

淘宝开店



从入门到精通

开店、装修、管理、推广、安全

一本就够

8小时手把手教学视频 零基础轻松开店赚钱

● 三虎 编著

 与书同步，学习更轻松

视频教程：书中所有电脑操作步骤，均有高清视频演示，并配有语音讲解，电脑操作菜鸟也能一学就会

PPT 课件：皇冠店家的实战经验，用幻灯片逐一展示，即时解决新手开店的所有问题

 **超值赠送，全方位提升**

《宝贝拍摄基础与技巧》手册：全面讲解宝贝拍摄技法，
新手也能拍出爆款照片

《淘宝美工从入门到精通》视频教程：Photoshop、Dreamweaver、Fireworks 三剑客，快速搞定网店装修、图片处理、图文排版等一切淘宝美工活儿。

淘宝网+手机淘宝
开店运营全覆盖

全圖圖解
操作步驟清晰直觀，一看即懂

实战案例+宝贵经验
全部源自皇冠店主亲身经历，
省时、省力、省钱的开店秘笈



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

[illegible]

人 民 邮 电 出 版 社
北 京

图书在版编目(CIP)数据

淘宝开店从入门到精通：开店、装修、管理、推广、安全一本就够 / 三虎编著. — 北京：人民邮电出版社，2015.5

ISBN 978-7-115-38743-1

I. ①淘… II. ①三… 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049470号

内 容 提 要

本书全面、系统地介绍了在淘宝网和手机淘宝上开店、经营和管理的基本方法和技巧，旨在为新手淘宝卖家提供最实用的开店指导，使得卖家能快速上手，少走弯路。

全书紧紧围绕“店铺开张→照片拍摄与处理→店铺特色装修→网店营销与推广→网店管理与售后服务→网店安全→手机淘宝”这条线索展开内容，采用图解及案例的方式详细地讲解了开店过程中的具体操作方法与运营技巧。同时，本书还汇集了网店经营过程中的各类成功经验，为新手卖家提供了宝贵的实战经验。

本书配套光盘内容丰富、实用，不仅有与书中同步的电脑操作视频演示，还有皇冠卖家运营实战经验的PPT演示，能有效帮助淘宝卖家，尤其是新手卖家快速掌握如何在淘宝网与手机淘宝上开店运营。此外，本光盘还提供了《宝贝拍摄基础与技巧》手册与《淘宝美工从入门到精通》视频教程，全方位帮助零基础店家轻松搞定宝贝拍摄与淘宝美工（涵盖网店装修、图片处理、图文排版等）。

本书不仅适合想要全面了解淘宝店铺经营各个细节的读者自学，还可作为各类院校或培训机构电子商务相关专业的教材。

◆ 编 著 三 虎

责任编辑 李 莎

责任印制 杨林杰

◆ 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：787×1092 1/16

印张：24.25

2015年5月第1版

字数：623千字

2015年5月河北第1次印刷

定价：49.80元（附光盘）

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

反盗版热线：(010)81055315

◎ 为何要写这本书

“21世纪,要么电子商务,要么无商可务。”比尔·盖茨十多年前的预言,如今已经渐渐变成了现实。随着互联网普及到千家万户,网上购物已成为人们一种新的生活方式,网上开店做生意也成为越来越多人的创业首选。据统计,截至2014年6月底,全国电子商务交易额已达 5.85 万亿元,电子商务服务企业直接从业人员超过 250 万人,由电子商务间接带动的就业人数,已超过 1720 万人。

对于大多数缺少资金或只是将开网店作为业余兼职的人来说,在淘宝网上开店,投资较少且风险较小,是创业初期的不二之选。然而,创业是艰难的,成功需要付出代价。事实上,只有少部分人尝到了淘宝的甜头,更多人体体会到的是创业的艰辛。只有先系统全面地掌握淘宝开店的知识,随时给自己充电,才能在日益激烈的市场环境中站稳脚跟。因此,我们精心策划并编写了这本《淘宝开店从入门到精通——开店、装修、管理、推广、安全一本就够》图书,旨在为淘宝卖家,尤其是新手卖家提供最实用、最专业的开店指导,使卖家能快速上手,少走弯路。

◎ 本书适合哪些读者

如果您属于以下人群,可以选择购买本书。

- ◆ 在校学生:想学习一些网上开店创业的知识,但又不知该从何学起。
- ◆ 上班族:想利用业余时间开网店增加收入,但又没有时间系统地学习开店知识。
- ◆ 自由职业者:想通过开网店创业,但缺乏相关的技能和知识。
- ◆ 实体店经营者:想结合网店扩大经营范围,寻求新的商机。
- ◆ 淘宝店新手:已经创建网店,但希望进一步了解网店经营的知识,把网店做大做强。

◎ 本书内容

本书作为一本全面的网上开店创业指南,涉及开店准备、网店货源、店铺装修、网店营销推广、网店经营与售后、物流发货交易、网店安全及手机淘宝等内容,具体安排如下。

第1部分开店篇:介绍开店之前的准备工作、网店货源的寻找与甄选技巧、注册淘宝与支付宝、发布商品、设置店铺、使用淘宝助理、用千牛沟通卖家完成交易等内容。

第2部分装修篇:介绍商品的拍摄方法、商品图片的后期处理及美化、网店装修基础知识、设计装修素材、使用淘宝旺铺等内容。

第3部分推广篇:介绍网店营销推广的各种方法,包括在淘宝平台上宣传与推广、在淘宝平台外进行推广、网店促销策略等内容。

第4部分管理篇:介绍商品的包装和物流、用完善的售后打造皇冠级店铺、培养专业的客服团队、网店资金与账目管理技巧等内容。

第5部分安全篇:介绍网店安全的相关知识,保障自己网店以及资金的安全。

第6部分手机淘宝篇:介绍手机淘宝的基本概况,以及手机淘宝店铺的设置、手机淘宝的推广及引流等内容。

◎ 本书特色

◆ 系统讲解，全面细致

本书对网上开店的全过程都进行了细致的讲解，手把手教会读者从开店准备到运营网店。对令众多网店卖家头疼的推广、售后、物流及货源等问题，都从各个角度加以分析并支招。真正做到一册在手，开店不愁。

◆ 功能更新，切实可用

本书基于最新版的淘宝页面进行讲解，所有内容都在淘宝店铺中得到了实际证实，更加适合新手卖家学习与借鉴使用。

◆ 图解操作，易读易学

本书涉及操作的部分皆以详细、直观的图解方式讲解，使读者轻松上手，举一反三。读者只需要根据这些操作步骤就可以开设自己的网店。

◆ 技巧解答，贴心提点

为了更好地指导读者开店，本书还对内容做了进一步解析，并将解析后的重点标记为“高手支招”及“专家提点”，这些都是在实践中总结和提炼出的宝贵技巧和经验，不仅能加深读者对重点内容的理解和把握，还指导读者以一种新的思维方式去感悟网店经营之道。

◆ 真实案例，举一反三

每章末尾均以“开店小故事”的形式提供真实案例，读者可运用所学的理论知识对案例进行分析，以精准掌握开店技巧，并深刻领会网店的经营理念。

◆ 配套光盘，互动学习

本书配备了一张全套网店开张与经营的多媒体视频教学光盘，光盘中不仅有与书中同步的电脑操作视频演示，还有皇冠卖家运营实战经验的PPT演示、《宝贝拍摄基础与技巧》手册，以及《淘宝美工从入门到精通》视频教程。这样，读者可以采用“书盘结合”的方式，在短时间内快速地学会网上开店的方法与经营技巧，并最终为自己的网店提升直接的经济收益。

本书由三虎编写，参与本书编辑工作的人员有尹新梅、杨仁毅、邓建功、李勇、赵阳春、何耀、王进修、胥桂蓉、蒋竹、朱世波、唐蓉、杨路平、黄刚、王政、曹洪菲、陈冲、黄君言、王海鸥、李思佳、邓春华、何紧莲、寇吉梅、胡勇等。

最后，真诚感谢您选择本书。您的支持是我们最大的动力，我们将不断努力，为您奉献更多、更优秀的图书！由于编者水平有限、时间仓促，书中错误之处在所难免，敬请广大读者和同行批评指正。我们的联系信箱是：lisha@ptpress.com.cn。

编 者

将光盘放入光驱中，光盘会自动开始运行，并进入演示主界面。若不能自动运行，可在“我的电脑”窗口中双击光盘盘符，或在光盘的根目录下双击“main.exe”文件图标。

在光盘演示主界面中单击某个按钮，即可进入对应板块，如图1所示。下面分别介绍各个板块的功能。

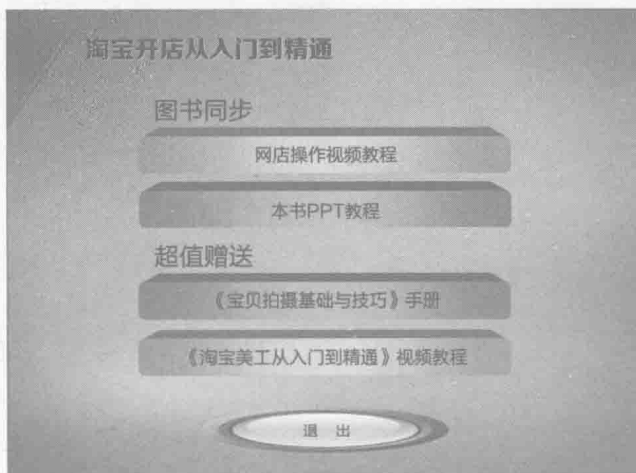


图 1 光盘 示主界面

1. “网店操作视频教程”板块

该板块从开店、装修、推广、管理和手机淘宝五个方面介绍开设网店必须掌握的基本操作方法和技巧,单击主界面中的对应按钮,即可查看相应的视频内容,如图2所示。



图2 “网店操作视频教程”板块

2. “本书PPT教程”板块

本板块提供了与书中内容同步的PPT演示文档，单击“本书PPT教程”按钮，即可打开“淘宝教材ppt”文件夹，然后双击相应的文件名称，即可查看演示文档内容，如图3所示。

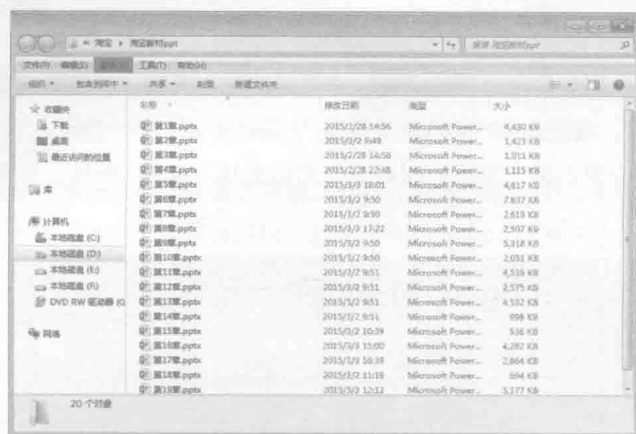


图3 “本书 PPT 教程” 板块

3. “《宝贝拍摄基础与技巧》手册” 板块

本板块以手册方式（PDF格式）介绍了拍摄淘宝商品的一些基本技巧，以便读者拍摄出更专业的商品图片。单击相应的章节链接后，即可进行阅读，如图4所示。



图4 “《宝贝拍摄基础与技巧》手册” 板块

4. “《淘宝美工从入门到精通》视频教程” 板块

本板块介绍网店装修中的一些实用操作技能，单击相应按钮，即可查看相应内容，如图5所示。

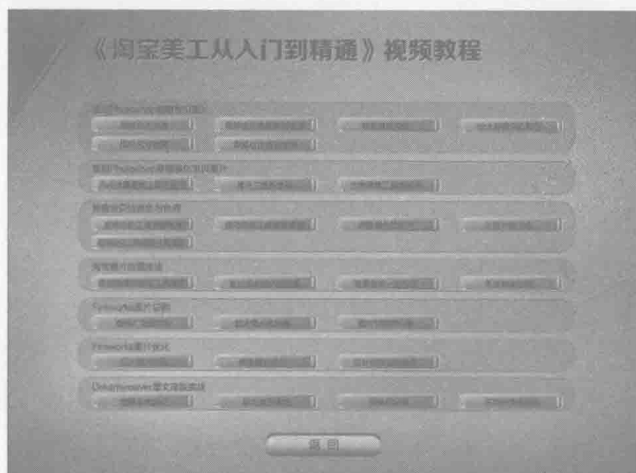


图5 “《淘宝美工从入门到精通》视频教程” 板块

第1部分 开店篇 1**第1章 开店之前要做的那些事 2**

1.1 为什么选择网上开店.....	2
1.1.1 什么是网上开店.....	2
1.1.2 实体店、手机开店、网上开店大比拼.....	3
1.1.3 你是否适合网上开店.....	4
1.2 选择一个合适的开店平台.....	5
1.2.1 国内最大的电子商务平台——淘宝、天猫.....	5
1.2.2 腾讯旗下的电子商务平台——拍拍、QQ网购.....	6
1.2.3 曾经的C2C霸主——易趣网.....	6
1.2.4 大卖家大品牌的聚集地——1号店、 亚马逊、京东.....	7
1.2.5 各平台特点比较.....	7
1.3 选择经营方式.....	7
1.3.1 网店与实体店相结合.....	7
1.3.2 全职经营网店.....	8
1.3.3 兼职经营网店.....	8
1.4 选择销售模式.....	9
1.4.1 虚拟商品.....	9
1.4.2 实物商品.....	9
1.4.3 代销商品.....	9
1.4.4 各类商品特点比较.....	10
1.5 弄清网上开店的流程.....	10
1.5.1 网店的定位与规划.....	10
1.5.2 网店的申请和装修.....	10
1.5.3 进货与登录商品.....	11
1.5.4 网店的营销和推广.....	11
1.5.5 交易与售后服务.....	11
1.6 做好开店前的自我评定.....	11
1.6.1 进货渠道是否稳定.....	11
1.6.2 在线时间是否充足.....	11
1.6.3 身边物流是否便捷.....	12

1.7 开网店所需的软硬件及其使用技能.....	12
1.7.1 电脑与便捷的网络.....	12
1.7.2 联系电话.....	13
1.7.3 数码相机.....	13
1.7.4 打印机.....	13
1.7.5 常用软件和使用技能.....	14
1.8 秘技一点通.....	15
技巧1——如何在不懂电脑的情况下买到 质量过关的电脑及配件.....	15
技巧2——如何区分京东自营产品与非自营产品.....	15
技巧3——如何从虚拟商品经营中赚更多的钱.....	16
技巧4——网店的定位和规划的技巧.....	16
技巧5——如何说服家人同意自己开网店.....	16
 开网店选对平台，90后靠淘宝 变身高富帅.....	18

第2章 找好货源迈出成功第一步 19

2.1 什么宝贝在网上能卖火.....	19
2.1.1 适合在网上销售的商品.....	19
2.1.2 网上热销商品的种类和特点.....	20
2.1.3 学会分析商品优势.....	21
2.1.4 学会分析买家心理.....	21
2.1.5 了解不能在网店中出售的商品种类.....	23
2.2 去哪儿进货才靠谱.....	23
2.2.1 大型批发市场进货.....	23
2.2.2 厂家进货.....	23
2.2.3 关注外贸尾单货品.....	24
2.2.4 引进国外打折商品.....	24
2.2.5 寻找库存与清仓商品.....	24
2.2.6 0元开店做代销.....	25
2.2.7 搜寻本地特产和民族特色商品.....	25
2.2.8 二手市场里淘宝.....	25
2.2.9 B2B电子商务批发网站.....	26
2.2.10 虚拟货源.....	26

2.3 足不出户找好货源	26
2.3.1 注册阿里巴巴	26
2.3.2 在阿里巴巴批发进货	28
2.4 秘技一点通	30
技巧1——清仓品进货的技巧	30
技巧2——七招防范进货陷阱和骗局	30
技巧3——多走一步有惊喜	31
技巧4——怎样进货才能有大利润	31
技巧5——批发市场进货实战技巧	32

☺ 开店小故事 利用本地特产开网店，大学生 迅速致富	34
-------------------------------------	----

第3章 在淘宝网上“安家落户”

3.1 开通“网上银行”功能	35
3.1.1 银行卡与网上银行的区别	35
3.1.2 注册个人网上银行账户	35
3.2 注册与登录淘宝账号	37
3.2.1 注册电子邮箱	37
3.2.2 申请与激活淘宝账号	38
3.2.3 使用淘宝账号登录淘宝网	39
3.3 开通支付宝账户	39
3.3.1 了解支付宝	39
3.3.2 激活支付宝账号	40
3.3.3 进行实名认证拥有更多功能	40
3.4 完成网店开张	42
3.4.1 通过在线考试	42
3.4.2 店铺开张	44
3.5 下载并安装淘宝工具软件	45
3.5.1 下载并安装卖家版聊天软件——千牛	45
3.5.2 下载并安装批量管理商品软件——淘宝 助理	47
3.6 秘技一点通	49
技巧1——巧用余额宝让资金增值	49

技巧2——面向海外的小店需要什么网络收支工具 ...	49
技巧3——如何设置安全性高的支付宝密码	50
技巧4——如何快速通过淘宝在线考试	50
技巧5——怎样起淘宝账号才能不和别人重名	51

☺ 开店小故事 支付宝实名认证的小风波	52
---------------------------	----

第4章 宝贝上架全攻略

4.1 店铺设置三部曲	53
4.1.1 设置店铺基本信息	53
4.1.2 开通二级免费域名	55
4.1.3 查看自己的店铺	56
4.2 发布宝贝很简单	56
4.2.1 准备宝贝信息资料	56
4.2.2 以“一口价”方式发布全新宝贝	59
4.2.3 以“拍卖”方式发布贵重宝贝	61
4.2.4 使用运费模板发布宝贝	62
4.3 管理宝贝有条理	64
4.3.1 如何将宝贝上架	64
4.3.2 在线下架出售中的宝贝	64
4.3.3 在线修改出售中的宝贝	65
4.3.4 删除仓库中的宝贝	65
4.3.5 让宝贝在指定时间自动上架	65
4.4 优化宝贝的命名	65
4.4.1 宝贝标题的结构和组合方式	65
4.4.2 如何在标题中突出卖点	66
4.4.3 选好关键词让流量滚滚而来	67
4.5 做好宝贝的“自我介绍”	69
4.5.1 撰写宝贝描述的步骤	69
4.5.2 如何撰写宝贝描述	70
4.5.3 优化宝贝图片做好视觉营销	72
4.6 宝贝定价的“潜规则”	73
4.6.1 宝贝定价必须要考虑的要素	73
4.6.2 宝贝定价的诀窍	74
4.6.3 宝贝高价定位与低价定位法则	75

4.6.4 利用数字定价技巧	75	5.4 秘技一点通	93
4.7 推荐优势宝贝	76	技巧1——处理各种讨价还价的技巧	93
4.7.1 宝贝推荐原则	76	技巧2——用积分和会员身份抓住回头客	94
4.7.2 使用橱窗推荐位	76	技巧3——在只能看网页的网络情况下使用千牛软件	94
4.7.3 使用店铺推荐位	77	技巧4——避免在不知情的情况下被加入聊天群	94
4.8 使用淘宝助理批量发布宝贝	78	技巧5——不让千牛软件在电脑开机时自动启动	95
4.8.1 创建并上传宝贝	78	☺ 开店小故事 研究生店主巧用表情活跃交流气氛	96
4.8.2 批量编辑宝贝	78	第2部分 装修篇	97
4.8.3 备份宝贝	79	第6章 让宝贝的“靓照”更诱人	98
4.9 秘技一点通	80	6.1 拍摄器材的选择	98
技巧1——让宝贝名称一字两用	80	6.1.1 选择适合自己的相机	98
技巧2——如何分割标题又不影响搜索效果	80	6.1.2 选择三脚架让相机拍摄更稳定	100
技巧3——宝贝页面常见布局的使用诀窍	80	6.1.3 选择适合的灯光器材获得更好的拍摄效果	100
技巧4——淘宝助理中无法选择店铺分类的解决方法	81	6.2 拍摄宝贝及上传	101
技巧5——怎样提升宝贝搜索排名	81	6.2.1 服装类宝贝拍摄	101
☺ 开店小故事 退伍兵哥的网店心得：宝贝		6.2.2 生活类宝贝拍摄	102
发布有绝招	82	6.2.3 数码类宝贝拍摄	102
第5章 轻松完成第一笔交易	83	6.2.4 首饰类宝贝拍摄	103
5.1 设置千牛给买家一个好印象	83	6.2.5 将拍摄的照片上传到电脑中	103
5.1.1 登录并设置千牛	83	6.3 照片的处理和美化	104
5.1.2 编辑店铺个性名片	84	6.3.1 调整曝光不足的照片，让宝贝图片更亮	104
5.2 用千牛进行网上交流	85	6.3.2 制作背景虚化照片效果，突出宝贝主要特点	106
5.2.1 查找并添加联系人	85	6.3.3 添加图片防盗水印，让图片无法被他人使用	107
5.2.2 加入聊天群交流生意经	87	6.3.4 给图片添加文字说明与修饰边框，	
5.2.3 利用聊天表情与买家拉近距离	87	提高宝贝吸引力	108
5.2.4 快速查看聊天记录	88	6.3.5 抠取宝贝主体，更换合适的背景以	
5.2.5 创建属于自己的买家交流群	89	增加吸引力	108
5.3 卖出宝贝的交易流程	90	6.3.6 调整偏色的宝贝效果，以免引起	
5.3.1 确认买家已付款	90	买家误会	109
5.3.2 根据约定修改价格	90	6.3.7 锐化宝贝图片，让宝贝图片更清晰醒目	110
5.3.3 确认发货	91	6.3.8 轻松批量处理产品图片，省去逐个	
5.3.4 完成交易进行评价	92	手工操作的麻烦	111
5.3.5 关闭无效的交易	93	6.3.9 为手机淘宝专门制作一些图片	112
		6.4 秘技一点通	113

- 技巧1——使用微距拍摄展示宝贝的细节..... 113
- 技巧2——拍摄宝贝之四避免..... 113
- 技巧3——拍出清晰的照片的诀窍..... 114
- 技巧4——用手机给宝贝拍照的技巧..... 115
- 技巧5——巧用遥控器进行自拍..... 115

☺ 开店小故事 网店催生职业摄影师，
拍照也有高收入..... 116

第7章 人靠衣装，店靠“精装”118

- 7.1 装修前期的准备工作..... 118
 - 7.1.1 根据商品销售类型确定网店装修风格.... 118
 - 7.1.2 根据网店风格收集装修素材120
- 7.2 店铺装修必知必会..... 121
 - 7.2.1 了解店铺布局才好规划装修 121
 - 7.2.2 为网店设置好听好记的名称123
 - 7.2.3 上传制作好的店标.....124
 - 7.2.4 在装修页面中编辑店铺模块 125
- 7.3 网店装修常用工具简介 126
 - 7.3.1 广告图片设计工具Photoshop..... 126
 - 7.3.2 网页动画设计工具Fireworks..... 130
 - 7.3.3 网页页面设计工具Dreamweaver..... 131
 - 7.3.4 其他辅助软件132
- 7.4 秘技一点通 133
 - 技巧1——为网店添加背景音乐，增加吸引力133
 - 技巧2——如何寻找好听的背景音乐.....134
 - 技巧3——为网店设置独特的鼠标指针动画.....135
 - 技巧4——如何获取图片网址.....136
 - 技巧5——巧用Word 2010把图片背景
设置为透明色.....138

☺ 开店小故事 闷声发大财的网店装修师..... 140

第8章 利用素材让店铺焕然一新141

- 8.1 设置制作公告栏..... 141
 - 8.1.1 公告栏制作的注意事项..... 141
 - 8.1.2 制作美观的图片公告142

8.2 设计具有视觉冲击力的店标 144

- 8.2.1 店标设计的原则144
- 8.2.2 店标制作的基本方法145
- 8.2.3 设计网店的店标145

8.3 制作漂亮的宝贝分类按钮 148

- 8.3.1 制作宝贝分类按钮的重要事项148
- 8.3.2 制作分类按钮图片.....148
- 8.3.3 上传图片并设置宝贝的分类150

8.4 秘技一点通 152

- 技巧1——去哪下载精美且无版权问题的
装修图片素材152
- 技巧2——如何一图多用.....153
- 技巧3——添加了分类导航图片却不能
立即显示的处理技巧.....153
- 技巧4——无美术基础的店主如何设计出
让人印象深刻的店标.....155
- 技巧5——店标设计五大妙招155

☺ 开店小故事 巧用色彩装修提高访客转化率 157

第9章 开通淘宝旺铺让生意更旺 159

- 9.1 了解淘宝旺铺 159
 - 9.1.1 什么是淘宝旺铺 159
 - 9.1.2 开通淘宝旺铺专业版.....160
- 9.2 美化淘宝旺铺 161
 - 9.2.1 选择旺铺风格 161
 - 9.2.2 选择旺铺模板 161
 - 9.2.3 新增页面装修模块.....162
- 9.3 设计个性化的旺铺促销区 163
 - 9.3.1 制作宝贝促销区的注意事项.....164
 - 9.3.2 宝贝促销区的制作方法164
 - 9.3.3 设计制作宝贝促销区165
- 9.4 秘技一点通 170
 - 技巧1——将阿里妈妈的收费店招“改装”
为免费店招170
 - 技巧2——突破旺铺全屏海报950宽度的限制 171
 - 技巧3——为旺铺设置固定背景.....172

技巧4——取消页头与页头下模块之间的间隙172

技巧5——去掉自定义内容区与上面模块间的间隙....173

☺ 开店小故事 网店装修成富翁..... 174

第3部分 推广篇 175

第10章 抓住新老客户聚人气 176

10.1 上门买家要“套牢” 176

10.1.1 巧妙运用欢迎词176

10.1.2 主动介绍商品176

10.1.3 理性对待砍价177

10.2 不主动就没有老客户 180

10.2.1 为买家昵称添加注释180

10.2.2 对买家进行分类181

10.2.3 设置店铺提醒182

10.2.4 派发红包邀请买家183

10.3 从同行店铺找情报 184

10.3.1 确定关注对象184

10.3.2 关注对手店铺里的内容185

10.3.3 收藏竞争对手店铺185

10.4 秘技一点通 186

技巧1——使用阿里旺旺增加人气流量的技巧186

技巧2——加入网商联盟增加店铺流量186

技巧3——登录导航网站增加知名度186

技巧4——巧用“包邮”提高转化率187

技巧5——找出降低转化率的问题商品188

☺ 开店小故事 善用品牌提升转化率，速升三钻... 189

第11章 大力推广让店铺增流量 190

11.1 巧用软文推广商品和店铺 190

11.1.1 掌握软文标题写作技巧190

11.1.2 软文的几种常用起头方式191

11.1.3 正文布局让软文更耐看192

11.1.4 软文常用的几种体裁193

11.1.5 软文常用的几个收尾方法194

11.1.6 如何将推广目的植入软文195

11.2 在淘宝论坛中宣传店铺 196

11.2.1 写好帖子的标题196

11.2.2 写出精华帖的秘密197

11.2.3 回帖顶帖让自己的帖子永远火爆198

11.2.4 在论坛高效发帖技巧198

11.3 利用“淘帮派”推广商品 199

11.3.1 如何创建和加入帮派199

11.3.2 利用“淘帮派”强推主打产品200

11.4 善用淘宝内部推广工具 201

11.4.1 用好淘宝直通车201

11.4.2 用阿里妈妈做网外推广207

11.4.3 购买“钻石展位”全面展示208

11.4.4 淘宝“淘代码”分享211

11.5 免费网络资源宣传面面观 212

11.5.1 利用SEO获取免费流量212

11.5.2 登录导航网站213

11.5.3 通过QQ签名进行宣传214

11.5.4 在QQ空间中推广214

11.5.5 通过微博推广214

11.5.6 通过微信推广215

11.5.7 互换友情链接216

11.5.8 电子邮件推广216

11.5.9 利用手机包月短信群发推广217

11.6 通过数据分析推广效果 217

11.6.1 淘宝数据分析217

11.6.2 订购量子恒道店铺经218

11.6.3 查看自己的店铺经营数据219

11.7 利用淘客推广扩大影响 219

11.7.1 了解淘客推广219

11.7.2 参加淘客推广221

11.7.3 卖家使用淘客推广技巧223

11.8 秘技一点通 223

技巧1——三则软文标题实例分析223

技巧2——一篇软文的解析224

技巧3——避免淘宝直通车三大推广误区的方法...	224
技巧4——如何寻找日志/博客的话题.....	225
技巧5——微博推广网店的几个实用技巧	226

开店小故事 丝巾店女老板的淘客推广自述 227

第12章 营销促销打造皇冠店铺 229

12.1 网络营销的几种常用手段 229

12.1.1 事件营销.....	229
12.1.2 口碑营销	230
12.1.3 免费策略营销.....	230
12.1.4 饥饿营销	231
12.1.5 借力营销.....	232
12.1.6 网络营销必备的8项基本技能	232

12.2 店内促销组合拳 233

12.2.1 宝贝搭配套餐.....	234
12.2.2 宝贝限时打折	234
12.2.3 宝贝满就送.....	234
12.2.4 店铺优惠券	234

12.3 关注淘宝官方促销活动..... 234

12.3.1 淘宝聚划算	234
12.3.2 淘宝免费试用	235
12.3.3 淘金币换购.....	235
12.3.4 淘宝秒杀活动	236

12.4 秘技一点通..... 237

技巧1——去哪儿了解并参加淘宝的营销活动	237
技巧2——做好秒杀活动的诀窍.....	237
技巧3——提高店铺的黏性，发挥秒杀的作用	237
技巧4——如何做好搭配套餐.....	238
技巧5——无物不可借来营销	238

开店小故事 “骂人”骂出来的口碑营销..... 240

第4部分 管理篇 241

第13章 精打细算选物流 242

13.1 小包装有大回报 242

13.1.1 包装宝贝的一般性原则.....	242
13.1.2 常用的包装方法	243
13.1.3 不同宝贝的包装方式.....	243

13.2 淘宝开店的主要发货方式 245

13.2.1 国内发货方式1——四通八达的 邮政运输	245
13.2.2 国内发货方式2——方便经济的 快递公司	246
13.2.3 国内发货方式3——便宜但不方便的 托运公司	247
13.2.4 三种国内送货方式的选择	248
13.2.5 国际快递一览	248
13.2.6 几种国际快递的比较	249
13.2.7 国外发国内：转运公司.....	249

13.3 物流公司的选择与交涉省钱技巧..... 251

13.3.1 如何选择好的快递公司	251
13.3.2 如何节省宝贝物流费用.....	252
13.3.3 如何与快递公司签订优惠合同.....	252
13.3.4 如何办理快递退赔	252

13.4 随时跟踪物流进度 253

13.4.1 在线跟踪EMS物流进度	253
13.4.2 通过百度秒查各家物流进度.....	254

13.5 秘技一点通..... 255

技巧1——包装细节决定成败	255
技巧2——收发快递避免麻烦的技巧	255
技巧3——与快递公司讲价的实战参考	256
技巧4——这样发送贵重物品更安全.....	256
技巧5——国外发货的省钱秘诀.....	257

开店小故事 网店与快递签约合作，
年省万余元运费..... 258

第14章 用完完善售后服务换取五星评价... 259

14.1 “消费者保障服务”让买家更放心 259

14.1.1 了解“消费者保障服务”	259
14.1.2 加入“消费者保障服务”	260

14.2 有信用才能事半功倍.....	261	15.2.1 热诚是对买家最好的欢迎.....	282
14.2.1 了解淘宝网的信用体系.....	261	15.2.2 保持积极态度,树立顾客永远是对的观念...	282
14.2.2 卖家信用对销售的影响.....	262	15.2.3 礼貌待客,多说“谢谢”.....	282
14.2.3 打造5星信用等级.....	263	15.2.4 坚守诚信.....	282
14.3 售前打消买家疑虑有妙招.....	263	15.2.5 凡事留有余地.....	283
14.3.1 介绍商品要客观.....	263	15.2.6 处处为顾客着想,用诚心打动顾客.....	283
14.3.2 打消买家心中的顾虑.....	264	15.2.7 了解买家需求,多听买家声音.....	283
14.3.3 以“诚心”换来买家的“耐心”.....	267	15.2.8 要有足够的耐心与热情.....	283
14.3.4 应对不同买家要用“巧劲”.....	267	15.2.9 坦诚介绍商品优点与缺点.....	283
14.3.5 了解买家找卖家沟通的目的.....	268	15.3 与买家沟通的基本技巧.....	283
14.4 售后成功留住顾客有方法.....	269	15.3.1 使用礼貌有活力的沟通语言.....	283
14.4.1 网店售后服务的具体事项.....	269	15.3.2 遇到问题多检讨自己少责怪对方.....	284
14.4.2 认真对待退换货.....	271	15.3.3 表达不同意见时尊重对方立场.....	284
14.4.3 用平和心态处理买家投诉.....	272	15.3.4 认真倾听,再做判断和推荐.....	284
14.4.4 服务好老顾客,留住回头客.....	272	15.3.5 保持相同的谈话方式.....	284
14.5 淡定处理中差评.....	274	15.3.6 经常对买家表示感谢.....	284
14.5.1 了解中差评产生的原因.....	274	15.3.7 坚持自己的原则.....	285
14.5.2 如何避免买家的中差评.....	274	15.4 调动员工积极性的有效手段.....	285
14.5.3 引导买家修改中评和差评.....	276	15.4.1 明确员工的职责.....	285
14.6 秘技一点通.....	276	15.4.2 多些认可和赞美.....	285
技巧1——如何让买家收到货后及时确认并评价...	276	15.4.3 赏罚要分明.....	285
技巧2——让买家成为自己店铺的义务推销员...	277	15.4.4 多与员工沟通.....	285
技巧3——如何制作售后服务卡.....	277	15.4.5 强化激励.....	285
技巧4——利用优惠促进售中成交的常用语句...	278	15.4.6 给员工更多的自由空间.....	286
技巧5——退换货的邮费处理.....	279	15.4.7 给予一对一的指导.....	286
☺ 开店小故事 从100%好评中解脱出来.....	280	15.4.8 以团队活动增强团队意识.....	286
第15章 打造专业客服团队把网店做大做强 ...	281	15.5 打造优秀的网络销售团队.....	286
15.1 必须知晓的客服基础知识.....	281	15.5.1 寻找合适的客服.....	286
15.1.1 商品专业知识.....	281	15.5.2 确定客服人员薪水待遇.....	286
15.1.2 网站交易规则.....	281	15.5.3 商品拍照登录人员.....	286
15.1.3 付款知识.....	281	15.5.4 财务人员.....	287
15.1.4 物流知识.....	282	15.5.5 采购人员.....	287
15.1.5 电脑网络知识.....	282	15.5.6 奖惩分明.....	287
15.2 态度端正才能做得专业.....	282	15.5.7 设立投诉专线.....	287
		15.6 秘技一点通.....	287
		技巧1——培训新手客服四招.....	287
		技巧2——怎样招到合适的客服人员.....	288

技巧3——缓解客服人员压力的技巧	288
技巧4——如何避免客服人员跳槽	289
技巧5——做好老板的学问	289

开店小故事 网店“金牌客服”月入两万..... 290

第16章 优化网店财务管理让经营更省心 ... 291

16.1 管好自己的网上钱包——支付宝.....	291
16.1.1 添加银行账户方便提取货款	291
16.1.2 绑定免费的手机动态服务	292
16.2 查看并提现支付宝货款.....	292
16.2.1 查看支付宝中的款项	292
16.2.2 从支付宝中提现	293
16.3 熟悉交易退款的操作.....	293
16.3.1 买家申请退款的过程	293
16.3.2 卖家退款给买家的过程	294
16.3.3 退货退款时尊重对方立场	295
16.4 使用Excel管理网店.....	295
16.4.1 认识Excel工作界面	295
16.4.2 Excel基本操作	296
16.4.3 制作网店进销存管理表	298
16.5 秘技一点通.....	301
技巧1——快速且免费地从支付宝中提现	301
技巧2——为Excel文档加上密码	302
技巧3——隐藏Excel工作表	302
技巧4——防范宏病毒	303
技巧5——找回丢失的Excel文件	303

开店小故事 优化网店财务，好处多多..... 305

第5部分 安全篇 307

第17章 没有安全神马都是浮云 308

17.1 妥善保管淘宝账号	308
17.1.1 设置密码保护	308
17.1.2 修改密码	309
17.1.3 找回密码	310

17.2 保障支付宝账号安全	310
----------------------	-----

17.2.1 修改支付宝密码	310
17.2.2 开通手机短信校验服务	311
17.2.3 申请支付宝数字证书	311

17.3 捍卫在线网银的安全	312
----------------------	-----

17.3.1 使用银行的加密U盘	312
17.3.2 辅助使用数字证书	313
17.3.3 使用账号保护软件	313

17.4 打造坚固的电脑防线.....	313
---------------------	-----

17.4.1 用“新毒霸”查杀潜在病毒	313
17.4.2 启用密码杜绝他人使用自己的电脑	314

17.5 秘技一点通.....	315
-----------------	-----

技巧1——如何防止账户密码被盗	315
技巧2——使用代码检测杀毒软件是否正常工作	316
技巧3——在线查杀文件内的病毒	317
技巧4——将重要文件隐藏起来	317
技巧5——查看隐藏的文件	318

开店小故事 资深店主险遭网银诈骗 319

第18章 身为卖家不得不防的网上陷阱... 320

18.1 常见的网上骗术	320
--------------------	-----

18.1.1 防“宝贝链接”钓鱼	320
18.1.2 防假淘宝客服	321
18.1.3 防第三方聊天工具	321
18.1.4 防直接转账汇款	321
18.1.5 防邮件短信钓鱼	322
18.1.6 防刷信誉被骗	322

18.2 针对虚拟卖家的骗术.....	323
---------------------	-----

18.2.1 防手动充值	323
18.2.2 防忙中出乱	323
18.2.3 防恶意差评，动态评分给低分	323
18.2.4 防大额订单	324
18.2.5 防三方诈骗	324

18.3 卖家常用自保手段	325
---------------------	-----

18.3.1 防被利用规则	325
---------------------	-----

18.3.2 防木马病毒盗号	325	20.1 巧用二维码提升手机淘宝转化率	347
18.3.3 防双号诈骗	326	20.1.1 创建自己的专属二维码	348
18.3.4 防说丢货少货	326	20.1.2 二维码的宣传方法	349
18.3.5 网银被盗后如何处理	326	20.1.3 二维码的应用方式	349
18.3.6 与买家有争执时如何处理	326	20.2 手机网店流量结构及转化	349
18.4 秘技一点通	327	20.2.1 手机网店流量从哪里来	349
技巧1——怎样辨别真假淘小二	327	20.2.2 流量来了如何转化	350
技巧2——同城交易防骗	327	20.3 使用千牛软件手机版移动管理	
技巧3——阿里巴巴批发进货防骗技巧	328	手机店铺	352
技巧4——如何辨别网上代销行骗	328	20.3.1 千牛手机版有哪些功能	352
技巧5——小心手机新骗术	329	20.3.2 如何安装千牛软件到智能手机上	352
☺ 开店小故事 新手卖家现身说法	330	20.3.3 使用千牛软件与客户联系	355
第6部分 手机淘宝篇	331	20.3.4 使用千牛软件查看网店数据	356
第19章 让生意“淘”不出手心	332	20.3.5 为千牛软件安装插件实现新功能	357
19.1 手机淘宝的基本概况	332	20.3.6 为员工设置子账号来负责不同的业务	358
19.1.1 认识手机淘宝	332	20.4 使用阿里来往推广店铺	359
19.1.2 2014手机淘宝新面貌	333	20.4.1 阿里来往有哪些功能	359
19.2 手机淘宝店铺的设置	334	20.4.2 添加来往好友的几种方法	360
19.2.1 手机店铺的设置基础	334	20.4.3 发布关于宝贝的动态消息	360
19.2.2 设置手机店铺首页之外的页面	337	20.4.4 使用扎堆功能有针对性地发布广告	361
19.2.3 制作手机端宝贝详情页	340	20.5 通过微信推广店铺	362
19.2.4 设置手机店铺的专享及优惠措施	341	20.5.1 微信营销需要具备哪些条件	362
19.2.5 设置手机店铺的关联推荐	342	20.5.2 注册有代表性的ID	362
19.2.6 设置手机店铺活动	343	20.5.3 使用二维码来推广微信账号	363
19.3 秘技一点通	344	20.5.4 使用“附近的人”来营销	363
技巧1——提升手机端成交量六招	344	20.5.5 使用“摇一摇”来营销	364
技巧2——如何设计小流量页面	344	20.5.6 使用“漂流瓶”来营销	365
技巧3——怎样装修手机网店的二级页面	345	20.5.7 使用公共账号来营销与服务	367
技巧4——手机网店六大版块装修要诀	345	20.6 秘技一点通	368
技巧5——手机网店宝贝类模块内容的取舍	345	技巧1——如何挑选适合开淘宝网店的智能手机	368
☺ 开店小故事 手机开店的故事	346	技巧2——用什么手机卡实现移动上网	368
第20章 手机淘宝的推广及引流	347	技巧3——安卓手机截屏的技巧	369
☺ 开店小故事 成功的柚子舍微信营销	372	技巧4——增加微信好友数量的技巧	370
		技巧5——微信、来往的营销诀窍	370

第1部分 开店篇

新手开店，自然会遇到种种问题，例如，申请淘宝账号不成功，申请开店资料不完善，上传的宝贝信息又违规等。与其一个人在黑暗里摸索，还不如翻开本书的第一篇，看上一遍，马上就对开店了然于胸，开店来也就少了很多麻烦，用一句流行的话说，就是“赢在了起跑线上”。

**开店很轻松，
赚钱很简单！**