

淘宝网开店

进货·运营·管理·客服

实战200招

葛存山 著

技巧性强

招招是窍门，多层次、多方位地介绍了淘宝店铺的经营方法与管理技巧。

快速易查

技巧罗列方式有助于读者快速准确地查阅并解决疑难问题。

实用至上

用详细直观的步骤讲解相关操作，使读者轻松上手，举一反三。

精华总结

汇集作者多年淘宝和天猫开店的宝贵经验，让读者少走弯路，快速成功。

店主必备

淘宝畅销书作者全新力作



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

淘宝网开店

进货·运营·管理·客服

实战200招

葛存山 著

人民邮电出版社
北 京

图书在版编目(CIP)数据

淘宝网开店 进货 运营 管理 客服 实战200招
/ 葛存山著. — 北京: 人民邮电出版社, 2015. 6
ISBN 978-7-115-39015-8

I. ①淘… II. ①葛… III. ①电子商务—商业经营—
基本知识—中国 IV. ①F724.6

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第092603号

-
- ◆ 著 葛存山
责任编辑 赵 轩
责任印制 张佳莹 焦志炜
- ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市丰台区成寿寺路11号
邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
固安县铭成印刷有限公司印刷
- ◆ 开本: 720×960 1/16
印张: 23
字数: 365千字 2015年6月第1版
印数: 1—3500册 2015年6月河北第1次印刷
-

定价: 49.00元

读者服务热线: (010)81055410 印装质量热线: (010)81055316

反盗版热线: (010)81055315

广告经营许可证: 京崇工商广字第0021号

前言

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。截至 2014 年 12 月，我国网民规模达 6.49 亿人，互联网普及率为 47.9%，较 2013 年底提升 2.1%，手机网民规模达 5.57 亿人，较 2013 年底增加 5 672 万人。仅仅 2014 年 11 月 11 日，淘宝和天猫交易额就达 571 亿元。2014 年，中国网络购物市场交易规模达到 2.8 万亿元，增长 48.7%，仍然维持在较高的增长水平。根据国家统计局 2014 年全年社会消费品零售总额数据，2014 年，网络购物交易额大致相当于社会消费品零售总额的 10.7%，年度线上渗透率首次突破 10%。如此诱人的市场让不少人决定网上开店。电子商务的普及给年轻人以更多的工作机会。辞去朝九晚五的枯燥工作，全职开网店，坐在家中创业，成为越来越多年轻人的全新选择。

本书作者曾编写过《淘宝网开店、装修、管理、推广一册通》，该书在当当、亚马逊、京东以及各大新华书店等淘宝类图书中销量排名第一。为了更好地帮助新卖家在网上开店，解决开店过程中的常见问题，提高产品的销售量，赚取更多的利润，本书把在开店过程中经常遇到的问题的解决方法和成功店主的经验汇集起来，提炼成 200 个技巧。为了使读者能够在较短的时间内成功开店并赚到更多的钱，我们编写了这本书。希望这是一本引领中小网上店铺老板走上成功之道的经典读本。

本书的特色

全面介绍了在淘宝开店的相关经验以及在众多淘宝店铺中如何才能脱颖而出的方法和技巧。

- 技巧性强。本书招招是窍门，其中既有相关的成功店主的营销服务经验，又有简明的操作方法，多层次、多方位地阐释了网上开店的艺术技巧和策略。
- 快速易查。以技巧罗列方式介绍了淘宝开店的各种技巧，有助于你快速准确地查阅并解决疑难问题，让你轻松、快速开店。

- 实用性强。本书作者具有多年的淘宝和天猫开店的经验，本书收录的 200 个技巧都是作者在日常开店过程中的经验的精华和总结，涵盖了开店过程中遇到的许多细节问题。
- 功能新。本书按照 2015 年新改版的淘宝界面进行教学，让你不会有过时或找不到界面的困扰。所有技术的效果都在淘宝店铺中得到过实际验证，已经获得了巨大的成功，并且目前还在持续地创造着惊人的效益。
- 图解操作。翔实的内容以详细、直观的步骤讲解相关操作，使读者轻松上手，举一反三。读者只需要根据这些步骤一步一步地操作，完全可以轻松赚钱。

目录

第1章 淘宝网上开店的准备 ... 1

- 第001招 网上开店前景如何 2
- 第002招 网店与实体店的对比 3
- 第003招 常见网上开店平台 4
- 第004招 网上开店要具备哪些硬件条件 ... 7
- 第005招 网上开店要具备哪些软件条件 ... 8
- 第006招 网上开店必备哪些心理 11
- 第007招 网上开店为什么会失败 12
- 第008招 网上开店有哪些经营方式 ... 14
- 第009招 熟悉网上开店的流程 14
- 第010招 淘宝店铺的经营类目定位 ... 17
- 第011招 开店前要做好调查, 预测市场 ... 18
- 第012招 进行理性的开店市场分析 ... 21

第2章 网上开店进货与定价技巧 23

- 第013招 网上开店什么东西最好卖 ... 24
- 第014招 怎样进货才能保证利润最大化 25
- 第015招 开店需要掌握哪些进货技巧 27

- 第016招 怎样在批发市场进到更便宜的货 28
- 第017招 网上开店货源大揭秘 29
- 第018招 做好网店代销要注意哪些问题 ... 36
- 第019招 商品定价应考虑哪些要素 ... 39
- 第020招 网上商品定价方法 40
- 第021招 网上商品的定价策略 41
- 第022招 商品降价有哪些技巧 43
- 第023招 商品涨价有哪些技巧 45
- 第024招 让宝贝卖高价的绝招 46
- 第025招 怎样通过网络寻找好的供货商 48

第3章 淘宝注册技巧 50

- 第026招 注册淘宝会员 51
- 第027招 下载并安装千牛 54
- 第028招 下载并安装淘宝助理 56
- 第029招 支付宝的注册与激活 59
- 第030招 如何修改密码保护问题 61
- 第031招 淘宝密码忘记如何找回 62
- 第032招 怎样找回支付宝账户密码 ... 64

第 033 招	银行卡、网上银行、 支付宝账户之间的关系	67
---------	-------------------------	----

第 4 章 打理井井有条的店铺 ...69

第 034 招	选择店铺风格	70
第 035 招	店铺的基本设置	71
第 036 招	设置店铺公告	72
第 037 招	将图片上传到图片空间	74
第 038 招	设置默认水印样式	76
第 039 招	设置宝贝分类	77
第 040 招	使用橱窗推荐功能	78
第 041 招	编辑和修改宝贝属性	79
第 042 招	将宝贝下架	80
第 043 招	上架仓库中的宝贝	81
第 044 招	使用淘宝助理新建宝贝	82
第 045 招	将宝贝数据导出到 CSV 文件	85
第 046 招	导入宝贝数据包并上传	87
第 047 招	使用淘宝助理批量 修改宝贝信息	88
第 048 招	如何打造适合淘宝 展示的宝贝图片	89
第 049 招	宝贝细节图赢得买家青睐	91
第 050 招	使用真人模特, 增加商品的 直观视觉效果	93
第 051 招	优化吸引人氣的宝贝标题	95
第 052 招	让宝贝描述丰富起来	97

第 5 章 与买家沟通达成交易的技巧 101

第 053 招	在千牛查找并添加联系人	102
第 054 招	加入千牛群	103
第 055 招	快速查看聊天记录	105
第 056 招	回复买家站内信件	106
第 057 招	回复千牛上的消息	108
第 058 招	修改交易价格	109
第 059 招	卖出商品, 确认买家付款	110
第 060 招	买家付款后, 选择物流方式 发货	111
第 061 招	给买家做出评价	113
第 062 招	支付宝账户余额查询	115
第 063 招	支付宝账户明细查询	116
第 064 招	修改支付宝密码	117
第 065 招	支付宝申请提现	119

第 6 章 玩转千牛工作平台 ... 123

第 066 招	利用千牛的状态 信息发布广告	124
第 067 招	利用千牛增加流量的技巧	129
第 068 招	巧用千牛分组管理买家 和客户	130
第 069 招	如何防止骚扰信息	131
第 070 招	利用群推广中的“私聊” 推广	132

第 071 招 巧用干牛表情, 生意好不停 …133

第 072 招 巧设干牛, 让别人用关键词
找你 …………… 134

第 073 招 设置干牛自动回复,
留住潜在客户 …………… 136

第 074 招 干牛淘盘怎么用 …………… 137

第 7 章 商品图片处理与 店铺装修 …………… 140

第 075 招 调整图片亮度和对比度 …… 141

第 076 招 抠取完美图像 …………… 142

第 077 招 给商品图片添加边框 …… 144

第 078 招 轻松为商品图片批量
添加水印 …………… 147

第 079 招 调整曝光不足或曝光过度的
照片 …………… 149

第 080 招 批量优化图像和调整
图像大小 …………… 152

第 081 招 网店装修有哪些好处 …… 155

第 082 招 网店审美的通用原则 …… 156

第 083 招 确定网店的风格 …………… 156

第 084 招 网店装修有哪些误区 …… 157

第 085 招 店铺装修要注意哪些问题 … 158

第 086 招 设计具有视觉冲击力的店标 … 161

第 087 招 制作漂亮的分类导航按钮 … 164

第 088 招 设计精美的旺铺店招 …… 166

第 089 招 设计精美个性化的淘宝
旺铺促销区 …………… 170

第 090 招 为店铺添加计数器 …………… 173

第 091 招 添加图片轮播广告 …………… 174

第 8 章 在淘宝推广 店铺绝招 …………… 178

第 092 招 影响店铺宝贝搜索排名的
因素 …………… 179

第 093 招 利用淘宝论坛写出精华帖 … 185

第 094 招 灵活运用信用评价免费
做广告 …………… 188

第 095 招 加入网商联盟, 商机无限 … 189

第 096 招 吸引更多淘宝客的技巧 …… 191

第 097 招 巧用 SEO 结合淘宝客
推广店铺 …………… 195

第 098 招 怎样发现好的淘宝客 …… 196

第 099 招 利用友情链接推广店铺 …… 197

第 100 招 使用宝贝搭配套餐
提高客单价 …………… 198

第 101 招 使用“满就送减”
提高销量的技巧 …………… 199

第 102 招 使用店铺优惠券 …………… 201

第 103 招 开通淘宝直通车 …………… 203

第 104 招 直通车使用什么样的关键词 … 204

第 105 招 直通车综合优化技巧 …… 206

第 106 招 开通钻石展位打造爆款 …… 208

第 107 招 决定钻石展位效果
好坏的因素 …………… 210

第 108 招 限时限量促销商品 …………… 212

第 109 招	利用赠品做促销活动	213
第 110 招	进行购物积分促销	214
第 111 招	淘宝店打折促销方法	215
第 112 招	巧妙进行包邮促销	217
第 113 招	销售旺季的促销方法	218
第 114 招	销售淡季的促销方法	219
第 115 招	利用节假日做网店促销	221
第 116 招	加入淘宝试用中心	223

第 9 章 在淘宝外推广店铺 ...225

第 117 招	登录搜索引擎让你的店铺访问量井喷	226
第 118 招	登录导航网站让你的网店被客户找到	227
第 119 招	利用博客推广店铺	227
第 120 招	让博客人气暴涨的秘诀	228
第 121 招	利用微博做个店铺促销海报	230
第 122 招	通过 QQ 空间推广	232
第 123 招	邮件推广,也能让你流量上万	234
第 124 招	投放网络广告,带来可观的流量	236
第 125 招	玩转百度,轻松增加店铺浏览量	238
第 126 招	在分类信息网站推广	241
第 127 招	玩微信也能推广淘宝店铺	241
第 128 招	采用传统方式推广	243

第 10 章 参加促销活动提高流量,实现生意暴涨 245

第 129 招	网上开店营销策略	246
第 130 招	参加促销活动的好处	247
第 131 招	报名参加活动,订单如子弹飞	248
第 132 招	活动报名成功的关键	250
第 133 招	不同阶段如何参加不同的促销活动	251
第 134 招	参加淘宝底价清仓活动	253
第 135 招	淘宝年货节大促等你来狂欢	256
第 136 招	参加淘金币活动	257
第 137 招	拍卖玩法新手段	258
第 138 招	如何发布拍卖宝贝	261
第 139 招	中小卖家如何做好“双十一”大促	262

第 11 章 物流发货省钱妙招 ...265

第 140 招	国内常见的快递公司有哪些	266
第 141 招	安全省钱的商品包装方法	272
第 142 招	利用商品包装来收买顾客	276
第 143 招	使用支付宝推荐物流好处多	277
第 144 招	自己计算运费,方便又实惠	280
第 145 招	使用运费模版设置不同地区的运费价格	283
第 146 招	选择快递公司需要注意的问题	283

- 第 147 招 降低快递费用的妙招 284
- 第 148 招 往国外发货的省钱秘诀 285
- 第 149 招 收发快递时应该注意的问题 286
- 第 150 招 贵重物品怎样选择快递 287
- 第 151 招 怎样避免物流纠纷 288
- 第 152 招 发生物流纠纷怎么办 289

第 12 章 培训好客服， 提高转化率 291

- 第 153 招 客户服务的意义 292
- 第 154 招 客服需具备的商品专业知识 293
- 第 155 招 客服需具备的淘宝交易规则 293
- 第 156 招 客服需具备的物流知识 294
- 第 157 招 微笑是对买家最好的欢迎 294
- 第 158 招 凡事留有余地 295
- 第 159 招 多虚心请教，多听听
买家声音 295
- 第 160 招 要有足够的耐心与热情 295
- 第 161 招 做个专业卖家，坦诚介绍
商品优点与缺点 296
- 第 162 招 使用礼貌有活力的沟通语言 296
- 第 163 招 坚持自己的原则 297
- 第 164 招 与对商品了解程度不同的
顾客的沟通技巧 297
- 第 165 招 与对价格要求不同的买家的
沟通技巧 298
- 第 166 招 引导顾客购买商品的绝招 298
- 第 167 招 调动客服积极性的有效手段 299
- 第 168 招 怎样缓解客服人员压力 302
- 第 169 招 淘宝客服应避免的事项 304
- 第 170 招 淘宝客服沟通话术实战 305
- 第 171 招 如何考核淘宝网店客服业绩 310

第 13 章 完善客户服务， 打造皇冠级信用 ... 313

- 第 172 招 做好客户关系管理，
人脉即钱脉 314
- 第 173 招 为什么要维护好老客户 318
- 第 174 招 提升老客户回头率有绝招 320
- 第 175 招 有效地管理顾客资料 321
- 第 176 招 处理顾客投诉的方法和步骤 322
- 第 177 招 做好售后回访，提升销售额 324
- 第 178 招 知己知彼，方可竞争取胜 325
- 第 179 招 店铺营销常用的竞争策略 326
- 第 180 招 为什么会产生交易纠纷 328
- 第 181 招 提前预防买家给中差评 329
- 第 182 招 妥善处理中差评，
提高转化率 331
- 第 183 招 让买家修改中差评的方法 332
- 第 184 招 对于无法解决的中
差评的处理 333
- 第 185 招 如何辨别职业差评师 333
- 第 186 招 如何应对职业差评师 334
- 第 187 招 怎样才能达到 100% 好评 335

第 188 招	为什么我的网店生意冷清 … 336	第 194 招	警惕利用中奖信息诈骗 …… 347
第 189 招	打造优秀的网络销售团队 … 338	第 195 招	怎样鉴别刷钻的店铺 …… 348
第 14 章 网上开店防诈骗 … 341		第 196 招	网上进货如何识别骗子 …… 349
第 190 招	安装杀毒软件 …… 342	第 197 招	不要点击陌生链接， 防止账号被盗 …… 351
第 191 招	使用杀毒软件的禁忌 …… 342	第 198 招	发货时防骗需要注意哪几点 … 354
第 192 招	上网防病毒方法 …… 344	第 199 招	网上银行交易防骗技巧 …… 355
第 193 招	用开机密码为计算机上锁 … 345	第 200 招	开网店，防诈骗 …… 356



第1章

淘宝网上开店的准备

随着淘宝网规模的扩大和用户数量的增加，淘宝也从单一的 C2C 网络集市变成了包括 C2C、团购、分销、拍卖等多种电子商务模式在内的综合性零售商圈，已经成为世界范围的电子商务交易平台之一。

第 001 招 网上开店前景如何

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的工作，也不用花费太多的时间，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 12 月，我国网民规模达 6.49 亿人，互联网普及率为 47.9%，较 2013 年底提升 2.1%，手机网民规模达 5.57 亿人，较 2013 年底增加 5 672 万人。截止到 2013 年，淘宝网开店的店主数是 900 万，比较活跃的有 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 1 亿元，2 分钟突破 10 亿元，38 分钟突破 100 亿元，7:17 突破 200 亿元，12:58 突破 350 亿元，这也是 2013 年“双十一”的全天交易量。而它还没停止增长，21:12 突破 500 亿元，最终在这一天的末尾，交易量定格在 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（元）只是刚刚开始，我们正在步入 10 万亿（元）的时代，未来电子商务在中国，必将产生 1 000 万数量级的小而美的企业，具备服务全球 10 亿消费者的能力”。

2014 年，中国网络购物市场交易规模达到 2.8 万亿元，增长 48.7%，仍然维持在较高的增长水平。根据国家统计局 2014 年全年社会消费品零售总额数据，2014 年，网络购物交易额大致相当于社会消费品零售总额的 10.7%，年度线上渗透率首次突破 10%。

随着移动购物市场的飞速发展、典型电商企业向三四线城市甚至农村市场的扩张及国际化战略的部署，未来几年，中国网络购物市场仍将保持 27% 左右的复合增长率。

电子商务的普及给年轻人以更多的工作机会。辞去朝九晚五的枯燥工作全职开网店，捧杯咖啡，坐在家中创业，成为越来越多的年轻人的全新选择。可见网上开店的前景是美好的，让我们衷心祝愿：网店越做越好，掌柜们的钱越赚越多！

第 002 招 网店与实体店的对比

与实体店相比，网店的优势是显而易见的。第一，因为网络连接全世界，所以网店的商品更容易销售。网店几乎不要资金投入，只要有网页发布信息就可以。网店是虚拟商店，无需仓库等类似的存储空间，可免去昂贵的店面租金。第二，网店的资源充足且容易组织。可以销售本企业或自己的商品，可以销售其他企业或他人的商品，也可以到市场上去找寻商品，甚至可以销售你周围商品店里的商品。第三，网店可以节约人手和时间，你不需要自己站柜台，也不需要雇请店员，只需要抽空上网看看订单就可以了。第四，网店的适应性广。企业、家庭、个人等都可以开网店，个人工作之余也可以开个网店来赚钱。第五，网店的成本低、收益大，是一个可以全面展现自我的广阔舞台。

最后，通过图表对比的方式来看看实体店与网店的异同点，如表 1-1 所示。

表 1-1 实体店与网店的比较

	相同点	不同点
经营门槛	都必须是一个遵纪守法的公民 都需要分析定位，选择适合自己经营的产品 都必须具备一定的吃苦耐劳精神 都要有承受风险的心理准备 都必须准备一定资金的投入	实体店经营投入资金大，少则几万元多则十几万元，而网店只需少量资金投入即可 实体店经营如果不准备雇请帮手，就必须自己投入其中，而网店经营则不需要考虑此点，兼职亦可
经营风险	都存在资金投入风险 都存在很大比例的同类货品销售问题，所以都得承受竞争的考验 都要面对货品的季节转换问题，淡旺季的问题，存在压货风险	实体店在经营成本上投入巨大 实体店之间的竞争很大，而网店的经营虽然竞争也很大，但不需要承受诸多压力 实体店在很大程度上靠季节来转换商品类型，带动消费，存在淡旺之分，而网店不受地域的限制，受季节转换影响较小

4 淘宝网上开店准备

续上表

	相同点	不同点
经营模式	都必须为顾客着想，通过提供优质的服务来赢得市场 都必须在开店初期，实行“多赚心，少赚银”的经营策略，以积累客户 都必须经常设计优惠促销活动来吸引顾客 都需要经过实物展示、详细介绍、反复商谈以及讨价还价之后达成交易	实体店的工作时间有一定的限制，而网店相对而言要自由很多 实体店经营地域性非常明显，消费群体受到限制，而网店经营完全不受影响 实体店采取“面对面”的交易方式，而网店成交则以汇款邮寄为主，但因无法看见实物，所以会使购买者产生顾虑

第 003 招 常见网上开店平台

网上开店需要一个好的平台，一般是通过大型网站注册会员进行售卖，创业者通过注册成为网站会员，然后依靠其网站开设店铺。在人气高的网站上注册建立网店是目前国内最火的开店方式，目前常见的网上开店四大平台分别是淘宝、易趣、拍拍网和百度有啊。

1. 淘宝网

淘宝网是亚太地区较大的网络零售商圈，由阿里巴巴集团在 2003 年 5 月 10 日投资创立。淘宝网现在业务跨越 C2C（个人对个人）、B2C（商家对个人）两大部分。截至 2010 年 12 月 31 日，淘宝网注册会员超 3.7 亿人；2011 年交易额为 6 100.8 亿元，占中国网购市场 80% 的份额，比 2010 年增长 66%。2012 年 11 月 11 日，淘宝单日交易额为 191 亿元。截至 2013 年 3 月 31 日的年度，淘宝网和天猫平台的交易额合计突破 10 000 亿元。

2014 年 8 月到 10 月，工商总局网监司委托中国消费者协会开展了网络交易商品定向监测活动，结果显示，淘宝网的样本数量分布最多，但其正品率最低，仅为 37.25%。淘宝网网页如图 1-1 所示。

截至 2013 年，淘宝网拥有近 5 亿的注册用户，每天有超过 6 000 万的固定访客，同时每天的在线商品已经超过了 8 亿件，平均每分钟售出 4.8 万件商品。截至

2011 年年底，淘宝网单日交易额峰值达到 43.8 亿元，创造 270.8 万个直接且充分的就业机会。随着淘宝网规模的扩大和用户数量的增加，淘宝也从单一的 C2C 网络集市变成了包括 C2C、团购、分销、拍卖等多种电子商务模式在内的综合性零售商圈，已经成为世界范围的电子商务交易平台之一。



图 1-1 淘宝网

2. 易趣网

1999 年 8 月 18 日，易趣网成立，成立之初，公司在上海一个两居室的民居内办公。两位创始人邵亦波和谭海音是当时仅有的两名员工。目前易趣为 Tom 集团的全资子公司。易趣秉承帮助几乎任何人在任何地方能实现任何交易的宗旨，为卖家提供了一个网上创业、实现自我价值的舞台；除了拥有品种繁多、价廉物美的国内商品资源，更推出了方便、快捷、安全的海外代购业务，给广大买家带来了全新的购物体验。如图 1-2 所示易趣网。

6 淘宝网上开店的准备



图 1-2 易趣网

3. 拍拍网

拍拍网是京东战略收购的原腾讯电商旗下业务。拍拍网致力于打造一个卖家和买家