

TAOBAOKAIDIANYIDIANTONG

淘宝开店 一点通

一本书教会你淘宝开店

不要说自己一点都不懂，淘宝开店一点就通
简单的淘宝开店 轻松的赚钱方式



张易轩◎著

随着网上购物的流行，网上开店也成为一种时尚。淘宝网是目前最热门、发展最快的盈利渠道，无论是自主创业的专职卖家，还是利用闲暇时间做兼职的上班族，网上开店是他们实现创业梦想、提高收入的切实可行的手段。



《淘宝开店一点通》围绕“如何成功在淘宝网上开店”这一主题，全覆盖、全方位、全流程阐释了如何开店，如何打造人气旺铺的方法和技巧；并分享资深店主的成功经验，涉及行业内资料收集、整理、分析和实践的各个方面，是淘宝店主经营淘宝店的必备手册。

中国商业出版社

TAOBAOKAIDIANYIDIANTONG

淘宝开店 一点通

张易轩◎著

中国商业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

淘宝开店一点通 / 张易轩著. —北京: 中国商业出版社, 2013. 11
ISBN 978 - 7 - 5044 - 8338 - 6

I. ①淘… II. ①张… 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 281226 号

责任编辑: 史兰菊

中国商业出版社出版发行
010 - 63180647 www. c - cbook. com
(100053 北京广安门内报国寺 1 号)
新华书店总店北京发行所经销
三河市龙大印装有限公司

*

710 × 1000 毫米 16 开 15 印张 220 千字
2014 年 6 月第 1 版 2014 年 6 月第 1 次印刷
定价: 32.00 元

* * * *

(如有印装质量问题可更换)



随着互联网的发展、电子商务的火爆，越来越多的企业和个人都投入到了互联网创业的大潮中。而通过淘宝创业，成了众多投资者和创业者的首选。

创业是艰难的，成功是要付出代价的。淘宝确实让一部分人尝到了“淘宝”的甜头，但是更多人体会到的却是创业的艰辛。据有关数据显示，在日益激烈的市场环境中，77%的卖家倒下了，仅23%的卖家活了下来。人人都想站在成功的巅峰，面对群雄逐鹿的市场，我们又如何才能杀出重围呢？

事实上，在淘宝网上开店很容易，但要把淘宝店做得吸引人很难。譬如，如何拍摄出吸引眼球的宝贝图片？如何装修出风格独特的店铺？如何制定最具竞争力的宝贝价格？如何积攒人气，培养回头客？如何用最经济的付费推广方式换取更高的曝光率，迅速提高店铺人气？如何与顾客形成良好的互动，做成生意也赢得口碑？如何打造品牌，让自己的店铺口碑相传？围绕这些令人棘手的问题，本书将逐一为你解答。

《淘宝开店一点通》一书围绕“如何成功在淘宝网上开店”这个主题，全方位论述如何开店，如何打造吸引顾客的店铺。全书采用循序渐进的技法讲解，即使是零基础的店主也能晋级为资深卖家。重视动手操作，分享

人气店主的成功经验，涉及行业内资料收集、整理、分析和实践的各个方面，是淘宝店主经营的必备手册。

全书共分 12 章，内容包括淘宝开店基本知识、网上开店的前期准备、店主具备的能力、如何找到好货源、如何装扮淘宝店、如何拍好宝贝的图片、如何在淘宝网上展示宝贝、如何推广自己的宝贝、如何与顾客进行交流、打包发货、售后服务、店铺维护及管理。

全书编排精美，内容详尽，讲解清晰。力求让读者活学活用，在经营过程中实践技巧，并转化为实实在在的收益，早日走上快速赢利的良性经营道路。《淘宝开店一点通》既适合准备在淘宝开店的朋友阅读，也适合已经开店想更上一层楼的朋友参考。

目录

contents

第01章 入门——淘宝开店基本知识

- 了解开淘宝店的优势及风险 / 3
- 淘宝店里不是卖什么都可以 / 6
- 什么宝贝才会有卖点 / 9
- 如何确定淘宝店的经营方向 / 11
- 什么是淘宝、支付宝 / 14

第02章 筹划——网上开店前期准备

- 开淘宝店前打好心理战 / 19
- 开淘宝店前的硬件准备 / 22
- 开淘宝店前的软件准备 / 23
- 为淘宝店做市场定位准备 / 26
- 淘宝店市场定位的原则和方法 / 27
- 网络消费者的个性及消费心理特点 / 30

第03章 开店——轻松拿到掌柜资格

- 淘宝店店主需具备的能力 / 35
- 淘宝店铺的人员分工 / 36

- 淘宝开店的基本流程 / 39
- 注册淘宝网会员并开通支付宝账户 / 40
- 支付宝实名认证 / 41
- 支付宝卡通进行充值 / 43
- 安装淘宝网工具 / 44

第04章 拿货——找到淘宝店中意宝贝

- 选择淘宝店的主打商品 / 49
- 如何去工厂拿货 / 51
- 如何在批发市场拿货 / 54
- 如何在外贸尾单、二手与跳蚤市场拿货 / 57
- 如何拿积压品牌宝贝与清仓宝贝 / 60
- 如何在网上批发宝贝 / 62
- 进货中的安全隐患 / 64

第05章 装修——漂亮店铺吸引眼球

- 店铺装修必用的网页、图像编辑软件 / 69
- 淘宝店主要的图像文件格式 / 70
- 寻找图片存储空间 / 73
- 淘宝店面装修的风格与色调 / 75
- 淘宝店店标的作用及制作方法 / 77
- 如何装修宝贝描述模板 / 79
- 如何装修“淘宝店的通告” / 80
- 淘宝店的其他装修 / 82

第06章 图片——拍好宝贝推广照片

拍摄商品图片的器材 / 87

拍摄商品照片前的准备 / 89

选择合适的光源 / 91

淘宝店商品图片的标准 / 94

淘宝店商品分类拍摄攻略 / 96

第07章 亮宝——宝贝定价展示合理

淘宝店宝贝的发布 / 103

如何批量发布宝贝 / 106

淘宝店宝贝的分类与展示 / 108

完整的商品标题结构 / 110

对淘宝店的宝贝进行描述 / 113

淘宝店宝贝的定价原则 / 116

第08章 营销——掌握宝贝热卖方略

淘宝内部免费推广 / 123

淘宝内部付费推广 / 125

淘宝外部推广 / 127

淘宝直通车营销 / 129

“淘宝客”营销 / 133

“淘江湖”营销 / 136

网络广告营销 / 137

点燃淘宝店的销售热度 / 139

第09章 待客——接待客户注重交流

与客户进行交流目的和影响交流的因素 / 145

态度是沟通的关键 / 147

掌握消费者的心理是成功交流的前提 / 148

与顾客交流的技巧 / 151

与顾客交流时的禁忌和原则 / 155

移动旺旺交流 / 157

信息管理和信息交流 / 161

留住顾客并引导顾客购买 / 164

第10章 发货——做好包装顺利送达

鞋帽箱包类产品打包 / 169

首饰类产品打包 / 170

化妆品类产品打包 / 171

玻璃器皿类产品打包 / 172

书报杂志类产品打包 / 173

食品类产品打包 / 173

数码产品打包 / 174

大件物品打包 / 175

淘宝店发货怎样省邮费 / 176

物流方式的选择 / 179

怎样选择快递公司 / 181

怎样降低快递费用 / 183

大件宝贝的运输 / 184

避免商品丢失 / 187

第 11 章 售后——用心维护赢得口碑

- 认真做好售后服务 / 191
- 理性对待退换货 / 193
- 如何应对消费者的投诉 / 196
- 淘宝店的信用 / 199
- 消费者为什么会给差评 / 202
- 如何获得好评，避免中差评 / 204
- 积极沟通消除中差评 / 206

第 12 章 管理——淘宝店工具使用指南

- 关于淘宝店辅助工具 / 211
- 编辑商品 / 212
- 批量修改商品 / 215
- 上传、下载商品 / 216
- 导出、导入和备份商品 / 217
- 淘宝店交流工具的使用 / 219
- 淘宝店管理工具的使用 / 222
- 销售中的安全隐患 / 225
- 网上支付的安全隐患 / 228

第01章

入门

——淘宝开店基本知识



了解开淘宝店的优势及风险

淘宝店在互联网里就是虚拟商店，与开实体店的传统商业模式相比，网上开店有着巨大的优势。

一、淘宝店比实体店节约成本

开淘宝店与开实体店的最大区别也是最大优势就是淘宝店的店铺成本基本为零，而实体店店铺租金、水电、员工薪酬等成本费用往往非常昂贵，使得许多想要开店的人望而却步，看上去几乎是零成本的网上商店给创业者带来了希望。所以，开淘宝店逐渐成为许多人尤其是年轻人的选择。

网上开店比实体店节约成本，概括地说，主要体现在如下几个方面：

1. 省下了昂贵的店铺门面租金。网上店铺主要是从淘宝、易趣、拍拍等专业商务网站获得空间。目前，中国网上购物尚处于发展的初级阶段，许多专业商务网站多以免费开店的形式招揽开店人群。

2. 仓库、存货问题较好解决。网上店铺大多是小额进货或者代理销售，往往不需要租赁仓库解决存货问题。

3. 所需人手较少。网上店铺大多规模小，所需人手少，大多由店主自己经营管理。

4. 淘宝店风险小。网上店铺可以快速改变商品结构，风险成本比较低。

二、网上开店更自由，不受时间限制

一个赢利的店铺，关键是让店铺吸引更多的顾客。传统店铺的销售范围通常都有相对稳定的商圈。商圈通常是以店铺为中心，向四周展开的同

心圆形，包括三个层次，即中心商圈、次级商圈和周边商圈。中心商圈是最靠近店铺的区域，顾客中有70%的人都处在这个区域，而且每个顾客的年平均购货额也相对较高。次级商圈是位于中心商圈外围的商圈，有12%~25%的顾客处于这一区域，顾客较为分散。周边商圈处于商圈的最外缘，拥有的顾客最少，而且最为分散，也很少有忠实的顾客。不同的店铺由于所在地区、经营规模和经营条件的不同，其商圈的规模和形态存在很大差别。

由于淘宝店是开在网上的，完全摆脱了地理空间对店铺的束缚，所以大大增加了顾客来源。不管地理位置如何，只要网络能够通到的地方，只要是上网的人群，都有可能是潜在的客户，这个范围可以是全国甚至全球，完全突破了地域的限制，这是任何实体店铺都无法比拟的，真正实现了足不出户就能做生意。

另外，网上店铺不受营业时间的限制，只要条件允许，可以一年365天每天24小时不停地运作。网上开店，在无人值守的情况下也不会影响生意，店主完全可以在享受生活的同时，把网上店铺打理得井然有序。

三、无须高额创业资金

网上开店不需要高额资金，只要有一台能够上网的电脑，具备基本电脑操作技能，就可以轻松地开启自己的老板梦想；网上开店无须大量备货，在开业之初，甚至可以只备少量样品，只要拍好图片传到淘宝店即可，等有顾客下单时再去供货商处进货；同时，网上开店上手比较容易，利润也不一定小。

网上开店一般需要如下费用：进货费用；设备费用如购买电脑、电话、传真机、扫描仪、数码相机等；办公费用有上网费、电话费等；网上费用有店铺租金、底价设置费、交易服务费和其他选项费，网上费用因不同的网站而有不同的标准，有的甚至完全免费。根据调查，一般有2000~5000元就可以启动一家淘宝店。可以说，网上开店费用方面的优势给那些没有多少启动资金的人提供了一个轻轻松松当老板的机会。同时，网上开店在资金方面的优势，也可以让网上店铺经营的宝贝价格比实体店的商品

价格低，其宝贝价格一般只是实体店价格的50%~80%，有的甚至在30%以下，而这种价格方面的优势成为吸引更多消费者的主要原因。

四、经营范围非常灵活

开实体店需要到工商部门办理营业执照，登记营业范围，同时还要考虑到经营场所的面积及商品摆放的美观有序，经营商品种类不宜太宽泛。一般情况下，所经营商品都是专卖或是一些具有关联性的商品，如化妆品专卖店专营化妆品，服饰店专营服装、鞋袜等。所以，开实体店对店主的综合能力要求比较高，选择经营种类时一定要非常慎重，一旦选择失误就很容易失败。

网上开店一般只需要在网站注册即可，无须办理工商手续，经营宝贝种类可以根据自己的个人情况来确定，范围非常灵活。淘宝店里也有足够的空间，只要你愿意，你可以在淘宝店里摆放无限多的宝贝，也可以同时经营化妆品、服装、电子产品、工艺品等。在经营过程中，如果发现某个商品种类经营良好，可以加大经营力度，也可以转为专卖；如果发现了新的抢手宝贝，也可以马上引入店中，限制相对较少。

当然，开淘宝店同样是一种投资行为，世界上不存在没有任何风险的投资，开淘宝店也是如此。虽然网上开店具有众多优点，但作为一种需要投入精力与资金的经济行为，较高的回报同样也伴随着一定的风险，创业者对此一定要有足够的风险意识。

网上开店的风险主要体现在如下几个方面：

一、竞争相当激烈

现实生活中开的店铺，一般都处在某个商圈，是由店主精心选择的特定区域，周围有一定的潜在顾客群，顾客群一般较为稳定，竞争相对来说没有那么大。但开淘宝店就完全不同了。淘宝店的竞争激烈程度远远超过实体店，网上开店等于把全国经营的同类宝贝的网上店铺放在同一个平台上让大家同台竞争，谁的宝贝质量好、价格低、服务到位，谁就有竞争优势，就能吸引消费者的点击。这就促使淘宝店店主不得不绞尽脑汁以吸引

顾客。

二、存在信用风险

目前，我国尚未建立起健全的个人信用体系，信用卡的使用也不普及，而网上交易是买卖双方基于互信基础上进行的一种商业活动，一旦其中一方的信用出现问题，就会给对方造成经济损失。

三、数据安全存在隐患

网上各种病毒大量存在，电脑很容易感染病毒，造成个人隐私的泄漏，带来不必要的经济损失，在这方面必须要有足够的保护意识。

四、相关监管还不成熟

目前，我国尚无网上开店方面的法律法规，仅有商务部发布的《关于网上交易指导意见》，尤其是在工商登记、税务登记等方面都存在很大的不确定性。

淘宝店里不是卖什么都可以

决定开一家淘宝店，你最先要决定的是，开了淘宝店后要卖什么。淘宝网购物平台上卖什么的都有，那么我们到底选择什么样的宝贝作为自己店铺销售的主打呢？

如今，各种产品林林总总，让人目不暇接、眼花缭乱，只要你能想到的宝贝，差不多都可以找到，但不是每一种商品都适合在网上销售。如果选择不当，一些宝贝在网上可能就无人问津。

因此，选择宝贝必须符合网络经营的特性，并且有一定的销路。那么，适合网上销售的宝贝都有哪些特点呢？业内人士及专家对此提出了一

些建议，而通过对网上出售商品的细分，我们自己也可以发现，适合在淘宝店里卖的宝贝一般都具有以下特点：

一、宝贝便于邮寄

网上交易，买家下订单后，卖家要通过邮局或物流公司将宝贝发到买家手中。在运输过程中，卖家既要保证宝贝的安全，又要争取降低物流成本。因此，宝贝的体积不能太大，形状要适当，便于包装，适合长距离安全运输，尽量不要经营易损坏和易变质的宝贝。

二、顾客在购买前无须亲身试用

淘宝店卖的宝贝在到达买家手中之前，买家是无法见到宝贝实物的，也无法对宝贝进行试穿、试用等。因此，网上卖的宝贝必须具备通过网上的描述就可以激起浏览者购买欲的特点。如果一件宝贝必须要购买者亲眼见到或亲自试穿、试用才可以下定购买决心，那么这种宝贝是不适合在网上卖的。

三、有个性

网上购物一族大多比较年轻，他们追求时尚，有自己独特的想法，有各种个性化的需求，最不喜欢与别人雷同。买家的需要就是卖家的商机，因此，大众商品或者随处都可以买到的商品是不适合在网上卖的，网上卖的宝贝最好属于稀缺资源或者采用传统渠道很难做好市场的产品。比如，外贸订单产品或直接从国外带回的商品，它们一般具备时尚和独特的特点。

四、宝贝价格低廉

网上购物，顾客对价格是非常敏感的，消费者之所以选择在网上购物，主要就是因为网上宝贝的价格与网下同类商品存在竞争力。如果在实体店可以用同样的价格或者更低的价格买到同类商品，那么就不会有人在网上购买了。因此，要保证网上卖的宝贝价格加上物流费用后，其总体价