

淘宝网
Taobao.com

开一家 赚钱的 化妆品网店



臧洪琴 编著

人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS



开一家 **赚钱**的 化妆品网店



臧洪琴 编著

人民邮电出版社
北京

图书在版编目 (CIP) 数据

开一家赚钱的化妆品网店 / 臧洪琴编著. — 北京 :
人民邮电出版社, 2012. 2
ISBN 978-7-115-26898-3

I. ①开… II. ①臧… III. ①化妆品—电子商务—商
业经营—中国 IV. ①F717.5②F713.36

中国版本图书馆CIP数据核字 (2011) 第242819号

内 容 提 要

本书基于淘宝网经营平台, 全面地讲解了在淘宝网开办一家挣钱的化妆品网店的知识, 从开店前的准备工作到完成第一笔交易, 再到游刃有余地经营化妆品网店的全过程, 为读者提供全面的开店和经营方面的指导。

全书由淘宝大学特聘讲师编写, 第 1~2 章介绍了淘宝网开店前的准备工作和如何搭建淘宝店铺; 第 3 章介绍如何做一名称职的“美容达人”; 第 4~5 章介绍了成交第一笔生意、店铺的推广与营销策略等各种实战技巧; 第 6~7 章介绍了网店的安全防护及网店企业化运作等内容, 使新手卖家能够快速上手, 少走弯路。

本书适合想在淘宝网上开网店、进行网上创业的读者阅读, 同时也适合已经开办了网店, 并想进一步掌握网店经营的高级技巧, 把网店生意做大做强了的读者参考。

开一家赚钱的化妆品网店

◆ 编 著 臧洪琴

责任编辑 翟 磊

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号

邮编 100061 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京铭成印刷有限公司印刷

◆ 开本: 700×1000 1/16

印张: 15.25

字数: 280 千字

2012 年 2 月第 1 版

印数: 1—4 000 册

2012 年 2 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-26898-3

定价: 29.80 元

读者服务热线: (010)67132692 印装质量热线: (010)67129223

反盗版热线: (010)67171154

广告经营许可证: 京崇工商广字第 0021 号

前言

随着电子商务的广泛应用，网上购物已经在很大程度上改变了人们的日常生活。淘宝网是国内领先的个人交易网上平台，目前已成为广大网民网上创业的首选。

“为什么要在淘宝网上开化妆品网店呢？”很显然，是为了挣钱，为了实现自己在网上创业的梦想。另外，淘宝网给每个梦想者提供了一个免费的平台，借助这个平台，追求梦想的人才能飞得更远。创业和就业都是艰辛的。淘宝给我们提供了这个平台，岂不好好把握这次机会呢？

化妆品网店要想挣钱，掌柜需要制定一套营销体制，涵括了与买家在线沟通技巧、客服制胜法宝、最优化物流、评价、完善的售后服务、店铺推广与营销策略等内容，还要时常为顾客提供特殊的产品体验，让顾客真正感觉到“顾客至上”，从而给自己的网店带来财富，实现自己的梦想！

天下无难事，只怕有心人，做什么事都要有恒心，但也要讲究技巧，不然就是盲目。要想把网店的生意做大做强，首先要把网店宣传到位，即对网店进行大力的宣传、推广。本书将向读者介绍如何宣传、推广店铺。同时，为了帮助新卖家更好地在淘宝网上开一家赚钱化妆品网店，解决销售过程中的常见问题和困难，赚取更多的利润，本书介绍了一些在开店过程中遇到的问题和解决方法以及经验，供广大读者学习和借鉴。

本书内容覆盖在淘宝网开店的方方面面，并辅以“皇冠”级卖家的成功经验，使读者在创业中如虎添翼，事半功倍。

在本书的编写过程中，得到了广大淘宝小二、淘大讲师以及淘宝店家的友情相助，在这里表示衷心的感谢！由于作者水平有限，加之创作时间仓促，本书不足之处也在所难免，欢迎广大读者批评指正。

目录

CONTENTS

第1章	淘宝网开店前的准备工作	1
1.1	淘宝网化妆品店铺的开业调研	1
1.1.1	淘宝网简介	1
1.1.2	做好网上开店心理准备	5
1.1.3	淘宝网化妆品店铺有哪几种类型	6
1.1.4	探讨买家消费心理	9
1.1.5	化妆品网店的风险评估	14
1.1.6	借鉴成功开店经验	16
1.2	店铺定位	20
1.2.1	消费群体定位	20
1.2.2	化妆品品牌定位	21
1.2.3	店铺主营产品定位	23
1.2.4	其他定位方法	25
1.3	选择化妆品货源	27
1.3.1	定位产品货源方向	27
1.3.2	寻找化妆品货源	28
1.3.3	进货渠道谈判技巧	31
1.3.4	如何进货	33
1.3.5	与供货商关系日常维系	34
1.4	建立完善的物流渠道—— 物流是一个至关重要的拍档	35
1.4.1	认识物流	35
1.4.2	国内物流公司概况和选择	37
1.4.3	了解物流公司的规则	39
1.4.4	与物流公司合作谈判技巧	39
1.4.5	使用淘宝推荐物流的好处	40
1.4.6	玩转物流小贴士	41
第2章	搭建淘宝店铺	44
2.1	了解淘宝网上开一家化妆品店铺的详细流程	44



目录

CONTENTS

2.2 注册为淘宝网会员	45
2.2.1 申请电子邮箱	45
2.2.2 注册淘宝会员	47
2.3 开通网上银行	50
2.3.1 银行卡、网上银行和 支付宝账户之间的联系	50
2.3.2 办理银行卡和网上银行	51
2.3.3 登录网上银行	54
2.4 申请支付宝	56
2.4.1 认识支付宝	56
2.4.2 注册支付宝账户	57
2.4.3 支付宝实名认证	61
2.4.4 支付宝数字证书	66
2.5 支付宝充值与提现	68
2.5.1 使用网上银行充值	68
2.5.2 从支付宝中提现	70
2.6 支付宝账户和密码的安全设置	72
2.6.1 修改淘宝网会员所绑定 的支付宝账户名	72
2.6.2 修改支付宝密码和安全保护问题	73
2.7 拥有属于自己的网店	75
2.7.1 发布商品	75
2.7.2 如何在商品标题中突出卖点	78
2.7.3 商品如何描述更能勾起买家的 购买欲望	79
2.7.4 申请免费的店铺	80
2.7.5 店铺的基本设置	82
 第3章 做一名称职的“美容达人”	 85
3.1 化妆品产品品种及功效简介	85

目录

CONTENTS

3.1.1	面部基础护理	85
3.1.2	身体护理	88
3.1.3	扮靓彩妆	90
3.2	熟悉经营的化妆品品牌及产品	93
3.2.1	选择合适的品牌	93
3.2.2	熟悉产品	95
3.3	发挥“美容顾问”职责	96
3.3.1	为买家推荐合适的产品	96
3.3.2	产品使用指导	98
3.3.3	售后咨询服务	100
3.3.4	“美容顾问”为店铺增值	101
3.4	“美容达人”必备知识	102
3.4.1	有效保存护肤品的方法	102
3.4.2	裸妆技巧	104
3.4.3	如何让昂贵的美容产品功效加倍	104
第4章	店铺正式开张——成交第一笔生意	106
4.1	因人而异的服务态度	106
4.1.1	活泼亲切——年轻MM	106
4.1.2	不温不火——知性OL	107
4.1.3	闲话少说——网购“高手”	108
4.1.4	专家出招——男性顾客	108
4.2	化妆品店铺在线沟通技巧	109
4.2.1	探讨买家最为关心的几个方面	109
4.2.2	如何打消网购化妆品的疑虑	111
4.2.3	回复宝贝留言	113
4.2.4	指导买家完成操作	118
4.3	客服制胜法宝	118
4.3.1	培养良好心态	119
4.3.2	重视客服质量——沟通的重要性	120
4.3.3	积极介绍你的商品	121
4.3.4	技巧性地回答买家提问	122
4.3.5	树立服务品牌	123
4.4	最优化物流	124
4.4.1	设置运费模板	124



目录

CONTENTS

4.4.2	超级无敌包裹的诞生—— 打包方法和技巧	127
4.4.3	如何填写快递单	129
4.4.4	根据产品选择送货方式	130
4.4.5	发货后及时跟踪物流信息	131
4.5	评价	131
4.5.1	理解淘宝网的评价规则	132
4.5.2	如何给买家做评价	133
4.5.3	产生中评、差评的主要原因	135
4.5.4	收到中评、差评的解决方法	136
4.5.5	如何修改中评或差评	137
4.6	完善的售后服务打造完美的口碑	139
4.6.1	注重售后服务细节和精髓	139
4.6.2	设定合理的退货、换货政策	140
4.6.3	合理解决顾客的投诉	143
4.6.4	买家的口碑相传带来更多客户	144
4.6.5	客户关系的维护	145
第5章	店铺的推广与营销策略	146
5.1	宝贝描述页面的基本三要素	146
5.1.1	宝贝标题	146
5.1.2	宝贝图片	147
5.1.3	宝贝描述	155
5.2	店铺装修必备知识	155
5.2.1	选择适合化妆品店铺的装修风格	156
5.2.2	制作店标	158
5.2.3	制作店铺公告	159
5.2.4	宝贝分类	161
5.2.5	其他设计的装修	163
5.3	善用多种渠道推广店铺	167

目录

CONTENTS

5.3.1	设置店铺友情链接	167
5.3.2	建立店铺的个人空间	168
5.3.3	淘宝社区推广	169
5.3.4	淘宝直通车推广	172
5.3.5	钻石展位推广	174
5.3.6	超级卖霸推广	176
5.3.7	淘宝客推广	177
5.3.8	促销工具推广	178
5.3.9	积极参加网内活动	180
5.3.10	使用 QQ、MSN 推广	181
5.3.11	广告投放推广	182
5.4	锦上添花的营销手段	183
5.4.1	实行会员分级制度	183
5.4.2	派发红包活动	184
5.4.3	打造人气宝贝	186
5.4.4	细节营销手段	189
第 6 章	网店的安全防护	193
6.1	实用的电脑安全防护	193
6.1.1	安装杀毒软件	193
6.1.2	为电脑加密	194
6.1.3	浏览安全网站	196
6.1.4	清除垃圾文件	198
6.2	防“网上骗子”	199
6.2.1	远离中奖信息	199
6.2.2	识别相似用户名	200
6.2.3	辨别网银行骗	202
6.2.4	一眼看穿假冒网站行骗	203
6.2.5	防骗应骗锦囊	206
6.3	备份和恢复网店数据库	208
6.3.1	下载并安装淘宝助理	208
6.3.2	利用淘宝助理备份店铺数据	210
6.3.3	利用淘宝助理批量上传宝贝	213
6.3.4	利用淘宝助理批量修改宝贝信息	215
6.3.5	利用淘宝助理导出 CSV 文件	217



目录

CONTENTS

第7章 网店企业化运作	219
7.1 组建团队	219
7.1.1 认识团队	219
7.1.2 如何组建起高效的团队	221
7.2 团队的日常管理	223
7.2.1 慎重挑选人才	224
7.2.2 用心留住人才	225
7.2.3 建立学习型团队	226
7.2.4 有效激励	227
7.2.5 完善团队主管角色	227
7.3 树立自身的网店品牌	228
7.3.1 品牌意识无处不在	229
7.3.2 为企业做好品牌推广	231
7.3.3 品牌也需要发展	232
7.3.4 品牌与商标	233
7.3.5 建立完善的品牌售后服务系统	233

第 1 章 淘宝网开店前的准备工作

随着人们生活节奏的加快和互联网的普及，作为快捷、便利、价廉的交易方式，网上购物逐渐成为人们日常生活中一种不可或缺的交易方式，更成为现今社会的一种时尚。淘宝网作为著名购物网站，提供了网上购物的交易平台，方便商家和消费者进行交流和交易。因此，淘宝网上交易的前提是必须有店铺，这样才能更进一步地交流合作。要想在淘宝网上开一家挣钱的化妆品店铺，必须做足开店前的一些准备工作，如开店前的开业调研、店铺定位、寻找和选择化妆品货源等。

1.1 淘宝网化妆品店铺的开业调研

开一家淘宝网店铺不需要花费太多的资金，但经营一个化妆品店铺则需要花费很多的精力。它需要精心地呵护和真心的投入，只有真心的付出才会换来丰硕的回报。因此，在淘宝网上开一家化妆品店铺前，根据市场情况和个人情况，必须做好开业前的市场调研工作。有了充分的调研，熟悉市场需求，开店就有了方向。

1.1.1 淘宝网简介

淘宝网，作为亚洲最大的网络零售商圈，致力于打造全球首选网络零售商圈，由阿里巴巴集团于 2003 年 5 月 10 日投资创办。淘宝网现在业务跨越 C2C（个人对个人）、B2C（商家对个人）两大部分。截止到 2010 年底，淘宝网注册会员超过 3.7 亿，在线商品数达 8 亿，淘宝网 2010 年交易额高达 4000 亿，是亚洲最大的网络零售商。淘宝网创造了超过 183 万个直接且充分的就业机会。



1. 淘宝网的由来和发展

淘宝网（Taobao，口号：淘！我喜欢），顾名思义就是没有淘不到的宝贝，没有卖不出的宝贝，人人都可以在这个网站淘到自己想要的宝贝。专业地讲，淘宝网是 C2C（客户对客户）的个人网上交易平台，主要用于商品网上零售，也是国内较大的拍卖网站，由阿里巴巴集团投资创办。

淘宝网的历史是一个创新公司的传奇经历，也是中国消费市场急速释放的过程，更是中国人个性淋漓尽致体现的过程。

淘宝网自 2003 年 7 月正式上线，并做出了“三年免费”的承诺。淘宝和当时的易趣最大的区别就在于：淘宝网允许买卖双方直接公布任何联系方式，并且还可以通过即时通讯工具交流。他们的理念是：只有让用户真正在网上交易中获得利益，才能培养更多更忠实的网上交易者。

淘宝网倡导诚信、活泼、高效的网上交易文化。在为淘宝会员打造更安全高效的商品交易平台的同时，全心营造和倡导互帮互助、轻松活泼的家庭式文化氛围。让每位在淘宝网进行交易的人，交易更迅速高效，并在交易的同时，交到更多朋友。他们的这些努力，使淘宝网成为越来越多网民网上创业和以商会友的优先选择。淘宝网现在每天访问量有亿次之多，在这里真是人气旺旺。

淘宝网在不到 3 年的时间内迅速崛起，成为市场第一，不光是因为免费，主要是他们注重用户社区体验、界面友好、服务反应迅速和安全的支付体系。

2005 年 10 月 20 日，阿里巴巴公司宣布，对淘宝网追加 10 亿元人民币的投资，扶持淘宝网继续免费三年。这一举措必将进一步带动中国电子商务的迅猛发展。

雅虎日本“掌门人”孙正义先生表示，在目前整个亚洲范围内，淘宝网是做得最好的电子商务公司，而未来世界电子商务的机会在于中国。淘宝网完全有能力依托巨大的市场和本土特色的经营管理，在今后继续扩大领先优势，并且把这种优势扩张到亚洲以及世界范围。

2. 淘宝网的功能

淘宝网到底能干什么呢？这是很多淘宝用户关心的问题。事实上，淘宝无所不能，无所不包。淘宝网一开始的主要功能就是给商家提供一个网络平台，免费展示自己的产品，然后给消费者（买家）提供一个网上购物平台，并且使用支付宝、消费者保障计划等手段为两者网上交易作担保，提升安全系数。

历经多年的发展与创新，在淘宝网中可以交易 N 类商品，淘宝用户进入淘宝网首页，可以看到列出的所有商品类别，如图 1-1 所示。

另外，淘宝网涵盖了人们生活的方方面面，在淘宝网上，淘宝用户可以进行游戏币充值，手机充值，购买机票、彩票，还可以缴纳水电煤费用，甚至还可以进行信用卡还款，如图 1-2 所示。

所有类目	店铺街	淘1站	先消费后还款	货到付款	促销	全球购	礼物	创意站	跳蚤街
虚拟	充值卡	移动 联通 电信	网游	魔兽 梦幻西游 蜀门 QQ	彩票	大乐透 排三 双色球 足彩			
	IP卡	网络电话 skype 手机号码	游戏币	送点卡 DNF 问道 诛仙2	机票	酒店 门票 特色客栈 旅游			
数码	手机	Nokia 三星 索爱 Dopod	国货手机	双卡双待 智能 炒股	相机	富士 索尼 单反 摄像机			
	笔记本	上网本 IBM 苹果 联想	电脑	硬件 整机 LCD 网络 周边	MP4	蓝魔 艾诺 iPod 索尼			
	配件	3G上网 蓝牙 摄像头 USB	电玩	PSP U盘 内存卡 移动硬盘	办公	墨盒 打印 投影 辞典			
	大家电	液晶 冰箱 空调 油烟机	小家电	风扇 加湿 榨汁 耳机	个人护理	剃须刀 按摩 足浴器			
美容	护肤	精华 爽肤水 面膜 精油	彩妆	香水 粉饼 粉底 眼影 腮红	国货	芳草集 牛尔 佰草集 相宜			
服装	女装	T恤 衬衫 针织衫 短外套	休闲男装	夹克 T恤 卫衣 牛仔	内衣	文胸 内裤 睡衣 袜 男内裤			
	连衣裙	雪纺裙 蕾丝裙 半裙 裤	品质男装	男裤 西服 衬衫 男鞋	运动服	卫衣 棉衣 夹克 T恤 裤			
	女鞋	单鞋 鱼嘴 凉鞋 高帮 帆布	运动鞋	Nike 匡威 李宁 Adidas	童装	裤 鞋 T恤 套装 孕妇装			
配饰	男女箱包	肩包 钱包 旅行 男包	珠宝	婚钻 翡翠 施华洛 千足金	手表	Casio 天梭 浪琴 欧米茄			
	服饰配件	围巾 帽子 皮带 颈环	饰品	项链 耳饰 发饰 戒指 手链	眼镜	太阳镜 眼镜架 Zippo 烟具			
母婴	奶粉	辅食 营养 妈妈保健 更多	用品	尿片 睡袋 洗护 喂哺 湿巾	益智	家具 早教 推车 车 户外			
家居	装潢建材	卫浴 灯饰 地板 浴霸	家具	床 沙发 柜子 茶几 宜家	家饰	十字绣 摆饰 雕刻 照片墙			
	日用超市	伞 收纳 钟表 礼品	日化	卫生巾 洗发 香薰 沐浴	成人	安全套 计生 女用 情趣			
	厨房	餐具 杯 锅具 筷子 茶具	洁具	拖把 晒衣 牙刷 擦地拖	家纺	蚕丝被 四件套 靠垫 拖鞋			
食品	零食	枣类 牛肉干 春茶 巧克力	保健	安利 燕窝 蜂蜜 维生素	民生	水果 膳食 干货 私房菜			
文体	户外	冲锋衣 登山鞋 垂钓 背包	运动	羽拍 游泳 瑜伽 舞 器械	汽车	坐垫 GPS 保养 外饰 美容			
	玩具	毛绒 机器人 娃娃 模型	宠物	狗粮 零食 猫粮 服饰 鱼	书籍	考试 小说 育儿 养生 外语			
	收藏	钱币 邮票 和田玉 古玩街	文具	日晷 本册 台历 书包 笔	音像	吉他 唱片 电影 胎教 电视			
服务	网络服务	物流 软件 网店装修	折扣券	超市卡 蛋糕券 电影票	生活	鲜花 园艺 翻译 摄影 益智			
	房产	租房 合租 二手房 急售	保姆	装修 培训班 租车 招工	吃喝玩乐	省钱 同城活动 外卖			
	创意站	礼物 品牌设计 定制	全球购	台湾 全球辣妈 女人街	跳蚤街	淘美女 黄金展位 闲置派			
保险	意外险	交通 旅行 意外医疗	保险公司	泰康 华泰 阳光产险	特色	出国留学 自驾车 家财			

图 1-1 淘宝网商品类别

手机充值	游戏快充	机票	彩票
运营商: 移动			
地区: 浙江			
面值: 100元			
查看折扣价		水电煤缴费 信用卡还款	

图 1-2 淘宝充值、缴费和还款



[淘宝知识点]

消费者保障计划，换言之，即“消费者保障服务”，简称淘宝消保，是指经用户申请，由淘宝在确认接受其申请后，针对其通过淘宝网这一电子商务平台同其他淘宝用户（买家）达成交易并经支付宝服务出售的商品。根据本协议及淘宝网其他公示规则的规定，用户按其选择参加的消费者保障服务项目（服务项目）向买家提供相应的售后服务。除本协议另有规定外，使用者可根据其销售的商品种类及意愿选择参与特定的服务项目。淘宝网不时公示新增的服务项目或修改的服务项目。

3. 淘宝网开店的优势

淘宝网为什么能吸引众多商家和买家呢？很明显，他们是被淘宝如下的优势所吸引。

- 低投入：一般情况下，开一家实体店需要投入充足的人力、财物、设备、场地等。而在淘宝网上开一家店铺的投入相对较低，人力方面，1~2个人就可以了；财物方面，完全可以零物质投入（即做网上代理），不需要积压库存，风险小；设备方面，配置一台电脑，并且已连接网络；场地方面，完全实现了家店铺或者办公室店铺的经营状态，可以选择自己在家经营，也可以工作之余在办公室经营。总而言之，这一切的投入成本非常少。
- 低风险：与实体店相比较，淘宝店铺投入少，所以其利润很少，那么其经营风险相对也比较小。投入决定风险，投入越少，风险越低。
- 低门槛：淘宝开店最大的优势就是其门槛低，不像其他创业需要考虑高科技的技术含量、学历、资本、货源等，适合于大多数人创业。
- 较自由：在淘宝网上开店不会限制你的时间，完全可以按照自己的想法、模式去运作网店，相对自由，实现了自己当老板的愿望，不用每天按时上班，还省去上班路上的时间。



[淘宝技巧]

网店目前不用缴税，没有太多的经营压力，而且淘宝网也不收取开店的费用，这一点又是淘宝网的一大优势所在。

1.1.2 做好网上开店心理准备

网络购物逐渐成为一种新兴的主流消费方式。低廉的价格、送货上门的便捷、对未上市产品的尝鲜消费，这几大特点让网络购物红红火火。如今，善于网上购物，能让消费者充分享受时尚消费的乐趣。

正因为有了网络店铺，才兴起网络购物的消费方式。因此，实现网络购物的前提是开一家挣钱的网店带动消费群体。

尽管网上开店前景无限好，但这些新的店主又有多少能真正站稳立足呢？据统计，48%的卖家努力1个月后没有成功就放弃了；25%的卖家努力2个月后没有毅力就放弃了；15%的卖家努力了3个月后没有恒心就放弃了；12%的卖家努力3个月后继续奋斗着，而80%的大卖家是从12%的人中产生的。由此可见，最初几个月的不成功，几乎能使多半以上的卖家放弃努力。出现这种问题的必然原因就是许多人创业的心理准备不足，开店心态没调整好。其实，想要成为一个专业卖家，最终取得成功，就一定要有面对挫折的心理承受能力，要对从事的事业有足够的信心，且不要怀疑自己的能力，要坚持走下去，只有“守得云开见月明”才能重见光明！

开店前，卖家的心态非常重要，好的心态会让自己走得更远，因此在开店前树立好的心态是至关重要的。

- 坚持：创业实际上是一场意志力的较量，只有坚持不懈、脚踏实地打理网店，自己的店铺才能在网上立足。不管过去失败过多少次，也不管过去怎样的成功，这些并不代表以后不会成功，因此，坚持的心态是在遇到坎坷、挫折后感悟到的。成功永远等待着那些耐心坚持的人，只有坚持下去，才能超越自我。任何人的成功都不会让那些失败的经验和情绪来阻碍事业的发展，也许今天的生意不如意，其实没关系，总结原因吸取教训，步步积累，相信总有一天会见到光明！
- 积极：开一家网店并不比开一家实体店舒服，尤其是开店初期由于没有任何店铺信誉，所以必须无数次地向每位顾客讲解产品的相关知识，才可能获得唯一的一份订单。只有积极地为顾客服务，才能把订单做成。如果没有始终保持积极的心态，遇到顾客讨价还价，还有投诉，很容易造成很大麻烦。所以，让顾客看到你的积极和用心，使他们对你建立信任感，才能不断提高店铺的信誉和销售量，这样才能迈出成功的第一步。
- 四心（恒心、耐心、信心、决心）：开网店并没有想象中的那么容易、简单，不是像大家所想的那样——把商品上架，然后等待生意上门的情形。



开网店需要比开实体店付出更大的努力，有时需要探讨为什么浏览量上不去？什么原因导致销售量下降？据了解，一个专业的卖家平均每天在电脑前工作的时间大约为十几个小时，这么大的工作量，没有四心，肯定会半途而废。因此，要成为一个成功的创业者，必须一开始就应正确树立吃苦的心态，持有“恒心、耐心、信心、决心”这四心，付出比别人更多的努力，一定要“下定决心，排除万难”。

- 学习：学习是给自己充电。成功就是一个学习的过程，每天进步一点点，不断地吸取经验和教训。网上创业与现实生活的经商，在很多地方有很大的不同，只有需要不断地学习，随时迎接改变，才能适应社会的发展，生存下来。当学习到一定程度时，你会发觉你的任何一个行动都会有 10 倍的回报。
- 谦虚：“虚心使人进步，骄傲使人落后”，现实生活中大部分卖家，在网上挣了一点钱，就沾沾自喜，认为自己就成了天下无敌了。一旦有了这种心态，就不会有所进步了，因为骄傲使你不服从别人的建议。如果你能时常保持一颗谦虚谨慎的心，在日常交易中多一份平和、多一份体谅、多一份谦虚，让顾客感到你的用心、贴心和尊重，销售量自然也就上升了。
- 宽容：卖家也是商家，其最终的目的就是卖出更多的商品，挣更多的钱，而买家的消费动机却是用最合理的价格购买最优质的商品。因此，在这方面有时买卖双方可能会有些争执。尤其在网上传交易，网络让相隔遥远的买卖双方感到很陌生，在这个虚拟的网络空间中交流，如果沟通不畅，难免会有误会发生。这时，就需要卖家有一颗宽容之心，换位思考一下：假如你是买家，你会怎么想？多体谅顾客，尽量发生语言上的冲突，正所谓“和气生财”嘛！只要以一颗宽容之心对待每位顾客，相信他们会给自己带来更多的商机和利益。

如今网上创业因为门槛太低，竞争越来越激烈，拥有了以上的开店前必备心态，相信它会引导你成为一个成功的专业卖家。

1.1.3 淘宝网化妆品店铺有哪几种类型

打开淘宝网首页 (<http://www.taobao.com/>)，便可看到淘宝网店铺分为虚拟、数码、美容、服装、配饰、母婴、家居、食品、文体、服务和保险等几大类，这是按经营项目类型划分的。其中，化妆品店铺总体被列入“美容”经营项目中，包括护肤、彩妆、国货等类别，如图 1-3 所示。

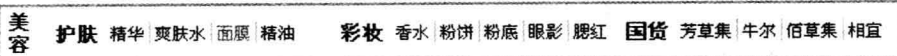


图 1-3 “美容”类别

从图 1-3 可以看出，“美容”这一经营项目又可划分为三大类，分别为美容护肤/美体/精油系列、彩妆/香水/美发/工具系列，以及国货精品/开架化妆品系列，如图 1-4 所示。

美容护肤/美体/精油	彩妆/香水/美发/工具	国货精品/开架化妆品
牛尔 多芬 面霜 爽肤水 洁面 面膜 精华 隔离霜 彩妆 眼霜 精油 身体霜 纤体 倩碧 雅诗兰黛 FANCL 薇姿 欧莱雅 雅芳 更多...	防水睫毛膏 香水 美发 化妆工具 Benefit MAC 火烈鸟 蒙芭拉 精油育 BEG 汉高 施华蔻 迷那 彩妆套装 DODO 保德粉底 更多...	花水纯露 手工皂 佰草集 卡尼尔 大宝 丁家宜 凡士林 屈臣氏 贝德玛 KATE 恋霓魔镜 Olive JUDU 乐敦肌研 露林雅舍 更多...

图 1-4 美容项目的细分

由此可见，化妆品按用途可以分为护肤和彩妆两大类；化妆品按档次可以划分为高、中、低档三大类。

按照店铺的经营特色可以将化妆品店铺分为专营型店铺、混合型店铺和批发型店铺。下面对这 3 种常见的化妆品店铺进行简要介绍。

- 化妆品专营型店铺：即化妆品专卖店，一般是指由品牌所有者直接设立或当地经销商加盟直营，只经营某一个品牌或者是某一个化妆品系列。这样的零售网店，一般均含有或者是部分含有品牌供应商的资本，主要经营中、高档化妆品，基本是终端知名品牌，或者清一色的知名品牌。化妆品专卖店要谋求发展，必须依靠品牌，因为品牌带动客流量。这类店铺的客源比较稳定，店铺间的竞争也不算太激烈，毕竟化妆品专营型店铺属于加盟店铺，一般情况下一个地区只有少数的几家专卖店。图 1-5 所示的就是典型的化妆品专营型店铺 (<http://shop34201297.taobao.com/>)。
- 化妆品混合型店铺：是指在大力推崇高利润的杂牌时，适当地主打品牌化妆品的店铺。这类店铺主要经营中、高档化妆品，要么有地域特色，要么有个性特色，要么有优惠特色，所以有特定的客户群，客源同样能够保证。这样的店铺做一部分杂牌是为了提高利润空间，在销售杂牌的同时，适度推出主打品牌化妆品，以优惠的价格吸引更多的顾客，如限时抢购价、节日优惠价等，从而打败同类店铺，统领市场。图 1-6 所示的就是一个成功的化妆混合型店铺 (<http://shop34894122.taobao.com/>)。
- 化妆品批发型店铺：是指专业经营化妆品批发，包括各类进口名牌化妆品批发、国内其他杂牌化妆品批发的店铺。这类店铺批发各类化妆品（涵括中、高、低档化妆品），主要经营化妆品、洗涤用品、美容美发器材的零售与批发。这类店铺所经营的各类化妆品的价格十分诱人，因此其利润已被摊薄，