

零基础也能开好淘宝店！

从零开始**打造** 淘宝皇冠店

开店+装修+推广+运营一册通

诺思星商学院◎著

开店
流程



货源
采购



店面
装修



图片
拍摄



店铺
推广



手把手教你打造淘宝皇冠店！

清晰直观的操作步骤，大量图片和照片参考，使您能够轻松上手



中国工信出版集团



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

从零开始打造淘宝皇冠店： 开店 + 装修 + 推广 + 运营一册通

诺思星商学院 著

人民邮电出版社
北 京

图书在版编目(CIP)数据

从零开始打造淘宝皇冠店：开店+装修+推广+运营一册通 / 诺思星商学院著. — 北京：人民邮电出版社，2017.6

ISBN 978-7-115-45761-5

I. ①从… II. ①诺… III. ①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111471号

内 容 提 要

淘宝的低门槛让大众创业成为了现实。但是随着电子商务的发展，消费者对用户体验的要求越来越高，可以选择的余地变得越来越大，再加上拥有强大资本和雄厚实力的传统企业批量进驻淘宝平台，卖家之间的竞争也越来越激烈。面对这种情况，新手卖家要如何做才能脱颖而出呢？

针对这个问题，本书从新手开店技巧、货品采购技巧、店面装修技巧、图片拍摄技巧、宝贝发布技巧、货品管理技巧等13个方面着手，详细介绍了新手卖家在网店经营过程中遇到的各种常见问题的解决方案及需要掌握的实战技巧。同时，本书还列举了众多成功淘宝卖家的经典案例，为新手卖家提供了宝贵的实战经验。

本书适合广大淘宝卖家以及想要开设淘宝店铺的读者阅读。

◆ 著 诺思星商学院

责任编辑 庞卫军

执行编辑 付 路

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>

固安县铭成印刷有限公司印刷

◆ 开本：700×1000 1/16

印张：17

2017年6月第1版

字数：260千字

2017年6月河北第1次印刷

定 价：55.00 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



我们
一起
解决
问题

前言



2014年“双十一”期间，淘宝以571亿元的总成交额刷新往年纪录，谁是这场购物狂欢节的大赢家？从阿里巴巴官方公布的数据中可以得知，海尔、杰克琼斯等品牌都获得了它们所属类目的销售冠军，成为了名副其实的大赢家。当然，其他卖家也从中获利不小。

其中，乐视虽然是第一次参加天猫“双十一”，但表现却非常亮眼。其主打产品超级电视仅用19分钟就卖出了3万台，销售金额突破1.2亿元，打破了前一年天猫“双十一”单品牌全日创下的销售纪录。“双十一”全天，乐视共卖出超级电视3.9万台，总销售额接近1.6亿元，成为天猫大家电类目中最大的“黑马”。

之后，淘宝每年的“双十一”的交易额都大幅度递增，2015年912亿元，2016年1207亿元，各个品牌也在不断地刷新着自己的销售纪录。

2014年“双十一”过后，网上开始流传一句戏言：“都说每一个成功男人的背后都有一个默默支持他的女人，而马云的背后则有千千万万的女人。”确实，没有买家就无法取得这么耀眼的成绩，但是马云的成功同样离不开淘宝中千千万万的卖家。

电子商务在中国的发展势头越来越好，无论是个人创业者还是大企业都纷纷加入到这股时代潮流中。而淘宝，已成为他们进军电子商务的首选平台。

相信只要电子商务不灭，加入淘宝的卖家会越来越多。但是，看着他人成功容易，想要自己获得成功却很困难。对于刚加入淘宝的新手卖家来说，每一步都需要自己慢慢摸索。

如何才能如“三只松鼠”“艺福堂”一样成为一家能赚钱的网店？这是摆



在卖家面前最重要的问题。网店经营涉及很多方面，一般而言，要开一家网店，最起码需要做好以下几件事：申请网店、寻找货源、店面装修、宝贝图片的拍摄与处理、宝贝发布、网店推广、货品管理、促使成交、宝贝的包装与发货、售后服务等，其中的每件事都包含着各种技巧和注意事项，这些都是需要卖家掌握的。

有些人认为，网店装修、货品管理、宝贝发布、包装、发货、售后服务等都是较为容易掌握的环节，而决定网店成败的关键因素还是推广、营销以及促使成交三个环节。其实这种想法不能说错，但是综合各卖家经营淘宝网店的实践来看，在网店经营过程中，每一个环节、每一个步骤都是不容忽视的。细节决定成败，卖家虽然可以在推广和营销方面多下工夫，但如果其他环节没有做好，一样会对网店造成致命的影响。看看那些成功的网店，无不是对每一个细节都充分重视，将每一个环节都做到完美。

本书正是基于这一点，对网店经营的各个环节、各个细节所需要的技巧做了充分的展现与说明，并列举了大量真实的案例，以便读者更容易理解。希望本书能帮助刚入行的新手卖家迅速掌握淘宝店铺经营技巧，同时帮助入行许久的卖家能够更上一层楼，打造属于自己的黄金店铺。

目录



第1章 网店那些事儿——新手开店技巧

- 1.1 如何利用淘宝优势来降低开店风险 /2
- 1.2 如何确定自己适不适合做淘宝 /4
- 1.3 如何选择适合自己的经营模式 /6
- 1.4 如何在网店开业前确定目标客户群 /9
- 1.5 如何确定哪种宝贝适合自己的店铺 /10
- 1.6 如何轻松拿到网上“营业执照” /13

第2章 货好才是王道——货品采购技巧

- 2.1 如何采购各个类型的宝贝 /16
 - 2.1.1 如何选择网店主打宝贝 /16
 - 2.1.2 如何选择热销宝贝 /18
 - 2.1.3 如何采购民族特色工艺品 /20
 - 2.1.4 如何采购外贸尾单 /23
 - 2.1.5 如何采购服装类宝贝 /24
 - 2.1.6 如何采购小饰品类宝贝 /27
- 2.2 如何从各个渠道进货 /29
 - 2.2.1 如何去工厂进货 /29
 - 2.2.2 如何去批发市场进货 /32
 - 2.2.3 如何去跳蚤市场进货 /35
 - 2.2.4 如何从实体店拿品牌积压宝贝和清仓宝贝 /37

第3章 漂亮才能吸引人——店面装修技巧

- 3.1 网店装修第一步要如何做 /42
 - 3.1.1 如何给网店取个好名 /42
 - 3.1.2 如何设计个性化店标 /44
 - 3.1.3 如何选择符合自己店铺的装修风格 /45
 - 3.1.4 如何装修网店 /47
- 3.2 网店装修第二步要如何做 /50
 - 3.2.1 如何添加多个子账户 /50
 - 3.2.2 如何装修宝贝描述模板 /53
 - 3.2.3 如何装修淘宝店通告 /56
 - 3.2.4 如何给店铺添加背景音乐 /58

第4章 一张图片引发的“抢购战”——图片拍摄技巧

- 4.1 如何用家用相机拍出大片效果 /62
 - 4.1.1 如何巧用家用相机 /62
 - 4.1.2 如何运用纯背景拍摄不同的宝贝 /63
 - 4.1.3 如何布置拍摄场景 /66
 - 4.1.4 如何利用拍摄角度拍出好的图片 /69



- 4.1.5 如何利用光线拍好宝贝图片 /71
- 4.1.6 如何拍摄服装类宝贝 /74
- 4.1.7 如何拍摄真人模特图 /76
- 4.2 如何处理照片 /78
 - 4.2.1 如何处理模糊不清的图片 /78
 - 4.2.2 如何设置各类图片格式 /82
 - 4.2.3 如何添加和处理水印 /86
 - 4.2.4 如何美化宝贝图片 /89

第5章 小流程有大秘密——宝贝发布技巧

- 5.1 宝贝发布第一步该怎么做 /94
 - 5.1.1 如何快速创建并上传宝贝模板 /94
 - 5.1.2 如何使用淘宝助理批量发布宝贝 /97
 - 5.1.3 如何把握宝贝的上下架时间 /99
 - 5.1.4 如何利用生意参谋安排宝贝的上下架时间 /101
 - 5.1.5 如何利用橱窗位置发布宝贝 /102
- 5.2 宝贝发布第二步该怎么做 /103
 - 5.2.1 如何在发布宝贝时对宝贝进行描述 /103
 - 5.2.2 如何在发布宝贝时对宝贝进行定价 /106
 - 5.2.3 如何设置宝贝标题才更加吸引人 /108

第6章 引流量、引客源，就是这么简单——商品推广技巧

- 6.1 如何更好地通过千牛进行推广 /112
 - 6.1.1 旺旺卖家如何将千牛状态信息变

成一种广告 /112

- 6.1.2 如何使用千牛提升销量 /114
- 6.1.3 如何使用千牛的聊天功能进行推广 /115
- 6.1.4 如何打造千牛才能达到推广目的 /117
- 6.2 站外推广技巧 /118
 - 6.2.1 如何撰写软文，以提高排名 /118
 - 6.2.2 如何利用百度文库做推广 /120
 - 6.2.3 如何利用百度贴吧做推广 /123
 - 6.2.4 如何利用百度知道做推广 /126
 - 6.2.5 如何利用百度百科做推广 /129
 - 6.2.6 如何利用微信朋友圈做推广 /131
 - 6.2.7 如何利用微信公众号做推广 /133
 - 6.2.8 如何利用QQ群做推广 /136
 - 6.2.9 如何利用微博做推广 /139

6.3 站内推广技巧 /141

- 6.3.1 如何利用友情链接做推广 /141
- 6.3.2 如何利用信用评价做推广 /144
- 6.3.3 如何利用论坛活动做推广 /146

第7章 热卖方略，让宝贝卖不停——旺铺营销技巧

- 7.1 如何利用站内活动提高销量 /150
 - 7.1.1 如何利用宝贝详情页做关联营销 /150
 - 7.1.2 如何使用“满就送”做促销 /152
 - 7.1.3 如何使用包邮卡做促销 /154
 - 7.1.4 如何利用钻石展位做促销 /156

- 7.1.5 如何竞价才能做到高性价比的钻石展位营销 /158
- 7.1.6 如何利用聚划算做营销 /161
- 7.1.7 如何利用直通车定向推广提高销量 /163
- 7.1.8 如何利用直通车店铺推广提高销量 /166
- 7.2 如何利用优惠营销提高销量 /167
 - 7.2.1 如何利用赠品提高销量 /167
 - 7.2.2 如何利用打折提高销量 /169
 - 7.2.3 如何利用积分提高销量 /171
 - 7.2.4 如何利用免邮提高销量 /173
 - 7.2.5 如何利用秒杀提高销量 /176
 - 7.2.6 如何利用拍卖提高销量 /178

第8章 没货了？那可不行——货品管理技巧

- 8.1 如何减少库存积压，加快库存周转率 /182
- 8.2 如何做好大促前的货品管理工作 /184
- 8.3 如何清理积压宝贝，盘活库存 /186
- 8.4 如何处理库存收货异常和发货异常问题 /188
- 8.5 如何规划仓库货品更合理 /190

第9章 买家来了怎么办——客服沟通技巧

- 9.1 客服沟通第一步 /194
 - 9.1.1 如何培养好客服 /194
 - 9.1.2 如何做好客服基本工作 /196
 - 9.1.3 如何做好沟通工作 /199

9.2 客服沟通第二步 /201

- 9.2.1 如何做个让买家信赖的专业客服 /201
- 9.2.2 如何才能解决买家的不满问题 /203
- 9.2.3 如何从服务中获取信息 /204
- 9.2.4 如何避开客服的沟通忌讳 /206

第10章 那些年，流量都去哪儿了——买卖交易的技巧

10.1 成交技巧第一步 /210

- 10.1.1 如何证明价格是合理的，从而使顾客消费 /210
- 10.1.2 如何让理智型买家和冲动型买家下单 /212
- 10.1.3 如何让随意型买家和谨慎型买家下单 /213

10.2 成交技巧第二步 /215

- 10.2.1 如何突破买家心理障碍促成交易 /215
- 10.2.2 如何让说“我要考虑一下，这太贵了”的买家下单 /217
- 10.2.3 如何让说“可以再便宜一点儿吗”的买家下单 /219
- 10.2.4 如何让说“这值那么多钱吗，别的地方更便宜”的买家下单 /221

第11章 关键时刻不掉链子——包装发货技巧

- 11.1 各类产品如何打包 /224
 - 11.1.1 如何打包首饰类宝贝 /224



- 11.1.2 如何打包服装类宝贝 /225
- 11.1.3 如何打包数码类宝贝 /226
- 11.1.4 如何打包化妆品类宝贝 /227
- 11.1.5 如何打包鞋帽箱包类宝贝 /228
- 11.1.6 如何打包书籍杂志类宝贝 /229
- 11.1.7 如何打包大件宝贝 /230
- 11.1.8 如何打包食品类宝贝 /231
- 11.2 如何使用快递才能实现最大盈利 /232
 - 11.2.1 防止货物丢失的方法 /232
 - 11.2.2 如何选择快递公司 /234
 - 11.2.3 如何提高发货速度 /236

第12章 人走茶不凉——售后服务技巧

- 12.1 如何做好售后服务 /240
 - 12.1.1 如何通过树立正确的售后服务观念提高客户满意度 /240
 - 12.1.2 如何与买家保持更好更长期的

关系 /241

- 12.1.3 如何做好买家信息工作 /243
- 12.1.4 如何留住买家的心 /245
- 12.2 如何处理售后出现的各种问题 /246
 - 12.2.1 如何正确处理买家投诉 /246
 - 12.2.2 如何正确处理用户差评 /248
 - 12.2.3 如何正确处理邮费争议 /250

第13章 抓住中国电商的第三股浪潮——跨境速卖技巧

- 13.1 如何加入全球购 /254
- 13.2 如何发布海外商品 /256
- 13.3 如何选择跨境物流 /257
- 13.4 如何使用支付宝进行跨境支付 /259
- 13.5 如何选择做跨境零售的宝贝 /261

第1章

网店那些事儿——
新手开店技巧



开淘宝店不只是注册一下那么简单，在开网店前，新手卖家要充分了解在淘宝网开网店的优缺点，懂得怎样利用淘宝的优势来降低自己开网店的风险。因此在开网店前，新手卖家要确定自己的经营模式等，如明确自己要经营哪种类型的宝贝、自己的目标客户群是哪种类型等。

1.1 如何利用淘宝优势来降低开店风险

在开店之前，新手卖家一定要了解什么是淘宝网店、经营一家淘宝网店需要具备什么知识、如何利用淘宝网的优势来降低开店风险等。

1. 淘宝网店的优点

(1) 零成本、低风险。与传统的实体店铺相比，网上开店节省了租金；中小卖家不用交税；商品上架费和交易费很低，有时甚至是免费的；在人手方面，刚开店时一个人就能全部搞定；在投资风险方面，因淘宝可以随时改变店铺的货架结构，所以需要承担的风险也很低。

(2) 经营方式灵活，不受营业时间、地点的限制。网店经营者可兼职也可全职，无需花费大量的时间。同时，由于手机客户端的出现，网店经营者没有看店的负担，可以天南地北到处跑。

(3) 消费群体广泛。因为网店是在互联网上经营的，而互联网的覆盖率决定了其面向的消费者是全国的甚至可能是全世界的网民。淘宝网首页如图 1-1 所示。

上述内容都是网店能快速发展的原因。因此，想要创业的人群不妨利用淘宝网的优势来完成自己的创业梦想。但凡事都有利有弊，开淘宝网店也是有一定风险的。

2. 如何规避风险

(1) 确定恰当的经营范围。确定经营范围时，卖家应综合考虑自己的资源优势，切勿盲目模仿他人。一般情况下，越好卖的宝贝，市场竞争往往就越激烈。因此，淘宝卖家最好能选择一项市场受众较小，且竞争力也非常小

[illegible]

图 1-1 淘宝网首页

(2) 有承担风险的心理素质, 同时也要将风险降到最低。创业总会伴随着失败, 对于一个网店创业者来说, 先后尝试两三种经营项目均以失败而告终是很正常的事情。虽然如此, 也要把风险值降到最低。因此, 新手卖家要花些时间来研究最稳妥的经营计划。

(3) 将重点放在营销上。新手卖家要认真考虑以下问题：第一，为什么要创业？明确了创业的意图，才能明确营销的方向；第二，创业内容是什么？这样才能在确定经营范围的前提下确定营销的范围；第三，我们的特色是什么？找不到产品的卖点自然就找不到营销的卖点；第四，我们的产品或服务能给消费者带来怎样的实惠？让客户觉得实惠才能吸引到客户；第五，如何建立良好的信用？只有拥有良好的信用，买家才能买得放心。

做到上述三点，新手卖家就可以有效地降低开店风险。下面我们看下“承发男鞋直销店”是如何做的，其页面如图 1-2 所示。



图 1-2 “承发男鞋直销店”页面

在开店前，“承发男鞋直销店”的店主花费了大量时间做市场调查，他发现男鞋市场有很大的发展空间。虽然女鞋的市场更大，但竞争力也更为激烈，于是店主就将高质量的男鞋作为网店的经营项目。

在开业之初，“承发男鞋直销店”的店主通过多种营销手段宣传店铺，将店铺定位为“高品质、低价格的男鞋特卖专场”。这种定位明确的营销方式取得了良好的反响，店内商品的销量直线上升。没过多长时间，“承发男鞋直销店”的经营就步入了正轨。

1.2 如何确定自己适不适合做淘宝

淘宝的低门槛决定了淘宝开店是一种人人都可参与的新型创业模式，不过“能做”和“适合做”完全是两回事，不是每个人都适合淘宝开店。那么到底如何确定自己适不适合做淘宝呢？卖家可以参考以下几点。

1. 哪种类型的人更适合做淘宝

(1) 你是年轻人吗？年轻人最不缺乏的就是创业激情，但可能因为受到资金、项目、经验的约束，所以往往有志难酬。淘宝的低门槛决定了其与年



轻人群体的匹配性，同时具有一定网络知识基础的年轻人也十分适合淘宝网店的运营。

(2) 你有充足的业余时间吗？有些人因为工作原因，业余时间比较充足，那么兼职做网店就是一个不错的选择。淘宝网店是一个需要花时间在线经营的项目，而且很多事情都需要店主亲力亲为，如果没有足够的时间，很难将店铺打理好。

(3) 你属于自产自销人群吗？如果你可以自己生产手工制品，那么你可以完全考虑在网上开一家专卖店。现代人越来越喜欢个性化的产品，即使价格较为昂贵，也有很多人乐意购买。因此，拥有这类资源的人非常适合做淘宝生意。

2. 拥有哪种资源的人更适合做淘宝

(1) 你有实体店吗？很多人本身就是实体店的经营者，这类人群把货源的问题完全解决了，而且对产品也有一定的了解，如果经营淘宝网店就占据了先天优势。此类卖家在淘宝上做网店可以从购买数据中分析出哪类产品的销量比较好、更受消费者欢迎，这样就可以跟实体店做分析、对比。

(2) 你有批发渠道吗？拥有批发渠道的网友比较适合在淘宝上做批发生意。

淘宝创业门槛虽然低，但限制其实也不少，并不是什么人都适合做淘宝。在开店前，卖家一定要先确定自己适不适合做淘宝，要三思而后行。

“蝴蝶美食”的创始人张浪就是一个非常适合做淘宝的人。张浪毕业于武汉大学，学的就是电子商务，这让他开店时很少遇到技术上的困难。“蝴蝶美食”页面如图 1-3 所示。



图 1-3 “蝴蝶美食” 页面

张浪因为在武汉大学读过书，对武汉有一定的了解，再加上有货源和电子商务专业知识的底子，所以他根本不担心做淘宝的风险。张浪的淘宝店铺“蝴蝶美食”上线三个月后，就已做到了油焖大虾类目销量第一的成绩。现在，其店铺每月的销售额近 10 万元，并拿到了千万元的风险投资资金。

那些只看到创业者的成功案例就贸然加入到网店创业队伍中的人，往往会因为定位不准、准备不足而导致最后失败。因此，新手卖家们在开店前一定要先结合自身条件进行理性分析，只有这样才能找到一条正确的创业道路。

1.3 如何选择适合自己的经营模式

淘宝网上有多种经营模式，比如批发零售模式、分销模式、特产模式、专业产品模式、实体店网店模式以及虚拟产品模式。那么，刚入行的新手卖



家们如何选择适合自己的经营模式呢？卖家可通过以下几点来确定。

1. 通过实际情况选择做批发零售模式还是分销模式

(1) 批发零售是最为经典且受众最多的网店经营模式，例如做服装的店主可以去服装市场或工厂低价批发大量产品，然后通过淘宝店做零售，这时店家赚取的就是批发价和零售价之间的差价。但是做批发零售一般都需要一个仓库或是大房间来存储货品，这是许多人都面临的难题，而且除了这个问题之外，店主还要考虑产品和资金的积压问题。

做批发零售模式的一个必要条件就是生活在商贸发达的大型城市，如广州、深圳、上海、义乌等地。因为这类城市有各式各样的大型批发市场，如深圳华侨城的数码市场、义乌的小商品批发市场等。拥有稳定的进货渠道对于经营网店的人来说无疑是一个优势。

采用这种经营模式需要有仓库和稳定的进货渠道，需要的资金也不少，同时还面临着很强的竞争。

(2) 分销模式主要是针对那些有一定经验和信誉的卖家。选择这种模式的卖家，由于只是开分店，所以产品推广和商品文案等前期工作都是由主店或供应商完成的，卖家只需要专注于店铺推广和促销活动。因此，这种模式对于想兼职的新手来说是一个不错的选择。

与批发零售模式相比，这种模式不需要仓库，也无需自己发货，且货源稳定，不用积压成本。但是，供应商通常会要求一定的出货量，而出货量是与进货价相联系的。另外，除了面临同行业店铺的竞争，店家还要与供应商的其他分销商或代理商竞争。这些都是采用分销模式时需要面临的问题。

2. 通过资源选择做特产模式还是专业产品模式

(1) 特产模式对于大多数人来说并不适合，因为它需要稳定的货源和具备高竞争力的价格，同时还需要一定的仓储能力。

(2) 专业产品模式适合的人群范围较小，比较适合发烧友或是某个行业的专家。如果你喜欢数码产品，且具备一定的专业知识，就可以在网上开一