



绿色生活读物  
“我爱动手”系列

# 网购与 网店

王继芳 主编

Wangji Fang  
Wangdian



重庆大学出版社  
<http://www.cqup.com.cn>

# 网购与

王继芳 主编

Wangguo Yu  
Wangdian

# 网店

重庆大学出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

网购与网店/王继芳主编. —重庆:重庆大学出版社,2013.1

(惠民小书屋丛书. 我爱动手系列)

ISBN 978-7-5624-7143-1

I. ①网… II. ①王… III. ①网上购物—基本知识②  
电子商务—商业经营—基本知识 IV. ①F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 301951 号

## 网购与网店

王继芳 主 编

责任编辑:陈一柳 版式设计:陈一柳

责任校对:邹 忌 责任印制:赵 晟

\*

重庆大学出版社出版发行

出版人:邓晓益

社址:重庆市沙坪坝区大学城西路 21 号

邮编:401331

电话:(023) 88617183 88617185(中小学)

传真:(023) 88617186 88617166

网址:<http://www.cqup.com.cn>

邮箱:fxk@cqup.com.cn(营销中心)

全国新华书店经销

重庆市国丰印务有限公司印刷

\*

开本:890×1240 1/32 印张:5 字数:112 千

2013 年 1 月第 1 版 2013 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5624-7143-1 定价:15.00 元

---

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换  
版权所有,请勿擅自翻印和用本书  
制作各类出版物及配套用书,违者必究

## 前言

随着电脑的普及,互联网的发展,网上交易日益为人们所熟知并接受。

连老大妈、老大爷也开始在家上网购买衣服、鞋子、家居用品、保健品等,网上购物已经不再是什么新鲜的事儿了!网上购物不仅是一种网络时尚,更是一种全新的购物体验。

众多的家庭主妇女们,也玩起了电脑,一边在网上开起了小店,安逸地做起了生意;一边在家相夫教子,两不误。而网店也红红火火,赢利颇丰。真可谓是一举两得啊!

购物,不用舟车劳顿,打开电脑,轻点鼠标就可以完成;开店,不用租金场地,更不用仓储备货,在淘宝网上便可快捷地创建一个漂亮的店铺。

那么,你还在等待什么呢?

赶紧行动吧!

本书,就是你快速学会网上购物操作入门的好帮手,也是你开家网上小店的向导!

本书内容安排如下:

第1章:介绍了网上购物的概念、购物网站分类、如何进行网上购物、网购技巧、网络购物防骗绝招、网购陷阱及网络购物返利。

第2章:详细介绍了申请淘宝账号的操作方法,并以京东商城

为例,演示了淘宝网以外的大多数网上商城账号的注册方法。

第3章:详细介绍了在淘宝网、京东商城、拍拍网进行购物的操作方法,并简单介绍了其他17个知名的购物网站。

第4章:详细介绍了阿里旺旺淘宝买家版的下载、安装、设置、登录和添加好友,以及与淘宝好友沟通交流的操作方法。

第5章:介绍了网上开店的优势、条件和步骤,网上开店平台,淘宝网开店流程,以及网上开店须知。

第6章:详细介绍了在淘宝网开店的实名认证、发布宝贝、获取免费店铺和店铺装修的技巧,以及使用阿里旺旺淘宝卖家版进行网上商务沟通与店铺管理的方法。

第7章:介绍了进货渠道选择,网上开店的经营策略,网上开店的经营秘诀,讲解了网店发货操作及评价与提现的操作方法,并简单介绍了淘宝大学。

本书内容浅显易懂,注重实际应用,操作性极强。本书是帮助读者快速掌握网上购物与网上开店的入门读物。

如果本书有不足之处,欢迎广大读者批评指正。另外,在此向所有参与本书编创工作的人员表示由衷的感谢,更要感谢购买本书的读者,您的支持是我们最大的动力,我们将不断努力,为您奉献更多、更优秀的电脑图书!

编 者

# 目 录

|              |                       |    |
|--------------|-----------------------|----|
| <b>第 1 章</b> | <b>网上购物必读</b>         |    |
| 1.1          | 什么是网上购物 .....         | 2  |
| 1.2          | 购物网站分类 .....          | 2  |
| 1.3          | 如何进行网上购物 .....        | 7  |
| 1.4          | 网购技巧 .....            | 7  |
| 1.5          | 网络购物防骗绝招 .....        | 10 |
| 1.6          | 警惕四大网购陷阱引你入套 .....    | 12 |
| 1.7          | 网络购物返利知多少 .....       | 13 |
| <br>         |                       |    |
| <b>第 2 章</b> | <b>网上购物第一步:注册会员</b>   |    |
| 2.1          | 申请淘宝账号 .....          | 16 |
| 2.2          | 注册其他网上购物商城账号 .....    | 30 |
| <br>         |                       |    |
| <b>第 3 章</b> | <b>网上购物第二步:实战网上购物</b> |    |
| 3.1          | 在淘宝网购物 .....          | 36 |
| 3.2          | 在京东网上商城购物 .....       | 45 |
| 3.3          | 在拍拍网上购物 .....         | 52 |
| 3.4          | 其他购物网站推荐 .....        | 55 |

|            |                          |     |
|------------|--------------------------|-----|
| <b>第4章</b> | <b>即时聊天工具——阿里旺旺淘宝买家版</b> |     |
| 4.1        | 下载阿里旺旺淘宝买家版 .....        | 70  |
| 4.2        | 安装阿里旺旺淘宝买家版 .....        | 72  |
| 4.3        | 登录和添加好友 .....            | 75  |
| 4.4        | 设置阿里旺旺淘宝买家版 .....        | 81  |
| 4.5        | 与淘宝好友沟通交流 .....          | 89  |
| <b>第5章</b> | <b>网上开店必读</b>            |     |
| 5.1        | 网上开店的优势 .....            | 94  |
| 5.2        | 网上开店的条件 .....            | 95  |
| 5.3        | 网上开店的步骤 .....            | 98  |
| 5.4        | 了解网上开店平台 .....           | 99  |
| 5.5        | 淘宝网开店流程 .....            | 105 |
| 5.6        | 网上开店须知 .....             | 107 |
| <b>第6章</b> | <b>淘宝小店开张啦</b>           |     |
| 6.1        | 实名认证 .....               | 110 |
| 6.2        | 发布宝贝 .....               | 115 |
| 6.3        | 获取免费店铺 .....             | 119 |
| 6.4        | 店铺装修技巧 .....             | 127 |
| 6.5        | 网上商务沟通与店铺管理 .....        | 129 |

|            |                 |     |
|------------|-----------------|-----|
| <b>第7章</b> | <b>网店经营管理</b>   |     |
| 7.1        | 进货渠道选择 .....    | 138 |
| 7.2        | 网上开店的经营策略 ..... | 139 |
| 7.3        | 网上开店的经营秘诀 ..... | 142 |
| 7.4        | 网店发货操作 .....    | 145 |
| 7.5        | 评价与提现 .....     | 147 |
| 7.6        | 进入淘宝大学进修 .....  | 149 |

- 1.1 什么是网上购物
- 1.2 购物网站分类
- 1.3 如何进行网上购物
- 1.4 网购技巧
- 1.5 网络购物防骗绝招
- 1.6 警惕四大网购陷阱引你入套
- 1.7 网络购物返利知多少

## 第1章

### 网上购物必读

## \*1.1 什么是网上购物

网上购物,就是通过互联网检索商品信息,并通过电子订购单发出购物请求,然后填上私人支票账号或信用卡的号码,厂商通过邮寄的方式发货,或是通过快递公司送货上门。国内的网上购物,一般付款方式是款到发货(直接银行转账,在线汇款等),或者是担保交易(淘宝支付宝,百度百付宝,腾讯财付通等的担保交易),或者货到付款等。

## \*1.2 购物网站分类

### 1.2.1 购物网站分类

购物网站是电子商务网站的一种基本形式。按照交易对象,购物网站可以分成4类。

(1)企业对消费者的电子商务(B2C, Business to Customer)。B2C就是商家与顾客之间的商务活动,它是电子商务的一种主要的商务形式。商家可以根据自己的实际情况,选择所需的功能系统,组成自己的电子商务网站。一般以网络零售业为主,例如出售各种书籍、鲜花、计算机等商品。目前国内几大主要B2C网站有亚马逊中国、京东商城、淘宝商城。

(2)企业对企业的电子商务(B2B, Business to Business)。B2B就是商家与商家之间的商务活动,它也是电子商务的一种主要的商务形式,而B2B商务网站是实现这种商务活动的电子平台。商

家可以根据自己的实际情况,选择所需的功能系统由网站建设公司为您组成自己的电子商务网站。这类网站一般以信息发布为主,主要是建立商家之间的桥梁。目前国内购物主要的 B2B 网站有阿里巴巴、慧聪网、中国制造网、铭万网、中国供应商等。

(3)企业对政府的电子商务(B2G, Business to Government)。这种电子商务活动覆盖企业与政府组织间的各项事务。例如企业与政府之间进行的各种手续的报批,政府在网上以电子交换方式来完成对企业和电子交易的征税等,这成为政府机关政务公开的手段和方法。不过在国内,这类电子商务活动目前还没有真正形成。

(4)消费者对消费者的电子商务(C2C, Consumer to Consumer),如一些二手市场、跳蚤市场等都是消费者对消费者个人的交易。目前国内购物主要的 C2C 网站有拍拍网、淘宝网(注意不是淘宝商城)、易趣等。

无论是通过哪种方式实现网络购物,都需要在它们的网站上先注册一个账号,然后选购自己需要的商品,按照提示的操作流程操作即可。

### 1.2.2 网购搜索

购物搜索,也称比较购物,是为消费者提供从多种在线零售网站中进行商品价格、网站信誉、购物方便性等方面的比较资料。随着比较购物网站的发展,其作用不仅表现在为在线消费者提供方便,也为在线销售上推广产品提供了机会,实际上也就类似于一个搜索引擎的作用了。并且出于网上购物的需要,从比较购物网站获得的搜索结果比通过搜索引擎获得的信息更加集中,信息也更

全面。据统计,美国 70% 以上的网上购物是通过购物搜索完成的;英国的比价搜索产业也发展得很成熟,除了日常用品外,保险证券等金融产品占了相当多的市场比重。就国内而言,阿里集团一淘网的出现使比价购物理念进一步广为流传。

### 1.2.3 网购特点

目前网上购物的种类越来越多,从淘宝网、爱乐活、腾讯拍拍、当当网等个人对个人(C2C)到华强商城、淘宝商城、亿汇网,京东商城等商家对个人(S2C),以及现在的中小型店铺对个人(S2C)。前二者是面对全国的顾客,范围广,所以送货时间一般都是 3~5 天,甚至更长。而 S2C 同城购物如南昌 95 购物,因为同在一个城市,所以当天就能到达,最快 3 小时就能送到。

网购的两大优点:

#### 1. 对于消费者

- ①可以在家“逛商店”,订货不受时间、地点的限制;
- ②获得较大量的商品信息,可以买到当地商铺没有的商品;
- ③网上支付较传统现金支付更加安全,可避免现金丢失或遭到抢劫;
- ④从订货、买货到货物上门无需亲临现场,既省时又省力;
- ⑤由于网上商品省去租店面、招雇员及储存保管等一系列费用,总的来说其价格较一般商场的同类商品更物美价廉。

#### 2. 对于商家

由于网上销售具有库存压力较小、经营成本低、经营规模不受场地限制等有利因素,在将来会有更多的企业选择网上销售,通过互联网对市场信息的及时反馈适时调整经营战略,以此提高企业

的经济效益和参与国际竞争的能力。

再次,对于整个市场经济来说,这种新型的购物模式可在更大的范围内、更广的层面上以更高的效率实现资源配置。

综上所述,网上购物突破了传统商务的障碍,无论对消费者、企业还是市场都有着巨大的吸引力和影响力,在新经济时期无疑是达到“多赢”效果的理想模式。

但是同时,网购也存在如下缺点:

#### 1. 实物和照片差距太大

网购只能是通过照片选购货物,当货物真的到达你手里时,你会感觉实物与照片有所不同。这就不如在商场里买得放心。

#### 2. 不能试穿

网购只能看到照片及对物品的介绍,像衣服或鞋子之类的,不能直接地看出适不适合你,而如果在商场购买,你可以试穿,合自己的身,就马上买下,不用考虑那么多,而网上的,你要看尺码,衣长、袖长、裤长等,要买到适合自己的需要反复斟酌。

#### 3. 网络支付不安全

网络支付可能被偷窥,导致密码被盗。网上购物最为担心的一点就是需要用到银行账户,有些朋友的电脑中存在着盗号木马等,会造成账号丢失等一些严重的情况发生,所以大家在购物的时候尽量不要选择网吧等公共场所,自己的电脑也要保证杀毒软件的正常安装才能进行网络交易。

#### 4. 诚信问题

诚信问题就是店主的信用程度。在网上购物的时候,可以根据购买过物品的顾客所给出的评价和店主提供的服务来判断其信用程度。

评价虽然不一定完全属实,但总体来说还是客观的。好评率较低的网店一般不选择,尽量选择好评率较高的网店,同时也应仔细察看其他网友评价的具体内容,从内容上识别其好评是否有用。另外要看评价有没有做假的嫌疑,比如说一个人同时买了很多东西,评论都是一样的,那么此评价就很有可能是刷出来的,可信度不高。

对于服务问题,要选择有“七天退换货”“如实描述”“消费者保障”“运费保险”等增值服务的卖家,这种卖家比较看重真实信誉,也有向淘宝网站交过保障金,一旦购物出现问题,消费者可通过淘宝网进行理赔。

另外,还应注意卖家所卖的商品是否与其描述的一致,是否做到了货物和商家承诺的符合。如果发现不一致或有不相符合的情况,为防万一,即使你再喜欢这件商品,建议还是不要购买该店主提供的商品了,你可以再去别的店铺逛逛。

## 5. 配送速度

在网上所购来的物品,还要经过配送的环节,快则一两天,慢则要一个星期或更久,并且配送的过程还会出现一些问题。还有,如果对物品不满意,又要经过配送的环节来调换物品,这样周转时间比较长;而在商场里,看到自己想要的,就直接购买,如果不满意,也可直接拿去换。

## 6. 退货不方便

现实中购物退货需要较复杂的程序,而网上退货就相对困难,除去将物品寄回的麻烦,甚至提出百般无理要求拒绝退货和推卸责任。

### \* 1.3 如何进行网上购物

在网上购物可以使用支付宝、网上银行、财付通、百付宝网络购物支付卡等来支付,安全快捷。当确认购买信息后,便可以直接按照系统的提示进行操作付款即可。但若卖家的商品不支持财付通付款,就需要先跟卖家进行协商。

在这里以淘宝网购物为例,简单介绍一下网上购物的流程。

①选择好要购买的商品。

②确认购买该商品。

③在购买信息页面按照提示填写好资料,单击“提交订单”按钮进入收银台进行支付。

④付款完成后,等待卖家发货。

⑤快递签收。

⑥网上确认收货(可以不管)。

⑦网上给予评价(可以不管)。

网上购物是一个新兴产业,首先可以对比的是图片和价格。在确定一个产品后,你要就这个产品价格进行对比,然后观察卖家的信誉以及卖家这个产品的卖出情况。最好选择有保障的交易方式,这样可以制约卖家。

### \* 1.4 网购技巧

网络购物已经走入平常百姓的日常生活,成为越来越多人使用的一种购物方式。接下来为读者介绍一些网购经验,以帮助大

家在网上买到价廉物美的商品。

(1)要选择信誉好的网上商店,以免被骗。认真核实网站是否具有通信管理部门核发的经营许可证书;售货公司是否已经在工商部门登记注册,相关网址是否提供详细通信地址和固定联系电话。多看看网上商店所得的好评是否为他所售的同类商品。防止商店信誉是炒作或通过其他不正当手段得到的。

(2)购买商品时,付款人与收款人的资料都要填写准确,以免收发货出现差错。

(3)同一商品,货比三家。当看中某一款商品并查看其详细信息后,可以点击“比较价格”,进行同一品牌、型号,不同商家的比较商品,或者是选择“高-低”或是“低-高”的价格排序来选择商品。平时购物,都要“货比三家”,更何况网上进行比较购物,建议大家要对商品仔细挑选,然后再下订单。

(4)认真阅读交易规则及附带条款,勿为低价诱惑。

(5)通过返还网进行购物,这样既能有质量保障又能得到更多实惠。返还网的大致原理是:返还网作为第三方与某品牌网站合作,只要有买家从返还网进入该品牌网站购物,那么,该品牌网就要给返还网佣金,而返还网就把所得佣金的大部分返还给买家,这就是所谓的返现。

提示:现在网络上有哪些返还网?现在返还网很多,成千上万,做的不错的几个返还网有:返还网、砍价网、特价返利网、QQ返利、倾心淘宝导购返利网享优惠等。

(6)通过搜索引擎查找商品。通过购物搜索引擎可以比较卖家支付方式、送货方式、卖家对商家信誉服务态度评论,也可查看

卖家所在地实现线下自行提货。购物选择方式很方便。

(7)通过实体店体验,如果感觉商品不错,再到网上下单购买,通过这样一种线下体验、网上支付的模式,使消费者花最少的钱就能买到自己满意的商品。

(8)选择合适的物流方式。网购时选择物流方式也很重要,如果是小件的东西最好用快递,如果大件就要用配货公司。当然,是选择快递还是配货公司送货,同时还得考虑到距离的远近和自己对送货时间快慢的要求来决定。

(9)认真验货并索取票据,以便所购商品与广告宣传不符时方便退货。如果发现与自己选择的商品不同,就必须及时和卖家联系商议解决方案;网站在一定时间内会自动确认收货的,如果等自动收货后处理起来就会很麻烦了。收到货时不要急于签收,一定要当面开包检查一下是否与卖家说的产品一致,是否有破损等。有的快递公司必须先签字再开包,也一样,如果货不对版,就拒收!

(10)买家遇到欺诈的应对策略。

①提交投诉。若您付了钱,却从未收到在网上订购的商品,或是收到的商品与该商店描述的严重不符,在卖家拒绝退换的情况下,应立即向网站提交投诉。

②保留凭证。请您切记保留您出价的物品资料,汇款凭证,与卖家联络往来的信件等资料。

③报警。若已经确定对方的行为构成合同欺诈,而且金额已经达到我国《刑法》规定的2 000元起算点(对方涉嫌刑事诈骗罪),可以向公安机关报案。依据我国《刑事诉讼法》第八十四条的规定——“任何单位和个人发现有犯罪事实或者犯罪嫌疑人,有权利也有义务向公安机关报案或者举报。公安机关对于报案、控告、举报,都应当接受。”可以在当地报案,对此,建议委托律师帮助