

普  
华  
经  
营

拥抱互联网之电子商务系列

流量飞天、转化率暴涨！  
引爆成交量的“内功”你练好了吗？



最新实战版

# 淘宝网店铺运营、管理

## 一本就够了

张发凌◎编著

店铺冲冠、打造爆款，淘宝网店铺运营管理，看这一本书就够了！

准备工作

NO. ①

选择货品

NO. ②

申请开店

NO. ③

开通店铺

NO. ④

第一单交易

NO. ⑤

准备装修

NO. ⑥

设计店标店招

NO. ⑦

宝贝分类

NO. ⑧

促销活动

NO. ⑨

图片处理美化

NO. ⑩

淘宝营销

NO. ⑪

宣传推广

NO. ⑫

专一推广平台

NO. ⑬

客户服务

NO. ⑭

运营成本

NO. ⑮

开店经验谈

NO. ⑯



人民邮电出版社  
POSTS & TELECOM PRESS

拥抱互联网之电子商务系列



最新实战版

淘宝网运营、管理

一本就够了

张发凌 编著

人民邮电出版社

北京

## 图书在版编目 (C I P) 数据

淘宝网运营、管理一本就够：最新实战版 / 张发凌编著. — 北京：人民邮电出版社，2014.9  
(拥抱互联网之电子商务系列)  
ISBN 978-7-115-36652-8

I. ①淘… II. ①张… 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(2014)第171215号

## 内 容 提 要

怎样才能开一家真正能赚到钱的淘宝网？如何避免开店就赔钱、开店不赚钱的尴尬局面？如何让自己的网店在激烈的竞争中获得生存和发展？答案其实很简单，卖家需要切实提高自己的运营和管理水平。

本书针对广大淘宝网卖家的这一需求，全面地介绍了在网上开店前的准备工作、如何选择主营产品、申请开店、店铺装修、商品图片处理与美化、网店营销与推广、客户服务、选择物流等方面的内容。全书图文并茂，强调实战，紧贴淘宝网官方最新运营规则，并以“注意”或“提示”的形式提供了大量实用技巧，帮助淘宝网卖家解决运营、管理中遇到的实际问题，进而提升其销售业绩和利润水平。

本书适合广大淘宝网卖家尤其是新手卖家阅读，也可作为职业院校相关专业、淘宝网网络营销培训班的参考用书。

- 
- ◆ 编 著 张发凌  
责任编辑 王莹舟  
执行编辑 陈 宏  
责任印制 杨林杰
  - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市丰台区成寿寺路11号  
邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn  
网址 <http://www.ptpress.com.cn>  
北京隆昌伟业印刷有限公司印刷
  - ◆ 开本：787×1092 1/16  
印张：20 2014年9月第1版  
字数：200千字 2014年9月北京第1次印刷



---

定价：55.00 元

读者服务热线：(010)81055656 印装质量热线：(010)81055316

反盗版热线：(010)81055315

广告经营许可证：京崇工商广字第0021号

# 前 言

随着网上购物的普及，网上开店已经成为许多人实现创业梦想的捷径。无论是自主创业的大学毕业生，还是利用闲暇时间做点兼职的上班族，网上开店都成为了他们实现梦想、提高收入的切实可行的手段。

然而，经验和资金的缺乏使得大多数人的梦想都成了泡影。很多网店的运营者和管理者缺乏相关的网店运作技巧，甚至是常识，他们的网店在开设之初就注定要面对失败的结局。为了帮助广大淘宝网卖家在最短的时间内成长为一名合格的店长，帮助他们有效提升网店业绩，我们特别编写了本书。本书按照在淘宝网上开店的流程安排内容，结合淘宝网最新运营规则，系统而全面地讲解了在淘宝网上开店的方法与准备工作、网店推广与营销的业务流程以及网店运营思路与操作技巧等内容。

本书共分 16 章，分别介绍了开店前的准备工作、如何选择主营商品、如何申请网上开店、如何开通淘宝网店铺、网店交易流程、店铺装修前的准备工作、设计个性化店标与店招、设计宝贝分类、设计促销活动区和促销活动页、商品图片处理与美化设计、淘宝网营销、淘宝网宣传与推广、淘宝专一推广平台、规范客户服务、选择最佳物流方式等方面的内容。这些内容涉及网店运营、管理的方方面面，是广大淘宝网卖家最关心和最重视的。相信读者在掌握了这些方法、技巧之后，能够使网店的运营和管理更加高效、正规，进而提升网店业绩。

另外，本书还收集了很多优秀卖家的宝贵经验，以“提示”或“注意”的形式呈现给读者，

对广大淘宝网卖家在网店运营、管理过程中可能会遇到的问题或相关要点进行了极具针对性的解答和说明。这正是本书的主要特色：一切从实战出发，强调实效，帮助卖家实实在在地提高网店收益。

在此要特别说明的是，本书是团队合作的成果，吴祖珍参与编写了本书的第1章，杨红会参与编写了本书的第2章，曹正松参与编写了本书的第3章，汪洋慧参与编写了本书的第4章，沈燕参与编写了本书的第5章，姜楠、余曼曼参与编写了本书的第6章，张铁军、音凤琴参与编写了本书的第7章，杨进晋、李勇参与编写了本书的第8章，陈伟、郑发建参与编写了本书的第9章，陈媛参与编写了本书的第10章，周倩倩参与编写了本书的第11章，朱梦婷参与编写了本书的第12章，王正波参与编写了本书的第13章，王涛参与编写了本书的第14章，张茂文参与编写了本书的第15章，张发凌参与编写了本书的第16章，全书由张发凌统撰定稿。

由于作者水平有限，书中难免存在疏漏之处。如果您在阅读的过程中发现了问题，或者是有一些好的建议，请发邮件到 [witren@sohu.com](mailto:witren@sohu.com) 交流。

# 目 录

## 第 1 章 网上开店前的准备 //1

- 1.1 网上开店与开实体店的对比 //2
- 1.2 网上开店的经营方式 //3
  - 1.2.1 自助式开店 //3
  - 1.2.2 建独立的网站 //4
  - 1.2.3 自己建网站和自助式开店相结合的方式 //5
- 1.3 网上开店的硬、软件要求 //5
  - 1.3.1 网上开店的硬件要求 //5
  - 1.3.2 网上开店的软件要求 //7
- 1.4 优秀的网上开店平台 //10
  - 1.4.1 淘宝网 //10
  - 1.4.2 拍拍网 //11
- 1.5 学会换位分析“亲”们的购买期望 //11

## 第 2 章 我该卖什么商品 //13

- 2.1 了解网上什么商品销售最火爆 //14
  - 2.1.1 哪些商品适合在网上销售 //14
  - 2.1.2 网上销售火爆的商品 //15
- 2.2 “亲”们的消费分析 //17
- 2.3 控制好货源渠道很关键 //18
- 2.4 用好阿里巴巴 //21
  - 2.4.1 注册阿里巴巴 //22
  - 2.4.2 利用阿里巴巴批发进货 //23
- 2.5 防范进货陷阱与骗局 //25

## 第 3 章 网上开店初申请 //27

- 3.1 先了解淘宝开店流程 //28

- 3.2 开通网上银行 //28
  - 3.2.1 柜台申请 //28
  - 3.2.2 在线申请 //28
- 3.3 通过邮箱申请与激活淘宝网账户 //30
- 3.4 通过手机号码申请与激活淘宝账户 //33
- 3.5 支付宝开通与实名认证 //34
  - 3.5.1 开通支付宝 //34
  - 3.5.2 支付宝实名认证 //36
- 3.6 开店认证 //39
- 3.7 微淘的开通、设置与基本使用 //41
  - 3.7.1 开通与设置微淘 //41
  - 3.7.2 微淘的基本使用 //42

## 第4章 开通淘宝网店铺 //49

- 4.1 发布让人心动的商品 //50
  - 4.1.1 发布商品 //50
  - 4.1.2 查看与编辑发布的商品 //53
- 4.2 取个好店名 //55
- 4.3 店铺初装修 //56
  - 4.3.1 店铺基本设置 //56
  - 4.3.2 店铺页面设置 //57
  - 4.3.3 店铺样式设置 //59
  - 4.3.4 店铺模板设置 //60

- 4.4 使用淘宝旺铺专业版 //62
- 4.5 好宝贝要推荐 //63
  - 4.5.1 宝贝推荐技巧 //63
  - 4.5.2 橱窗推荐 //63
  - 4.5.3 店铺推荐 //65
- 4.6 淘宝助理大有用途 //66
  - 4.6.1 下载淘宝助理 //66
  - 4.6.2 上传宝贝 //67
  - 4.6.3 批量编辑宝贝 //70
  - 4.6.4 备份和恢复宝贝 //71
- 4.7 将微淘添加到店铺导航中 //72

## 第5章 网店初运营完成店铺第一单交易 //75

- 5.1 千牛 - 卖家工作台的基本使用 //76
  - 5.1.1 下载、安装及登录 //76
  - 5.1.2 基本设置 //77
  - 5.1.3 查找与添加联系人 //80
  - 5.1.4 查看与保存聊天记录 //82
- 5.2 用好千牛 - 卖家工作台揽生意 //84
  - 5.2.1 巧妙设置个性签名，为店铺做广告 //84
  - 5.2.2 手机版千牛工作台，随时随地做生意 //86

- 5.2.3 加入人气比较旺的旺旺群，  
多交友，多交流 //87
- 5.2.4 设置好自动回复功能，挽留  
客户 //88
- 5.3 用好站内信功能 //89
  - 5.3.1 回复站内信件 //89
  - 5.3.2 新建站内信件 //91
- 5.4 创建自己的买家群 //92
- 5.5 卖出宝贝 //93
  - 5.5.1 确认买家是否付款 //93
  - 5.5.2 修改订单价格 //95
  - 5.5.3 开始发货 //96
  - 5.5.4 交易评价 //97
- 5.6 管理支付宝账目 //99
  - 5.6.1 账户余额及明细查询 //99
  - 5.6.2 交易记录查询 //100
  - 5.6.3 申请提现 //101
- 5.7 处理换货与退款 //102

## 第 6 章 店铺装修前的 准备 //105

- 6.1 商品的拍摄 //106
  - 6.1.1 数码相机的选购 //106
  - 6.1.2 不同角度光线的使用 //108
  - 6.1.3 室内拍摄场景布置 //110
  - 6.1.4 室外拍摄场景布置 //112
- 6.2 设计素材的收集 //113
- 6.3 安装图片处理工具 //114

- 6.3.1 Photoshop 图像处理软件 //115
- 6.3.2 美图秀秀 //116
- 6.3.3 光影魔术手 //117
- 6.4 开通图片存储空间 //118

## 第 7 章 设计个性化店标 与店招 //121

- 7.1 店标与店招设计要求 //122
  - 7.1.1 店标的设计要求 //122
  - 7.1.2 店招的设计要求 //125
- 7.2 设计店标 //128
  - 7.2.1 静态店标的设计 //128
  - 7.2.2 动态店标的设计 //133
- 7.3 设计店招 //143
  - 7.3.1 店铺名称 //143
  - 7.3.2 产品图片 //144
  - 7.3.3 促销活动 //146
  - 7.3.4 店招背景 //147

## 第 8 章 设计合理美观的 宝贝分类 //149

- 8.1 宝贝分类的设计要求 //150
- 8.2 宝贝分类的个性设计 //152
  - 8.2.1 分类按钮设计 //152
  - 8.2.2 个性图片文字设计 //155
- 8.3 宝贝分类上传与应用 //158
- 8.4 上传商品宝贝合理归类 //162



## 第9章 设计促销活动区和促销活动页 //165

- 9.1 秒杀促销活动页设计 //166
- 9.2 特价抢购促销活动页设计 //171
- 9.3 节日促销活动页设计 //178

## 第10章 商品图片处理与美化设计 //183

- 10.1 商品图片的基本处理 //184
  - 10.1.1 修改图片尺寸 //184
  - 10.1.2 调整图片的曝光度值 //187
  - 10.1.3 调整图片的清晰度 //188
  - 10.1.4 调整图片的色调 //190
- 10.2 商品图片的美化设计 //191
  - 10.2.1 为图片添加边框 //191
  - 10.2.2 为图片替换背景 //193
  - 10.2.3 为图片添加水印 //195
- 10.3 商品图片的特殊效果设计 //197

## 第11章 淘宝营销那些事儿 //201

- 11.1 确定买家的主角地位，换位思考很重要 //202
- 11.2 买家不是喜欢便宜而是喜欢占便宜 //203
- 11.3 重视宝贝描述，从物品与人双重角度来描述 //209

- 11.3.1 宝贝描述的重要性 //210
- 11.3.2 从物品的角度来描述 //212
- 11.3.3 从人的角度来描述 //214

- 11.4 买家是衣食父母，多为买家承担风险 //216
- 11.5 诚实守信，打造好口碑 //217
- 11.6 花钱推广的目的是成交而不是赚钱 //218
- 11.7 建立自己的“鱼塘”，留住老客户，抓住新客户 //218
  - 11.7.1 如何建立自己的“鱼塘” //219
  - 11.7.2 建立“鱼塘”的好处 //219

## 第12章 不花一分钱的宣传与推广 //221

- 12.1 在淘宝论坛宣传自己的店铺 //222
  - 12.1.1 发帖与回帖 //222
  - 12.1.2 设置个人头像 //225
- 12.2 利用“淘帮派”推广 //227
  - 12.2.1 认识淘帮派 //227
  - 12.2.2 加入帮派 //228
  - 12.2.3 创建帮派 //230
  - 12.2.4 发布活动 //232
- 12.3 与朋友店铺交换友情链接 //234
  - 12.3.1 交换友情链接的注意事项 //234

12.3.2 如何交换友情链接 //234	淘宝宝 //258
12.4 参加免费试用来宣传店铺 //236	13.4 如何让自己与淘宝客均实现利益 最大化 //258
12.4.1 参加免费试用的方式 //237	13.5 了解直通车 //259
12.4.2 参加免费试用活动的 好处 //238	13.5.1 宝贝推广 //259
12.5 使用旺铺“满就送”来推广 //240	13.5.2 店铺推广 //261
12.6 设置VIP会员等级进行折扣 促销 //241	13.5.3 明星店铺 //262
12.7 利用其他论坛、微信、微博来 宣传推广 //243	13.5.4 活动推广 //262
12.7.1 其他论坛 //243	13.5.5 定向推广 //263
12.7.2 微信 //243	13.6 使用直通车推广宝贝 //265
12.7.3 微博 //244	13.7 关键词好坏决定了推广成败 //268
<b>第 13 章 淘宝专一推广平台的应用 //247</b>	13.8 哪些卖家适合使用直通车 //273
13.1 了解淘宝客及其佣金标准 //248	<b>第 14 章 规范客户服务，打造 皇冠店铺 //275</b>
13.1.1 了解淘宝客 //248	14.1 与买家沟通的基本原则 //276
13.1.2 淘宝客推广的佣金 标准 //249	14.2 端正服务态度，文明用语 //278
13.2 设置淘宝客推广计划 //250	14.3 售前服务要热心 //278
13.3 寻找符合要求的淘宝客 //253	14.4 售后服务要诚心 //280
13.3.1 把握淘宝客挑选商品的 规律 //253	14.5 面对客户退换商品要耐心 //282
13.3.2 投其所好选择推广商品 //255	14.6 坦然面对买家投诉 //283
13.3.3 参与社区活动提高 曝光率 //256	<b>第 15 章 选择最佳物流方式， 降低运营成本 //287</b>
13.3.4 从推广效果数据中挖掘	15.1 常用的发货方式 //288
	15.1.1 邮局 //288
	15.1.2 快递公司 //289

- 15.1.3 物流托运 //290
- 15.2 如何降低物流成本 //290
  - 15.2.1 压低快递价格 //291
  - 15.2.2 降低快递的材料成本 //291
  - 15.2.3 自己计算运费价格，选择最佳物流 //291
- 15.3 如何避免发生物流纠纷 //292
- 15.4 商品包装有讲究 //294
  - 15.4.1 常用商品包装方法 //294
  - 15.4.2 包装商品时的注意事项 //297

## 第 16 章 网上开店经验谈 //299

- 16.1 营造好的工作环境 //300
- 16.2 服务细节决定成败 //301
  - 16.2.1 店铺装修方面 //301
  - 16.2.2 沟通交流方面 //301
  - 16.2.3 发货验货方面 //302
  - 16.2.4 其他方面 //303
- 16.3 走出店铺装修误区 //304
- 16.4 多学习其他网店的成功经验 //306



8

## 第 1 章 网上开店前的准备



8

8

所谓网上开店，简单来说就是经营者自己搭建或在相关平台上（如淘宝网、拍拍网等）注册一个虚拟的网上商店（简称网店），然后将待售商品的信息发布到网上。图 1-1 是在淘宝网上开设的网店的主页。



图 1-1 淘宝网店主页

## 1.1 网上开店与开实体店的对比

实体店作为一种传统的经营方式已经存在了很久，实体店能长久生存自然有一定的道理，而网店作为一种新的经营方式，也有其独到之处。

那么，相对于开实体店，网上开店有哪些优点和缺点呢？表 1-1 列出了网店的一些优点与缺点。

表 1-1 网上开店的优缺点对比

优点	缺点
投资成本低：网上开店无需门面租金和装修费用	网店对货物的描述具有迷惑性，顾客无法直接看到和触摸到商品，全凭店主的描述来购物
范围广：网店所针对的消费对象没有地域限制，可以通过网络覆盖全国甚至全世界	顾客无法判断网店货物是否从正规渠道而来，或者是否为正品。若为仿制品，会引发大量对网店的负面评论，影响网店的长远发展

(续表)

优点	缺点
适应性广：企业、家庭、个人等都可以开网店，个人在工作之余也可以将经营网店作为副业，以增加收入	要求买卖双方的诚信度要高，否则很难达成交易
限制少：网上开店不受营业时间、地点、面积等因素的限制。经营者既可以全职经营，也可以兼职经营，只要有一台能上网的电脑就行	交易周期长，因为双方需要大量的时间进行交流，再加上发货、收货等环节，所以周期较长
经营方式灵活：网上开店不需要经过严格的注册登记手续。另外，网店在销售商品之前甚至可以不需要存货或者仅需少量存货，因此可以随时更换经营项目，可进可退，不会因为积压大量货物而无法抽身	花费的精力往往比较多，从选货、进货、货物管理再到交易、发货售后等，需要花费大量的精力
货源充足且容易组织：网店的经营者既可以销售本企业或自己的商品，也可以销售其他企业或他人的商品，还可以去市场上自行采购商品，甚至可以销售周边商店里的商品	网上开的新店交易难度大、利润低，所以要求新店店主花更多的精力去推广。有的店主为了赚取信誉度，通常会以低价甚至成本价去销售商品

## 1.2 网上开店的经营方式

选择什么样的网上开店方式与个人的投资成本有关，同时也会对销售结果产生一定的影响。所以，网上开店之前，应根据个人的实际情况，对各种网上开店方式进行分析与比较，选择一种适合自己的方式。

### 1.2.1 自助式开店

自助式开店就是在大型的专业购物网站上注册会员，然后支付少量的相应费用（如网店租金、商品登录费、网上广告费、商品交易费等），就可以拥有个人的网店，进行网上销售。图 1-2 是在著名购物网站阿里巴巴上开的网店。

以这种方式开网店相当于去一些大商场里租个店面或柜台，借助大商场的影响力销售商品。其店铺内容相对模块化，只能在既定的模式内选取，但开店成本较低，网站的应用功能

不错。目前大部分网店基本都是采用这种方式。



图 1-2 阿里巴巴平台上的网店

## 1.2.2 建独立的网站

采用该方式开设网店，是指经营者根据自己经营商品的情况，按照自己的思路和想法自行或委托他人设计一个网站（见图 1-3），前期需要进行域名（即网址）注册、空间租用、网页设计、程序开发、网站推广等一系列工作。



图 1-3 拥有独立网站的网店

该类型网店的建设费用较高，同时还需要投入足够的时间与金钱进行宣传。但由于该类网站是完全独立的，所以不会像大型购物网站里提供的开店服务一样局限于固定的模块或风格，具有自己独特的个性。除了支付网站的设计与推广费用，不需要支付网上交易费等其他费用。

这一类网店相当于路边的小店，如何吸引消费者进入自己的网店，完全依靠经营者自己的推广与经营。由于这类网店需要独立证明卖家自己的信用，往往无法立即取得消费者的信任。

### 1.2.3 自己建网站和自助式开店相结合的方式

除了以上两种网上开店方式，经营者还可以将两种方式结合，既在大型网站上开设网店，又建立独立的商品销售网站。

这种方式虽然集合了前两者的所有优点，但是投入资金会相对较高。

## 1.3 网上开店的硬、软件要求

尽管网上开店十分简单，投资又少，但也要具备最基本的条件和要求，主要包括硬件和软件两方面。

### 1.3.1 网上开店的硬件要求

网上创业还需要一些最起码的工具，用来建立网上店铺和进行日常的维护工作。

#### 1. 联网的电脑

联网的电脑（见图 1-4）是网上开店的必备工具，其配置无须高档，能上网、能进行简单的图片处理或网页设计即可。同时，查询资料以及与客户沟通也需要利用网络，应该选择能长时间上网的宽带网络，最好选用不限时间、不限流量的包月制收费的网络。

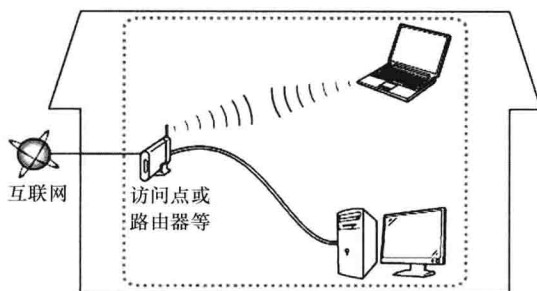


图 1-4 联网的电脑



## 2. 数码相机

数码相机是网店的基本装备，主要用于给产品拍照。由于网店顾客无法直接看到和触摸到商品，要了解详情，就要观看大量照片展示。因此，拍摄出好的商品照片，可以使商品更受关注，提高店铺的信用度。

数码相机也不用很高档，几百元的数码相机也可以胜任（后期可能需要对照片进行处理），如图 1-5 所示。

由于有些产品需要采用微距模式进行拍摄，数码相机的微距性能要好一些。店主们也可以根据自身的经济条件，购买功能更强大的单反相机，如图 1-6 所示。

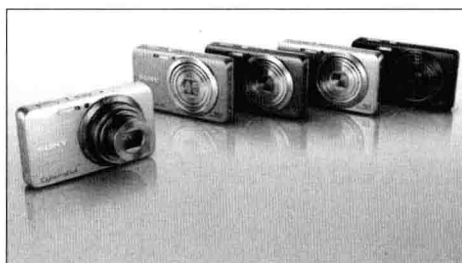


图 1-5 数码相机



图 1-6 单反相机

## 3. 电话

除了在网上与买家进行沟通，在某些情况下（如有事离开或关闭电脑、停电、断网等或提供售后服务时），店主还需要一部电话（见图 1-7），以便及时解决买家的的问题。



图 1-7 电话

## 4. 打印机及扫描仪

打印机不是开店初期的必备品，但当网店达到一定规模时，打印机（见图 1-8）能够帮