



从零开始学



淘宝开店

一本通



淘宝旺铺的
生意经

王春轶 编著



机械工业出版社
China Machine Press

从零开始学

淘宝开店

一本通



从入门到精通
手把手教你

中国工信出版集团

人民邮电出版社

从零开始学 淘宝开店 一本通

王春轶 编著



机械工业出版社
China Machine Press

图书在版编目 (CIP) 数据

从零开始学淘宝开店一本通 / 王春轶编著. —北京: 机械工业出版社, 2015.1

ISBN 978-7-111-48853-8

I. ①从… II. ①王… 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 (2014) 第295639号

本书主要以淘宝网为例, 从全面、实用的角度出发, 深入浅出地介绍网上开店的相关知识与经营技巧, 主要内容包括网上开店入门、网上开店准备、开家自己的网上店铺、寻找价廉物美的货源、拍摄并处理商品照片、商品的发布管理、装修具有个性的店铺、扩大网店知名度、网上店铺巧经营、轻松解决物流难题以及售后服务和客户关系等。

本书适合准备在网上开店做生意的新手以及已在网上开店但缺少经营技巧和经验的用户阅读, 也可以作为电脑培训班、职业院校以及大中专院校的教学和参考用书。

从零开始学淘宝开店一本通

出版发行: 机械工业出版社 (北京市西城区百万庄大街22号 邮政编码: 100037)

责任编辑: 夏非彼 迟振春

印刷: 中国电影出版社印刷厂

版次: 2015年3月第1版第1次印刷

开本: 186mm×240mm 1/16

印张: 15.25

书号: ISBN 978-7-111-48853-8

定价: 45.00元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社发行部调换

客服热线: (010) 68995261 88361066

投稿热线: (010) 82728184 88379604

购书热线: (010) 68326294 88379649 68995259

读者信箱: hzjg@hzbook.com

版权所有·侵权必究

封底无防伪标均为盗版

本书法律顾问: 北京大成律师事务所 韩光/邹晓东



前言



随着互联网在中国的进一步普及和应用，网上购物逐渐成为人们的主要网上行为之一。网上购物兴起的同时也带来了巨大的商机，淘宝网作为亚洲最大的网上交易平台，2003年成立至今吸引了越来越多的人在该平台上开店。虽然现在网上开店与几年前相比难度增大了，但是，只要抓住机遇，认真学习相关知识，掌握有效的方法和技巧，还是有很大的利润空间的。因此，我们编写了本书，为广大读者成功在网上开店助一臂之力。

全书共分为11章，帮助读者了解网上开店的相关情况和风险防范，网上开店前的调查研究等准备工作，网上开店的具体方法和步骤，如何寻找价廉物美的进货途径和方法，如何拍摄并处理商品照片，商品发布管理的方法和技巧，如何装修出最具个性的店铺以吸引买家进入店铺，如何扩大网店的知名度，如何与买家沟通和卖出商品，商品的包装以及快递公司的选择，节省物流费用的技巧，如何建立完善的售后服务体系、良好的客户关系以及处理交易中出现的各种问题的方法和技巧等相关知识。

本书的主要特点如下。

1. 内容实用，全面

淘宝开店的前期准备、寻找货源、开店和经营过程、拍摄商品、装修店铺、营销推广、包装物流和售后服务等，与网上开店相关的最实用、最新的知识应有尽有。

2. 由浅入深，循序渐进

无论是对网上开店一无所知的读者，还是已在网上开店但缺少经营技巧和经验的用户，都可以从书中轻松获取需要的内容。

3. 语言简练，内容翔实

没有空洞无用的知识和深奥难懂的理论，而是将大量知识点都融入贴近实际应用的案例，有助于读者理解重点和难点，并能有效提高动手能力。

4. 小提示和小技巧

不仅能够解决新手在学习中遇到的不少问题，还大大增加了内容的深度和广度。

5. 精选成功案例

提供了11个真实的网店成功案例，揭秘大卖家的成功诀窍，使网上开店的新手朋友能从中学习到相关方法和经营思路。

本书通俗易懂、指导性强，定位于不同层次的读者，不仅为准备网上开店的新手提供了基本的开店方法和经营技巧，也为那些已经开店但是缺少经营经验的店主提供了改变经营状况的方法，力求指导读者在掌握网上开店基本操作的基础上，全面提升经营技能和技巧。从而在淘宝开店的浩瀚大军中通过自己的努力拥有一席之地。

由于编者水平有限，再加上时间紧迫，错误和表述不妥的地方在所难免，希望广大读者批评指正。

编者
2015年1月



目 录

新手网上开店入门	1
1.1 网上开店概述	1
1.1.1 什么是网店	1
1.1.2 网店相关术语	2
1.1.3 网上开店的优势	4
1.2 网上开店的经营方式	5
1.2.1 网店与实体店相结合	5
1.2.2 全职经营网店	6
1.2.3 兼职经营网店	6
1.3 网上开店的前景	7
1.3.1 网民人数持续增长	7
1.3.2 政策与制度不断完善	7
1.3.3 网络购物逐渐成为主流	8
1.4 网上开店的风险防范	9
1.4.1 电脑使用的风险控制	9
1.4.2 进货的风险控制	12
1.4.3 交易安全防范	13
1.4.4 网络骗局防范	14
1.4.5 寄送货物的风险	15
1.4.6 当面交易的风险控制	16
1.4.7 售后服务的风险	17
1.5 案例：从白领到淘宝金冠店主的蜕变	17
1.6 本章小结	18



第2章 网店的开业准备 19

2.1	开店前的调查研究	19
2.1.1	购物人群特点	19
2.1.2	网上最热卖的商品	20
2.1.3	分析商品的畅销程度	22
2.1.4	了解网上开店的规则	23
2.2	开店前需要考虑的问题	24
2.2.1	自己是否适合网上开店	25
2.2.2	商品的定位和选择	26
2.2.3	商品种类结构的搭建	27
2.2.4	消费人群的定位	28
2.2.5	网上开店的投资预算	29
2.3	网上开店的物质准备	29
2.3.1	网上开店的硬件要求	29
2.3.2	网上开店的软件要求	30
2.4	熟练掌握相关的网络知识	33
2.4.1	使用搜索引擎	33
2.4.2	保存网络资源	35
2.5	案例 开店准备：磨刀不误砍柴功	38
2.6	本章小结	39

第3章 开通自己的网上店铺40

- 3.1 选择网上开店的平台40
 - 3.1.1 淘宝、易趣和拍拍网40
 - 3.1.2 独立型网上商城42
- 3.2 注册淘宝会员43
 - 3.2.1 开始注册会员43
 - 3.2.2 登录会员账户46
- 3.3 认证支付宝账户46
 - 3.3.1 什么是支付宝47
 - 3.3.2 激活支付宝账户47
 - 3.3.3 支付宝实名认证48
- 3.4 创建自己的淘宝店铺50
 - 3.4.1 快速通过淘宝身份认证50
 - 3.4.2 进行在线考试52
 - 3.4.3 完善店铺信息53
 - 3.4.4 开通手机淘宝店铺增加流量54
- 3.5 案例：退休职工网上开店发挥余热55
- 3.6 本章小结56



第4章 寻找价廉物美的货源 57

4.1 寻找实体货源	57
4.1.1 在批发市场进货	57
4.1.2 从厂家拿货	58
4.1.3 寻找品牌积压库存	58
4.1.4 关注外贸尾货	59
4.1.5 寻找换季、拆迁与转让清仓的商品	59
4.2 寻找网络货源	60
4.2.1 网上进货的注意事项	60
4.2.2 登录阿里巴巴	62
4.2.3 通过关键字查找货源	63
4.2.4 通过分类查找货源	63
4.2.5 发布询价单	64
4.3 如何代销产品	65
4.3.1 寻找代销商	66
4.3.2 获取代销资格	68
4.3.3 下载代销数据包	68
4.4 案例：把好进货关，专心挣大钱	69
4.5 本章小结	70

第5章 拍摄并处理商品照片 71

5.1 拍出全方位的清晰照片	71
5.1.1 准备好数码相机	71
5.1.2 选择合适的拍摄环境	72
5.1.3 拍摄时要注意的问题	73
5.1.4 各类商品拍摄技巧	74
5.2 功能强大的Photoshop	76
5.2.1 调整拍歪的图片	76
5.2.2 修正图片背景	76
5.2.3 调整图片亮度和对比度	78
5.2.4 使模糊图片变清晰	79



5.2.5	不同的抠图方法	80
5.2.6	更换照片背景	85
5.3	快速处理图片的光影魔术手	86
5.3.1	为图片添加边框	86
5.3.2	为图片添加水印	90
5.3.3	为图片添加文字	91
5.3.4	批处理照片	92
5.4	方便实用的“可牛影像”软件	94
5.4.1	调整图片色彩	94
5.4.2	组合照片	95
5.4.3	添加饰品与文字	97
5.5	案例：辣妈开店女儿助升皇冠	98
5.6	本章小结	99

第6章 商品的发布管理

100

6.1	准备商品发布信息	100
6.1.1	商品标题的基本构成要素	100
6.1.2	如何优化商品标题	101
6.1.3	商品描述信息要有吸引力	102
6.2	如何定价才有竞争力	103
6.2.1	合理的商品定价	103
6.2.2	常用到的定价技巧	104
6.3	发布宝贝的方式	106
6.3.1	发布一口价宝贝	106
6.3.2	发布“拍卖”宝贝	108
6.3.3	个人闲置	110
6.4	使用“淘宝助理”软件快速铺货	111
6.4.1	安装“淘宝助理”软件	112
6.4.2	运行“淘宝助理”软件	113
6.4.3	制作宝贝模板	114
6.4.4	使用“淘宝助理”软件上传宝贝	115

6.4.5	批量修改宝贝信息	117
6.4.6	备份宝贝信息	118
6.5	案例：理科生的网店流量秘籍	119
6.6	本章小结	120

第7章 装修最具个性的店铺 121



7.1	店铺装修的基础知识	121
7.1.1	店铺装修的必要性	121
7.1.2	店铺装修的一般流程	122
7.2	为店铺树立形象	123
7.2.1	给店铺起一个好名字	123
7.2.2	设计独特的店标	124
7.2.3	为网店添加店标	125
7.2.4	对宝贝进行分类	126
7.2.5	加入消费保障	128
7.3	打造淘宝旺铺	129

7.3.1	了解淘宝旺铺	129
7.3.2	设置店铺背景	129
7.3.3	制作个性化“店招”	131
7.3.4	制作全新导航栏	132
7.3.5	设置图片轮播	134
7.3.6	制作店铺公告	136
7.3.7	设置宝贝描述模板	137
7.3.8	为店铺页面安装“量子恒道”软件	138
7.4	案例：在淘宝网上成功“卖水”的女孩	139
7.5	本章小结	140

第8章 扩大网店知名度 141

8.1	店铺内的宣传之道	141
8.1.1	利用橱窗推荐	141
8.1.2	交换友情链接	142

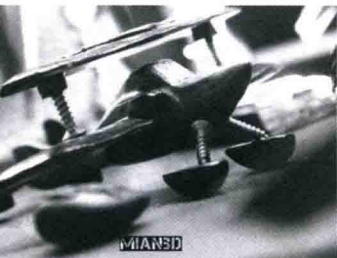
8.1.3	实行促销活动	144
8.2	网上宣传有技巧	145
8.2.1	巧用QQ签名做广告	145
8.2.2	使用QQ群发信息	146
8.2.3	经常在论坛发帖子	150
8.2.4	使用视频营销	152
8.2.5	使用博客做宣传	154
8.2.6	使用微博做宣传	156
8.3	巧用阿里旺旺	157
8.3.1	利用状态信息宣传	157
8.3.2	添加“淘友”	159
8.3.3	向“淘友”发送广告	160
8.3.4	加入淘宝“旺旺群”	161
8.4	花钱推广见效快	162
8.4.1	订购促销工具	162
8.4.2	使用“淘宝客”	164
8.4.3	开通直通车	167



8.5	传统媒介巧推广	169
8.5.1	散发宣传单	169
8.5.2	派发名片	170
8.6	主动出击找客户	170
8.6.1	使用求购信息	170
8.6.2	查看聊天记录	171
8.6.3	查找购买记录	172
8.7	案例：女大学生开店轻松月入万元	173
8.8	本章小结	174

第9章 网上店铺巧经营 175

9.1	沟通买家	175
9.1.1	准备常见问题	175
9.1.2	设置自动回复	176
9.1.3	创建快捷短语	177
9.1.4	为买家主动介绍商品	179
9.1.5	快速了解买家的购买意向	179



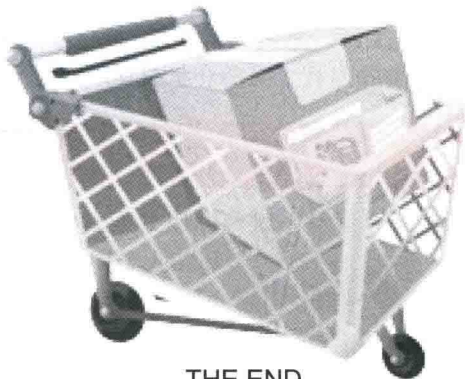
9.1.6	促成交易成功的技巧	179
9.2	卖出商品	181
9.2.1	修改交易价格	181
9.2.2	选择物流发货	182
9.2.3	针对不同的买家灵活应对	184
9.3	卖出宝贝的后续工作	185
9.3.1	卖品的跟踪告知	185
9.3.2	等待买家确认收货	186
9.3.3	对买家做出评价	186
9.3.4	将成交的买家进行分组	188
9.3.5	支付宝账户查询	189
9.3.6	从支付宝提现货款	190
9.4	案例：淘宝开店半年升4钻的法宝	191
9.5	本章小结	192

第10章 轻松解决物流难题 193

10.1	卖品的包装	193
10.1.1	包装的重要性	193
10.1.2	包装卖品的常用材料	194
10.1.3	合适的包装方式	195
10.1.4	商品包装统一管理	197
10.2	物流配送	198
10.2.1	选择合适的送货方式	198
10.2.2	国内常见的快递公司	199
10.2.3	如何选择快递公司	201
10.3	计算运费并设置模板	202
10.3.1	计算淘宝推荐物流价格	202
10.3.2	计算邮局平邮价格	204
10.3.3	设置运费模板	205
10.4	节省物流费用的技巧	208
10.4.1	如何节省包装费用	208
10.4.2	如何与快递公司讲价	209
10.4.3	如何与EMS讲价	210
10.5	案例：资深卖家的物流经	211
10.6	本章小结	212

第11章 售后服务和客户关系 213

11.1 完善的售后服务	213
11.1.1 建立售后服务体系	213
11.1.2 认真对待顾客的退换货问题	214
11.2 交易纠纷巧处理	215
11.2.1 分析交易纠纷的原因	215
11.2.2 处理矛盾和冲突的技巧	216
11.3 机敏面对各种问题	219
11.3.1 买家拍下卖品迟迟没付款	219
11.3.2 买家拍下商品没现货怎么办	220
11.3.3 买家收到商品迟迟不确认	220
11.3.4 买家没按时收到商品怎么办	222
11.3.5 收到中、差评怎么办	222
11.4 维护客户关系	224
11.4.1 建立客户档案	224
11.4.2 给老客户发送红包	225
11.4.3 经常联系老顾客	227
11.5 案例：回头客带来数万利润.....	228
11.6 本章小结	229



THE END

第1章 新手网上开店入门

网络已成为现代人生活中不可缺少的一部分，在人们的生活、学习中发挥着越来越大的作用。随着社会经济的飞速发展，网上开店越来越受到人们的关注。无论在国内，还是在国外，网上购物都已经进入了快速成长期，虽然现在网上开店与几年前相比难度已经增大了，但是，只要抓住机遇，认真学习相关知识，还是有很大的利润空间的。

重点提示

- ★ 网上开店概述
- ★ 网上开店的前景
- ★ 网上开店的经营方式
- ★ 网上开店的风险防范

网上开店概述

1.1

不用租店面，不用办营业执照，就可以开店；不用大额投资，不用大量进货，就可以开始销售；不用雇用营业员，无人值班，就可以每天24小时营业。随着互联网的深入发展以及电脑的普及，网上开店已经成为广为人知的一种新的创业方式，下面就来具体地介绍网上开店的相关知识。

1.1.1 什么是网店

网络购物是互联网、银行和物流业发展的产物，从交易双方的类型划分，可分为B2C和C2C两种形式，即企业对个人和个人对个人的形式。

“网店”顾名思义就是网上开的店铺，是一种在互联网时代的背景下诞生的新销售方式，是电子商务的一种，区别于网下的传统商业模式。具体来说就是经营者在互联网上注册一个虚拟的网上店铺，然后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。

目前，网店大多数都是使用淘宝、易趣、拍拍等第三方平台开启，如果自己制作电子商务站点，包含的技术量较大，且前期投入较多。

在互联网尚未普及的时代，那些从事电子商务的人曾被视为专家、精英，而在网上开店曾被无数人认为是可望不可及的高深而又神秘的事业。如今由于上网费用不断下调，网络正以惊人的速度渗透到普通人的生活当中，上网购物也逐渐成为了一种流行趋势。而网上开店也以其独有的显著优势吸引了越来越多的人选择这种方式进行经营。如图1-1所示为在淘宝网开设的一家网店的主页。



图1-1 淘宝网主页

1.1.2 网店相关术语

要想成为一名合格的网店店主，要想将网店作为事业认真地做，必须不断地学习新的相关知识，而掌握常用专业术语就是学习的第一步。

(1) 用户

指具有完全民事行为能力淘宝网各项服务的使用者。

(2) 会员

指与淘宝网签订《淘宝网服务协议》并完成注册流程的用户。一个会员可以拥有多个账户，每个账户对应唯一的会员名。

(3) 买家

指在淘宝网上浏览或购买商品的用户。

(4) 卖家

指在淘宝网上发布商品的会员。

(5) 拍下

指买家在淘宝网上单击并确认购买的行为。

(6) 成交

指买家在淘宝网上拍下商品并成功付款到支付宝。

(7) 下架

指将出售中的商品转移至线下仓库。

(8) 淘宝旺铺

淘宝旺铺是淘宝开辟的一项增值服务和功能，是一种更加个性豪华的店铺界面，支持可视