



淘宝网**新手开店**必备宝典!



淘宝大学

力荐教程

畅销书
再次升级

网店赢家

淘宝网新手开店 7步通 (第3版)

冰糖小妖怪 壹品学子 小yu美人鱼 筷子168 编著
邝野 绘



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

网店赢家

淘宝网新手开店7步通

(第3版)

冰糖小妖怪 壹品学子 小yu美人鱼 筷子168 编著
邝野 绘

电子工业出版社
Publishing House of Electronics Industry
北京·BEIJING

内 容 简 介

本书针对淘宝网,分为开店篇和经营篇,对网上开店的方法和技巧进行了系统、全面的讲解。全书共分7步,从开店前的准备工作到店铺开张进行交易,再到售后服务和店铺推广、宣传,清晰、详细地介绍了各个步骤的操作过程和应该注意的问题以及解决方法。使新手卖家能够快速上手,少走弯路。同时本书还汇集了很多成功卖家的精粹文章,与新手分享成功经验,引领大家走上成功的创业之路。

本书通俗易懂,条理清晰,非常适合准备在网上开店创业的初学者,以及已经开店并想进一步提升网店经营技巧的卖家阅读和使用。另外本书还提供了资源下载,包括店铺介绍、宝贝描述、推荐区等模块的模板;制作店标、添加水印等简单操作的视频讲解,以及一些好店铺评析、开店问题集锦等。

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

网店赢家:淘宝网新手开店7步通/冰糖小妖怪等编著;邝野绘. —3版. —北京:电子工业出版社,2013.4
ISBN 978-7-121-19743-7

I. ①网… II. ①冰… ②邝… III. ①电子商务—商业经营—中国 IV. ①F724.6

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第042810号

责任编辑:林瑞和

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:23.75 字数:506千字

印 次:2013年4月第1次印刷

印 数:4000册 定价:49.00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 zlts@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线:(010) 88258888。

前言

七年前，一个偶然的机会让我选择了在淘宝上开店，那时候的淘宝远不如现在这般华丽。朴素的页面、相当有限的店铺功能，和如今强大的旺铺比起来，显得十分的青涩。大家通过网络买卖的热衷度较之今时今日要冷淡得多。市面上也很难找到一本书可以系统化地教大家如何经营网店，主要的学习渠道便是观察淘宝网上已有的店铺。就这样，一路摸索着走来，从兼职开店的学生历练成拥有自己团队的老板，从网店小白丁成长到淘宝大学讲师，还很荣幸地收获了 2008 淘宝大学最受欢迎课程奖。其中除了酸甜苦辣咸之外，更多了一份成熟和执著，对于经营网店也有了深层次的认识和积累。所以当编辑石倩找到我时，兴奋之余更是深深感受到了这项责任的重大。每一个案例，每一项注释都经过了反复的推敲和琢磨，希望通过我们的努力可以让准备开店或者正在开店的您有所收获，少走弯路，尽早迈向成功网商之路。

写作与淘宝更新同步

《网店赢家——淘宝网新手开店 7 步通》的诞生颇具波折，从决定写书到出版，淘宝网的交易和支付平台经历了多次升级更新，为了保证书中内容的与时俱进，电子工业出版社博文视点公司的编辑们对内容框架进行了多次修改，力图做到在新的平台下内容架构的系统性和合理性。我们的创作团队也是往返于更新内容与再次更新内容之间，绝不放过任何一个细节，每一次升级更新对我们来说都是一次不小的考验。从功能到讲解，从案例到演示，从注释到截图……我们要做到的是带给您第一时间出炉的系统化网店经营管理技巧。

帮您步步为“赢”

本书通过对网上开店的深度分析将在淘宝网上开店分为 7 个步骤，并把每一个步骤所遇到的问题精简化，通过本书您可以简单地学会把有限的“好钢”准确地使用在“刀刃”上。我们不仅仅研究为什么有些掌柜店铺经营得如火如荼，还去深度挖掘为什么有的掌柜生意惨淡、关门大吉？经过反复的思考与讨论，我们认识到：在开店的前期要对开网店有一个理智的认识，对店铺本身有一个清晰的定位，否则盲目开店只会“事倍功半”，最终导致经营失败。所以在开篇第 1 章我们就带您思考开店前应该想好的事情。在缜密地思考之后，我们手把手教您如何上架商品从而把网店成功开设起来完成第一笔交易。升级后的淘宝营销工具相比之前也有了不小的变化，在本书中您将会得到全面细致的指导。面对令众多网店卖家头疼的售中、售后及物流货源等问题，我们将从各个角度加以分析并支招，希望会让处在瓶颈中的您有所收获。



贴心特色

本书和以往的网上开店书籍不同的是，除了保证内容上的时效性和实用性外，我们在每一章前指明本章的重点内容，让您的学习更加有针对性、目的性。为了更好地指导您开店，我们还对内容做了进一步解析，并将解析后的重点标记为“旺旺提示”、“好掌柜支招”及“淘宝规则”。这些特别提醒是理论与实战相结合的结晶，将实践中的一些宝贵技巧和经验加以总结和提炼，不仅加深您对重点内容的理解和把握，还带给您一种新的思维方式去感悟网店经营与管理的方法。此外，我们在每章之后融入了真实的案例（征文），运用学习到的理论对案例进行分析消化，让读者从根本上掌握开店的技巧。

看着《网店赢家——淘宝网新手开店 7 步通》顺利地完 成，心中不禁感慨。首先要感谢石倩和她的同事张彦红给我们这样一个机会让我们把心得体 会写成书，使我们的价值得到延伸，还要感谢给我特别支持的淘宝大学、我的好徒弟壹品学子，还有王珊、方亚军、林占健，感谢你们的支持鼓励！

再版更新内容

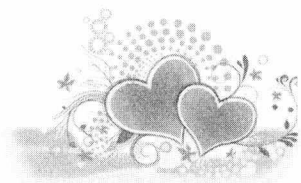
转眼间，《网店赢家——淘宝网新手开店 7 步通》的出版已三年有余。电子工业出版社的编辑们为了让更多想开店和已经开店的朋友们通过此书系统地学习到最新的开店知识，可谓费尽心思。不论是销量，还是读者的认可度，本书的成绩斐然。但我们并未止步于此，相反地，读者的厚爱与支持给了我们莫大的鼓励，他们对成功的渴望鞭策着我们继续前进。

淘宝在变化，方法在更新，思维在升级，在这种种变化中迎来了《网店赢家——淘宝网新手开店 7 步通（第 3 版）》。相对于第 1、2 版，它变新了，变厚了，也变深了。首先，整书进行了翻新，所有操作页面均为最新版，读者跟着书上的操作就可以成功地将网店开起来，并顺利经营下去。其次，我们针对目前中小卖家所面临的相关问题，进行了深度的解析与研究。面对新的网商环境，我们力求让中小卖家网上的生意基础更加扎实稳妥。此外，我们针对大家最关心的推广问题进行了内容的填充和更新。免费推广要细心到位，付费推广要见成效，在本书中，我们都进行了更详尽地解说。

《网店赢家——淘宝网新手开店 7 步通》从出版到第三版，凝聚了很多辛苦，要感激的人很多很多，在此想特别感谢一下我们的读者，没有你们的肯定，《网店赢家——淘宝网新手开店 7 步通》将会何等的孤单寂寞。之前看到作者在感谢读者 的时候难免会有些不以为然，亲历之后，才真正感受到了这力量的强大！虽然我们未曾谋面，但真心的祝愿你们的生意越来越好，谢谢你们对《网店赢家——淘宝网新手开店 7 步通（第 3 版）》的支持！

本书为大家提供了资源下载，包括一些店铺的制作模板以及一些简单操作的视频演示，请到以下地址下载：<http://www.broadview.com.cn/19743>。

作者 冰糖小妖怪



目录 Contents

开店篇



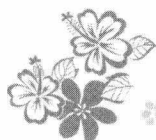
第1步 想好再干——开店前必须清楚的事项.....1

- 1.1 网上开店可以卖什么2
- 1.2 你该选择哪个开店平台6
- 1.3 你该卖什么样的商品8
 - 1.3.1 哪些商品适合网上卖8
 - 1.3.2 轻松确定热卖商品10
 - 1.3.3 需要关注的四类特殊商品11
 - 1.3.4 适合自己的才是最好的12
- 1.4 你的货源从哪儿来12
- 1.5 淘宝网开店的大概流程14
- 1.6 你需要有哪些硬件配置15
- 1.7 你需要掌握哪些软件或知识16
- 1.8 网上开店的成本有哪些17
- 1.9 你是否适合网上开店18
- 1.10 兼职开店还是专职开店20
- 1.11 个人开店还是团队开店21



第2步 决定了就行动——准备开张.....23

- 2.1 了解开店详细流程24
- 2.2 拥有一个邮箱24
- 2.3 注册淘宝会员26
- 2.4 注册支付宝账户32
- 2.5 银行卡的选择和办理35
- 2.6 通过支付宝认证38
- 2.7 准备好自己的货源商品43
- 2.8 准备好商品的图片45
 - 2.8.1 使用合适的相机45
 - 2.8.2 选择合适的背景47
 - 2.8.3 选择合适的光线50
 - 2.8.4 用光影魔术手调整图片52
 - 2.8.5 给图片加水印和边框58
- 2.9 发布商品上架67



2.9.1	发布商品	67
2.9.2	修改上架商品信息	71
2.9.3	宝贝标题学问大	72
2.10	下载、安装辅助工具	73
2.10.1	阿里旺旺安装说明	73
2.10.2	淘宝助理安装说明	76
	【优秀卖家经验分享】	79
	商品图片的拍摄	79
	 第 3 步 万事俱备——店铺开张	85
3.1	申请店铺开张	86
3.1.1	申请步骤	86
3.1.2	给你的店铺取个好名字	90
3.2	店铺基本设置	90
3.3	店铺装修	91
3.3.1	选好店铺风格	91
3.3.2	写好店铺公告——让你的商铺令人过目不忘	92
3.3.3	制作店标——让你的商铺脱颖而出	94
3.3.4	店铺介绍——让你赢得客户信任	99
3.3.5	宝贝介绍——让客户的购买冲动一触即发	100
3.3.6	宝贝分类——让你的商品清晰有序	104
3.3.7	背景音乐——让你的商铺“唱”起来	107
3.4	淘宝旺铺扶植版	107
3.4.1	选择店铺风格	107
3.4.2	设置店铺首页	109
3.4.3	设置店铺自定义页面	114
3.5	推荐宝贝	115
3.5.1	使用橱窗推荐位	115
3.5.2	使用店铺推荐位	116
3.5.3	抢到淘宝的推荐位置	118
3.6	用好你的淘宝助理	119
3.6.1	店铺类目管理	119
3.6.2	编辑单件商品	123
3.6.3	编辑多件商品	130
3.6.4	批量编辑商品	132
3.6.5	批量发布宝贝	142
	【优秀卖家经验分享】	143
	用坚强扮靓自己的店铺	143



第4步 享受欣喜——完成你的第一单交易	146
4.1 用好阿里旺旺	147
4.1.1 制作阿里旺旺头像	147
4.1.2 添加买家	150
4.1.3 最合理的十大好友分组模式	152
4.1.4 自定义昵称, 快速回忆买家	153
4.1.5 设置状态	154
4.2 用阿里旺旺揽生意	155
4.2.1 如何卖掉你的宝贝	155
4.2.2 查找潜在买家	157
4.2.3 给买家发推荐信息	157
4.2.4 自动回复, 不让客户久等	159
4.2.5 快捷短语, 迅速回复客户	162
4.2.6 妥善保存聊天记录	165
4.2.7 旺遍天下, 客服随处在	167
4.2.8 加入别人建立的阿里旺旺群	168
4.2.9 建立你的阿里旺旺群	170
4.2.10 管理好阿里旺旺群	172
4.3 站内信件与留言功能	174
4.3.1 按需发送站内信信息	174
4.3.2 活用店铺交流区	175
4.4 生意来了	175
4.4.1 宝贝被拍中, 与买家沟通 (阿里旺旺、电话、QQ、MSN)	176
4.4.2 答复买家, 促成买家下单	176
4.4.3 查看支付宝买家付款	176
4.4.4 发货	177
4.4.5 买家确认、评价	179
4.4.6 卖家确认、评价, 完成交易	180
4.4.7 从支付宝中提现	181
4.5 处理退款和部分退款	183
4.6 网络交易安全	185
4.6.1 账户防盗	186
4.6.2 交易防骗	189
【优秀卖家经验分享】	192
客户, 上帝, 朋友——吾舍逸谈网店最赚钱的一笔生意	192
突破生命的极限, 享受成功的欣喜——轮椅女孩淘宝创业	194
不要把你的目光仅仅放在“钱”上——皓子好吃谈最赚钱的一笔生意	196



经营篇



第 5 步 生意滚滚来——信用度和店铺推广 200

5.1 必须重视的卖家信用度	201
5.1.1 卖家信用等级影响销售	201
5.1.2 理解淘宝网评价规则	201
5.1.3 请熟读淘宝网各项交易规则	205
5.1.4 切忌炒作信用	207
5.1.5 产生中差评的三大因素	208
5.1.6 收到中差评的解决办法	212
5.1.7 恶意评价	214
5.1.8 消费者保障计划的好处	216
5.2 店铺推广方法汇总	218
5.2.1 设置好店铺友情链接	218
5.2.2 让相关店铺把你加为友情链接	222
5.2.3 淘宝社区推广	222
5.2.4 使用淘宝客推广	226
5.2.5 淘宝直通车	228
5.2.6 联合促销推广	238
5.2.7 定期联系买家	238
5.2.8 善于发现潜在客户	239
5.3 淘宝之外的推广	240
5.3.1 动用网下各种宣传关系	240
5.3.2 搜索引擎优化与竞价排名	240
5.3.3 在 BBS 论坛、博客推广	242
5.3.4 QQ、MSN、电子邮件推广	243
5.3.5 关注竞争店铺的动态	243
5.4 淘宝推广营销利器	244
5.4.1 满就送	244
5.4.2 限时打折	246
5.4.3 量子恒道店铺统计	247
【优秀卖家经验分享】	250
淘客推广——我的店铺推广法宝	250
我的地盘我做主	254



6.1	售中服务之沟通篇	258
6.1.1	网上销售的自身特点	258
6.1.2	网上与顾客沟通的五大原则	259
6.1.3	建立多种沟通渠道	263
6.1.4	善用阿里旺旺的快捷回复	265
6.1.5	积极介绍你的商品	266
6.1.6	电话交流要诚恳	267
6.1.7	有技巧地回答买家提问	267
6.1.8	善待你的每一位客人	269
6.2	售中服务之发货篇	269
6.2.1	设计一个店铺介绍	270
6.2.2	选择好送货方式	271
6.2.3	上门送货需要注意	273
6.3	售后服务打造完美口碑	274
6.3.1	你必须注意的售后服务细节	274
6.3.2	售后服务的精髓	274
6.3.3	设计合理的退货、换货政策	275
6.3.4	处理难缠顾客的投诉	276
6.3.5	引导买家修改中评和差评	277
6.3.6	请买家口口相传进行宣传	277
6.3.7	售后回访与客户关系维护	278
6.3.8	提高销售额	279
【优秀卖家经验分享】		280
	盛开在茶壶杯底里的是奇迹——要做，我们就做最专业的	280
	用心沟通、诚心交友——姿彦丽儿塑身内衣	284
	看她们怎样用心“创皂”美丽	287



7.1 低成本进货	294
7.1.1 从厂家进货	294
7.1.2 与实体店家合作	296
7.1.3 从批发市场进货	297
7.1.4 从阿里巴巴进货	299
7.1.5 从淘宝网进货	302
7.1.6 关注外贸产品	302
7.1.7 搜索民族特色工艺品	303





网店赢家

——淘宝网新手开店 7 步通 (第 3 版)

7.1.8 寻找品牌积压库存	304
7.1.9 深入换季、节后、拆迁与转让的清仓库存	305
7.1.10 二手闲置与跳蚤市场淘金	306
7.1.11 淘宝分销平台	306
7.1.12 根据货源制定合理的商品卖价	308
7.2 最优化物流	311
7.2.1 求运得快还是求运费低	311
7.2.2 送货前的打包方式	315
7.2.3 选择适合自己的送货方式	319
7.2.4 自己递送	319
7.2.5 利用快递公司	319
7.2.6 利用邮政速递业务	323
7.2.7 利用支付宝推荐物流	324
7.2.8 交易过程中防止包裹被盗	326
【优秀卖家经验分享】	327
满六包邮，十元封顶，韵兰轩全国畅享速递专家服务	327
新款更新，她走在淘宝同行的前列	330
我的物流我做主	333
附录 A 好店铺优点评析	336
附录 B 新手常见问题集锦	352
附录 C 网上安全交易	357
附录 D 淘宝开店重要规则	366
附录 E 网上开店术语解释	367

开店篇

第1步 想好再干

——开店前必须清楚的事项



引言：

三思而后行，在开店前我们要做好充分的准备。在本章中我们将指导你如何选择商品，告诉你需要掌握的技能、开店前的一些硬件准备，还要熟悉一下开店的大概流程。不要小瞧了这些“磨刀”工夫，准确的定位和充分的准备是成功的一半！

重点：

- ※ 熟悉“淘宝网规则”
- ※ 选择适合自己的商品
- ※ 开店前的知识储备
- ※ 开店前的硬件准备



1.1 网上开店可以卖什么

都说“巧妇难为无米之炊”，然而对一个想在网上开店赚钱的“巧妇”来说，着手选“米”备“锅”之前，更重要的是弄清楚哪些商品是可以在网上卖的，哪些商品是不能在网上出售的。那么，让我们一起来看看究竟哪些商品是禁售的。

1. 参看淘宝网商品

- ① 首先进入淘宝网首页，单击左侧下方的“所有类目”链接，如图 1-1 所示。
- ② 进入淘宝网“所有商品类目”页面，在这里你可以看到琳琅满目的商品，如图 1-2 所示。



图 1-1 淘宝网首页

2. 参看“淘宝规则”

- ① 首先进入淘宝网首页，将鼠标移动到页面右上角的“网站导航”，在弹出的下拉菜单中单击“联系客服”链接，如图 1-3 所示。

第1步 想好再干——开店前必须清楚的事项

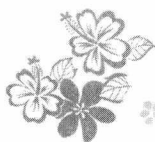


图 1-2 “所有商品类目”页面



图 1-3 单击“联系客服”

- ② 单击页面上边的“常见问题”链接，如图 1-4 所示。
- ③ 单击页面左边的“淘宝规则”链接，如图 1-5 所示。



网店赢家

——淘宝网新手开店7步通(第3版)



图 1-4 单击“常见问题”



图 1-5 单击“淘宝规则”

- 单击页面右上部的“淘宝规则全文”链接,查看相应淘宝规则,如图 1-6 所示。
- 在规则搜索栏里输入“禁售”搜索关键字,单击“搜索”按钮,查看淘宝网禁售商品,

第1步 想好再干——开店前必须清楚的事项



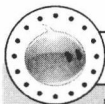
如图 1-7 所示。



图 1-6 单击“淘宝规则全文”



图 1-7 搜索“禁售”查看淘宝禁止销售产品规则



旺旺提示:

从“淘宝规则”的帮助内容中,我们可以了解到哪些商品禁止在网上销售及相应的商品管理规则。在这里要特别提醒:除了“禁止与限制发布物品规则”外,其他几项规则也是非常重要的,如果你在销售过程中违反了“商品发布”中的任何一项,都将受到相应的处罚。开网店前弄清基本规则,是生意蒸蒸日上的重要保障,千万不要偷懒。

1.2 你该选择哪个开店平台

如果要你为自己的实体店铺选址,一定会优先考虑客流量大、环境好的店址。同样,如果你在网开店,也会选择商品点击量大、购物环境好、商品成交率高的开店平台。

从 2011 年的网络购物宏观市场状况来看,目前 C2C 交易类型的网络平台仍主要以淘宝网、拍拍网、TOM 易趣网三家为主,三家网络平台的情况比较如表 1-1 所示。

表 1-1 三家网络平台情况对比

网络平台 对比项目	淘宝网	拍拍网	易趣网
成立时间	2003 年 5 月	2006 年 3 月	2006 年 12 月, eBay 宣布与中国 Tom.com 成立合资公司,即 TOM 易趣
交易支付工具	 ✓ 网银在线支付 ✓ 支付宝卡通 ✓ 网点充值服务	 ✓ 网银在线支付 ✓ 部分地区电子付款 ✓ 网汇通充值服务	 ✓ 网银在线支付 ✓ 支付邮局柜台付款
交易沟通工具	 阿里旺旺 ✓ 支持网页版 ✓ 手机在线功能 ✓ 与一淘网等多家网站共享用户 ✓ 支持子账号 ✓ 支持手机订单	 腾讯 QQ ✓ 移动 QQ 功能 ✓ 拍拍多客户端	 易趣通 ✓ 免安装网页版