

# 手把手教

SHOUBASHOUJIAO  
WANGSHANG KAIDIAN YUJINGYING

## 网上开店与经营

胡家杰 主编 黄志平 陈 果 副主编 粟思科 审校

包含与本书相关的操作演示视频与电子教案



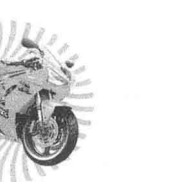
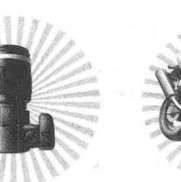
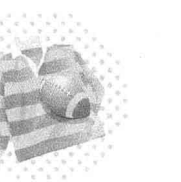
化学工业出版社

# 手把手教

SHOUBASHOUJIAO  
WANGSHANG KAIDIAN YUJINGYING

## 网上开店与经营

胡家杰 主编 黄志平 陈 果 副主编 栗思科 审校



化学工业出版社

· 北京 ·

本书面向从事网络交易的各类人员,介绍了如何在淘宝网(www.taobao.com)上开设一家网络店铺,推销店铺所销售的商品,同时与买家交流,并最终进行网络交易的整个过程。全书共分为12章,包括网络环境介绍、淘宝会员注册、淘宝店铺开设、支付宝管理、交易流程操作、营销策略选择、电子商务基础理论等内容。

本书针对信息时代网络交易的发展需求,既有理论介绍,又有详尽的操作演示,使读者能容易、快速、全面地掌握网络交易流程及相关操作。

本书配有多媒体互动光盘。

本书循序渐进、内容完整、实用性强,可作为大中专学生、职业技术学院电子商务专业、计算机培训课程的教材,也可供网络交易相关人员参考。

## 图书在版编目(CIP)数据

手把手教网上开店与经营/胡家杰主编.—北京:  
化学工业出版社,2010.12

ISBN 978-7-122-09686-9

I. 手… II. 胡… III. 电子商务-商业经营-基本知识 IV. F713.36

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第201656号

---

责任编辑:刘哲  
责任校对:洪雅姝

装帧设计:张辉

---

出版发行:化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011)

印装:三河市延风印装厂

787mm×1092mm 1/16 印张15¼ 字数402千字 2011年2月北京第1版第1次印刷

---

购书咨询:010-64518888(传真:010-64519686) 售后服务:010-64518899

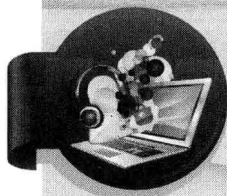
网 址: <http://www.cip.com.cn>

凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

---

定 价:38.00元

版权所有 违者必究



# 前言



手把手教  
网上开店与经营

随着 Internet 快速发展,电子商务得到了越来越广泛的运用。网络实物交易与网络商城作为电子商务的一个重要应用,如今已逐渐成为人们上网的主要活动之一。在网络上开设一间虚拟店铺,出售各种新奇、价廉物美的商品已经成为不少人第二职业的最佳选择,甚至是创业的方式。本书致力于介绍如何在淘宝网上开设一间网络店铺,并对所卖的商品进行网络营销。

## 本书特点

本书的内容编排十分讲究,可使读者快速掌握网络交易的流程。书中的每个知识点都是以简短的篇幅介绍其中最基本、最常用的内容。通过精心设计的一系列翔实的流程操作,避免枯燥和空洞,在不知不觉之中使读者学会网上开店,网络交易,网上营销,从而达到事半功倍的效果。

概括来讲,本书具有如下特点。

- 取材广泛,内容丰富。本书案例包括电子邮箱注册、淘宝会员申请、网络营销策略选择等。
- 案例完整,结构清晰。本书选择案例的实现都是由浅入深、循序渐进。
- 讲解通俗,步骤详细。每个案例的开发步骤都是以通俗易懂的语言阐述,并穿插图片,同时采用多媒体的形式演示。
- 表达准确,注释清晰。本书所有案例都有详尽的注释,涉及到的名词均采用官方解释,以便于读者理解,同时避免产生歧义。

书中“注意”中所列内容为读者容易产生混淆而需要特别澄清的概念和问题,“小贴士”是对实际操作有帮助的一些经验性的方法和技巧。

## 组织结构

本书详细介绍了如何在淘宝网([www.taobao.com](http://www.taobao.com))上进行网络交易的方法,其中包括申请电子邮箱、注册淘宝会员、开设店铺、发布商品、支付宝管理、网络营销等内容。每章后面都附有实践题,有助于读者复习、巩固所学知识,以培养读者的实际操作能力。

此外,为达到抛砖引玉的目的,第12章介绍了电子商务的一些基本理论,希望读者能够站得更高,看得更远,同时将理论运用到实际中去,为店铺将来的发展打下坚实的基础。

书中用到的所有实例都有实际操作示范,按步骤操作即可。

## 随书光盘内容及特点

在本书的配套光盘中,提供书中所有实例的操作演示并配有解说。许多书中无法用文字表

达的内容，在光盘中的多媒体演示中得到了很好的补充。多媒体文件的播放需要计算机中安装多媒体播放软件，推荐使用最新版本的暴风影音播放。同时，配有专门制作的电子教案，以方便老师课堂教学。

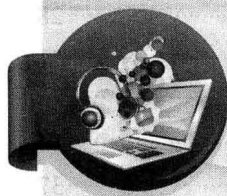
## 读者对象

- ☐ 大中专院校相关专业学生
- ☐ 高等职业技术学院电子商务相关专业学生
- ☐ 计算机培训教师和学员
- ☐ 网络交易从业者

本书由胡家杰任主编，黄志平、陈果任副主编，粟思科审校。全书内容与结构由胡家杰规划、统稿。唐家凯、陈薇薇、陈永贤负责各章节内容的编写，同时参与本书编写工作的人员还有王治国、冯强、曾德惠、许庆华、程亮、周聪、胡松、邢永峰、邵军、边海龙、刘达因、赵婷、马鸿娟、侯桐、赵光明、李胜、李辉、侯杰、王红研、王磊、闫守红、康涌泉、蒋杼倩、王小东、张森、张正亮、宋利梅、何群芬、程瑶，在此一并表示感谢。本书配套多媒体光盘由姚建东制作。

由于编者水平所限，加之网络技术发展迅速，本书的覆盖面广，书中不妥之处在所难免，恳请广大读者批评指正。

主编  
2010 年 10 月



# 目 录

|                        |    |
|------------------------|----|
| 第1章 网络购物概述             | 1  |
| 1.1 网络购物、网上开店引领新一轮潮流   | 1  |
| 1.2 必修课1——网店和电子商务      | 2  |
| 1.2.1 一般的实体店和网店的区别     | 2  |
| 1.2.2 电子商务             | 2  |
| 1.3 必修课2——知己知彼，百战百胜    | 3  |
| 1.3.1 网络购物的优势          | 3  |
| 1.3.2 网络购物的劣势          | 4  |
| 1.4 必修课3——条件准备         | 4  |
| 1.5 必修课4——了解网上客户群      | 5  |
| 1.5.1 商品种类             | 5  |
| 1.5.2 支付宝              | 6  |
| 1.5.3 评价体系             | 6  |
| 本章小结                   | 6  |
| 实践环节                   | 6  |
| 第2章 电子商务基础             | 7  |
| 2.1 网上银行               | 7  |
| 2.1.1 网上银行的模式          | 7  |
| 2.1.2 网上银行的特点          | 7  |
| 2.1.3 网上银行加密方式——个人认证介质 | 8  |
| 2.1.4 登录网上银行           | 10 |
| 2.1.5 网上银行向支付宝付款       | 11 |
| 2.2 注册阿里巴巴会员           | 17 |
| 2.2.1 阿里巴巴的特点          | 17 |
| 2.2.2 注册阿里巴巴会员         | 18 |
| 2.2.3 开展业务             | 21 |
| 本章小结                   | 27 |
| 实践环节                   | 27 |

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| 第3章 网上店铺基本功 .....           | 28 |
| 3.1 注册为淘宝会员 .....           | 28 |
| 3.1.1 第一步: 拥有一个电子邮箱 .....   | 28 |
| 3.1.2 第二步: 注册一个淘宝会员账号 ..... | 31 |
| 3.2 开通一个支付宝账户 .....         | 35 |
| 3.2.1 启用支付宝账号 .....         | 35 |
| 3.2.2 支付宝实名认证 .....         | 37 |
| 3.2.3 给支付宝账户充值 .....        | 41 |
| 3.3 第三步: 下载并安装阿里旺旺 .....    | 44 |
| 3.3.1 什么是阿里旺旺 .....         | 44 |
| 3.3.2 下载、安装阿里旺旺 .....       | 45 |
| 3.4 第四步: 开设网上店铺 .....       | 49 |
| 3.4.1 发布商品 .....            | 49 |
| 3.4.2 简单装修店铺 .....          | 56 |
| 3.4.3 推荐商品 .....            | 61 |
| 3.4.4 修改上架商品的信息 .....       | 64 |
| 本章小结 .....                  | 66 |
| 实践环节 .....                  | 66 |
| 第4章 利用网上店铺卖出第一件商品 .....     | 67 |
| 4.1 与买家进行交流 .....           | 67 |
| 4.1.1 与买家沟通 .....           | 67 |
| 4.1.2 沟通技巧 .....            | 68 |
| 4.2 交易商品过程 .....            | 71 |
| 4.3 查看卖家的信誉 .....           | 79 |
| 4.4 在支付宝账户中取出资金 .....       | 81 |
| 4.5 旺旺基本功能介绍 .....          | 84 |
| 4.5.1 添加与好友分组 .....         | 85 |
| 4.5.2 编辑好友 .....            | 86 |
| 本章小节 .....                  | 88 |
| 实践环节 .....                  | 88 |
| 第5章 利用淘宝助理快速铺货 .....        | 89 |
| 5.1 淘宝助理 .....              | 89 |
| 5.1.1 淘宝助理简介 .....          | 89 |
| 5.1.2 安装淘宝助理 .....          | 90 |
| 5.2 用淘宝助理新建并上传宝贝 .....      | 91 |
| 5.3 导入与导出 CSV 文件 .....      | 95 |
| 5.4 批量编辑宝贝 .....            | 97 |

|                            |     |
|----------------------------|-----|
| 本章小结 .....                 | 98  |
| 实践环节 .....                 | 98  |
| <b>第 6 章 网上店铺的装修</b> ..... | 99  |
| 6.1 整理商品图片 .....           | 99  |
| 6.1.1 软件选择 .....           | 99  |
| 6.1.2 编辑图片 .....           | 100 |
| 6.2 设计一个性店标 .....          | 103 |
| 6.2.1 静态店标 .....           | 103 |
| 6.2.2 动态店标 .....           | 109 |
| 6.2.3 上传店标 .....           | 114 |
| 6.3 添加店铺计数器 .....          | 115 |
| 6.4 将店铺中的宝贝进行分类 .....      | 123 |
| 6.4.1 静态图片宝贝分类 .....       | 123 |
| 6.4.2 动态图片宝贝分类 .....       | 124 |
| 6.5 为店铺添加背景音乐 .....        | 127 |
| 本章小结 .....                 | 132 |
| 实践环节 .....                 | 132 |
| <b>第 7 章 美化商品</b> .....    | 133 |
| 7.1 组合商品图片 .....           | 133 |
| 7.2 给商品添加边框 .....          | 136 |
| 7.3 给商品添加水印 .....          | 140 |
| 7.3.1 为单个宝贝添加水印 .....      | 140 |
| 7.3.2 给宝贝添加透明水印 .....      | 141 |
| 7.3.3 给宝贝批量添加水印 .....      | 142 |
| 7.4 为宝贝添加闪光 .....          | 143 |
| 7.5 给宝贝更换背景或颜色 .....       | 145 |
| 7.5.1 更换宝贝背景 .....         | 146 |
| 7.5.2 调整宝贝颜色 .....         | 147 |
| 本章小结 .....                 | 149 |
| 实践环节 .....                 | 149 |
| <b>第 8 章 让网店名扬天下</b> ..... | 150 |
| 8.1 制定促销策略 .....           | 150 |
| 8.1.1 折价促销 .....           | 150 |
| 8.1.2 赠品促销 .....           | 151 |
| 8.1.3 抽奖促销 .....           | 151 |
| 8.1.4 会员积分促销 .....         | 152 |
| 8.1.5 免运费促销 .....          | 152 |
| 8.1.6 团购促销 .....           | 153 |

|                        |     |
|------------------------|-----|
| 8.2 多途径宣传网店            | 154 |
| 8.2.1 店内宣传             | 154 |
| 8.2.2 社区内宣传            | 161 |
| 8.2.3 阿里旺旺巧帮忙          | 172 |
| 8.2.4 站外宣传             | 175 |
| 本章小结                   | 180 |
| 实践环节                   | 180 |
| <br>                   |     |
| 第9章 变被动为主动             | 181 |
| 9.1 利用淘宝打听找买家          | 181 |
| 9.1.1 登录“淘宝打听”         | 181 |
| 9.1.2 利用“淘宝打听”找买家      | 182 |
| 9.2 给买家发红包             | 186 |
| 9.3 其他方式找买家            | 188 |
| 本章小结                   | 189 |
| 实践环节                   | 189 |
| <br>                   |     |
| 第10章 服务第一、买家至上         | 190 |
| 10.1 完善物流配送的重要性        | 190 |
| 10.1.1 细节决定成败——包装不可忽视  | 190 |
| 10.1.2 因人而异——选择合适的配送方式 | 192 |
| 10.2 做好售后服务            | 193 |
| 10.3 正确处理售后问题          | 194 |
| 10.3.1 及时传递售后信息        | 194 |
| 10.3.2 制定完善的退换货制度      | 195 |
| 10.3.3 正确处理交易纠纷        | 196 |
| 本章小结                   | 197 |
| 实践环节                   | 197 |
| <br>                   |     |
| 第11章 网上开店安全防护          | 198 |
| 11.1 电脑安全防护            | 198 |
| 11.1.1 如何选择一款合适的杀毒软件   | 199 |
| 11.1.2 轻松安装瑞星杀毒软件      | 199 |
| 11.1.3 轻松使用杀毒软件        | 203 |
| 11.1.4 轻松安装和使用瑞星个人防火墙  | 213 |
| 11.2 账户密码安全防护          | 220 |
| 11.2.1 个人淘宝账户密码保护      | 220 |
| 11.2.2 支付宝账户安全防护       | 221 |
| 11.3 网上交易风险防范          | 222 |
| 本章小结                   | 225 |

|                            |     |
|----------------------------|-----|
| 实践环节 .....                 | 225 |
| <b>第 12 章 电子商务进阶</b> ..... | 226 |
| 12.1 电子商务的内容 .....         | 226 |
| 12.1.1 电子商务的概念模型 .....     | 226 |
| 12.1.2 电子商务如何进行交易 .....    | 227 |
| 12.1.3 电子商务发展的特点 .....     | 228 |
| 12.2 电子商务的应用领域与网络营销 .....  | 228 |
| 12.2.1 电子商务的应用领域 .....     | 228 |
| 12.2.2 网络营销的种类 .....       | 229 |
| 12.2.3 市场营销策略 .....        | 229 |
| 12.3 电子商务实施需要注意的几大问题 ..... | 230 |
| 12.3.1 电子商务安全问题 .....      | 230 |
| 12.3.2 电子商务资金流 .....       | 230 |
| 12.3.3 电子商务物流 .....        | 231 |
| 12.4 如何注册一家公司 .....        | 231 |
| 本章小结 .....                 | 233 |
| 实践环节 .....                 | 233 |
| <b>参考文献</b> .....          | 234 |

# 第1章 网络购物概述

## 知/识/点

- 网络购物
- 电子商务
- 淘宝网
- 支付宝

## 本/章/导/读

什么是网络购物？电子商务和网络购物的关系是怎样的？开网店前要做哪些准备工作？为什么淘宝网这么流行？本章将为读者一一作答。

## 1.1 网络购物、网上开店引领新一轮潮流

网络购物（购物网站如图 1-1、图 1-2 所示），简单地说就是在网上买商品。具体来说就是通过互联网检索商品信息，通过网络平台发出购物请求，填写电子订购信息表单，基于网上银行，通过指定的支付方式汇款给卖家（或个人卖家），厂商通过邮购或快递公司送货上门的购物过程。



图 1-1 淘宝网



图 1-2 卓越网

随着互联网在中国的进一步普及应用,网络购物逐渐成为人们的网上活动之一。至今,互联网已渗入国人通信、娱乐、阅读、购物等生活工作的方方面面。近年来,网络购物更是大行其道,大有冲击传统百货业之势。中国互联网络信息中心(CNNIC)统计显示,国内网民总数快速增长,网上购物大军也在持续增加。网上商店(eshop)投资已成为未来投资趋势之一。与此同时,网络购物成为网络经济中成长最为迅速的增长点,同比增长保持在90%以上。

## 1.2 必修课1——网店和电子商务

网络购物这么流行,想开个网店,自己当老板,要做些什么呢?

### 1.2.1 一般的实体店和网店的区别

所谓实体店,就是卖家在一定场地展示货物,为买家提供挑选的场所,现场交易,并提供相应的售后服务。网店是卖家利用网络搭建购物平台,通过文字、图片及视频对商品进行展示,买家不用出门,只要可以上网,就能够通过卖家的介绍了解产品。同时买卖双方通过相应的通信工具(比如QQ、旺旺等)进行交流沟通,最终达成交易。网上购物是目前使用最多、最为方便、快捷的购物方式。

### 1.2.2 电子商务

要想开好网店,需知道电子商务的原理。

网络购物是基于电子商务而构建起来的。电子商务的英文是ELECTRONIC COMMERCE,简称为EC。意为使用电子的方式进行商贸活动。它是买卖双方利用简单、快捷、低成本的电子通信方式,不用谋面进行的商贸活动。电子商务可以通过多种电子通信方式来完成。举个简单的例子,卖家在收到货款、通过传真确认发货单后,将货物寄给客户,就已经进行了一次电子商务活动。

(1) 电子商务和网络购物的关系 具体来说,电子商务通过3个方面为网络购物提供基础:



- 提供电子商情、网络信息;
- 搭建商贸、展示、交流平台;
- 协调银行或金融机构、政府机构、认证机构、配送中心为顾客提供服务。

同时,电子商务并不是实体商务活动的网络翻版,网上银行、在线电子支付的安全认证和数据加密、电子签名等技术在电子商务中发挥着重要的作用。

(2) 电子商务的安全性 由于电子商务涉及银行、认证机构、配送中心等机构,交易双方通过第三方将资金、个人信息、订单资料等信息通过网络传送,不可避免地存在安全隐患。针对这个隐患,电子商务通过相应的网上银行安全介质(口令卡、U 盾)、数据加密、电子签名等技术来保证资金流通的安全性。各个电子商务平台都提供安全购物的保障,例如淘宝支付宝、百度百付宝、腾讯财付通等。此外,卖家的货到付款等服务使得网络购物安全性得到了最大限度的保障。

(3) 电子商务的模式 电子商务发展至今有以下3种典型模式。

① B2B 模式 B2B 是 business to business 的简写,是指卖家与买家建立的商业关系。例如,沃尔玛和配货客户建立的长期合作关系,目的在于卖家可为对方提供一个互补的发展机会,双方的生意都可以有利润。模式代表:阿里巴巴、慧聪。

② B2C 模式 B2C 是 business to consumer 的简写,意为个人卖家和个人买家之间的贸易关系。例如,顾客去沃尔玛购物,沃尔玛和顾客的关系就是 B2C。以当当和卓越为代表的中国 B2C 的早期购物网站,从图书这个低价格、标准化的商品作为拓荒网购的切入点,借助快递配送和货到付款的交易流程,逐步建立起了自己的市场基础,在度过互联网的寒冬之后获得了快速的成长。模式代表:当当、卓越、优凯特。

③ C2C 模式 C2C (consumer to consumer),个人卖家之间自己把东西放到网上去卖。这是目前最为流行的模式,也是广大网民最为熟悉、接触最多的模式。在“非典”时期发展起来的淘宝网,利用广大国民不愿出门购物的背景,艰难地发展了起来,成为目前市场上占有率最大的购物网站。模式代表:淘宝、拍拍、易趣。

④ B2B、B2C 和 C2C 的区别 主要体现在产生交易的对象上。B2B:企业间的 EC; B2C:企业对个人客户的 EC; C2C:个人对个人的 EC。

## 1.3 必修课2——知己知彼,百战百胜

要想在网上开好店,多赚钱,必须了解网络购物和一般购物相比有哪些优、劣势。

### 1.3.1 网络购物的优势

首先,网络商店中的商品种类虽然很多,却没有受商店营业面积、地域位置、购物时间等限制。网店中可以包含各种各样的、国际国内的产品。传统的商店由于受店面的限制,所能摆放的商品有限,而且所销售的货物都具有一定主题,不可能同时经营很多种商品。网络商店可以24小时开放,只要客户登录网站,就可以找到自己喜欢的商品。一般的实体店则不可能满足24小时营业。

其次,对卖家而言,网络商店库存小,资金积压少;信息更新较快,操作效率很高。网络商店中很多商品一般是在买家下订单后再进行商品调配,不需要很多库存,从而减少了资金的积压,同时也可以减少不必要的损失。商品更新也很容易,卖家只用操作货物图片及相关资料,便可及时完成更新并保持全球同步。传统的商店必须要有固定的仓库,保证一定的库存,才能保证货物及时供给,这样也就提高了商品的成本。同时,在更新商品信息,特别是大范围更新时,涉及到从卖家公布、贴标签、货架摆放等多个过程,繁琐且多费周折。

第三,对买家而言,足不出户,利用网店中的分类、搜索功能,就可以轻松完成货物的选



购,再经过付款、送货上门等过程,就可以买到心仪的商品了。这样可节省大量的时间、人力成本。再者,由于网店省去了传统商场的许多相关费用,其商品价格相对低廉,加上许多购物网站实行竞价机制,买家可以买到很便宜的商品。这些都是传统商场无法媲美的。

第四,网络商店成本相对较低。

本书将介绍网络开店的详细过程,从注册网店到开始营业只需 1~2 天时间,准备条件就是——可以上网。开网店的成本足见其低,这是传统实体商店无法想象和达到的。

### 1.3.2 网络购物的劣势

事物总有两面性,网络购物也存在一些劣势。

首先,买卖双方的信誉问题。由于不是面对面交易,无论是买家还是卖家,都把信誉看成网络购物中的首要问题。商品的信息、质量如何才能得到保证,如果买家只通过图片、文字、通信工具咨询,显然是不能得到满足的。在未来建立一个和谐的网络购物环境,是非常有必要的。

其次,银行卡网上支付和安全问题。由于通过网上支付货款,手续没有传统购物方便,同时对卖家而言还要受到手续费、资金定期结算等限制,给买卖双方带来了诸多不便。网络安全也是影响网络购物的重要因素。双方将个人信息、银行账户、密码等私人信息通过网络传送,难免会存在诸多安全隐患。

第三,卖家对货物的描述不准确,货物售出情况不能及时更新。

由于网络购物的条件限制,卖家只能通过图片和文字来描述商品;同时,买家也只能通过图片和文字来了解商品。在销售过程中,卖家很少会用实际图片描述商品,而是有意或者无意地通过更好的效果图片来美化商品,以达到更好的宣传效果。在这样的情况下,如果买家在完成购物后发现商品与网店描述严重不一致,就会选择退还商品并给予卖家信誉差评。经过这个过程,买卖双方可能会产生一些额外的损失,造成双方不愉快。同时,由于网店销售方式多样化(比如,一个卖家一般会开好几个网店),货物是否售出的状态信息不能及时发布,以及供货商配送跟不上信息发布,都会造成买家看到想要的商品却不能买到的情况。

第四,货物送递需要时间。

由于网络购物都是通过传统快递方式进行配送的,运输时间从 1 小时到 3 天不等。所以,对于一些急需商品来说,不宜在网络上购买。

第五,网络买家缺少购物成功后的满足感。

网络购物的买家不能在购物中享受到交易完成后的满足感,而在实体店购物则可以。在某种程度上,网络购物在给予网民方便的同时,也减少了购物带来的快乐。

## 1.4 必修课 3——条件准备

开网店之前,要先做好以下几项工作。

(1) **详细的地址** 网店卖家可以在闹市租一间房,作为自己的实体店地址。这样有几个好处:一来通过对自己实体店面的宣传,给买家比较实在的感觉,可以获得买家更多的信任;二来也可以在实体店销售商品,进行同城交易。

(2) **固定电话和手机** 两者必须要具备其一。如果两种通信方式都有就更好了,这样可以很方便地联系到买家,可以让看好商品的买家随时地联系到卖家。因为通常详细询问的买家,大多是有意向购买的。所以,千万不能在这个环节出问题,不然买家就流失了。

(3) **网络和电脑** 网络购物、网上开店、网上交易都是通过网络进行的,这就对网络的速度和电脑的硬件提出了要求。网络宽带至少应为 1M,电脑 CPU 主频至少在 1G 以上,内存 512M,硬盘 20G 可用空间,可以刻录的光驱,如果有摄像头就更好了。硬盘用来储存数据,光驱刻录

一些备份文件,摄像头可以视频聊天,为自己的宝贝做现场推销。作为一个开网点的自主创业者,必须掌握一些基本的电脑、网络知识,因为寻找资料、搭建店铺、与买家交流的过程大部分是在网上进行的。操作熟悉了,工作效率也就提高了。

(4) 数码相机 必须要有个相机,为自己的货物拍摄照片,发布到网上,让买家更加了解卖家商品,知道经营领域。相机有 300 万像素就行。如果还有物理和光学的变焦功能就更好。拍摄的时候,加上一个自己小店的 LOGO,这样的实物图比其他的效果图更容易取得买家的信任,同时还可以起到宣传小店的效果,一举两得!

(5) 其他的办公用品 诸如打印机、扫描仪、传真机之类的办公用品,可以视自己需求而定。为了以备不时之需,准备齐全是不错的选择。如果网店刚刚起步,也可以选择逐步添置。

## 1.5 必修课 4——了解网上客户群

最新调查表明,乐于网购者的网龄一般在 2 年以上,占网购人群总数的 93%,其中 3~4 年网龄的最多。显然,在网上购物的人群都是基于对网络的充分了解,知其利弊,然后才做出的行动。

网络购物是目前最为流行的购物方式,而中年人最乐于在网上购物。专家认为,他们的思想比较开放,能较快地接受新事物;同时网络购物能为他们省下相当一部分的购物时间。几乎所有国家的中年人群(年龄在 35~44 岁)网上购物所占比例都是最高的。

同时,分析数据表示,大学生和家庭主妇更具有“淘宝”的心理。原因是这部分人群乐于利用网络优势购物;同时,大学生的消费能力有限,也是此类人群选择网购的原因之一。

### 1.5.1 商品种类

网上商品种类繁多,家具、化妆品、电子产品、电脑、服饰、保健品、玩具、游戏装备、充值卡等一应俱全。淘宝网商品种类如图 1-3 所示。

|      |                   |      |                   |      |                  |
|------|-------------------|------|-------------------|------|------------------|
| 充值卡  | 移动 联通 电信          | 网游   | QQ 梦幻西游 蜀门 魔兽世界   | 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  | DNF 梦幻西游 永恒之塔     | 机票   | 酒店 门票 特色客栈 旅游    |
| 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 电池 摄像头 USB   | 电玩   | PSP 红棒 Wii U盘 内存卡 | 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  | 取暖器 加湿 豆浆 耳机      | 个人护理 | 剃须刀 按摩 足浴器       |
| 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    |
| 女装   | 针织衫 雪纺 T恤 连衣裙     | 休闲男装 | 夹克 T恤 卫衣 牛仔       | 内衣   | 文胸 内裤 睡衣 袜 男内裤   |
| 精品女装 | 卫衣 毛衣 外套 裤子       | 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 短靴 靴子 高帮鞋      | 运动鞋  | Nike 匡威 李宁 Adidas | 童装   | 裤 鞋 T恤 套装 孕妇装    |
| 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   | Zippo 太阳镜 眼镜架 烟具 |
| 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   | 玩具 早教 推车 车 户外    |
| 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 挂画 木雕 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 保鲜盒 茶具    | 清洁   | 拖把 晒衣 口腔清洁        | 家纺   | 蚕丝被 四件套 蚊帐 毛巾    |
| 零食   | 枣类 牛肉干 奶茶 麦乳精     | 保健   | 安利 燕窝 蜂蜜 维生素      | 民生   | 水果 膳食 橄榄油 私房菜    |
| 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   |

图 1-3 淘宝网商品种类



## 1.5.2 支付宝

阿里巴巴集团创办的支付宝是国内领先的独立第三方支付平台，它提供了“简单、安全、快速”的在线支付方案。当买家有意购买商品时，将钱付给卖家的支付宝（此时卖家不能提取货款）。卖家发货给买主，买主确认货真价实，签收后，如果商品在约定的信誉保证时期内没有出现商品质量问题，卖家可以从支付宝中提取货款。如果买主在取得商品时发现有任何质量问题，有权拒收货物；在一定时间内，买家在网上选择退货，中断购物过程，支付宝则将货款退还给买家，卖家不能得到货款，并承担相应损失。这在一定程度上保证了交易的安全性，也为网络购物迅速发展提供了保障。

## 1.5.3 评价体系

淘宝网卖家等级由红心、钻石、皇冠三部分构成，目的是为诚信交易提供参考，并在此过程中保障买家利益，督促卖家诚信交易。买家在购物成功后，去到相应页面为卖家的服务打分，卖家得分越多，信誉等级也就越高。

为了更好地保证买家网络购物的利益，淘宝网提出了全网购物保障计划：第一，淘宝网中涉及店铺违规、产生纠纷的退款及受到的处罚，将被完全公布在评价页面；第二，启动 2000 万购物保障基金及卖家信息全显示。这将为消费者提供直接的保障和参考，网购将因公开透明而安全，消费者也更放心。

## 本章小结

本章介绍了网络购物、电子商务及它的交易模式，开网店前应该做的准备工作，使卖家对网络购物有了一个初步的认识，相信卖家朋友都迫不及待的准备开网店了吧！

## 实践环节

- (1) 了解电子商务，了解开网店的步骤。
- (2) 登录淘宝网，熟悉淘宝网。
- (3) 购置开网店所需的电脑、打印机、照相机等。

## 第2章 电子商务基础

### 知/识/点

- 了解电子商务。
- 利用网上银行进行支付宝付款。
- 利用阿里巴巴会员开展业务。

### 本/章/导/读

网上银行又称为网络银行、在线银行,是指传统银行利用 Internet 平台向客户提供查询、对账、转账、信贷、投资理财等服务项目,客户只要具备上网条件,就可以足不出户,安全便捷地享受各项金融服务。

本章将介绍网上银行的作用、认证介质,在此基础上介绍如何使用网上银行,并以向支付宝转账为例介绍具体步骤。

阿里巴巴是中国最大的企业网上交易平台(B2B)。通过本章的介绍,读者将深入了解阿里巴巴,掌握基于阿里巴巴的电子商务,熟悉在网上发布订单的过程。

## 2.1 网上银行

### 2.1.1 网上银行的模式

网上银行发展到今天存在两种模式。一种是无形的电子银行,也称虚拟网上银行。它没有传统的营业网点,采用网络为客户提供服务,所有的业务办理都是在网上进行的。另外一种传统银行在电子商务、网络基础上开通的金融服务,体现的是传统银行的网络服务功能。一般说的网上银行都是指的后者。随着当今网络购物的兴起,几乎所有商业银行都开通了网上银行功能。

### 2.1.2 网上银行的特点

● 服务范围广。网上银行利用计算机、网络和通讯技术,只要互联网触及的区域就可以享受网上银行的服务。

● 方便快捷。省去了传统银行的服务操作模式,客户可以在网上银行办理传统银行所能办理的所有业务;同时,网上银行还可以办理特定的传统银行不能办理的业务,比如网络购物、自动定期缴纳社会费用(水、电、气费)等。

- 客户(个人、企业集团等)可以很方便地管理账目,也可以很方便地进行电子商务活动。
- 对金融机构而言,网上银行减少了职员的工作量,节约资源,是银行发展的趋势所在。