

目 录

第 1 章 网上开店概述	1
1.1 什么是网上开店	1
1.2 怎样选择开店的网站	1
1.2.1 淘宝简介	1
1.2.2 易趣简介	2
1.2.3 新浪商城简介	4
1.3 网上开店可以卖些什么	4
第 2 章 淘宝网上开店电脑技术实战	6
2.1 怎样注册成为会员	6
2.1.1 怎样填写注册信息	6
2.1.2 怎样通过邮箱认证	7
2.2 怎样通过实名认证	9
2.2.1 怎样申请支付宝个人账户	9
2.2.2 怎样提交个人信息	11
2.2.3 怎样提交身份证件信息	13
2.2.4 怎样提交银行账户信息	15
2.2.5 怎样完成银行账户金额确认	16
2.3 怎样建立店铺	18
2.3.1 怎样完成店铺的建立	19
2.3.2 怎样进行店铺的基本设计	28
2.4 怎样填充宝贝	43
2.5 怎样出售宝贝	44
2.5.1 怎样更改出售中的宝贝信息	44



2.5.2 怎样查看买家留言及回复	46
2.5.3 怎样查看买家信息及其他信息	48
2.6 怎样交易宝贝	51
2.6.1 怎样选择交易方式	51
2.6.2 怎样使用支付宝	52
2.6.3 怎样下载和使用淘宝旺旺	67
2.7 怎样送出宝贝	72
2.8 怎样做好店铺的后台管理	72
2.8.1 怎样查看自己的店铺	72
2.8.2 怎样继续进货	74
2.8.3 怎样管理个人信息	81
2.9 网上开店艺术	90
2.9.1 特色经营——让店铺引人注目	90
2.9.2 事必躬亲——脚踏实地	94
2.9.3 做事要恰到好处——宁缺勿滥	94
2.9.4 价格公道——使宝贝迅速被找到	98
2.9.5 换位思考——切实感受买家心理	98
2.9.6 累积人气——最短时间内提升信用度	99
第3章 其他开店平台电脑技术实战	100
3.1 怎样在易趣开店	100
3.1.1 怎样注册成为易趣会员	100
3.1.2 怎样通过个人身份确认	100
3.1.3 怎样开店	102
3.1.4 怎样填充宝贝	108
3.1.5 怎样出售宝贝	110
3.1.6 怎样支付宝贝	115
3.1.7 怎样送出宝贝	130



3.1.8 怎样进行店铺的后台管理	130
3.2 怎样在新浪商城开店	132
3.2.1 怎样在新浪商城开设店铺	133
3.2.2 新浪商城与淘宝和易趣的不同之处	138
第4章 网上开店顾客沟通技巧	141
4.1 怎样解决成交不买的情况	141
4.1.1 买家拍下宝贝后不买怎么办	141
4.1.2 有买家恶意竞拍多件宝贝怎么办	141
4.1.3 可以删除别人恶意出价的信息吗	142
4.1.4 怎样进行投诉/申诉/撤销处罚	142
4.2 怎样解决货物售出后的问题	148
4.2.1 运输过程中的损失由谁负责	148
4.2.2 买家申请退款该怎么办	148
4.2.3 怎样解决货物的签收问题	149
4.2.4 买家签收货物后不进行确认且联系不到怎么办	149
4.3 怎样解决信用评价的问题	149
4.4 怎样处理退货和换货	150
4.4.1 怎样处理退货	150
4.4.2 怎样处理换货	150
第5章 网上开店技巧	151
5.1 怎样做好宝贝展示	151
5.1.1 怎样获得高清晰的物品照片	151
5.1.2 怎样做好 HTML 宝贝描述页面	153
5.1.3 怎样设计个性化的店标	154
5.1.4 怎样给店铺起个好名字	155
5.1.5 怎样做好橱窗推荐	156
5.2 怎样做好店铺的宣传	158



5.2.1	推广网店的秘诀	161
5.2.2	推广网店的禁忌	163
5.2.3	推广网店的方式	163
5.2.4	怎样提升自己的人气	170
5.2.5	怎样提升信用度	173
5.2.6	怎样把自己的店铺做出特色	175
5.3	怎样做好市场	181
5.3.1	怎样掌握市场行情和消费取向	181
5.3.2	怎样开发市场	183

第1章 网上开店概述

俗话说，工欲善其事，必先利其器。要想开好网上店铺，必须对开店所依托的网上开店平台有一定的了解。只有知己知彼，才能做到游刃有余。本章将对几个比较著名的网店平台做一些简明的介绍。

1.1 什么是网上开店

网上开店，就是在互联网上开设一个属于自己的店铺。它与平时所见的实物店铺没有本质的区别，都是货物交易的场所，只不过网上店铺只可以观看而不能触摸，出售的物品具有不可感性，这是阻碍它发展的一个致命弱点。目前大众的消费观念还很传统，对于自己不能眼见为实的事物不太敢相信，选购时态度很谨慎。但网上店铺也有实物店铺不可比拟的优点，譬如开店手续简单、快捷，购物方便、轻松且足不出户，只要一台联网的电脑就可以了。

1.2 怎样选择开店的网站

对开店网站的选择完全凭个人的喜好，自己喜欢哪家平台就可以在哪家开店，但不同的网店平台所卖的商品有所不同，出售物品的类别不是硬性规定的，而是约定俗成的，所以在开店之前要对各家网店平台做一番透彻的了解。下面对几家比较著名的网店平台一一进行介绍。

1.2.1 淘宝简介

淘宝是国内领先的个人交易网上平台，由全球最佳 B2B 公司阿里巴巴公司投资 4.5 亿元创办，志在成为全球最大的个人交易网站。

淘宝，顾名思义，就是没有淘不到的宝贝、没有卖不出的宝贝。自 2003 年 5 月 10 日成立以来，淘宝基于诚信为本的准则，迅速占领了国内个人交易市场的领先地位，创造了互联网企业的一个发展奇迹，真正成为有志于网上交易的个人最佳网络创业平台。

淘宝倡导诚信、活泼和高效的网络交易文化，在为淘宝会员打造更安全高效的商品交易平台的同时，也全心营造和倡导了互帮互助、轻松活泼

的家庭式文化氛围,让每位淘宝会员都可以在淘宝上进行更迅速高效的交易,并在交易的同时,结交到更多的朋友。淘宝已经成为越来越多的网民网上创业和以商会友的首选。

淘宝的创立,为国内互联网用户提供了更好的个人交易场所,淘宝凭借其迅速发展以及在个人交易领域的独特贡献,荣获了财经时报与搜狐公司 2003 年度评选的国内十大最佳投资的荣誉。

淘宝是个人小成本创业的最佳选择,在淘宝上的一切交易都是免费的,而且交易规则严谨,切实保护卖家和买家的权益不受侵害。使用支付宝交易更加安全、高效和快捷。淘宝旺旺使见不到面的交易变得简单,可以使卖家和买家实时沟通,避免不必要的交易纠纷,同时也可以作为纠纷的证据进行举证。

如图 1.1 所示为淘宝的 LOGO 与吉祥物。

如图 1.2 所示为淘宝首页。



图 1.1



图 1.2



1.2.2 易趣简介

易趣是中国著名的电子商务公司,首创全国 24 小时不间断热线服务,与新浪结成战略联盟,2000 年 5 月并购 5291 手机直销网,开展的网上手

机销售业务成为易趣的特色之一。

在易趣上开店,个人申请认证的操作很简单,但是对开店过程中的部分行为进行收费,这样势必会减少前来开店的人数,然而专业的网站对那些有一定经济基础的人还是大有裨益的。

如图 1.3 所示为易趣首页。



图 1.3

1.2.3 新浪商城简介

新浪商城始建于1999年11月,是中国最早的电子商务平台之一,新浪商城日平均PV(浏览量)超过100万。商城定位于网上购物交易技术服务平台,为网友提供了丰富、便捷和安全的网上购物服务;为商户提供了开店、商品搜索等网上营销服务。其长期合作伙伴有搜易得、云网、当当、卓越、摩托罗拉、NO5和七彩谷等网站。新浪商城具有强大的信用优势,“先行赔付”制度全程保障消费者的利益。新浪各频道强大的内容整合,使获取资讯与购物一步到位。利用新浪独有的品牌优势,丰富、全面的商品资讯,严格的商户管理制度,完善的商品质量保障系统,实现网民首选的购物平台。

新浪商城开店的步骤比较烦琐,不仅对认证环节要求很严格,而且是完全收费的。不太适合刚刚从事网店建设的小本商家,比较适合大型的公司及资金比较雄厚的个人。

如图1.4所示为新浪商城首页。



图 1.4

1.3 网上开店可以卖些什么

网上店铺不同于实物店铺,它到底可以卖些什么呢?

如图 1.5 所示为新浪商城的商品分类目录。

商品目录	商家目录	优惠专区	特价拍卖	免费商品
▶ 电脑/网络/办公/耗材 笔记本 电脑配件 打印机 复印机 PDA GPS 台式机 耗材 交换机 传真机 软件 投影机	▶ 数码视听/摄影摄像/配件 数码相机 摄像机 mp3 录音笔 移动存储 学习机 mp4 移动硬盘 电子词典 摄像头 记忆棒 SD卡			
▶ 随身视听/家电 随身视听 影音设备 厨卫电器 家居清洁 塑身仪器/器材 音响 空调电扇 剃须刀 脱毛器	▶ 手机/通讯设备/数字卡 GSM CDMA 电话 小灵通 手机装饰 对讲机/无绳电 手机配件 通讯卡 其它			
▶ 服装鞋帽/箱包/服饰配件 男装 女装 内衣 皮具箱包 鞋 服饰 运动服饰 运动包袋 运动鞋 军用服饰 情趣内衣 其它	▶ 珠宝/眼镜/手表 金饰 钻饰 银饰 翡翠 水晶 珍珠 琥珀 宝石 眼镜 手表 风格饰品 男士饰品 其它			
▶ 健康美容 护肤 彩妆 香水 工具 身体护理 个人护理 特殊护理 丰胸瘦身 保健食品 人参	▶ 家居日用/装饰/宠物 家具 灯具 装饰 宠物 母婴用品 床上用品 厨房用品 生活日用 卫浴用品 其它			
▶ 礼品/鲜花 鲜花 烟具 打火机 生日 工艺 商务 特色礼品 红酒	▶ 文具/玩具/卡通/模型 文具 模型 益智玩具 毛绒玩具 玩偶 卡通 游戏机及配件 其它			
▶ 运动/户外/军品 鞋 包 服饰 护具 野营 军放 足球 篮球 网球 乒乓球 器材 棒球/垒球/保龄球/高尔夫 纪念品 随身用品 箱包 其它	▶ 汽车用品 电器 照明 香品 内饰 外饰 养护 安全 通讯			
▶ 图书/报刊/杂志 图书 报刊杂志 性教育	▶ 影视/音乐/教辅/VCD/DVD 电影 电视剧 动漫 音乐 教育			
▶ 成人用品 男用 女用 调情 情趣内衣 避孕/避孕 情趣/激情 其它	▶ 数字生活 网游 彩票 宽频 保险 教育 软件 邮箱 驾校 读书 其它			
▶ 教育/票务/生活服务 演出票 电影票 体育票 机票 医疗器械	▶ 艺术品/乐器/纪念品 字画 工艺品 摄影作品 乐器 乐器配件 纪念品			

图 1.5

可见，网上店铺的经营范围与实物店铺的经营范围没有什么不同，涉及广泛、无所不包。而且在网上开店的手续要远远简单于实物店铺，这也是网上开店越来越火爆的原因之一。

网上店铺不仅可以买卖实物，也可以进行虚拟交易。譬如店铺装修、网店的美工设计服务等。把自己的店铺设计得别致、雅致也是吸引客人的筹码。就像开一家实物店铺要进行店面装修是一样的。所以，虚拟交易就有了存在和发展的必要。

第2章 淘宝网上开店电脑技术实战

第1章对网络开店平台做了一番介绍,在做好开店的准备之后,就可以实际操作了。

本章主要介绍在淘宝上建立店铺的全过程和解答一些常见问题。例如怎样注册成为淘宝会员、怎样通过个人实名认证、怎样在淘宝上开店、怎样填充宝贝、怎样出售宝贝、怎样支付宝贝和怎样做店铺的后台管理等内容。

2.1 怎样注册成为会员

注册成为会员分为3个步骤:输入信息、邮箱认证和注册成功。

2.1.1 怎样填写注册信息

想要注册成为淘宝会员,第1步是登录淘宝首页 www.taobao.com,进入会员注册页面,输入信息并提交,具体操作步骤如图2.1和图2.2所示。



图 2.1

(2) 输入会员注册信息后单击【同意以下服务条款, 提交注册信息】按钮, 提交会员信息。

以下均为必填项 香港用户按此设置

会员名: apple99_2006 填写正确。
 ☒ 该会员名可以使用

密码: 密码由6-16个字符组成, 请
 不能单独使用英文字母、数字
 高的密码?

再输入一遍密码: 请再输入一遍您上面输入的密

请填写常用的电子邮件地址, 淘宝需要您通过邮件完成注册。

电子邮件: apple99_2006@yahoo.com.cn 没有电子邮件? 推荐使用免费
 注册成功率较低, 建议您选择

再输入一遍电子邮件: apple99_2006@yahoo.com.cn 请再输入一遍上面输入的电子

校验码: 9B4J 9B4J

图 2.2

提示

- 1) 建议使用中文注册会员名。
- 2) 密码设置最好不要有规律, 以提高其安全性。
- 3) 建议使用雅虎邮箱, 注册成功率较高。

2.1.2 怎样通过邮箱认证

提交完注册信息后, 自动弹出新页面, 进入会员注册的第2步: 收电子邮件, 激活会员账号。具体操作步骤如图2.3~图2.6所示。

第一步: 查看您的电子邮箱

我们给您发送了激活邮件, 地址为: apple99_2006@yahoo.com.cn (更改邮件地址, 重新收取激活信),
 请到<http://cn.mail.yahoo.com/>收信。

第二步: 点击信中确认按钮

点击激活邮件中的链接, 即可激活您的帐号!
 请在24小时内激活您的帐号, 否则我们将不再保留您的会员名。

图 激活过程图解演示

如果暂时没有收到激活邮件, 您还可以:

到<http://cn.mail.yahoo.com/>,

用您的注册邮箱apple99_2006@yahoo.com.cn (更改注册邮箱)

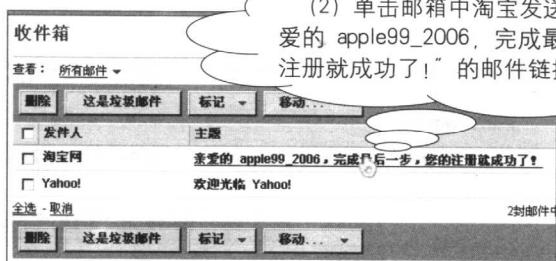
给淘宝信箱ok@taobao.com发送邮件, 邮件标题为您的会员名“apple99_2006”, 邮件内

(1) 单击邮箱地址链接
<http://cn.mail.yahoo.com/>,
 进入邮箱登录页面, 登录
 邮箱。

图 2.3



提示 注册邮箱不同，则邮箱链接地址不同。



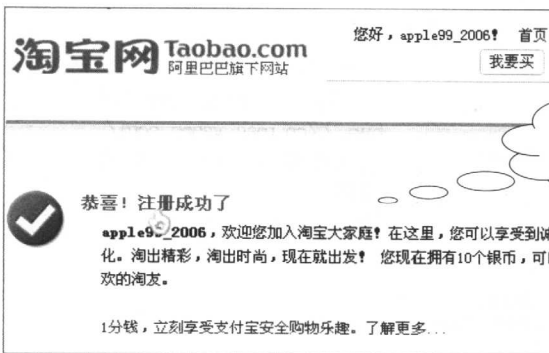
(2) 单击邮箱中淘宝发送的主题为“亲爱的 apple99_2006, 完成最后一步, 您的注册就成功了!”的邮件链接, 打开邮件。

图 2.4



(3) 单击邮件中的【重要! 请点击这里完成您的注册】链接。

图 2.5



(4) 弹出显示注册成功的页面。

图 2.6

提示

- 1) 如果单击邮件中的【确认】按钮不能完成注册的话, 可以通过访问网址 http://member1.taobao.com/member/register_confirm.jhtml?u=24fa963af4bff4547e6fefb778809b85&a=880750 来完成注册。
- 2) 如果没有收到激活邮件, 可以给淘宝邮箱 ok@taobao.com 发送邮件来完成注册。
- 3) 激活账号必须在 24 小时内完成, 否则淘宝将删除此会员信息。

2.2 怎样通过实名认证

实名认证分为 3 个步骤: 提交个人信息、身份证件核实和银行账户核实。

2.2.1 怎样申请支付宝个人账户

个人实名认证是基于支付宝账户的认证, 在认证之前, 需要拥有自己的支付宝账户。在注册成为会员的同时, 支付宝会发送一封主题为“免费开通支付宝账户”的电子邮件到注册邮箱中, 只需进行激活操作就可以获得支付宝账户了。具体操作步骤如图 2.7~图 2.11 所示。

(1) 单击邮箱中支付宝发送的主题为: “淘宝已为您免费开通支付宝账户!” 的邮件链接, 打开邮件。

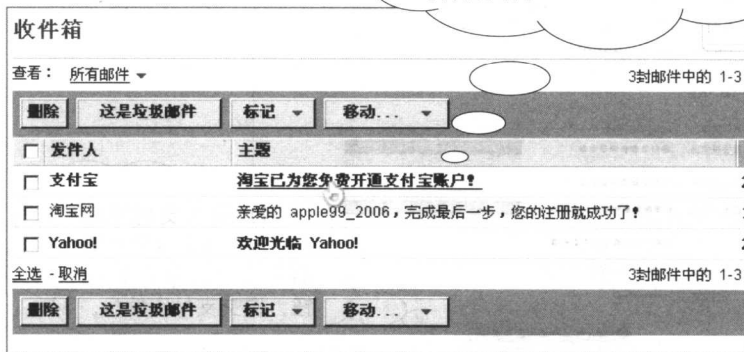


图 2.7

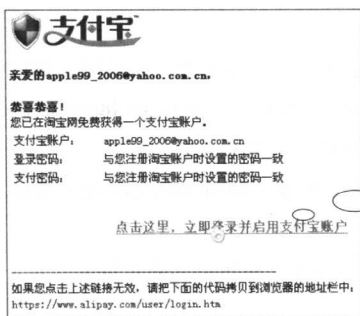


图 2.8

(2) 单击【**点击这里, 立即登录并启用支付宝账户**】链接, 进入支付宝登录页面。

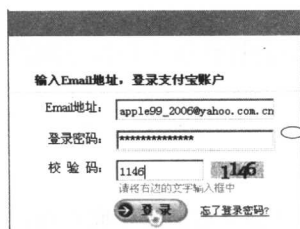


图 2.9

(3) 输入登录密码 (与会员登录密码相同) 与校验码, 单击【**登录**】按钮, 进入支付宝信息页面。

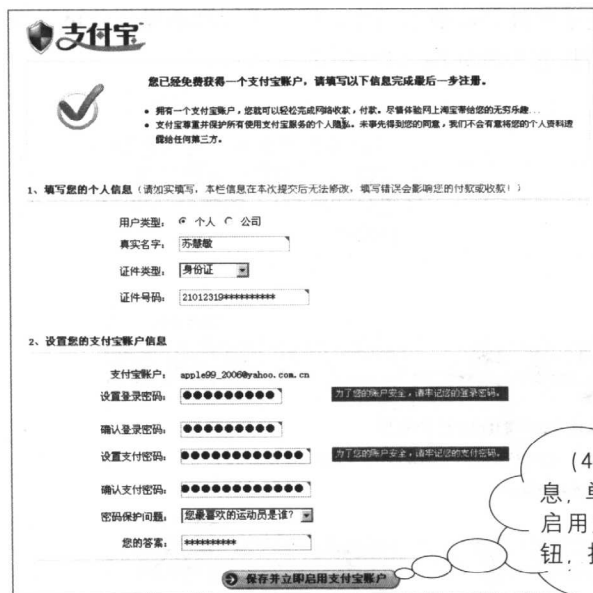


图 2.10

(4) 输入支付宝信息, 单击【**保存并立即启用支付宝账户**】按钮, 提交支付宝信息。



图 2.11

(5) 支付宝会员激活成功。

提示

在设置支付宝的登录密码和支付密码时，尽量设置得毫无规律可循，以确保自己的账户安全。

2.2.2 怎样提交个人信息

提交个人信息是实名认证的第1步，具体操作如图2.12~图2.18所示。

(1) 单击【我要卖】链接，进入如何开始卖宝贝页面。



图 2.12

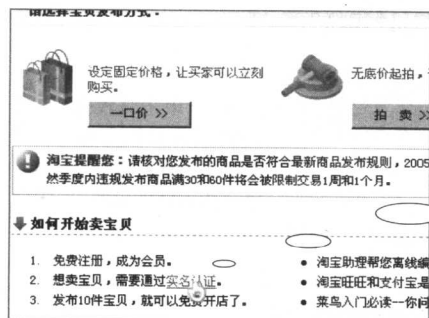


图 2.13

(2) 单击【实名认证】链接，进入会员登录页面。

(3) 输入会员名及登录密码，单击【登录】按钮，进入实名认证申请页面。

图 2.14

如果您需要在淘宝出售宝贝和建立信用记录，就必须先通过认证。请点击下面的按钮开始申请支付宝

支付宝个人实名认证 请新用户点击[这里](#)进行认证申请

认证前，请确认您已年满18周岁。

我可以同时申请支付宝认证和商家认证么？

点击下方按钮将提交支付宝个人实名认证申请，提交后认证信息不能更改；如果您需要进行支付宝商家实名认证，请不要点击下面的按钮，直接联系支付宝客服，将当前绑定的支付宝帐号的类型更改为商家类型。

[申请支付宝个人实名认证](#)

(4) 单击【申请支付宝个人实名认证】按钮，进入实名认证服务协议页面。

图 2.15

支付宝实名认证

在您开始支付宝实名认证前，请仔细阅读以下服务协议。

支付宝认证服务协议

为了保障您的权益，您确认已开始“支付宝认证”前，详细阅读了本服务协议所有内容。当您开始申请使用“支付宝认证”时，即表示您已阅读、了解并同意接受本服务协议之所有内容。

为了提高交易的安全性和用户身份的可信度，从2005年7月26日开始，浙江支付宝网络科技有限公司（以下简称支付宝公司）推出“支付宝认证”服务，您进行支付宝认证前必须先注册成为支付宝的会员。支付宝公司有权采取各种其认为必要手段对用户的身份进行识别，作为普通的网络服务提供者，支付宝公司所能采取的方法有限，而且在网络上进行身份识别也存在一定的困难，因此，支付宝对用户身份的准确性和绝对真实性不做任何保证。

支付宝认证服务的具体程序包括：

- 1、身份信息识别
- 2、银行账户识别

通过这两种识别手段，支付宝公司有权记录并保存您的通过认证的信息，并根据本协议的约定向您或第三方提供您是否通过“支付宝认证”的结论以及您的身份信息。

一、关于“支付宝认证”服务的理解与认同

1、《支付宝认证》服务是由浙江支付宝网络科技有限公司（以下简称支付宝公司）提供的。

[我已经阅读并且同意接受以上协议](#) [我不能接受以上协议](#)

(5) 单击【我已经阅读并且同意接受以上协议】按钮，进入实名认证页面。

图 2.16

(6) 单击【[点此提交个人信息](#)】链接进行个人实名认证的第1步：提交个人信息，进入个人信息页面。

支付宝实名认证

我的支付宝 | 客服中心 | 我要提问 | 首页

支付宝实名认证

个人实名认证：申请进行中

- 支付宝个人实名认证三个部分，分别为“提交个人信息”、“身份证件核实”和“银行账户核实”。
- 您可以在下面看到每部分的认证进度。

提交个人信息	身份证件核实	银行账户核实
未提交 点此提交个人信息	未提交	未提交 点此提交银行卡信息

图 2.17

第一部分 填写个人信息

请如实填写以下表格信息。

“*”为必填项

支付宝账户名：apple99_2006@yahoo.com.cn

真实姓名：* 苏慧敏

您需要填写您身份证上的姓名全称。
如果您的姓名中包含有生僻字，您可以[点此](#)，通过复制粘贴填写生僻字。

联系地址：*

请留下您的真实地址，此地址将成为核实您身份的重要信息。

固定电话：*

请按照 [区号-电话号码-分机号] 的格式填写。

手机：*

请至少填写固定电话和手机其中一种。

[下一步](#) 请仔细核对以上信息正确无误后再提交。

(7) 输入个人信息后单击【[下一步](#)】按钮进行提交。

图 2.18

2.2.3 怎样提交身份证件信息

个人信息输入完毕，单击【[下一步](#)】按钮提交后，将自动进入身份证件信息核实页面，具体操作步骤如图 2.19 所示。