

淘宝网
Taobao.com

► 零基础 ◀

简单自学网上开店

淘宝、天猫 网上开店 速查速用一本通

刘珂◎著

开店、装修、运营、推广完全攻略

淘宝、天猫开店最佳营销策略、案例解读

规划
+
开张

装修
+
美化

营销
+
推广

管理
+
运营

手把手教你零成本开店，打造个性化店铺，寻觅最好的资源，
拍摄吸引眼球的商品图片……

APCTIME
时代出版

时代出版传媒股份有限公司
北京时代华文书局

淘宝、天猫 网上开店 速查速用一本通

开店、装修、运营、推广完全攻略

刘珂◎著

图书在版编目(CIP)数据

淘宝、天猫网上开店速查速用一本通: 开店、装修、运营、推广完全攻略 / 刘珂著. —北京: 北京时代华文书局, 2015.5

ISBN 978-7-5699-0248-8

I. ①淘… II. ①刘… 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086206号

淘宝、天猫网上开店速查速用一本通: 开店、装修、运营、推广完全攻略

著 者 | 刘 珂

出 版 人 | 田海明 朱智润

选题策划 | 蒋酉良

责任编辑 | 李凤琴

装帧设计 | 润和佳艺

责任印制 | 王 洋

出版发行 | 时代出版传媒股份有限公司 <http://www.press-mart.com>

北 京 时 代 华 文 书 局 <http://www.bjsdsj.com.cn>

北京市东城区安定门外大街136号皇城国际大厦A座8楼

邮编: 100011 电话: 010-64267955 64267677

印 刷 | 北京毅峰迅捷印刷有限公司 010-89581657

(如发现印装质量问题, 请与印刷厂联系调换)

开 本 | 787 × 1092mm 1/16

印 张 | 18

字 数 | 320千字

版 次 | 2015年6月第1版 2015年6月第1次印刷

书 号 | ISBN 978-7-5699-0248-8

定 价 | 39.80元

版权所有, 侵权必究

前言 Preface

据艾瑞统计数据显示,2014年初,中国电子商务市场交易额已突破10万亿元大关。面对如此庞大的利益市场,不少商家纷纷打破单一的经营模式,从实体经营转向网络营销,以寻求新的销售增长点。

同时,在网络经济日益发达,职场生存压力倍增的今天,许多人开始将目光投向了淘宝开店这个投资不大,几乎人人可以起步的项目上。如今,开网店已是非常热门的话题,对于广大网上开店的创业者来说,现在正处于一个最好的时代,互联网的不断扩张、社交媒体的爆炸性增长……都为网上开店提供了更好的支持。虽然开一家网店并不困难,但想获得赢利并不简单。

为了帮助众多的新手卖家掌握淘宝开店的流程、货源准备、店铺装修、商品拍摄、交易方法、营销推广以及售后服务等知识,笔者根据自己多年网上开店心得,并结合了多名淘宝五皇冠店主的经验,精心策划编写了本书。

本书将目前最前沿、最流行的营销理念运用到淘宝这个平台,所有技术的应用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,并且还在持续创造着惊人的效益!

本书系统地介绍了在淘宝开店如何成为皇冠卖家的相关知识。全书分为四篇,共十四章,内容如下表。

篇名	主要内容
开张准备篇	开网店的基本常识、寻找好货源、做好开店前的准备、轻松当掌柜
店铺装修篇	给宝贝拍靓照、照片的美化与处理、店铺设计与装修
营销推广篇	寻找买家、免费推广店铺、搜索引擎排名与优化、店内推广与促销
管理售后篇	选择便捷实惠的物流渠道、培养专业资深的客服人员、网店售后服务与纠纷处理

本书编排精美、内容详尽、讲解清晰。力求让读者活学活用，在经营过程中实践技巧，并转化为实实在在的收益，早日走上快速赢利的良性经营道路。

本书读者对象为：

想在网络中实现创业梦想的有志青年；

即将毕业或已经毕业，想要创业的大学生；

拥有实体店，想要扩展经营的店主；

已在淘宝开店，正在寻求突破的卖家。

也许你还在为找不到工作而发愁，或者在抱怨工作的巨大压力，又或者为自己淘宝店铺的经营状况而担忧，幸运的是，你看到了这本书。只需要这一本书，就可以解决淘宝开店创业的所有问题，可谓一书在手，淘宝创业无忧！



开张准备篇

第一章 开网店的基本常识

第1节 常见网上开店平台	004
第2节 网上开店需要具备的条件	007
第3节 网上开店的基本流程	010
第4节 开店窍门与问答	012
经典案例 大学生网上开店，两年成“款姐”	015

第二章 寻找好货源

第1节 选择合适的货品	018
第2节 了解网店进货渠道	021
第3节 在阿里巴巴网站进货	033
第4节 开店窍门与问答	038
经典案例 把好货源关是成功的关键	041

第三章 做好开店前的准备

第1节 注册淘宝会员	044
第2节 开通支付宝	050
第3节 淘宝工具软件下载与安装	057
第4节 如何入驻天猫商城	064
第5节 开店窍门与问答	070
经典案例 从网下到网上——凯米尔内衣的成功之道	072



目录 Contents

第四章 轻松当掌柜

- 第1节 发布宝贝，申请店铺 076
- 第2节 使用淘宝助理批量发布宝贝 081
- 第3节 开店窍门与问答 085
- 经典案例 80后弱听女孩淘宝创业之路 087

店铺装修篇

第五章 给宝贝拍靓照

- 第1节 拍摄照片的器材 092
- 第2节 拍摄宝贝靓照的技巧 096
- 第3节 后期处理软件介绍 099
- 第4节 开店窍门与问答 102
- 经典案例 小屋里的淘宝致富梦想 105

第六章 照片的美化与处理

- 第1节 图片基本处理 108
- 第2节 照片美化 114
- 第3节 快速抠取图像 119
- 第4节 开店窍门与问答 122
- 经典案例 三皇冠掌柜的成功秘笈 124

第七章 店铺设计与装修

- 第1节 设计制作公告栏 128
- 第2节 设计制作风格独特的店标 131
- 第3节 制作宝贝描述模板 138
- 第4节 开店窍门与问答 146
- 经典案例 网店装修师年薪50万 149

营销推广篇

目录 Contents

第八章 寻找买家

第1节 了解买家	156
第2节 如何留住买家	161
第3节 关注同行店铺	163
第4节 开店窍门与问答	165
经典案例 从名不见经传到淘宝第一的“美色馆”	169

第九章 免费推广店铺

第1节 在淘宝论坛中宣传推广	172
第2节 运用免费网络资源推广店铺	176
第3节 开店窍门与问答	181
经典案例 深圳女孩的淘宝“四皇冠”之路	184

第十章 搜索引擎排名与优化

第1节 利用搜索引擎推广店铺	188
第2节 优化宝贝标题	193
第3节 解读淘宝自然流量	198
第4节 开店窍门与问答	202
经典案例 宅男如何从负债累累到营业额上千万	205

第十一章 店内推广与促销

第1节 如何策划店内促销活动	210
第2节 开通钻石展位	213
第3节 参加淘宝“天天特价”	215
第4节 加入淘宝直通车	218
第5节 使用“满就送”与“套餐搭配”	220



第6节 利用淘宝试用中心	222
第7节 开店窍门与问答	224
经典案例 浙江青年网上卖鞋实现创业梦	226



管理售后篇

第十二章 选择便捷实惠的物流渠道

第1节 淘宝店铺主要发货方式	232
第2节 商品的包装	234
第3节 开店窍门与问答	237
经典案例 求职受挫后网上开店，女大学生在淘宝月入两万	240

第十三章 培养专业资深的客服人员

第1节 客服人员应具备的能力与素质	244
第2节 客服人员与卖家沟通的技巧	249
第3节 有效激励员工的方法	253
第4节 网店客服人员的绩效考核	255
第5节 开店窍门与问答	258
经典案例 24岁美女淘宝开店，月营业额过400万	261

第十四章 网店售后服务与纠纷处理

第1节 如何做好网店售后服务	264
第2节 如何处理交易纠纷	268
第3节 开店窍门与问答	274
经典案例 大一学生创业，4年变身千万富翁	277

开张准备篇

网上开店是一种在互联网时代背景下诞生的新销售方式，区别于网下的传统商业模式，与大规模的网上商城及零星的个人商品网上拍卖相比，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，成为许多人的创业首选。





第一章

开网店的基本常识

时下，网上开店已成为一种新的潮流，学生、白领、农民纷纷开起了自己的网店。同时由于门槛低、风险小，开网店也越来越受到创业者们的喜爱。

第1节 常见网上开店平台

网上开店平台的选择主要分为三种：专业的C2C拍卖类网站；可以注册个人卖家会员的综合型购物网站；可以注册个人卖家会员的单项购物网站。

目前，中国提供网上开店服务的大型购物网站有上百家，真正有一定影响力的则数量不多。目前常见的网上开店平台分别是淘宝网、天猫商城、拍拍网和易趣网。

1. 淘宝网

淘宝网(taobao.com)，中国最大的网购零售平台，目前拥有近5亿的注册用户数，每天有超过6000万的固定访客，同时每天的在线商品数已经超过了8亿件，平均每分钟售出4.8万件商品。随着淘宝网规模的扩大和用户数量的增加，淘宝网也从单一的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。目前淘宝网已经成为世界范围的电子商务交易平台之一。图1-1为淘宝网首页。



图1-1 淘宝网首页

2. 天猫商城（天猫）

天猫商城（TMALL.com）是中国最大的企业对消费者购物网站，由淘宝网分离而成，由知名品牌的直营旗舰店和授权专卖店组成，现为阿里巴巴集团的子公司之一。天猫同时支持淘宝的各项服务，如支付宝、集分宝支付等。

天猫商城原名为淘宝商城，是一个综合性购物网站。2012年1月11日，淘宝商城正式宣布更名为“天猫”。2012年3月29日天猫发布全新Logo形象。天猫是淘宝网全新打造的B2C（Business-to-Consumer，商业零售）网站，其整合数千家品牌商、生产商，为商家和消费者之间提供一站式解决方案。提供100%品质保证的商品，7天无理由退货的售后服务，以及购物积分返现等优质服务。图1-2为天猫商城首页。



图1-2 天猫商城首页

天猫具有普通淘宝店铺和淘宝旺铺都不具有的功能。

- (1) 信用评价无负值，从0开始，最高为5，全面评价交易行为。
- (2) 店铺页面自定义装修，部分页面装修功能领先于普通店铺和旺铺。
- (3) 产品展示功能采用Flash技术，全方位展示商家的产品。
- (4) 全部采用商城认证，保证交易的信用。

3. 拍拍网

拍拍网（www.paipai.com）是京东商城战略收购的原腾讯旗下的知名电子商务网站。拍拍网于2005年9月12日上线发布，2006年3月13日宣布正式运营，是目前国内第二大电子商务平台。图1-3所示为拍拍网首页。



图1-3 拍拍网首页

拍拍网原为腾讯电商旗下业务，2014年被京东集团收购。拍拍网致力于打造一个卖家和买家互联互通的C2C平台。拍拍网主要提供各类服饰、美容、家居、数码、母婴、珠宝、食品和饮料等产品，来全面满足消费者的需求。此外，拍拍网还为第三方卖家提供数据挖掘和分析等增值服务，这些增值服务将帮助卖家对消费者和市场做出精准分析，并为其产品规划和开展精准营销提供支持。

4. 易趣网

易趣网 (eachnet.com) 是全球最大的电子商务公司eBay和国内领先的门户网站、无线互联网公司TOM在线于2006年12月携手组建的一家合资公司。易趣网是中国最早提供网上开店服务的购物网站之一。易趣网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。图1-4为易趣网首页。



图1-4 易趣网首页

第2节 网上开店需要具备的条件

网上开店的目的当然是为了赚钱，要通过在网上开店赚到钱还必须具备一定的条件，这些条件分为硬件条件和软件条件。

1. 硬件条件

尽管网上开店十分简单，投资又少，但是也要具备最基本的条件和投资。网上开店需要一些必要的硬件设施，这些硬件主要包括以下几种。

(1) 电脑和网络。电脑的配置无需高档，能上网，能进行简单的图片处理或网页设计即可。目前市场上的主流电脑都能满足网上开店的要求。网络当然应该选择能长时间上网的宽带网络，最好采用不限时间、不限流量的包月制收费的网络。图1-5为硬件条件之一的笔记本电脑。

(2) 自己独立的工作室地址。开网店首先需要有一个办公的场所。如果自己在家办公，那就可以写上自己的家庭住址。网上开店，也要正规地开，工作室地址是一定要有的。

(3) 方便与客户联系的移动电话。很多时候网上联系并不能解决全部问题，还需要手机、电话来帮忙。电话也是网上开店常用的工具，因为网络联系受制于电脑的限制而无法随身携带。

(4) 可以清晰地拍摄产品图片的数码相机。开网店，数码相机是必备的。数码相机用来给产品拍照，以便在自己的店铺中进行展示。因为实体货物在上“网络货架”之前，一般都需要



图1-5 笔记本电脑

对其进行拍照并上传照片到店铺上。照片使买家更加有了直观的感受和了解，也使物品更受关注。没有照片的货物很难销售，因为没有照片这种直观的“货品”，商品很难引起买家的注意，而且还会让买家怀疑该物品是否存在。因此，好的数码相机和娴熟的拍摄技术就显得尤其重要。

数码相机的选择，最基础的可以用2倍光学变焦300万像素的。由于产品大多采用微距模式进行拍摄，要求数码相机的微距性能要好。相机品牌可以根据自己的喜好来选择，因为网上开店中主要的一部分就是通过图片给自己的客户展示产品，拥有了自己的数码相机，可以最快速地把我们的产品多角度、细致地反映在客户面前，客户想怎么看就怎么看，同时这也说明你服务周到。图1-6为数码相机。

(5) 收发文件的传真机。一些文件需要通过传真来接收，如果自己的网店进入实际操作阶段，会有很多客户需要和你签订合同。这也是法律方面的保证，同时很多资料的收发也离不开传真机，所以生意做大的时候，传真机也是很重要的一件装备。



图1-6 数码相机

(6) 打印机。虽然打印机并不是很重要的，但是平时也离不了，打印一些产品相关资料也是很有用的，有时还可以打印商品的照片看效果。

以上是一些网上开店的基础硬件设备，因为网上开店经营的策略有很多种，所以根据不同的经营策略，也可以选择其中的某几个设备进行组合。

2. 软件条件

网上开店有很多软件方面的要求。有些软件要求较为复杂。这里主要介绍一些常用的软件及软件方面要求，卖家可以根据自己的经营策略进行取舍。

(1) 基本的网络操作要熟练。熟练的网络操作技术更有利于开展网上销售，如果你连自己网店的网页都打不开，那么即使你具备了开网店的一切硬件条件，也没有能力把生意做成，更不要说在网上开店了。

(2) 必须能熟练收发电子邮件。网上开店要拥有自己常用的专门的电子邮