

淘宝



开店实务

李平 主编



全面实用：最新、最全的网上开店“实用大全”，涉及淘宝开店、装修、管理、推广。
简单易懂：语言精练，通过清晰直观的操作步骤图，用贴近实际应用的案例揭秘大卖家的成功之道。
经验分享：成功卖家的经验与技巧，使读者认识和发现网店经营中可能遇到的问题并顺利解决。
让零基础的您成为淘宝店主并成功经营。



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

淘宝开店实务

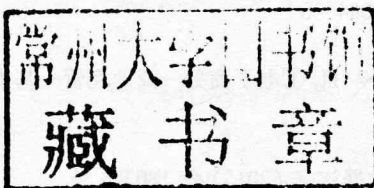
主 编 李 平

副主编 吴东薇 李伟苑

参 编 钟云苑 罗茜雅 李京舟

刘闪光 欧阳阳 张东玲

吴宇基 潘文锋 钟伟康



机械工业出版社

本书全面、系统地介绍了在淘宝网开店、经营、推广的各项工作,包括认识淘宝网、货源准备、开店注册、商品图片拍摄与处理、发布宝贝、千牛工具的使用、淘宝交易、店铺管理、客服管理、物流管理、免费推广、付费推广等内容。书中没有长篇大论,全部都是实操性内容,教你从零基础开始一步一步成为淘宝店主并进行经营和推广。书中涉及的技巧和方法都来源于淘宝卖家经营的实际案例,图文并茂,通俗易懂,实战性强。

本书可作为职业院校和各种培训机构电子商务专业的入门教材,以及从事电子商务工作的创业人员和从业人员的学习用书。

图书在版编目(CIP)数据

淘宝开店实务/李平主编. —北京:机械工业出版社, 2015. 8
ISBN 978 - 7 - 111 - 51084 - 0

I. ①淘… II. ①李… 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 180323 号

机械工业出版社(北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

策划编辑: 聂志磊 责任编辑: 聂志磊

责任校对: 黄兴伟 封面设计: 马精明

责任印制: 刘 岚

北京圣夫亚美印刷有限公司印刷

2015 年 8 月第 1 版第 1 次印刷

184mm × 260mm · 10.25 印张 · 242 千字

标准书号: ISBN 978 - 7 - 111 - 51084 - 0

定价: 25.00 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

电话服务

网络服务

服务咨询热线: 010 - 88379833 机工官网: www.cmpbook.com

读者购书热线: 010 - 88379649 机工官博: weibo.com/cmp1952

教育服务网: www.cmpedu.com

封面无防伪标均为盗版

金书网: www.golden-book.com

电子商务示范基地成果

编审委员会

主任委员：刘航标

副主任委员：黄 健 黄锦忠 张 文 陈利辉

陈思玉 王洪新 李亦权

委 员：潘文锋 赖亦环 陈敬新 李会强

罗志锋 罗宇辉 张杏辉 曾检洪

黄应礼 黎辉雄 范春胜 钟伟康

陈映玲 廖幸意 李 平 李伟苑

李京舟 钟云苑

前 言

近年来,电子商务呈现出快速增长的势头,成为中国企业与消费者日常商务与生活不可分割的一部分。很多创业者渴望抓住这次机遇寻求发展,而淘宝网作为中国电子商务的排头兵,以低成本、低风险和快捷交易等优势受到越来越多创业者的青睐。在淘宝网上开店是比较简单的,步骤也不复杂,但要想淘宝店铺获得成功还需要很多经验和诀窍,本书就是为各位淘宝新手卖家量身定做的“实用大全”。

本书共分为12章,学习本书可以了解淘宝网上开店的基本知识和风险防范,选择网店经营项目和寻找进货渠道的方法,开店注册流程,如何拍摄商品图片和利用辅助软件处理图片,商品发布管理的方法和技巧,运费模板的设置,千牛工具的使用,淘宝交易的基本流程,装修店铺的技巧,与客户交流促成交易的技巧,商品的包装和快递公司的选择,节省物流运费的技巧,售后物流纠纷的处理以及客户关系的维护,如何利用常见的网络社交工具提高网店浏览量,如何利用淘宝网营销工具进行推广盈利等相关知识。本书内容全面,知识体系完整,同时引入了大量的操作流程图,保证初学者能在短时间内在淘宝网上成功开店。

本书的主要特点如下:

1. 内容全面、实用

本书内容翔实,知识体系完整,包括认识淘宝网、货源准备、开店注册、商品图片拍摄与处理、发布宝贝、千牛工具的使用、淘宝交易、店铺管理、客服管理、物流管理、免费推广、付费推广等相关知识。同时,本书实用性很强,有大量的实际操作流程图,能让读者迅速掌握所需知识。

2. 语言精练,深入浅出

文字浅显易懂,没有空洞、深奥的理论知识,而是用贴近实际应用的案例让读者把握好重点和难点,轻松获取所需知识。

3. 丰富实用的经验、技巧和窍门

通过理论与实际案例的讲解,让读者认识和发现网店经营中可能会遇到的问题,然后利用实用的经验、技巧和窍门,让读者能更好、更快地处理与解决问题。例如,如何批量处理图片,如何在发货中省钱,如何有效地推广店铺以提高店铺的销售额等。

本书编写团队成员均是来自兴宁市电子商务示范基地的电商创业培训讲师。兴宁市电子商务示范基地是由兴宁市政府、深圳市网商协会与兴宁市技工学校共同打造的电商创业孵化基地和运营基地,该基地开创了全国企业联盟与学校合作共建电子商务示范基地的先河,成立以来,已成为全国校企合作的成功典范,受到了各级领导和社会各界的广泛关注。编写团队根据长期在基地电子商务企业工作实践的经验和日常电子商务教学的总结,开发、编写了本书。

为方便学习,读者可登录机械工业出版社教材服务网(<http://www.cmpedu.com>)或联系编辑(010-88379196)免费索取电子资源包(含助教课件等资源),同时欢迎广大教师加入电子商务专业交流群(QQ群:131145640),分享资料和经验。

本书的编写得到了编者所在单位领导和同事的支持和帮助,在此深表感谢。

由于编者水平有限,不足之处在所难免,欢迎广大师生和读者批评指正。

编 者

目 录

前言	
第一章 认识淘宝网	1
第一节 淘宝网起源	1
第二节 选择淘宝网的理由	4
第三节 开淘宝网店的必备条件	7
本章小结	10
思考题	10
第二章 货源准备	11
第一节 进货渠道	11
第二节 选择优质货源的技巧	13
本章小结	14
思考题	14
第三章 开店注册	15
第一节 淘宝会员注册	15
第二节 支付宝账户注册	18
第三节 开通店铺	20
本章小结	27
思考题	27
实训拓展	27
第四章 商品图片拍摄与处理	28
第一节 商品图片的拍摄	28
第二节 图片后期处理	32
本章小结	38
思考题	38
实训拓展	38
第五章 发布宝贝	39
第一节 发布一口价宝贝	39
第二节 运费模板设置	43
本章小结	46
思考题	46
实训拓展	46
第六章 千牛工具的使用	47
第一节 阿里旺旺卖家版与千牛的区别	47
第二节 千牛的主要功能及基本设置	49
本章小结	58
思考题	59
第七章 淘宝交易	60
第一节 淘宝交易基本流程	60
第二节 支付宝账户管理	62
第三节 常见的交易陷阱	70
本章小结	73
思考题	73
实训拓展	73
第八章 店铺管理	74
第一节 店铺后台管理	74
第二节 店铺装修管理	78
本章小结	88
思考题	88
实训拓展	89
第九章 客服管理	90
第一节 客服人员基本素质	90
第二节 客服沟通技巧	92
本章小结	96
思考题	96
第十章 物流管理	97
第一节 物流的选择	97
第二节 商品包装及技巧	101
第三节 物流纠纷处理	105
本章小结	109
思考题	109
第十一章 免费推广	110
第一节 旺旺推广	110
第二节 QQ 推广	117
第三节 微博推广	122
第四节 软文推广	125
第五节 论坛推广	130
本章小结	134
思考题	134
实训拓展	134
第十二章 付费推广	135
第一节 直通车推广	135
第二节 淘宝客推广	145
本章小结	156
思考题	156
实训拓展	156

1

CHAPTER

第一章

认识淘宝网

第一节 淘宝网起源

一、了解电子商务

电子商务是以现代信息技术为手段,以商务为主体,将传统的购物、销售渠道转移到互联网上来,打破国家与地区、有形与无形的壁垒,使生产企业全球化、网络化、无形化、个性化。

通俗地讲,电子商务是指利用互联网,买卖双方非面对面进行的各种商业和贸易活动。比如进行网上购物就是典型的电子商务活动。不过,电子商务不仅是指网上购物,而是指将所有商务活动数字化、电子化。例如,企业市场调查、招聘、宣传都在网上进行,内部管理全面采用计算机实施,不设门店,都在网上进行销售,这就是电子商务。

电子商务是互联网爆炸式发展的直接产物,是网络技术应用的全新发展方向。互联网本身所具有的开放性、全球性、低成本、高效率的特点,成为电子商务的内在特征,并使得电子商务大大超越了作为一种新的贸易形式所具有的价值,它不仅会改变企业本身的生产、经营、管理活动,而且将影响到整个社会的经济结构与运行。电子商务关系图,如图 1-1 所示。



图 1-1 电子商务关系图

二、认识淘宝网

淘宝网是亚太地区最大的网络零售商圈,由阿里巴巴集团在 2003 年 5 月 10 日投资创立。截至目前,淘宝网的业务跨越 C2C(个人对个人)、B2C(商家对个人)两大部分。据官方统计,截至 2013 年,淘宝网拥有近 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。据统计,2013年淘宝网双11单日销售额超350亿元,2014年淘宝网双11单日销售额高达572亿元。淘宝网创造了互联网企业的一个发展奇迹。

淘宝网倡导诚信、活泼、高效的网络交易文化。“宝可不淘,信不能弃。”在为淘宝会员打造更安全高效的网络交易平台的同时,淘宝网也在全心营造和倡导互帮互助、轻松活泼的家庭式氛围。每位在淘宝网进行交易的人,不但能够享受到更迅速、高效的交易体验,而且在交易的同时能够交到更多的朋友。

目前,淘宝网已经成为越来越多网民网上创业和网上购物的优先选择。

 小链接 1-1

2003年4月7日,马云在杭州成立了一个神秘的组织。他叫来十位员工,让他们签了一份协议,这份协议要求他们立刻离开阿里巴巴,去做一个神秘的项目。这个项目要求对外绝对保密,老马戏称“连说梦话被老婆听到都不行,谁要是透漏出去,我将追杀到天涯海角”。这份协议是英文版的,匆忙之间,大多数人根本来不及仔细看,但出于对老马的信任,都卷起铺盖离开了阿里巴巴。

他们去了一个神秘的地点——湖畔花园小区的一套未装修的房子里,房子的主人是马云。这伙人刚进去的时候,马云给他们布置了一个任务,就是在最短的时间内做出一个个人对个人(C2C)的商品交易网站——淘宝网。

三、淘宝网的发展历程

1. 获得突破性增长

2004年以前,互联网实验室电子商务网站CISI人气榜上还没有淘宝网的位置,但从2004年2月开始,淘宝网以每月768.00%的速度上升到仅次于eBay(易趣)的第二位。在推出一年后,淘宝网排名已经超过eBay(易趣),位居第一。来自艾瑞市场咨询的报告显示,2004年中国网上拍卖市场规模实现了大约217.8%的增长,全年成交金额从2003年的10.7亿元增至2004年的34亿元。

2. 超越竞争对手

2005年8月,淘宝网的发展脉络再度跟中国的宏观经济走向产生了微妙的重合,从这一年开始,淘宝网开始把它的竞争对手们抛在身后,它的每一个产品的推出都足以令业界瞠目,而它的执行能力和市场拓展能力使得它的每一个商业故事都变得可行而且耀眼。

3. 成为亚洲最大的网络零售商圈

2006年,淘宝网第一次在中国实现了一个可能——互联网不仅仅作为一个应用工具而存在,它将最终构成生活的基本要素。如今,淘宝网是亚洲最大的网络零售商圈,其目标是打造全球首选网络零售商圈。通过结合社区、江湖、帮派来增加网购人群的黏性,并且采用最新的网购模式,让网购人群乐而不返。

四、淘宝网的企业文化

淘宝网的三大企业文化:倒立文化、武侠文化、店小二文化。

1. 倒立文化 (见图 1-2)

小链接 1-2

“倒立文化”是淘宝网所有员工必会提及的一个词。倒立文化的起源要追溯到非典时期,当时阿里巴巴集团有员工被怀疑患上了非典,整个公司的员工基本都被隔离在家里工作。为了保持健康,大家就选择了倒立活动作为在家里健身的方式。所以,从一开始,倒立仅作为一项在有限的空间内最容易完成的体育活动。同时这一文化的推广也与偶像效应有关。马云的偶像是那一时代《排球女将》的扮演者——荒木由美子。她为了扮演好这一角色,在家里天天练习倒立。马云曾邀请她参观阿里巴巴集团总部,员工为了欢迎她便开始练习倒立,而且还创立了很多花样。后来,马云下了一条“死命令”,将倒立当作政治任务推广,不论男女都必须学会。

(1) 你以为自己做不到,其实你一定能做到。女员工会觉得很难,马云说要克服心理障碍。瘦小的员工会觉得难,马云说倒立是最好的锻炼,坚持练习,一定有好处。

(2) 你一个人做不到,在别人的帮助下就一定能成功,这就是团队合作。有一张照片,在西湖边的柳树下,五六个员工笔直地倒立在草地上,没有墙做支撑,他们的脚被同事紧紧地抱着,马云拢着手,站在一旁笑着。

(3) 每个人都要学会倒立,因为当你倒立起来,血液涌进大脑,看世界的角度和平时完全不一样,也就能找到一个不可思议的角度想问题。在这一层次,倒立终于具备了文化上的意义。因为它讲的是认知世界的角度和方法。



图 1-2 倒立文化

2. 武侠文化

小链接 1-3

第一次踏入淘宝网的办公环境,人们都会觉得很奇怪,因为接待你的人递过的名片上,名字下面还有一行绰号——花名。这些花名都是源于金庸武侠小说中的名字,而且成为淘宝员工在淘宝网上唯一的 ID,所有的会员只需要在淘宝旺旺上加上他们的名字,便可以直接与他们对话。不仅如此,接待外部来访者的会客室门上写着“桃花岛”,会议室门上写着“灵鹫宫”,VIP 办公室则是“光明顶”。在这个几百平方米的办公室里,可以暂时忘记外面的世界,行走于金庸笔下创造出的地方。

马云很显然是想在其员工中培养出一种侠义的精神，一种虽然只出现在武侠世界中，但是在现实社会中因为稀缺而显得更加弥足珍贵的价值观。在淘宝网的企业文化中，从形式到内容，都体现出一种很明显的武侠文化，淘宝网的客户来自五湖四海，马云希望用金庸文化作为切入点，真正打造出一种美好的秩序，行侠仗义、公平、合理、互利互现。

3. 店小二文化（见图 1-3）

店小二指为网站服务的员工，这个词表现出一种定位，即为顾客服务的人。在电视、电影中可以看到，茶馆、饭庄的小二看到客人就打招呼，照顾得非常周到。此文化的提出，只是希望淘宝员工们可以学习旧时代店小二那种殷勤好客的服务态度。店大欺客的情况绝对不允许在淘宝网出现。

淘宝网是国内最大的 B2C 及 C2C 电子商务平台，在网上做生意，面对的是广大的终端消费者，沟通显得更加重要。因此，淘宝网要求所有员工奉行“我就是店小二”的价值观，即永远把客户摆在第一位。



图 1-3 店小二文化

第二节 选择淘宝网的理由

随着网络的普及和电子商务的不断发展，网络购物成了一种新的消费趋势。淘宝网作为网络交易平台中的佼佼者，已经为许多的普通人提供了在网上开设虚拟店铺的平台，从而实现了在网上赚钱、创业的梦想。这主要是因为相比于网下的实体店铺，在淘宝网上开店具有更多的优势。

一、网上开店优势多

电子商务的迅猛发展，使得越来越多的人计划在网络上开一个属于自己的商店。在淘宝网上开店不仅给买家带来了便利，也为卖家提供了以下众多优势。

1. 免费开店

淘宝网是经过国家实名认证的商品交易网站，只要注册成为淘宝会员就可以开店。

2. 经营成本低

网上开店与开设实体店相比，综合成本较低。卖家可以根据顾客的订单去进货，不会因为

库存而占用大量资金；网店经营主要是通过网络进行，不需租赁门面，也基本不会有水、电、管理费等方面的支出；不需专人时时看守，节省了人力方面的成本，且不受营业面积和营业时间的限制。

3. 经营方式灵活

淘宝店是借助网络进行的，卖家可以全职经营，也可以兼职经营；网店的经营时间比较灵活，只要对消费者的咨询予以及时回复就不会影响经营；在商品销售之前甚至不需要存货或只需要少量存货，因此可以随时转换经营项目，进退自如，没有包袱。

4. 限制因素少

在淘宝网上开店，只要计算机不出问题，可以一天 24 小时、一年 365 天不间断营业。淘宝网店不受经营地点的限制，网上店铺的流量来自网络，只要保证店铺中有商品，买家在店铺页面中可以随时下单。因此，即使卖家不在计算机旁，平台上的交易系统也会帮卖家完成相关操作。淘宝网的商品数量不会像实体店那样受店铺面积所限，只要投资者愿意，在网店中可以上架成千上万种商品，如图 1-4 所示。

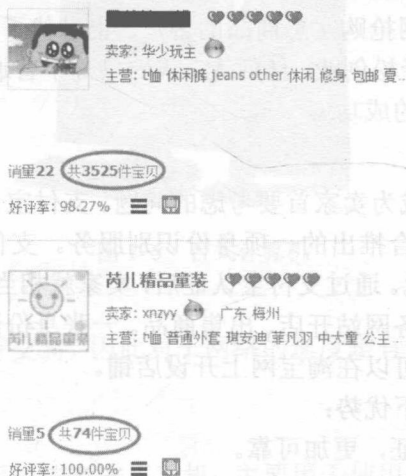


图 1-4 销售商品数量

5. 消费者范围广泛

只要是上网的人，都有可能成为商品消费者或潜在的购买者，这个范围可以是全国的甚至是全球的网民。

6. 宣传成本较低

实体店的商家一般要付出高昂的广告费对店铺进行宣传，以吸引消费者，淘宝网的宣传成本相对低很多。

二、选择淘宝网的多个理由

只要在网上购买过商品的用户都知道淘宝网，它是目前亚洲及太平洋地区最大的网络购物平台。如果你是白手起家，那么淘宝网将是你创业之路的最佳选择。



1. 淘宝网的品牌效应

淘宝网不仅是国内最大的网络购物平台,同时也是亚洲及太平洋地区最大的网络购物平台,它吸引着来自世界各地的网民。

一根网线、一台计算机,再加上少量的启动资金,就可以实现人生创业的愿望。这对无数期望自我创业但苦于没有雄厚资金的草根阶层而言,无疑是一个巨大的诱惑。相对于其他网上开店交的租金或要求达到一定营业额的平台,淘宝网这一无须资金、无须手续费的创业平台的确是首选。

2. 用户量巨大

到今天为止,淘宝网平台上已经聚集了3亿多的注册用户,600多万个卖家群体。这些是浩大的实实在在的用户资源,远远超过绝大部分巨型企业的用户量。而在淘宝网创业,只要产品对路、服务得当,数量如此巨大的用户资源都可以为你所用,由潜在用户转换成为实际用户。

3. 淘宝网是一个大市场

不同于专卖店或大型网上商场里的商品价格昂贵,淘宝网上出售的商品各色各样,价钱高低不等,既有喜欢在淘宝网抢购实惠商品的客户,也潜伏了大量的中高端客户群,只要卖家具备一定的流动资金,就能轻松创业。任何人,哪怕只是个普通工人、全职太太或退休人员,在这里都可能获得无法预见的成功。

4. 让人放心的支付宝

在网上开店,交易安全成为卖家首要考虑的问题。支付宝认证服务是由浙江支付宝网络科技有限公司与公安部门联合推出的一项身份识别服务。支付宝认证除了核实身份信息之外,还要核实银行账户等信息。通过支付宝认证后,卖家就相当于拥有了一张互联网身份证,可以在淘宝网等众多电子商务网站开店、出售商品。一张身份证可以通过多个支付宝实名认证,但是其中只有一个账户可以在淘宝网上开设店铺。

支付宝认证系统具有以下优势:

- (1) 支付宝为第三方认证,更加可靠。
- (2) 有众多知名银行共同参与。
- (3) 除了身份信息核实外,还增加了银行账户信息核实。
- (4) 支付宝认证流程简单且容易操作。

5. 网站质量上乘

(1) 网站界面设计。淘宝网的界面在不断地改进和创新,使得网站的画面更加简洁、亲和友好、赏心悦目,用起来得心应手。

(2) 客服中心。一旦用户有什么不明白的问题,就可以到客服中心的页面下寻求帮助,客服中心包括帮助中心、淘友互助吧、淘宝大学和买/卖安全四大版块。

(3) 虚拟社区。淘宝网虚拟社区的成功建立,促进了消费者的信任。虚拟社区下设建议厅、询问处、支付宝学堂、淘宝里的故事、经验畅谈居等版块。

6. 淘宝网自身的不断完善

网络的发展是飞速的,淘宝网之所以能够被众多网络人群所接受,与它自身的不断完善有着很大的关系。



第三节 开淘宝网店的必备条件

网上开店最大的好处是不需要太多的资金，只需要具备一些硬件和软件条件即可。

一、硬件要求

一般情况下，在淘宝网上开店必须具备计算机、网络、智能手机、数码相机、身份证和银行卡等硬件设施。

1. 计算机

进行网络交易、开淘宝店铺都要以计算机为载体，因此拥有一台计算机是必须的。店主无须追求计算机的配置有多好，淘宝网上开店需要做的工作对计算机性能要求不高，大概3000元左右的台式计算机（见图1-5）或者便携式计算机即可。



图1-5 台式计算机

2. 网络

有了网络才能在网上进行交易，因此对于网络的速度是有一定要求的，否则上传商品等需求信息时会严重耽误时间。

3. 智能手机

智能手机主要包括苹果手机或者安卓手机，主要用于使用旺旺聊天工具，做到不丢失一个客户，如图1-6所示。



图1-6 智能手机

4. 数码相机

淘宝网商品展示图片离不开相机的拍摄，要想开好网店，最好是由自己拍摄商品照片，这样会给买家更多的真实感，盗图是严厉禁止的行为。相机无须高档，如有条件可购买单反相机，拍摄效果更佳，如图1-7所示。



图 1-7 单反相机

5. 身份证和银行卡

开店需要个人的身份认证,身份证和银行卡等相关的信息资料是必备的,如图 1-8 所示。



图 1-8 身份证和银行卡

二、软件要求

网上开店需要很多软件,如阿里旺旺、千牛、淘宝助理、Photoshop 图片处理软件和 Dreamweaver 网页设计软件等。

1. 阿里旺旺及千牛

阿里旺旺的作用与聊天工具 QQ 相似,是买家和卖家双方沟通的工具,供买卖双方进行售前咨询、售中交流和售后服务。一旦发生交易摩擦,淘宝小二会以旺旺聊天记录作为凭证,以判断是非对错。其他第三方聊天工具不能作为有效凭证。

阿里旺旺卖家版已正式升级为千牛卖家工作台。千牛是阿里巴巴集团为商人量身定做的免费网上商务沟通软件,能帮助卖家轻松地寻找到客户,发布、管理商业信息,及时把握商机,随时洽谈生意。

2. 淘宝助理

淘宝助理是一款提供给淘宝卖家使用免费且功能强大的客户端工具软件,是新手开店的必备工具,你可以在不登录淘宝网的情况下就能直接编辑宝贝(商品)信息,也可以快捷、批量地上传宝贝信息。

淘宝助理强大的批量处理功能将大量节省卖家上传和修改宝贝信息等的时间,大大提高开店效率。

3. Photoshop 图片处理软件

在淘宝网开店,Photoshop 主要用于相机拍照后的照片处理、合成及店铺的装修等设计,是开设网店必须掌握的平面处理软件。



4. Dreamweaver 网页设计软件

Dreamweaver 是一款网页设计软件。作为淘宝卖家，我们需要懂得一些基本的网页排版知识，以使网店更有特色，更符合客户的要求。



小链接 1-4

淘宝新手开店常见问题及解疑

淘宝新手开店遇到问题是很正常的事情。有的人放弃了，有的人坚持下来了。坚持下来的有的生意蒸蒸日上，有的止步不前，区别在哪里呢？

1. 关于更精准地读懂市场需求

首先对行业态势要有清楚的认识，中小卖家主要的采购目的是能够有机会去跟供应商多学点行业知识，供应商推荐的一般都是有一定库存量的货物，所以你要有独到的眼光，去市场上拿货时可以去看看，不要为了拿货而拿货，拿货的时候要注意学习。目前来讲，多数网商拿货的知识匮乏。

2. 关于放弃

放弃很简单，只要你不再努力，不再做任何工作。但是，想想别人都能成功，你为什么就不能呢？他们并不比你聪明多少！想到这里，还是坚持下去吧！

3. 关于成就感

对于一个上班族来说，想当上经理、想升职，你必须很努力地工作。但是对于淘宝网来说，这个成功是分阶段定义的，从五心升到一钻带来的成就是无法用言语表达的。还有在聊天时，顾客用“掌柜”称呼你的时候，就会无意中意识到自己是老板，感觉一下子就不一样了。

4. 关于第一单生意

刚开的小店有可能全天收到的都是广告，很多卖家一开始会将生意误认为是广告，那你就错失店铺开张的第一单生意了。你多回答顾客的问题不会损失什么，但是少回答一位顾客的问题，说不定就错失了一单生意。

5. 关于开店多久有订单的问题

很多新手开店一个月后才有订单，并且是自然流量进来的，这种现象是正常的，因为淘宝网对于商品排序是公平的。刚开店的时候，要上满 10 件商品，然后由于下架时间的因素，排序会慢慢地靠前。通常新店的第一位顾客是自然搜索进来的。

6. 关于爆款

淘宝网的店铺必须有爆款，因为没有爆款引流就没有吸引力，店铺里一定要有打动消费者的产品，让人非买不可。

如果以上这些都做好了，那么你就蜕变成了一个高手。



本章小结

本章主要介绍了淘宝网的起源和发展历程、网上开店的优势、选择淘宝网开店的理由以及开设淘宝网所应具备的条件等内容。



思考题

1. 什么是电子商务?
2. 在淘宝网上开店有哪些优势?
3. 开店所需要的软件有哪些?

2

CHAPTER

第二章 货源准备

第一节 进货渠道

货源是淘宝店铺成长的核心基础。每一位淘宝卖家开店面临的第一件事就是寻找货源，找对进货渠道对新手卖家尤为重要。归纳起来市场上的淘宝进货渠道，可分为以下六类：

一、厂家进货

正规厂家进货是卖家获得最大利润的渠道，具有其他渠道不可比拟的价格优势。如果能够与厂家达成长期合作的协议，卖家将有较大的货源充足优势和产品质量保证，对今后销售信用有较高的保障。同时，与厂家合作能够享有较好的售后服务，甚至可以争取到产品调换。如果卖家有足够的资金储备，还能拓展分销渠道，减轻压货风险，获得更大的利润空间。但是厂家进货也有其风险性：

(1) 厂家起批量高。对于新手淘宝卖家来说，如果没有较大的销量则难以支撑，会有较大的库存压力。

(2) 产品单一。厂家生产的产品比较单一化，不能满足客户多元化的需求。

(3) 需要足够的资金储备。厂家进货因批量大，容易出现资金周转困难或亏损等情况。这个渠道比较适合有一定的经济实力并有自己分销渠道的卖家。

二、批发市场

批发市场是最简单、最常见的进货线下渠道，但常常会被很多卖家忽略。几乎每个地方都有一个或几个比较大型的批发市场，这个渠道能提供品种繁多的商品，更新也较快。大部分商品都是经过批发商多方考量的，具有很强的参考价值。当然，卖家需要具备较强的沟通能力，才能争取到有利润空间的价格。同时，卖家与批发商必须达成健全的退换货协议，避免售后纠纷问题。但是，批发市场这个进货渠道也存在以下缺点：

(1) 商品供货量较大，容易出现断货现象。

(2) 大部分商品没有品牌保障和包装，品质难以把控。

(3) 新手卖家的销量一般不会太大，较难争取到有竞争力的价格。

在各地像这样的批发市场并不少，如广州白马服装批发市场、中国中山古旧家具市场等。最好能找到当地特色商品市场，毕竟原产地的商品具有不可比拟的优势。