

无师自通

实用知识 + 多媒体教学 + 海量赠品 + 专业网站服务 + 答疑QQ群 = 学习电脑·无师自通!

淘宝开店做皇冠

无师自通

爱上雯霖 © 编著



YZLI0890122121

图书光盘

双栏紧排，双色印刷；大容量DVD多媒体教学光盘，收录书中实例视频、素材和源文件及模拟练习，播放时间长达20个小时以上

贴心服务

构建的特色服务论坛 (<http://bbs.btbook.com.cn>) 和技术交流QQ群(101617400)，为读者提供便捷的在线服务和免费教学资源

免费赠品

大容量视频资源库，其中包括15小时《家庭电脑应用》+15小时《网上购物与开店》+15小时《中文版Dreamweaver网页制作》+15小时《Photoshop数码相片处理》多媒体教学演示视频



DVD
赠：超值光盘

清华大学出版社

无师自通

淘宝开店做皇冠 无师自通

爱上雯霖 © 编著



YZLI0890122121



清华大学出版社
北京

内 容 简 介

本书是《无师自通》系列丛书之一,全书以通俗易懂的语言、翔实生动的实例,全面介绍了在淘宝开店的整个流程。全书共分 11 章,内容涵盖了网上开店的优势、前期准备、如何寻找货源、开通网上店铺、装修店铺、美化图片、推广店铺、学习交易管理、完善服务等内容。

本书采用图文并茂的方式,使读者能够轻松上手,无师自通。全书双栏紧排,双色印刷,同时配以制作精良的多媒体互动教学光盘,方便读者扩展学习。此外,附赠的 DVD 光盘中除了包含 20 小时与图书内容同步的视频教学录像外,还免费赠送 4~5 套与本书内容相关的多媒体教学演示视频。

本书面向电脑初学者,是广大电脑初级、中级、家庭电脑用户,以及不同年龄阶段电脑爱好者的首选参考书。

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

淘宝开店做皇冠无师自通/爱上雯霖 编著. —北京:清华大学出版社,2012.1
(无师自通)

ISBN 978-7-302-27372-1

I. 淘… II. 爱… III. 电子商务—商业经营—基本知识—中国 IV. F724.6
中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 232993 号

责任编辑:胡辰浩(huchenhao@263.net) 袁建华

装帧设计:孔祥丰

责任校对:蔡 娟

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 装 者:清华大学印刷厂

经 销:全国新华书店

开 本:190×260 印 张:16.75 插 页:2 字 数:435 千字

附光盘 1 张

版 次:2012 年 1 月第 1 版

印 次:2012 年 1 月第 1 次印刷

印 数:1~5000

定 价:38.00 元

产品编号:039781-01

首先,感谢并恭喜您选择本系列丛书!《无师自通》系列丛书挑选了目前人们最关心的方向,通过实用精炼的讲解、大量的实际应用案例、完整的多媒体互动视频演示、强大的网络售后教学服务,让读者从零开始、轻松上手、快速掌握,让所有人都能看得懂、学得会、用得好电脑知识,真正做到满足工作和生活的需要!

● 丛书、光盘和网络服务特色

(1) 双栏紧排,双色印刷,超大容量:本丛书采用双栏紧排的格式,使图文排版紧凑实用,其中260多页的篇幅容纳了传统图书500多页的内容。从而在有限的篇幅内为读者奉献更多的电脑知识和实战案例,让读者的学习效率达到事半功倍的效果。

(2) 结构合理,内容精炼,技巧实用:本丛书紧密结合自学的特点,由浅入深地安排章节内容,让读者能够一学就会、即学即用。书中的范例都以应用为主导思想,通过添加大量的“经验谈”和“专家解读”的注释方式突出重要知识点,使读者轻松领悟每一个范例的精髓所在,真正达到学习电脑无师自通。

(3) 书盘结合,互动教学,操作简单:丛书附赠一张精心开发的DVD多媒体教学光盘,其中包含了20小时左右与图书内容同步的视频教学录像。光盘采用全程语音讲解、真实详细的操作演示等方式,紧密结合书中的内容对各个知识点进行深入的讲解。光盘界面注重人性化设计,读者只需单击相应的按钮,即可方便地进入相关程序或执行相关操作。

(4) 免费赠品,素材丰富,量大超值:附赠光盘采用大容量DVD光盘,收录书中实例视频、素材和源文件、模拟练习。此外,赠送的学习资料包括4~5套与本书教学内容相关的多媒体教学演示视频。让读者花最少的钱学到最多的电脑知识,真正做到物超所值。

(5) 特色论坛,在线服务,贴心周到:本丛书通过技术交流QQ群(101617400)和精心构建的特色服务论坛(<http://bbs.btbook.com.cn>),为读者提供24小时便捷的在线服务。用户登录官方论坛不但可以下载大量免费的网络教学资源,还可以参加丰富多彩的有奖活动。

● 读者对象和售后服务

本丛书是广大电脑初级、中级、家庭电脑用户和中老年电脑爱好者,或学习某一应用软件的用户的的首选参考书。

最后感谢您对本丛书的支持和信任,我们将再接再厉,继续为读者奉献更多更好的优秀图书,并祝愿您早日成为电脑高手!

如果您在阅读图书或使用电脑的过程中有疑惑或需要帮助,可以登录本丛书的信息支持网站<http://www.tupwk.com.cn/learning>或通过E-mail(wkservice@vip.163.com)联系,也可以在《无师自通》系列官方论坛<http://bbs.btbook.com.cn>上留言,本丛书的作者或技术人员会提供相应的技术支持。

电脑操作能力已经成为当今社会不同年龄层次的人群必须掌握的一门技能。为了使读者在短时间内轻松掌握电脑各方面应用的基本知识,并快速解决生活和工作中遇到的各种问题,我们组织了一批教学精英和业内专家特别为电脑学习用户量身定制了这套《无师自通》系列丛书。

本书是这套丛书中的一本,该书从读者的学习兴趣和实际需求出发,合理安排知识结构,由浅入深、循序渐进,通过图文并茂的方式讲解新手卖家淘宝开店的操作。全书共分为11章,主要内容如下。

第1章:介绍了淘宝网开店的优势,哪些人适合开网店。

第2章:介绍了开店前的筹备工作,包括如何确定店铺的定位、选择经营的商品、定制销售策略等内容。

第3章:介绍了网上开店怎样选货源,以及各种渠道进货的方法和技巧。

第4章:介绍了淘宝网开店常用的工具软件下载、安装及应用。

第5章:介绍了在淘宝网开店的准备工作,注册淘宝、支付宝账户等内容。

第6章:介绍了在淘宝网开设自己的店铺,发布、管理商品。

第7章:介绍了店铺店标、公告、宝贝分类、背景音乐和计数器等设置方法。

第8章:介绍了在淘宝网店内、社区中推广店铺,吸引顾客的常用促销方式。

第9章:介绍了挖掘买家、与买家沟通、淘宝网上交易管理的方法。

第10章:介绍了淘宝成交技巧,售后保障服务等内容。

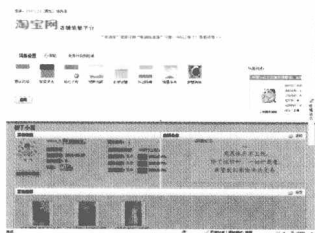
第11章:介绍了商品包装、送货方式、降低物流成本方法以及常见物流问题等内容。

本书附赠一张精心开发的DVD多媒体教学光盘,其中包含了20小时与图书内容同步的视频教学录像。光盘采用全程语音讲解、情景式教学、互动练习、真实详细的操作演示等方式,紧密结合书中的内容对各个知识点进行深入的讲解。让读者在阅读本书的同时,享受到全新的交互式多媒体教学。此外,本光盘附赠大量学习资料,其中包括4~5套与本书内容相关的多媒体教学演示视频。让读者一学就会、即学即用,在短时间内掌握最为实用的电脑知识,真正达到学习电脑无师自通的效果。

除封面署名的作者外,参加本书编写和制作的人员还有洪妍、方俊、何亚军、王通、高娟妮、杜思明、张立浩、孔祥亮、陈笑、陈晓霞、王维、牛静敏、牛艳敏、何俊杰、葛剑雄等人。由于作者水平有限,本书难免有不足之处,欢迎广大读者批评指正。我们的信箱是huchenhao@263.net,电话010-62796045。

《无师自通》丛书编委会

2011年8月



第1章 网上开店的前期准备

1.1 了解淘宝网	2
1.2 淘宝开店的 N 个理由	2
1.2.1 投资风险小	2
1.2.2 经营方式灵活	2
1.2.3 限制因素少	2
1.2.4 消费市场大	3
1.2.5 宣传费用低	3
1.2.6 享受优质服务	3
1.3 网店经营方式	3
1.4 网上交易支付方式	4
1.4.1 在线支付	4
1.4.2 邮局汇款	4
1.4.3 银行卡支付	4
1.4.4 货到付款	4
1.4.5 快捷支付	5
1.5 适合开网店的群体	6
1.5.1 开网店的群体	6
1.5.2 开网店需要哪些能力	6
1.6 网上开店的心理准备	7
1.7 网上开店的基本条件	8
1.7.1 硬件要求	8
1.7.2 软件要求	9
1.8 明确网店卖家的工作内容	10
1.9 在淘宝大学学习开店	11
1.10 实战演练	13
1.11 专家指点	14

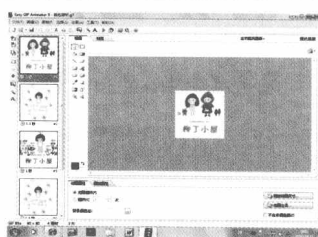
第2章 筹备网上开店

2.1 开店前的调研	16
2.1.1 经营项目类型	16

2.1.2 确定店铺的定位	16
2.2 选择经营的商品	16
2.2.1 选择网上销售商品类型	16
2.2.2 分析商品市场	17
2.2.3 商品种类组合解析	17
2.3 定制商品销售策略	18
2.3.1 商品定价基本原则	18
2.3.2 定制商品组合定价策略	18
2.3.3 定制阶段性价格策略	19
2.3.4 定制折扣策略	20
2.3.5 定制合理运费	20
2.4 学习淘宝交易规则	21
2.4.1 商品发布管理规则	21
2.4.2 信用评价规则	21
2.4.3 淘宝网投诉规则	21
2.5 借鉴开店经验	22
2.6 专家指点	22

第3章 寻找商品货源

3.1 选择合适的商品	26
3.1.1 进货的定位	26
3.1.2 进货的要点	27
3.1.3 进货的禁忌	27
3.1.4 初次进货数量	28
3.2 解决货源问题	29
3.2.1 从批发市场进货	29
3.2.2 寻找厂家进货	31
3.2.3 寻找代理商进货	32
3.2.4 寻找外贸尾单货	32
3.2.5 寻找民族特色货源	33
3.2.6 寻找地域特色货源	34



3.2.7 自创货源	35
3.3 依靠网络寻找货源	35
3.3.1 网上进货的优势	35
3.3.2 巧用 Google 搜索货源	36
3.3.3 在行业批发网站寻找货源	36
3.3.4 在阿里巴巴网站寻找货源	36
3.3.5 在淘宝网里淘货源	39
3.3.6 网上进货防骗技巧	42
3.3.7 网上交易技巧	42
3.4 专家指点	42

第4章 网店常用工具软件

4.1 下载并安装淘宝工具软件	48
4.1.1 下载并安装阿里旺旺	48
4.1.2 下载并安装淘宝助理	50
4.2 使用阿里旺旺	52
4.2.1 登录阿里旺旺	52
4.2.2 阿里旺旺的系统设置	53
4.2.3 阿里旺旺的分组功能	56
4.2.4 添加联系人	56
4.2.5 聊天功能	57
4.2.6 查看聊天记录	59
4.3 常用图像编辑软件	60
4.3.1 ACDSee 软件	60
4.3.2 光影魔术手	63
4.3.3 Photoshop 软件	65
4.4 专家指点	68

第5章 网上开店第一步

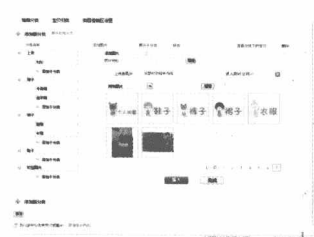
5.1 申请并使用电子邮箱	70
5.1.1 申请邮箱的作用	70
5.1.2 申请免费电子邮箱	70

5.1.3 使用电子邮箱	71
5.2 成为淘宝会员	73
5.2.1 注册淘宝会员	73
5.2.2 编辑个人信息	74
5.2.3 设置密码保护	75
5.3 开通支付宝	77
5.3.1 支付宝账户的作用	77
5.3.2 注册并激活支付宝账户	78
5.3.3 支付宝实名认证	79
5.3.4 申请支付宝数字证书	80
5.3.5 安装支付宝数字证书	82
5.3.6 取消支付宝数字证书	83
5.4 申请网上银行	84
5.4.1 办理银行卡	84
5.4.2 开通网上银行	84
5.4.3 使用网上银行为支付宝充值	85
5.5 专家指点	86

第6章 建立自己的店铺

6.1 开设店铺	96
6.1.1 给店铺起个好名字	96
6.1.2 店标设计	96
6.1.3 申请店铺	97
6.1.4 设置店铺风格	98
6.1.5 免费升级旺铺	99
6.2 发布商品	100
6.2.1 发布宝贝的方式	100
6.2.2 发布一口价商品	100
6.2.3 发布二手与闲置物品	102
6.2.4 发布拍卖商品	102
6.3 使用淘宝助理发布商品	103
6.3.1 运行淘宝助理	103

目录



6.3.2 创建模板	104
6.3.3 使用模板	106
6.3.4 发布大量商品	107
6.4 管理商品	108
6.4.1 店铺商品描述	108
6.4.2 修改商品信息	111
6.4.3 修改商品类目	112
6.4.4 下架商品	112
6.4.5 上架商品	113
6.4.6 删除商品	113
6.5 专家指点	113

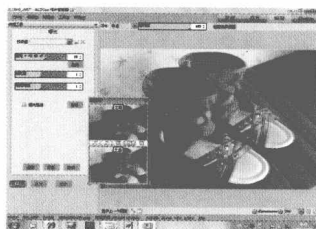
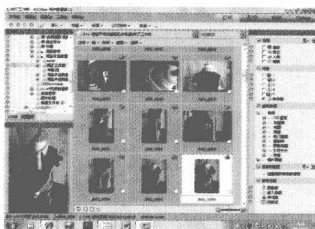
第7章 店铺的设置与优化

7.1 店铺设置	118
7.1.1 设置宝贝推荐	118
7.1.2 设置宝贝分类	119
7.1.3 建立友情链接	120
7.1.4 设置运费模板	121
7.1.5 设置店铺背景音乐	122
7.1.6 设置店铺介绍	124
7.1.7 设置店铺公告	125
7.1.8 设置店铺交流区	126
7.1.9 为店铺添加计数器	127
7.2 网店商品的美化	128
7.2.1 商品图片的拍摄	128
7.2.2 调整图片色调	129
7.2.3 为图片添加水印	130
7.2.4 添加宝贝超链接	133
7.3 店铺元素美化	134
7.3.1 制作店标	134
7.3.2 发布店标	138
7.3.3 制作图片公告	139

7.3.4 制作个性化宝贝分类	141
7.3.5 制作宝贝描述模板	147
7.4 专家指点	155

第8章 淘宝店铺的推广

8.1 在淘宝社区宣传	160
8.1.1 淘宝社区优势	160
8.1.2 加入淘宝论坛	160
8.1.3 常见主题帖类型	162
8.1.4 在淘宝社区发言	163
8.1.5 社区成名技巧	165
8.1.6 主题帖互连	167
8.1.7 加入淘宝帮派	168
8.1.8 创建淘宝帮派	170
8.1.9 赚取银币	171
8.1.10 领取淘宝金币	171
8.1.11 淘宝社区规则	172
8.1.12 申请社区广告	173
8.2 利用阿里旺旺发广告	174
8.2.1 利用签名信息宣传	174
8.2.2 创建群发消息	174
8.3 网店的促销	175
8.3.1 网店的多种促销手段	175
8.3.2 关注淘宝网活动	178
8.3.3 参加淘宝网“秒杀”活动	178
8.3.4 团购促销吸引顾客	180
8.3.5 参加【超级卖霸】活动	181
8.3.6 使用促销工具	182
8.3.7 设置店铺【淘大奖】	183
8.4 店内其他宣传手段	183
8.4.1 巧用宝贝推荐	183
8.4.2 巧用店铺交流区	184



8.4.3 其他宣传手段	184
8.5 专家指点	185

第9章 做好第一笔交易

9.1 挖掘买家	192
9.1.1 认识买家的类型	192
9.1.2 掌握买家的购物心理	194
9.1.3 在店铺交流区找买家	195
9.1.4 利用搜索引擎找买家	196
9.1.5 去【淘吧】淘买家	197
9.1.6 巩固客源培养回头客	197
9.2 与买家沟通	199
9.2.1 熟悉买家询价方式	199
9.2.2 与买家交流技巧	199
9.2.3 如何应对买家还价	199
9.2.4 回复买家站内信	200
9.2.5 回复买家留言	201
9.2.6 回复店铺交流区留言	202
9.2.7 回复阿里旺旺留言	203
9.3 出售商品	204
9.3.1 使用支付宝出售商品	204
9.3.2 修改宝贝价格	205
9.3.3 遵守商品物流准则	206
9.3.4 仔细检查商品	206
9.3.5 包装商品	207
9.3.6 选择物流发货	208
9.3.7 处理退款请求	209
9.3.8 从支付宝提取货款	210
9.4 给买家评价	211
9.4.1 评价买家	211
9.4.2 查看买家评价	211
9.5 留住上门的买家	212

9.5.1 巧用欢迎词	212
9.5.2 待人热情友善	212
9.5.3 细节赢得顾客	213
9.5.4 主动介绍商品	214
9.5.5 尽量满足买家	214
9.5.6 定期联系买家	215
9.5.7 设置店铺提醒	215
9.5.8 买卖不在仁义在	215
9.5.9 管理客户资源	216
9.6 专家指点	216

第10章 掌握淘宝销售技巧

10.1 淘宝成交技巧	222
10.1.1 在顾客中建立信任感	222
10.1.2 了解顾客的潜在问题	223
10.1.3 产品价值的塑造	224
10.1.4 消除顾客的抗拒点	225
10.1.5 促成交易的技巧	226
10.2 提高服务质量	226
10.2.1 学习并掌握导购技巧	226
10.2.2 使用电话交流技巧	227
10.2.3 开通移动旺旺	228
10.2.4 为店铺设置客服	228
10.2.5 增加商品的附加值	230
10.2.6 给买家派送礼金	230
10.2.7 给买家派送促销红包	232
10.3 加入消费者保障服务	233
10.3.1 加入消费者保障服务的优势	233
10.3.2 申请消费者保障服务	233
10.3.3 保证金缴纳标准	233
10.3.4 退出消费者保障服务	234



10.4	完善售后服务	234
10.4.1	售后跟踪	234
10.4.2	售后回访与调查	235
10.4.3	制定合理的退换货政策	235
10.4.4	售后回应买家投诉	235
10.4.5	应对买家中差评	237
10.4.6	向买家表示感谢	237
10.5	专家指点	237

第 11 章 物流发货

11.1	淘宝的主要发货方式	242
11.1.1	平邮发货	242
11.1.2	快递发货	243
11.1.3	快递发货注意事项	243
11.1.4	EMS 发货	244
11.1.5	EMS 发货注意事项	245
11.1.6	发货方式比较	245
11.2	商品的包装	245
11.2.1	选择商品包装材料	246
11.2.2	包装保护技术	249
11.2.3	各类商品的包装技巧	250

11.3	选择优秀的快递公司	251
11.3.1	申通快递	251
11.3.2	圆通速递	251
11.3.3	中通速递	251
11.3.4	顺丰速运	252
11.3.5	韵达快运	252
11.3.6	海航天天快递	253
11.4	降低物流成本	253
11.4.1	节省包装费用的技巧	253
11.4.2	节省快递公司邮费的方法	253
11.4.3	使用网站推荐物流	254
11.4.4	利用打折邮票	254
11.4.5	使用快运和铁路托运	254
11.5	网上下单	255
11.6	网上服务	256
11.6.1	网点查询	256
11.6.2	快件跟踪查询	256
11.7	常见物流问题	257
11.7.1	使用物流注意事项	257
11.7.2	解决常见物流问题	259
11.8	专家指点	260

第1章

网上开店的前期准备

随着网络应用的普及，淘宝网上购物的消费者越来越多。在给人们带来方便和实惠的同时，也给广大网民带来了无限商机。因此，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。本章主要介绍了淘宝网开店的优势、交易方式以及开店必备的条件等内容。



对应光盘视频

例 1-2 在淘宝大学学习课程

例 1-3 使用快捷支付付款



1.1 了解淘宝网

淘宝网成立于2003年5月10日,由阿里巴巴集团投资创办。截止2009年底,淘宝拥有注册会员1.7亿;2009年全年交易额达到2083亿人民币,是亚洲最大的网络零售商圈。

淘宝网目前业务跨越C2C(Consumer to Consumer,即:消费者对消费者)和B2C(Business-to-Consumer,即:商家对消费者)两大部分。商品数目众多,分类齐全,大到汽车、家电,小到服装、饰品一应俱全。根据国内著名互联网分析机构艾瑞咨询调查显示,淘宝网占据国内电子商务80%以上的市场份额。

淘宝网提倡让用户真正从网上交易中获得利益,培养更多、更忠实的网上交易者的理念,并倡导诚信、活泼、高效的网络交易文化,坚持“宝可不淘,信不能弃”。2008年,淘宝网和中国最大的网络广告交易平台阿里巴巴合并,使得淘宝网已成为广大网民网上创业和

以商会友的首选。



1.2 淘宝开店的N个理由

网上开店是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、迅速的传播性,可以为商品寻找更多的买家,具有实体店无法比拟的优势。

1.2.1 投资风险小

建立网络店铺的成本相比于实体店铺要少很多,许多网上交易平台都为卖家提供租金较低的网络店铺,有些甚至免费提供网络店铺;建立网络店铺的卖家可以根据买家的订单去进货,不会因为积压货物而占用大量的资金;网络店铺的经营活动主要是通过网络进行的,基本不需要房租、人工工资、管理费等方面的支出。

1.2.2 经营方式灵活

网络店铺的经营活动是借助互联网进行的,经营者可以根据个人情况全职经营,或兼职经营。网络店铺的营业时间也比较灵活,只

要可以及时对消费者的咨询给予回复就不会影响经营。开设网络店铺不需要像实体店铺那样必须经过严格的注册登记手续。网络店铺在销售商品之前甚至不需要存货或者只需要少量存货,因此可以随时转换经营项目,进退自如。

1.2.3 限制因素少

实体店铺的经营常会受到营业时间、营业地点、营业面积等因素的影响,而网络店铺不受这些因素的限制。只要服务器不出问题,网络店铺可以24小时、365天不停地运作,没有专人值守,都可照常营业。

消费者可以在任何时间段登录网络店铺进行购物。由于网络店铺基本不受经营地点的

限制,消费者群体也来自网络,因此,网络店铺的卖家在家中也不会影响到网店的经营。网店的商品库存量也不会被店面面积限制,只要商家愿意,网络店铺中可以摆放成百上千的商品。

1.2.4 消费市场大

网络店铺开设在互联网上,只要是上网的人群都有可能成为网络店铺中商品的浏览者与购买者。消费者的范围可以是全国的网民甚至全球的网民。只要网络店铺的商品有特色,宣传得当、价格合理、经营得法,每天将会有相当数量的访问流量,从而极大地增加销售机会,取得良好的销售收入。

1.2.5 宣传费用低

对于开设实体店铺的商家来说,一般需要在广告方面付出大量的资金,对店铺进行宣传包装,以吸引消费者。而网络店铺的宣传的费用则低廉很多,少量的费用就可以吸引大量的网上购物人群。例如,在淘宝网中进行宣传时,商家只需要少量的费用,就可以让自己的商品成为某个搜索关键字中排名靠前的商品,从而吸引大量的网上消费者浏览该商品。

开设网络店铺也并不是有百利而无一害,需要一定的约束机制加以保证。店铺的产品分类、管理等问题对商家和消费者双方都意味着一定的风险性。因此,买卖双方必须遵守交易平台的规定。网络店铺都要依附于一定的交易平台。此外就是诚信问题,中国的电子商务法规和支付体系还不很完善,所以诚信成为了很多网上消费者望而却步的直接原因,是否待人诚恳,讲究诚信成为能否经营好网络店铺的重要衡量指标。

1.3 网店经营方式

在了解网络交易平台后,用户应该根据自身实际情况,选择一种适合自己的经营方式。网络经营商的经营方式主要有以下3种。

1.2.6 享受优质服务

打开IE浏览器,输入淘宝网网址,打开淘宝网主页后,单击右上角【网站导航】按钮,在弹出的下拉导航菜单中单击【帮助中心】链接,打开【淘宝网帮助中心】页面。



在【淘宝网帮助中心】页面的【搜索】文本框中可以输入帮助主题关键词,然后单击【搜索】按钮,即可搜索出包含该关键词的相关信息。或单击【快速引导】区域中各个板块中的内容链接,可以打开相关的帮助页面。



1. 网店与实体店结合

网店与实体店结合是网上店铺与开设的实体商铺相结合的经营方式。这类网店因为拥有实体店铺的支持,在商品的价位、销售的技巧方面都更高一筹,也更容易取得消费者的认可与信任。一般的网络商城都是网店与实体店相结合的。

2. 全职经营网店

经营者以网上店铺为获利的唯一来源,因此经营者将全部的精力都投入到网站的经营上,将网上开店作为自己的全部工作。

3. 兼职经营网店

经营者将经营网店作为自己的副业,经营网店只是为了增加收入,或是作为一种爱好。其主要的经营人员以在校学生和时间比较充裕的职场人员为主。

1.4 网上交易支付方式

为了方便顾客付款,网店一般会提供多种货款支付方式供选择。目前的网上交易支付方式主要有在线支付、邮局汇款、银行汇款、手机支付、信用卡委托支付和货到付款等几种方式。

1.4.1 在线支付

淘宝网提供支付宝第三方支付平台。这样可以先把钱付给淘宝网,而不直接交给卖家,然后淘宝网通知卖家发货给买家,等买家收到货后,验收合不合格再同意或拒绝支付货款给卖家。这是目前最方便、快捷的货款支付方式,不用支付手续费,且在很大程度上提高了交易的安全性。

1.4.2 邮局汇款

使用邮局汇款方式需要买家先到邮局向卖家汇货款,支付一定的手续费,汇款成功后通知卖家发货。这种方式不是很安全,容易引起不必要的纠纷。买家一定要保留汇款凭证以方便维权。

1.4.3 银行卡支付

银行卡支付的流程和普通的支付宝付款一样,卖家也是在买家收货确认后才能收到货款。唯一的区别是银行卡支付使用的是网上银行通道。银行卡支付包括使用储蓄卡和信用卡两种方式。

使用银行的信用卡支付是指买家可以直接在淘宝上刷信用卡,买大额产品不再受每笔最高 500 元限额的限制。而储蓄卡的支付方式是通过网银向支付宝充值,再付款,各银行的限额都有所不同。

对于买家而言,如果拥有信用卡,那么就可以在淘宝上选购在银行规定针对信用卡支付的额度内的商品,并进行一次性刷卡了。例如:小王有一张 XX 银行的信用卡,额度为 10000 元,现在他在淘宝上有一笔 2000 元的订单需要付款,就可以一次性刷卡完成支付了。买家在淘宝上使用信用卡支付业务购买商品不需要支付任何费用。

卖家需要支付交易金额(包括运费)的 1% 作为交易手续费。手续费只对通过信用卡支付的金额收取,红包、积分(淘宝商城)、购物券不计算手续费。

1.4.4 货到付款

对于一些购买大型商品,或贵重商品,或不熟悉网上付款方式的买家,有些卖家还提供了货到付款的方式。

使用货到付款是买家在收到货,验货确认无误后,当面付款给物流公司,交给快递人员

的代收款包括：货款+邮费+服务费(货到付款服务费介绍)。其中服务费是给物流公司的，货款和邮费在物流公司与支付宝结算后，支付宝再将钱款划入卖家账户中。

1.4.5 快捷支付

快捷支付是指无须开通网银，只需关联信用卡或借记卡(借记卡目前还没有开放)，每次付款时只需输入支付宝支付密码即可完成付款。

【例 1-1】开通快捷支付。

01 登录支付宝首页，在【我的支付宝】页面中，单击【快捷支付(含卡通)】按钮。



02 在打开的页面中，单击【立即开通快捷支付】按钮。



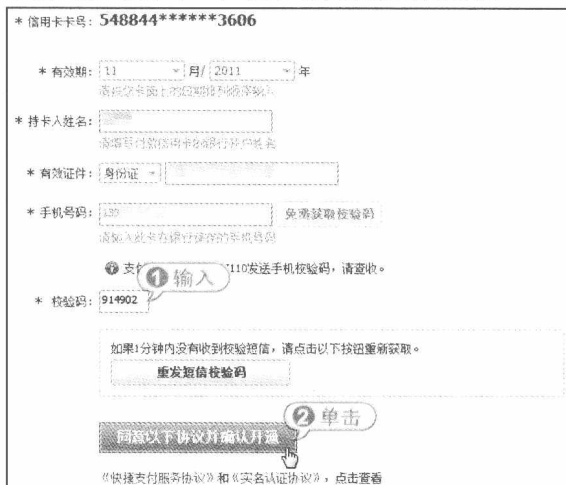
03 在【申请“快捷支付(含卡通)”服务】页面中选择办卡的银行。

04 在【开通“信用卡快捷支付”服务】页面中，填写信用卡信息，然后单击【免费获

取校验码】按钮。



05 在【校验码】文本框中输入支付宝向手机发送的校验码。单击【同意以下协议并确认开通】按钮，即可开通快捷支付服务。



支付宝：快捷支付

开通“快捷支付(含卡通)”服务

您的广发银行信用卡“快捷支付(含卡通)”服务已开通。
管理我的“快捷支付(含卡通)” | 快捷支付(含卡通)使用说明

1.5 适合开网店的群体

网上开店由于自身的各种优势,为一些想要创业,却又没有门路的人提供了一个很好的网络平台,但在开店前首先要根据实际情况,了解一下自己是否适合开设网店。

1.5.1 开网店的群体

很多群体都比较适合开设网店,本节主要归纳了以下几类。如果读者属于其中的一员,就请尝试策划一下自己的网络店铺吧。

1. 小型企业管理者

对于小型企业来说,利用网络店铺来进行销售无疑是一种必然需要的选择。过去,名不见经传的中小型企业,要想把产品推广出去,送进大型商场非常困难,可如今网络店铺提供了广阔平台,解开了中小企业产品“销售难”的死结。不受地理位置、经营规模、项目等因素制约,只要上网就能资源共享,中小型企业同样可以与知名大品牌进行平等竞争,而且还可以开展以前想都不敢想的全球经营。

2. 具有产品货源的小商户

如果有产品资源,现在需要更好的销售推广,那就可以网上开店,一次的投资,专业的推广,自己的产品马上就可以得到立竿见影的效果。网上开店的一个必要因素就是货源,有货源的小商户网上开店是一种很有眼光的选择,当然也要分如何来运作。

3. 长期在线的人

长时间在线的人开设网店也是绝对的资源,每天可以照顾好自己的店铺,就一定会有一定的收获。

经常活动在网上,可以找到更多的网上客户资源,可以在客户服务上尽可能地做到尽善尽美。

经常活动在网上,可以学习到更先进的技术,可以把自己的网上商店打理得更好。经常活动在网上,花费时间来照顾推广自己的网店

是轻而易举的事情。

4. 自由职业者

不少自由职业者也很喜欢上网冲浪,他们开设网络店铺并不在意自己的东西能卖多少钱,而是希望那些平时逛街所觅来的东西同样会有人欣赏和喜爱,其目的是通过开店来充实生活,寻找一些志趣相投的朋友。因此这类人投资风险较小,还可以以此为契机,拓宽社会圈子,为今后的发展作铺垫。

5. 大学生

大学生平时的学习生活比较清闲,对网络的应用得心应手,上网开店是很多大学生创业、社会实践的练兵场。

从大学生选择网店这条创业路,可以侧面证明,网上开店创业风险小。在网络店铺的开设初期,由于知名度低,生意量小,因此开个网络店铺的第一步就是要让买家知道有这么一间店铺。卖家可以利用各种网络交流方式让买家找到店铺的链接,建立起知名度就迈出了创业的第一步。

6. 公司白领

紧张而又有节奏的白领,白天工作是接触网络的,开一家自己的网上小店,也是一件非常有意义的事情。店子虽小,但是意义却不同,在这里可以体会到自己做老板的感觉,在这里可以结识更多的朋友,休息期间在网上上传自己买回来的新产品,那也是一种寄托,也是一份事业,并且可以增加个人收入。

1.5.2 开网店需要哪些能力

有些人开网店是为了兴趣和爱好,只是为了体会一份卖出商品的乐趣,而有些人将网上

开店作为自己的事业,希望以此为生。那么要开一个盈利的网店,需要经营者具备哪些个人能力呢?

- 良好的市场判断能力:可以选择合适销售对路的商品,并根据市场动向、流行趋势调整策略方针与经营方式,推广合适的商品。
- 良好的价格分析能力:既要进到价格较低的商品,又要将商品标出一个适

宜的出售价格,从而在增加竞争力的同时又保障了自己的利益。

- 良好的网络推广能力:可以通过各种方式让更多的浏览者进入自己的网店,而不坐等顾客上门。
- 热情的服务意识:秉承顾客至上的原则进行服务,可以通过良好的售后服务为自己培养忠实的客户群体。

1.6 网上开店的心理准备

网上开店有节省租金,启动、运营成本低,人流量大,区域覆盖率广,商品信息不受时空限制,传播速度快等优点。这些优势,促使成千上万的网民涌上网络平台开设店铺。尽管网上开店前景无限好,但新开设店铺能够站稳脚跟生存下来的并不多。很多卖家因最初的几个月收益不理想就放弃努力了。之所以出现这种情况,是因为很多人开店时的心理准备不足,认为网上开店很简单,只要把商品发布上架,就可以坐着收钱了。其实不然,网上开店和网下开店一样,机遇与风险并存。要想成为一个成功的卖家,开店前的心理准备非常重要。

1. 专心、用心

开店的初期对于新手卖家来说比较辛苦,每天在没有信誉度的情况下,要不厌其烦地回应每位上门的顾客,才有可能获得一份利润微薄的交易订单。另外,网店不同于实体店,网店只有通过文字、图片体现你的用心程度,以及对顾客的关注。顾客从这些细节中,看到了你的用心,并建立了信任感,才能不断提高小店的信誉和销售成绩。

2. 积极、快乐心态

要把经营网店当做一种快乐。让相隔遥远的买卖双方不再感到陌生。网店交易时,才能让双方互相信任与理解。如果卖家能时常保持一颗积极、快乐之心,在日常交易中多一份平和、多一份体谅,让顾客感到你的用心贴心和对其的尊重,还怕没有好评和回头客吗?

3. 坚持

网上开店起步是艰辛的,刚开始总会有这样那样的问题困扰卖家,哪一方面注意不到都会使浏览量上不去,从而导致销售量下降,最

终影响店铺的生存状况。

这时需要卖家有恒心、耐心、信心和平常心,并付出比别人更多的努力。同时总结经验,吸取教训,每天进步一点点。这样坚持到底,就一定会获得成功。

4. 宽容心

网上交易的买卖双方都是在虚拟的空间进行交流,买家想用较低的价钱买到最好的东西,而卖家又想利益最大化。这样一来,买卖双方时常会有些摩擦、争执,这都是很正常的情况。这就要求卖家经常抱有宽容之心,换位思考体谅对方,而不是发生一些不理智的言语冲突。宽容的胸襟可以为卖家带来更多的商机。

5. 上进心

网上创业与网下经商在许多方面有很多不同,面对每天不断更新的资讯,卖家只有不断地学习新知识,每天进步一点,不断吸取经验和教训,养成对新生事物的适应能力,才能生存下来。