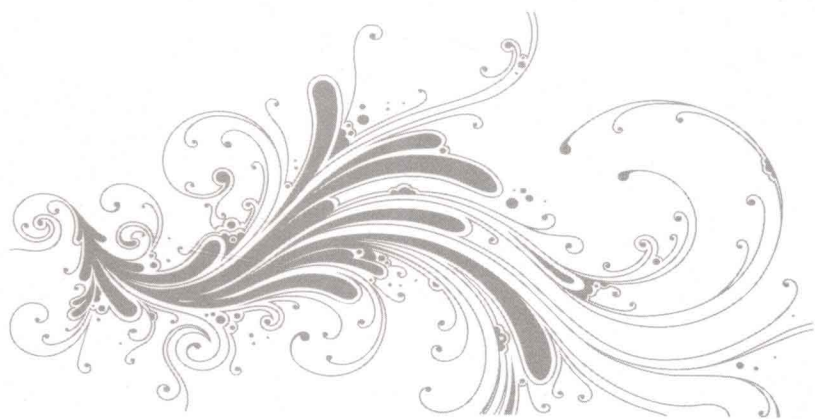


淘宝网开店与 交易技巧总动员

企鹅工作室 张云霞 编著



- ▶ **知识全面** 全面讲解寻找货源、装修店铺、美化宝贝图片、开展营销活动和选择物流等在淘宝网开店与交易的必备知识
- ▶ **技巧实用** 全书以应用技巧为主，包含60多个热点快报+200多个知识小栏目+200多个应用技巧+1000多张步骤图片
- ▶ **情景教学** 安排两个大框架、4组小栏目，打造情景学习模式，启发读者思考，达到快速上手、举一反三的目的
- ▶ **书盘结合** 配套多媒体超值教学光盘，直观、生动、互动性强，实现与书中知识相互结合、互相补充



清华大学出版社

举一反三

淘宝网开店与交易技巧总动员

企鹅工作室 张云霞 编著

清华大学出版社

北 京

内 容 简 介

在淘宝网上开店需要掌握一定的开店交易技巧。本书主要针对初、中级读者的需求,从零开始,系统、全面地讲解淘宝网开店与交易的技巧。

全书共分为 14 个专题、5 个附录,主要内容包括:淘宝网开店必修技巧、解决货源问题最关键、依靠网络寻找货源、着手建立自己的小店铺、装修店铺吸引顾客、手把手教你处理宝贝图片、掌握交易买卖技巧、用服务留住买家的诀窍、掌握淘宝营销技巧、开展营销活动吸引顾客、主动出击挖掘买家、怎样在物流上省钱、怎样卖掉闲置物品来赚钱、淘宝助理的使用技巧、关于网上开店办理营业执照的问题、网络货源与全国各地的批发市场、店铺装修 HTML 代码大全、网上开店实用工具软件的网址、中国主流快递公司的联系方式等。

本书具有内容精炼、技巧实用,实例丰富、通俗易懂,图文并茂、以图析文,版式精美、双色印刷,配套光盘、互补学习等特点。本书及配套多媒体光盘非常适合初、中级读者选用,也可以作为高职高专相关专业和网店短训班的培训教材。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

淘宝网开店与交易技巧总动员/企鹅工作室,张云霞编著. —北京:清华大学出版社,2011.3

(举一反三)

ISBN 978-7-302-24527-8

I. ①淘… II. ①企… ②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(2010)第 254509 号

责任编辑:邹 杰 宋延清

封面设计:杨玉兰

责任校对:周剑云

责任印制:杨 艳

出版发行:清华大学出版社

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座

<http://www.tup.com.cn>

邮 编:100084

社 总 机:010-62770175

邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 刷 者:北京鑫丰华彩印有限公司

装 订 者:三河市新茂装订有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185×260 印 张:14 插 页:1 字 数:392 千字

附光盘 1 张

版 次:2011 年 3 月第 1 版

印 次:2011 年 5 月第 2 次印刷

印 数:4001~6000

定 价:35.00 元

产品编号:038070-01

学电脑有很多方法，更有很多技巧。一本好书，不仅能让读者快速掌握基本知识、操作方法，还应让读者能够无师自通、举一反三。

基于上述目的，清华大学出版社精心打造了品牌丛书——“举一反三”。本系列丛书作者精心挑选了最实用、最精炼的内容，采用一个招式对应一个技巧，同时补充讲解一个知识点的叙述方式。此外书中还穿插“内容导航、热点快报、知识补充、注意事项、专家坐堂、举一反三”等众多小栏目，采用双栏的紧凑排版方式，配合步骤、技巧，以重点、难点相对突出的精美双色印刷，并配套大容量的多媒体教学光盘，使读者能够参照书中的实际操作步骤、对照光盘快速开展实战演练，从而达到“举一反三”的目的。

丛书主要内容

如果您是一名电脑初、中级读者，那么“举一反三”丛书正是您所需要的。本丛书覆盖面广泛、知识点全面，已出版书目如下所示。

批 次	图书品种
第一批	《网上冲浪技巧总动员》
	《Windows Vista 技巧总动员》
	《Office 2007 办公技巧总动员》
	《Word 2007 排版及应用技巧总动员》
	《Excel 2007 表格处理及应用技巧总动员》
	《系统安装与重装技巧总动员》
	《数码照片拍摄与处理技巧总动员》
	《家庭 DV 拍摄与处理技巧总动员》
	《电脑硬件与软件技巧总动员》
	《电脑故障排除技巧总动员》
	《BIOS 与注册表技巧总动员》
	《电脑安全防护技巧总动员》

续表

批 次	图书品种
第二批	《AutoCAD 2010 机械绘图技巧总动员》
	《AutoCAD 2010 建筑绘图技巧总动员》
	《Flash CS5 动画设计技巧总动员》
	《Excel 2010 表格处理及应用技巧总动员》
	《Office 2010 办公应用技巧总动员》
	《Photoshop CS5 数码照片处理技巧总动员》
	《Windows 7 技巧总动员》
	《Word 2010 排版及应用技巧总动员》
	《炒股入门技巧总动员》
	《电脑常用工具软件技巧总动员》
	《电脑黑客攻防技巧总动员》
	《家庭电脑应用技巧总动员》
	《老年人学电脑技巧总动员》
	《淘宝网开店与交易技巧总动员》
	《网上开店与推广技巧总动员》
	《五笔打字与 Word 排版技巧总动员》
	《五笔字型速查技巧总动员》

丛书主要特色

作为一套面向初、中级读者的系列丛书,“举一反三”丛书具有“内容精炼、技巧实用”,“全程图解、轻松阅读”,“情景教学、快速上手”,“精美排版、双色印刷”,“书盘结合、互补学习”五大特色。

☒ 内容精炼 技巧实用

每本图书均挑选精炼、实用的内容,循序渐进地展开讲解,符合读者由浅入深、逐步提高的学习习惯。语言讲解准确、简明,读者不需要经过复杂的理解和思考,即可明白所学习的知识。

本丛书以应用技巧为主,操作步骤为辅,理论知识为补充;采用一个招式对应一个技巧,同时补充讲解一个知识点的叙述方式。对于各种需要操作练习的知识,都以操作步骤的方式进行讲解,让读者在大量的操作步骤和应用技巧中,逐步培养动手实践的能力。



☒ 全程图解 轻松阅读

本丛书采用“全程图解”的讲解方式，在以简洁、清晰的文字对知识内容进行说明后，以图形的表现方式，将各种操作步骤直观地表现出来。基本上是一个操作步骤对应一个图形，且在图形上添加步骤序号与说明，更准确地对各知识点进行操作演示，这样，既节省了版面，又增加了可视性，使读者感到轻松易学。

☒ 情景教学 快速上手

本丛书非常注重读者的学习规律和学习心态，安排了“内容导航、热点快报”学习大框架，以及“知识补充、注意事项、专家坐堂、举一反三”等学习小栏目，通过打造一种合理的情景学习方法和模式，在活泼版面、轻松阅读的同时，让读者能够主动思考、触类旁通，从而达到快速上手、举一反三的目的。

☒ 精美排版 双色印刷

本丛书采用类似杂志的版式设计，使用 10 磅字号、双栏和三栏相结合的排版方式，版式精美、新颖、紧凑，既适合阅读又节省版面，超值实用。

本丛书以黑色印刷为主，而“操作步骤、操作技巧、重点、难点、知识补充、注意事项、专家坐堂、举一反三”等特殊段落，需要读者加强学习的地方则采用双色印刷，以达到重点突出、直观醒目、轻松阅读的目的。

☒ 书盘结合 互补学习

本丛书配套多媒体教学光盘，光盘内容与书中的知识相互结合并互相补充，而不是简单的重复，具有直观、生动、互动等优点。

丛书特色栏目

作者在编写本书时，非常注重读者的学习规律和学习心态，每个专题都安排了“内容导航、热点快报”等学习大框架，以及“知识补充、注意事项、专家坐堂、举一反三”等学习小栏目，让读者可以更加高效地学习、更加轻松地掌握。

主要栏目	主要内容
内容导航	在每个专题的首页，简明扼要地介绍本专题将要学习的主要内容，使读者在学习的过程中能够有的放矢
热点快报	对本专题所讲的知识进行更准确、更全面的概括，以精练的、概括的语言列出本专题将要介绍的重要内容和经典技巧等

续表

主要栏目	主要内容
知识补充	在众多操作步骤中,穿插一些必备知识,或是本专题主要知识点、重点和难点的学习提示
注意事项	强调本专题的重点、难点,以及学习过程中需要特别注意的一些问题或事项,从而达到巩固知识,融会贯通的目的
专家坐堂	将高手在学习电脑应用过程中积累的经验、心得、教训等通通告诉你,让你快速上手、少走弯路
举一反三	对新概念、新知识、重点、难点和应用技巧通过典型操作加以体现,从而达到触类旁通、举一反三的目的

光盘主要特色

本书配备了交互式、多功能、大容量的多媒体教学光盘。书中涉及的主要内容,通过演示光盘做了必要的示范。光盘内容与图书内容相互结合并互相补充,既可以对照光盘轻松自学,又可以参照图书互动学习。配套光盘具有以下特色。

光盘特色	主要内容
功能强大	配套光盘具有视频播放、人物情景对话、背景音乐更换、音量调节、光盘目录快速切换等众多功能模块,功能强大、界面美观、使用方便
情景教学	配套光盘通过老师、学生和小精灵3个卡通人物来再现真实的学习过程,情景教学、生动有趣
互动学习	读者可跟随光盘的提示,在光盘演示中执行如单击、双击、输入、拖动等操作,实现现场互动学习的新模式
边学边练	将光盘切换成一个文字演示窗口,读者可以根据文字说明和语音讲解的指导,在电脑中进行同步跟练操作,边学边练

丛书创作团队

本丛书由“企鹅工作室”集体创作,参与编写的人员有席金兰、吴琪菊、余素芬、吴海燕、朱春英、费一峰、徐海霞、张珊珊、袁盐、何林苡、陈建良、余雅飞、任晓芳、张云霞、俞成平、王礼龙等。

由于水平有限,书中难免有疏漏和不妥之处,敬请广大读者批评指正,读者服务邮箱:ruby1204@gmail.com。

企鹅工作室

在淘宝网上开店需要掌握一定的开店交易技巧。

本书主要针对初、中级读者的需求，从零开始，系统、全面地讲解淘宝网开店与交易技巧。

本书主要内容

全书精心安排了 14 个专题、5 个附录的内容，以应用技巧为主，操作步骤为辅，通过技巧讲解知识点，具体内容如下表所示。

本书专题	主要内容
专题一 淘宝开店必修技巧	介绍认识淘宝网交易平台、学习淘宝网交易规则、选择网店经营方式和确定店铺定位等技巧
专题二 解决货源问题最关键	介绍成为品牌代理商、去批发市场进货、从厂家直接进货和寻找外贸尾单货等技巧
专题三 依靠网络寻找货源	介绍巧用 Google 搜索货源、在淘宝网里“淘批发”和在行业批发网上寻找货源等技巧
专题四 着手建立自己的小店铺	介绍注册成为淘宝会员、开通支付宝账户、支付宝实名认证和开通淘宝店铺等技巧
专题五 装修店铺吸引顾客	介绍添加个性化宝贝分类、添加店铺背景音乐、在旺铺中添加旺旺图标和设置旺铺促销区域等技巧
专题六 手把手教你处理宝贝图片	介绍选购数码相机、批量处理图片大小、调整曝光不足的图片和为图片添加水印等技巧
专题七 掌握交易买卖技巧	介绍与买家交流、使用阿里旺旺交易、获得买家的好评和处理买家退款申请等技巧
专题八 用服务留住买家	介绍与买家巧妙沟通、回应买家投诉、为店铺设置多个客服和打造专业客服等技巧
专题九 掌握淘宝营销技巧	介绍在淘宝社区中发帖及回帖、加入淘宝直通车服务、使用淘宝客推广和提供商品免费试用等技巧

续表

本书专题	主要内容
专题十 开展营销活动吸引顾客	介绍淘宝网“秒杀”活动、团购促销吸引顾客、参与“超级卖霸”活动、在淘宝网发起活动等技巧
专题十一 主动出击挖掘买家	介绍在店铺中设置欢迎词、在店铺交流区找买家、利用搜索引擎找买家、巩固客源培养回头客等技巧
专题十二 怎样在物流上省钱	介绍选择商品包装材料、给商品包装、选择快递公司和淘宝发货设置技巧
专题十三 怎样卖掉闲置物品来赚钱	介绍改造二手闲置、在“跳蚤街”发布闲置商品、闲置店铺的推广和淘宝社区发帖甩闲置等技巧
专题十四 淘宝助理的使用技巧	介绍使用淘宝助理上传、下载、修改宝贝以及备份和还原数据库等技巧
附录一 关于网上开店办理营业执照的问题	介绍关于对网上开店办理营业执照的相关规定
附录二 中国 60 大专业批发市场	介绍中国较为知名的 60 大专业批发市场
附录三 店铺装修 HTML 代码大全	介绍用于网店装修常用的 HTML 代码
附录四 网上开店实用工具软件的网址	介绍网上开店常用的应用工具软件网址
附录五 中国主流快递公司联系方式	介绍目前国内几大主流快递公司的联系方式

本书读者定位

本书及配套多媒体光盘非常适合初、中级读者选用，也可以作为高职高专相关专业和电脑短训班的培训教材。

本书还适合以下读者：

- 网上开店初级学习者与中级提高者
- 淘宝网开店应用软件技巧与实例爱好者
- 在校学生和有志从事淘宝网开店的人员
- 想在淘宝创业的朋友们
- 网购爱好者

企鹅工作室

目 录



专题一 淘宝开店必修技巧 1

- 技巧 1 认识淘宝网交易平台 1
- 技巧 2 学习淘宝网交易规则 1
- 技巧 3 打探网上开店的“钱”景 3
- 技巧 4 明确网店老板的工作内容 4
- 技巧 5 把握经营网店的心态 5
- 技巧 6 筹备网上开店的设施 5
- 技巧 7 选择网店经营方式 8
- 技巧 8 确定店铺的定位 8
- 技巧 9 解析怎样的商品有市场 9
- 技巧 10 选择经营的商品 10
- 技巧 11 制定商品价格的方法 12

专题二 解决货源问题最关键 13

- 技巧 12 成为品牌代理商 13
- 技巧 13 开网店做代销 14
- 技巧 14 去商品批发市场进货 16
- 技巧 15 从厂家直接进货 17
- 技巧 16 寻找外贸尾单货 18
- 技巧 17 寻找民族特色工艺品 19
- 技巧 18 从地理位置寻找货源 20
- 技巧 19 自创无形货源 21

专题三 依靠网络寻找货源 23

- 技巧 20 了解网上进货的优势 23
- 技巧 21 巧用 Google 搜索货源 23
- 技巧 22 关键词搜索技巧 24
- 技巧 23 使用布尔检索技巧 24
- 技巧 24 使用高级搜索功能 25
- 技巧 25 在阿里巴巴网站搜索货源 25
- 技巧 26 在淘宝网里“淘批发” 26
- 技巧 27 在行业批发网站寻找货源 27
- 技巧 28 小饰品的进货窍门 28
- 技巧 29 网上进货防骗技巧 28
- 技巧 30 网上交易的小技巧 29

专题四 着手建立自己的小店铺 31

- 技巧 31 注册成为淘宝会员 31
- 技巧 32 开通支付宝账户 32
- 技巧 33 支付宝实名认证 32
- 技巧 34 办理网上银行 35
- 技巧 35 准备 10 件宝贝图片 37
- 技巧 36 在淘宝网发布商品 38
- 技巧 37 修改上架商品的信息 39
- 技巧 38 快速开通淘宝店铺 40
- 技巧 39 使用创业扶植版旺铺 40
- 技巧 40 开通手机淘宝店铺 42
- 技巧 41 下载并安装淘宝工具软件 43

专题五 装修店铺吸引顾客 47

- 技巧 42 了解网店装修的要点 47
- 技巧 43 取一个有特色的店名 48
- 技巧 44 设计店铺风格 48
- 技巧 45 套用网店模板 49
- 技巧 46 制作个性化店标 51
- 技巧 47 设置店铺公告 54
- 技巧 48 添加个性化宝贝分类 55
- 技巧 49 添加店铺背景音乐 57
- 技巧 50 在旺铺中添加旺旺图标 57
- 技巧 51 在旺铺中添加个性收藏 58
- 技巧 52 使用“三角梨”模板添加宝贝描述 59
- 技巧 53 如何设置旺铺促销区域 62
- 技巧 54 制作滚动效果的宝贝推荐 63
- 技巧 55 如何申请店铺计数器 64
- 技巧 56 添加店铺计数器的方法 65
- 技巧 57 巧妙制作个性店招 65
- 技巧 58 虚拟店铺装修技巧 70
- 技巧 59 创意商品店铺装修技巧 70
- 技巧 60 流行女装店铺装修技巧 70
- 技巧 61 首饰类店铺装修技巧 71
- 技巧 62 家居用品店铺装修技巧 71

技巧 63	数码产品店铺装修技巧.....	72
-------	-----------------	----

专题六 手把手教你处理宝贝图片 .. 73

技巧 64	选购数码相机的技巧.....	73
技巧 65	如何选择拍摄背景.....	75
技巧 66	制作简易摄影棚的方法.....	75
技巧 67	宝贝图片拍摄技巧.....	76
技巧 68	三类物品拍摄技巧.....	76
技巧 69	批量处理图片大小.....	77
技巧 70	批量转换图片格式.....	79
技巧 71	对图片进行裁剪的方法.....	79
技巧 72	调整曝光不足的图片.....	80
技巧 73	让宝贝图片的色彩更鲜艳.....	81
技巧 74	给图片添加水印的方法.....	82
技巧 75	如何给宝贝图片更换背景.....	86
技巧 76	如何制造图片倒影效果.....	86
技巧 77	与买家交流的技巧.....	89
技巧 78	如何直面对手的竞争.....	90
技巧 79	使用阿里旺旺交易技巧.....	90
技巧 80	如何应对买家还价.....	91
技巧 81	如何在顾客中建立信任感.....	92
技巧 82	如何使用支付宝购买商品.....	93
技巧 83	如何使用淘宝购物车.....	94
技巧 84	淘宝卖家如何开通信用卡 支付业务.....	95
技巧 85	如何确认买家付款.....	96
技巧 86	如何修改交易价格.....	97
技巧 87	如何进行物流发货.....	97
技巧 88	如何应对买家的差评.....	98

专题七 掌握交易买卖技巧 89

技巧 89	获得买家好评的妙招.....	98
技巧 90	申请支付宝数字证书.....	98
技巧 91	备份支付宝数字证书.....	100
技巧 92	注销支付宝数字证书.....	101
技巧 93	怎样给支付宝充值.....	101
技巧 94	如何从支付宝中提现.....	102
技巧 95	如何处理买家退款申请.....	102

专题八 用服务留住买家..... 105

技巧 96	学会与买家巧妙沟通.....	105
技巧 97	用诚信做招牌留住买家.....	105

技巧 98	采用不同的销售策略.....	106
技巧 99	使用电话交流的技巧.....	106
技巧 100	学习并掌握导购小技巧.....	106
技巧 101	如何增加商品的附加值.....	107
技巧 102	加入消费者保障服务.....	107
技巧 103	给买家派送礼金回馈.....	109
技巧 104	给买家派送促销红包.....	110
技巧 105	制定合理的退换货政策.....	111
技巧 106	如何回应买家投诉.....	111
技巧 107	为店铺设置多个客服.....	112
技巧 108	打造淘宝店铺客服中心.....	112
技巧 109	打造专业客服的必修技巧.....	119
技巧 110	回复店铺中的买家留言.....	119
技巧 111	回复买家的站内信.....	120
技巧 112	开通移动旺旺随时 为买家服务.....	120
技巧 113	如何维护好与买家的关系.....	121

专题九 掌握淘宝营销技巧 123

技巧 114	E-mail 营销技巧.....	123
技巧 115	口碑营销技巧.....	124
技巧 116	博客营销技巧.....	125
技巧 117	在阿里旺旺个人名片中添加 店铺网址.....	127
技巧 118	在阿里旺旺自动回复中 设置店铺信息.....	127
技巧 119	利用“淘江湖” 做店铺推广.....	128
技巧 120	与其他网站交换友情链接.....	128
技巧 121	使用掌柜推荐提高宝贝 曝光率.....	129
技巧 122	在淘宝社区中 发帖及回帖.....	129
技巧 123	申请淘宝社区广告位.....	130
技巧 124	申请钻石展位推广.....	131
技巧 125	加入淘宝直通车服务.....	132
技巧 126	使用淘宝客推广.....	134
技巧 127	使用淘代码推广.....	135
技巧 128	使用阿里妈妈推广.....	135
技巧 129	采用淘宝商家第三方 服务做推广.....	136
技巧 130	入驻淘宝商城抢占商机.....	137

技巧 131	提供商品免费试用服务	137
技巧 132	使用淘宝量子店铺统计	138
技巧 133	找对网络分销商广泛播种	139
技巧 134	在“淘网址”中收录店铺	140
技巧 135	利用网络竞价做店铺推广	140
技巧 136	写“软文”做推广	141
技巧 137	印发网店宣传资料	141
技巧 138	采用传统媒体广告	141

专题十 开展营销活动吸引顾客 143

技巧 139	参加淘宝网“秒杀”活动	143
技巧 140	团购促销吸引顾客	145
技巧 141	参与“超级卖霸”活动	146
技巧 142	时刻关注淘宝网活动	147
技巧 143	使用促销工具“满就送 +搭配套餐”	147
技巧 144	如何在淘宝网发起活动	147
技巧 145	加入淘宝“店铺街”	148
技巧 146	在店铺中设置“淘大奖”	149

专题十一 主动出击挖掘买家 153

技巧 147	认识买家的几种类型	153
技巧 148	掌握买家的购物心理	154
技巧 149	在店铺中设置欢迎词	156
技巧 150	在店铺交流区找买家	156
技巧 151	利用搜索引擎找买家	157
技巧 152	去“求购吧”淘买家	157
技巧 153	巩固客源培养回头客	158
技巧 154	网上促销吸引买家	159

专题十二 怎样在物流上省钱 163

技巧 155	遵守商品物流准则	163
技巧 156	选择商品包装材料	163
技巧 157	仔细检查商品包装	167
技巧 158	了解包装保护技术	168
技巧 159	各类商品包装技巧	169
技巧 160	选择合适的邮寄方式	170
技巧 161	使用邮政特快专递 EMS	170
技巧 162	使用 E 邮宝经济速递	171
技巧 163	选择优秀的快递公司	174
技巧 164	开通淘宝物流宝	176
技巧 165	做好淘宝发货设置	176

技巧 166	填写运单信息	177
技巧 167	大批量货物如何在 物流上省钱	177

专题十三 怎样卖掉闲置物品来

赚钱 179

技巧 168	哪些物品适合闲置出售	179
技巧 169	改造二手闲置，变废为宝	179
技巧 170	在“跳蚤街”发布闲置商品	180
技巧 171	闲置店铺的推广技巧	181
技巧 172	加入淘宝闲置主题帮派	182
技巧 173	淘宝社区发帖甩闲置	183
技巧 174	作为赠品附赠买家	183

专题十四 淘宝助理的使用技巧 185

技巧 175	使用淘宝助理上传宝贝	185
技巧 176	使用淘宝助理下载宝贝	188
技巧 177	批量复制和修改宝贝模板	188
技巧 178	批量修改宝贝信息	189
技巧 179	批量添加店铺内类目宝贝	190
技巧 180	设置运费模板	191
技巧 181	使用 CSV 文件备份和 还原宝贝信息	192
技巧 182	备份和还原数据库	194
技巧 183	淘宝数据转换为易趣数据的 操作方法	195
技巧 184	使用淘宝助理图片搬家	196
技巧 185	使用淘宝助理交易管理	197
技巧 186	如何查询宝贝信息	198

附录一 关于网上开店办理营业 执照的问题 199

附录二 中国 60 大专业 批发市场 201

附录三 店铺装修 HTML 代码大全 203

附录四 网上开店实用工具 软件的网址 205

附录五 中国主流快递公司 联系方式 207

举一反三

专题一 淘宝开店必修技巧

内容导航

淘宝店铺的数量与日俱增。在淘宝网开店当掌柜已成为众多人实现创业梦想的第一步。本专题主要介绍淘宝网的一些交易规则、网上开店的市场前景以及开店的必修技巧等内容。

热点快报

- 认识淘宝网交易平台
- 学习淘宝网交易规则
- 选择网店经营方式
- 确定店铺的定位

技巧1 认识淘宝网交易平台

网上开店需要一个好的开店平台，如同开实体店需要寻找一个好的店面。淘宝网就是一个可供网络卖家在网上进行商品交易的电子商务网站。



淘宝网创立于2003年5月10日，由阿里巴

巴集团投资创办，是亚太地区最大的网络零售商圈。截至2010年5月4日，淘宝网注册会员人数已达1.9亿，日独立访问量已逾4000万，首次超过Amazon、eBay等国际大型购物网站，在全球电子商务网站流量中排名第一。

淘宝网是中国电子商务网站发展史上的奇迹。从2003年成立至今，淘宝网搭建的电子商务生态圈，已使超过一百万的网络卖家感受到了中国网络购物用户的急速增长。

现如今，淘宝网已在中国C2C市场占有70%左右的市场份额，2009年入选中国世界纪录协会中国最大的电子商务网站，稳坐中国网购市场霸主的宝座。

技巧2 学习淘宝网交易规则

为了使网络交易更加安全、可靠，给广大消费者营造一个健康、有序的购物环境，促使淘宝

卖家规范化经营,淘宝网制定了一系列交易规则。

淘宝网的交易规则很多,这里仅对淘宝网商品发布管理规则、信用评价规则以及淘宝网投诉规则做简要介绍。

(1) 商品发布管理规则

淘宝卖家可以根据自己的意愿选择经营的商品类别,但必须遵循一定的商品发布规则。

淘宝用户在上传商品信息前,应了解关于禁止与限制发布的物品种类,并予以遵守。一旦淘宝网发现有任何违反本规则的物品信息,淘宝网有权立即予以删除,并保留给予相关用户警告、冻结直至终止其账户的权力。

如果卖家拥有完全相同以及商品的重要属性完全相同的商品,淘宝网规定只允许使用一种出售方式(从一口价、拍卖中选择一个),发布一次。违反以上规则,即可判定为重复发布,并将受到淘宝网的相关处罚;如果是不同的商品,必须在商品的标题、描述、图片等方面体现商品的不同,否则将被判定为重复铺货。

对于一些标题、图片、描述等不一致的商品(除虚拟商品和服务性质的商品外,其他商品以无图片的形式发布),发布缺乏必要要素的商品,发布必要要素相互不符的商品,商品信息中包含诽谤、谩骂、色情、暴力威胁等攻击性言语以及其他非商品信息等,淘宝网判定其为违规商品。

此外,卖家在发布商品时,若以商品标题或商品描述等其他方式拒绝使用支付宝,或在商品信息中附加违反支付宝支付流程的交易条件,都将被淘宝网判定为支付方式不符商品。

(2) 信用评价规则

淘宝网会员在使用支付宝服务成功完成一笔交易后,双方均有权对对方交易的情况进行评价,这个评价亦称为信用评价。

评价分为“好评”、“中评”、“差评”三类,根据不同的评价对应不同积分,具体为“好评”加一分,“中评”零分,“差评”扣一分。

每个自然月中,相同买家和卖家之间若产生多笔成功交易订单且完成店铺评分的,则卖家的店铺评分有效计分次数不超过3次(以支付宝系统显示的交易创建的时间计算),超出计分规则范围的评分将不计分。

店铺评分生效后,宝贝与描述相符、卖家服务态度、卖家发货速度三项指标将分别平均计入卖家的店铺评分中,物流公司服务评分不计入卖家的店铺评分中,但会计入物流平台中。

在交易中,作为卖家,其信用等级根据积分可分为20个等级。其中,4~250分为红心等级,251~10000分为蓝钻等级,10001~500000分为蓝冠等级,500001分以上(含500001分)为皇冠等级。

4分-10分	♥
11分-40分	♥♥
41分-90分	♥♥♥
91分-150分	♥♥♥♥
151分-250分	♥♥♥♥♥
251分-500分	💎
501分-1000分	💎💎
1001分-2000分	💎💎💎
2001分-5000分	💎💎💎💎
5001分-10000分	💎💎💎💎💎
10001分-20000分	👑
20001分-50000分	👑👑
50001分-100000分	👑👑👑
100001分-200000分	👑👑👑👑
200001分-500000分	👑👑👑👑👑
500001分-1000000分	👑
1000001分-2000000分	👑👑
2000001分-5000000分	👑👑👑
5000001分-10000000分	👑👑👑👑
10000001分以上	👑👑👑👑👑

买家的级别划分也与卖家类似,根据积分将买家分为20个等级,积分越多,等级越高。

4分-10分	👑
11分-40分	👑👑
41分-90分	👑👑👑
91分-150分	👑👑👑👑
151分-250分	👑👑👑👑👑
251分-500分	👑
501分-1000分	👑👑
1001分-2000分	👑👑👑
2001分-5000分	👑👑👑👑
5001分-10000分	👑👑👑👑👑
10001分-20000分	👑
20001分-50000分	👑👑
50001分-100000分	👑👑👑
100001分-200000分	👑👑👑👑
200001分-500000分	👑👑👑👑👑
500001分-1000000分	👑
1000001分-2000000分	👑👑
2000001分-5000000分	👑👑👑
5000001分-10000000分	👑👑👑👑
10000001分以上	👑👑👑👑👑

通常情况下,信用评价等级是衡量买卖双方各自诚信度的标准之一,卖家的信用等级高,自然会得到更多买家的信任。在交易中,为提防恶意买家,卖家也会对买家的信用等级做一个参考。

淘宝网建立信用评价规则,对于规避交易风险,减少买卖双方交易纠纷的发生具有重要意义。

(3) 淘宝网投诉规则

卖家在交易过程中如有违规出价、付款未发货、拒绝履行承诺的服务、网上描述不符,或有买家无故恶意评价等情况,可向淘宝网提供聊天记录等相关证据对对方进行投诉,淘宝网依据不同行为将给出不同的处理结果。

注意 事项

对具体投诉规则用户可进入淘宝网帮助中心(<http://service.taobao.com/support/help.htm>)进行查询。

技巧3 打探网上开店的“钱”景

随着网络技术的发展,网上开店以其较低的投资成本,方便快捷的交易程序,不受时间地域的限制等优势,成为时下年轻人喜爱的前卫而又时尚的创业模式。如今,拥有一家属于自己的网店,在网上开店做掌柜,已成为很多人的梦想。

(1) 网上购物现状分析

据中国互联网络信息中心(CNNIC)发布的《2009年中国网络购物市场研究报告》中显示,截至2009年6月,我国网购用户规模已达8788万,全国网络购物消费总金额为1195.2亿元,其中网民在C2C网站上的购物支出占网购总金额的89%。

互联网的发展以及电子商务网站的日趋成熟,使网络购物逐渐渗透到人们的日常生活中,越来越多的人开始接受并喜欢上“网购”这种新型的购物方式。

网上购物突破了传统购物的障碍,优势明显,前景广阔,无论对于消费者、企业还是市场都有着巨大的吸引力。

据一项对网民未来网购意愿的调查显示,在有网购经历的网民中有90%的人表示未来还是会选择网络购物;而在没有网购经历的网民中也有60%的人表示愿意尝试网络购物,只有10%的网民明确表示不会尝试网络购物。可见,网络购物有着一定的群众基础,具有很大的发展潜力。

知识 补充

截至2010年6月30日,我国网民数量已达4.2亿,庞大的网民数量也给网购市场带来了无限商机。

(2) 网上开店的优势

网上开店作为互联网时代背景下诞生的一种新兴商业模式,利用网络丰富的信息资源和广泛的传播性,可以为商品寻找更多的买家,具有实体店无法比拟的优势。

● 投资少,风险小

据调查,个人开一家实体店铺的启动资金至少需要5万元,每个月店铺的水电费、管理费以及人工费等各项费用支出都是一笔不小的负担,而在网上申请网络店铺是免费的,除了开通一些付费业务需要支付一定数额的费用外,对于店铺的投入几乎是零成本的。

若某种产品的经营效果不好或店铺在后期经营不善,卖家可以立刻改换其他产品经营,调整经营方式,极大程度地降低了开店的风险。

● 自主安排进货,不占用大量资金

在进货上,卖家可根据网店经营的不同阶段以及销售量的大小制定不同的进货安排,不会因为积货而占用大量资金。

此外,进货渠道的选择也可以从网下扩展到网上,利用网络寻找货源,轻松搞定开店找货源难的问题。

● 经营方式灵活

网店经营借助于互联网,经营者可以全职经营,也可以将开网店作为一份兼职,经营方式较为灵活。只要有电脑、有网络,就可以随时对网店进行运营和管理。

● 无时间性限制

网上开店的营业时间基本不受限制,卖家的营业时间可以一天24小时,也可以自行安排营业时间;网店即使没有专人看守,也可照常营业;

网店的经营规模不受店铺面积的限制，卖家可以在店铺中摆上成千上万的商品。

● 消费市场广阔

网络把全世界联系在了一起，因此，网上创业面对的是全世界的消费者，这打破了传统创业的地域局限性。

网络创业所拥有的消费市场无限广阔，无论创业者身处何地，客户都可以通过网络联系到他。只要是上网的用户都有可能成为网店商品的潜在购买者，消费市场广阔。

以下通过表格的方式对网店与实体店进行比较分析。

比较项目	网 店	实体店
资金投入	几百元至几千元不等	几万元至几十万元不等
风险大小	小	大
营业时间	24 小时	12 小时
销售区域	全国乃至全世界	店铺所在区域附近
店铺租金	无租金	有租金
销售规模	不受空间限制	受店面空间限制大
宣传途径	多样化	传统宣传模式
发展趋势	顾客体验更丰富，交易更完善，发展前景较好	受各种条件的制约，发展潜力小

专家坐堂

作为网店的投资者，要为自己的投资做好完备的计划和安排，时刻记住“钱”途是光明的，道路是宽广的，奋斗也是必不可少的。

技巧4 明确网店老板的工作内容

网店的经营和管理是一项繁琐而复杂的工作，要想成为一名网店老板，就必须对所做的工作进行一个全面的了解，对商品的销售和店铺的日常运营做好规划。

(1) 了解市场，分析市场

作为一名网店经营者，要充分了解市场，对商品市场做一个细致的分析，明确自己要“卖什么”、“何时卖”、“怎么卖”。

“卖什么”就是要确定自己所要经营的商品种类，“何时卖”就是需要看到商品在某一段时间内的时效性，“怎么卖”是指运用一系列销售手段把商品卖出去。

此外，要成为一个成功的网店经营者，还要不断学习，汲取相关的网店经营知识，掌握更多网店销售技能，拥有足够的专业知识储备，以自如应对网店经营中出现的各种难题。

(2) 做好与买家的沟通

解答买家的疑问、了解顾客购物心理、建立客户档案、与顾客建立良好关系等，需要卖家花费一定的时间和精力。

在闲暇的时候，可以和顾客或网友聊聊天，一方面可以了解其购物需求，另一方面可以顺带为自己的店铺做宣传。

(3) 做好销售统计

学会使用简单的表格统计店铺每天的收入和支出，对店铺每天的销售情况做一个整理和汇总，这样做便于及时、完整、准确地反映销售业绩，这是网店管理的一项重要内容。

虽然网店经营者不需要具备十分专业的财务管理技能，但是也需要养成一定的记账、统计习惯，对店铺的经营状况做到心中有数，特别是对一些积压库存和进货资金的安排。总之，做好网店的销售统计，对于店铺的发展和规划有着重大意义。

(4) 及时清理库存

众所周知，库存会占用一定的流动资金，流动资金占用量过多，会降低商品的流通速度，对店铺的经营产生一定的影响。

因此，作为网店经营者，就要时刻关注自己的库存数量，确定哪些商品需要清仓，哪些商品需要补货，哪些需要下架等，及时清理库存。尤其是一些服装、食品等时效性较强的商品，清仓是减少亏损的一种有效方法。

(5) 处理交易纠纷

在商品的交易中，难免会有买家因为商品的质量、色泽、做工、面料或是不满意卖家的服务等出现一些交易纠纷。这时就需要网店经营者冷

静而理智地来处理和化解与买家之间的矛盾，解决好与买家的交易纠纷。

网店卖家要熟悉网站的各项规则，懂得使用正确而合理的方式来保障自己的合法权益，同时也要维护买家的正当权益。在遇到交易纠纷时切忌用偏激的方式对待，也不要冷漠，如果能够及时、正确地解决纠纷，给买家一个满意的答复，同样能够得到买家的好评，维护自己的信誉。

(6) 制定销售策略

一个行业的兴起必然会形成一场极其强劲的竞争。面对如今网上铺天盖地的网络店铺，如何让自己的店铺成为深受瞩目的焦点，在激烈的网店竞争中占据一定的优势，是目前网店经营者需要重视的问题。

作为一个网店经营者，除了每天要解答顾客的疑问，对商品进行管理外，还要制定有效的商品促销方案以及相关销售策略，做好对店铺的宣传和管理工作，多方位、多角度，运用各种方法尽可能留住更多的顾客。

技巧5 把握经营网店的心态

“商场如战场”，网上开店也并非那么容易。网店经营者必须首先认识到，网络只是个平台，并不是金矿。

很多人开网店纯粹是为了追求一种时尚的赚钱方式，抱着一种半做工半玩票的心态去经营，三天打鱼两天晒网，经不起挫折的考验。其实，网店的经营所涉及的经营能力和对技巧的要求丝毫不比实体店铺低，甚至有些要高于实体店铺，这就需要经营网店的卖家除了具备一定的经营能力外，还要调整好经营网店的心态。

(1) 学习第一，赚钱第二

在开网店的最初阶段，店铺访问量低，客源少，没有信誉等级，得不到顾客的信任，要想赚到钱很难。

此时，经营者首先要做好不赚钱的心理准备，把开网店当成是学习经商之道的一个途径，尽可能多地在网上结交一些朋友，拓宽自己的人脉，积累人气，从中挖掘更多的买家。聊得多了，彼

此都已熟悉，提及自己的网店，自然会有朋友去光顾、捧场。

(2) 宝可不淘，信不能弃

网上开店要以诚信为本，这不仅是“商道”，更是卖家个人素质的体现。由于网络存在虚拟性，网上交易摒弃了传统的“一手交钱，一手交货”的交易模式，因此更需要买卖双方以诚相对，以信相待，使每一笔生意都能在愉快的交易氛围中完成。

对于网店卖家来说，诚信是店铺的信誉招牌。为了贪图小利而去欺骗消费者，谋取不义之财，必然会自毁前程，受到众人的唾弃。

知识补充

荀子曰：“言无常信，行无常贞，惟利所在，无所不倾，若是则可谓小人矣。”

(3) 坚持不懈，持之以恒

“万事开头难”，网上开店也会遇到起步时的瓶颈期，一无所获的经营现状会让很多卖家备受打击，对开网店失去信心和耐心，承受不住种种压力而中途放弃。

其实，离成功最近的地方往往就是阻碍自己前进的地方，跨过去了，也就离成功不远了。因此，网店卖家要正确看待经营中的瓶颈期，利用这一阶段多学习一些网店知识，坚信“道路是坎坷的，前途是光明的”，坚持不懈，持之以恒，相信不久就能“拨开云雾见日出”。

技巧6 筹备网上开店的设施

网上开店虽然不需要租用店铺，但一些必要的开店设施条件也是必不可少的。

(1) 硬件设施

网上开店需要的硬件设施主要有以下几种。

● 通网络的电脑

网店的经营离不开电脑和网络，上传商品、与客户沟通、交易等一系列操作都需要在网络的支持下进行。一台配置较好的电脑和畅通的网络可以大大提高网店的经营效率。