

致富一招鲜系列

KAI WANGDIAN ZHUANQIAN FANGLUE

开网店 赚钱方略

倪彤 王鹏 杨妍 编著

出谋划策 点石成金
自主创业 弄潮商海



APERTURE
时代出版

时代出版传媒股份有限公司
安徽科学技术出版社

致富一招鲜系列

开网店赚钱方略

倪彤 王鹏 杨妍 编著



时代出版传媒股份有限公司
安徽科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

开网店赚钱方略/倪彤,王鹏,杨妍编著. —合肥:安徽
科学技术出版社,2012.5

(致富一招鲜系列)

ISBN 978-7-5337-5339-9

I. ①开… II. ①倪…②王…③杨… III. ①电子商
务-商业经营 IV. ①F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 200628 号

开网店赚钱方略

倪彤 王鹏 杨妍 编著

出版人:黄和平

策划编辑:刘三珊

责任编辑:刘三珊

责任校对:程苗

责任印制:廖小青

封面设计:冯劲

出版发行:时代出版传媒股份有限公司 <http://www.press-mart.com>

安徽科学技术出版社

<http://www.ahstp.net>

(合肥市政务文化新区翡翠路 1118 号出版传媒广场,邮编:230071)

电话:(0551)3533330

印制:合肥创新印务有限公司

电话:(0551)4456946

(如发现印装质量问题,影响阅读,请与印刷厂商联系调换)

开本:710×1010 1/16

印张:9.5

字数:164 千

版次:2012 年 5 月第 1 版

2012 年 5 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5337-5339-9

定价:19.00 元

版权所有,侵权必究

前 言

2009年,国内网络零售市场交易规模为2 600亿元,而2010年,国内的网络零售市场交易规模近乎翻倍,达5 131亿元,也是这一年,网络购物用户增长了48.6%。网络经济呈现爆炸性的增长。

许多人的逛街习惯变了,边逛实体店边上网店比价钱,“双线购物”成为当今的新时尚。截至2010年底,我国手机网民规模达到3.03亿,占总体网民的66.2%。随着移动互联网的发展,“拇指经济”悄然流行,在了解实体店物品价格的同时上网店比较价格,实物观摩,网店采购的“双线购物”方式是很多追求时尚又要精打细算的年轻人的选择,同时网上购物也是没有时间逛店的上班族的选择。对于农民、大学生、待业青年、下岗职工等有意创业的人,网上开店可帮你实现“在家创业”的梦想,给你带来“低投入、低风险、高回报”的快感。网上创业最大的诱惑就是在家就能赚钱养活自己。

本书介绍了开店办照、网店定位、资金预算等开业前所有要务的具体操作办法,以及开店后日常技术操作流程、赚钱绝招、冲钻秘诀、安全管理等业务技能,重点介绍特色经营和赢利技巧等。

由于编写时间仓促,书中难免有错漏之处,敬请广大读者批评指正,以期在下一版中修订完善,成为网上开店朋友的最好帮手。

编者

目 录

第一章 网上开店准备	1
一、适合在网上开店的人	1
二、如何给网店定位	1
三、开通网上银行	3
四、注册淘宝用户	6
五、下载并安装淘宝工具	10
六、开通支付宝账户	17
第二章 网店开张	20
一、申请并开通店铺	20
(一)拍出精美的“宝贝”靓照	20
(二)申请店铺	23
二、DIY你的店铺	24
(一)设计店标	24
(二)对上架商品进行分类	25
(三)添加“友情链接”	26
(四)设置“客服中心”	27
(五)设置店铺模板	28
(六)域名设置	29
三、发布商品信息	29
(一)商品发布两种方式	29
(二)在售宝贝的信息修改	34
四、推荐优势商品	35
(一)橱窗推荐	35
(二)店铺推荐	37

第三章 交易流程	39
一、与买家第一次“亲”密接触	39
二、修改商品交易价格	42
三、选择物流与及时发货	43
(一)为买家选择合适的物流方式	44
(二)为买家及时发货	45
四、网上互评 不失信誉	47
(一)买家的评价操作	47
(二)卖家的评价操作	49
五、从支付宝中支取第一桶金	49
六、处理退款和部分折让	51
七、购物纠纷的维权方法	54
八、同城交易注意事项	56
第四章 赚钱绝招	58
一、知己知彼 比出你的优势	58
(一)了解买家是如何查找商品的方式	58
(二)比出优势	61
二、网上搜索诀窍	62
三、商品美化 拍摄技巧	67
四、店铺装饰	75
(一)设置背景音乐	75
(二)设置特色宝贝模板	77
(三)巧用推荐宝贝功能	78
(四)设置店铺精美挂件和店标	79
(五)店铺装修“三不要”	79
五、发掘新客源 留住老朋友	80
(一)主动找买家	80
(二)留住老客户	84
六、最满意的送货服务	85
(一)与知名快递公司长期合作	85



(二)选择服务有保障的物流方式	85
(三)选择适合的送货方式	87
第五章 冲冠秘诀	88
一、热情导购	89
(一)为买家主动推荐商品	89
(二)降低价格节省运费	89
(三)淘宝旺旺的快捷服务	89
(四)电话交流更亲切	90
(五)同一个店铺多个客服	90
(六)客服的分工	91
二、精致包装	91
三、提高信誉度	93
(一)积极争取好评	93
(二)引导买家修改中评与差评	93
(三)细心化解客易中的矛盾	96
四、退货与换货的处理	97
五、售后答谢表诚意	97
第六章 安全管理	99
一、批量备份店铺数据	99
二、批量上传还原数据	103
三、淘宝账户加密、修改与找回	105
(一)为淘宝账号加密	105
(二)修改淘宝密码	107
(三)找回淘宝账号密码	108
四、支付宝加密、修改与找回	109
(一)为支付宝加密	109
(二)修改支付宝密码	110
(三)找回支付宝密码	110

五、参加消费者保障服务	111
(一)消费者保障服务	111
(二)加入消费保障服务,好处多多	116
(三)消费者保障服务(以下简称消保)的扣分规则	117
(四)如何参加消费者保障服务	118
六、己不骗人 勿被人骗	120
 附 录 淘 宝 规 则	123
第一章 概述	123
第二章 定义	123
第三章 交易	124
第一节 注册	124
第二节 经营	125
第三节 超时规定	125
第四节 评价	126
第四章 市场管理	127
第一节 市场管理措施	127
第二节 市场管理情形	127
第五章 通用违规行为及违规处理	128
第一节 违规处理措施	128
第二节 违规处理	129
第三节 严重违规行为	130
第四节 一般违规行为	133
第五节 违规的执行	137
买家必读(淘宝规则五分钟解读)	138
卖家必读(淘宝规则五分钟解读)	141

第一章 网上开店的准备

一、适合在网上开店的人

在淘宝购买自己想要的物品,不出家门逛淘宝已经成为当今许多人购物的一种潮流。在淘宝网这个无形的市场,隐藏着巨大的商机,涌现出成千上万的网店。网店的店主可能是刚毕业的大学生、创业者或是下岗职工,正在为找到一个适合职业而发愁的你,是否也适合在淘宝上开店呢?你是否也已经做好准备呢?

1. 大学毕业生

大学生开始自己的网上创业之路,首选就是淘宝开店。这是一个几乎零成本的赚钱之路,不用花费太多的时间,不用太多的资金,只要有计算机及相关的设施能上网,就可以为你轻松赚钱。

2. 个人创业者

热衷于个人创业的生意人也同样十分适合在网上开店,既免去了创办实体店最头疼的场地店面投资问题,又可以在网店展现自己的经营理念和才华。

3. 下岗职工

下岗职工网上开店也是一个极佳的选择,不需要太多计算机专业知识,而曾经工作的经历和经验可帮助你网上开店经营。

二、如何给网店定位

开店前,一定要做好详细的市场调研,根据市场情况和个人情况,选择所要经营的商品。有了充分的调研,熟悉了市场需要,开店就有了方向,才能做到经营有道。

1. 经营商品的定向和选择

打开淘宝网,我们可以在首页上看到林林总总的分类,还有音序索引来帮助买

家分类查找,诸如“手机”、“男装”、“女装”、“办公设备”、“女人用品”、“运动用品”、“电脑产品”等。面对这么多的商品,我们如何选择呢?是什么都卖还是选择部分?到底哪些才是好卖的商品呢?其实这个问题要根据自己的情况来选择。

所有类目	主题市场				店铺街 全球购 跳蚤街 促销 天天特价				过年机票 1折上5折			
	当前热点				热门品牌 呢大衣 雪地靴 保暖围脖 羽绒服 iPhone4 热卖零食 保湿乳液							
	虚拟				淘宝充值快捷便利,充值首选!							
	充值中心				话费 移动 联通 电信				游戏 龙之谷 梦幻西游 DNF 魔兽			
	手机号码				IP卡 3G上网卡 宽带				点卡 征途 劲舞团 热血传奇 QQ			
服装												
女装				羽绒服 棉衣 呢外套 毛衣				男装 羽绒 棉衣 毛衣 皮衣 大衣				
品质女装				毛胆卫衣 毛呢裙 裤				牛仔裤 夹克 风衣 棉衣 卫衣				
女鞋				雪地靴 靴子 短靴 单鞋				运动鞋 休闲 板鞋 跑步 篮球				
配饰												
箱包				单肩 手提 斜挎 钱包 男包				珠宝 钻戒 翡翠 施华洛 千足金				
配饰				围巾 围脖 帽子 手套 皮带				饰品 项链 耳饰 发饰 戒指 手链				
美容												
护肤				眼霜 爽肤水 身体乳 面膜				彩妆 香水 粉底 BB霜 彩妆盘				
								手表 Casio 天梭 Swatch 西铁城				
								男鞋 休闲 正装 板鞋 皮鞋 户外				
								童装 靴子 套装 棉衣 羽绒 孕装				
								眼镜 太阳镜 眼镜架 烟具 Zippo				
								护手霜 假发 润唇膏 保湿霜				

图1-1 淘宝网所有类目

2. 选择自己熟悉的行业及产品

首先我们应该选择自己熟悉的行业,了解得多,则更能掌握买家的需求。比如女店主对女孩子的内衣、服饰、首饰等商品很熟悉,那么在开店的时候就尽量从这个方面入手。如果选择自己不熟悉的产品,则会显得十分茫然,在后期销售中易出现经营障碍。

3. 选择类型多、资源广的商品

其次应该尽可能地选择货源广泛的商品,这样我们可以给买家呈现更丰富的商品,使得买家在购买时有更多的选择空间。如果买家觉得你的店铺货源比较少,不丰富,他们自然会再到其他网店去浏览查看,而丢失了商机。

4. 选择进价最低的商品

进价低则意味着你的利润空间高。最好能找到一手货源,最差也要当个“二道贩子”,千万不要当“三道贩子”,甚至是贩子的贩子。因为转手过多,自己劳动付出了不少,经营效益却未见成效。如果发生退货、换货事情,而时间又等不及,会给客户感觉



非常不好,换来一个差评,就得不偿失了。

5. 网络中哪些商品可以卖,哪些商品不能卖呢?

要选择合法的商品交易,切记不能违反国家的规定。国内有规定,香烟具有地方保护政策,是不能异地交易的。仿制枪械、淫秽刊物、走私物品、假冒伪劣商品等也是不能买卖的,它们都是国家严厉打击的对象。希望开店的朋友一定要在开店前了解哪些商品可以在网买卖,这样才不至于在以后的经营中出现违法现象。

6. 借鉴成功网店成功经验

通过前面的介绍,我们知道选好开网店经营的商品,并做好了开网店前的准备是十分必要的,但这还不够。我们在开网店前还要充分地了解成功网店的秘诀,从店名设置到特色“装修”,从商品详细文字介绍到价格实惠对比,我们可以找到成功网店的许多共性,如“装饰”精美、商品信息快速更新、亲切体贴的咨询服务,等等,都是一切以顾客为中心,将这些成功经验,运用到自己网店中,必将受益无穷。

7. 分析较差网店失败教训

我们还可以找到一些销售不好的一般网店,重点观察下这些网店的问题,比如:“店主在线时间少”、“店铺名做得不理想”、“商品无特色”、“价格昂贵”、“几乎不回答买家问题”、“商品的介绍说明不详细”……这些问题都会使得网店门庭冷清,萧条不济。所以这些失败的症结,一定要在开店前就有清醒的认识,以避免在以后的经营中走弯路。

三、开通网上银行

网上开店,就必然使用网上银行交易,所以我们首先要去银行开通网上银行业务。网上银行业务方便、快捷,至于在安全性方面,大家可以放心,淘宝网提供了支付宝平台(详见本章第六节),交易双方可先将交易费用划拨至支付宝,待双方确认交易成功后,再由支付宝将交易费用划拨给对方。

1. 银行营业厅签订网上银行协议

目前,市面上各大商业银行均开通了网上银行业务。只要带上自己的身份证和银行卡到银行的营业大厅,按照银行规定填写“个人网上银行”业务申请表,办理相应的手续即可。

2. 激活网上银行

签订好网上银行协议后,我们需要开通并激活所办理的网银业务。在银行营业网点工作人员的指导下,在银行网站更改原始密码,激活账户等,之后便可进行网上支付、卡对卡转账、卡对账户转账等业务。一般用户系统默认的最高日累计支付额度为5000元/日。



图1-2 中国建设银行网银界面

3. 网上银行的个人认证介质

网上银行的个人认证介质是指交易时确认个人信息的安全工具。最基本的认证介质是数字密码,一般网上银行交易时都需要在数字密码的基础上,再使用一种认证介质。它的安全性和操作性直接影响着网上交易活动,所以下面简单介绍目前几大商业银行所提供的认证介质。

(1) 文件数字证书

文件数字证书是存放在电脑中的数字证书,每次交易时都需用到。如果你的电脑没有安装数字证书是无法完成付款的,已安装文件数字证书的用户只需输密码即可。文件数字证书是不可移动的,对经常换电脑使用的用户来说不是很方便。提供文件数字证书的银行有招商银行和中国农业银行等。

安全系数 ★★★★★☆

便捷系数(家庭用户) ★★★★★★

(网吧用户) ★★☆☆☆☆

(2) 动态口令卡

动态口令卡是一种类似密保卡样子的卡。卡面上有一个表格,表格内有几十个数字。当进行网上交易时,银行会随机询问你某行某列的数字,如果能正确地输入对应格内的数字便可以成功交易;反之不能。动态口令卡可以随身携带,轻便,不需驱动,使用方便,但安全性差,如果木马病毒侵入你的电脑,可以渐渐地获取你的个人信息,你的帐户便不再安全。动态口令卡的提供商有中国工商银行和中国农业银行等。



序列号: 123456789025487231

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123
2	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135
3	136	136	136	136	136	136	136	136	136	136
4	137	137	137	137	137	137	137	137	137	137
5	138	138	138	138	138	138	138	138	138	138
6	139	139	139	139	139	139	139	139	139	139
7	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140
8	141	141	141	141	141	141	141	141	141	141

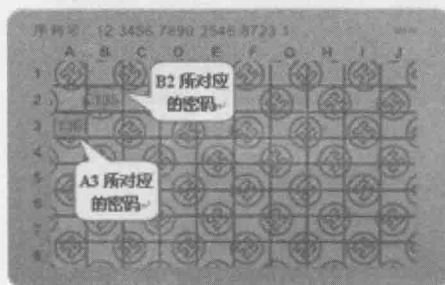


图1-3 中国工商银行口令卡

安全系数 ★★★★★☆

便捷系数 ★★★★★☆

(3) 动态手机口令

使用动态手机口令,当你进行网上交易时,银行会向你的手机发送短信,如果你能正确地输入收到的短信内容,则可以成功付款,反之不能。这种认证介质不需安装驱动,只需随身携带手机即可,不怕木马病毒,相对安全。目前招商银行、交通银行、光大银行等,可以办理此类认证业务。

安全系数 ★★★★★☆

便捷系数 ★★★★★☆

(4)移动数字证书

移动数字证书是银行为个人用户在网上交易提供的安全交易工具,其形状像我们常见的U盘,工行称U盾,农行称K宝,建行称网银盾,光大银行称阳光网盾,在支付宝中称支付盾。移动数字证书存放着个人的数字信息,不可读取。这类认证介质安全系数最高,但相对于动态口令来说,便捷性略差。网上交易前把它插在USB接口即可,但之前需在使用的电脑上下载相应的驱动和数字证书。移动数字证书要在相应的银行网点购买,费用在30元到70元不等。



图1-4 中国工商银行U盾

安全系数 ★★★★★★

便捷系数 ★★★★★☆

四、注册淘宝用户

本书以在淘宝网上开网店为例,介绍开网店的方法。

淘宝网用户是通过电子邮箱注册的,这个电子邮箱非常重要,它是淘宝网识别会员的标志,用来激活注册的会员名。此外,淘宝网也会通过该邮箱将会员在淘宝网上的买卖交易、资金提取、收发站内信息等重要记录进行传送,可以随时随地通过邮箱进行查阅。

现在,我们就开始加入淘宝大家族吧!

首先登录 <http://www.taobao.com> 主页,点击页面左上方的“免费注册”按钮。



图1-5 淘宝网登陆主页

在打开的页面中,需要填写以下账户信息。

您好,欢迎来淘宝! 请登录 免费注册

淘宝网 注册

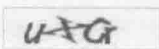
第一步:填写账户信息 以下均为必填

会员名:

登录密码:

确认密码:

验证码:



看不清? 换一张

同意以下协议并 注册

《淘宝网服务协议》

图1-6 淘宝网注册填写账户信息

①会员名:这是会员在淘宝网上的代号,会员名可以是英文,也可以是汉字,或者是汉字与数字合成,由 5~20 个字符组成。会员名一旦注册,就不可以修改了。很多网店在有了一些卖家信誉度之后,觉得自己的会员名不容易让人记住,想更换会员名却无法修改了。所以一定要慎重地选择你的会员名。建议选择短而好记的汉语名字,尽量不要夹杂数字和字母,并尽可能地把名字和所售商品相关联,比如会员名为“XX灯饰”,很容易让大家联想到这位店主所售的商品为灯具。

②登录密码:密码由 6~16 个字符组成,使用英文字母加数字或符号的组合密码比较安全。如果设置的密码安全性过低,系统会提醒您修改密码,直至符合安全性要求。

③确认密码:再次输入所设密码,确认输入的密码是否有误。

④验证码:输入页面上显示的校验码,如果看不清楚可以点击“看不清?换一张”重新获取新的校验码。

点击“同意以下协议并注册”,接受验证账户信息。

淘宝网提供了手机验证和电子邮箱验证两种方式,常用的电子邮箱验证是较实用的一种方式,方便日后在电子邮箱里找回密码、查询付款退款等信息。

第二步:验证账户信息

<< 返回手机验证

您的电子邮箱:

提交

☒ 同意《支付宝协议》,并同步创建支付宝账户

图1-7 淘宝网注册提交电子邮箱

提示:由于qq.com的邮箱无法正常收取激活信,淘宝网暂不接受qq.com的电子邮件,注册时请填写除此之外最常用且有效的邮箱,建议大家选择雅虎邮箱,雅虎邮箱可以直接连接淘宝网,用户可从雅虎邮箱中直接进入淘宝网,或者从淘宝网直



接进入雅虎邮箱,无需输入密码,操作简单,便捷。

填写完成后系统会向你的手机发送一个验证码,正确填写验证码,系统将向你所提供的电子邮箱里发送一封激活信,需要在48小时内登陆电子邮箱,按照操作提示,激活淘宝账户。

图1-8 淘宝网注册手机效验

提示:在办理注册时填写的信息最好全都记在笔记本上,这样以后即使忘记密码也能在笔记本上找到。

淘宝网 注册

最后一步:激活账户!

您的电子邮箱: 158...@yahoo.com.cn
登录您的注册邮箱激活账户。我们已给您的邮箱发送了一封激活信,
请收到后按照提示操作,需要在48小时内完成激活。 [激活过程演示](#)

[去邮箱激活账户](#)

[没收到? 再次发送](#)

图1-9 淘宝网注册完毕 等待激活