

Making Big
Money at taobao.com



恒盛杰资讯◎编著

作者几年来观察分析成功店主的经营之道，
为您解读淘宝旺铺的成功秘笈，开店致富美
梦成真！

打造 人气淘宝店

网上开店创业

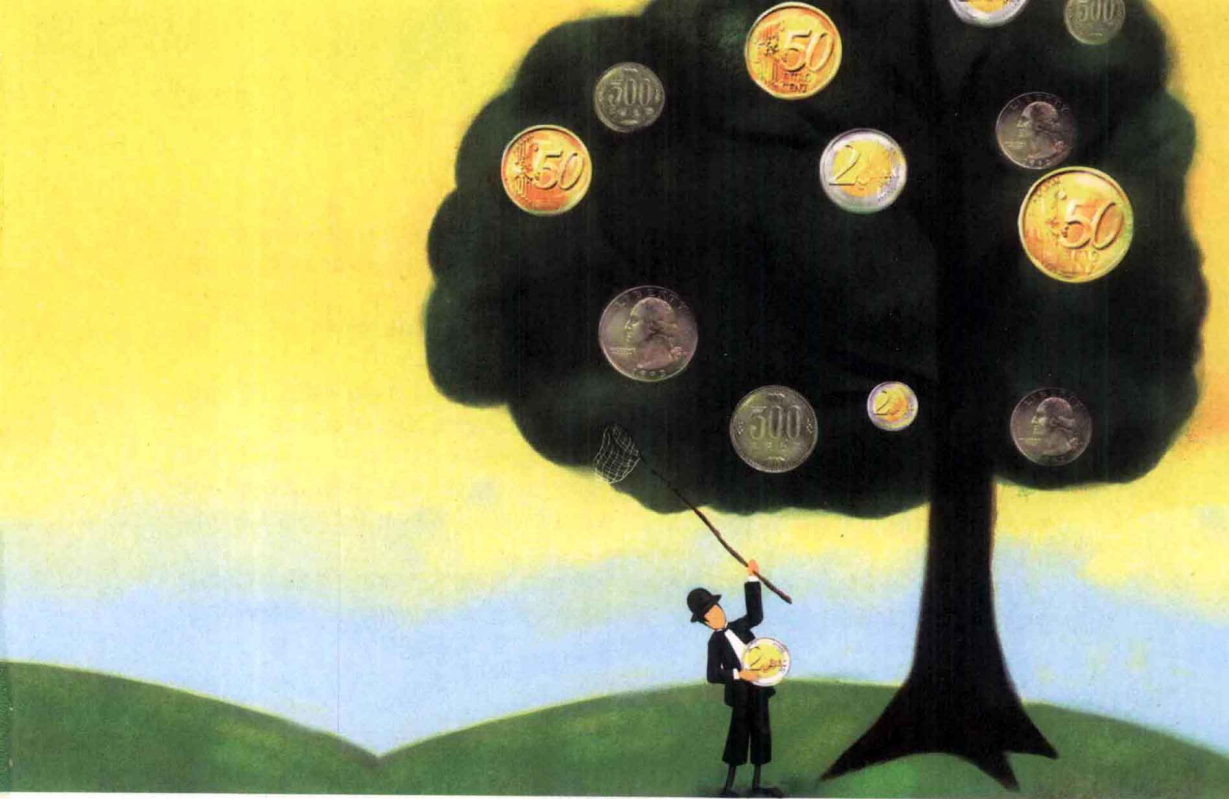
100个秘密

首次全方位解读淘宝店人气提升之道
亲历考察100位明星淘宝店主

全面揭秘开店必杀技 产品选择 | 低价进货 | 新手必知
开店之道 | 巧用物流 | 宝贝拍摄 | 店铺装修 | 善用宣传 | 巧打广告 | 高效运营



科学出版社



恒盛杰资讯◎编著

『打造 人气淘宝店』

网上开店创100个秘密』



科学出版社

内 容 简 介

本书以剖析淘宝网100个经营秘密的方式,全面介绍了网上开店的流程、核心知识和重要技巧。书中按照开创一家淘宝网必须经历的由简单走向高级的各个流程,分门别类地介绍了卖家应该掌握的方法和需要注意的事项。完整地学习一次,必能拓展你的思路、改进你的手法,大大提高你的经营水平。同时,以100个问题的形式进行讲解,便于不同阶段的卖家在遇到具体问题时现查现用,快速找到解决方案。

全书共11章。第1章介绍了开店前的准备,包括了解网上开店、网上开店前的规划、网上开店的基本流程等;第2~5章介绍了淘宝开店运营的相关内容,包括如何选择经营商品和进货、申请开店、在网上免费开店、与买家沟通、卖出商品、售后服务等交易的整个过程;第6~7章介绍了店铺装修,包括如何拍摄和处理商品照片使宝贝的图片更漂亮、如何让店铺的整个内容看起来更加赏心悦目等;第8~11章介绍了营销技巧,包括店铺推广、管理员工和提升店铺等,让卖家从多个方面着手,最终达到质的提升。

本书案例丰富、实用至上、讲解详尽、技巧明晰、编排精美、图文并茂,非常适合淘宝新手卖家有针对性地学习打造人气淘宝店的方法,也可作为有一定开店经验需要进一步提高的相关从业人员的参考书籍。

图书在版编目(CIP)数据

打造人气淘宝店:网上开店创业不可不知的100个秘密/
恒盛杰资讯编著. —北京:科学出版社,2010

ISBN 978-7-03-029599-6

I. ①打… II. ①恒… III. ①电子商务—商业经营—
中国 IV. ①F724.6

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第228424号

责任编辑:杨倩 赵丽平 / 责任校对:杨慧芳
责任印刷:新世纪书局 / 封面设计:林陶

科学出版社 出版

北京东黄城根北街16号

邮政编码:100717

<http://www.sciencep.com>

中国科学出版集团新世纪书局策划

北京市彩和坊印刷有限公司印刷

中国科学出版集团新世纪书局发行 各地新华书店经销

*

2011年4月 第 一 版 开本:小全开

2011年4月第一次印刷 印张:16

印数:1—5 000 字数:350 000

定价:45.00元

(如有印装质量问题,我社负责调换)

■ “打造人气淘宝店”系列图书

《打造人气淘宝店——新手开店日记》

《打造人气淘宝店——网上开店创业不可不知的 100 个秘密》

《打造人气淘宝店——网上开店、装修与交易全程实录》

谨以本套丛书献给所有渴望创业、渴望财富、渴望成功并为之努力拼搏的人！

你是否不满于拿着微薄的薪水，整日无所事事，只能坐在办公室心不在焉地为别人打工？你是否厌倦现在的职业生涯，想要创业却不知从何做起？你是否手握资金却不知如何投资，想要寻找可靠的渠道？为什么不去淘宝网上开创一家属于自己的店铺，创造属于自己的事业呢？

中国是一个巨大的消费市场，拥有全球 1/5 的消费者。日常的“衣、食、住、行”样样都要花钱，而这些都包涵在网上店铺的经营范围之内。虽然淘宝网店竞争者众多，但是只要经营有方，依然可以从中获得丰厚的利润！所以，从现在开始，认真研究一下如何才能打造高人气的淘宝店、成就经典旺铺，是确保你能创业成功、梦想成真的现实做法。

当然，知易行难，任何事情都不是随便就能成功的。许多淘宝店主均属于初次创业，缺乏经营经验，没有竞争实力。本套“打造人气淘宝店”丛书正是为这些初次创业，并打算开创一家人气旺铺的淘宝店家们所编撰的。

本套丛书的作者亦经营淘宝网店多年，根据个人创业的经历、经验，结合对经典网店的考察、分析，为读者总结了打造人气淘宝店的宝贵经验。例如，如何选择、投资商品；如何开创、美化店铺；如何推广、营销商品；如何打广告、招揽人气；如何提高服务质量，赢得口碑和回头客；如何实行店铺的经营、管理，等等。一切从实际出发，旨在帮助新手快速提高操作水平；同时选取了许多妙趣横生的真实商业故事，为你的创业之路指点迷津。相信你一定会开卷有益。

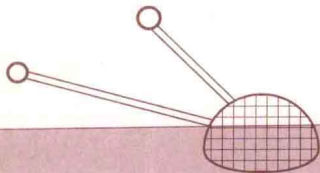
■ 系列图书特色

1. 讲解详尽、简单易学

内容组成方面涵盖了网上开店的所有基础知识，让新手卖家能按图索骥、迅速掌握网上开店的具体流程和方法。详尽到一个参数设置的具体讲解方式，确保读者可以即学即用，解决实际问题。

2. 案例丰富、实用至上

书中内容一切源于实践，以解决问题为根本出发点，通过讲解大量来源于淘宝卖家的成功案例，介绍了在开网店过程中可能遇到的问题及其解决方案。



3. 技巧明晰、便于查询

按从易到难的开店流程, 逐渐深入高级运营模式。主题鲜明的篇章构成, 便于读者快速查找、学习所需知识。配合讲解内容, 随时穿插一些淘宝开店小技巧, 利于读者拓展思路, 更好地经营店铺。

4. 编排精美、图文并茂

本套丛书采用全彩印刷, 不仅提供了详细的文字说明, 还结合了全程图解的步骤演示, 设计感强, 耐看易读。

■ 本书内容及特色

本书以剖析淘宝网100个经营秘密的方式, 全面介绍了网上开店的流程、核心知识和重要技巧。书中按照开创一家淘宝网店必须经历的由简单走向高级的各个流程, 分门别类地介绍了卖家应该掌握的方法和需要注意的事项。完整地学习一次, 必能拓展你的思路、改进你的手法, 大大提高你的经营水平。同时, 以100个问题的形式进行讲解, 便于不同阶段的卖家在遇到具体问题时现查现用, 快速找到解决方案。

全书共11章。第1章介绍了开店前的准备, 包括了解网上开店、网上开店前的规划、网上开店的基本流程等; 第2~5章介绍了淘宝开店运营的相关内容, 包括如何选择经营商品和进货、申请开店、在网上免费开店、与买家沟通、卖出商品、售后服务等交易的整个过程; 第6~7章介绍了店铺装修, 包括如何拍摄和处理商品照片使宝贝的图片更漂亮、如何让店铺的整个内容看起来更加赏心悦目等; 第8~11章介绍了营销技巧, 包括店铺推广、管理员工和提升店铺等, 让卖家从多个方面着手, 最终达到质的提升。

■ 作者团队和读者服务

本书由恒盛杰资讯组织编写, 如果读者在学习过程中遇到难以解答的问题, 可以通过发送电子邮件与我们联系, 邮箱地址为: 1149360507@qq.com, 我们会尽快通过邮件为读者解疑释惑。另外, 读者也可以添加本书服务专用QQ: 1149360507与我们联系。由于编者水平有限, 疏漏之处在所难免, 恳请广大读者批评指正。

编著者

2011年3月

Chapter 1 创业选择网上开店 1

- | | |
|---------------------------------|-------------------------------|
| 01 为什么要选择开网店的创业方式2 | 05 搞批发好，还是做零售好12 |
| 001 投资少，回收快2 | 06 如何选择网上开店的方式13 |
| 002 不需要占用大量资金3 | 001 在大型网站上开店13 |
| 003 营业时间不限3 | 002 建立独立的网站14 |
| 004 地域限制小4 | 003 自己建网站和大型网站上开店相结合14 |
| 02 网上开店是否稳赚不赔4 | 07 如何选择网上开店的平台15 |
| 03 网上开店要具备哪些基本条件 ...6 | 001 淘宝网15 |
| 001 思想准备6 | 002 易趣网16 |
| 002 硬件准备7 | 003 拍拍网16 |
| 003 软件准备8 | 08 如何制定远景规划17 |
| 04 哪些人适合在网上开店10 | 09 网上开店的基本流程是什么 ...18 |

Chapter 2 选好经营产品，降低进货成本...21

- | | |
|-------------------------------|---------------------------|
| 10 六个关键点让你选对经营产品 ...22 | 12 低价货源大揭秘26 |
| 001 选择适合网上交易的产品22 | 001 依靠大型批发市场26 |
| 002 选择具有地区优势的产品22 | 002 寻找厂家货源26 |
| 003 选择热销的产品23 | 003 关注外贸产品27 |
| 004 寻找潜在的市场需求24 | 004 拿到国外打折商品27 |
| 005 选择自己熟悉的产品24 | 005 寻找品牌积压库存27 |
| 006 寻找新奇特的产品24 | 006 网络代销28 |
| 11 确定进货数量，防止积压存货 ...24 | 007 二手闲置和跳蚤市场28 |

13 到阿里巴巴批发进货29	14 网商达人的采购经35
001 注册阿里巴巴网站.....29	15 代理的技巧36
002 在阿里巴巴批发进货.....32	16 采购要小心, 谨防网络诈骗37

Chapter 3 新手网上开店 不可不知的事40

17 网上开店先注册41	21 使用拍卖方式发布商品 来提高访问量68
001 注册成为淘宝会员.....41	22 使用淘宝助理批量发布商品, 省时省力71
002 激活支付宝账户.....45	23 备份店铺中的商品 以减少工作量74
003 选对网上银行, 才能实现 方便和快捷注册.....48	24 产品上架的技巧75
18 网上开店需认证50	25 快速申请免费开店76
001 申请认证.....50	26 如何给店铺取个好名字77
002 选择认证方式.....54	27 如何进行初次装修78
19 开店需至少发布10件 一口价商品55	001 设置独特的店铺风格.....78
20 如何确定货品的价格58	002 填写店铺的基本设置.....79
001 网上开店产品的定价策略.....58	28 如何为宝贝分类以便于管理80
002 网上商品的常用定价方法.....65	
003 网上商品的定价原则.....67	

Chapter 4 经商之道，沟通与交易的技巧82

29 如何留住上门的买家.....83	001 遵守沟通的黄金法则 99
001 积极回答买家提出的问题.....83	002 礼貌先行，微笑服务 100
002 欢迎词里有大学问.....83	003 坦诚相待，诚信第一 100
003 主动介绍商品84	004 善听善解，领会意图 101
30 使用站内信和宝贝留言板 与买家沟通.....84	005 理性沟通，避免情绪 101
001 活用站内信.....84	006 接受观点，切忌争辩 102
002 使用具有广告宣传作用的宝贝留言板.....86	007 提升职业化素质 102
31 用好淘宝旺旺，让顾客 随时找到你.....88	008 莫直白，莫独白 103
001 如何下载和使用旺旺88	009 莫冷淡，莫生硬 103
002 让旺旺24小时在线，不错过任何商机.....91	34 四步完成商品交易过程..... 104
003 当不知道如何回答买家时使用旺旺表情.....92	001 如何修改交易价格..... 104
004 旺旺的状态设置和自动回复94	002 如何与买家确认收货地址 105
005 聊天记录是解决纠纷和核实信息的 依据，要妥善保管95	003 如何选择适合买家的物流方式并 发货..... 105
32 诱导顾客购买的小绝招.....97	004 为买家评价的艺术..... 107
001 引导成交法.....97	35 如何让买家修改 中评和差评..... 108
002 用途示范成交法97	36 处理顾客投诉的方法..... 109
003 隔山打牛成交法98	001 确认问题 109
004 不断追问成交法98	002 分析问题 109
005 加压式成交法98	003 互相协商 110
33 掌握与买家沟通的技巧， 促使买家购买.....99	004 处理及落实处理方案 110
	37 做好售后回访是赢得信誉的 重要渠道..... 110



Chapter 5 做好售后发货， 提高隐形利润 112

- | | |
|-------------------------------|------------------------|
| 38 使用运费模板设置不同地区的运费价格..... 113 | 42 永远不发错货的秘密..... 119 |
| 39 使用支付宝推荐物流好处多... 115 | 43 自己计算运费，方便又实惠... 120 |
| 40 巧用e邮宝发货..... 117 | 44 让你的包装更有价值..... 121 |
| 41 选择快递公司需要注意的问题 118 | 001 常用的包装方法 121 |
| 001 价格 118 | 002 包装时的注意事项 126 |
| 002 速度 118 | 45 降低快递费用的妙招..... 127 |
| 003 安全 119 | 46 发平邮节省邮费的超级技巧... 128 |
| 004 诚信 119 | 47 向国外发货的省钱秘诀..... 128 |

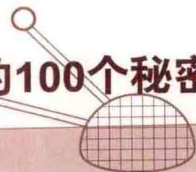
Chapter 6 照片拍摄与处理，让宝贝 亮丽的关键 131

- | | |
|-----------------------------|-------------------------------|
| 48 根据商品性质选择适合的摄影工具..... 132 | 002 饰品拍摄 137 |
| 49 如何为商品设计最佳灯光效果..... 134 | 51 使用普通数码相机拍摄出好照片的秘密..... 138 |
| 50 如何摆放商品使拍摄效果达到最好..... 135 | 52 使用光影魔术手让照片更漂亮... 139 |
| 001 服装拍摄 135 | 001 如何调整图片的大小 140 |
| | 002 如何调整图片色调和对比度 142 |
| | 003 怎样为图片添加水印 143 |

- 004 如何为照片添加外边框.....145
- 53 制作闪闪发亮的图片，吸引买家眼球.....146
- 54 拼缀图是这样做成的.....151
- 55 抠取完美图像.....155

Chapter 7 让店铺看起来赏心悦目160

- 56 为店铺设计独一无二的装修.....161
- 001 如何根据商品特性选择店铺色调.....161
- 002 如何选择店铺装修的素材.....163
- 57 制作店标，向买家传递信心和责任感.....163
- 58 制作图片公告栏，更有效地发布信息.....169
- 59 分类导航栏的设计决定了导购的效果.....170
- 60 美化宝贝描述区，完美呈现宝贝.....171
- 61 开通淘宝旺铺，让装修随心所欲.....174
- 001 什么是淘宝旺铺.....174
- 002 如何开通淘宝旺铺.....175
- 62 制作店招，让买家轻松了解店铺.....177
- 001 自定义页面店招设置.....177
- 002 自定义页面编辑.....177
- 003 自定义旺铺页面标记.....177
- 63 设计促销区，让促销信息一目了然.....178
- 64 设计宣传图片，吸引买家注意力.....182
- 65 加入动画鼠标，让店铺个性化.....183
- 66 用歌声表达心声，给自己的小店添加音乐.....183



Chapter 8 善用淘宝网上的资源宣传... 186

- | | |
|---|-------------------------------------|
| 67 在宝贝名字上巧用心思 187 | 70 超级买家秀, 让买家帮你打广告 200 |
| 68 在淘宝店铺内宣传, 让你的网店脱颖而出 187 | 71 在个人空间中做广告的技巧 201 |
| 001 互换友情链接 187 | 72 超级实用的支付宝社区宣传 202 |
| 002 为店铺添加计数器, 计算你的人气 188 | 73 淘宝推广的四大利器 203 |
| 003 善用宝贝推荐 191 | 001 钻石展位 203 |
| 004 如何更好地利用橱窗 192 | 002 淘宝直通车 204 |
| 005 巧用店铺留言 193 | 003 超级卖霸 206 |
| 006 策划赢得客户信任的店铺介绍 194 | 004 淘宝客 207 |
| 69 在淘宝社区中宣传, 为你的店铺积攒人气 195 | 74 淘宝网推出的促销工具 208 |
| 001 认识淘宝社区 195 | 001 满就送 208 |
| 002 发表主题帖 196 | 002 搭配套餐 208 |
| 003 回帖要找个好位置 197 | 003 限时打折 209 |
| 004 回帖暗藏商机 197 | 75 充分利用网商联盟打广告 210 |
| 005 赚银币以申请广告区 199 | |

Chapter 9 巧用其他方式打广告..... 211

- | | |
|------------------------------------|---------------------------------|
| 76 巧用QQ等即时通信软件做宣传 212 | 77 淘宝人的聚集地——旺旺群 ... 214 |
| 001 QQ个性签名 212 | 001 加入他人建立的旺旺群 214 |
| 002 QQ空间 213 | 002 建立自己的旺旺群 214 |
| | 003 管理好旺旺群 215 |

78 电子邮件推广的妙用.....216	85 信用评价宣传, 你不可不知的营销方式.....222
79 推广搜索引擎——超有效的宣传方式.....217	86 传统媒介推广, 你能借助的营销手段.....223
80 推广导航网站.....218	001 印刷并散发广告传单.....223
81 在百度空间中巧宣传.....219	002 向杂志等媒体投稿.....223
82 在百度知道中巧宣传.....220	003 多参与活动, 派发名片.....224
83 在百度贴吧中巧宣传.....220	87 送礼也要有智慧.....224
84 全面铺开, 在BBS论坛上宣传.....221	88 让顾客充当你的推销员.....226

Chapter 10 管理好员工, 提高创业的执行力227

89 组建职业化的网店团队, 做大网店规模.....228	002 协同员工一起做, 发现问题及时解决.....231
90 如何让网店店主招到合适的客服人员.....228	003 工作流程中跟踪指点.....231
91 合理分工让管理流程化.....229	004 强化记忆, 打造凝聚力.....231
92 开通E客服使用多个账号管理店铺.....230	94 制定绩效考核, 提高员工积极性.....232
93 网店店主如何培训客服新手...231	95 如何避免客服跳槽.....232
001 制定标准化制度、工作样板.....231	001 实施人性化管理.....232
	002 采取激励制度激发员工工作热情...232
	003 不想当老板的员工不是好员工...233

Chapter 11 快速打造皇冠店铺的 秘笈.....234

- 96 旺季一定要“热卖”235
- 97 充分利用销售淡季.....236
- 98 店铺营销常用的竞争策略 ...236
 - 001 “偕友壮威”战术236
 - 002 “自己”打“自己”战术237
 - 003 “逆向思维”战术238
 - 004 “避免竞争”战术238
 - 005 “未战先算”战术239
 - 006 “诚实无欺”战术239
- 99 赢得100%好评的方法.....240
 - 001 了解你的准买家，评估买家风格240
 - 002 仔细查看你的准买家信用和其他卖家的评价241
 - 003 查看你的准买家作为卖家时其他买家的评价242
- 100 利用假日经济来增加销量242
 - 001 提前策划，有备而战242
 - 002 商品促销，让利买家243
 - 003 备货充足，迎接顾客244
 - 004 总结经验，下次再战244

Chapter

1

创业选择 网上开店



本章概述

打造人气淘宝店

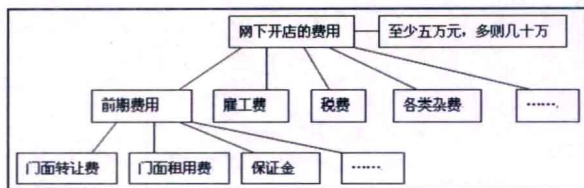
工欲善其事，必先利其器。在网上开店创业要想做好，首先要了解网上开店的相关知识，这样事情才会达到事半功倍的效果。

为什么要选择开网店的创业方式

和其他的创业方式相比，如开实体店，网上开店这种在互联网时代背景下诞生的新销售方式有着诸多不可取代的优势。随着电子商务的迅猛发展，很多有一定传统资源的人，都正在计划或已经在网络上开拓出一片属于自己的天地，建立自己的网上商店。

001 投资少，回收快

网下开店的费用一般包括前期费用、雇工费、税费和各类杂费等。前期费用包括门面转让费、保证金、办证费用、进货费用等。一项针对中国中小企业的情况调查显示，个人网下开店的平均费用至少为五万元，多则几十万元。



网上开店的建店成本非常小，不用租门面，不用囤积货品，只要有一台能上网的电脑就可以开张了。

网上有大量的交易平台，如淘宝等，卖家只需要支付极低的租金或免费就可以拥有一家网上商店，同时租金不会因为营业面积的增加而增加，投资者也不会因为延长营业时间而增加额外的费用。



心得

选择网上开店

目前城市中的小礼品店比比皆是，竞争日趋激烈。根据一份委托调查显示，以国内某一级城市的地铁商城为代表，大约有 38% 的小礼品店收支平衡，22% 的小礼品店略有盈余，37% 的小礼品店则面临倒闭风险。小礼品店经营艰难，首先是因为店铺的租费昂贵；另外，小店最怕“撞车”。路上的客人就这么多，没有个性特点的产品怎么能卖掉。就算是好东西，也没有钱打广告。因此，很多小礼品店产生了开辟网上生意的想法。

“在互联网上的礼品门类中租用一个店面不用花一分钱，广告价格绝对便宜，有分类搜索引擎确保顾客能在 10 秒钟内搜到你。至于网上商城的‘客流’到底有多少，仅礼品和珠宝首饰门类每天的总访问量可达 50 万人次，相当于 3 个中等繁华路段小商品市场的规模。”一位做 ZIPPO 打火机生意的秦先生说。

002 不需要占用大量资金

对于创业者来说，资金是选择创业方式的重要因素之一。

在创业初期，网下商店面临着很大的风险，进货资金少则几千元，多则数万元，不仅占用了大量的资金，而且占用了创业者大量的时间和精力。



网上商店则不需要占用大量资金，完全可以在有了订单的情况下再去进货，因此网上商店能做到进退自如，没有包袱。

网上开店
减少资金
占用率



传统商店如果不想继续营业时，需要将原来积压的货物处理掉。

网下商店
不想做了 须处理掉存货



网上商店因为存货很少，也就没有这个包袱，随时都可以更换品种，或者改行做别的生意。



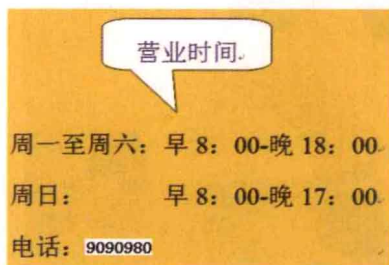
003 营业时间不限

对于创业者来说，时间就是金钱，店铺能多营业一分钟，就有可能带来更多的盈利。

网上商店延长了商店的营业时间，一年365天、一天24小时不停地运作，无须专人值班看店，都可照常营业。



传统店铺的营业时间一般为8~12小时，遇上坏天气或老板、店员有急事就不得不暂时休息。



由此可见，网上商店节省了人力方面的投资，不用雇佣帮手，店主完全可以在享受生活的同时把自家的网上小店打理得井井有条，还避免了因为来不及照看店铺而带来的经济损失。同时，营业时间不受限制，消费者可以在任何时间登录、购物。网上开店在交易时间上的全天性和全年性，使得交易成功的机会大大增加。

004 地域限制小

网上商店不受经营地点的限制。网店的流量来自网络，开店者不用担心如何选择地址，也不用为繁华地段高昂的租金而烦恼，不管客户的距离有多远，在网络上，客户一样可以很方便地找到需要的商品。网上商品的消费群体突破了地域的限制，变得无限辽阔。



网上商店所面向的对象是全国乃至全球的消费者，这个潜在市场是单个商品，甚至是大型商场都无法相提并论的，只要商品有特色，经营得法，网上商店每天都将带来成千上万的客流量，大大增加了销售收入。

网上开店是否稳赚不赔

网上开店的核心是开店，只不过是由实体店换成了虚拟店。网上开店同样是有风险的，因此有赚钱也会有亏损。



和实体店一样，网上开店同样面临进货、定价、推广、售后服务等一系列的问题，同样会有赚钱、亏损的情况。只不过网上开店方便简捷、成本低、经营灵活，因此网上开店的经营风险很小，导致人们产生错觉，认为网络就代表希望，网上开店值得投入时间和金钱。