

最新完整版

中国最新全面介绍网上开店的书籍，具有很强实用性和操作性。

网上开店创业 完全手册



王学青 编著



网上开店创业完全手册

王学青 编著

内蒙古人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

网上开店创业完全手册/王学青编著. —呼和浩特:
内蒙古人民出版社, 2006. 8
ISBN 7-204-08686-4

I. 网... II. 王... III. 电子商务—基本知识
IV. F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 109244 号

网上开店创业完全手册

王学青 编著

责任编辑 王继雄
封面设计 吴世锋
出版发行 内蒙古人民出版社
地 址 呼和浩特市新城区新华东街祥泰大厦
印 刷 河南龙华印务有限公司
经 销 新华书店
开 本 787×1092 1/16
印 张 21
字 数 400 千字
版 次 2006 年 9 月第 1 版
印 次 2006 年 9 月第 1 次印刷
印 数 1-5000 册
书 号 ISBN 7-204-08686-4/C·2315
定 价 38.00 元

如出现印装质量问题,请与我社联系。
联系电话:(0471)4971562 4971659

责任编辑：王继雄

封面设计：吴世锋



★宝贝描述★

被套1条：200×230（厘米）双针缝制，拉链。

床单1条：230×250（厘米）适合1.5米或1.8米床使用

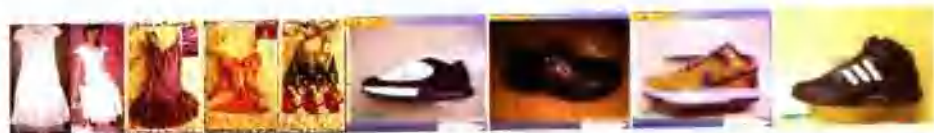
单人枕套2只：48×74（厘米）信封式双边缝制。

面料：100%棉，高支高密精梳平纹，印花。

包装：筒包装，需要礼盒另加10元。



“一张好图胜千言”，在网上开店时作好商品图片描述非常重要！



淘宝网论坛的个性签名档，是宣传自己店铺的绝佳机会，这个机会可不能错过哦！



淘宝网上的精美店标，在有限的空间中发挥你无限的想像力和创造性，也将为你带来可观的收益！



前言

国际互联网协会主席、被誉为“互联网之父”的 Vinton G. Cerf 曾经强调：“互联网将成为人类知识、智慧和创造力的源泉，互联网将属于每个人。”网络时代，让很多怀有创业梦想的人士距离梦想更近了。网络店铺、网上创业成为这个时代的热门话题，无数的年轻人跃跃欲试，渴望着体验创业的激情。目前，在社会上已经有这么一群人，他们仅仅通过点击鼠标，就可以成就成百上千单的离品交易；他们或许缺少资金，或许还很年轻，但他们却都是名副其实的老板；他们善于运用互联网，在竞争激烈的商场中获得一种崭新的生存空间。

随着电子商务的蓬勃发展，“网上商店”对于网民来说已经不再是一个陌生的字眼，大多数网民张口便能说出一大串购物网站的名称，诸如易趣、淘宝网，还有新浪、搜狐的网上商城，亚马逊、卓越、当当等网上超市。而各家购物网站所销售的商品既有保健品、日用品、书籍、音像制品、文具等小商品，也有音响、照相机、手机、洗衣机等大件商品。总之，从生活日用品到电脑、汽车，网上离店可说得上是应有尽有，而且和市面上的商品相比，网上商店货物的品种往往要更丰富一些，在价格上也更有优势，因此得到了众多网民的青睐。根据中国互联网络中心（CNNIC）的最新统计，目前中国的网民总数已突破一亿人！其中进行过网上购物的网民已达到 31.67%，即 3000 多万用户！随着国内上网费用的下调，网民总数及网上购物网民比例将有更大的提高。拥有独立域名、具备一定规模的网上商店总量已经超过 10 万家，国内互联网上展示的商品总数约为 2000 万件。美国 eBay 公司 CEO 惠特曼预测中国电子商务市场在最近几年增长速度将比全球平均水平快三至四倍。

如果说前两年电子商务还是投资家热炒的概念，而如今，网上交易已经变成了实实在在的离业行为。无论是商家还是希望自主创业者，网上开店都是一个不错的选择。未来的世界，必然是电子商务与传统商务相混杂的世界，而且电子商务的比重将逐渐加大。电子商务是商业模式发展的方向和必然趋势，随着全球网民人数的持续增加，电子商务将风光无限。



的确,网络给现代商业以崭新的运作模式,这与传统商业截然不同。网上开店的优势非常明显,投资小,运营费用极其低廉。一个面向全球的、24小时、一年365天不间断营业的店铺,辅助以QQ、手机等现代通信方式和发达的物流配送体系,就构成了网上店铺的软硬件环境。大到房产、小到一张邮票,你都可以通过网上店铺把这些商品卖给世界各地的买家们。网商,这一看似时尚的职业,其实你我都可以尝试。在网上店铺中,在校大学生开店的比重达到40%,且经营商品范围、营业额丝毫不比其他业态店铺低。

就目前而言,从消费心理出发,结合当今中国尚不完备的个人信用体系,网店最适合销售一些价值相对不太高、普通消费者都需要的、对售后服务要求不高的、不容易变质、不需要试穿或试用就能确定是否合适的商品,比如化妆品、茶叶、书籍、工艺品、音像产品或者一些规格比较标准统一,通过照片和说明就能确定满足需要的产品,最好能做一些名牌产品,这对顾客非常有吸引力,一个名不见经传的品牌要顾客接受难度很大。

网络店铺的繁荣是对传统商业模式的挑战,尽管目前还在充当辅助和补充角色,但必将很快成为未来社会的主流商业模式。网络给了我们崭新的理念,让我们拥有低成本创业机会,面对历史机遇。我们应该把握网络给予我们的创业机会,发挥我们的智慧才干,勇敢地迎接网络创业的挑战,早日实现自己的创业梦!

本书从实际应用角度出发,全面详尽地介绍了网上开店创业过程中各个环节的具体操作方法,包括入门须知、行业选择、模式选择、经营技巧、促销推广、商品配送付费、售后服务和国际贸易八大部分,内容丰富,通俗易懂,不少方法技巧是对网上开店成功者经验的汇总与概括,具有较强的针对性和可操作性,非常适合广大网络创业者入门时参考。

在本书编写过程中,作者认真学习了很多专家学者的最新力作,还引用了易趣和淘宝网一些成功卖家的经验和观点。由于时间关系和文章内容在网站上不署名的传播,所以未能和作者一一联系致谢。有的引用只能署名来自网站和作者网名。请大家看到本书后,能与本人联系,将不胜感激。

由于编者本人水平有限,加之时间仓促,书中难免存在这样那样的不足,恳切期望大家给予批评指正。

编 者

2006年8月



目 录

第一章 网上开店——入门须知篇

在当今这个世界里,充满着各种机会,但是机会都是稍纵即逝的,一旦有了机会,就应该及时把握,就要果断决策,勇敢地去行动,而不能犹豫不决,否则的话,你就只能是永远站在那里看别人成功。

1.1 网上开店基本知识	2
1.1.1 什么是网上开店	2
1.1.2 网上开店的优势	3
1.1.3 什么人适合网上开店	6
1.2 网上开店的现状和前景	8
1.2.1 网上购物消费的发展情况	8
1.2.2 美国网上开店动态	17
1.3 网上开店应做的准备工作	19
1.3.1 前期准备工作	19
1.3.2 如何注册店面	20
1.3.3 选择哪些电子商务平台	24
1.3.4 掌握一些经营策略	25
1.3.5 学习别人的成功经验	26
1.4 成功案例介绍	27
案例一 网络带给我的精彩	27
案例二 长春大学生就业新选择:网上开店揽活挣钱	31



第二章 网上开店——行业选择篇

网上开店三部曲:选定经营方向;货品上架清晰详细;开张纳客,诚信为本。

- 2.1 网上开店选择什么行业 32
 - 2.1.1 网上开店行业选择应遵循的原则 32
 - 2.1.2 淘宝网开店者选择行业的特点 33
 - 2.1.3 网上开店可供选择的行业 35
- 2.2 网上开店卖什么 39
 - 2.2.1 什么样的商品能够在网上热销 39
 - 2.2.2 网上热卖商品最新排行 39
- 2.3 网上开店如何定位 42
 - 2.3.1 网上开店的产品定位 42
 - 2.3.2 网上开店的商品组合 43
 - 2.3.3 几种商品网上经营的利弊比较 45
- 2.4 网上开店去哪儿进货 46
 - 2.4.1 网上开店的进货渠道 46
 - 2.4.2 网上开店如何找到好的供应商 48
 - 2.4.3 网上开店寻找货源有诀窍 49
 - 2.4.4 如何通过网络找货源 50
 - 2.4.5 新手开网店寻找货源要点 52
- 2.5 成功案例介绍 55
 - 案例一 100 位钻石卖家教你开好网店 55
 - 案例二 普道打工仔的投资上选——网上玩具店 57
 - 案例三 女性服装热卖靠分析数据 59



第三章 网上开店——模式选择篇

网上开店创业有两种模式,一是自立门户,即建立一个自己的商品销售网站,二是入驻大型网上商城或拍卖型的电子商务平台,它们就像超市、大卖场一样。无论业主选择哪一种模式,比之传统的创业都具有相当的优势。

3.1 大型专业网站上注册网店的模式	62
3.1.1 淘宝网上开店模式	62
3.1.2 易趣网上开店模式	73
3.2 大型专业网站上注册的网店装修要点	89
3.2.1 网上店铺巧取名	89
3.2.2 网上店铺店标设计	90
3.2.3 公告栏设计	91
3.2.4 悬挂饰物	92
3.2.5 宝贝分类	92
3.2.6 根据不同行业选择店铺风格	93
3.2.7 BBS 名片及论坛签名图	93
3.3 设立专门网站的开店模式	93
3.3.1 设立专门网站的基本步骤	94
3.3.2 利用模板建设网站技巧	96
3.3.3 几种制作网页常用软件功能介绍	100
3.4 成功案例介绍	114
案例 时尚女性热衷网上开店	114

第四章 网上开店——经营技巧篇

网店经营七法宝:把握住消费群;热情的服务;合理的利润;图片与实物一致;产品说明具体;及时回复买家提问;售后跟踪,及时反馈客户建议。



4.1	网店商品描述技巧	117
4.1.1	网店商品的图片描述	118
4.1.2	网店商品的文字描述	120
4.1.3	网店商品描述操作示范	123
4.2	网店商品定价技巧	132
4.2.1	网店商品定价的形式和特点	132
4.2.2	网店商品定价的主要方法	133
4.2.3	网店商品定价策略	135
4.3	网店经营沟通技巧	141
4.3.1	开展市场调查,了解客户需求是沟通的基础	142
4.3.2	想客户所想,急客户所急是沟通的关键	143
4.3.3	沟通应学会先做朋友,后做生意	145
4.3.4	买卖做成后与客户的沟通技巧	146
4.3.5	卖家与网上开店平台提供商有效沟通	149
4.3.6	设立专门网站开店店主与访问者沟通技巧	150
4.3.7	网店经营沟通操作示范	151
4.4	网店经营实力提升技巧	153
4.4.1	快速提升网店经营实力六大要点	153
4.4.2	影响网店经营实力提升的四大弊病	155
4.5	成功案例介绍	156
	案例 喵喵开店——猫之家的故事	157

第五章 网上开店——促销推广篇

网店推广圣经:宣传、宣传、再宣传。最有效的途径是在搜索引擎上登录你的网站,此外,你还可以通过行业协会的网站、相关的 BBS、新闻讨论组,或者传统的媒体广告、名片来宣传。



5.1 充分把握网络消费者购物的心理特征.....	162
5.1.1 网络消费者购物的心理特征	162
5.1.2 影响网络消费发展的心理因素	166
5.2 正确运用各类营销手段.....	167
5.2.1 病毒式营销手段	167
5.2.2 定制式营销手段	169
5.2.3 电子邮件列表营销手段	172
5.3 积极开展网店宣传推广.....	176
5.3.1 一次就能永远受益的宣传推广	177
5.3.2 每月或每周定期开展的宣传推广	180
5.3.3 每日甚至随时随地都要进行的宣传推广	184
5.4 巧妙使用网络促销技巧.....	188
5.4.1 网上促销六大技巧	188
5.4.2 淘宝网店橱窗推荐最佳方法	190
5.4.3 易趣网店合理使用推荐位(促销位)技巧	191
5.5 网店促销案例介绍.....	193
案例一 “病毒营销”成就腾讯	193
案例二 发布宝贝时你注意了吗.....	197

第六章 网上开店——商品配送付费篇

不论交易形式如何变化,是现金支付还是网上支付,是面对面交易还是网上交易,货物总是要从卖者手中流通到买者手中。物流配送的功能是永恒的,电子商务企业如果不同物流相匹配,被淘汰是迟早的事。

6.1 网店销售商品的包装要求.....	202
6.1.1 网店销售商品包装的含义与功能	202
6.1.2 选择包装器材应遵循的原则	203



6.1.3	包装物及填充物介绍	204
6.1.4	商品包装的主要形式	205
6.1.5	商品包装的总体要求	205
6.1.6	分类商品的包装要求	206
6.1.7	哪些是禁限寄物品	208
6.2	网店销售商品配送方式选择	209
6.2.1	快运快递配送方式	209
6.2.2	邮政特快专递配送方式	213
6.2.3	邮政包裹配送方式	215
6.3	网店销售商品费用支付方式选择	219
6.3.1	在线支付	220
6.3.2	网上银行汇款	227
6.3.3	银行柜台汇款	228
6.3.4	邮政汇款	228
6.3.5	货到付款	230
6.3.6	其它支付工具	231

第七章 网上开店——售后服务篇

以诚感人者,人亦诚而应。在网络上经营,最主要的就是诚信。网上记录了任何一个卖家的诚信记录,买家都可以看到卖家以前的销售状况以及别的买家对卖家的评价,不诚信的人很难在网络上经营下去。

7.1	树立售后服务观念	233
7.1.1	树立正确的售后服务观念,获得顾客忠诚	234
7.1.2	注意发展潜在忠实买家	235
7.1.3	建立客户数据库,记录买家资料	235
7.1.4	建立客户忠诚的七个阶段	236
7.1.5	以实际行动获得顾客忠诚	238



7.2 怎样处理顾客的抱怨和投诉·····	240
7.2.1 顾客抱怨和投诉的主要原因·····	242
7.2.2 处理顾客抱怨的正确方法·····	243
7.2.3 正确处理网上开店获得的差评·····	244
7.3 制定规范的顾客退换货规则·····	251
7.3.1 顾客退换货规则的基本内容·····	252
7.3.2 规则完善,退换货简便易行·····	252
7.4 网店客户关系管理指南·····	255
7.4.1 客户关系管理的定义·····	255
7.4.2 客户关系管理的主要内容与操作原则·····	256
7.4.3 传统方式与电子商务时代的客户关系管理·····	258
7.4.4 网上商店如何实施客户关系管理·····	260
7.5 成功案例介绍·····	264
案例一 好评比金子贵 累积信用成就钻石小鸟·····	264
案例二 网上购物如何保护消费者权益·····	266

第八章 网上开店——国际贸易篇

在网上开国际网店的先行者们瞄准海外市场以后,大多是向海外客户推销中国画、工艺品,一些中国传统饰品拿到国外市场能够卖比内地高出两三倍的价格。

8.1 运用网店开展国际贸易的现实环境·····	271
8.1.1 网络电子商务对国际贸易产生的影响越来越大·····	271
8.1.2 运用电子商务开展国际贸易面临挑战·····	272
8.1.3 网络电子商务开展国际贸易是大势所趋·····	273
8.1.4 运用网上开店平台开展国际贸易存在较大空间·····	274
8.2 国际网店卖什么、卖给谁、怎么卖·····	276
8.2.1 主要发达国家在线零售市场火爆·····	276
8.2.2 新手做外贸选择卖什么产品好·····	277
8.2.3 几类有竞争力的中国商品·····	279