

淘宝·易趣·拍拍·有啊

网上开店

从入门到精通

刘贵国 李小龙 编 著



内容全面：淘宝、易趣、拍拍和百度有啊一网打尽！

案例实用：揭秘皇冠级大卖家的成功秘籍！

全程图解：直观的步骤讲解相关操作，使读者轻松上手！

经验分享：成功卖家经验总结，让您少走弯路！

清华大学出版社

淘宝·易趣·拍拍·有啊

网上开店从入门到精通

刘贵国 李小龙 编著

清华大学出版社

北 京

内 容 简 介

本书全面介绍了网店经营的相关知识,有开店前的准备,注册账户、保护密码、与买家交流、交易评价;既有一般性操作方法,也有各种实战经验和技巧。

全书共分为 16 章,主要包括网上开店前要了解的知识,货源的选择,在淘宝、拍拍、易趣、有啊的开店全过程,商品照片的拍摄、处理和美化商品照片,设计网店素材装修具有特色的精美店铺,建立完善的物流渠道,宣传推广店铺,提升知名度、提高客户服务质量,网上开店交易的成功经验。

本书适合想在网上开店创业的初学者,包括在校学生、兼职人员、自由职业者、企业管理者、企业白领等;也适合已经开了网店,想进一步把网店生意做大做强的店主。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

淘宝·易趣·拍拍·有啊网上开店从入门到精通/刘贵国,李小龙编著. —北京:清华大学出版社,2010.9

ISBN 978-7-302-23436-4

I. ①淘… II. ①刘… ②李… 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 146095 号

责任编辑:张 瑜

封面设计:山鹰工作室

版式设计:北京东方人华科技有限公司

责任印制:

出版发行:清华大学出版社

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座

<http://www.tup.com.cn>

邮 编:100084

社 总 机:010-62770175

邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质量反馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 刷 者:

装 订 者:

经 销:全国新华书店

开 本:169×230 印 张:24.5

字 数:530 千字

版 次:2010 年 9 月第 1 版

印 次:2010 年 9 月第 1 次印刷

印 数:1~4000

定 价:38.00 元

产品编号:

前 言

据调查数据显示,2009 年我国网络购物用户已达 1 亿多人,网络购物市场交易额高达 2500 亿元,较 2008 年增长近一倍。随着生活节奏的加快,人们逐渐认识到网络购物的方便快捷,加上金融危机的影响,价廉物美的网上购物也得到了人们的肯定。网上购物不再是追求前卫的人才会选择的新鲜事物了,已经成了男女老少都喜爱的一种时尚。

网络市场的火热吸引了众多企业与个人开始踏入“网商”这一行列。网上开店创业是一种典型的模式,只要有货源、了解网店的基本操作,就可以开张营业;正是由于网上开店对资金投入、人员投入的要求极低,因此网店创业这一模式备受追捧,已成为一种趋势、一种潮流,不少白领、学生、家庭主妇、下岗工人、残疾人等纷纷开了网店。不仅仅是个人,像联想、海尔、IBM、国美等这些知名企业也先后在网上开了店。

本书充分考虑到新手卖家在开店过程中可能会遇到的问题,以在网上开设店铺为线索,全面介绍了网店经营的相关知识,既有开店前的准备等概括性的内容,也有注册账户、保护密码、与买家交流、交易评价等细节介绍;既有一般性的操作方法介绍,也有各种实战经验和技巧的说明,因而本书是一本不可多得的网上创业指导手册。

全书共分 16 章,主要内容包括网上开店前要了解的知识,货源的选择,在淘宝、拍拍、易趣、有啊上开店的全过程,拍摄、处理和美化商品照片,设计网店素材,装修个性化的精美店铺,建立完善的物流渠道,宣传推广店铺,提升知名度,提高客户服务质量,网上开店交易的成功经验。

与目前市场上的相关书籍比较,本书具有以下特色。

(1) 贴近最新版本。

网络是不断发展的,改版升级在所难免。有读者反映目前市场上相关书籍大多与最新版本不符,书上讲解的与网上的实际操作相差甚远。因而本书应广大读者的要求,切合淘宝、易趣、拍拍、有啊的最新版本而创作,从而保证内容讲解与实际操作最大限度上的统一。

(2) 内容全面。

本书是网上开店最全面的实战宝典,对很多网店平台都有介绍,包括淘宝开店、易趣开店、拍拍开店和百度有啊开店。另外,还从商品项目的选择、网店的



装修、照片的拍摄与处理、店铺的营销与经营等各个方面提供了全面的建议。

(3) 图文并茂，简单易懂。

在本书中，不仅用文字说明每个操作步骤，更用了相关的图片来直观显示，使大多数的卖家都可以轻松掌握书中的知识。

(4) 开店经验总结。

为了更好地指导开店，本书还对内容做了进一步解析，并将解析后的重点标记为“开店小贴士”及“常见问题”。这些特别提示和问题是理论与实战相结合的结晶，是对实践中的一些宝贵技巧和经验的总结和提炼。

(5) 具有相当权威性。

本书结合了多位皇冠卖家的实践经验，16个绝对真实的网店成功案例，揭秘皇冠级大卖家的成功秘籍。

(6) 每章有重点介绍。

与以往的网上开店书籍不同的是，本书除了保证内容上的时效性和实用性外，还在每章开始先指明本章的重点内容，让读者学习起来更加有针对性、目的性。

本书读者对象：

- 刚刚毕业，想要创业的大学生。
- 失业而又一时无法找到工作的人。
- 拥有实体店铺，想要扩大经营的店主。
- 想在网络或者现实中创业的有志青年。
- 已经拥有淘宝店铺的掌柜。
- 想兼职开网店的白领。
- 社会培训班的学员。

本书由具有多年网店经验的店主编写，同时也得到了众多网络店主的支持。

本书主要编者有刘贵国、李小龙、冯雷雷、何琛、王东柱、范青蓝、王东霞、邓托、赵云飞、王张名、周林生、王洪东、尚振波、郭娜、谭海波、张晓亮、杨爱艳、郭鹏、李平生、范晓霞等。由于编者水平有限，时间仓促，网络及软件升级速度快，本书不足之处在所难免，欢迎广大读者批评指正，以便日后做进一步的改进。

目 录

第 1 章 网上开店前要了解的事.....1

- 1.1 什么是网上开店.....1
- 1.2 网上开店的前景.....2
- 1.3 网上开店的优势.....3
 - 1.3.1 投资少,回收快.....3
 - 1.3.2 网上开店进退自如.....4
 - 1.3.3 销售时间不限.....4
 - 1.3.4 地域限制小.....4
 - 1.3.5 网店的消费群体广泛.....4
 - 1.3.6 对店主要求不高.....5
- 1.4 选择网上开店的方式.....5
 - 1.4.1 自助式开店.....5
 - 1.4.2 自立门户型的网上开店.....6
 - 1.4.3 自己建网站和自助式
开店相结合的方式.....6
- 1.5 选择合适的网上交易平台.....7
 - 1.5.1 淘宝网.....7
 - 1.5.2 易趣网.....8
 - 1.5.3 拍拍网.....8
 - 1.5.4 百度有啊.....9
- 1.6 网上开店的必备条件.....10
 - 1.6.1 硬件条件.....10
 - 1.6.2 软件条件.....11
- 1.7 快速掌握网上开店的基本
流程.....14
- 1.8 典型案例——女孩开网店卖
家乡特产月入万元.....16
- 1.9 常见问题解答.....17
 - 问题 1——网上开店稳赚
不赔吗?.....17

- 问题 2——什么样的人适合
网上开店?.....17
- 问题 3——网上开店有哪些
经营方式?.....19
- 问题 4——新手开网店的一些
建议.....19

第 2 章 选择货源,确定经营项目...21

- 2.1 卖什么产品稳赚不赔.....21
 - 2.1.1 哪些商品适合网上
销售.....21
 - 2.1.2 网上热卖的商品.....22
- 2.2 怎样选择热卖的商品.....27
- 2.3 怎样才能找到物美价廉的货源.....28
 - 2.3.1 在批发市场进货.....29
 - 2.3.2 从厂家进货.....30
 - 2.3.3 外贸尾货.....30
 - 2.3.4 国外打折商品.....31
 - 2.3.5 库存积压品牌商品.....31
 - 2.3.6 寻找换季、拆迁与转让
清仓的商品.....32
 - 2.3.7 网络代销商品.....34
 - 2.3.8 民族特色商品.....35
 - 2.3.9 二手市场进货.....36
 - 2.3.10 B2B 电子商务批发
网站.....36
- 2.4 进货成功需要掌握的要领.....37
- 2.5 典型案例——兼职网上开店
卖化妆品月赚 9000 元.....39
- 2.6 常见问题解答.....40



问题 1——如何拿到批发市场老板的底价?	40	3.7 典型案例——下岗职工网上开店成皇冠店老板	69
问题 2——阿里批发市场进货如何防骗?	41	3.8 常见问题解答	70
问题 3——如何识别骗子网站?	42	问题 1——注册淘宝会员有什么用处?	70
问题 4——怎样识别网络代销的骗局?	43	问题 2——如何设置淘宝账户密码?	71
第 3 章 在淘宝开店第一步	45	问题 3——如何设置、修改密码保护问题?	71
3.1 注册为淘宝网会员	45	问题 4——淘宝密码忘记如何找回?	72
3.1.1 注册电子邮箱	45	问题 5——不注册支付宝账户可以在淘宝网上进行交易吗?	73
3.1.2 注册淘宝网会员	48	第 4 章 在淘宝开店与店铺简单装修	74
3.2 开通网上银行	51	4.1 店铺开张了	74
3.2.1 银行卡、网上银行和支付宝账户之间的关系	51	4.1.1 发布商品	74
3.2.2 申请网上银行	52	4.1.2 在商品标题中突出卖点的技巧	77
3.3 申请第三方交易中介支付宝	54	4.1.3 丰富宝贝描述勾起买家的购买欲望	79
3.3.1 了解支付宝	54	4.1.4 修改上架商品的信息	80
3.3.2 注册支付宝账户	54	4.1.5 申请店铺	81
3.3.3 激活支付宝账户	56	4.2 网上商品的定价技巧	82
3.3.4 申请实名认证	57	4.2.1 商品定价必须考虑的要素	82
3.4 支付宝充值与余额查询	58	4.2.2 商品高价定位与低价定位法则	83
3.4.1 给支付宝充值	58	4.2.3 利用折扣定价，灵活经营	85
3.4.2 查询支付宝账户余额	60	4.3 对店面进行简单的装修	85
3.5 支付宝账户和密码的安全设置	60	4.3.1 选择店铺风格	86
3.5.1 修改支付宝密码	61	4.3.2 店铺的基本设置	87
3.5.2 修改淘宝网会员所绑定的支付宝	61		
3.6 下载并安装淘宝工具软件	63		
3.6.1 下载并安装阿里旺旺	63		
3.6.2 下载并安装淘宝助理	67		



4.3.3 简单设置店铺公告	88	5.2.2 收发站内信	112
4.3.4 设置商品分类	90	5.2.3 发布和回复宝贝留言	113
4.4 推荐优势商品	92	5.2.4 在店铺交流区中发帖 和回帖	114
4.4.1 使用橱窗推荐位	92	5.2.5 电话联系	115
4.4.2 使用店铺推荐位	94	5.3 进行第一笔交易	116
4.5 使用淘宝助理批量发布商品	95	5.3.1 修改交易价格	116
4.5.1 创建上传宝贝	96	5.3.2 买家付款后, 选择物流 方式发货	117
4.5.2 批量编辑宝贝	99	5.3.3 给买家评价	118
4.5.3 备份宝贝	100	5.4 妥善处理纠纷的方法	119
4.6 典型案例——农民开网店卖 花木销售数千万元	101	5.4.1 查看退款信息	119
4.7 常见问题解答	103	5.4.2 同意买家退款协议	120
问题 1——商品什么时间上架 最好?	103	5.4.3 如何对评价进行解释	121
问题 2——让网店生意火爆的 定价绝招?	103	5.5 用支付宝管理收支账目	122
问题 3——店铺“推荐宝贝”和 “橱窗推荐”有什么区别?	104	5.5.1 从支付宝中提现	122
问题 4——安装最新版本的淘宝 助理后, 原来的宝贝数据还 在吗?	105	5.5.2 查询支付宝账户明细	123
问题 5——发布商品时, 找不到 适合的类别怎么办?	105	5.6 典型案例——珠宝首饰网上卖, 一年销售三百万元	124
第 5 章 在淘宝网安全成交第一笔 生意	106	5.7 常见问题解答	127
5.1 使用阿里旺旺与买家进行 交流	106	问题 1——如何在不知情的 情况下, 被强制加入旺旺群?	127
5.1.1 查找并添加联系人	106	问题 2——使用支付宝推荐物流 的好处有哪些?	127
5.1.2 熟练使用酷炫表情	107	问题 3——遇到买家收货不确认 怎么办?	128
5.1.3 设置自动回复——让客户 一个都跑不掉	109	问题 4——货签收的不是本人, 买家 又说没收到货, 该怎么办?	128
5.2 使用其他方式与买家交流	110	第 6 章 注册拍拍与发布商品	129
5.2.1 使用移动旺旺	110	6.1 成为拍拍网用户	129
		6.1.1 申请 QQ 账号	129
		6.1.2 登录拍拍	130
		6.1.3 设置拍拍交易密码	131



6.2 进行卖家认证.....132	7.3 与买家进行交流.....156
6.2.1 个人实名认证.....132	7.3.1 查找并添加联系人.....156
6.2.2 企业资质认证.....135	7.3.2 加入 QQ 群.....157
6.3 登录商品.....136	7.3.3 回复买家留言.....158
6.4 拍拍助理导入淘宝店铺的数据.....139	7.3.4 用 QQ 与买家即时沟通.....159
6.4.1 利用淘宝助理导出 CSV 文件.....139	7.4 卖出商品, 进行第一笔交易.....160
6.4.2 利用拍拍助理导入 CSV 文件.....140	7.4.1 卖出商品, 修改交易价格.....160
6.5 典型案例——新手拍拍开店一个月赚 4000 元.....142	7.4.2 确认买家付款.....161
6.6 常见问题解答.....144	7.4.3 选择物流方式发货.....162
问题 1——QQ 密码和交易密码有什么区别?.....144	7.4.4 对买家做出评价.....163
问题 2——为什么我登录不了拍拍助理?.....144	7.5 典型案例——女大学生网上开店月收入过万元.....163
问题 3——为什么我导入其他 C2C 网站的 CSV 文件到拍拍助理后, 商品的图片和商品分类看不到了?.....144	7.6 常见问题解答.....165
第 7 章 在拍拍开店完成交易.....145	问题 1——商品上架和仓库中的有何区别?.....165
7.1 管理拍拍店铺.....145	问题 2——店铺留言和商品留言有何不同?.....165
7.1.1 设置基本信息.....145	问题 3——为什么我和买家协商好价格后去修改, 显示不能修改价格了?.....165
7.1.2 自定义分类.....146	问题 4——店主“推荐商品”和“橱窗推荐”有什么区别?.....165
7.1.3 推荐商品.....148	问题 5——一定要给对方评价吗?.....166
7.1.4 店铺留言.....149	第 8 章 在易趣开店实战.....167
7.2 店铺的装修美化.....150	8.1 在易趣注册与认证.....167
7.2.1 选择店铺风格.....150	8.1.1 注册易趣会员.....167
7.2.2 设置店铺招牌.....151	8.1.2 安全登录易趣.....169
7.2.3 自定义店铺活动区域内容.....153	8.1.3 进行商家认证.....170
7.2.4 制作店铺公告.....154	8.2 发布商品.....172
	8.2.1 出售商品前的准备工作.....172



8.2.2 登录商品.....	172	9.2 开店和店铺管理	197
8.3 打造精美的易趣店铺.....	175	9.2.1 免费开店	197
8.3.1 开设店铺.....	175	9.2.2 店铺的基本设置	198
8.3.2 自定义店铺的页面.....	176	9.3 发布与管理商品	200
8.3.3 自定义店铺分类.....	178	9.3.1 登录商品	201
8.3.4 使用 HTML 美化店铺 或商品.....	179	9.3.2 推荐橱窗商品	203
8.3.5 关闭易趣店铺.....	180	9.4 商品发货	204
8.4 易趣开店的好帮手——易趣 助理.....	181	9.5 典型案例——一根手指一家店， 残疾人网上创业.....	205
8.4.1 下载并安装易趣助理	182	9.6 常见问题解答	206
8.4.2 添加发布商品	183	问题 1——为什么需要激活才能 进行交易?	206
8.4.3 从易趣助理导出商品	186	问题 2——我的店铺被收回了 怎么办?	207
8.4.4 将商品导入易趣助理	187	问题 3——如何快速找到想发布 的产品?	207
8.4.5 数据的压缩与备份	188	问题 4——仓库里的商品如何 上架?	207
8.4.6 模板的创建与管理	189	问题 5——我给了错误的评价， 想修改怎么办?	208
8.5 典型案例——零花钱易趣 开网店，现金滚滚来.....	189		
8.6 常见问题解答	191	第 10 章 拍摄精美照片来展现 商品	209
问题 1——设置店铺分类 窍门	191	10.1 摄影器材的选择	209
问题 2——成交后，如何为买家 修改运费?	191	10.1.1 为什么要选用数码 相机呢?	209
问题 3——如何避免买家成交后 付错总金额?	191	10.1.2 数码相机的选购 技巧	209
问题 4——避免交易纠纷的 窍门	192	10.1.3 数码相机的保养 维护	212
问题 5——出价不买处理 流程	192	10.2 在室内拍摄商品	214
第 9 章 在百度有啊开店	193	10.2.1 室内拍摄场景布置	214
9.1 注册和认证	193	10.2.2 用光技巧实例分析	216
9.1.1 注册有啊.....	193	10.2.3 拍摄实例	219
9.1.2 认证.....	194		



10.3 在室外拍摄商品	220
10.3.1 选择拍摄地点	221
10.3.2 户外拍摄实例	222
10.4 在简易摄影棚中拍摄商品	224
10.5 选择后期处理软件	226
10.5.1 佳能原厂后期处理 软件	226
10.5.2 Photoshop 图像处理 软件	226
10.5.3 光影魔术手	227
10.5.4 ACD See	228
10.6 典型案例——一年半双皇冠的 十条经验	228
10.7 常见问题解答	230
问题 1——网上商品拍摄有哪些 特点呢?	230
问题 2——网上商品拍摄有什么 要求呢?	230
问题 3——为什么我拍摄的图片 模糊不清?	231
问题 4——使用真人模特拍摄时 要注意些什么呢?	231
问题 5——采用真人模特拍摄时 如何掌握拍摄角度?	231

第 11 章 处理和美化商品照片以 吸引顾客目光.....233

11.1 简单的照片处理	233
11.1.1 调整拍歪的照片	233
11.1.2 将照片缩小	234
11.1.3 自由裁剪照片	235
11.1.4 将照片保存为 GIF 格式	236
11.2 对照片效果进行调整	238

11.2.1 调整曝光不足的照片 ...	238
11.2.2 调整曝光过度的照片 ...	239
11.2.3 调整照片的饱和度	240
11.2.4 调整模糊的照片	241
11.3 为照片添加水印和边框	242
11.3.1 为照片添加水印防止 他人盗用	242
11.3.2 为照片加上相框	243
11.3.3 如何为商品照片批量 添加水印	246
11.4 快速抠取图像	248
11.5 轻松批量处理产品图片	251
11.6 典型案例——网店“装修工” 月入超 8000 元	252
11.7 常见问题解答	254
问题 1——网上商品图片处理有 什么要求呢?	254
问题 2——添加水印会不会影响 商品的效果?	254
问题 3——商品水印和边框模板 可以同时使用吗?	254
问题 4——淘宝店铺中可以上传 什么格式的图片文件?	255

第 12 章 设计网店素材装修具有 特色的精美店铺.....256

12.1 网店装修需要注意的问题	256
12.2 设计时尚的店标	260
12.2.1 店标设计的原则	260
12.2.2 店标制作的基本 方法	261
12.2.3 设计网店的店标	262
12.3 制作公告栏	266



12.3.1 公告栏制作的注意 事项.....	266	13.3.2 计算邮局平邮价格	288
12.3.2 制作美观的图片公告.....	266	13.4 降低物流成本的方法	290
12.4 分类导航设计	269	13.4.1 选择快递节省费用的 技巧	290
12.4.1 分类导航制作的重要 事项.....	269	13.4.2 发平邮节省邮费的 技巧	291
12.4.2 制作分类按钮图片	270	13.4.3 非支付宝交易使用推荐 物流发货	293
12.5 制作商品描述模板	272	13.5 避免发生物流纠纷	296
12.5.1 商品描述模板的设计 要求.....	272	13.5.1 如何避免发生物流 纠纷	296
12.5.2 设计描述模板	272	13.5.2 发生物流纠纷的解决 办法	297
12.6 典型案例——退休老人开手工 网店其乐融融.....	276	13.6 典型案例——“丫丫”开网店 一年挣百万	297
12.7 常见问题解答	278	13.7 常见问题解答	300
问题 1——怎样让店标给买家 留下好的印象?	278	问题 1——丢件了该如何 处理?	300
问题 2——在公告栏中可以放置 哪些内容?	278	问题 2——当买家收到破损件时 如何处理?	300
问题 3——为什么没有显示出 分类图片?	278	问题 3——为什么我寄的件 好多天买家都没收到?	300
问题 4——设置背景音乐	278	问题 4——什么样的包装是 合格的呢?	301
第 13 章 建立完善的物流渠道	279	第 14 章 宣传推广店铺, 提升 知名度	302
13.1 选择合适的送货方式	279	14.1 网店营销策略分析	302
13.1.1 邮局.....	279	14.2 运用免费网络资源推广.....	304
13.1.2 快递公司	281	14.2.1 注册搜索引擎	304
13.1.3 铁路托运	282	14.2.2 登录导航网站	305
13.1.4 物流托运公司	282	14.2.3 旺旺群推广	305
13.2 如何包装商品	282	14.2.4 QQ 签名和 QQ 农场 推广	308
13.2.1 常见商品的包装方法	283		
13.2.2 包装时的注意事项	286		
13.3 自己计算运费, 方便又实惠	287		
13.3.1 计算淘宝推荐物流 价格.....	287		



14.2.5	MSN 推广	309
14.2.6	博客推广	310
14.2.7	网络团购推广	311
14.2.8	交换友情链接	311
14.2.9	论坛宣传	312
14.2.10	信用评价	312
14.2.11	在分类信息网站 推广	313
14.2.12	电子邮件推广	314
14.3	参加阿里妈妈推广活动	314
14.4	在网店平台上宣传与推广	316
14.4.1	淘宝网的宣传与推广	316
14.4.2	易趣网的宣传与推广	320
14.4.3	拍拍网的宣传与推广	321
14.4.4	百度有啊的宣传 与推广	325
14.5	利用传统媒介推广	326
14.5.1	印刷并散发广告 传单	326
14.5.2	多参与活动, 派发 名片	327
14.6	网店促销策略	327
14.6.1	网上折价促销	328
14.6.2	拍卖式促销法	328
14.6.3	限时限量促销商品	328
14.6.4	免邮费	329
14.6.5	赠品促销	329
14.6.6	网上抽奖促销	329
14.6.7	积分促销	329
14.7	典型案例——网上卖服装 2 年, 一万元变百万元	330
14.8	常见问题解答	332
	问题 1——怎样选择促销的 时机?	332

问题 2——如何做好友情链接 推广?	332
问题 3——网店推广要明确分析 目标人群	333
问题 4——网店论坛推广发帖 回帖技巧	333

第 15 章 皇冠卖家速成秘籍, 提高客户服务质量

15.1	与买家沟通的技巧	335
15.1.1	换位思考轻松留住 顾客	335
15.1.2	微笑服务, 礼貌待客	335
15.1.3	积极回复买家提问	336
15.1.4	卖家要主动与访问者 沟通	336
15.1.5	凡事留有余地	337
15.1.6	善听善解, 领会买家 意图	337
15.1.7	沟通要耐心和热情	337
15.1.8	沟通要专业	338
15.1.9	应对不同类型的买家	338
15.1.10	理性沟通、避免 情绪	339
15.2	售后服务跟踪	340
15.2.1	卖品跟踪告知	340
15.2.2	坚持售后回访, 提高 销售额	340
15.2.3	退换货服务	341
15.3	坦然面对顾客投诉	342
15.3.1	应对顾客投诉的原则 和方法	342
15.3.2	对待买家的中差评	344
15.3.3	避免买家的中差评	345



15.3.4 引导买家修改中差评.....	348
15.4 典型案例——皇冠卖家传授 交易中的禁忌.....	349
15.5 常见问题解答.....	350
问题 1——利用小件商品迅速 累积信用.....	350
问题 2——新手如何突破 零信用?	351
问题 3——买家拍下没货 怎么办?	351
问题 4——买家拍下后不付款 怎么办?	351
问题 5——我发了货, 买家没 按时收到怎么办?	352
问题 6——买家拍下商品付款后 联系不到怎么办?	352
第 16 章 网上开店交易成功经验.....	353
16.1 做大网店规模.....	353
16.1.1 网店卖家道德规范	353
16.1.2 开网店必不可少的 心态.....	354
16.1.3 网店生意冷清的原因.....	356
16.2 处处留心——网上开店注意 事项	358
16.2.1 网络安全交易注意 事项	358
16.2.2 防止账号被盗	360
16.3 各类网店成功经验	361
16.3.1 数码家电店	361
16.3.2 服装店	364
16.3.3 美容护肤品店	366
16.3.4 家居用品店	367
16.3.5 珠宝首饰店	369
16.4 典型案例——“淘宝最牛老太” 想做跨国贸易	370
16.5 常见问题解答	371
问题 1——用开机密码为电脑 上锁	371
问题 2——清除垃圾文件	373
问题 3——淘宝网淡季旺季 促销	373
问题 4——怎样管理好 店铺?	375



第 1 章 网上开店前要了解的事

随着网络技术的发展，作为一种前卫创业模式的网店已经逐渐发展起来，其优势明显、前景广阔，更是众多无本创业者的绝佳机会。网上开店不仅成为一种时尚，甚至成为一些人的职业。如果你稍加留意，就会发现身边有一群人，他们在家点点鼠标、敲敲键盘，就做成了成百上千笔生意。

1.1 什么是网上开店

网上开店是一种在互联网时代背景下诞生的新型销售方式，具体来说就是经营者在互联网上注册一个虚拟商店并出售商品。像易趣、淘宝、拍拍、有啊等许多大型专业网站都向个人提供网上开店服务。在这些大型专业网站上开店相当于网下在一些大型商场租用一个店铺或柜台，从而借助大商场的影晌与人气做生意，我们目前所看到的网上开店基本都是采用这种方式。如图 1-1 所示为淘宝网上的店铺。



图 1-1 淘宝网上的店铺

经营者将待售商品的信息以图片和文字的形式发布到网页上，对商品感兴趣的浏览者通过网上或网下的支付方式向经营者付款，经营者通过邮寄、快递等方式将商品实物发送给购买者。相比传统的商业模式，网上开店投入小、经营方式灵活，可以为经营者提供不错的利润空间，现在越来越多的人都开始选择这种方



式进行经营。

1.2 网上开店的前景

网上开店属于电子商务，它是 Internet 深入发展的产物，顺应了人们“足不出户进行购物”的愿望，其前景是非常广阔的。

在信息时代，越来越多的人离不开网络，于是在网上开店做“掌柜”成了很多年轻人的创业方式。在网上开个小店不用辞掉现有的工作，也不用花费太多的时间，最重要的就是投资少而且风险小，这对于那些刚刚毕业走上工作岗位的大学生或是有很多闲暇时间的上班族来说不失为一个好的选择。

如今，金融危机肆虐全球，伴随公司降薪、消费紧缩以及消费者的购买力大幅下降，网上商店却迎来了一个快速增长的新机遇。由于经济危机，许多人都悄然改变了原有的生活习惯。原来热衷购买奢侈品牌的消费者已经开始选择经济实惠、价廉物美的网上商品。在这种形势下，网络购物在性价比方面的优势更加显著，受到更多消费者的青睐。此外，由于金融危机造成的失业浪潮，使得更多的人开始寻找新的就业形式——在网上开店。因此，网上购物和网上开店的人数都会大幅增加。

据艾瑞咨询发布的《2009—2010 年中国网络购物行业发展报告》统计显示，2009 年中国网络购物市场依然维持着较快的增长，2009 年网络购物交易额为 2483.5 亿元，同比增长 93.7%。

网上开店是一种风险很小却大有前途的创业方式。据中国互联网络信息中心统计，我国的网民规模和宽带网民规模增长迅猛，互联网规模稳居世界第一位。截至 2009 年 12 月，我国网民已达 3.84 亿人，较 2008 年底增长 8600 万人，互联网普及率提升至 28.9%；2009 年我国手机网民增加了 1.2 亿人，手机上网已成为我国互联网用户的新增长点。

在这个庞大的群体中，有超过一半的人在最近一年中通过互联网购买过商品或服务。而在欧美和韩国等互联网普及率较高的国家，每 3 个网民中就有两个人在网上购物。中国网络购物的潜力还远未被释放。可以想象，在这个大背景下投身网上开店，真可谓“赶巧不如赶早”。根据艾瑞咨询分析，预计未来几年网络购物市场仍将维持相对较快，并且日趋稳定的增速，2013 年交易规模有望突破 1 万亿元。未来 5 年内，网络购物交易额规模占社会消费品零售总额的比重将突破 5%，网络购物对于传统零售市场的贡献将会日趋加大，如图 1-2 所示。

电子商务的普及给年轻人提供了更多的工作机会。辞去朝九晚五的枯燥工作，全职开网店，捧杯咖啡，坐在家中创业，成为越来越多年轻人的全新选择。