



课堂实录

淘宝网上开店 课堂实录

孙保福 / 编著

内容涵盖：

开店准备、货源选择、店铺装修、沟通买家、如何完成第一笔交易、应用千牛工作台、物流和包装、拍摄照片、美化商品照片、装修店铺、寻找买家、利用免费资源、在淘宝外推广店铺、花钱推广店铺、提高网店客户服务质量，学习皇冠卖家的成功经验等。



清华大学出版社



课堂实录

孙保福 / 编著

淘宝网上开店 课堂实录



清华大学出版社
北京

内 容 简 介

随着互联网的发展,越来越多的企业和个人都投入到了互联网创业的大潮中。而通过淘宝创业,成了众多投资者和创业者的首选。

全书共分为17章,主要内容包括网上开店前的准备工作,选择合适的货源,在淘宝开店第一步,在淘宝开店与店铺简单装修,积极并及时沟通买家,在淘宝安全地进行第一笔交易,用好千牛工作台让你的宝贝卖不停,选择好物流和包装,拍摄吸引人的好照片,处理和美化商品照片,自己动手装修店铺,主动出击寻找买家,利用淘宝免费资源来推广网店,在淘宝外推广店铺,花钱推广店铺,提高网店客户服务质量,学习皇冠卖家的成功经验等。

本书适合想在网上开店创业的初学者,包括在校学生、兼职人员、自由职业者、企业管理者、企业白领等;也适合已经开了网店,想进一步把网店生意做大做强的店主。

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

淘宝网开店课堂实录 / 孙保福编著. —北京:清华大学出版社, 2015

(课堂实录)

ISBN 978-7-302-39966-7

I. ①淘… II. ①孙… III. ①电子商务—商业经营 IV. ①F713.36

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第087773号

责任编辑:陈绿春

封面设计:潘国文

责任校对:胡伟民

责任印制:沈露

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦A座

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

印刷者:北京鑫丰华彩印有限公司

装订者:三河市溧源装订厂

经 销:全国新华书店

开 本:188mm×260mm

印 张:16.5

字 数:500千字

版 次:2015年8月第1版

印 次:2015年8月第1次印刷

印 数:1~3000

定 价:49.00元

产品编号:061935-01

前言

本书背景

在当今全民创业的大时代背景下，在网上开一家店铺迅速发家致富十分有吸引力。事实上也的确如此，网上开店让很多先行者赚得盆满钵满，更吸引着千千万万的创业者蜂拥而至。全民创业的大环境让无数人对网上开店趋之若鹜，包括在校的大学生、赋闲在家的全职太太和退休人员、失业人员、有着稳定收入的在职者等，他们拥有高涨的创业热情，把网上开店当作致富的最佳捷径。目前国内在校大学生2000多万人，中国高等职业院校已达1184所，在校生达900多万人。2015年毕业人数再创新高，就业任务十分艰巨。2014年底教育部印发《教育部关于做好2015年全国普通高等学校毕业生就业创业工作的通知》，鼓励扶持开设网店等多种创业形态。不过受其网上开店专业性的制约，人们对具体的操作流程十分模糊，怎样开店、怎样装修、怎样经营甚至该卖什么才好，他们都茫然不知。网上开店难，开一家赚钱的网店更是难上加难。为了让更多的人掌握网上开店的技巧，我们编写了本书。

本书主要内容

本书充分考虑到新手卖家在开店过程中可能会遇到的问题，以在网上开设店铺为线索，全面介绍了网店经营的相关知识。

全书共分17章，主要内容包括网上开店前的准备工作，选择合适的货源，在淘宝开店第一步，在淘宝开店与店铺简单装修，积极并及时沟通买家，在淘宝安全进行第一笔交易，用好千牛工作台让你的宝贝卖不停，选择好物流和包装，拍摄吸引人的好照片，处理和美化商品照片，自己动手装修店铺，主动出击寻找买家，利用淘宝免费资源来推广网店，在淘宝外推广店铺，花钱推广店铺，提高网店客户服务质量，学习皇冠卖家的成功经验。

本书特点

与目前市场上的相关书籍比较，本书具有以下特色。

(1) 贴近最新版本。

网络是不断发展的，改版升级在所难免。有读者反映目前市场上相关书籍大多与最新版本不符，书上讲解的与网上的实际操作相差甚远。因而本书应广大读者的要求，切合淘宝最新版本而创作，从而保证内容讲解与实际操作最大限度上的统一。

(2) 内容全面。

本书是网上开店最全面的实战宝典。另外，本书还从商品项目的选择、网店的装修、照片的拍摄与处理、店铺的营销与经营等各个方面提供了全面的建议。

(3) 图文并茂，简单易懂。

在本书中，不仅用文字说明每个操作步骤，更用了相关的图片来直观显示，使大多数的卖家都可以轻松掌握书中的知识。

(4) 开店经验总结。

为了更好地指导开店，本书还对内容做了进一步解析，并将解析后的重点标记为“开店小贴士”及“常见问题”。这些特别提示和问题是理论与实战相结合的结晶，是对实践中的一些宝贵技巧和经验的总结和提炼。

(5) 每章有重点介绍。

与以往的网上开店书籍不同的是，本书除了保证内容的时效性和实用性外，还在每章开始先指明本章的重点内容，让读者学习起来更加有针对性、目的性。

本书读者对象

- ★ 在校或刚毕业的大学生。
- ★ 职业院校学生。
- ★ 拥有实体店铺，想要扩大经营的店主。
- ★ 想在网络或者现实中创业的有志青年。
- ★ 想兼职开网店的白领。
- ★ 社会培训班的学员。

本书由菏泽职业学院孙保福老师主笔，同时也得到了众多网络店主的支持。参加编写的人员还包括孙良营、晁辉、陈石送、何琛、吴秀红、王冬霞、何本军、乔海丽、邓仰伟、孙雷杰、孙文记、何立、倪庆军、胡秀娥、赵良涛、徐曦、刘桂香、葛俊科、葛俊彬等。

作者

2015年6月

目录

第1章 网上开店前的准备工作

- | | | | |
|----------------------|---|----------------------------------|----|
| 1.1 什么是网上开店..... | 2 | 1.4.1 自助式开店..... | 5 |
| 1.2 为什么要在网上开店..... | 2 | 1.4.2 自立门户型的网上开店..... | 5 |
| 1.3 网上开店的优势..... | 3 | 1.4.3 自己建网站和自助式开店
相结合的方式..... | 6 |
| 1.3.1 投资少,回收快..... | 3 | 1.5 新手淘宝开店的迷茫..... | 6 |
| 1.3.2 网上开店进退自如..... | 3 | 1.6 网上开店的必备条件..... | 7 |
| 1.3.3 销售时间不限..... | 4 | 1.6.1 硬件条件..... | 8 |
| 1.3.4 地域限制小..... | 4 | 1.6.2 软件条件..... | 8 |
| 1.3.5 网店的消费群体广泛..... | 4 | 1.7 网上开店基本流程..... | 10 |
| 1.3.6 对店主要求不高..... | 4 | 1.8 新手开店的误区..... | 12 |
| 1.4 选择网上开店的方式..... | 4 | | |

第2章 选择合适的货源

- | | | | |
|-----------------------|----|----------------------------|----|
| 2.1 在网上卖什么产品最赚钱..... | 15 | 2.3.6 寻找换季、拆迁与转让清仓的商品..... | 22 |
| 2.1.1 哪些商品适合网上销售..... | 15 | 2.3.7 网络代销商品..... | 23 |
| 2.1.2 网上哪些商品最热卖..... | 15 | 2.3.8 民族特色商品..... | 24 |
| 2.2 怎样选择热卖的商品..... | 18 | 2.3.9 二手市场进货..... | 24 |
| 2.3 常见的进货渠道大全..... | 19 | 2.3.10 B2B电子商务批发网站..... | 25 |
| 2.3.1 在批发市场进货..... | 20 | 2.4 进货要注意的技巧..... | 25 |
| 2.3.2 从厂家进货..... | 21 | 2.4.1 进货要掌握的要领..... | 25 |
| 2.3.3 外贸尾货..... | 21 | 2.4.2 如何拿到批发市场老板的底价..... | 26 |
| 2.3.4 国外打折商品..... | 21 | 2.4.3 如何识别骗子网站..... | 27 |
| 2.3.5 库存积压品牌商品..... | 22 | 2.4.4 怎样识别网络代销的骗局..... | 27 |

第3章 在淘宝开店第一步

- | | | | |
|------------------------------------|----|--------------------------------------|----|
| 3.1 注册为淘宝网会员..... | 30 | 3.4 支付宝充值与余额查询..... | 34 |
| 3.1.1 课堂小实例——注册电子邮箱..... | 30 | 3.4.1 课堂小实例——给支付宝充值..... | 35 |
| 3.1.2 课堂小实例——注册淘宝网会员..... | 31 | 3.4.2 课堂小实例——查询支付宝账户余额..... | 36 |
| 3.2 开通网上银行..... | 31 | 3.5 支付宝账户和密码的安全设置..... | 37 |
| 3.2.1 银行卡、网上银行和支付宝
账户之间的关系..... | 31 | 3.5.1 课堂小实例——修改支付宝密码..... | 37 |
| 3.2.2 课堂小实例——申请网上银行..... | 32 | 3.5.2 课堂小实例——修改淘宝网会员
所绑定的支付宝..... | 38 |
| 3.3 申请第三方交易中介支付宝..... | 33 | 3.6 下载并安装淘宝工具软件..... | 40 |
| 3.3.1 了解支付宝..... | 33 | 3.6.1 课堂小实例——下载并安装淘宝助理..... | 40 |
| 3.3.2 课堂小实例——注册支付宝账户..... | 34 | 3.6.2 课堂小实例——下载并安装千牛软件..... | 41 |



第4章 在淘宝开店与店铺简单装修

- | | | | |
|----------------------------------|----|-----------------------------|----|
| 4.1 店铺开张 | 44 | 4.2.3 课堂小实例——简单设置店铺公告 | 50 |
| 4.1.1 课堂小实例——发布商品 | 44 | 4.2.4 课堂小实例——设置商品分类 | 51 |
| 4.1.2 在商品标题中突出卖点的技巧 | 45 | 4.3 推荐优势商品 | 52 |
| 4.1.3 丰富的宝贝描述勾起买家购买欲望 | 46 | 4.3.1 课堂小实例——设置橱窗推荐位 | 52 |
| 4.1.4 课堂小实例——修改上架商
品的信息 | 48 | 4.3.2 课堂小实例——设置店铺推荐位 | 54 |
| 4.2 对店面进行简单的装修 | 49 | 4.4 使用淘宝助理批量发布商品 | 54 |
| 4.2.1 课堂小实例——选择店铺风格 | 49 | 4.4.1 课堂小实例——新建宝贝与模板 | 54 |
| 4.2.2 课堂小实例——店铺的基本设置 | 49 | 4.4.2 课堂小实例——批量编辑宝贝 | 55 |
| | | 4.4.3 课堂小实例——数据的导入与导出 | 56 |

第5章 积极并及时沟通买家

- | | | | |
|---------------------------------------|----|--------------------------|----|
| 5.1 使用千牛软件与买家进行交流 | 59 | 5.3.1 换位思考轻松留住顾客 | 62 |
| 5.1.1 课堂小实例——阿里旺旺和千
牛工作台相互切换 | 59 | 5.3.2 微笑服务, 礼貌待客 | 62 |
| 5.1.2 课堂小实例——查找并添加联系人 | 60 | 5.3.3 积极回复买家提问 | 63 |
| 5.1.3 课堂小实例——创建千牛群 | 60 | 5.3.4 卖家要主动与访问者沟通 | 63 |
| 5.2 其他交流方式——回复买家
站内信件 | 61 | 5.3.5 凡事留有余地 | 63 |
| 5.3 与买家沟通的技巧 | 62 | 5.3.6 善听善解, 领会买家意图 | 64 |
| | | 5.3.7 沟通要耐心和热情 | 64 |
| | | 5.3.8 沟通要专业 | 64 |
| | | 5.3.9 应对不同类型的买家 | 64 |
| | | 5.3.10 理性沟通、避免情绪 | 65 |

第6章 在淘宝安全进行第一笔交易

- | | | | |
|------------------------------|----|---------------------------------------|----|
| 6.1 卖出宝贝交易流程 | 67 | 6.2.2 课堂小实例——同意买家退款协议 | 71 |
| 6.1.1 课堂小实例——修改交易价格 | 67 | 6.3 用支付宝管理账目 | 72 |
| 6.1.2 课堂小实例——选择物流方式发货 | 67 | 6.3.1 课堂小实例——如何分别统计收
入和支出的金额 | 72 |
| 6.1.3 课堂小实例——为买家做出评价 | 69 | 6.3.2 课堂小实例——交易记录使用 | 73 |
| 6.1.4 课堂小实例——如何对评价进行解释 | 70 | 6.3.3 课堂小实例——支付宝钱包 | 75 |
| 6.2 妥善处理退款 | 70 | 6.3.4 课堂小实例——支付宝集分宝介绍 | 77 |
| 6.2.1 课堂小实例——查看退款信息 | 71 | | |

第7章 用好千牛工作台, 让你的宝贝卖不停

- | | | | |
|-------------------------|----|--------------------------------|----|
| 7.1 巧妙设置千牛自动回复 | 80 | 7.7 使用千牛软件合理设置
商品下架时间 | 84 |
| 7.2 用好千牛表情, 无声胜有声 | 81 | 7.8 使用千牛的分组功能 | 86 |
| 7.3 导出聊天记录 | 82 | 7.9 使用千牛表情 | 87 |
| 7.4 导入聊天记录 | 82 | 7.10 如何防止千牛的骚扰信息 | 87 |
| 7.5 如何修改个人签名 | 83 | | |
| 7.6 千牛怎么群发消息 | 84 | | |

第8章 选择好物流和包装

- | | | | |
|-----------------------|----|----------------------------|-----|
| 8.1 常见的快递公司对比..... | 90 | 8.2.3 用商品包装来收买人心..... | 98 |
| 8.1.1 EMS | 90 | 8.3 自己计算运费 | 98 |
| 8.1.2 申通快递 | 90 | 8.3.1 计算快递公司运费 | 99 |
| 8.1.3 圆通速递 | 91 | 8.3.2 计算邮局平邮价格 | 100 |
| 8.1.4 中通快递 | 92 | 8.4 降低物流费用的方法 | 100 |
| 8.1.5 顺丰速运 | 92 | 8.4.1 快递节省费用的技巧 | 101 |
| 8.1.6 百世汇通 | 93 | 8.4.2 邮局节省邮费技巧 | 101 |
| 8.1.7 韵达快递 | 93 | 8.4.3 非支付宝交易使用推荐物流发货 | 102 |
| 8.1.8 天天快递 | 94 | 8.5 避免和解决物流纠纷 | 103 |
| 8.1.9 快捷快递 | 94 | 8.5.1 做好物流规避纠纷 | 103 |
| 8.2 怎样包装商品 | 95 | 8.5.2 发生物流纠纷的解决办法 | 104 |
| 8.2.1 各类商品的包装方法 | 95 | | |
| 8.2.2 商品包装技术有哪些 | 97 | | |

第9章 拍摄吸引人的好照片

- | | | | |
|-------------------------|-----|-----------------------------|-----|
| 9.1 摄影器材的选择..... | 107 | 9.3.3 拍摄实例 | 115 |
| 9.2 商品拍摄的入门基础..... | 108 | 9.4 在室外拍摄商品 | 116 |
| 9.2.1 网上商品拍摄的特点 | 108 | 9.4.1 选择拍摄地点 | 116 |
| 9.2.2 网上商品拍摄要求 | 109 | 9.4.2 户外拍摄实例 | 117 |
| 9.2.3 真人模特拍摄角度的选择 | 109 | 9.5 在简易摄影棚中拍摄商品 | 118 |
| 9.2.4 不同商品的拍摄技巧 | 110 | 9.6 选择后期处理软件 | 119 |
| 9.2.5 商品拍摄构图 | 111 | 9.6.1 佳能原厂后期处理软件 | 119 |
| 9.3 在室内拍摄商品 | 112 | 9.6.2 Photoshop图像处理软件 | 120 |
| 9.3.1 室内拍摄场景布置 | 113 | 9.6.3 光影魔术师 | 120 |
| 9.3.2 用光技巧实例分析 | 113 | 9.6.4 ACD See | 121 |

第10章 处理和美化商品照片

- | | | | |
|------------------------------|-----|-----------------------------|-----|
| 10.1 简单的照片处理..... | 123 | 10.2.4 课堂小实例——调整模糊的照片 | 127 |
| 10.1.1 课堂小实例——调整拍歪的照片 | 123 | 10.3 为照片添加水印和边框 | 128 |
| 10.1.2 课堂小实例——缩小照片 | 123 | 10.3.1 课堂小实例——为照片添加 | |
| 10.1.3 课堂小实例——裁剪照片 | 124 | 水印防止他人盗用 | 128 |
| 10.1.4 课堂小实例——保存为GIF格式 | 124 | 10.3.2 课堂小实例——为照片加上相框 | 129 |
| 10.2 对照片效果进行调整..... | 125 | 10.3.3 课堂小实例——批量添加水印 | 130 |
| 10.2.1 课堂小实例——调整曝光 | | 10.4 课堂小实例——快速抠取图像 | 132 |
| 不足的照片 | 125 | 10.5 课堂小实例——轻松批量 | |
| 10.2.2 课堂小实例——调整曝光 | | 处理产品图片 | 133 |
| 过度的照片 | 126 | | |
| 10.2.3 课堂小实例——调整照片的 | | | |
| 饱和度 | 127 | | |



第11章 自己动手装修店铺

11.1 网店装修需要注意的问题	136
11.2 设计时尚的店标	138
11.2.1 店标设计的原则	138
11.2.2 店标制作的基本方法	139
11.2.3 设计网店的店标	139
11.3 制作公告栏	143
11.3.1 公告栏制作的注意事项	143

11.3.2 制作美观的图片公告	143
11.4 分类导航设计	144
11.4.1 分类导航制作的重要事项	144
11.4.2 制作分类按钮图片	145
11.5 制作商品描述模板	146
11.5.1 商品描述模板的设计要求	146
11.5.2 设计描述模板	146

第12章 主动出击，寻找买家

12.1 留住上门的买家	151
12.1.1 与买家沟通的原则	151
12.1.2 主动介绍商品	153
12.1.3 理性地对待买家的砍价	153
12.1.4 消除买家的一切顾虑	154
12.1.5 对待未成交的潜在买家	154
12.2 了解和邀请买家	154
12.2.1 了解买家心理才是制胜之道	154

12.2.2 了解买家心态	156
12.2.3 为买家做好分类	156
12.2.4 设置店铺提醒	156
12.2.5 派发红包邀请买家	158
12.3 关注同行店铺	160
12.3.1 确定关注对象	160
12.3.2 收藏竞争对手店铺	160
12.4 寻找潜在的买家	161

第13章 利用淘宝免费资源来推广网店

13.1 互相添加友情链接， 让免费流量猛增	164
13.2 相互收藏店铺增加店铺人气	164
13.3 运用信用评价免费做广告	165
13.4 加入淘宝商盟	166
13.5 在论坛写好精华帖， 流量肯定暴涨	167

13.5.1 写出精华帖的秘诀	167
13.5.2 写好精华帖的标题	169
13.5.3 让自己的帖子成为人见人看的热帖	170
13.6 宝贝标题优化	171
13.6.1 宝贝标题组合策略	171
13.6.2 如何让宝贝标题更吸引人	172
13.7 影响店铺宝贝搜索排名的因素	173

第14章 在淘室外推广店铺

14.1 利用搜索引擎推广	179
14.2 利用QQ推广	179
14.2.1 通过QQ签名推广	179
14.2.2 利用QQ空间推广	180
14.2.3 利用QQ相册推广	181
14.2.4 利用QQ表情推广	182
14.2.5 利用QQ群推广	182
14.3 邮件推广，也能让你流量上万	183

14.3.1 课堂小实例——电子邮件推广	183
14.3.2 让客户打开你的邮件技巧	184
14.3.3 邮件营销的诀窍	184
14.4 巧用博客来推广店铺	185
14.4.1 如何利用博客来推广网店	185
14.4.2 让你的博客点击量上千万秘籍	186
14.4.3 微博推广	187
14.5 利用百度推广网店	188

- | | | | |
|---------------------|-----|-------------------------|-----|
| 14.6 在分类信息网站推广..... | 192 | 14.8 有效的网络广告投放吸引流量..... | 193 |
| 14.7 登录导航网站..... | 192 | 14.9 采用传统方式推广..... | 194 |

第15章 花钱推广店铺

- | | | | |
|-------------------------------|-----|----------------------------|-----|
| 15.1 订购淘宝促销工具..... | 197 | 15.4.2 钻石展位展现位置..... | 207 |
| 15.2 用好“满就送”助你销售额飞升..... | 199 | 15.4.3 怎样开通钻石展位..... | 208 |
| 15.2.1 开通“满就送”的好处..... | 199 | 15.4.4 钻石展位使用技巧..... | 210 |
| 15.2.2 如何开通“满就送”..... | 200 | 15.4.5 钻石展位竞价技巧..... | 211 |
| 15.3 吸引淘宝客推广，
让你的销量猛增..... | 201 | 15.4.6 快速提升钻石展位点击率的技巧..... | 211 |
| 15.3.1 淘宝客推广入门知识..... | 202 | 15.5 直通车推广大揭秘..... | 212 |
| 15.3.2 怎样设置淘宝客推广..... | 202 | 15.5.1 什么是直通车..... | 212 |
| 15.3.3 吸引更多的淘宝客来推广..... | 204 | 15.5.2 为什么要选择直通车推广..... | 213 |
| 15.3.4 怎样设置好淘宝客佣金..... | 206 | 15.5.3 开通直通车..... | 213 |
| 15.3.5 怎样才能做好淘宝客推广..... | 206 | 15.5.4 直通车推广计划..... | 214 |
| 15.4 钻石展位优化与实战..... | 207 | 15.5.5 如何利用直通车进行有效推广..... | 219 |
| 15.4.1 什么是钻石展位..... | 207 | 15.5.6 直通车推广关键词的巧妙设置..... | 221 |
| | | 15.6 加入最火的网络团购聚划算..... | 221 |
| | | 15.7 免费试用推广..... | 222 |

第16章 提高网店客户服务质量

- | | | | |
|------------------------|-----|--------------------------|-----|
| 16.1 客户服务的意义..... | 225 | 16.3.4 提高成交率的经典话语..... | 228 |
| 16.2 客服需具备的知识..... | 225 | 16.4 售后服务跟踪..... | 229 |
| 16.2.1 电脑网络知识..... | 225 | 16.4.1 卖品跟踪告知..... | 229 |
| 16.2.2 商品专业知识..... | 225 | 16.4.2 坚持售后回访，提高销售额..... | 229 |
| 16.2.3 淘宝交易规则..... | 226 | 16.4.3 退换货服务..... | 230 |
| 16.2.4 付款知识..... | 226 | 16.5 处理交易纠纷..... | 230 |
| 16.2.5 物流知识..... | 226 | 16.5.1 应对买家投诉的原则和方法..... | 231 |
| 16.3 淘宝客服技巧..... | 226 | 16.5.2 理性对待买家的中差评..... | 232 |
| 16.3.1 客服过程中的注意事项..... | 227 | 16.5.3 怎样预防中差评..... | 233 |
| 16.3.2 客服如何提升店铺评分..... | 227 | 16.5.4 引导买家修改中差评..... | 234 |
| 16.3.3 客服如何主动推销商品..... | 228 | 16.6 客服与买家沟通中的禁忌..... | 235 |

第17章 学习皇冠卖家的成功经验

- | | | | |
|------------------------|-----|-----------------------|-----|
| 17.1 卖家的道德规范和心态..... | 238 | 17.3.3 美容护肤品店..... | 246 |
| 17.1.1 网店卖家道德规范..... | 238 | 17.3.4 家居用品店..... | 247 |
| 17.1.2 网上开店的心态..... | 238 | 17.3.5 珠宝首饰店..... | 248 |
| 17.1.3 网店为什么生意冷清..... | 239 | 17.4 淘宝网淡旺季促销..... | 249 |
| 17.2 网上交易安全..... | 241 | 17.5 卖家怎样做好双十一大促..... | 250 |
| 17.2.1 网络安全交易注意事项..... | 241 | 17.6 怎样才能快速升到皇冠..... | 251 |
| 17.2.2 防止账号被盗..... | 242 | 17.7 管理好店铺..... | 252 |
| 17.3 各类网店成功经验..... | 243 | 17.8 淘宝创业的禁忌..... | 253 |
| 17.3.1 数码家电店..... | 243 | | |
| 17.3.2 服装服饰店..... | 244 | | |



第1章 网上开店前的准备工作

随着网络技术的发展，作为一种前卫创业模式的网店已经逐渐发展起来，其优势明显，前景广阔，已经成为众多无本创业者的绝佳机会。而今，涌现出很多的网上商店，网上开店不仅成为一种时尚，甚至成为一些人的职业。如果你稍加留意，就会发现身边有一群人，他们在家点点鼠标，敲敲键盘，就做成了成百上千笔生意。



1.1

什么是网上开店

网上开店是一种在互联网时代背景下诞生的新销售方式，具体来说就是经营者在互联网上注册一个虚拟网上商店并出售商品。像淘宝、拍拍、京东等许多大型专业网站都向个人提供网上开店服务。这种方式的网上开店相当于网下在一些大型商场里租用一个店铺或柜台，借助大商场的影晌与人气做生意，我们目前所看到的网上开店基本都是采用这种方式。图1-1所示是在淘宝网上开店。



图1-1 在淘宝网上开店

经营者将待售商品的信息以图片和文字的形式发布到网页上，对商品感兴趣的浏览者通过网上或网下的支付方式向经营者付款，经营者通过邮寄、快递等方式将商品实物发送给购买者。相比传统的商业模式，网上开店投入不大、经营方式灵活，可以为经营者提供不错的利润空间，现在越来越多的人都开始选择这种方式进行经营。

1.2

为什么要在网上开店

网上开店属于电子商务，它是Internet深入发展的产物，顺应了人们“足不出户购物”的愿望，其前景是非常广阔的。

在信息时代，越来越多的人离不开网络，于是在网上开店做“掌柜”成了很多年轻人的创业选择。在网上开个小店不用辞掉现有工作，也不用花费太多时间，最重要的就是投资少，而且风险小，这对于那些刚刚毕业走上工作岗位的大学生或是有很多闲暇时间的上班族来说不失为一个好的选择。作为一种时髦的创业模式的网店已经逐渐发展起来，其优势明显，前景广阔，更是众多无本创业者的绝佳机会。

截至2014年6月，我国网民规模达6.32亿，较2013年底增加1442万人。互联网普及率为46.9%，其中手机网民达5.27亿，较2013年底增加2699万人，网民中使用手机上网的人群占比提升至83.4%，相比2013年底上升了2.4个百分点。截止到2013年淘宝网开店的店主数是900万家，比较活跃的是300万家店。

从2009年起，11月11日这个被称作光棍节的日子被赋予了新的含义，成为了举国上下的购物狂欢节。随着2014年11月11日0点的钟声，双十一购物狂欢正式开始，1分钟突破一亿，2分钟突破10亿，38分钟突破100亿，7:17分突破200亿，12:58分突破350亿，这也是去年双十一的全天交易额。而它还没停止增长，21:12分宣布突破500亿，最终在这一天的末尾，交易额定格

在571亿元。2014年的双十一再一次用数字见证了中国网购用户的购买力，见证了国内电子商务市场的蓬勃发展，这一天消费者和商家携手又一次共同创造了奇迹。

阿里巴巴集团董事局主席马云表示：“我们很幸运，能够适逢互联网这个时代，一起见证并参与互联网及电子商务给我们社会带来的一次次惊喜和改变。1万亿只是刚刚开始，我们正在步入10万亿的时代，未来电子商务在中国，必将产生1000万数量级的小而美的企业，具备服务全球十亿消费者的能力。”

2013年，中国网络购物市场交易规模达到1.84万亿元，增长39.4%，与2012年相比，增速有所回落，但仍保持相对较快的发展。2013年，网络购物交易额占社会消费品零售总额的比重达到7.9%。2018年中国网络购物市场交易规模将超过5万亿元。我国网络购物市场潜力巨大，图1-2给出了中国网络购物市场规模估计。



图1-2 中国网络购物市场规模估计

电子商务的普及给年轻人带来更多的工作机会。辞去上班族朝九晚五的枯燥工作，全职开网店，捧杯咖啡，坐在家中创业，成为越来越多年轻人的全新选择。可见网上开店的前景是美好的，让我们衷心祝愿：网店越走越好，“掌柜”们的钱越赚越多！

1.3

网上开店的优势

在互联网高速发展的今天，网店已经成为电子商务的主流。网上开店与在现实中开设实体店铺相比，具有经营成本低、经营方式灵活、地域限制小和可以自由支配时间等显著优势。

1.3.1 投资少，回收快

网上有大量交易平台，如易趣、淘宝、拍拍等，卖家只需要支付极低的租金或免费就可以拥有一个网上商店，同时租金不会因为营业面积的增加而增加，投资者也不用为延长营业时间而增加额外的费用。

网上开店由于租金等各方面的开支比较少，与实体店相比综合成本要低很多，主要表现在以下几个方面。

- ★ 许多大型购物网站提供租金极低的网店，只收取少量商品上架费与交易费，有的网站甚至免费提供服务。
- ★ 网店可以根据顾客的订单进货，不会因为货品积压而占用大量资金。
- ★ 网店经营主要通过网络进行，基本不需要水、电、管理费等方面的支出。
- ★ 网店不需要雇佣专人时时看守，节省了人力方面的投资。

1.3.2 网上开店进退自如

在创业初期，实体店面临很大的风险，进货资金少则几千元，多则数万元，不仅占用大量资金，而且占用创业者大量的时间和精力。由于网店经营是借助互联网进行的，经营者可以全



职经营，也可以兼职经营，营业时间比较灵活，只要能够及时回复浏览者的提问就不会影响经营情况。网上开店不需要像网下开店那样必须经过严格的注册登记手续，办理营业执照等。网店在商品销售之前只需要少量存货，甚至不需要存货，因此随时都可以更换品种，或者改行做其他生意，可以进退自如，没有包袱。

1.3.3 销售时间不限

在网上开店，只要服务器不出问题，就可以一天24小时、一年365天不停地运作，无论刮风下雨，无论白天晚上，无须专人值班看店，都可照常营业，消费者可以在任何时间登录网站进行购物。交易时间上的全天性和全年性使得交易成功的机会大大提高。

传统店铺的营业时间一般为8~12小时，但有时会因天气或人员因素暂停营业。对于所有商家来说，时间永远都是金钱，有些店主为了生意不受影响，往往吃住在店里，牺牲了不少个人时间；而在网上开店，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损失。

1.3.4 地域限制小

不受店面空间的限制：传统商店有多大就只能摆放多少商品，生意大小常常被小店面限制。而在网上，即便卖家只有一个很小的实物店，或者干脆没有门面，网店生意依然可以做得很大。

不受地理位置影响：网上开店基本不受经营地点的限制，网店流量来自网络，因此即使网店经营者在一个小胡同里也不会影响网店的经营。此外，不管客户离网店有多远，一样可以很方便地找到所需的商品，这令消费群体突破了地域限制，网店客户群体覆盖面变得无限广阔了。

1.3.5 网店的消费群体广泛

传统店铺在店址选择上很受限制，位置好的店铺人流量大，但租金较高；人流量小的店铺虽然租金较低，但店铺的营业额一般不高。对网店而言这将成为问题，只要是上网的人都有可能成为商品的浏览者或购买者。所以只要网店的商品有特色、宣传得当、价格合理、经营得法，网店就会有不错的访问量，继而大大增加销售机会，取得良好的销售收入。

1.3.6 对店主要求不高

如果害怕自己口才不好或形象不佳等原因影响传统店铺的商品营业额，那么在网上店铺中将不再存在这个问题。网上开店属于虚拟购物平台，卖家和买家并不会面对面进行交易，所以卖家只需要坐在电脑前与买家进行文字方面的交流就可以轻松进行交易。要想在网上开店，卖家只需要有良好的服务态度，再学会如何操作买卖流程即可。相信通过对本书的学习，读者就可以成为一个合格的店家了。

1.4

选择网上开店的方式

网上开店选择什么样的方式，与开业成本有关，同时也对销售结果产生一定的影响。要对各种网上开店方式进行性价比分析与比较，才能选择适合自己的平台。

1.4.1 自助式开店

自助式网上商店主要采用自助式网站模架建立自己的网店，这也是一种独立的网上商店，只是网店内容模块化，内容只能在既定的模式内选取，通常价格较低，网站的应用功能不错。图1-3所示为在京东上自助开店。



图1-3 在京东自助开店

1.4.2 自立门户型的网上开店

自立门户型的网上商店是指经营者根据自己经营的商品情况，自行或委托他人设计一个网站，自立门户型的网上开店通常都有一个顶级域名作网址，不挂靠在大型购物网站上，完全依靠经营者通过网上或者网下的宣传，吸引浏览者进入自己的网站，完成最终销售。图1-4所示为自立门户在网上开店销售。



图1-4 自立门户在网上开店销售

完全个性化的网上商店开办实际就是设计一个新网站，因为是完全独立开发，个性化的网店风格，内容完全可以根据经营者的思路来进行设计，而不必像大型网站提供的网店那样要受限于具体模块，而且网店商品的上传与经营完全由经营者自己安排，除了支付网站设计与推广费用，不需要支付网上交易费、商品登录费等费用。当然，个性化的网店只有通过其他各种网站推广方式，才可以取得浏览者的关注，实现最终的商品交易，个性化网店由于需要独立证明卖家的信用，往往无法立即取得浏览者的信任。



1.4.3 自己建网站和自助式开店相结合的方式

结合前两种方式，既在大型网站上开设网店，又有独立的销售网站。这种方式集合前两者的优点，不足之处是投入相对较高。

许多网下的商店经营者认识到网络的作用，开始通过网上销售商品，而一些网上开店取得不错收益的经营者也会考虑在网下开一个实体店，两者相结合，销售效果相当不错。

1.5

新手淘宝开店的迷茫

在淘宝开店，对于经验不多的新手卖家来说，要想成功地把网店经营好，是件很不容易的事。从最基本的进货、联系快递、图片拍照、上下架，到产品的推广宣传等一系列工作，有很多方法技巧。那么，新手开店时期会遇到哪些难以解决或迷茫的事情？

1. 不熟悉淘宝，怕能力不够难以驾驭

其实，网上开店也不是件很困难的事。不会操作不要紧，只要用心去学，还是可以完全掌握淘宝店的各种功能操作的。淘宝的功能操作都有引导模块，一个一个步骤引导你如何去操作，遇到问题如何去解决等。如开网店，会提示你先注册自己的淘宝账户——进行支付宝实名认证——发布宝贝——安装千牛软件。待审核通过后，你的店铺就开起来了，店铺开起来后，多去淘宝帮派、论坛，会发现很多教大家开店的方法和经营网店的经验。图1-5所示为淘宝论坛中的网店经营经验。



图1-5 淘宝论坛中的网店经营经验

2. 不知道是做代理还是亲自拿货

为什么会有那么多人从事代理？因为代理不会有积货的烦恼，买家在你店内拍下的产品，直接联系供货商按照买家收货的地址发货就好了，你只赚取中介佣金。这也是代理的好处。但

代理也有个不好的地方，就是由于见不到货，不知道商品质量怎么样，所以对宝贝没什么信心，再加上只赚差价，赚的也不多！拿货则需要自己去寻找货源，本地的批发市场，或是临近自己城市的批发市场，或厂商，都要去熟悉熟悉，货比三家，这些都是靠自己的努力了！所以，刚开始做，可以先从代理做起。图1-6所示为网店代理。



图1-6 网店代理

如果选择做代理，可以在淘宝做分销，或者去百度找发货的代理也行。

3. 不知如何去推广、营销

一般来说，推广的方法有很多，你可以去淘宝帮派和论坛多发帖子、回帖子，要有质量地回帖子，你可以写一些自己的看法和经验，还有QQ上的签名可以采用淘宝店铺的地址，可以去百度的贴吧和百度知道回答问题和发帖推广。

4. 不懂如何装修店铺及宝贝图片的处理

宝贝图片是给客人的第一印象，图片不好的话你也很难销得出去宝贝，特别是推广图，要更加注重，里面的详情页很重要。若新手卖家不懂得如何操作，可以把任务发出去，让懂Photoshop的人去做，最多是多付点钱而已，总比销量为零好。图1-7所示为美观的宝贝图片。



图1-7 美观的宝贝图片

1.6

网上开店的必备条件

网店是一个虚拟商店，不需要支付昂贵的店面租金，不需要自己或雇