

Online-shop  
and Business  
Management

刘昭晖 郑亚娟 张政◎编著



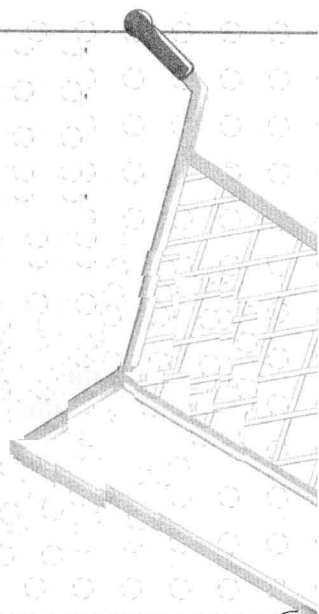
# 网店 经营 与 管理



中国经济出版社  
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE



# Online-shop Business and Management



刘昭晖 郑亚娟 张政◎编著

# 网店 经营 与管理



中国经济出版社  
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

北京

## 图书在版编目 (CIP) 数据

网店经营与管理/刘昭晖, 郑亚娟, 张政编著.

北京: 中国经济出版社, 2012. 1

ISBN 978 - 7 - 5136 - 1165 - 7

I. ①网… II. ①刘… ②郑… ③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 (2011) 第 214803 号

责任编辑 陈 佳  
责任审读 贺 静  
责任印制 张江虹  
封面设计 白朝文

出版发行 中国经济出版社  
印刷者 北京金华印刷有限公司  
经销者 各地新华书店  
开 本 710mm × 1000mm 1/16  
印 张 13.5  
字 数 180 千字  
版 次 2012 年 1 月第 1 版  
印 次 2012 年 1 月第 1 次  
书 号 ISBN 978 - 7 - 5136 - 1165 - 7/F · 9081  
定 价 29.00 元

中国经济出版社 网址 [www.economyph.com](http://www.economyph.com) 社址 北京市西城区百万庄北街 3 号 邮编 100037  
本版图书如存在印装质量问题, 请与本社发行中心联系调换(联系电话: 010 - 68319116)

版权所有 盗版必究 (举报电话: 010 - 68359418 010 - 68319282)

国家版权局反盗版举报中心 (举报电话: 12390)

服务热线: 010 - 68344225 88386794

# 前 言

电子商务(英文是 Electronic Commerce,简称 EC),通常是指在全球各地广泛的商业贸易活动中,在因特网开放的网络环境下,基于浏览器/服务器应用方式,买卖双方不谋面地进行各种商贸活动,实现消费者的网上购物、商户之间的网上交易和在线电子支付以及各种商务活动、交易活动、金融活动和相关的综合服务活动的一种新型的商业运营模式。

自 20 世纪 90 年代中期以来,电子商务形成了蓬勃兴起的发展浪潮,其作为一种新的商务运作模式正影响着各行各业,从政府到企业,再到消费者,无不渗透其中。同时,电子商务也是我国互联网中最成熟、最具前景的一种商业应用。有数据显示,2011 年我国 B2B 电子商务服务企业达 9200 家,同比增长 21.3%;B2C、C2C 与其他非主流模式企业数已达 15800 家,较去年涨幅达 58.6%,预计 2011 年将突破两万家。

2010 年淘宝网注册用户达到 3.7 亿,在线商品数达到 8 亿,最多的时候每天 6000 万人访问淘宝网,平均每分钟出售 4.8 万件商品。同时,以淘宝商城为代表的 B2C 业务交易额在 2010 年翻四倍。淘宝网单日交易额峰值达到 19.5 亿元,分别超过北京、上海、广州三地社会消费品零售单日额。同时,四川在淘宝网年度成交金额中跻身全国前十大地区,排名第八,达 112 亿。用户方面,淘宝每位用户平均交易笔数比 2009 年增加 35%,而最近 1 个月在淘宝上超过 5 笔交易的用户达到 1350 万人。有数据显示,网络创业已成趋势,每天超过 5000 人上淘宝开店。截至 2008 年底,淘宝网创造直接就业机会达 43.7 万,并带动间接就业岗位 124.5 万,共为社会创造 168 万个就业机会。截止至 2010 年 4 月 30 日,有 106 万人通过在淘宝网上开店实现了就业。此外,据全球咨询机构 IDC 测算,每一人在淘宝开店实现就业,就将带动 2.85 个相关产业的就业机会。在淘宝创业人群中,既有因金融危机导致工厂倒闭而失业的白领、也有避开求职独木桥、独辟网络创业蹊径的应届毕业生;既有事业小有成就、网络创业重头再来的 70 年代人,也有初出茅庐、冲劲十足的 80、90 后;既有身残志坚、网络创业实现

梦想的残障人士,也有抛弃高薪、追求自由生活的社会精英。

您是否对电子商务饶有兴趣?对网店经营早已心动?如果您对网络经营还心存疑惑与彷徨,没关系,本书完全从实战角度出发,讲述对网商最实用的经营管理经验和技巧,使您在实际应用中学习到相关的知识点。每一章节均包括:案例点击、实例任务、小试牛刀和他山之石等内容,设计合理,通俗易懂,操作性强。

本书以淘宝网开店及经营店铺为主线,定位于众多开店人士,旨在帮助他们建立自己的淘宝网店铺并且指导他们持续经营店铺。

在本书的编写过程中,我们借鉴了国内外大量的出版物和网上资料,由于编写体例的限制没有在文中一一注明,在此,谨向所有提供资料的学者表示由衷的敬意和感谢,感谢赵凤芝教授和相关专业人士给予的悉心指导和热情帮助,在此一并表示感谢!

本书主要由刘昭晖、郑亚娟、张政编著。刘静、吕晓昶、白晟、王金等参加编写。具体分工如下:

刘昭晖:项目1 网上购物

项目2 淘宝开店

项目5 销售管理

项目6 物流管理

郑亚娟:项目3 店铺管理

项目4 店铺装修

张政:项目5 销售管理

项目6 物流管理

刘静:项目4 店铺装修

吕晓昶:项目4 店铺装修

白晟:淘宝案例展示——百分妈咪母婴生活馆

王金:淘宝案例展示——INFINITY数码专卖

由于淘宝网平台更新速度极快,许多内容在撰写过程中就已发生了更新,这对本书的编写带来了一定的难度,加之编者水平有限,书中难免会有错误及滞后之处,恳请各方人士给予赐教!

编者

2011年8月

# 目 录

---

## 网上开店基础篇

项目一 网上购物 .....	003
一、项目目标 .....	003
二、案例点击:我的网购体验 .....	003
三、实例任务 .....	006
任务 1.1 前期准备 .....	006
任务 1.2 网购体验 .....	011
四、小试牛刀 .....	018
五、他山之石:卖家月收入 3000 元的秘诀 .....	018
项目二 淘宝开店 .....	023
一、项目目标 .....	023
二、案例点击:换个身份来淘宝 .....	023
三、实例任务 .....	027
任务 2.1 账户认证 .....	028
任务 2.2 我要开店 .....	033
任务 2.3 上传宝贝 .....	040
四、小试牛刀 .....	042
五、他山之石:新手淘宝开店的心得体会 .....	043
项目三 店铺管理 .....	051
一、项目目标 .....	051
二、案例点击:初级卖家的店铺管理技巧 .....	051
三、实例任务 .....	053
任务 3.1 管理后台 .....	053

任务 3.2 快捷功能 .....	055
任务 3.3 基本设置 .....	056
四、小试牛刀 .....	066
五、他山之石:在校大学生的创业心得 .....	066

## 网店管理进阶篇

项目四 店铺装修 .....	071
一、项目目标 .....	071
二、案例点击:玩转动感头像,让买家轻松找到你 .....	071
三、实例任务 .....	077
任务 4.1 旺铺申请 .....	077
任务 4.2 自定义页面发布 .....	078
任务 4.3 用美图秀秀进行图片处理 .....	082
任务 4.4 用 Photoshop 进行图片处理 .....	099
任务 4.5 用 Banner Maker 设计店招 .....	117
四、小试牛刀 .....	119
五、他山之石:三步教你攻克宝贝描述模板 .....	120
项目五 销售管理 .....	133
一、项目目标 .....	133
二、案例点击:淘宝推广秘诀十三招 .....	133
三、实例任务 .....	136
任务 5.1 销售管理概述 .....	136
任务 5.2 关键词推广 .....	144
任务 5.3 人气宝贝推广 .....	150
任务 5.4 淘宝直通车推广 .....	154
四、小试牛刀 .....	157
五、他山之石:开店 20 天平均日流量 100 以上的成功秘诀 .....	158
项目六 物流管理 .....	165
一、项目目标 .....	165
二、案例点击:五招教你学会选择物流快递 .....	165

三、实例任务 .....	168
任务 6.1 包装概述 .....	168
任务 6.2 快递及物流选择 .....	176
任务 6.3 网店物流订单管理 .....	185
四、小试牛刀 .....	189
五、他山之石: 钻石卖家教你如何与快递公司打交道 .....	189

## 淘宝店铺案例展示

项目七 百分妈咪母婴生活馆 .....	193
一、店铺优化 .....	193
二、产品主图美化及标题 SEO .....	197
项目八 INFINITY 数码专卖 .....	201
一、店铺装修 .....	201
二、店铺推广 .....	202
三、总结 .....	205
四、最后给大家展示一下我的店铺 .....	206



# 网上开店基础篇

- ◇ 网上购物
- ◇ 淘宝开店
- ◇ 店铺管理



# 项目一

## 网上购物

### 一、项目目标

- ◇ 掌握淘宝网注册流程。
- ◇ 能够登录淘宝并进行宝贝搜索。
- ◇ 了解支付宝代付功能。
- ◇ 学会进行收货确认及评价。

### 二、案例点击

#### 我的网购体验

我平时工作比较忙,经常连逛街的时间都没有。有一次,我偶然听朋友提到“网络购物”,心想,既然足不出户就能买东西,不妨试试。

第一次体验“网购”是在朋友指导下进行的。朋友告诉我,网络购物一定要首先查看这个网站有没有 ICP 认证(注:经营性网站必须办理 ICP 认证,否则就属于非法经营),有没有工商部门颁发的红盾标志(注:工商部门网站备案标志),也可以通过电话向相关部门了解网站商品和服务的情况。朋友还说,一定要按照“支付宝”的第三方交易平台来支付货款,才能保证不受骗上当。

朋友推荐我去“淘宝”。一进入“淘宝”,琳琅满目的商品立刻吸引了我。最重要的是:价格便宜。我发现有一件名牌衣服,前些日子在专卖店看到的时候就想买,只是当时感觉价格偏高放弃了,而网上的价格只有原价的七折,于是我在朋友帮助下,和卖家谈妥了交易。两天后,货物就到了,我查收后相当满意,就点击了“支付”,并且给了卖家好评。

有了第一次“网购”的成功经历,我的“网购”热情从此一发不可收

拾。现在,家里的很多物品,大到保险箱、榨汁机,小到生活用品、化妆品、手提包,都是通过“网购”买来的。网购的好处真不少:货比多家,省时省钱,还送货上门。为了更省钱,我经常和几位同样爱好“网购”的朋友凑份儿买,或者搭配一家网店的好几种物品一起购买,这样只须支付一次邮费,可以节省购物成本。

在享受“网购”快乐的同时,我也遭遇了“网购”的烦恼。有一次,我给儿子购买书包。快递到的时候,我刚巧在忙,签字后就顺手放在一旁。等我空闲后拆包检查,才发现书包的一个搭扣破碎了,可能在运输过程中踩踏导致。我和卖家联系后,卖家说责任在我,如果我签收之前检查了,就可以拒签退货。后来,卖家终于很不情愿地说接受退货,要我掏钱把货物快递了回去。这算是花钱买了个教训,网购的货物收到之后一定要当场查收。

还有一次,我在网上看到一个胸饰,图片效果很好,店家的交易记录和信用度都不错,于是我决定购买。货物到了之后,我一看,胸饰的颜色和网上显示的不太相同,虽然只有细微的差别,但这细微的差别足以让人感觉很不协调。我和卖家交涉,要求退货,卖家起初不同意,服务态度也不好,有几句话还挺伤人的,我态度强硬地说“拒付”,还说要向网站管理“投诉”,卖家才勉强接受了退货。我感觉这个卖家的表现和他显示的好评、信用度不相符合。后来,我听朋友说,有些网站会找“店托”刷高好评信用记录,以此吸引买家。

可见,“网购”同样存在消费陷阱,同样需要我们消费者睁大眼睛啊。大家一定要选择信誉高的店铺去购买,开店时间长,这样比较安全,产品质量好。另外,一定要用支付宝担保交易,才不会被别人骗了。我在这几个淘宝店铺买了很多宝贝,都很好。他们的信誉高,态度也很好,有化妆品、包包、女装、男士皮鞋……

(摘自:支付宝论坛 [http://club.alipay.com/show\\_thread-95-7485486-.htm](http://club.alipay.com/show_thread-95-7485486-.htm), 淘宝 ID: 大众 888)

与传统购物比较之下,网购最大的特点,即优势可以归纳为六个字:方便、快捷、实惠。

## 1. 方便

网购的方便体现在两个方面：一是选择更多；二是在家即可随时购物。

网络的信息量无法估计，搜索技术更是使得它的优势展现无疑。如果在实体店看中一样商品，想比较它的价格和品种，必须得亲自跑很多家商店，费时费力，最后获得的信息也不一定全面。而网购不要说货比三家，能让你货比百家，它打破了市场购物必须亲自跑商场的局限，足不出户就可以查看我们感兴趣的产品，对比价格和质量，从而有更多选择的空间。购物网站，特别是一站式购物网站，罗列了几十种商品，如同百货公司一样，您可以在网站中虚拟逛街，每点入一个产品，都可以看到其详尽的资料，如同得到服务员的现场讲解。

此外，网购还打破了地域的限制，不管你在什么地区，都一样能享有网络提供的商品资源，有机会买到在本地市场难觅的商品。比如，你喜欢宜家的产品，但自己所在城市并没有宜家专卖店。如是从前，这或许是个烦恼，但有了网购之后，只要选择一个网上代购，一切轻松搞定。

喜欢逛街的朋友都知道，逛街不仅仅是种乐趣，在一定程度上也是种体力活动，尤其是大一点的城市，随便去一个地方都得倒几趟车，费时又费力。网购彻底颠覆了传统购物方式，根本无需出门，自然也不必担心天气好坏，不必非得等到周末，或者顾虑商场几点打烊，只要拥有电脑、网线，随时随地都能上网淘你想要的宝贝，即使在深夜两点，你也可以在几秒钟之内从一家商店晃荡到另一家商店，随时随地满足自己的购物欲望和购物需求，而且自由自在，用不着应付服务员的推销。

## 2. 快捷

现代人都讲求效率，时间就是一切。邮购的速度尝试过的人都知道，一来一去，半个月到一个月。遇到问题，退货换货又是一个月。这种速度在当今这种信息时代，简直让人无法忍受。试想，当您邮购了个最新款的手机准备在朋友中引领一下潮流，却一个月后才收到手机时，而此时市场上已经又新推出好几款了，这时候该是怎样的心情呢？

网购的最大优势除了省力外，就是省时。它免去了在商场间奔波的时间，随时在网上键入你想要的商品，就可以知道这种产品的一切详尽信息，比较选择后，通过电子银行划款，只需一分钟。在随后几天之内，快递就会

将物品送到。您无需去邮局汇款,也不用忍受漫长的等待煎熬。这样的时尚,何乐而不为?

### 3. 实惠

除了方便快捷,网购最能够吸引消费者之处在于便宜,它满足了多数人追求物美价廉的消费心理。网店无需交纳房租、水、电等费用,可以使卖家有效地减少成本。网络也给很多卖家提供了展示自己优势的平台,网店一般都有特殊的进货渠道,掌握着一手货源,甚至是厂家直销,剔除了批发零售过程中间商环节的利润,即使加上运费,商品价格依然很低。另外,还有团购、竞拍等网购方式,可以用非常低廉的价格得到消费者心仪的物品。

正因为网购拥有如此动人的魅力,已经很少有人能抵挡它的诱惑。我们来看一组数据:2006年第三季度,人均网上购物金额为572元;而2005年同期人均年网上购物金额为273元,增长了109%。这就是趋势啊!

现实生活中,您一定也经常听到某银行又推出网上电子银行,看到DHL、UPS等物流大亨在电视上做尽广告。为什么这些国际物流大亨进入中国,中国的银行都主动推出网上银行呢?物流和电子货币是电子商务的两个基础,从这些基础的发展来看,中国的电子商务日趋成熟,其发展趋势已经势不可挡。

怎么样?还在网购门口迟疑的朋友们,在如此诱人的魅力面前有没有动心呢?那让我们一起来一起看看如何在网上购物吧!

## 三、实例任务

### 任务 1.1 前期准备

前期准备工作主要是会员注册及登录,如图1-1所示。



图 1-1 前期准备



说明——会员注册:

1. 登陆淘宝网,点击页面顶部“免费注册”。

2. 进入注册页面,填写会员名和密码。
3. 输入一个常用的电子邮件地址,用于激活会员名。
4. 将校验码添入右侧的输入框中。
5. 仔细阅读淘宝网服务协议,同意条款后点击提交。
6. 此时,淘宝将发送一封确认信到刚才填写的电子邮箱中。
7. 登录该邮箱,完成淘宝会员注册。

## 1. 会员注册

操作步骤如下:

(1) 登陆网页 [www.taobao.com](http://www.taobao.com), 点击网页左上角“免费注册”, 如图 1-2 所示。



图 1-2 淘宝首页



一个人可以注册两个会员名,但为确保卖家身份单独唯一有效,淘宝规定每个证件号码仅能个人形式认证一次,也仅能开设一家淘宝店铺。

(2) 在弹出的页面中,有“手机号码注册”和“邮箱注册”两种。选择“邮箱注册”,如图 1-3 所示。



图 1-3 会员登录

(3) 填写注册信息, 如图 1-4 所示。



图 1-4 填写会员信息



淘宝的会员名一经注册不能更改, 请选择您喜欢并能记住的名字, 淘宝推荐您使用中文会员名。会员名由 5—20 个字符(包括小写字母、数字、下划线、中文)组成, 一个汉字为两个字符。

在注册淘宝账户时, 可以选择使用电子邮箱注册。电子邮箱的要求:

1. 输入一个常用的电子邮箱地址, 因为淘宝会向此邮箱发送确认邮件以及所有交易的邮件。
2. 建议不要使用 qq.com、tom.com、163.net、yahoo.com 等后缀的邮箱。



说明——密码设置:

1. 设置时使用英文字母、数字和符号的组合, 尽量不要有规律。
2. 不要安全性过低的密码, 如: 密码与会员名或电子邮件地址相同、全



部由英文字母组成、全部由数字组成。

3. 定期更改密码,并做好书面记录,以免忘记。

4. 在淘宝、支付宝和注册邮箱中设置不同的密码,以免一个账户被盗造成其他账户同时被盗。

(4) 邮件确认,如图 1-5 所示。

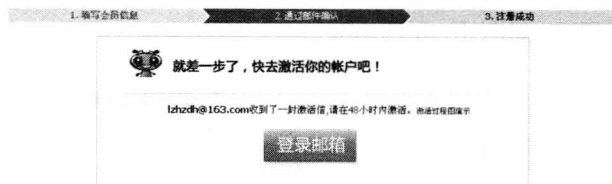


图 1-5 邮件确认

(5) 登陆邮箱,如图 1-6、1-7 所示。

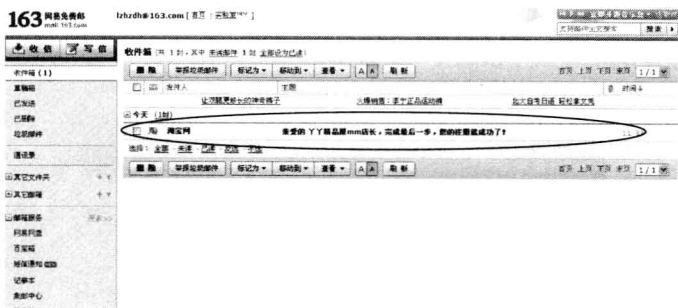


图 1-6 邮箱登陆



图 1-7 邮件确认