



网络给你一个舞台，让你在上面尽情地舞蹈

网上开店 创业指南

Web-shop

肖龙 / 编著

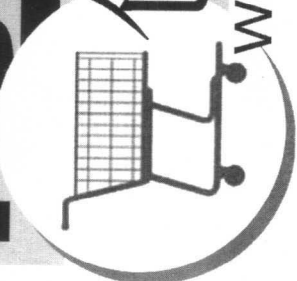


中国宇航出版社



网上开店 创业指南

Web-shop



肖龙 / 编著

中国宇航出版社

· 北京 ·

图书在版编目(CIP)数据

网上开店创业指南 / 肖龙 编著.

—北京: 中国宇航出版社, 2007.4

(开店系列)

ISBN 978-7-80218-232-5

I. 网… II. 肖… III. 电子商务—基础知识—商业经营 IV. F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 034813 号

责任编辑 张 弛 设计制作 谭卫华 谢 刚

中国宇航出版社

社址 北京市阜成路 8 号 邮 编 100830

(010)68768548

网 址 www.caphbook.com/www.caphbook.com.cn

经 销 新华书店

发行部 (010)68371900 (010)88530478 (传真)

(010)68768541 (010)68767294 (传真)

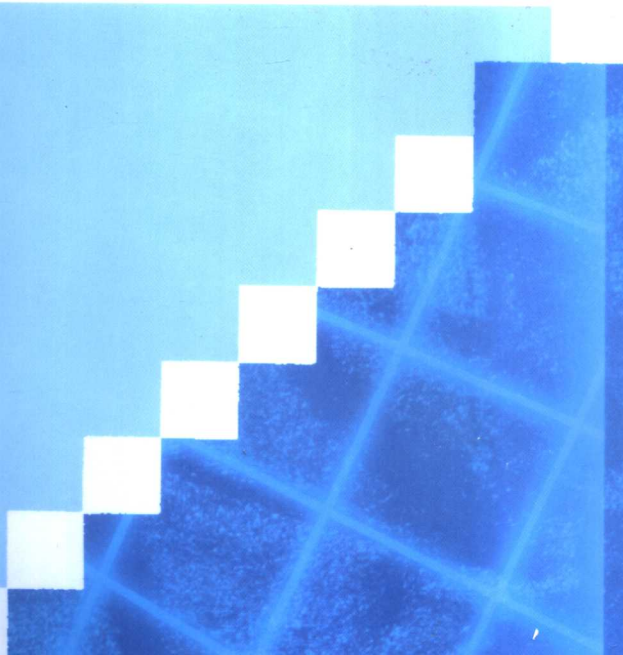
零售店 读者服务部 北京宇航文苑

(010)68371105 (010)62528336

承 印 北京智力达印刷有限公司

版 次 2007 年 5 月第 1 版
2007 年 5 月第 1 次印刷
规 格 889 × 1194
开 本 1/24
印 张 6.5
字 数 100 千字
书 号 ISBN 978-7-80218-232-5
定 价 20.00 元

本书如有印装质量问题, 可与发行部调换



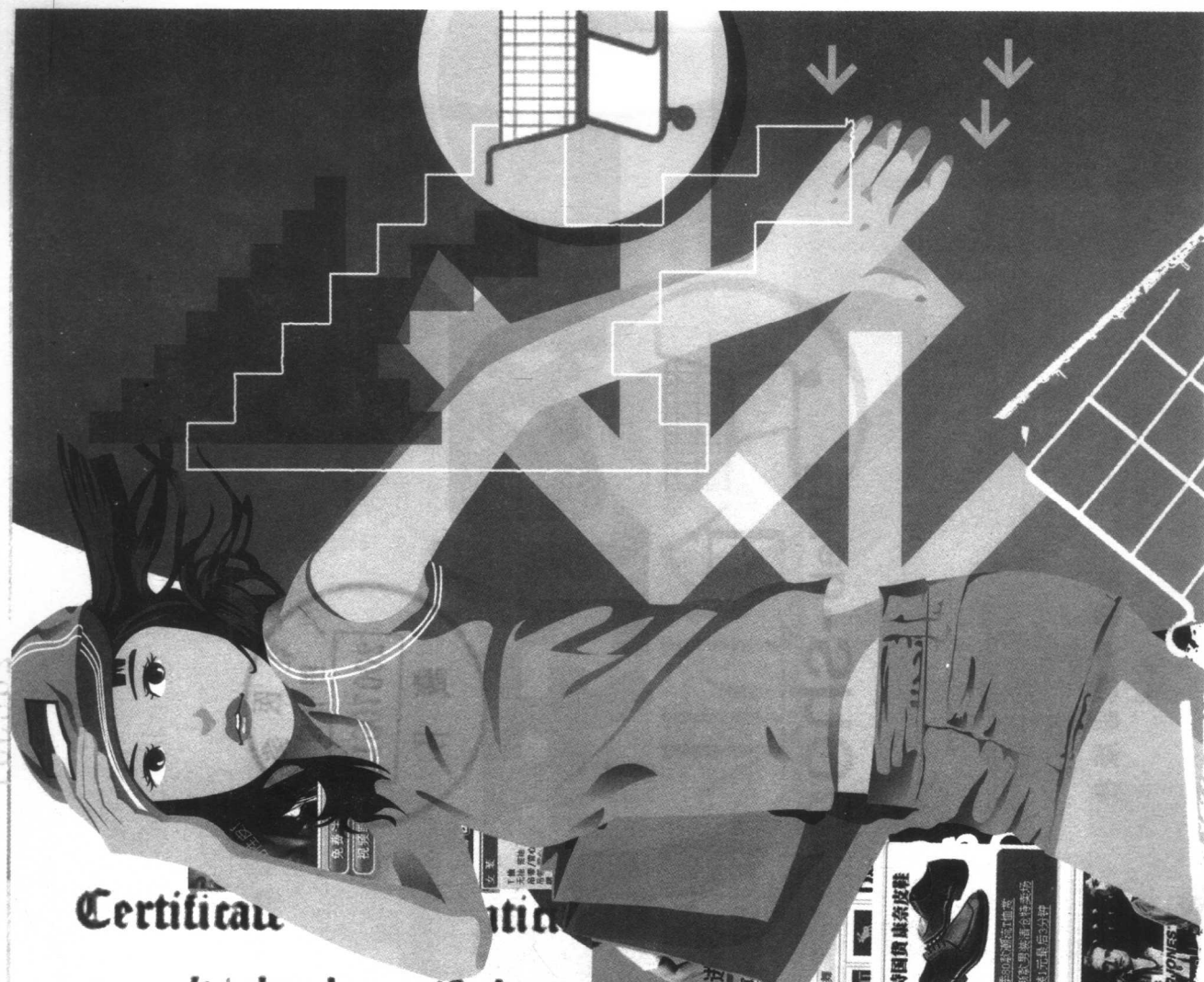
目前我国,网上购物已进入快速成长期,网店繁荣的基础已经十分坚实,对于希望开店创业又难以投入太多资金的你,开网店无疑是比较好的选择。

网上开店有很多优势,但是,想要开好一家网店也需要摸清门路,认真思考。本书包含全方位的网店知识介绍,也综合各种宝贵的创业经验,是一本全面而又生动的开店指导手册。





120203



Certificate of Authenticity

It is hereby certified
that this hand-painted



2 [七匹狼]
海的就最便宜
品牌清仓

SEPTWOLVES

3 [韩国边]
海的就最便宜
品牌清仓

ESSENCE

支持国货 康奈皮鞋

康奈皮鞋 08新款
送行男款鞋有59元封顶
热卖男装 海外直送

全球品牌流行鞋
08新款 男款皮鞋 特卖59
里底 近后3分钟

2折包邮

只限男人

前言

成功并不像你想象的那么难

1965年，一位韩国学生到剑桥大学主修心理学。那时，他常到学校的咖啡厅或茶座听一些成功人士聊天。这些成功人士包括诺贝尔奖获得者，一些领域的学术权威和创造了经济神话的人，他们每个人都把自己的成功看得非常自然。时间长了之后，他发现，在韩国时，自己被一些成功人士欺骗了。他们普遍夸大了自己的创业艰辛，在用夸张的成功经历吓唬那些还没有取得成功的人。

1970年，他把《成功并不像你想象的那么难》作为毕业论文，提交给现代经济心理学的创始人威尔·布雷登教授。布雷登读后，大为惊喜，认为这种现象虽然普遍存在，但此前还没有一个人大胆地提出来并加以研究。惊喜之余，他写信给他的剑桥校友——当时的韩国总统朴正熙。在信中，他说，“我不敢说这部著作对你有多大的帮助，但我敢肯定，它比你的任何一个政令都能使韩国经济产生震动。”

后来这本书果然伴随着韩国的经济起飞了，它鼓舞了许多人，从一个新的角度告诉人们，成功与“劳其筋骨，饿其体肤”、“三更灯火五更鸡”、“头悬梁，锥刺股”没有必然的联系。只要你对某一事业感兴趣，并且长久地坚持下去就会成功，因为上帝赋予你的时间和智慧足够你圆满地做完一件事。后来，这位青年也获得了成功，他成了韩国泛业汽车公司的总裁。

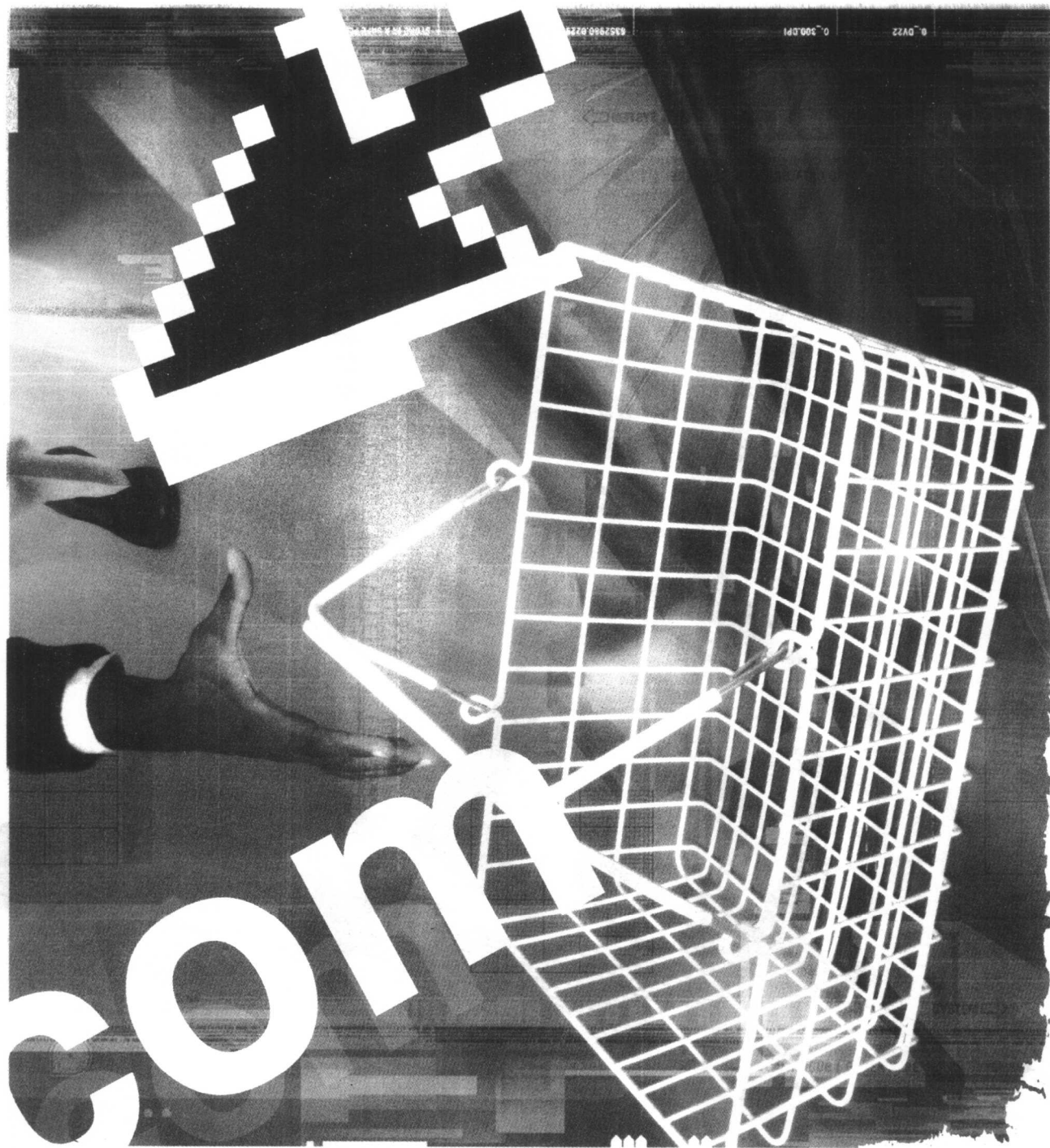
在这个世界上，事情并不是因为难而让我们不敢做；而是因为我们不敢做，事情才显得难。

我们身边有这么一群人，他们点一点鼠标、敲一敲键盘，就做成了成百上千笔生意。或许他们的启动资金并不是很充裕，或许他们的经验还是很欠缺，但他们却都是名副其实的创业者。他们正努力运用自己手中的技术获得崭新的生存空间；他们正在以自己的方式向成功冲刺！

网上开店对我们大家来说都已经不再陌生，与传统店铺式经营相比，它最大的优点就是节约了租金成本，只要你拥有可以上网的电脑，就可以开店。

每天晚上下班回到家，打开自己的QQ、MSN和电子信箱，处理当天客户发来的信息。这样每天相同的步骤，却有着不同的收获。随着又一件商品的成交，虽然很疲惫，但是却抑制不住一脸的兴奋……这就是那些靠点一点鼠标、敲一敲键盘就做生成意的时尚都市人的生活，在这样的生活里，他们辛苦并快乐着。

来吧，加入进来，也许几个月之后，你会发现：原来成功并不像你想象的那么难！



目 录

第一章 你适合网上开店吗 1

第一节 网店的发展前景 1

- 一、网上购物将进入快速成长期
- 二、网上开店优势大

第二节 开网店并不是那么容易 5

第三节 什么人适合开网店 7

- 一、小型企业业主
- 二、大学生
- 三、为创业作准备的人
- 四、具有产品货源的小商户
- 五、整天泡在网上的人
- 六、当过店员的人
- 七、收藏爱好者
- 八、拥有实体店的人

第四节 开网店需要具备的硬件和软件 9

- 一、硬件方面
- 二、软件方面

成功故事 1: 网店让妈妈老有所乐

成功故事 2: 网店让我找回自信

第二章 开网店, 我该卖什么 19

第一节 看看别人卖什么 19

- 一、适合在网上销售的商品
- 二、网上商品关键词
- 三、基础市场调查方法

第二节 利用地区差异赚钱 22

第三节 卖别人不卖的 24

- 一、摄影器材类
- 二、店铺装修类
- 三、邮政用品类
- 四、店铺规划建议类

第四节 进货渠道在哪里 26

- 一、主要进货渠道
- 二、确定进货源头

成功故事 1: 网上居然开餐厅

成功故事 2: 绣出美丽明天

第三章 把网店开起来 33

第一节 到哪里开店最合适 33

- 一、淘宝网 (www.taobao.com)
- 二、eBay 易趣网 (www.eBay.com.cn)
- 三、拍拍网 (www.paipai.com)

第二节 拥有一个完全属于自己的商城 42

- 一、网站的域名和空间
- 二、网站的外观和功能
- 三、办理 ICP 经营许可证

第三节 给店铺起个好名字 47

- 一、与经营商品相吻合
- 二、店名要上口
- 三、店名不能起得太复杂
- 四、起名不能太俗气
- 五、店名要有亲和力

第四节 漂亮的店铺更有竞争力 49

- 一、网店的模板
- 二、网店的店标
- 三、给网店加点音乐

第五节 认真拍摄商品图片 55

- 一、场所角度前期准备
- 二、不同物品不同拍摄
- 三、注意事项

第六节 商品描述必须到位 57

- 一、为商品起好名字
- 二、耐心写好商品描述

成功故事 1: 大学生创业天王的生意经

成功故事 2: 一个在校大学生与新疆商品交易网

第四章 红红火火的小店 65

第一节 让大家知道你的店 65

- 一、橱窗推荐
- 二、交换友情链接
- 三、在校友录上作宣传
- 四、网店也需要名片
- 五、登录搜索引擎
- 六、更换网站页面内容
- 七、利用论坛签名档
- 八、利用聊天工具
- 九、以文会友引客源
- 十、购买广告好位置
- 十一、为商店申请一个独立域名

第二节 定价竟然如此重要 69

- 一、分割法
- 二、安全法
- 三、非整数法
- 四、比较法
- 五、顾客定价法
- 六、习惯法
- 七、弧形数字法
- 八、其他注意事项

第三节 促销，网店也需要 71

- 一、网上折价促销
- 二、网上变相折价促销

- 三、网上赠品促销
- 四、网上抽奖促销
- 五、积分促销
- 六、网上联合促销

第四节 拍卖，大家看过来 75

- 一、拍卖的重要作用
- 二、拍卖的主要概念
- 三、通过拍卖提高浏览量

成功故事 1：善用营销技巧做网上箱包老大
成功故事 2：下岗没什么大不了

第五章 包装配送与支付 83

第一节 包装拴住顾客的心 83

- 一、商品包装的原则
- 二、按商品类型包装
- 附录 A：国内各类邮件封装规格表
- 附录 B：邮政出售品价格

第二节 配送又快又安全 91

- 一、邮局
- 二、快递公司
- 附录：常用快递公司
- 三、托运

第三节 怎样支付最合适 95

- 一、网上银行
- 二、货到付款

三、第三方网上支付

附录：各大银行网上银行申请及使用办法

第四节 网上支付，小心陷阱 104

- 一、为什么顾客不愿使用网上支付
- 二、常见自我保护方式

成功故事 1：网店，让大家都过把 SOHO 瘾
成功故事 2：最年轻的“网商”和他的木制玩具

第六章 与顾客零距离 113

第一节 把订单抓在手里 113

- 一、假定成交
- 二、请求成交
- 三、小点成交
- 四、从众成交
- 五、阶段成交
- 六、机会成交
- 七、拜师成交

第二节 顾客为什么不理你 116

- 一、诚实
- 二、信用
- 三、快乐
- 四、快速的订单处理
- 五、买家款到详细记录
- 六、交易结束如实评价
- 七、不同买家不同备注

八、发展潜在忠实买家

第二节 售后服务不能少 122

- 一、交易结束及时联系
- 二、保修
- 三、包换
- 四、包退

第三节 被投诉了怎么办 123

- 一、明确投诉原因
- 二、处理客户投诉
- 三、如何对待难缠的顾客

第四节 给自己请个“管家” 126

成功故事 1: 中国女孩 eBay 上卖珠宝

成功故事 2: 售后服务改变顾客的购买习惯

第七章 提高自身素质 135

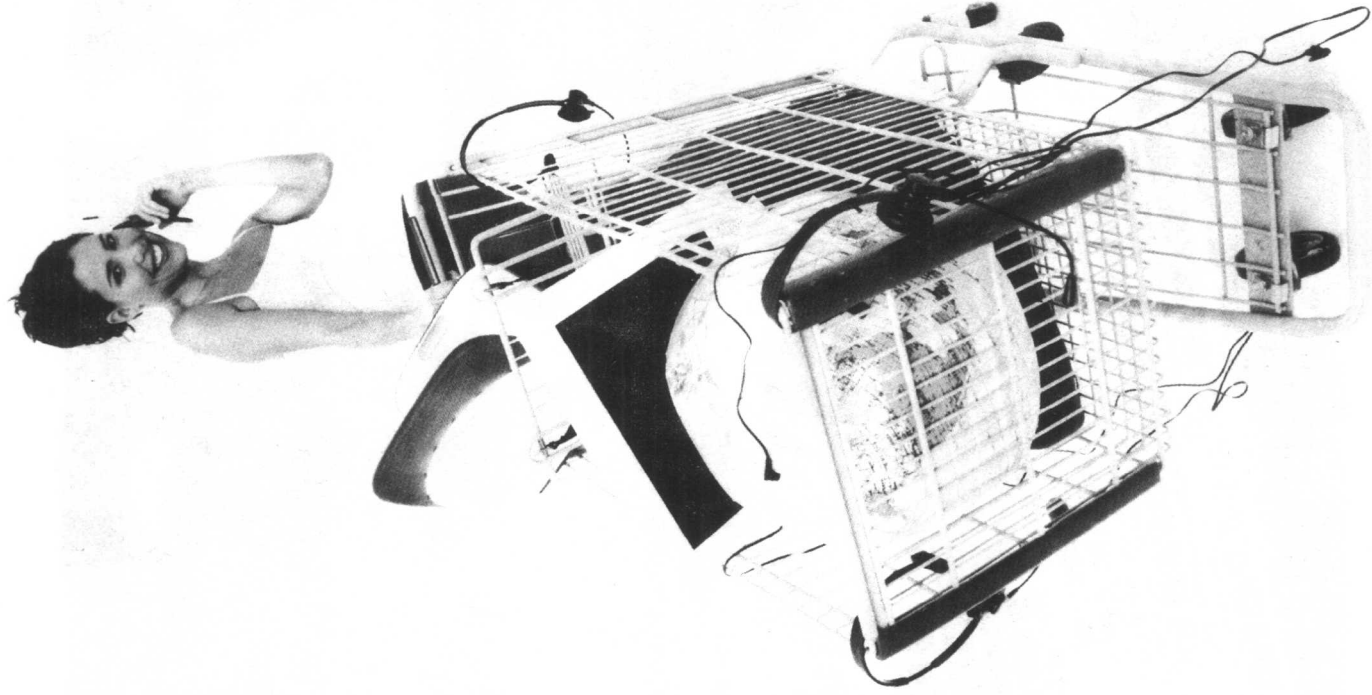
第一节 诚信，无处不在的话题 135

第二节 善于使用换位思考 137

第三节 良好的工作习惯 139

第四节 不要奢望一步登天 140

附录：网上开店的 88 条军规



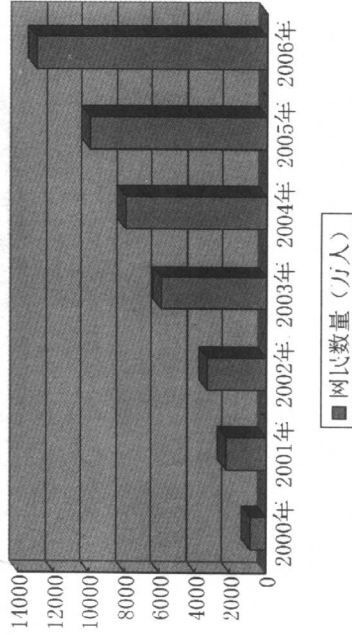
第一章 你适合网上开店吗

第一节 网店的发展前景

既然是在网上开店，那就先来说说网上购物的发展情况吧。目前，网上购物正逐渐受到广大网民的青睐，网上开店方兴未艾，正在悄然冲击传统购销模式。根据调查显示，2006 年我国网络购物总额超过了 300 亿元，其 64.85% 的增长速度在整个互联网产业中属于快速发展的领域。

一、网上购物将进入快速成长期

网上交易繁荣的基础是网民的人数。如果 2006 年的数据还不足以反映我国互联网惊人的普及速度的话，那么请看下面的图表：



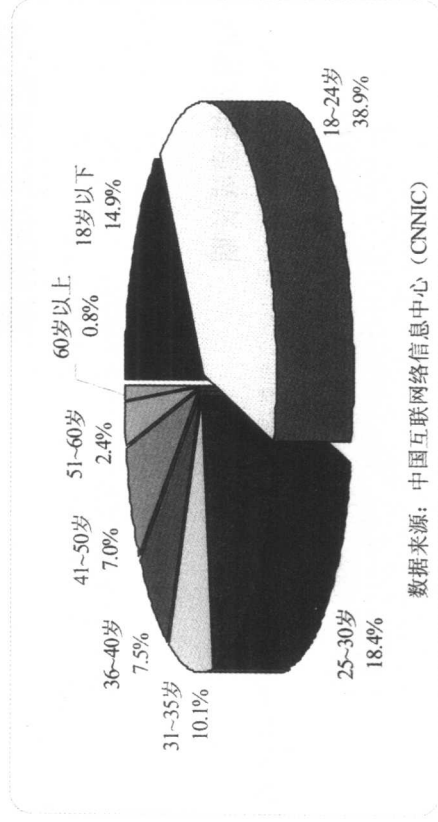
随着宽带进入更多家庭，电脑等设备性能提高、价格降低，个人上网的条件越来越好，我国已成为仅次于美国的、在全球互联网使用人口上排名第二的国家。这一庞大的上网人群必将产生一个规模可观的上网购物用户群，这也是众



多国际和国内互联网从业者看好我国这一市场的原因。

除此之外，还有一个关键的因素，即我国网民大多比较年轻，比较容易接受网上购物这样的新鲜事物。

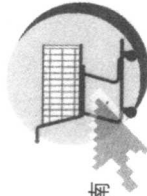
根据 2006 年 7 月的《我国互联网络发展统计报告》，在我国网民中，18~24 岁的年轻人所占比例最高，达到 38.9%；其次是 25~30 岁的网民（18.4%）和 18 岁以下的网民（14.9%）；31~35 岁的网民占到 10.1%；36~40 岁的网民占到 7.5%；41~50 岁的网民为 7.0%；还有 3.2% 的网民在 50 岁以上。总的来说，35 岁及 35 岁以下的网民占 82.3%，35 岁以上的网民占 17.7%，网民在年龄结构上呈现低龄化的态势。



目前我国，每天大约有上百万人在淘宝网、易趣网等网店平台上进行着交易。这些不见面的卖家和买家，在网上看货、议价、成交，他们所造成的销售额并不亚于国内那些有名的大商场。

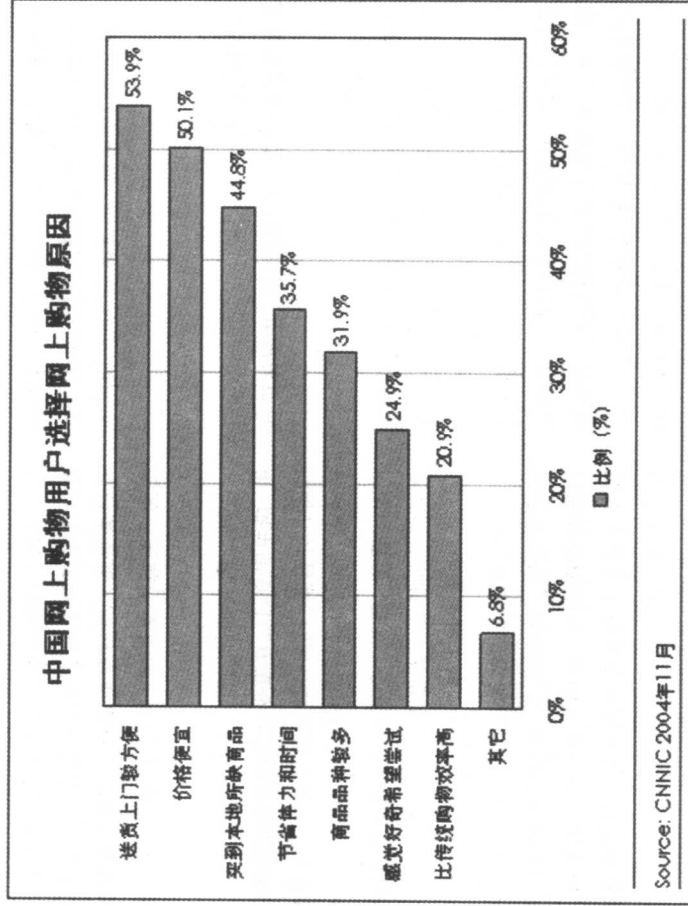
在美国，eBay 是全球目前最受瞩目的互联网企业之一，它成立于 1995 年，其目标是“帮助地球上任何人完成任意商品的买卖交易”。每天，eBay 上有 900 多万件各种类别的商品等待出售，包括照相机、电脑、珠宝、汽车、个人收藏品等。仅 2001 年，eBay 的商品销售额便超过 90 亿美元，盈利 9000 万美元。如今，eBay 已进入了 18 个国家，成为了一个真正全球性的网上交易市场，它在我国所投资的网站——易趣网的交易也很活跃，每 30 秒就有一件新登商品；每 10 秒就有一个人出价；每 60 秒就有一件商品成交。

网上商品价格相对便宜也是网上交易火爆的一个关键因素，在建店成本几乎为零的同时，卖家成本的降低使得网



上商品的价格比网下要便宜很多。举个例子，在网上，一副高档网球拍的平均价格比网下销售的要低 200 元，每部手机也至少便宜 50 元。

而从规模上来讲，目前国内最大的专业拍卖网站同时在线的商品要超过 10 万件——也许已超过了我国最大的超市。下面这个由 iresearch.com.cn 提供的图表应该能让我们大致了解到，为什么消费者们越来越青睐网上购物这种新方式了。



从这个图表可以看出，能够在网上买到本地没有的商品已经成为中国网上购物用户选择网上购物的首选原因之一。另外，好奇心也会促使大量网民尝试网上购物，约有四分之一的中国网上购物用户因为满足好奇心的需要而选择网上购物。



我国早期的个人网上交易平台大多拷贝国外成熟的服务模式,但是,其发展却尚未达到国外的水平。我国网民中有93%的人访问过购物及个人交易网站,却只有33.8%的人在网购买过商品或服务,说明现有的购物及个人交易网站并没有完全找到一条适合我国网民上网购物习惯和需求的服务之路。不过,经过4年引入期的启蒙引导和培育,我国个人网上购物将进入快速成长期,发展个人网上交易的条件已经成熟,据调查,70%的网民不排斥网上购物。

二、网上开店优势大

网上开店的优势是实体店所不能比拟的,主要体现在如下几点。

1. 投资少,回收快

一项针对我国中小企业的情况调查显示,个人在网下启动一家商店的平均费用至少需要5万元,而在网上开店启动一家商店就非常小了。一般来说,筹办一家网上的商店投入的成本就非常小了。一般说来,筹办一家网上的商店投入的成本就很小,不用去办营业执照,也不用去租门面。而且最关键的是,有无压货的可能性,只要顾客下单付款了,你再去上家拿货就可以。也正因为网上商店存货很少,没有包袱,随时都可以更换品种,或者改行做别的生意。

在一个网友的银饰品店中,采取的就是这种最常见的销售模式。她有固定的供货商,而且商品不属于很容易断货的产品,因此在实际交易中不需存货,只需在供货商处拿到少量的样品,拍好图片放到网上,等到有顾客下单时再去供货商处补货。

网上商家可以在租金、货款等方面节省很多费用,因此,网上商品的价格也就比实体店便宜不少,顾客也就更愿意购买。

2. 24小时营业时间

网上商店能够延长营业时间,可以一天24小时、一年365天不停地运作,无须专人值班看店,也可照常营业。传统店铺的营业时间一般为8~12小时,遇上坏天气或者老板、店员有急事时也不得不暂时休息;有些店主为了生意不受影响,往往吃住在店里,牺牲了不少个人生活。

网上商店则可以节省人力方面的投资,不用雇用帮手,店主完全可以在享受生活的时候把自家的网上小店打理得井井有条,而且还能避免因为来不及照看店铺而带来的损失。同时,因为营业时间不受限制,消费者可以在任何时候登录、购物。交易时间上的全天性和全年性,使得交易成功的机会大大提高。

3. 销售规模不受店面空间限制

传统商店摆放的商品是有限的,生意大小常常被店铺面积限制。而在网上,即使没有店铺门面,生意也可以照样做得很大。哪怕只是一个人的小店,在网上也可以拥有百货大楼那么大的店面,只要你愿意,可以摆上成千上万种商品。

4. 不受地理位置影响

无论买家在哪里,只要能上网,都可以浏览你的小店,成为你的顾客。

最后,来看看网店和实体小店的比较图表吧。

实体店与网店的比较

比较项目	实体店	网店
营业时间	12 小时	24 小时
工作时间	8 小时	自由安排
销售区域	周围区域	全国乃至全世界
人工	不定	1 人
店铺租金	有	无
可展示商品数量	受限	不受限

互联网的发展正在引发新一轮的创业热潮，电子商务就在我们身边，每个人都可以淘到金子。来吧，加入电子商务的创业行列吧！

第二节 开网店并不是那么容易

电子商务只是一个平台，并不是金矿。

目前，北京有数十万人在网上开店，但是真正成功赢利的只有约 20%，月收入超过 2000 元的店铺也不多。我们身边的大部分人开网店纯粹是赶时髦，觉得好玩。其实，经营一家网店和经营实体店一样，都是真正意义上的创业，都会面临各种困难，遇到各种挫折。网店是事业而不是玩具，如果把网店当作是小孩过家家的游戏，那么必然不会用心经营，三天打鱼，两天晒网，在遇到问题时候缺乏克服困难的勇气，很容易就放弃了。在市场竞争如此激烈的今天，抱着这种心态的网店经营者肯定会失败。虽然网络店铺门槛低、投资小、风险小，但其中所涉及的经营能力和对技巧的要求丝毫不比实体店铺低，反而更需要店主有更丰富的商业经验和经营能力。开店之前，你需要作好心理准备。

先来看看网友们的心声吧。