



网店赢家  
必备宝典

淘宝一线实操案例、图文详解  
手把手教学、即学即用  
系统、全面、从入门到精通



# 淘宝开店 从新手到皇冠

开店+装修+推广+运营一本通

六点木木 编著



中国工信出版集团



电子工业出版社  
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY  
<http://www.phei.com.cn>

# 淘宝开店 从新手到皇冠

开店+装修+推广+运营一本通

六点木木 编著

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

## 内 容 简 介

这是一本教你从零基础到精通的淘宝开店全实战案例操作+图文详解的图书。全书分为四篇：第一篇介绍淘宝开店必备内功修炼实战，现在开淘宝店拼的就是细节，本篇为你的店铺打下坚实基础；第二篇介绍淘宝店铺装修实战，完全抛开空洞理论，直接图文操作详解，手把手教会你如何装修出高大上的淘宝店铺；第三篇介绍淘宝店铺推广运营实战，当下开淘宝店当掌柜，服务能力、运营能力、发货能力一个都不能少，这一篇将教会你如何打造一个赚钱的网店；第四篇介绍网店售后维护实战，作为掌柜的你，更应该学会并牢记各种售后维护手段，打造一个良性健康发展店铺。

把这本书从头到尾看完后，你会发现，在不经意间你的淘宝开店实战能力瞬间飙升。恭喜你已经具备独立开店并让店铺盈利的能力！本书配套书中所涉及的开店细节和素材文件。边看书边练习，即学即用！  
本书配套文件请到：<http://www.broadview.com.cn/26400> 下载。

未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。  
版权所有，侵权必究。

### 图书在版编目（CIP）数据

淘宝开店从新手到皇冠：开店+装修+推广+运营一本通/六点木木编著. —北京：电子工业出版社，2015.7  
ISBN 978-7-121-26400-9

I. ①淘… II. ①六… 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 138284 号

策划编辑：牛 勇 王新宇

责任编辑：徐津平

印 刷：北京中新伟业印刷有限公司

装 订：北京中新伟业印刷有限公司

出版发行：电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本：787×980 1/16 印张：17.5 字数：402 千字

版 次：2015 年 7 月第 1 版

印 次：2015 年 7 月第 1 次印刷

定 价：49.80 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题，请向购买书店调换。若书店售缺，请与本社发行部联系，联系及邮购电话：（010）88254888。

质量投诉请发邮件至 [zltz@phei.com.cn](mailto:zltz@phei.com.cn)，盗版侵权举报请发邮件至 [dbqq@phei.com.cn](mailto:dbqq@phei.com.cn)。

服务热线：（010）88258888。

# 前言

这是一本教你从零基础到精通的淘宝开店全实战案例操作+图文详解的图书，全书分为四篇。

第一篇：淘宝开店必备内功修炼实战，第1章至第5章。本篇内容包括：注册淘宝店铺、解决货源问题、玩转卖家中心(卖家店铺管理后台)、卖家必备沟通工具千牛使用技巧、卖家助手淘宝助理使用技巧、电脑端和手机端发布商品、宝贝上下架技巧、橱窗推荐技巧、宝贝详情描述编写技巧、淘宝规则、遇到问题如何解决、如何复制宝贝等方面。现在开淘宝店拼的就是细节，把这一篇认真看完，将会为你的店铺打下坚实基础。

第二篇：淘宝店铺装修实战，第6章至第13章。在这一篇里，我们抛开空洞理论，通过图文详解，教会你如何快速装修出“高大上”的淘宝店铺。本篇主要从三方面带你深入了解旺铺结构：基础部分，淘宝旺铺系统简介及店铺装修后台简介、旺铺内置各种免费模块设置方法、店铺页头/店招/导航/店铺页尾设置、各页面装修、淘宝图片空间和淘盘使用、手机店铺装修等；中级部分，宽屏店招实现、页头页面背景图不同平铺方式选择、首页高端全屏促销效果实现、快速制作精美店招、店标分类图快速制作技巧、店铺素材获取技巧、快速页面排版技巧；高级部分，现成方法固定背景、突破950px实现1920px宽屏促销效果。

第三篇：淘宝店铺推广运营实战，第14章至第18章。这一篇将教会你如何打造一个赚钱的淘宝店。通过本篇你能快速学会并掌握当下最实用的推广引流方法，熟知淘宝各种资源、各种活动报名入口，学会搜索优化、科学定价、玩转店内促销策划、店外推广引流策划、店铺诊断；从运营店铺全局着手，打造超级爆款宝贝详情、装修出营销级店铺效果、打造单品爆款、通过关联营销拉升整店商品畅销率、提升客单价销售额等。

第四篇：淘宝店铺客服售后维护实战，第19章至第20章。淘宝开店最重要的就是诚信体系，一个店铺的综合运营能力、服务能力、发货能力完全能从店内动态评分、好评率、销量、退款退货率等维度体现出来，这也是网店较实体店最大的区别。本篇将教会你如何练就金牌客服能力，打造金牌客服团队，提升发货能力；如何进行老客户二次开发节约推广成本；如何快速回款解决资金问题；如何快速回评，短时间快速提升店铺信用等级。

把这本书从头到尾看完后，你会发现，在不经意间你的淘宝开店实战能力瞬间飙升，恭喜你已经具备独立开店并让店铺盈利的能力！本书配套提供了一些涉及开店的细节内容和所需素材，边看书边练习，即学即用！

本书作者：李露茜（淘宝ID：卓瑞商学院），笔名六点木木，淘宝大学讲师。尽管作者在编写过程中力求准确、完善，但是书中难免会存在疏漏之处，恳请广大读者批评、指正。

# 目录

## 第一篇 淘宝开店必备内功修炼实战

第1章 注册淘宝店铺与如何解决货源	2
1.1 注册淘宝店铺	2
1.1.1 注册淘宝会员	2
1.1.2 实名认证	5
1.1.3 创建店铺、发布宝贝	8
1.2 淘宝开店卖什么好，从哪里进货	9
1.3 自己有实体店，如何开淘宝店	15
第2章 玩转卖家中心（卖家店铺管理后台）	18
2.1 卖家中心-我是卖家	19
2.1.1 我是卖家-我购买的服务、我的快捷菜单	20
2.1.2 我是卖家-交易管理	21
2.1.3 我是卖家-物流管理	25
2.1.4 我是卖家-宝贝管理	34
2.1.5 我是卖家-店铺管理	46
2.1.6 我是卖家-营销中心	54
2.1.7 我是卖家-货源中心、软件服务、商户中心	66
2.1.8 我是卖家-客户服务	68
2.2 卖家中心常用资源入口	73
2.2.1 卖家中心-账号管理	73
2.2.2 卖家中心-消息中心	74
2.2.3 卖家中心-卖家地图	74
2.2.4 卖家中心-采购批发	75
2.2.5 卖家中心-卖往海外	75
2.2.6 卖家中心-我的淘宝	76

第3章 淘宝卖家工具千牛、淘宝助理使用技巧	78
3.1 淘宝开店必备沟通工具：千牛的下载、安装和使用	78
3.1.1 淘宝开店必备沟通工具：千牛的下载和安装	78
3.1.2 巧用千牛之电脑版详解 1-工作台模式	80
3.1.3 巧用千牛之电脑版详解 2-旺旺模式	81
3.1.4 巧用千牛之电脑版详解 3-客服工作台	82
3.1.5 巧用千牛之手机版使用方法	85
3.2 淘宝卖家专属工具：淘宝助理的下载、安装和使用	86
3.2.1 淘宝助理的下载与安装	86
3.2.2 淘宝助理使用详解之登录界面简介	86
3.2.3 淘宝助理使用详解之宝贝管理	88
3.2.4 淘宝助理使用详解之交易管理	92
3.2.5 淘宝助理使用详解之图片空间、应用中心	92
第4章 优化商品、练好店铺内功	94
4.1 店内视频添加方法	94
4.2 宝贝标题优化技巧	96
4.3 宝贝详情描述之电脑（PC）端编辑优化技巧	105
4.4 宝贝详情描述之手机（无线）端发布编辑技巧	106
4.5 宝贝上下架优化技巧	109
4.6 宝贝橱窗推荐技巧	111
4.7 发布商品后为什么店铺内不显示	112
第5章 快速提升解决问题能力的技巧	114
5.1 卖出第一单，如何快速发货（熟悉发货流程）	114
5.2 淘宝会员既是买家也是卖家，必知规则	116
5.3 开店过程中遇到问题，如何快速解决	117
5.4 创建了店铺，没有发布商品，店铺会不会被关	118
5.5 熟悉淘宝规则避免违规处罚	119
5.6 各种骗术早知道，避免被骗	120
5.7 如何批量下载宝贝描述图、如何复制宝贝	121
5.8 如何下载带放大镜功能的主图	121

## 第二篇 淘宝店铺装修实战

第6章 认识淘宝旺铺	124
6.1 旺铺系统简介及装修后台布局简介	124
6.2 装修后台商品分类管理、宝贝管理	126
第7章 旺铺装修后台内置免费模块设置方法	129
7.1 基础模块、设计师模块、模块市场第三方模块设置方法	129
7.2 全店通用的店铺页头、店铺页尾设置方法	132
第8章 旺铺装修后台各分页面装修技巧	137
8.1 装修后台之店铺首页装修	137
8.2 装修后台之宝贝详情页模板装修	140
8.3 装修后台之宝贝分类页模板装修	143
8.4 装修后台之自定义页面装修	146
8.5 装修后台之搜索页、营销、活动页面设置	148
第9章 淘宝新版图片空间使用演示	151
9.1 图片空间是做什么的	151
9.2 图片空间的几种入口	151
9.3 图片空间使用技巧	151
9.4 千牛云盘（淘盘）怎么用	154
第10章 全局装修：选风格定色系、设计购物路径布局排版	155
10.1 专业版从零装修，内置免费模板使用	156
10.2 基础版功能说明，从零装修内置免费模板使用	158
10.3 基础版实现950px与1920px宽屏效果	159
第11章 手机（无线）店铺装修详解	162
11.1 手机店铺装修之三种常用入口	162
11.2 手机店铺装修之具体步骤	162
11.3 手机店铺装修之完成后查看方法	166
第12章 装修进阶实战，小技巧大用处	167
12.1 专业版页头页面的背景设置与宽屏店招背景的实现方法	167

12.2	快速制作精美店招终极方法	169
12.3	首页全屏促销效果实现处理方案	170
12.4	同步旺旺上下线代码自定义客服模块设置	170
12.5	店标、宝贝分类图片的设计制作方法	172
12.6	店铺装修素材图获取方法与页面排版技巧	172
12.7	SNS 效果：分享、喜欢、收藏等的实现	173
第 13 章	店铺装修大气效果实战案例	174
13.1	固定背景实现方法	174
13.2	1920px 宽屏促销效果实现方法	174
<b>第三篇 淘宝店铺推广运营实战</b>		
第 14 章	店铺运营核心	178
14.1	店铺推广的本质	178
14.2	认识流量及流量来源	180
14.3	淘宝开店数据分析	181
第 15 章	如何打造一个赚钱的网店	183
15.1	网店不赚钱的几种可能性	183
15.2	推广前店铺诊断	185
15.3	店内商品定价策略，学会科学定价	192
15.4	店内活动策划与执行	197
15.5	店内关联营销实战	201
第 16 章	店铺引流活动策划	203
16.1	淘宝开店可以做的推广方法	203
16.2	了解淘宝官方活动与报名条件	206
16.3	所有店铺都要做的淘宝搜索优化	212
16.4	店外引流策划	218
16.5	推广中、推广后的店铺诊断	220
第 17 章	如何打造爆款	223
17.1	爆款的意义	223
17.2	爆款的生命周期	224



17.3	打造爆款的步骤	226
17.4	打造爆款的引流方法	228
17.5	爆款优化技巧	228
17.6	爆款后遗症	229
第 18 章	无线淘宝与手机店铺推广运营技巧	230
18.1	手机端宝贝发布与店铺装修	230
18.2	手机端推广运营	231
<b>第四篇 淘宝店铺客服售后维护实战</b>		
第 19 章	淘宝金牌客服服务技巧	236
19.1	做好客服工作的重要性	236
19.2	打造金牌客服之售前准备	237
19.3	打造金牌客服之售中接待	241
19.4	打造金牌客服之售后问题处理	247
19.5	客服培训重要性及培训方向	249
第 20 章	淘宝店铺发货与售后维护技巧	254
20.1	售后发货能力实战	254
20.2	老客户二次营销实战	256
20.3	如何快速回款回评	261
附录 A	第一篇资料	266
附录 B	第二篇资料	268
附录 C	第三篇资料	269
附录 D	第四篇资料	271

# 1

## 第一篇

# 淘宝开店必备 内功修炼实战

本篇分为5章，内容涉及注册淘宝店铺、解决货源、玩转卖家中心(卖家店铺管理后台)、淘宝卖家必备沟通工具千牛使用技巧、淘宝卖家专属工具淘宝助理使用技巧、电脑端发布商品、手机端发布商品、宝贝标题优化、宝贝上下架技巧、宝贝橱窗推荐技巧、宝贝详情描述编写技巧、如何快速完成第一次发货、淘宝规则、如何防骗、如何解决遇到的问题、如何复制宝贝等方面，帮助你快速创建店铺并顺利解决商品发布、优化方面的问题。现在开淘宝店拼的就是细节，认真学习完本篇内容后，将会为你的店铺打下坚实基础。

## 注册淘宝店铺与如何解决货源

### 1.1 注册淘宝店铺

在淘宝网开店的整体流程简单说就是：注册淘宝店铺→解决货源→为商品拍照→发布上架商品→装修店铺→推广销售→售后发货。拥有一个属于自己的淘宝店铺是基本条件，从 2013 年 10 月 12 日开始，淘宝官方对卖家注册店铺流程进行了简化，取消开店考试环节，个人开店仅需 1~2 天。

当下最新注册淘宝店铺步骤如下：

1. 注册成为淘宝会员；
2. 实名认证；
3. 创建店铺、发布宝贝。

#### 1.1.1 注册淘宝会员

在淘宝网买卖商品，成为会员是必备条件，游客状态是无法完成交易的。因买卖双方的交易由第三方“支付宝公司”担保，淘宝账号须绑定支付宝账号才能付款，所以注册淘宝网会员时会默认开通并绑定一个支付宝网站会员。绑定个人类型支付宝账户，为个人开店；绑定企业类型支付宝账户，为企业开店。

注册淘宝网会员主要有 3 步，如图 1-1 所示。第 1 步“设置登录名”可以是手机号码或邮箱，用手机号码作为登录名注册成功后，手机号码为默认的支付宝账户登录名；同样的，使用邮箱作为登录名，邮箱为默认的支付宝账户登录名（推荐用邮箱注册，有助于保护个人隐私）。第 2 步“填写账户信息”是设置淘宝网会员名，不超过 12 个字符，最少 4 个汉字，也可以使

用字母数字组合。作为开店卖家，建议选择简单、通俗易懂、好记的名字。会员名一旦设置确定，具有唯一性且不能修改，请慎重想好。第3步“设置支付方式”主要是选择绑定支付宝账户的类型，分为个人账户（中国大陆）、个人账户（港澳台/海外）、企业账户（中国大陆）三类；不同类型，需填写资料不同，接下来你想以什么身份开店就选择对应的账户类型。全部按 requirements 填写、正确设置后注册成功。

图 1-1 注册淘宝网会员步骤

启动浏览器，例如 IE 浏览器，在其地址栏中输入淘宝网唯一官方网址 www.taobao.com 后打开，如图 1-2 所示。用鼠标单击网页左上角“免费注册”超链接或者单击右侧“免费注册”按钮，进入注册会员引导界面（如图 1-3 所示）。



图 1-2 淘宝网首页免费注册

“设置登录名”默认为使用手机号码注册，如图 1-3 所示。采用这种方式，手机号码必须真实有效，按图示填好相关内容，单击“下一步”按钮，直至完成注册即可。若使用邮箱注册，单击图中“需通过邮箱注册”超链接，进入邮箱注册引导界面（如图 1-4 所示）。

淘宝账号注册支持的电子邮箱包括 QQ 邮箱、新浪邮箱、126 邮箱、搜狗邮箱等，建议选择自己常用且有效的邮箱；注册过程中需要登录邮箱进行验证，后期若遇到淘宝账号出现异常情

## 4 淘宝开店从新手到皇冠：开店+装修+推广+运营一本通

况，可以通过邮箱找回密码。如图 1-4 所示，按图示填好相关内容，单击“下一步”按钮，直至完成注册即可。



图 1-3 淘宝会员使用手机号注册引导界面



图 1-4 淘宝会员使用邮箱注册引导界面

如果你没有邮箱，可以免费注册一个。需要记清楚邮箱账号和登录密码，且不要跟新注册的淘宝账号密码记混。启动浏览器，打开百度首页（网址为“www.baidu.com”），在搜索框中输入关键词“邮箱”，搜索结果页面如图 1-5 所示，这里显示的邮箱都可以注册使用。

**提醒：注册淘宝会员每一步细节图文说明详见附录 A。**

### 注册淘宝会员注意事项

在今后开店过程中，会有各种密码需要牢记。注册淘宝会员开店涉及个人信息、企业信息、银行卡信息等，保障信息、财产安全不泄露尤为重要。俗话说“好记性不如烂笔头”，建议准备一个专用小本，记下来并保管好以备不时之需。

注册淘宝会员过程中所涉及的多个账号密码如下。

以邮箱注册淘宝会员为例：设置登录名时输入电子邮箱“mumu5651@163.com”，填写账户

信息时设置会员名为“卓瑞六点木木”，为会员名“卓瑞六点木木”设定一个登录密码为“55\*\*\*\*cd”；接着免费获得一个以“mumu5651@163.com”作为登录账号的支付宝会员名，为该支付宝账号设置登录密码“55\*\*\*\*cd”和支付密码“mu\*\*\*\*\*k”。



图 1-5 搜索可免费注册用的邮箱

后续用会员名“卓瑞六点木木”+登录密码“55\*\*\*\*cd”登录淘宝网开店；用登录名“mumu5651@163.com”+登录密码“55\*\*\*\*cd”登录支付宝管理资金，涉及付款/转账/订购软件工具等操作时输入支付宝支付密码“mu\*\*\*\*\*k”。



### 小贴士

1. 用邮箱注册时，该邮箱必须真实有效，用来接收验证邮件，该邮箱对应一个登录密码；
2. 淘宝会员名具有唯一性，设置后不能修改，如“卓瑞六点木木”，该淘宝会员名对应一个登录密码；
3. 一个淘宝会员账号绑定一个支付宝会员账号，一个支付宝账号对应一个登录密码和一个支付密码。支付宝账号的登录密码在注册时必须跟淘宝会员账号的登录密码一致，注册成功后可以单独登录支付宝修改登录密码。

## 1.1.2 实名认证

注册好淘宝会员后，继续进行拥有店铺第二步——实名认证。一张身份证只能开一家个人店铺，一张营业执照只能开一家企业店铺。

实名认证包含两项：支付宝实名认证和淘宝开店认证。

个人支付宝实名认证需要事先准备一张未经过实名认证且身份证信息和银行开户名为同一人的银行卡。（该卡最好开通网上银行，进行支付宝实名认证时，填写银行卡信息后淘宝会往填写的银行卡内转入一笔1元以下资金，准确无误地输入这笔金额后才能通过认证。如果填写的银行卡开通了网上银行，可直接在电脑上查询，没开通网上银行的话只能去银行网点柜台查询了。）

个人淘宝开店认证需要提前准备好以下材料。

1. 身份证正、反面彩色扫描件或者照片。

照片要求：扫描件或者照片，正、反面彩色，所有文字信息清晰完整。

2. 本人手持身份证正面的上半身照。（用谁的身份证，就谁拿着身份证拍照。）

照片要求：证件的头像清晰，身份证号码清楚可辨认；身份证照片必须和手持身份证照片中的身份证为同一身份证；要求原图，无修改。如图 1-6、图 1-7 所示。



图 1-6 手持身份证正面照



图 1-7 身份证有效期

企业支付宝实名认证由法定代表人申请，需要事先准备公司的营业执照副本影印件，公司的对公银行账户（基本户/一般户均可），公司法定代表人的身份证正、反面影印件；由代理人申请，需要事先准备公司的营业执照副本影印件，公司的对公银行账户（基本户/一般户均可），公司法定代表人的身份证正、反面影印件，代理人的身份证正、反面影印件，企业委托书，委托书上必须盖有公司公章或者财务专用章（合同专用章/业务专用章等无效）。

企业淘宝开店认证需要提前准备法定代表人身份证正、反面彩色扫描件或者照片；法定代表人手持身份证正面的上半身照。具体拍照要求同上。

准备妥当后，启动浏览器，打开淘宝网首页（网址为“www.taobao.com”），如图 1-8 所示；单击右侧“免费开店”按钮，进入登录界面，如图 1-9 所示，输入注册的淘宝会员账号+登录密码，单击“登录”按钮。



图 1-8 免费开店

登录后，进入卖家中心后台，如图 1-10 所示，单击“免费开店”超链接，进入实名认证流程。

在淘宝会员账号登录状态下，网页自动检测开店条件是否满足，自动检测开店类型和绑定的支付宝账户，如图 1-11 所示。单击“支付宝实名认证”右侧的“重新认证”超链接，按提示填写相关信息，等待银行打款。在支付宝实名认证过程中，可以同步进行淘宝开店认证：单击“淘宝开店认证”右侧的“立即认证”超链接，按提示填写相关信息，等待审核。也可以等支付宝实名认证通过后再回到这里进行开店认证。打款审核需要要 1~2 个工作日。



图 1-9 输入淘宝会员账号密码登录

**注意：**图 1-11 中绑定的支付宝账户仅为演示说明，实际以自己注册时填写信息为准。

当所有信息准确无误后，你将顺利通过认证；如未通过审核，在“卖家中心-我要开店”界面根据淘宝小二返回不通过原因，重新按要求准备资料，重新提交认证，等待审核直至审核通过。

**提醒：**开店实名认证步骤细节的图文说明详见本书附录 A。





图 1-10 卖家中心-免费开店



图 1-11 开店认证

### 1.1.3 创建店铺、发布宝贝

实名认证需要 1~2 个工作日，自己算好日子。启动浏览器，打开淘宝网首页，用账号密码登录，进到“卖家中心-我要开店-实名认证”页面；顺利通过两项认证后，单击“创建店铺”按钮，新弹出的窗口显示三大协议条款“诚信经营承诺书”、“淘宝服务协议”和“消费者保障服务协议”；认真阅读，确认无误后，单击“同意”按钮。至此，你的淘宝店铺就创建成功啦！