

淘 宝大学

淘宝无间道

张卫忠 主编

—— 淘宝网 上的买和卖



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



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY



淘寶大學

淘寶無間道 ——淘寶網上的買和賣

張衛忠 主 編

電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

内 容 简 介

本书结合多年的买卖经验，全面地讲解了在淘宝网购买宝贝和出售宝贝的相关知识。

本书共 15 章，前 7 章讲述了购买宝贝的流程和技巧，后 8 章讲述了开店的流程、推广和技巧。其中包括阿里旺旺软件、淘宝助理软件和买卖中介支付宝的详细讲解。本书内容全面实用，讲解清晰明了，利用大量的实例操作来进行买卖说明，简单易懂。通过本书的学习，可以快速掌握网上买卖的乐趣和技巧，并能够迅速地脱颖而出，避免走许多买卖中的弯路。

本书既是广大淘宝爱好者的首选参考书，也是买家和卖家在淘宝网上踏出第一步的必备书籍。

未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有，侵权必究。

图书在版编目（CIP）数据

淘宝无间道：淘宝网上的买和卖 / 张卫忠主编. —北京：电子工业出版社，2010.2
ISBN 978-7-121-10126-7

I. 淘… II. 张… III. 电子商务—商业经营—中国 IV. F724.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2009）第 236296 号

策划编辑：刘宪兰

责任编辑：李光昊 文字编辑：吴亚芬

印 刷：北京机工印刷厂

装 订：三河市鹏成印业有限公司

出版发行：电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本：720×1000 1/16 印张：19 字数：254.5 千字

印 次：2010 年 2 月第 1 次印刷

印 数：4000 册 定价：35.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题，请向购买书店调换。若书店售缺，请与本社发行部联系，联系及邮购电话：（010）88254888。

质量投诉请发邮件至 zltz@phei.com.cn，盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线：（010）88258888。

反侵权盗版声明

电子工业出版社依法对本作品享有专有出版权。任何未经权利人书面许可，复制、销售或通过信息网络传播本作品的行为，歪曲、篡改、剽窃本作品的行为，均违反《中华人民共和国著作权法》，其行为人应承担相应的民事责任和行政责任，构成犯罪的，将被依法追究刑事责任。

为了维护市场秩序，保护权利人的合法权益，我社将依法查处和打击侵权盗版的单位和个人。欢迎社会各界人士积极举报侵权盗版行为，本社将奖励举报有功人员，并保证举报人的信息不被泄露。

举报电话：(010) 88254396；(010) 88258888

传 真：(010) 88254397

E-mail: dbqq@phei.com.cn

通信地址：北京市万寿路 173 信箱

电子工业出版社总编办公室

邮 编：100036

前 言

随着网络科技的发展，电子商务可以说已经处于一个相当成熟的阶段。无论是电子商务理论还是电子商务实践，在现在的中国已经是极为普遍。特别是网上冲浪、网上购物已经成为现代社会的主流，即使是老婆婆和老爷爷都可以在网上开店，可见网上买卖已经很普及。

在人们的周围，会经常听到这样的话：“我今天淘了个xxx”，“淘”这个字已经代替了网购的买字，只要一说到“淘”，大家都会知道是上淘宝网买东西。这证明了网上买卖普及的今天，淘宝网处于一个很重要的地位。在淘宝网上买卖已成为流行的趋势，所以无论是买家还是卖家，如果想要在淘宝网上占有一席之地，就要学会在淘宝网上买和卖。

淘宝网是一个买卖自由的平台，在淘宝网上无论是买还是卖，我们都无法见到对方本人和货物，因而要谨慎对待每次交易。而无论是买家还是卖家，在刚开始学会在淘宝网上买卖时，都会走不少弯路，碰到一些吃亏事。为了使买家和卖家少走弯路，作者编写了这本书，用来引导买家和卖家更好地掌握在淘宝网上买卖的技巧，踏上成功的道路。

本书由作者综合多年的买卖经验，详细了解和理解淘宝网规则，结合淘宝网上许多新买家和新卖家碰到的问题，来为读者讲



述淘宝网——这个充满挑战和魅力的平台。全书包括以下内容。

第1章：主要介绍淘宝网带来什么好处，从了解淘宝网开始，对淘宝网上的宝贝进行分析，为买家讲述了淘宝网中便宜的宝贝、高质量的宝贝和方便快捷的服务，以及阐述了在淘宝网上遇到的各种疑问。

第2章：主要介绍淘宝网上买东西的准备工作，讲述了购物宝贝的流程、注册淘宝会员、安装阿里旺旺、安装淘宝助理和申请支付宝账户。

第3章：以第一笔购买宝贝为例，全面介绍了寻找宝贝、与卖家交流、确定交易信息、选择发货的方式、选择付款的方式、确认到货的质量、确认付款和填写评价的购买全过程。

第4章：主要介绍寻找和挑选好宝贝，通过各个不同的方法路径来讲解挑选宝贝的技巧。

第5章：主要介绍与卖家交流的各种方法，并讲述了不同类型的宝贝挑选。

第6章：主要介绍正确处理交易的纠纷，分析了商品纠纷、物流纠纷、服务纠纷的产生和解决方法，以及遇到各种纠纷所应该持有的态度，并提供了经典的纠纷实例来为读者展示纠纷问题的处理。

第7章：主要介绍怎样成为超级买家，全面讲述了使用支付宝、如何和卖家讲价、辨别卖家信用度、辨别宝贝技巧、参加竞拍技巧，以及对网络购物安全保障进行说明，并提供了经典骗局的例子。

第8章：主要介绍准备开店的必需品，为卖家开店做出第一步的准备。

第9章：主要介绍卖家怎样申请店铺，详细讲述了淘宝资料的保护、通过支付宝个人认证、支付宝个人认证失败原因、淘宝网自助服务指南、准备10件宝贝信息资料和成功申请到店铺。

第10章：主要介绍装修自己的店铺，讲述了选择店铺的基本



风格、为店铺宝贝分类、店铺推荐重点宝贝、淘宝商城橱窗推荐、链接友情店铺、发布最新店铺留言、发布最新店铺公告，以及怎样守住家业。

第 11 章：主要介绍给自己的网店铺货，全面讲述了怎样运用淘宝助理为店铺进行更好的管理。

第 12 章：主要介绍卖出第一个宝贝的过程，通过与买家交流、修改交易价格、发货、为买家做出评价、从支付宝账户中提现、处理退款和部分退款来进行讲述。

第 13 章：主要介绍为店铺做宣传，包括利用好淘宝社区、在其他的论坛发帖、利用旺旺宣传店铺、店铺装修、淘宝店铺推广、使用旺铺功能推广店铺、利用消费保障宣传宝贝，以及其他的宣传方式。

第 14 章：主要介绍与买家进行交流的方法，包括买家询价的方法、使用阿里旺旺、及时地给买家进行回馈、回复买家站内信件和回复买家留言。

第 15 章：主要介绍淘宝物流技巧，通过选择最好的进货渠道、制定合理的价格、精细地处理商品的包装、合理搭配小礼品和选择省钱的发货方式来讲述。

同目前市场上的相关书籍比较，本书有以下五大特色：

1. 紧随淘宝网发展趋势，贴近网站最新版本

淘宝网发展至今，无论是软件方面还是淘宝网上的功能，都进行了更加全面的改进。在本书中，都以淘宝网上的最新版本作为讲解对象，充分体现了本书与淘宝网的同步进行。

2. 买卖同时进行，使买卖达到双赢

全书在整体上，既讲述了买，又讲述了卖。使买家在学会购买宝贝的同时也可以学到开店的技巧，卖家在学习开店的同时也可以知道买家的购买心理，使买卖达到双赢的效果。

3. 图文并茂展示操作步骤，适合多数读者阅读

在本书中，不仅用文字对每个操作步骤进行说明，更用了相关





的图片来对文字进行说明，使大多数的买家和卖家都可以轻松地学到书中的知识。

4. 以实践为主，理论规则为辅导，为读者展示一个更好的学习氛围

本书总体上以淘宝网网上的买卖实践为基础，用实例的方式详细讲述了各种各样的买卖陷阱和躲避陷阱的技巧，使读者更容易理解和掌握书中内容。

5. 独树一帜又不失联系，全心全意为读者服务

本书既是买家购买宝贝和卖家开店的入门学习资料，同时又是作者多年网上购买和开店经验的总结，通过对本书的阅读，可以迅速掌握自己的成功之路，并能够深入地探索充满神奇魅力的淘宝世界。

目 录

第 1 章 遍地都是宝——淘宝网可以带来什么好处	1
1.1 初步了解淘宝网	1
1.2 便宜的宝贝	3
1.2.1 为什么淘宝网的宝贝会便宜	3
1.2.2 淘宝网的宝贝会便宜多少	3
1.3 高质量的宝贝	4
1.3.1 货比三家的选择	4
1.3.2 优秀的评价系统	5
1.3.3 品牌的代购	6
1.4 方便快捷的服务	8
1.4.1 节省了去商场的的时间	8
1.4.2 方便的物流	8
1.4.3 优秀的售后服务	9
1.5 关于淘宝的各种疑问	15
第 2 章 临渊羡鱼不如退而结网——做好淘宝网上买东西的准备	17
2.1 购物的流程和心理准备	17



2.2	注册成为淘宝会员	19
2.2.1	注册电子邮箱	19
2.2.2	注册淘宝会员	21
2.3	下载并安装淘宝工具软件	23
2.3.1	下载并安装阿里旺旺	24
2.3.2	下载并安装淘宝助理	28
2.4	申请交易“中介”	32
2.4.1	激活支付宝账户	32
2.4.2	办理网上银行	34
2.4.3	申请支付宝数字证书	39

第3章 百闻不如一试——买入第一件宝贝

3.1	寻找一件便宜的好宝贝	44
3.2	与卖家进行交流	46
3.3	确定交易信息	47
3.4	选择发货的方式	48
3.5	选择付款的方式	49
3.6	确认到货的质量	52
3.7	确认付款	52
3.8	填写评价	54

第4章 众里寻他千百度——寻找和挑选好宝贝

4.1	使用关键字直接寻找	57
4.2	从产品分类开始寻找	59
4.3	从店家开始寻找	61
4.4	寻找好宝贝的技巧	62
4.4.1	开发新卖家，惊喜多又多	62
4.4.2	踏着皇冠卖家的足迹前进	63
4.4.3	利用好收藏夹	63
4.5	确认宝贝和店铺的质量	65



4.6	对已经选择的宝贝进行管理	67
4.7	发布求购信息	70
4.8	使用阿里旺旺直接询问卖家	73
第5章	节省每一分钱——与卖家进行交流	75
5.1	淘宝网上宝贝出售的形式	75
5.1.1	淘到一口价宝贝	76
5.1.2	淘到拍卖宝贝	77
5.1.3	淘到二手闲置宝贝	78
5.1.4	淘到全新宝贝	79
5.2	买家沟通卖家的方法	80
5.2.1	给卖家发送站内信件	80
5.2.2	在宝贝页面中给卖家留言	82
5.2.3	通过阿里旺旺给卖家留言	83
5.3	使用和设置“阿里旺旺”	84
第6章	一地鸡毛——正确处理交易的纠纷	90
6.1	通常会有哪些纠纷	90
6.1.1	商品纠纷	90
6.1.2	物流纠纷	93
6.1.3	服务纠纷	93
6.2	处理纠纷的态度	94
6.3	处理纠纷的案例分析	95
第7章	精益求精——成为超级买家	98
7.1	学会使用支付宝	98
7.1.1	使用支付宝付款	99
7.1.2	使用支付宝收款	104
7.1.3	使用支付宝充值	106
7.2	察言观色，成功讲价	108



7.3	慧眼辨别信用度	109
7.3.1	查看卖家信用度	109
7.3.2	注意卖家第一个好评的时间	109
7.3.3	注意卖家得到好评的频率	111
7.3.4	注意卖家得到每一个好评的时间	112
7.3.5	注意卖家得到好评的商品	113
7.3.6	注意给予卖家好评的买家	113
7.3.7	买家希望购买的宝贝获得的评价	114
7.3.8	卖家得到的中评和差评	114
7.3.9	卖家做出的评价及收到的买家评价	116
7.4	辨别宝贝的技巧	118
7.4.1	数码产品的验货方法	118
7.4.2	化妆品的验货方法	122
7.4.3	首饰的验证方法	126
7.4.4	真皮用品的验证方法	133
7.4.5	其他宝贝的验证方法	134
7.4.6	提交到专业的第三方验货	135
7.5	参加竞拍技巧	135
7.5.1	代理出价	135
7.5.2	单件竞拍技巧	136
7.5.3	荷兰竞拍技巧	137
7.6	网络购物安全保障	138
7.6.1	初识举报	138
7.6.2	如何举报会员	139
7.6.3	如何举报商品	141
7.6.4	如何投诉	143
7.6.5	如何提醒	144
7.7	各种骗局要当心	146





第 8 章 巧妇难为无米之炊——准备好开店的必需品	151
8.1 一台计算机和相应的网络.....	151
8.2 一台相机.....	154
8.3 一个卷尺.....	156
8.4 准备要销售的宝贝.....	156
8.5 做好后期服务的准备.....	157
第 9 章 万事开头难——申请店铺	158
9.1 淘宝资料的保护.....	158
9.2 通过支付宝个人认证.....	160
9.3 支付宝个人认证失败原因.....	163
9.4 淘宝网自助服务指南.....	165
9.5 准备 10 件宝贝信息资料.....	167
9.6 成功申请到店铺.....	171
第 10 章 形象价值百万——装修自己的网店	173
10.1 选择店铺的基本风格.....	173
10.2 为店铺宝贝分类.....	174
10.3 店铺推荐重点宝贝.....	177
10.4 淘宝商城橱窗推荐.....	179
10.5 链接友情店铺.....	182
10.6 发布最新店铺留言.....	183
10.7 发布最新店铺公告.....	184
10.8 守住家业.....	186
第 11 章 自卖还需自夸——给网店铺货	190
11.1 运行淘宝助理.....	190
11.2 建立模板.....	192
11.3 使用模板.....	194
11.4 上传发布大量宝贝.....	196



11.5	保存宝贝发布资料	197
11.6	修改已上架的宝贝	199
11.7	搜索宝贝	201
11.8	批量编辑宝贝	203
第 12 章	赚取网店的第一小桶金——卖出第一个宝贝	215
12.1	与买家交流	215
12.1.1	使用阿里旺旺	216
12.1.2	使用网页版阿里旺旺	217
12.1.3	收发站内信	218
12.1.4	发布宝贝留言	219
12.2	修改交易价格	221
12.3	发货	222
12.4	为买家做出评价	224
12.5	从支付宝账户中提现	225
12.6	处理退款和部分退款	228
第 13 章	努力吆喝——为网店做宣传	231
13.1	利用好淘宝社区	231
13.2	在其他的论坛发帖	234
13.3	利用阿里旺旺宣传店铺	235
13.4	店铺装修吸引买家	238
13.4.1	店铺装修的种类	238
13.4.2	使用旺铺装修店铺	240
13.5	淘宝店铺推广	254
13.6	使用旺铺功能推广店铺	256
13.6.1	满就送套餐推广	257
13.6.2	搭配套餐推广	260
13.7	利用消费保障宣传宝贝	265
13.8	其他的宣传方式	268



第 14 章 和气可生财——与买家进行沟通	270
14.1 买家询价的方法.....	270
14.2 学会使用阿里旺旺.....	271
14.3 及时给买家回馈.....	274
14.4 回复买家站内信件.....	275
14.5 回复宝贝页面中的买家留言.....	277
14.6 回复店铺页面中的买家留言.....	278
14.7 回复阿里旺旺中的买家留言.....	279
第 15 章 精打细算——淘宝物流技巧	280
15.1 选择最好的进货渠道.....	280
15.2 考虑运送时间和运输方式.....	281
15.3 制定合理的价格.....	282
15.4 精细处理宝贝的包装.....	283
15.5 合理搭配小礼品.....	285
15.6 选择省钱的发货方式.....	285

第 1 章

遍地都是宝——淘宝网可以带来什么好处

在淘宝网上买卖东西，既充满着商机，又存在着挑战。任何买家都可以是卖家，而任何卖家也都可以是买家，想在淘宝网上买卖自如，就必须遵守其中的买卖规则，这就是淘宝无间道。在科技飞快发展的时代，网购已成为当前最为时尚的话题。而淘宝网，可以算是目前最受欢迎的网购之地。想买又好又便宜的东西，当然是上淘宝网看一看。不懂得上淘宝网购物？没关系，从现在开始，淘宝无间道将会让淘宝购物变得很有趣，很容易。

本章接下来会详细介绍淘宝网为新时代带来的好处，内容包括：

- 初步了解淘宝网
- 便宜的宝贝
- 高质量的宝贝
- 方便快捷的服务
- 关于淘宝的各种疑问



1.1 初步了解淘宝网

所谓“知己知彼，百战百胜”，在这个充满商机与挑战的淘宝



天地中，想要随心所欲地购物，就必须先了解淘宝网。淘宝网是阿里巴巴网旗下的一个 C2C（从客户到客户，买卖双方都是个人，即个人与个人间的直接交易）的平台，提供各式各样的机会，使会员们可以买也可以卖，在消费的同时也可以享受收获。对于懒人一族，或是没有时间逛街的人来说，这无疑是个很好的购物平台。

首先，要了解淘宝网，必须知道淘宝网的网址 <http://www.taobao.com/>。网购的交易平台，其实并不只有淘宝网，还有易趣网、拍拍网、当当网和百度旗下的有啊网等。在众多的选择中，淘宝网可以脱颖而出是有充分的理由的，当易趣网开始收取登录费和交易费时，淘宝网是以免费的形式出现的，以此来吸引更多的人关注它。当然，后起的拍拍网、当当网及百度旗下的有啊网等网购平台也是免费的，但是，由于淘宝网的地位已经在交易平台里相当稳固，人流量也占有很大比例，产品又很多，使后起的网购平台很难取代淘宝网了。

淘宝网地位稳固，在 2009 年最信得过网上商城的调查中，无论是订单查询方便项目、购物便捷最佳项目、配送速度最快项目、商品价格最低项目、商品品种丰富项目，还是售后服务最好项目，淘宝网都排在第一位，可见淘宝网现在已经是深得人心了。

淘宝网人流量大、产品多，这使得一切变得有可能，既可以买到一些稀有的东西，也可以买一些平时不好意思买的东西，最重要的是，可以买到比商店便宜的东西。

在淘宝网上，可以看到两种不同的店铺，一种是商城店铺，另一种是个人店铺。商城店铺是指加入品牌店的旗舰店，这种店铺通常在淘宝网上会以 XXX 旗舰店的店名显示。个人店铺是指非加盟其他品牌店的个人店铺。如果要购买名牌宝贝，则在商城店铺购买，而如果想买又好看又便宜的宝贝，则在个人店铺买。无论是商城店铺还是个人店铺，对于买家来说都只是用来消费的店铺，而在操作上也不会相差太远。所以在本书中，主要以个人店为例来做讲述。