

入门与实战

淘宝店主

淘宝讲师

必备宝典

力荐教程

本套丛书总销量
超过

500000册

超值畅销版

淘宝开店 做皇冠

王华健 柳松洋 ◎编著

图书&光盘

双栏紧排，全彩印刷；大容量多媒体教学光盘收录书中实例视频，播放时间长达18个小时以上；免费赠送15小时《新手学电脑》+15小时《淘宝开店必备锦囊妙计》+15小时《Photoshop数码照片处理》+15小时《中文版 Dreamweaver 网页制作》教学演示视频。

贴心服务

精心创建的技术交流QQ群(101617400、2463548)为读者提供24小时便捷的在线交流服务和免费教学资源；便捷的教材专用通道(QQ: 22800898)为老师量身定制实用的教学课件。

云视频教学

光盘附赠的云视频教学平台，能够让读者轻松访问上百GB容量的免费教学视频学习资源库。该平台拥有目前最主流、最时尚的电脑软硬件应用知识，海量的多媒体教学视频，让您轻松学习、无师自通！



赠

超值光盘

全彩印刷

云视频教学

清华大学出版社

入门与实战

超值畅销版

淘宝开店

做皇冠

王华健 柳松洋 ◎编著

清华大学出版社
北 京

内 容 简 介

本书是《入门与实战》系列丛书之一,全书以通俗易懂的语言、翔实生动的实例,全面介绍了在淘宝开店如何快速成为皇冠卖家的相关知识。本书共分12章,涵盖了筹划淘宝开店、创建淘宝网店铺、寻找网店商品货源、在线发布商品、设置网店商品图文描述、装修淘宝网店铺、网店的营销与推广、通过沟通促成交易、维护网店口碑、卖家工具使用指南、网店常用营销技巧,以及商品的包装与发货等内容。

本书采用图文并茂的方式,使读者能够轻松上手。全书双栏紧排,全彩印刷,同时配以制作精良的多媒体互动教学光盘,方便读者扩展学习。附赠的DVD光盘中包含18小时与图书内容同步的视频教学录像和3~5套与本书内容相关的多媒体教学视频。此外,光盘中附赠的“云视频教学平台”能够让读者轻松访问上百GB容量的免费教学视频学习资源库。

本书面向电脑初学者,是广大电脑初中级用户、家庭电脑用户,以及不同年龄阶段电脑爱好者的首选参考书。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

淘宝开店做皇冠/王华健,柳松洋 编著. —北京:清华大学出版社,2015

(入门与实战)

ISBN 978-7-302-39107-4

I. ①淘… II. ①王… ②柳… 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017667号

责任编辑:胡辰浩 马玉萍

封面设计:牛艳敏

责任校对:成凤进

责任印制:何 芊

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦A座 邮 编:100084

社总机:010-62770175 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质量反馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 刷 者:北京亿浓世纪彩色印刷有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:170mm×235mm 印 张:16.75 插 页:4 字 数:448千字
(附光盘1张)

版 次:2015年2月第1版 印 次:2015年2月第1次印刷

印 数:1~4000

定 价:56.00元

产品编号:053221-01

丛书序

首先,感谢并恭喜您选择本系列丛书!《入门与实战》系列丛书挑选了目前人们最关心的方向,通过实用精炼的讲解、大量的实际应用案例、完整的多媒体互动视频演示、强大的网络售后教学服务,让读者从零开始、轻松上手、快速掌握,让所有人都能看得懂、学得会、用得好电脑知识,真正做到满足工作和生活的需要!

丛书、光盘和网络服务特色

双栏紧排,全彩印刷,图书内容量多实用

本书采用双栏紧排的格式,使图文排版紧凑实用,其中220多页的篇幅容纳了传统图书一倍以上的内容。从而在有限的篇幅内为读者奉献更多的电脑知识和实战案例,让读者的学习效率达到事半功倍的效果。

结构合理,内容精炼,案例技巧轻松掌握

本书紧密结合自学的特点,由浅入深地安排章节内容,让读者能够一学就会、即学即用。书中的范例通过添加大量的“知识点滴”和“实战技巧”的注释方式突出重要知识点,使读者轻松领悟每一个范例的精髓所在。

书盘结合,互动教学,操作起来十分方便

丛书附赠一张精心开发的多媒体教学光盘,其中包含了18小时左右与图书内容同步的视频教学录像。光盘采用全程语音讲解、真实详细的操作演示等方式,紧密结合书中的内容对各个知识点进行深入的讲解。光盘界面注重人性化设计,读者只需要单击相应的按钮,即可方便地进入相关程序或执行相关操作。

免费赠品,素材丰富,量大超值实用性强

附赠光盘采用大容量DVD格式,收录书中实例视频、源文件以及3~5套与本书内容相关的多媒体教学视频。此外,光盘中附赠的云视频教学平台能够让读者轻松访问上百GB容量的免费教学视频学习资源库,在让读者学到更多电脑知识的同时真正做到物超所值。

在线服务,贴心周到,方便老师定制教案

本书精心创建的技术交流QQ群(101617400、2463548)为读者提供24小时便捷的在线交流服务和免费教学资源;便捷的教材专用通道(QQ: 22800898)为老师量身定制实用的教学课件。

读者对象和售后服务

本书是广大电脑初中级用户、家庭电脑用户和中老年电脑爱好者,或学习某一应用软件用户的首选参考书。

最后感谢您对本丛书的支持和信任,我们将再接再厉,继续为读者奉献更多更好的优秀图书,并祝愿您早日成为电脑高手!

如果您在阅读图书或使用电脑的过程中有疑惑或需要帮助,可以登录本丛书的信息支持网站(<http://www.tupwk.com.cn/practical>)或通过E-mail(wkservice@vip.163.com)联系,本丛书的作者或技术人员会提供相应的技术支持。

前言

电脑操作能力已经成为当今社会不同年龄层次的人群必须掌握的一门技能。为了使读者在短时间内轻松掌握电脑各方面应用的基本知识,并快速解决生活和工作中遇到的各种问题,我们组织了一批教学精英和业内专家特别为电脑学习用户量身定制了这套《入门与实战》系列丛书。

《淘宝开店做皇冠》是这套丛书中的一本。该书从读者的学习兴趣和实际需求出发,合理安排知识结构,由浅入深、循序渐进,通过图文并茂的方式讲解了卖家在淘宝网开店的方法与技巧。全书共分为12章,主要内容如下。

- 第1章:介绍了筹划一家淘宝网店的必要步骤。
- 第2章:介绍了在淘宝网上开通店铺的方法。
- 第3章:介绍了如何寻找网店商品货源的方法与技巧。
- 第4章:介绍了管理与发布淘宝店铺宝贝的方法与技巧。
- 第5章:介绍了设置店铺宝贝图文描述的方法与技巧。
- 第6章:介绍了装修淘宝店铺页面的方法与技巧。
- 第7章:介绍了淘宝网店的营销与推广方法。
- 第8章:介绍了如何与淘宝买家正确沟通的方法与技巧。
- 第9章:介绍了如何维护淘宝店铺口碑的方法与技巧。
- 第10章:介绍了淘宝卖家工具的使用方法。
- 第11章:介绍了常用的网店营销技巧。
- 第12章:介绍了淘宝商品发货工作的要点。

本书附赠一张精心制作的DVD多媒体教学光盘,其中包含了18小时左右与图书内容同步的视频教学录像。光盘采用全程语音讲解、情景式教学、互动练习、真实详细的操作演示等方式,紧密结合书中的内容对各个知识点进行深入的讲解。让读者在阅读本书的同时,享受到全新的交互式多媒体教学。

此外,本光盘附赠大量学习资料,其中包括3~5套与本书内容相关的多媒体教学视频和云视频教学平台。该平台能够让读者轻松访问上百GB容量的免费教学视频学习资源库,使读者在短时间内掌握最为实用的电脑知识,真正达到轻松进阶、无师自通的效果。

除封面署名的作者外,参加本书编写的人员还有陈笑、曹小震、高娟妮、李亮辉、洪妍、孔祥亮、陈跃华、杜思明、熊晓磊、曹汉鸣、陶晓云、王通、方峻、李小凤、曹晓松、蒋晓冬、邱培强等人。由于作者水平所限,本书难免有不足之处,欢迎广大读者批评指正。我们的邮箱是 huchenhao@263.net,电话是 010-62796045。

《入门与实战》丛书编委会
2014年12月

第1章 轻松筹划淘宝开店



- | | |
|------------------------------------|-----------------------------------|
| 1.1 想好再干——淘宝开店的必备知识 2 | 1.3 充分调研——为成功开店做功课 9 |
| 1.1.1 什么是淘宝网.....2 | 1.3.1 分析经营项目类型.....9 |
| 1.1.2 为什么要在淘宝网开店.....2 | 1.3.2 定位淘宝店铺特色.....9 |
| 1.1.3 淘宝网的经营模式.....3 | 1.3.3 参考与借鉴优秀网店.....10 |
| 1.1.4 适合经营网店的人群.....3 | 1.4 严格遵守淘宝网的各类规则 10 |
| 1.1.5 经营网店需要具备的能力.....4 | 1.4.1 商品发布管理规则.....10 |
| 1.2 开始行动——做好开店的必要准备 5 | 1.4.2 淘宝信用评价规则.....11 |
| 1.2.1 做好开店心理准备.....5 | 1.4.3 淘宝投诉规则.....11 |
| 1.2.2 预备必要的硬件设备.....6 | 1.5 实战演练 12 |
| 1.2.3 下载并安装开店软件.....7 | |

第2章 迈出开店的第一步



- | | |
|---------------------------------|----------------------------|
| 2.1 开通电子邮箱与淘宝会员 16 | 2.3.5 取消支付宝数字证书.....28 |
| 2.1.1 注册电子邮箱.....16 | 2.4 为支付宝充值 29 |
| 2.1.2 注册淘宝会员.....17 | 2.4.1 利用网银为支付宝充值.....29 |
| 2.2 管理我的淘宝账户信息 19 | 2.4.2 使用银联快捷支付.....29 |
| 2.2.1 编辑个人信息.....19 | 2.4.3 利用余额宝为支付宝充值.....30 |
| 2.2.2 设置密码保护.....20 | 2.5 申请店铺开张 31 |
| 2.3 开通支付宝 22 | 2.5.1 取个好听的店名.....31 |
| 2.3.1 支付宝账户的作用.....22 | 2.5.2 做个好看的店标.....32 |
| 2.3.2 注册并激活支付宝账户.....22 | 2.5.3 申请淘宝网店铺.....32 |
| 2.3.3 进行支付宝实名认证.....24 | 2.6 实战演练 35 |
| 2.3.4 申请支付宝数字证书.....26 | |

第3章 寻找热卖商品货源



- | | |
|---------------------------------|-------------------------|
| 3.1 选择适合网店销售的商品 38 | 3.1.1 哪些商品适合网店销售.....38 |
|---------------------------------|-------------------------|

3.1.2	进货时的必知要点	39
3.1.3	进货时需要注意些什么	40
3.1.4	首次进货的数量	41
3.2	寻找合适的商品货源	41
3.2.1	从批发市场进货	41
3.2.2	通过厂家进货	45
3.2.3	寻找代理商进货	45
3.2.4	寻找外贸尾单货源	45
3.2.5	寻找民族特色货源	48
3.2.6	寻找地域特色货源	49
3.2.7	自己动手创造货源	50
3.3	善用网络搜索货源	50

3.3.1	网上进货有哪些优势	50
3.3.2	使用Baidu搜索货源	51
3.3.3	在批发网站寻找货源	51
3.3.4	在阿里巴巴寻找货源	51
3.4	加入淘宝分销平台	54
3.4.1	淘宝分销的优势	54
3.4.2	选择一家好的供货商	55
3.4.3	在分销平台搜索资源	56
3.5	网上进货的技巧	57
3.5.1	网上进货防骗技巧	57
3.5.2	网上商品交易技巧	57
3.6	实战演练	58

第4章 发布我的店铺宝贝



4.1	合理设置宝贝分类	62
4.1.1	添加父分类	62
4.1.2	添加子分类	62
4.1.3	管理宝贝分类	63
4.2	设置商品的运费模板	63
4.2.1	按件数设置运费模板	63
4.2.2	按重量设置运费模板	65
4.2.3	管理已有的运费模板	66
4.3	管理图片空间	67
4.3.1	上传宝贝图片	67
4.3.2	编辑宝贝图片	68
4.4	发布我的宝贝	70

4.4.1	发布宝贝的方式	70
4.4.2	发布一口价宝贝	70
4.4.3	发布闲置宝贝	72
4.5	管理店铺中的宝贝	73
4.5.1	使用橱窗推荐功能	73
4.5.2	编辑发布后的宝贝	74
4.5.3	设置将宝贝下架	75
4.5.4	设置将宝贝上架	75
4.5.5	使用宝贝体检中心	75
4.6	实战演练	76
4.6.1	设置宝贝图片水印样式	76
4.6.2	删除店铺中的宝贝	77

第5章 设置宝贝图文描述



5.1	宝贝描述文字的要点	82
5.1.1	流畅、易懂的文本描述	82
5.1.2	正确、清晰的整体结构	83
5.2	用多图展示宝贝的特色	83
5.2.1	利用多图展示空间顺序	83
5.2.2	利用多图展示产品功能	84

5.2.3	利用多图展示产品细节	85
5.3	用单图展示宝贝效果	85
5.3.1	利用图片表达声音	85
5.3.2	利用图片表达触觉	85
5.3.3	利用图片表达时间	85
5.3.4	利用图片表达空间	86

5.3.5 利用图片表达味觉	86	5.4.4 箱包类宝贝的拍摄技巧	89
5.4 拍出靓丽的好照片	86	5.4.5 饰品类宝贝的拍摄技巧	89
5.4.1 服装类宝贝的拍摄技巧	86	5.4.6 数码类宝贝的拍摄技巧	90
5.4.2 鞋类宝贝的拍摄技巧	87	5.5 实战演练	90
5.4.3 食品类宝贝的拍摄技巧	88		

第6章 装修铺面吸引关注



6.1 装修店铺的常用知识	94	6.5.2 使用搜索功能模块	102
6.1.1 选定店铺的装修风格	94	6.5.3 使用宝贝分类模块	103
6.1.2 确定店铺装修的内容	94	6.5.4 使用Flash模块区	104
6.2 设置店招	95	6.5.5 删除不需要的模块	105
6.2.1 使用图片店招	95	6.6 编辑宝贝详情页	106
6.2.2 自定义图文店招	96	6.6.1 添加旺铺关联推荐	106
6.3 设置店铺推荐宝贝和客服中心	97	6.6.2 添加自定义内容区	107
6.3.1 设置店铺推荐宝贝	97	6.7 使用店铺装修模板	108
6.3.2 设置店铺客服中心	97	6.7.1 进入装修市场	108
6.4 设置自定义内容模块	98	6.7.2 试用与购买模板	108
6.4.1 添加自定义内容模块	98	6.7.3 将装修模板应用到店铺	109
6.4.2 添加自定义广告图片	99	6.7.4 备份与还原当前模板	110
6.4.3 为图片添加收藏超链接	100	6.8 实战演练	111
6.5 管理布局模块	101	6.8.1 添加宝贝详情页模板	111
6.5.1 使用图片轮播模块	101	6.8.2 应用宝贝详情页模板	113

第7章 网店的营销与推广



7.1 淘宝网店的推广策略	116	7.3.4 店铺介绍的描述	123
7.1.1 寻找潜在的顾客	116	7.4 通过淘宝社区做宣传	124
7.1.2 准确定位自己的店铺	117	7.4.1 淘宝社区的优势	124
7.2 加入淘宝旺铺	119	7.4.2 加入淘宝论坛	125
7.2.1 什么是淘宝旺铺	119	7.4.3 论坛主题帖的类型	126
7.2.2 开通淘宝旺铺	119	7.4.4 在淘宝社区发帖	126
7.3 差异化商品与店铺风格	121	7.4.5 在社区成名的技巧	128
7.3.1 商品命名的风格	121	7.5 使用特色的友情链接	129
7.3.2 店铺命名的风格	122	7.5.1 选择合适的友情链接	129
7.3.3 店铺公告的撰写	122	7.5.2 添加友情链接	130

7.5.3 管理友情链接	131
7.6 使用淘宝掌柜热卖	131
7.6.1 认识掌柜热卖	131
7.6.2 开通掌柜热卖	132
7.6.3 制定掌柜热卖战略	132
7.7 使用淘宝促销工具	133
7.7.1 使用【欢乐逛】服务	133
7.7.2 使用【满就送】服务	135

7.7.3 使用【搭配套餐】服务	135
7.8 其他常见推广方法	136
7.8.1 钻石展位推广	136
7.8.2 积极参加网内活动	137
7.8.3 使用聊天工具推广	138
7.8.4 广告投放推广	139
7.9 实战演练	140

第8章 通过沟通促成交易



8.1 促使交易成功的技巧	142
8.1.1 塑造专业的店铺形象	142
8.1.2 建立客户信赖感	142
8.1.3 了解客户的潜在需求	144
8.1.4 展现产品的价值	145
8.1.5 打消客户对产品的疑虑	146
8.1.6 推动商品成功交易	147
8.2 网店客服的必备能力	148
8.2.1 熟悉买家的询价方式	148
8.2.2 与顾客交流的注意事项	148
8.2.3 买家还价的应对方法	149
8.2.4 回复阿里旺旺消息	149
8.2.5 回复买家的站内信	150
8.3 与顾客沟通时的“三不”和“两保持”原则	151
8.3.1 沟通时的“三不”原则	151
8.3.2 保持话题的延续性	152

8.3.3 保持销售的关联性	152
8.4 注意网店的购物体验	153
8.4.1 及时迅速的响应	153
8.4.2 礼貌亲切的交流	153
8.4.3 专业可信的服务	154
8.4.4 积极主动的销售	154
8.4.5 灵活主动的沟通	154
8.5 建立商品买家档案	155
8.5.1 将好友进行分组	155
8.5.2 使用记事本记录信息	156
8.5.3 查看阿里旺旺聊天记录	157
8.6 区别对待不同买家	157
8.6.1 耐心对待新手买家	157
8.6.2 尽量留住老买家	159
8.6.3 自动回复留住即时买家	159
8.6.4 灵活应对各类特殊买家	160
8.7 实战演练	161

第9章 用心维护赢得口碑



9.1 淘宝网店的售前服务策略	164
9.1.1 导购服务体现店铺素质	164
9.1.2 沟通中提升网店亲和力	165
9.1.3 十种与买家沟通的技巧	166
9.1.4 通过电话交流时要真诚	169

9.1.5 导购的技巧和注意事项	169
9.1.6 协助顾客进行交易	170
9.1.7 导购中适时地赞美顾客	171
9.2 店铺出售宝贝的细则	172
9.2.1 修改宝贝的价格	172

9.2.2	仔细检查待出售的商品	173	9.4.3	保持100%好评的记录	178
9.2.3	上门送货的注意事项	174	9.4.4	如何修改中、差评	178
9.3	及时网上发货和评价买家	175	9.5	做好商品的售后服务	179
9.3.1	及时网上发货	175	9.5.1	关注售后服务细节	179
9.3.2	及时给买家评价	175	9.5.2	谨慎解决退换货问题	180
9.3.3	查看买家给店铺的评价	176	9.5.3	妥善解决客户投诉	180
9.4	收到中、差评怎么办	177	9.5.4	注重买家口碑的力量	181
9.4.1	造成中、差评的原因	177	9.5.5	维护好与客户的关系	181
9.4.2	妥善处理中、差评	178	9.6	实战演练	182

第10章 卖家工具使用指南



10.1	使用淘宝助理	186	10.3	使用ACDSee批处理图片	195
10.1.1	下载并安装淘宝助理	186	10.3.1	浏览宝贝图片	195
10.1.2	使用淘宝助理上传宝贝	187	10.3.2	批量重命名图片	196
10.1.3	导出到CSV文件	190	10.3.3	批量转换文件格式	197
10.1.4	导入数据包并上传	190	10.4	使用Photoshop处理图片	198
10.1.5	将宝贝保存为模板	191	10.4.1	调整图片的色调	198
10.1.6	批量修改宝贝信息	192	10.4.2	为图片添加水印	199
10.2	使用量子恒道统计	192	10.4.3	制作精美的店标	200
10.2.1	量子恒道统计简介	192	10.4.4	制作特色宝贝分类	201
10.2.2	开通量子恒道统计	193	10.5	实战演练	204
10.2.3	分析网店的流量状况	193	10.5.1	使用ACDSee编辑图片	204
10.2.4	查看量子恒道排行榜	194	10.5.2	使用截图软件制作图片	205

第11章 掌握常用营销技巧



11.1	建立与买家之间的信任	210	11.3	加入消费者保障服务	218
11.1.1	信用的三个层次	210	11.3.1	认识消费者保障服务	218
11.1.2	博取客户的信任	210	11.3.2	申请消费者保障服务	218
11.1.3	赢得信任的法则	211	11.3.3	保证金缴纳标准	218
11.2	提高店铺的服务质量	213	11.3.4	必须加入消保的类目	219
11.2.1	掌握必要的导购技巧	213	11.3.5	退出消费者保障服务	220
11.2.2	电话交流的技巧	213	11.4	常去淘宝大学充电	220
11.2.3	设置网店客服	214	11.4.1	进入淘宝大学	220
11.2.4	增加商品的附加值	217	11.4.2	在淘宝大学听课	220

11.5 与同行相互比较, 取长补短	221	11.8 为宝贝制作贴心小教程	230
11.5.1 通过搜索榜做比较	221	11.8.1 食品类宝贝	230
11.5.2 通过软件做比较	222	11.8.2 服饰类宝贝	231
11.5.3 拜访淘宝网资深卖家	223	11.8.3 化妆品类宝贝	231
11.6 宝贝定价的技巧	224	11.8.4 其他类型宝贝	232
11.6.1 宝贝定价的方法	224	11.9 提供宝贝视频辅助	232
11.6.2 宝贝定价的技巧	225	11.9.1 订购视频展示服务	232
11.7 利用人气宝贝打开局面	227	11.9.2 使用视频服务上传视频	233
11.7.1 选择人气宝贝	227	11.9.3 在宝贝介绍中使用视频	234
11.7.2 人气宝贝的推广	229	11.9.4 视频服务的使用技巧	235
11.7.3 人气宝贝的维护	230	11.10 实战演练	235

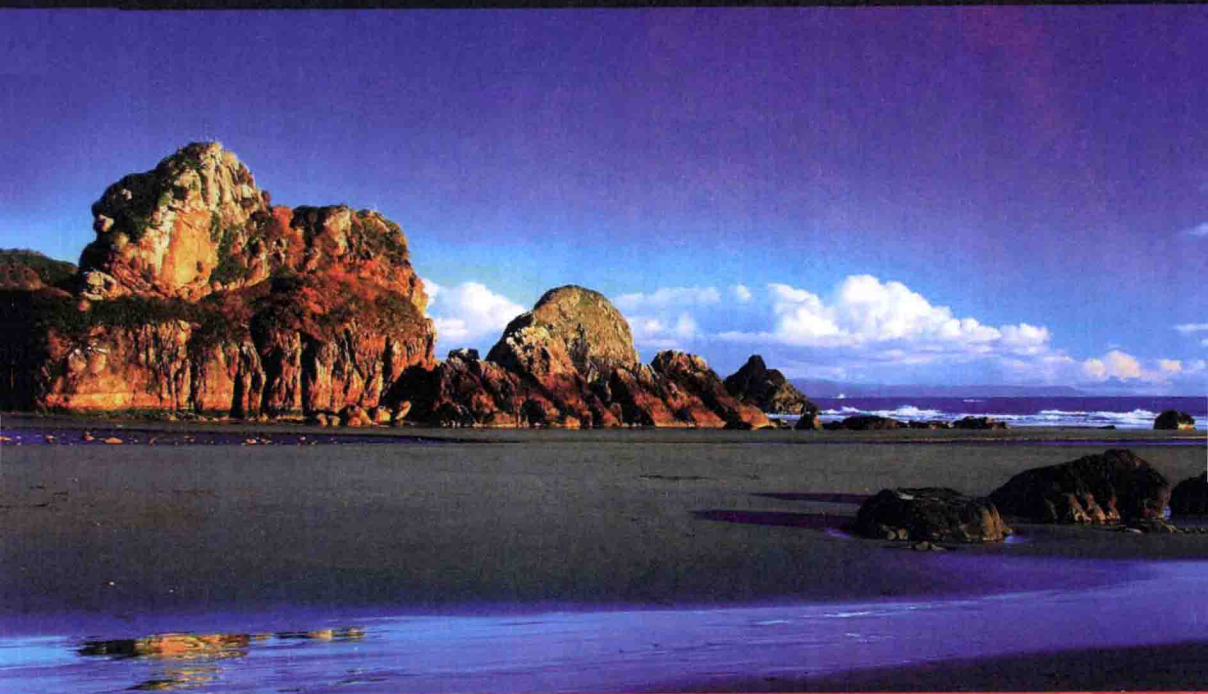
第12章 做好包装顺利送达



12.1 做好商品的包装	238	12.4 降低商品物流的成本	251
12.1.1 选择商品包装材料	238	12.4.1 节省包装费用的技巧	251
12.1.2 商品包装保护技术	242	12.4.2 节省商品快递费用	252
12.1.3 各类商品的包装技巧	243	12.4.3 使用网站推荐物流	252
12.2 选择合适的发货方式	244	12.4.4 利用打折邮票	252
12.2.1 平邮发货	244	12.4.5 使用快运或铁路托运	253
12.2.2 快递发货	246	12.5 跟踪商品配送信息	253
12.2.3 EMS发货	247	12.6 快递服务查询	254
12.2.4 各种发货方式的区别	248	12.6.1 快递网点查询	254
12.3 选择优秀的快递公司	249	12.6.2 快递跟踪查询	255
12.3.1 申通快递	249	12.7 物流中的常见问题	255
12.3.2 圆通速递	249	12.7.1 使用物流注意事项	255
12.3.3 中通快递	249	12.7.2 解决常见物流问题	257
12.3.4 顺丰速运	250	12.8 实战演练	258
12.3.5 韵达快递	250	12.8.1 使用物流注意事项	258
12.3.6 中铁快运	250	12.8.2 卖家物流信息跟踪	259

第1章

轻松筹划淘宝开店



例1-1 使用淘宝网的各类应用

随着网购的兴起，在淘宝开个赚钱的网店已成为许多人实现创业梦想的第一步。其实在淘宝网开店并不难，本章将通过介绍筹划网店的一些基本常识，引导读者逐步掌握经营网上店铺的方法与技巧。

1.1 想好再干——淘宝开店的必备知识

在淘宝网开店之前，先来认识一下什么是淘宝网，为什么要在淘宝开店，网店的经营模式有哪些，以及哪些群体适合在网上开店。了解了这些，才不至于在开店时一头雾水、手忙脚乱。

1.1.1 什么是淘宝网

淘宝网成立于2003年5月10日，由阿里巴巴集团投资创办。截止2013年底，淘宝网拥有注册会员近5亿。其2014年的全年交易额过万亿人民币，是亚洲最大的网络零售商圈。



淘宝网目前业务跨越C2C(Consumer to Consumer，消费者对消费者)和B2C (Business to Consumer，商家对消费者)两大部分。商品数目众多、分类齐全，大到汽车、家电，小到服装、饰品一应俱全。根据国内著名互联网分析机构艾瑞咨询调查显示，淘宝网占据国内电子商务80%以上的市场份额。



淘宝网提倡让用户真正从网上交易中获利，培养更多、更忠实的网上交易者的理念；倡导诚信、活泼、高效的网络交易文化，

坚持“宝可不淘，信不能弃”。2008年，淘宝网和中国最大的网络广告交易平台阿里巴巴合并，使得淘宝网成为广大网民网上创业和以商会友的首选。



1.1.2 为什么要在淘宝网开店

网络店铺是互联网时代背景下诞生的一种新兴商业模式，利用网络丰富的信息资源和广泛、迅速的传播性，可以为商品寻找更多的买家，具有实体店无法比拟的优势。

1. 投资风险较小

建立网络店铺的成本相比于实体店铺要少很多，许多网上交易平台都为卖家提供租金较低的网络店铺，有些甚至免费提供网络店铺。建立网络店铺的卖家可以根据买家的订单去进货，不会因为积压货物而占用大量的资金。网络店铺的经营主要是通过网络进行的，基本不需要房租、人工工资、管理费等支出。

2. 经营方式灵活

网络店铺的经营是借助互联网进行的，经营者可以根据个人情况全职经营，或兼职经营。网络店铺的营业时间也比较灵活，只要可以对消费者的咨询给予回复就不会影响经

营。开设网络店铺不需要像实体店铺那样必须经过严格的注册登记手续。网络店铺在销售商品之前甚至可以不需要存货或者只需要少量存货,因此可以随时转换经营项目,进退自如。

3. 限制因素少

实体店铺的经营常会受到营业时间、营业地点、营业面积等因素的影响,而网络店铺不受这些因素的限制。只要服务器不出问题,网上店铺可以24小时、365天不停地运作,没有专人值守,都可照常营业。买家可以在任意时间段登录网络店铺进行购物。



由于网络店铺基本不受经营地点的限制,消费群体也来自网络,因此,网络店铺的卖家即使是在家中也不会影响到网店的经营。网店的商品库存量也不会受店面面积限制,只要商家愿意,网络店铺中可以摆放成百上千个商品。

4. 消费市场巨大

网络店铺开设在互联网上,只要是上网的人都有可能成为网络店铺中商品的浏览者与购买者。消费者的范围可以是全国的网民甚至是全球的网民。只要网络店铺的商品有特色,宣传得当、价格合理、经营得法,每天将会有相当可观的访问流量,从而极大地增加销售机会,取得良好的销售收入。

5. 宣传推广费用低

对于开设实体店铺的商家来说,一般需要在广告方面投入大量的资金,对店铺进行宣传包装,以吸引消费者。而网络店铺的宣传费用则低廉很多,少量的费用就可以吸引大量的网上购物者。例如,在淘宝网中进行宣传时,商家只需要少量的费用,就可以让自己的商品成为某个搜索关键字中排名靠前的商品,从而吸引大量的网上消费者浏览。

1.1.3 淘宝网的经营模式

在了解了网络交易平台后,用户应该根据自身实际情况,选择一种适合自己的淘宝网经营模式。一般情况下,网络经营者的经营方式主要有以下3种。

➤ 网店与实体店相结合。网店与实体店结合是网上店铺与开设的实体商铺相结合的经营方式。这类网店因为有实体店铺的支持,在商品的价位、销售的技巧方面都更胜一筹,也更容易取得消费者的认可与信任。一般的网络商城都是网店与实体店相结合的。

➤ 全职经营网店。经营者以网上店铺为获利的唯一来源,因此经营者将全部的精力都投入到网站的经营上,将网上开店作为自己的全部工作。

➤ 兼职经营网店。经营者将经营网店作为自己的副业,经营网店只是为了增加收入(或作为一种爱好)。经营人员以在校学生和时间比较充裕的职场人员为主。

1.1.4 适合经营网店的人群

淘宝网由于自身的各种优势,为一些想要创业,却又没有门路的人提供了一个很好的网络平台,但在开店前首先要根据实际情况,了解一下自己是否适合开网店。很多群体都比较适合开网店,本节主要归纳了以下几类。

1. 小型企业管理者

对于小型企业来说,利用网络店铺来进行销售无疑是一种必要的选择。过去,名不见经传的中小型企业,要想把产品推广出去,送进大型商场非常困难,而如今网络店铺提供了广阔的平台,解开了中小企业产品“销售难”的死结。不受地理位置、经营规模、项目等因素制约,只要上网就能资源共享,中小型企业同样可以与知名大品牌进行公平竞争,而且还可以开展以前想都不敢想的全球经营活动。

2. 具有货源的小商户

如果有产品资源,现在需要更好地推广,那就可以在网上开店。一次性的投资,专业的推广,自己的产品就可以得到立竿见影的效果。网上开店的一个必要因素就是货源,有货源的小商户在网上开店是一种很有眼光的选择,当然也要看如何来运作。

3. 长期在线的网络用户

对于长时间在线的人来说,开设网店也是一个不错的选择。每天照顾好自己的店铺,就肯定会有有一定的收获。

经常活动在网上,可以找到更多的网上客户资源,可以在客户服务上做到尽善尽美。

经常活动在网上,可以学习到更先进的技术,可以把自己的网店打理得更好。经常活动在网上,花费时间来照顾及推广自己的网店是轻而易举的事情。

4. 自由职业者

不少自由职业者也很喜欢上网冲浪,他们开设网络店铺并不在意自己的东西能卖多少钱,而是希望那些平时逛街所觅来的东西同样会有人欣赏和喜爱,其目的是通过开店来充实生活,寻找一些志趣相投的朋友。因此这类人投资风险较小,还可以以此为契机,拓宽社交圈子,为今后

的发展作铺垫。

5. 在校大学生

大学生平时的学习生活比较清闲,对网络的应用得心应手,上网开店是很多大学生创业、社会实践的练兵场。



从大学生选择网店这条创业路,可以侧面证明,网上开店创业风险小。在网络店铺的开设初期,由于知名度低,生意量小,因此开个网络店铺的第一步就是要让买家知道有这么一间店铺。卖家可以利用各种网络交流方式让买家找到店铺的链接,建立起店铺知名度就迈出了创业的第一步。

6. 公司白领

生活紧张而又有节奏的白领,白天工作是接触网络的,开一家自己的网上小店,也是一件非常有意义的事情。店铺虽小,但是意义却不同,在这里可以体会到自己做老板的感觉,在这里可以结识更多的朋友,休息时间在网上传自己买回来的新产品,那也是一种寄托,也是一份事业,并且可以增加个人收入。

1.1.5 经营网店需要具备的能力

有些人开网店是为了兴趣和爱好,只是为了体会一份卖出商品的乐趣,而有些人将网上开店

作为自己的事业，希望以此为生。那么要开一个盈利的网店，需要经营者具备哪些个人能力呢？

② 良好的市场判断能力。要选择适合销售的商品，并根据市场动向、流行趋势调整策略、方针与经营方式，以推广商品。

③ 良好的价格分析能力。既要进到价格较低的商品，又要将商品标出一个适宜出售的价格，从而在增加竞争力的同时又保障了自己的

利益。

④ 良好的网络推广能力。可以通过各种方式让更多的浏览者进入自己的网店，而不坐等顾客上门。

⑤ 热情的服务意识。秉承顾客至上的原则进行服务，可以通过良好的售后服务为自己培养忠实的客户群体。

1.2 开始行动——做好开店的必要准备

在对淘宝网和网上开店的基本常识有所了解以后，如果你想踏踏实实开一家网店，那么就要做一些必要的准备工作了，主要包括心理准备和物质准备。

1.2.1 做好开店心理准备

网上开店有节省店面租金，启动、运营成本低，人流量大，区域覆盖面广，商品信息不受时空限制，传播速度快等优点。这些优势，促使成千上万的网民涌上网络平台开设店铺。

尽管网上开店前景无限好，但新开设店铺能够站稳脚跟生存下来的并不多。很多卖家因最初的几个月收益不理想就放弃努力了，甚至连自己的账号都懒得登录了。



之所以出现这种情况，是因为很多人开店时的心理准备不足，认为网上开店很简单，只要把商品发布上架，就可以坐着收钱了。其实不然，网上开店和网下开店一样，机遇与风险并存。要想成为一个成功的卖家，开店前的心理准备非常重要。

1. 做好专心、用心的准备

开店的初期对于新手卖家来说比较辛苦，每天在没有信誉度的情况下，要不厌其烦地回应每位上门的顾客，才有可能获得一份利润微薄的交易订单。

另外，网店不同于实体店，网店只有通过文字、图片体现你的用心程度，以及对顾客的关注。顾客从这些细节中，看到了你的用心，并建立了信任感，才能不断提高小店的信誉度和销售业绩。



2. 保持快乐、积极的心态

要把经营网店当做一种快乐，让相隔遥远的买卖双方不再感到陌生。这样在网店交易时，才能让双方相互信任与理解。

如果卖家能时常保持一颗积极、快乐之

心，在日常交易中多一份平和、多一份体谅，让顾客感到你的用心、贴心，以及对其的尊重，还怕没有好评和回头客吗？

3. 做好持之以恒的准备

网上开店起步是艰难的，刚开始总会有这样那样的问题困扰卖家，哪一方面注意不到都会使浏览量上不去，从而导致销售量下降，最终影响店铺的生存状况。



这时需要卖家有恒心、耐心、信心和平常心，并付出比别人更多的努力。同时总结经验，吸取教训，每天进步一点点。这样坚持到底，就一定会获得成功。

4. 保持不断进取的精神

网上创业与网下经商在许多方面有很大不同，面对每天不断更新的资讯，卖家只有不断地学习新知识，每天进步一点，不断吸取经验和教训，养成对新生事物的适应能力，才能生存下来。

5. 坚持求胜的决心

因为网上创业门槛低，所以竞争越来越激烈。在淘宝网上，同样一款商品就可以找到成百上千个卖家，在这样激烈的竞争条件下，如果没有决心，只是等待商机，指望天上掉馅饼，那是不可能成功的。要想在网上创业成功，一定要下

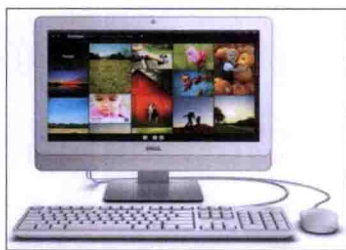
定决心，排除万难，做最后的胜利者。

1.2.2 预备必要的硬件设备

网上开店虽然不需要租用店铺，但一些必要的硬件设备也是不能少的。

1. 一台接入网络的计算机

网店的经营离不开计算机和网络，上传商品、与客户沟通等一系列操作都需要在网络的支持下进行的。



一台配置较好的计算机和畅通的网络都可以大大提高网店的经营效果。

另外，平板电脑对于一些想把网店做大做好的网店经营者来说是不错的选择。它便于携带，即使出门在外，只要能上网，就可以随时做生意。使用自行携带的计算机上网，一些账户资料就不容易泄露，网上开店的安全系数也大大提高。



2. 一部方便联系的话

在网店的经营过程中，很多客户喜欢用电与卖家直接取得联系，一方面是想更直接地从