

淘宝客联盟发起人，移动电商研究专家  
近水思鱼倾力打造的升级版

# 淘 手机宝 运营攻略

第2版

开店 装修 运营 推广 内容营销

近水思鱼 著

亲笔作序

章燎原

三只松鼠创始人兼CEO

联袂推荐

王强

百草味总经理

恩雅

淘宝天下（卖家）  
杂志执行主编

叶挺

淘五大学校长

龚文祥

中国第一电商自媒体人

深入手机淘宝开店前线，全面解密开店、装修、运营、推广的最新流程  
新增手机淘宝店铺的图片拍摄和美化技巧，帮助卖家引爆视觉营销  
新增手机淘宝的内容营销技巧，帮助卖家轻松打造爆款产品，快速实现商业变现



中国工信出版集团



人民邮电出版社  
POSTS & TELECOM PRESS

# 淘 手机 宝 运营攻略

第2版

开店 装修 运营 推广 内容营销

近水思鱼 著

人民邮电出版社  
北京

## 图书在版编目 (CIP) 数据

手机淘宝运营攻略：开店、装修、运营、推广、内容营销 / 近水思鱼著. -- 2版. -- 北京：人民邮电出版社，2017.6

ISBN 978-7-115-44811-8

I. ①手… II. ①近… III. ①移动电话机—电子商务—商业经营—基本知识—中国 IV. ①F724.6

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第050062号

## 内 容 提 要

本书全面解密了手机淘宝开店、装修、运营、推广的最新操作，同时还新增了手机淘宝店铺的图片拍摄和美化技巧以及内容营销技巧，旨在帮助卖家轻松打造爆款产品，快速实现商业变现。

本书共分为8章，具体内容包括：做好手机淘宝开店的准备、手机淘宝基本交易流程、精美淘宝店铺装修、使用手机拍摄和美化图片、手机淘宝店铺运营管理、手机淘宝客户服务管理、手机淘宝内容营销技巧、手机淘宝的宣传与推广。

本书结构清晰、案例丰富、实战性强，适合于淘宝卖家、淘宝运营、互联网与移动互联网营销人员等，也可以作为培训机构、大中专院校的教材。

---

◆ 著 近水思鱼

责任编辑 恭竟平

责任印制 周昇亮

◆ 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>

北京缤索印刷有限公司印刷

◆ 开本：700×1000 1/16

印张：16

2017年6月第2版

字数：313千字

2017年6月北京第1次印刷

---

定价：59.80元

读者服务热线：(010)81055296 印装质量热线：(010)81055316

反盗版热线：(010)81055315

广告经营许可证：京东工商广字第8052号

# 序言

在进入互联网之前，我一直在线下做销售，专注于做坚果销售九年。在线下销售产品更加直面客户，所以我积累了丰富的销售经验，也积累了品牌营销经验。在成为互联网电商之后，有了更多的操作空间。互联网是一个渊博的大海，给了很多人和品牌以机会，但我只是专注互联网食品。我和其他人不同，他们很聪明，可以谈很多，我只做只说食品，这就是我的专注。

“没有成功的企业，只有时代的企业；没有英雄能够造时势，只有时势成就英雄”。所有的企业都不要说自己成功了，那只不过是如果你踏准了时代的节拍；所有的人都不要觉得自己牛了，你只是运气加点努力罢了！所以，没有永远的成功与牛，我们唯一要做的就是改变自己。企业不可能改变时代，你也不可能改变时代。顺应时代的步伐，抓住当前的机会，是互联网创业必备的眼光；而务实、创新和聚焦，能够让我们去完成我们的目标，做一个有影响力的互联网品牌！

务实。现在移动互联网瞬息万变，每天都诞生大量的创意、想法、概念。每一个互联网创业者都在不断地受到它们的侵袭。我们在创业中一定要知道自己想要做什么，我们的理想到底是什么。不要理想化地去标榜自己，更不要以理想化去炫耀自己，甚至是以理想化给自己理由。理想化是结果，理想才是我们追求的过程！所以我们要务实避虚，把我们的创意、理想去一步步完成。现在社会不缺乏理想，而缺乏去脚踏实地完成的人。每天空喊口号，学习只学到皮毛就谈战略，这样在互联网中是站不住脚的。

创新。在互联网中，创新是必不可少的。互联网以其高速的发展，时时都在变化，要想在这个高速路上取得成就，我们要做的就是随着它的变化而变化！就如我们“三只松鼠”做坚果和花茶，都是普通的商品，但是我们的创意，我们的思维，我们的包装，以及企业管理、店铺运作、客服服务都是最有新意的，并且我们的创新是本质的创新，是为了做一个百年品牌，具有内在的深度和力度，而不是像现在市场上模仿我们的品牌的，只是做了一个表面的创新，换一个包装，学习我们的一个客服称呼，那是学不到我们的本质的！我们的创新意味着我们放弃了很多别的想法，只是坚持我们对产品、对客户、对电商的极致新概念、新追求、新服务！

聚焦。放弃成千上百的好点子，把点子集中在一个焦点上！就像我们一直做一个萌萌的互联网坚果。我遇到很多人给我们提建议：你可以这样做坚果，也可以去投资做一点别的，很多对于别人来说很好的创意，我们都否决了，坚持做一个“三只松鼠”，做一个我们熟悉的领域和产品！

说了上面几个点，希望更多的人能真正认识到这些，特别是浮躁的互联网创业者能去好好地体会！现在说说无线吧，我们公司的小团队也在研究无线，其实要把这个逻辑搞通，就是首先跳出无线、O2O 这些固有的思维模式，聚集于如何改善服务体验，并利用无线解决

一些客户的体验、客户的互动以及我们给客户提供的服务的操作方式。这是一套有别于 PC 的操作，可能比我们以前在 PC 端更难，但是也更有机会。更多的移动场景，客户的即时需求，以及较快的品牌传播和转化，将会让我们和客户的距离更近，更容易让产品和服务深入到客户中！

所以，学习好移动互联网是一个新的征程。手机淘宝我看好它，不光是现在阿里在推广它，而是更多的客户需要它，客户的消费习惯已经在手机上了。近水思鱼（黄明国）从 2013 年开始研究手机淘宝，有“手机淘宝实操第一人”的称号，本书是他结合自身多年的实战经验总结出来的成果。本书顺应了移动电商的大势，并给已涉足手机淘宝或即将涉足手机淘宝的企业（个人）以指导。

推荐这本关于手机淘宝的书，因为它很务实，也很实操，像教科书一样供一些电商从业者全面地学习手机淘宝知识。作为一本实操指导的工具书，你肯定不会束之高阁的！

三只松鼠 CEO 章燎原

# 前言

近年来，移动互联网的快速普及为我国移动电子商务的发展奠定了基础。移动电子商务的快速发展，正在改变着人们的生活，并成为人们生活中不可缺少的部分。

手机淘宝客户端依托淘宝网强大的自身优势，给用户提供每日最新的购物信息，更有搜索比价、订单查询、购买、收藏、管理、导航等功能，为用户带来方便快捷的手机购物新体验，并改变着人们的生活。

市场上针对淘宝开店的书籍较多，但是专门讲手机淘宝的书却很少。本书是一本手机淘宝实战宝典，是《手机淘宝运营攻略：开店 装修 管理 推广实战》的第2版。相比第1版，本书在手机淘宝的开店、装修、管理、营销等内容上进行了全面更新，而且在内容上集众家所长于一体，做到差异创新，尤其是书中关于手机淘宝装修和内容营销的干货技巧，是笔者潜心收集并整合最新营销资料提炼出来的。

本书以手机淘宝为中心，分别讲述了手机淘宝开店的各个要素，并将技巧与理论结合，提供图文讲解，有利于读者的理解，让读者一本书玩转手机淘宝开店。



## 本书特色

(1) 图文结合，全程实战操作。笔者亲身实测，深入手机淘宝开店前线，通过图表+步骤的方式，详解手机淘宝开店运营的实战操作。

(2) 应用全面，策略技巧分享。总结淘宝店家第一手经验，分享商品管理、店铺推广、营销运营等技巧策略。

(3) 内容丰富，手机淘宝专题讲解。8章手机淘宝讲解、500多张实战操作图片，帮助读者看透手机淘宝，玩转手机淘宝。

## 本书内容

本书共分为8章，具体内容包括：做好手机淘宝开店的准备、手机淘宝基本交易流程、精美淘宝店铺装修、使用手机拍摄和美化图片、手机淘宝店铺运营管理、手机淘宝客户服务管理、手机淘宝内容营销技巧、手机淘宝的宣传与推广。

## 适合读者

本书结构清晰，案例丰富，实战性强，适合大学生、工薪阶层、家庭主妇、淘宝卖家、网店客服、网店销售人员等互联网与移动互联网营销的从业者，以及对手机淘宝与移动互联网营销感兴趣的人士阅读。

## 作者售后

由于作者知识水平有限，书中难免有错误和疏漏之处，恳请广大读者批评。

# 目录

# Contents

## 第1章 做好手机淘宝开店的准备

### 1.1 为什么要在手机上开店 / 2

- 1.1.1 手机开店的优势 / 2
- 1.1.2 消费者购物行为的深刻变化 / 3
- 1.1.3 未来电商的团队组织形态 / 4

### 1.2 淘宝开店的前期准备 / 5

- 1.2.1 开淘宝店前打好心理战 / 6
- 1.2.2 开淘宝店前的硬件准备 / 8
- 1.2.3 开淘宝店前的软件准备 / 10
- 1.2.4 为淘宝店做市场定位准备 / 14
- 1.2.5 淘宝店市场定位的原则 / 16
- 1.2.6 移动消费者的消费特点 / 17

### 1.3 淘宝开店的前提条件 / 20

- 1.3.1 支付宝实名认证 / 20
- 1.3.2 将支付宝绑定淘宝账户 / 23
- 1.3.3 淘宝开店认证 / 24
- 1.3.4 创建店铺 / 33

## 第2章 手机淘宝基本交易流程

### 2.1 店铺的设置与优化 / 37

- 2.1.1 选择店铺风格 / 37
- 2.1.2 店铺的基本设置 / 38



- 2.1.3 添加商品分类 / 40
- 2.1.4 为店铺添加背景音乐 / 42
- 2.1.5 给店铺添加计数器 / 43
- 2.2 商品的批量发布 / 46**
  - 2.2.1 创建上传宝贝 / 46
  - 2.2.2 批量编辑宝贝 / 49
  - 2.2.3 备份宝贝 / 51
- 2.3 商品管理 / 51**
  - 2.3.1 发布商品 / 52
  - 2.3.2 修改商品信息 / 54
  - 2.3.3 修改商品的销售属性 / 55
  - 2.3.4 修改商品物流费用 / 59
  - 2.3.5 商品上下架 / 60
  - 2.3.6 橱窗推荐 / 62
- 2.4 交易管理 / 63**
  - 2.4.1 订单改价 / 63
  - 2.4.2 扫描发货 / 64
  - 2.4.3 物流查询 / 65
- 2.5 给买家评价 / 66**
  - 2.5.1 评价买家 / 66
  - 2.5.2 查看买家评价 / 67
- 2.6 用支付宝管理收支账目 / 67**
  - 2.6.1 从支付宝中提现 / 67
  - 2.6.2 查询支付宝账户明细 / 69

## 第3章

## 精美淘宝店铺装修

- 3.1 店铺装修常识 / 71**
  - 3.1.1 店铺装修的好处 / 71

3.1.2 装修包含的内容 / 72

## 3.2 设置店铺招牌 / 74

3.2.1 设置淘宝店铺电脑端店招 / 74

3.2.2 设置淘宝店铺手机端店招 / 75

## 3.3 设置掌柜推荐 / 77

## 3.4 设置自定义内容模块 / 78

3.4.1 编辑自定义内容区 / 79

3.4.2 设置店铺动态 / 80

3.4.3 设置店铺收藏 / 82

## 3.5 布局模块管理 / 83

3.5.1 使用图片轮播功能 / 83

3.5.2 添加搜索店内宝贝 / 85

3.5.3 添加 flash 模块区 / 86

3.5.4 删除不需要的模块 / 87

## 3.6 编辑宝贝详情页 / 88

3.6.1 编辑电脑版宝贝详情页 / 88

3.6.2 编辑手机版宝贝详情页 / 89

3.6.3 使用淘宝神笔编辑宝贝详情页 / 92

# 第 4 章 使用手机拍摄和美化图片

## 4.1 拍摄商品照片的构图基础 / 96

4.1.1 突出主体 / 96

4.1.2 拍摄角度 / 96

4.1.3 透视关系 / 97

4.1.4 比例关系 / 97

## 4.2 快速上手的商品拍摄技巧 / 98

4.2.1 画面色彩平衡 / 98

4.2.2 光线与色彩 / 98

- 4.2.3 掌握拍摄时机 / 99
- 4.2.4 掌握节奏与韵律 / 100
- 4.2.5 拿稳手机 / 100
- 4.2.6 多拍几张照片 / 101
- 4.3 手机摄影的注意事项 / 101**
  - 4.3.1 避免使用数码变焦 / 101
  - 4.3.2 调节最佳分辨率和宽高比 / 102
  - 4.3.3 通过单击调整对焦和曝光 / 103
  - 4.3.4 结合背景设置色温平衡 / 103
  - 4.3.5 切不可忽视后期处理 / 104
- 4.4 用 APP 拍出宝贝靓照 / 105**
  - 4.4.1 使用微距模式拍摄淘宝商品 / 105
  - 4.4.2 使用特效镜头拍摄淘宝商品 / 106
  - 4.4.3 使用夜拍模式拍摄淘宝商品 / 107
  - 4.4.4 先摆好动作，再延时拍摄 / 108
  - 4.4.5 使用连拍功能，展现商品特色 / 108
- 4.5 用修图 APP 快速美化店铺图片 / 109**
  - 4.5.1 一键搞定：淘宝商品照片美化 / 109
  - 4.5.2 拼图效果：完美组合商品照片 / 110
  - 4.5.3 美容化妆：淘宝模特照片美化 / 113

## 第 5 章 手机淘宝店铺运营管理

- 5.1 数据的采集和分析 / 118**
  - 5.1.1 数据采集 / 118
  - 5.1.2 数据分析 / 119
- 5.2 数据分析推广工具 / 120**
  - 5.2.1 生意参谋 / 120
  - 5.2.2 阿里指数 / 126

### 5.3 提升手机淘宝转化的方法 / 130

- 5.3.1 标题关键词 / 130
- 5.3.2 橱窗图片 / 131
- 5.3.3 宝贝描述 / 131
- 5.3.4 转化利器音频 / 132
- 5.3.5 商品的评价 / 133
- 5.3.6 产品的活动 / 134
- 5.3.7 客服的反应时间 / 134

### 5.4 淘宝网店的库存管理 / 134

- 5.4.1 淘宝网商品编码技巧 / 134
- 5.4.2 淘宝商品仓储管理技巧 / 136
- 5.4.3 电商大促时期的库存管理 / 138

### 5.5 维护老客户远胜开发新客户 / 139

- 5.5.1 老客户在店铺营销中的重要性 / 139
- 5.5.2 如何做好老客户营销 / 140

## 第6章 手机淘宝客户服务管理

### 6.1 千牛客户端的操作 / 145

- 6.1.1 账号登录 / 145
- 6.1.2 商品名称、价格修改 / 145
- 6.1.3 商品下架和上架 / 148
- 6.1.4 物流费用修改 / 148
- 6.1.5 与客户交流 / 149
- 6.1.6 发货处理 / 150
- 6.1.7 物流查询 / 151
- 6.1.8 交易成功后进行评价 / 151
- 6.1.9 神笔装修店铺 / 152
- 6.1.10 店铺流量查看 / 153

- 6.1.11 账号退出 / 154
- 6.1.12 千牛客户端的手机分流 / 154

## **6.2 阿里旺旺让网店生意旺起来 / 155**

- 6.2.1 登录和设置阿里旺旺 / 155
- 6.2.2 设置店铺的个性签名 / 156
- 6.2.3 创建买家交流群 / 156
- 6.2.4 利用旺旺表情拉近距离 / 157

## **6.3 客服必备的知识 and 能力 / 158**

- 6.3.1 客服的重要作用 and 意义 / 158
- 6.3.2 客服需具备的相关知识 / 159
- 6.3.3 客服应有的服务态度 / 161
- 6.3.4 客服促成交易的技巧 / 161

# 第 7 章

## 手机淘宝内容营销技巧

### **7.1 淘宝头条：引领生活消费的资讯平台 / 164**

- 7.1.1 教你轻松登上“淘宝头条” / 165
- 7.1.2 “淘宝头条”的内容形式 / 165
- 7.1.3 轻松玩转“淘宝头条” / 168

### **7.2 淘宝直播：边看可边买，所见即所得 / 171**

- 7.2.1 如何成为淘宝直播主播 / 171
- 7.2.2 淘宝直播怎么玩 / 174
- 7.2.3 视频直播最新内容规范 / 177

### **7.3 有好货：千人千面的流量展示新平台 / 180**

- 7.3.1 淘宝“有好货”的优势分析 / 181
- 7.3.2 “有好货”的报名规则 / 182
- 7.3.3 “有好货”的基本商品调性 / 184
- 7.3.4 轻松玩转淘宝“有好货” / 186

## 7.4 爱逛街：聚集淘宝所有最会买的达人 / 189

- 7.4.1 轻松玩转淘宝“爱逛街” / 189
- 7.4.2 轻松玩转“爱逛街”APP / 192
- 7.4.3 “爱逛街”的内容营销技巧 / 193

## 7.5 必买清单：做好新品引流和老品维护 / 193

- 7.5.1 必买清单如何报名 / 194
- 7.5.2 必买清单的内容组成 / 194
- 7.5.3 必买清单的活动资质 / 196

# 第8章 手机淘宝的宣传与推广

## 8.1 淘宝达人推广 / 199

- 8.1.1 papi 酱正当时 / 199
- 8.1.2 什么是淘宝达人 / 199
- 8.1.3 达人为店铺带来众多利好 / 200
- 8.1.4 商家这样与达人合作 / 201
- 8.1.5 如何成为淘宝大V达人 / 202
- 8.1.6 如何运作淘宝大V达人 / 203
- 8.1.7 达人产品的分享 / 204

## 8.2 手机淘宝内部推广 / 205

- 8.2.1 无线会员卡 / 205
- 8.2.2 互动营销工具 / 208
- 8.2.3 店铺收藏 / 211
- 8.2.4 淘小铺 / 212

## 8.3 手机淘宝外部推广 / 214

- 8.3.1 贴吧推广 / 214
- 8.3.2 QQ 推广 / 216
- 8.3.3 微博推广 / 217
- 8.3.4 微信推广 / 218

## **8.4 手机淘宝付费推广 / 219**

8.4.1 钻石展位 / 219

8.4.2 淘宝 SEO 宣传 / 221

8.4.3 “淘宝客”营销 / 229

## **8.5 淘宝直通车营销 / 232**

8.5.1 直通车推广的好处 / 232

8.5.2 申请直通车 / 233

8.5.3 无线直通车的位置 / 234

8.5.4 质量得分影响因素 / 236

8.5.5 创意标题更加重要 / 237

8.5.6 匹配方式重新认识 / 238

8.5.7 无线直通车出价技巧 / 238

8.5.8 无线直通车选词技巧 / 239

8.5.9 无线直通车优化技巧 / 241

8.5.10 无线直通车投放设置 / 241

# 第1章

## 做好手机淘宝开店的准备



### 学前提示

随着移动互联网的发展，移动电子商务迅速崛起，开网店成为一种时尚。马云也曾说，在网上赚钱一定会是明天的趋势。在当下，网上开店、网上购物、网上销售已成为我们生活中很重要的一部分，做好网上开店前的各项准备是开店的第一步。

### 要点展示



- »» 为什么要在手机上开店
- »» 淘宝开店的前期准备
- »» 淘宝开店的前提条件



## 1.1 为什么要在手机上开店

移动电子商务（M-Commerce）是通过可信任的移动终端进行商品买卖和交易的服务过程。狭义地讲是通过手机、PDA（个人数字助理）、呼机等移动通信设备与互联网有机结合所进行的电子商务活动。

移动终端是可以接入无线网络的设备，包括移动电话、无线固定电话、PDA和带有无线MODEM的笔记本电脑等。移动终端包括移动支付、无线CRM、移动股市、移动银行与移动办公等。移动终端能提供以下服务：PIM（个人信息服务）、银行业务、交易、购物、基于位置的服务（Location Based Service）、娱乐等。

移动电子商务的主要特点是灵活、简单、方便。它能完全根据消费者的个性化需求和喜好定制，设备的选择以及提供服务与信息的方式完全由用户自己控制。通过移动电子商务，用户可随时随地查找、选择及购买所需商品和服务。

### 1.1.1 手机开店的优势

淘宝童装首家五金冠卖家——贝壳童装，如图1-1所示，在其年中报告中展示了这样一组数据：2014年1~7月，店铺访问量突破3000万，其中60%的流量来自手机淘宝，老客户的访问量占比达到40%。7个月的总销售额中，55%由老顾客贡献，47%在手机淘宝完成。这组数据表明，从淘宝到手机淘宝，不是替代或者颠覆，而是用户价值的新挖掘以及再创造。



▲ 图 1-1 贝壳童装淘宝旗舰店

“关于移动互联网的趋势，即使商家不做任何事情，未来用户的交易也一定在手机上，这不是主观能够改变的。”阿里巴巴集团无线事业部资深总监蒋凡表示。目前，