



入行指南
 本套丛书总销量超过
300000册

淘宝开店 做皇冠

洪妍◎编著

图书&光盘

双栏紧排，全彩印刷；大容量多媒体教学光盘收录书中实例视频和模拟练习，播放时间长达18个小时以上；免费赠送15小时《家庭电脑应用》+15小时《淘宝开店必胜绝招》+15小时《中文版Dreamweaver网页制作》+15小时《Photoshop数码相片处理》教学演示视频。

贴心服务

精心构建的特色服务论坛 (<http://bbs.btbook.com.cn>) 和技术交流 QQ 群 (101617400、2463548)，为读者提供 24 小时便捷的在线服务和免费教学资源。

云视频教学

光盘附赠的云视频教学平台(普及版)，能够让读者轻松访问上百GB容量的免费教学视频学习资源库；该平台拥有目前最主流、最时尚的电脑软硬件应用知识，海量的多媒体教学视频，让您轻松学习，无师自通！



清华大学出版社



入门与进阶

淘宝开店 做皇冠



洪妍◎编著

清华大学出版社
北京

内 容 简 介

本书是《入门与进阶》系列丛书之一，全书以通俗易懂的语言、翔实生动的实例，全面介绍了在淘宝开店如何成为皇冠卖家的相关知识。本书共分12章，涵盖了开店前的基本常识、如何寻找优质货源、如何申请店铺、如何发布宝贝、店铺装修的基本方法、做好店铺推广、用心和买家沟通、做好第一笔交易、卖家常用工具、常用的销售技巧、如何写好宝贝描述和物流发货等内容。

本书采用图文并茂的方式，使读者能够轻松上手。全书双栏紧排，全彩印刷，同时配以制作精良的多媒体互动教学光盘，方便读者扩展学习。附赠的DVD光盘中包含18小时与图书内容同步的视频教学录像和3~5套与本书内容相关的多媒体教学视频。此外，光盘中附赠的云视频教学平台(普及版)能够让读者轻松访问上百GB容量的免费教学视频学习资源库。

本书面向电脑初学者，是广大电脑初中级用户、家庭电脑用户，以及不同年龄段电脑爱好者的首选参考书。

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

淘宝开店做皇冠 / 洪妍 编著. —北京：清华大学出版社，2013.7

(入门与进阶)

ISBN 978-7-302-31798-2

I. ①淘… II. ①洪… 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(2013)第063028号

责任编辑：胡辰浩 袁建华

装帧设计：牛静敏

责任校对：蔡 娟

责任印制：李红英

出版发行：清华大学出版社

网 址：<http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址：北京清华大学学研大厦A座 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 装 者：北京嘉实印刷有限公司

经 销：全国新华书店

开 本：150mm×215mm 印张：16.75 插页：4 字 数：118千字

(附光盘1张)

版 次：2013年7月第1版

印 次：2013年7月第1次印刷

印 数：1~5000

定 价：29.80元

丛书序

首先，感谢并恭喜您选择本系列丛书！《入门与进阶》系列丛书挑选了目前人们最关心的方向，通过实用精炼的讲解、大量的实际应用案例、完整的多媒体互动视频演示、强大的网络售后服务，让读者从零开始、轻松上手、快速掌握，让所有人都能看得懂、学得会、用得好电脑知识，真正做到满足工作和生活的需要！

丛书、光盘和网络服务特色

● **双栏紧排，彩色印刷，超大容量：**本丛书采用双栏紧排的格式，使图文排版紧凑实用，其中260多页的篇幅容纳了传统图书一倍以上的内容。从而在有限的篇幅内为读者奉献更多的电脑知识和实战案例，让读者的学习效率达到事半功倍的效果。

● **结构合理，内容精炼，技巧实用：**本丛书紧密结合自学的特点，由浅入深地安排章节内容，让读者能够一学就会、即学即用。书中的范例通过添加大量的“知识点滴”和“高手点拨”的注释方式突出重要知识点，使读者轻松领悟每一个范例的精髓所在。

● **光盘结合，互动教学，操作简单：**丛书附赠一张精心开发的多媒体教学光盘，其中包含了18小时左右与图书内容同步的视频教学录像。光盘采用全程语音讲解、真实详细的操作演示等方式，紧密结合书中的内容对各个知识点进行深入的讲解。光盘界面注重人性化设计，读者只需要单击相应的按钮，即可方便地进入相关程序或执行相关操作。

● **免费赠品，素材丰富，量大超值：**附赠光盘采用大容量DVD格式，收录书中实例视频、源文件、模拟练习以及3~5套与本书内容相关的多媒体教学视频。此外，光盘中附赠的云视频教学平台(普及版)能够让读者轻松访问上百GB容量的免费教学视频学习资源库。让读者花最少的钱学到最多的电脑知识，真正做到物超所值。

● **特色论坛，在线服务，贴心周到：**本丛书通过技术交流QQ群(101617400、2463548)和精心构建的特色服务论坛(<http://bbs.btbook.com.cn>)，为读者提供24小时便捷的在线服务。用户登录官方论坛不但可以下载大量免费的网络教学资源，还可以参加丰富多彩的有奖活动。

读者对象和售后服务

本丛书是广大电脑初中级用户、家庭电脑用户和中老年电脑爱好者，或学习某一应用软件用户的首选参考书。

最后感谢您对本丛书的支持和信任，我们将再接再厉，继续为读者奉献更多更好的优秀图书，并祝愿您早日成为电脑高手！

如果您在阅读图书或使用电脑的过程中有疑惑或需要帮助，可以登录本丛书的信息支持网站(<http://www.tupwk.com.cn/improve2>)或通过E-mail(wkservice@vip.163.com)联系，也可以在博图官方论坛(<http://bbs.btbook.com.cn>)上留言，本丛书的作者或技术人员会提供相应的技术支持。



▶ 前言

电脑操作能力已经成为当今社会不同年龄层次的人群必须掌握的一门技能。为了使读者在短时间内轻松掌握电脑各方面应用的基本知识，并快速解决生活和工作中遇到的各种问题，我们组织了一批教学精英和业内专家特别为电脑学习用户量身定制了这套《入门与进阶》系列丛书。

《淘宝开店做皇冠》是这套丛书中的一本，该书从读者的学习兴趣和实际需求出发，合理安排知识结构，由浅入深、循序渐进，通过图文并茂的方式讲解了卖家在淘宝网开店时所要掌握的一些基本常识和各种应用技巧。全书共分12章，主要内容如下。

第1章：介绍开店前的基本常识，包括做好充分的心理准备和软硬件准备等内容。

第2章：介绍如何寻找优质货源，包括进货的要点和货源的寻找方法等内容。

第3章：介绍如何申请邮箱、开通支付宝以及申请自己的淘宝店铺等内容。

第4章：介绍如何发布宝贝，包括设置运费模板、管理图片空间等内容。

第5章：介绍店铺装修的基本方法，包括添加和删除模块和使用旺铺模板等内容。

第6章：介绍店铺推广的基本方法，包括官方推广方法和第三方推广方法等内容。

第7章：介绍如何和买家进行沟通，包括如何促使交易成功和如何应对不同买家等内容。

第8章：介绍如何做好第一笔交易，包括修改宝贝价格、网上发货和双方互评等内容。

第9章：介绍卖家的常用工具软件，包括淘宝助理、量子恒道统计和图片处理软件等。

第10章：介绍卖家的销售技巧，包括如何与买家建立信任感和如何提高服务质量等内容。

第11章：介绍如何写好宝贝描述，包括如何做好宝贝展示图片和如何拍照等内容。

第12章：介绍物流发货的相关常识，包括如何选择物流和货物，以及如何包装等内容。

本书附赠一张精心开发的DVD多媒体教学光盘，其中包含了18小时左右与图书内容同步的视频教学录像。光盘采用全程语音讲解、情景式教学、互动练习、真实详细的操作演示等方式，紧密结合书中的内容对各个知识点进行深入的讲解。让读者在阅读本书的同时，享受到全新的交互式多媒体教学。

此外，本光盘附赠大量学习资料，其中包括3~5套与本书内容相关的多媒体教学视频和云视频教学平台(普及版)。该平台能够让读者轻松访问上百GB容量的免费教学视频学习资源库。使读者在短时间内掌握最为实用的电脑知识，真正达到轻松进阶，无师自通的效果。

除封面署名的作者外，参加本书编辑和制作的人员还有洪妍、方峻、何亚军、王通、高娟妮、杜思明、张立浩、孔祥亮、陈笑、王维、牛静敏、牛艳敏、何俊杰、葛剑雄、王璐、何美英、陈彬、刘芸、沈亚静、吕斌、庄春华等人。由于作者水平所限，本书难免有不足之处，欢迎广大读者批评指正。我们的邮箱是huchenhao@263.net，电话是010-62796045。

《入门与进阶》丛书编委会
2013年5月

第1章 磨刀不误砍柴工：开店须知



1.1 做好开店前的准备 2	1.3 开店前的调研 8
1.1.1 初步了解淘宝网..... 2	1.3.1 经营项目类型..... 8
1.1.2 为什么选择在淘宝开店..... 2	1.3.2 店铺的特色定位..... 9
1.1.3 网店的经营模式..... 3	1.3.3 参考和借鉴优秀网店..... 9
1.1.4 哪些人适合开网店..... 4	1.4 了解淘宝的各类规则 10
1.1.5 开网店要具备哪些能力..... 4	1.4.1 商品发布管理规则..... 10
1.2 真的准备好了吗 5	1.4.2 信用评价规则..... 11
1.2.1 做好充分的心理准备..... 5	1.4.3 淘宝投诉规则..... 11
1.2.2 准备好必要的硬件..... 6	1.5 进阶练习 12
1.2.3 下载和安装必要的软件..... 7	1.6 高手解答 14

第2章 优质货源是成功的第一步



2.1 选择合适的商品 16	2.3.1 网上进货的优势..... 26
2.1.1 进货的定位..... 16	2.3.2 巧用Google搜索货源..... 27
2.1.2 进货的要点..... 17	2.3.3 在行业批发网站找货源..... 28
2.1.3 进货的禁忌..... 18	2.3.4 在阿里巴巴寻找货源..... 28
2.1.4 初次进货数量..... 19	2.4 加入淘宝分销平台 30
2.2 解决货源问题 19	2.4.1 淘宝分销的优势..... 30
2.2.1 从批发市场进货..... 19	2.4.2 选择一家好的供应商..... 32
2.2.2 寻找厂家进货..... 22	2.4.3 在分销平台搜索货源..... 33
2.2.3 寻找代理商进货..... 23	2.5 网上进货的技巧 33
2.2.4 寻找外贸尾单货源..... 23	2.5.1 网上进货防骗技巧..... 33
2.2.5 寻找民族特色货源..... 24	2.5.2 网上交易技巧..... 34
2.2.6 寻找地域特色货源..... 25	2.6 进阶练习 34
2.2.7 自创货源..... 26	2.7 高手解答 35
2.3 善用网络寻找资源 26	

第3章 千里之行，始于足下：小店开张



3.1 注册电子邮箱和淘宝会员 38	3.1.2 注册为淘宝会员..... 39
3.1.1 注册电子邮箱..... 38	3.2 设置个人账户信息 41

3.2.1	编辑个人信息	41
3.2.2	设置密码保护	43
3.3	开通支付宝	44
3.3.1	支付宝账户的作用	44
3.3.2	注册并激活支付宝账户	45
3.3.3	进行支付宝实名认证	46
3.3.4	申请支付宝数字证书	48
3.3.5	安装支付宝数字证书	49
3.3.6	取消支付宝数字证书	50
3.4	申请网上银行并为支付宝充值	51
3.4.1	申请网上银行业务	51

3.4.2	为支付宝充值	52
3.5	拥有自己的店铺	53
3.5.1	给店铺起个好名字	53
3.5.2	店标设计	53
3.5.3	申请店铺	54
3.5.4	设置店铺二级域名	56
3.5.5	免费升级旺铺扶植版	56
3.6	进阶练习	57
3.6.1	找回丢失的支付宝密码	57
3.6.2	删除支付宝数字证书	58
3.7	高手解答	58

第4章 万事俱备，只欠东风：发布宝贝



4.1	设置宝贝分类	62
4.1.1	添加父分类	62
4.1.2	添加子分类	62
4.1.3	管理宝贝分类	63
4.2	设置运费模板	63
4.2.1	按件数设置运费模板	63
4.2.2	按重量设置运费模板	65
4.2.3	管理运费模板	66
4.3	管理图片空间	66
4.3.1	上传宝贝图片	66
4.3.2	编辑宝贝图片	68
4.4	发布我的宝贝	69
4.4.1	发布宝贝的方式	69

4.4.2	发布一口价宝贝	70
4.4.3	发布二手与闲置宝贝	72
4.4.4	发布拍卖宝贝	72
4.5	管理店铺中的宝贝	72
4.5.1	使用橱窗推荐功能	72
4.5.2	编辑宝贝	73
4.5.3	下架宝贝	73
4.5.4	上架宝贝	74
4.5.5	使用宝贝体检中心	74
4.6	进阶练习	74
4.6.1	设置默认水印样式	74
4.6.2	删除宝贝	75
4.7	高手解答	76

第5章 欲善其事，必利其器：店铺装修



5.1	店铺装修常识	80
5.1.1	确定装修风格	80
5.1.2	装修包含哪方面内容	80
5.2	设置店招	81
5.2.1	使用制作好的图片	81
5.2.2	购买店招模板	81
5.3	设置掌柜推荐宝贝和店铺交流区	82
5.3.1	设置掌柜推荐宝贝	82
5.3.2	设置店铺交流区	83
5.4	设置自定义内容模块	84

5.4.1	添加自定义内容模块	84
5.4.2	添加收藏和欢迎图片	85
5.4.3	为图片添加收藏链接	86
5.4.4	为店铺添加计数器	87
5.4.5	使用大幅广告图片	88
5.5	布局模块管理	89
5.5.1	使用图片轮播功能	89
5.5.2	使用宝贝自动推广区	91
5.5.3	添加搜索功能模块	92
5.5.4	添加宝贝分类模块	93

5.5.5 使用Flash模块区	94	5.7.4 更换模板中的图片	100
5.5.6 删除不需要的模块	95	5.7.5 更改图片超链接	100
5.6 编辑宝贝详情页	95	5.7.6 更改文本超链接	102
5.6.1 添加宝贝推广区	95	5.7.7 找回丢失或出错的模块	102
5.6.2 添加自定义内容区	96	5.8 进阶练习	105
5.7 使用店铺装修模板	97	5.8.1 添加宝贝详情页模板	105
5.7.1 进入装修市场	97	5.8.2 应用宝贝详情页模板	105
5.7.2 试用和购买模板	98	5.9 高手解答	106
5.7.3 将装修模板应用到店铺	99		

第6章 酒香也怕巷子深：做好店铺推广



6.1 店铺推广策略	110	6.6.1 了解淘宝直通车	126
6.1.1 寻找潜在顾客	110	6.6.2 开通淘宝直通车	126
6.1.2 准确定位店铺	111	6.6.3 制定直通车战略	127
6.2 加入淘宝旺铺	112	6.7 加入淘宝客	128
6.2.1 认识淘宝旺铺	112	6.7.1 了解淘宝客	128
6.2.2 开通淘宝旺铺	113	6.7.2 加入淘宝客	129
6.3 制定风格化差异	115	6.7.3 使用淘宝客进行推广	130
6.3.1 商品命名要有风格	115	6.8 使用淘宝促销小工具	131
6.3.2 取一个好店名	116	6.8.1 使用【欢乐逛】服务	131
6.3.3 写好店铺公告	117	6.8.2 使用【满就送】服务	132
6.3.4 写好店铺介绍	117	6.8.3 使用【搭配套餐】服务	133
6.4 在淘宝社区宣传	118	6.9 巧妙使用【一元拍】	134
6.4.1 淘宝社区的优势	118	6.9.1 认识【一元拍】	134
6.4.2 加入淘宝论坛	119	6.9.2 发布【一元拍】	135
6.4.3 常见主题帖类型	120	6.9.3 【一元拍】注意的问题	136
6.4.4 在淘宝社区发言	121	6.10 其他常见推广方法	136
6.4.5 社区成名技巧	123	6.10.1 钻石展位推广	136
6.5 利用特色友情链接	124	6.10.2 积极参加网内活动	137
6.5.1 选择合适的友情链接	124	6.10.3 使用聊天工具推广	138
6.5.2 添加友情链接	124	6.10.4 广告投放推广	139
6.5.3 管理友情链接	125	6.11 进阶练习	140
6.6 使用淘宝直通车	126	6.12 高手解答	140

第7章 知己知彼，百战不殆：用心沟通



7.1 如何促使交易成功	142	7.1.3 了解客户的潜在需求	144
7.1.1 塑造专业店铺形象	142	7.1.4 塑造商品价值	145
7.1.2 与顾客建立信赖感	142	7.1.5 解除顾客的疑虑	145

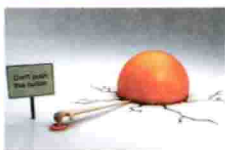
7.1.6 推动交易.....	146	7.5.2 交流礼貌亲切.....	155
7.2 交流中的“三不”与“两保持”	147	7.5.3 服务专业可信.....	155
7.2.1 “三不”原则.....	147	7.5.4 销售积极主动.....	156
7.2.2 保持话题的延续性.....	148	7.5.5 商谈灵活融通.....	156
7.2.3 保持销售的关联性.....	148	7.5.6 心存真实感恩.....	156
7.3 不同买家的应对策略	149	7.6 完善的售后服务打造完美口碑	157
7.3.1 接待新手买家.....	149	7.6.1 售后服务细节和精髓.....	157
7.3.2 留住老买家.....	150	7.6.2 设置合理退、换货政策.....	157
7.3.3 自动回复留住即时买家.....	150	7.6.3 合理解决顾客投诉.....	158
7.3.4 应对各类特殊买家.....	152	7.6.4 买家口碑相传带来客户.....	159
7.4 建立买家档案	152	7.6.5 客户关系的维护.....	159
7.4.1 使用旺旺分组功能.....	152	7.7 进阶练习	159
7.4.2 使用记事本查找功能.....	153	7.7.1 重命名好友分组.....	159
7.4.3 查看旺旺聊天记录.....	154	7.7.2 调整分组的排列顺序.....	160
7.5 注重网店的购物体验	155	7.8 高手解答	160
7.5.1 回应及时迅速.....	155		

第8章 精诚所至，金石为开：第一笔交易



8.1 与买家沟通	162	8.2.5 选择物流网上发货.....	169
8.1.1 熟悉买家询价方式.....	162	8.3 给买家评价	170
8.1.2 与买家交流的技巧.....	162	8.3.1 评价买家.....	170
8.1.3 如何应对买家还价.....	162	8.3.2 查看买家评价.....	170
8.1.4 回复买家站内信.....	163	8.4 中、差评的处理	171
8.1.5 回复店铺交流区留言.....	164	8.4.1 收到中、差评的因素.....	171
8.1.6 回复阿里旺旺留言.....	165	8.4.2 中、差评的解决办法.....	172
8.2 出售宝贝细则	166	8.4.3 保持100%好评的感悟.....	172
8.2.1 修改宝贝价格.....	166	8.4.4 如何修改中、差评.....	172
8.2.2 遵守商品物流准则.....	167	8.5 进阶练习	173
8.2.3 仔细检查商品.....	167	8.6 高手解答	174
8.2.4 包装商品.....	168		

第9章 一个好汉三个帮：卖家常用工具



9.1 使用淘宝助理	176	9.1.6 批量修改宝贝信息.....	181
9.1.1 下载和安装淘宝助理.....	176	9.2 使用量子恒道统计	181
9.1.2 上传宝贝.....	177	9.2.1 量子恒道统计简介.....	181
9.1.3 导出到CSV文件.....	178	9.2.2 开通量子恒道统计.....	182
9.1.4 导入数据包并上传.....	179	9.2.3 店铺流量分析.....	183
9.1.5 将宝贝保存为模板.....	180	9.2.4 查看量子恒道排行榜.....	183

9.2.5 在桌面上设置快捷方式	184	9.4.3 为图片添加漂亮的边框	190
9.3 使用ACDSee批处理图片	185	9.5 使用Photoshop处理图片	191
9.3.1 浏览宝贝图片	185	9.5.1 调整图片色调	191
9.3.2 批量重命名图片	186	9.5.2 为图片添加水印	192
9.3.3 批量转换图片文件格式	186	9.5.3 制作店标	193
9.4 使用光影魔术手处理图片	188	9.5.4 制作个性化宝贝分类	195
9.4.1 调整图片大小	188	9.6 进阶练习	197
9.4.2 裁剪图片	189	9.7 高手解答	198

第10章 细节决定成败：常用销售技巧



10.1 信任的力量	200	10.5.2 通过软件比较	214
10.1.1 信用的3个层次	200	10.5.3 拜访高级买家	214
10.1.2 让客户信任你	200	10.6 定价的艺术	215
10.1.3 赢得信任的4条法则	201	10.6.1 定价的方法	215
10.2 提高服务质量	203	10.6.2 定价的技巧	216
10.2.1 学习并掌握导购技巧	203	10.7 人气宝贝打开局面	219
10.2.2 使用电话交流技巧	204	10.7.1 人气宝贝的选择	219
10.2.3 开通短信旺旺	204	10.7.2 人气宝贝的推广	220
10.2.4 为店铺设置客服	205	10.7.3 人气宝贝的维护	222
10.2.5 增加商品的附加值	208	10.8 自制贴心小教程	222
10.2.6 给买家派送礼金	208	10.8.1 食品类	222
10.3 加入消费者保障服务	209	10.8.2 服饰类	222
10.3.1 为什么要加入消保	209	10.8.3 化妆品类	223
10.3.2 申请消费者保障服务	210	10.8.4 其他特殊商品类	224
10.3.3 保证金缴纳标准	210	10.9 提供视频辅助	224
10.3.4 必须加入消保的类目	210	10.9.1 订购视频展示服务	224
10.3.5 退出消费者保障服务	211	10.9.2 上传视频	225
10.4 常去淘宝大学充电	211	10.9.3 宝贝介绍中使用视频	227
10.4.1 进入淘宝大学	211	10.9.4 视频服务使用技巧	227
10.4.2 在线听课	212	10.10 进阶练习	227
10.5 相互比较，取长补短	213	10.11 高手解答	228
10.5.1 通过搜索榜比较	213		

第11章 图成惊风雨：赢在宝贝描述



11.1 宝贝描述的总体原则	230	11.2 让宝贝展示得更全面	231
11.1.1 流畅的文字叙述	230	11.2.1 空间顺序的多图展示	231
11.1.2 正确清晰的整体结构	230	11.2.2 产品使用的多图展示	231

11.2.3 产品细节的多图展示.....	232	11.4 拍照：展示宝贝最诱人的一面.....	234
11.3 让宝贝活起来.....	232	11.4.1 服装类宝贝拍摄技巧.....	234
11.3.1 用图片表达声音.....	232	11.4.2 鞋类宝贝拍摄技巧.....	235
11.3.2 用图片表达时间.....	233	11.4.3 食品类宝贝拍摄技巧.....	235
11.3.3 用图片表达空间.....	233	11.4.4 箱包类宝贝拍摄技巧.....	236
11.3.4 用图片表达触觉.....	233	11.4.5 饰品类宝贝拍摄技巧.....	237
11.3.5 用图片表达味觉.....	233	11.4.6 数码类宝贝拍摄技巧.....	237
11.3.6 用图片表达服务.....	234	11.5 高手解答.....	238

第12章 把满意送给顾客：物流发货



12.1 淘宝的主要发货方式.....	240	12.4.1 节省包装费用的技巧.....	251
12.1.1 平邮发货.....	240	12.4.2 节省快递公司邮费.....	251
12.1.2 快递发货.....	241	12.4.3 使用网站推荐物流.....	252
12.1.3 EMS发货.....	242	12.4.4 利用打折机票.....	252
12.1.4 发货方式比较.....	243	12.4.5 使用快运和铁路托运.....	252
12.2 商品的包装.....	244	12.5 降低物流成本.....	253
12.2.1 选择商品包装材料.....	244	12.6 快递服务查询.....	254
12.2.2 包装保护技术.....	247	12.6.1 快递网点查询.....	254
12.2.3 各类商品包装技巧.....	248	12.6.2 快件跟踪查询.....	255
12.3 选择优秀的快递公司.....	249	12.7 物流中的常见问题.....	256
12.3.1 申通快递.....	249	12.7.1 使用物流注意事项.....	256
12.3.2 圆通速递.....	249	12.7.2 解决常见物流问题.....	258
12.3.3 中通速递.....	250	12.8 进阶练习.....	259
12.3.4 顺丰速运.....	250	12.8.1 查询快递跟踪信息.....	259
12.3.5 韵达快递.....	250	12.8.2 卖家物流信息跟踪.....	259
12.3.6 海航天天快递.....	251	12.9 高手解答.....	260
12.4 降低物流成本.....	251		

第1章

磨刀不误砍柴工：开店须知



随着网购的兴起，在淘宝开个赚钱的网店已成为众多有志之士实现创业梦想的第一步。其实在淘宝网开店并不难，本章来介绍在开店前需要了解的一些基本常识，做好开店前的准备工作，正所谓“磨刀不误砍柴工”，准备充分，方能从容。



对应光盘视频

例1-1 打开各类应用界面

1.1 做好开店前的准备

在淘宝网开店前，先来认识一下什么是淘宝网，为什么要在淘宝开店，网店的经营模式有哪些，以及哪些群体适合在网上开店。了解了这些才不至于在开店时一头雾水，手忙脚乱。

1.1.1 初步了解淘宝网

淘宝网成立于2003年5月10日，由阿里巴巴集团投资创办。截至2009年底，淘宝拥有注册会员1.7亿；2009年全年交易额达到2083亿人民币，是亚洲最大的网络零售商圈。



淘宝网目前业务跨越C2C(Consumer to Consumer, 即消费者对消费者)和B2C(Business-to-Consumer, 即商家对消费者)两大部分。商品数目众多，分类齐全，大到汽车、家电，小到服装、饰品一应俱全。根据国内著名互联网分析机构艾瑞咨询调查显示，淘宝网占据国内电子商务70%以上的市场份额。

淘宝网提倡让用户真正从网上交易中获得利益，培养更多、更忠实的网上交易者的理念，并倡导诚信、活泼、高效的网络交易文化，坚持“宝可不淘，信不能弃”。2008年，淘宝网和中国最大的网络交易平台阿里巴巴合并，使得淘宝网已成为广大网民网上创业和以商会友的首选。

1.1.2 为什么选择在淘宝开店

网上开店是互联网时代背景下诞生的一种新兴商业模式，利用网络丰富的信息资源

和广泛、迅速的传播性，可以为商品寻找更多的买家，具有实体店无法比拟的优势。

1 投资风险小

建立网络店铺的成本相对于实体店铺要少很多，许多网上交易平台都为卖家提供租金较低的网络店铺，有些甚至免费提供网络店铺；建立网络店铺的卖家可以根据买家的订单去进货，不会因为积压货物而占用大量的资金；网络店铺的经营主要是通过网路进行的，基本不需要房租、人工工资、管理费等方面的支出。



2 经营方式灵活

网络店铺的经营活动是借助互联网进行的，经营者可以根据个人情况全职经营或兼职经营。网络店铺的营业时间也比较灵活，只要可以及时对消费者的咨询给予回复就不会影响经营。开设网络店铺不需要像实体店那样必须经过严格的注册登记手续。网络店铺在销售商品之前甚至可以不需要存货或者只需要少量存货，因此可以随时转换经营项目，进退自如。

3 限制因素少

实体店铺的经营经常会受到营业时间、营业地点、营业面积等因素的影响，而网



络店铺不受这些因素的限制。只要服务器不出问题，网络店铺可以24小时、365天不停地运作，没有专人值守，都可照常营业。消费者可以在任何时间段登录网络店铺进行购物。

由于网络店铺基本不受经营地点的限制，消费者群体也来自网络，因此，网络店铺的卖家在家中也不会影响到网店的经营。网店的商品库存量也不会被店面面积限制，只要商家愿意，网络店铺中可以摆放成百上千的商品。

4 消费市场大

网络店铺开设在互联网上，只要是上网的人群都有可能成为网络店铺中商品的浏览者与购买者。消费者的范围可以是全国的网民甚至是全球的网民。只要网络店铺的商品有特色，宣传得当、价格合理、经营得法，每天将会有相当数量的访问流量，从而极大地增加销售机会，取得良好的销售收入。



5 宣传费用低

对于开设实体店铺的商家来说，一般需要在广告方面付出大量的资金，对店铺进行宣传包装，以吸引消费者。而网络店铺的宣传费用则低廉很多，少量的费用就可以吸引大量的网上购物人群。例如，在淘宝网中进行宣传时，商家只需要少量的费用，就可以让自己的商品成为某个搜索关键字中排名靠前的商品，从而吸引大量的网上消费者浏览该商品。

高手点拨

开设网店并不是有百利而无一害的，也需要一定的约束机制加以保证。店铺的产品分类、管理等问题对商家和消费者双方都意味着一定的风险性。因此，买卖双方必须遵守交易平台的规定。网络店铺都要依附于一定的交易平台。此外就是诚信问题，中国的电子商务法规和支付体系还不是很完善，所以诚信成为了很多网上消费者望而却步的直接原因，是否待人诚恳，讲究诚信成为能否经营好网络店铺的重要衡量指标。

1.1.3 网店的经营模式

在了解网络交易平台后，用户应该根据自身实际情况，选择一种适合自己的经营方式。网络经营商的经营方式主要有以下3种。

1 网店与实体店结合

网店与实体店结合是网上店铺与开设的实体商铺相结合的经营方式。这类网店因为拥有实体店铺的支持，在商品的价位、销售的技巧方面都更高一筹，也更容易取得消费者的认可与信任。一般的网络商城都是网店与实体店相结合的。

2 全职经营网店

经营者以网上店铺为获利的唯一来源，因此经营者将全部的精力都投入到网站的经营上，将网上开店作为自己的全部工作。

3 兼职经营网店

经营者将经营网店作为自己的副业，经营网店只是为了增加收入，或是作为一种爱好。其主要的经营人员以在校学生和时间比较宽裕的职场人员为主。



1.1.4 哪些人适合开网店

网上开店由于自身的各种优势，为一些想要创业，却又没有门路的人提供了一个很好的网络平台，但在开店前首先要根据实际情况，了解一下自己是否适合开设网店。很多群体都比较适合开设网店，本节主要归纳了以下几类。

1 小型企业管理者

对于小型企业来说，利用网络店铺来进行销售无疑是一种必然需要的选择。过去，名不见经传的中小型企业，要想把产品推广出去，送进大型商场非常困难，可如今网络店铺提供了广阔平台，解开了中小企业产品“销售难”的死结。不受地理位置、经营规模、项目等因素制约，只要上网就能资源共享，中小型企业同样可以与知名大品牌进行平等竞争，而且还可以开展以前想都不敢想的全球经营。

2 具有产品源的小商户

如果有产品资源，现在需要更好的销售推广，那就可以网上开店，一次的投资，专业的推广，自己的产品马上就可以得到立竿见影的效果。网上开店的一个必要因素就是货源，有货源的小商户网上开店是一种很有眼光的选择，当然也要分如何来运作。

3 长期在线的用户

长时间在线的人开设网店也是绝对的资源，每天可以照顾好自己的店铺，就一定会有一定的收获。

经常活动在网上，可以找到更多的网上客户资源，可以在客户服务上尽可能地做到尽善尽美。

经常活动在网上，可以学习到更先进的技术，可以把自己的网上商店打理得更好。经常活动在网上，花时间来推广自己的网店是轻而易举的事情。

4 自由职业者

不少自由职业者也很喜欢上网冲浪，他们开设网络店铺并不在意自己的东西能卖多少钱，而是希望那些平时逛街所觅来的东西同样会有人欣赏和喜爱，其目的是通过开店来充实生活，寻找一些志趣相投的朋友。因此这类人投资风险较小，还可以以此为契机，拓宽社会圈子，为今后的发展作铺垫。

5 大学生

大学生平时的学习生活比较清闲，对网络的应用得心应手，上网开店是很多大学生创业、社会实践的练兵场。

从大学生选择网店这条创业路，可以侧面证明，网上开店创业风险小。在网络店铺的开设初期，由于知名度低，生意量小，因此开个网络店铺的第一步就是要让买家知道有这么一间店铺。卖家可以利用各种网络交流方式让买家找到店铺的连接，建立起知名度就迈出了创业的第一步。

6 公司白领

紧张而又有节奏的白领，白天工作是接触网络的，开一家自己的网上小店，也是一件非常有意义的事情。店虽小，但是意义却不同，在这里可以体会到自己做老板的感觉，在这里可以结识更多的朋友，休息期间在网上上传自己买回来的新产品，也是一种寄托，也是一份事业，并且可以增加个人收入。

1.1.5 开网店要具备哪些能力

有些人开网店是为了兴趣和爱好，只是为了体会一份卖出商品的乐趣，而有些人将网上开店作为自己的事业，希望以此为生。那么要开一个盈利的网店，需要经营者具备哪些个人能力呢？

良好的市场判断能力：可以选择合适销售对路的商品，并根据市场动向、流行趋



势调整策略方针与经营方式，推广合适的商品。

良好的价格分析能力：既要进到价格较低的商品，又要将商品标出一个适宜的出售价格，从而在增加竞争力的同时又保障了自己的利益。

良好的网络推广能力：可以通过各种方式让更多的浏览者进入自己的网店，而不坐等顾客上门。

热情的服务意识：秉承顾客至上的原则进行服务，可以通过良好的售后服务为自己培养忠实的客户群体。

1.2 真的准备好了吗

在对淘宝网和网上开店的基本常识有所了解后，如果想踏踏实实地开一家网店，那么就要做一些必要的准备工作了，主要包括心理准备和物质条件准备。

1.2.1 做好充分的心理准备

网上开店有节省租金，启动、运营成本低，人流量大，区域覆盖率广，商品信息不受时空限制，传播速度快等优点。这些优势促使成千上万的网民涌上网络平台开设店铺。

尽管网上开店前景无限好，但新开店铺能够站稳脚跟生存下来的并不多。很多卖家因最初的几个月收益不理想就放弃努力了，甚至连自己的账号都懒得登录了。

之所以出现这种情况，是因为很多人开店时的心理准备不足，认为网上开店很简单，只要把商品发布上架，就可以坐着收钱了。其实不然，网上开店和网下开店一样，机遇与风险并存。要想成为一个成功的卖家，开店前的心理准备非常重要。

1 专心、用心

开店的初期对于新手卖家来说比较辛苦，每天在没有信誉度的情况下，要不厌其烦地回应每位上门的顾客，才有可能获得一份利润微薄的交易订单。

另外，网店不同于实体店，网店只有通过文字、图片体现卖家的用心程度，以及对顾客的关注。顾客从这些细节中，看到卖家的用心，并建立了信任感，才能不断提高小店的信誉和销售成绩。

2 积极、快乐的心态

要把经营网店当做一种快乐，让相隔

遥远的买卖双方不再感到陌生。这样在网店交易时，才能让双方互相信任与理解。

如果卖家能时常保持一颗积极、快乐之心，在日常交易中多一份平和和体谅，让顾客感到卖家的用心、贴心和对其的尊重，还怕没有好评和回头客吗？

3 坚持、持之以恒

网上开店起步是艰辛的，刚开始总会有这样或那样的问题困扰卖家，哪一方面注意不到都会使浏览量上不去，从而导致销售量下降，最终影响店铺的生存状况。

这时需要卖家有恒心、耐心、信心和平常心，并付出比别人更多的努力。同时总结经验，吸取教训，每天进步一点点。这样坚持到底，就一定会获得成功。



4 宽容、和气生财

网上交易的买卖双方都是在虚拟的空间进行交流，买家想用较低的价钱买到最好的东西，而卖家又想利益最大化。这样一来，

买卖双方时常会有些摩擦、争执，这都是很正常的情况。这就要求卖家经常抱有宽容之心，换位思考去体谅对方，而不是发生一些不理智的言语冲突。宽容的胸襟可以为卖家带来更多的商机。

5 上进心

网上创业与网下经商在许多方面有很多不同，面对每天不断更新的资讯，卖家只有不断学习新知识，每天进步一点，不断吸取经验和教训，养成对新生事物的适应能力，才能生存下来。

6 必胜的决心

因为网上创业门槛低，所以竞争越来越激烈。在淘宝网上，同样一款商品就可以找到成百上千的卖家，在这样激烈的竞争条件下，如果没有决心，只是等待商机，指望天上掉馅饼，那是不可能的。要想在网上创业成功，一定要下定决心，排除万难，做最后的胜利者。

1.2.2 准备好必要的硬件

网上开店虽然不需要租用店铺，但一些必要的开店设施条件也是必不可少的。

1 连接了网络的电脑

网店的经营离不开计算机和网络，上传商品、与客户沟通、交易等一系列操作都需要在网络的支持下运行。



一台配置较好的电脑和畅通的网络都可以大大提高网店的经营效果。

另外，笔记本电脑对于一些想把网店做大做好的网店经营者来说是不错的选择。它便于携带，即使出门在外，只要能上网，就可以随时做生意。使用自行携带的电脑上网，一些账户资料就不容易泄露，网上开店的安全系数也大大提高。



2 方便联系电话

在网店的经营过程中，很多客户喜欢用电话与卖家直接取得联系，一方面是由于想更直接地从卖家口中对商品做一个了解，另一方面也是想确认卖家的真实性。因此，一个方便联系电话就可以大大增加顾客对自己的信任感，更利于与客户沟通。此外，一些稍年长的消费者，由于打字速度较慢，对网上购物的流程和相关软件的使用并不十分适应，电话联系卖家更适合他们。



3 为商品拍照的数码相机

网上开店所有的商品都是通过图片的形式向客户展示的。因此，在货物上架前，卖家需要使用数码相机对商品进行拍摄。一部好的数码相机可以拍出漂亮的商品图片，使