内连续的有效经营,且每个月都有有效的交易量。

1.1.4 了解消费者心理

知己知彼方能百战不殆,卖家在开店之前需要充分了解消费者心理。表 1-1 列举了常见的六种消费者心理,并且给出了卖家应该采取的策略。

表 1-1 常见的六种消费者心理

品牌心理	在宝贝描述中突出品牌优势
求实心理	针对部分人群推出试用活动,注重专业性,把握细节,用优质服务和高性价比黏住顾客
从众心理	在促销页面上突出“月销万件”“人气爆款”等字样
偏好心理	应将此类顾客发展为老顾客,投其所好
求速心理	快速回应顾客,给出准确、合理的购买建议
求廉心理	利用优惠留住顾客,并定期向其赠送小礼品

1.1.5 卖家如何与供货商结算货款

卖家找到一个相对稳定且产品质量可靠的供货商之后,就可以将大部分精力用于店铺推广。买家下单之后,卖家把订单发给供货商,由供货商发货给买家。表 1-2 介绍了该种销售模式下卖家和供货商的货款结算方式,卖家可以根据自身的实际情况选择合适的发货方式。

表 1-2 卖家与供货商的货款结算方式

结算方式
卖家接到买家的订单之后,应马上通过网上银行将相应货款汇入供货商账户,供货商收到货款后按照网店提供的地址为买家发货,完成交易
卖家将预付货款打入供货商账户,卖家接到买家的订单之后,直接通知供货商按照买家提供的地址为买家发货,快速完成交易
诚信网店可以实现发货和打款同时进行,甚至可以在网店交易结束后再进行结算,以减少资金投入

1.1.6 基础操作技能和常用软件

卖家应该经常学习网上开店的相关知识，学会管理自己的网店和相关账户。下面介绍网上开店必须具备的基础技能以及一些常用的软件。

1. 计算机基本操作

在网上开店之前，卖家必须掌握计算机的基本操作技巧，这样才能轻松开店。

2. 用打印机管理订单

图 1-10 为订单打印实景图，卖家可以购买一台打印机，以便打印订单信息。



图 1-10 打印机打印订单

3. 用 Excel 管理交易

卖家须熟练操作 Excel，这样才能轻松管理每天的交易数据。卖家可以在网上搜索一些教学视频，掌握简单的数据录入技巧和函数应用，这样就能更有效率地管理店铺订单，如图 1-11 所示。

销售记录单						
日期	店铺	系列	产品名称	规格	销售单价	销售数量
2/2	聚德店	水能星系列	水能星银润石香露	50g	90	10
2/3	步行街专卖	水能星系列	水能星套装(洁面+水+乳)		178	5
2/3	聚德店	气韵白系列	柔润滋润洁面泡沫	150g	48	15
2/5	长江路专卖	水嫩精纯系列	水嫩精纯明星美肌水	100ml	115	15
2/6	长江路专卖	气韵白系列	柔润滋润洁面泡沫	150g	48	8
2/6	聚德店	洁面日化	深层修护洁面乳	240ml	58	10
2/7	长江路专卖	水能星系列	水能星洁面膏	100g	65	4
2/8	步行街专卖	水嫩精纯系列	水嫩精纯保湿乳液	45ml	99	15
2/8	长江路专卖	水能星系列	水能星鲜活水露润肤水	120ml	88	10
2/9	长江路专卖	洁面日化	深层修护洁面乳	240ml	58	5
2/9	长江路专卖	洁面日化	深层修护洁面乳	80ml	55	11
2/10	步行街专卖	水能星系列	水能星套装(洁面+水+乳)		178	8
2/10	步行街专卖	气韵白系列	气韵白套装		298	12
2/10	聚德店	气韵白系列	气韵白保湿精华水	100ml	50	10
2/11	步行街专卖	气韵白系列	气韵白保湿精华水	100ml	50	6
2/11	长江路专卖	水能星系列	水能星鲜活水露乳膏	100ml	95	4

图 1-11 用 Excel 记录每日订单

1.2 搜寻能赚钱的商品

在网店开张之前，卖家需要研究目前淘宝网上销路好、容易赚到钱的商品，有针对性地选择经营品类。

1.2.1 热销商品

表 1-3 介绍了淘宝网上目前热销的七个商品类目。

表 1-3 淘宝网上热销商品类目介绍

热销类目	具体介绍
服饰类	无论是在实体店还是在网店，服装总是最赚钱的商品之一
箱包类	现在的女性消费者热衷于购买各种款式的包，这是一个很大的市场
护肤类	如今很多人都很注重护肤，经常使用护肤品，因此护肤品店铺总是能收获一些老顾客，还能收获老顾客介绍来的新顾客，只要口碑好就不怕没有顾客上门
数码类	智能手机不断推陈出新，衍生的周边产品也非常受欢迎，只要质量好、有品牌支持，就会有稳定的销量