



帮助店家从众多网店中脱颖而出，
并最终成为皇冠卖家。

含光盘



别怕，就这样玩转 淘宝网 开店

淘小二 / 编著

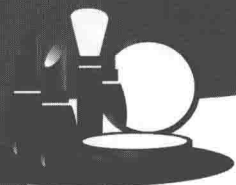
光盘超值赠送：

- 《网上开店》
视频教程12个
- 660款设计精品水印图案
- 150套VIP旺铺模板代码
- 淘宝相关营销活动报名地址
及入口手册
- 全国商品批发信息手册



Shopping

清华大学出版社



别怕, 就这样玩转

淘宝网

开店

海少三 / 编著
常州大学图书馆
藏书章



清华大学出版社

北京

内 容 简 介

本书完全从“读者自学”的角度出发,力求解决读者“学得会”与“用得上”,并且还要“玩得转”3个关键问题,针对准备在网上开店做生意的新手,或已在网上开店但缺少经营技巧与经验的用户,从零开始,系统并全面地讲解了在淘宝网上开店的方法与准备、网店推广与经营的业务流程、以及网店运营思路和操作技巧等内容。全书共分为11章,内容包括:淘宝网上开店的各种准备工作,物流的选择方法与技巧,淘宝网上开店流程与申请方法,店铺的设计与装修,宝贝的拍摄与美化,店铺的管理、宣传与营销推广,售前售后的服务技巧,以及网店的安全保障等知识。

本书的配套光盘光盘超值赠送:《网上开店》视频教程12个、660款设计精品水印图案、150套VIP旺铺模板代码、淘宝相关营销活动报名地址及入口手册以及全国商品批发信息手册。力求帮助店家从众多网店中脱颖而出,并最终成为皇冠卖家。

本书非常适合网店新卖家自学使用,也可作为相关职业院校、电脑培训班的教学用书。

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

别怕,就这样玩转淘宝网开店 / 淘小二编著. — 北京:清华大学出版社, 2015

ISBN 978-7-302-39738-0

I. ①别… II. ①淘… 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(2015)第068038号

责任编辑:陈绿春

封面设计:潘国文

责任校对:徐俊伟

责任印制:刘海龙

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: 清华大学印刷厂

装 订 者: 三河市溧源装订厂

经 销: 全国新华书店

开 本: 188mm×260mm

印 张: 17

字 数: 702千字

(附光盘1张)

版 次: 2015年8月第1版

印 次: 2015年8月第1次印刷

印 数: 1~3500

定 价: 39.00元

产品编号: 060596-01

前言

随着互联网的发展，网络已经深入我们生活的方方面面，给人们的生产、生活带来了巨大的影响，人们的消费观念也在不断地转变，国内电子商务进入了一个快速发展的阶段，并且已经成为国民经济发展中的亮点之一。

致读者

网上购物的兴起带来了巨大的网络商机，人们纷纷加入到网上开店的行列中，梦想成为成功的网上淘金客。创业需要理智而不是冲动，需要冷静而不是狂热，所以要想网上开店并取得成功，必须要做好开店前的充分准备。

想要经营好网店，不仅需要经营者的一腔热情，而且需要熟悉网店的基本流程，掌握科学的管理方法，懂得有效的营销技巧。只有做好充分的准备，了解开网店的各种知识，才能让自己的网店从众多的网店中脱颖而出，赢得顾客和市场，最终走向成功。为了让想开网店或已开网店的人全面系统地掌握经营网店的必备知识、经营技巧及策略，让读者少碰钉子、少走弯路，我们策划并编写了这本《别怕，就这样玩转淘宝网开店》图书。本书的编写目的是帮助网上开店初学者了解网上开店的流程、推广方法、运营思路与经营技巧等知识，从而最终实现自己的目标：开设一家成功、赚钱的网店。

本书内容介绍

全书分 11 章，从零开始，系统并全面地讲解了在淘宝网上开店的方法与准备、网店推广与经营的业务流程，以及网店运营思路和操作技巧等内容。具体章节安排如下。

- 第 1 章 网上开店先知，轻松做好开店准备工作
- 第 2 章 商品运输渠道，选择最佳物流降低成本
- 第 3 章 入住淘宝网，轻松当上店铺掌柜
- 第 4 章 优化店铺管理，好淘宝“两宝”
- 第 5 章 提升店铺魅力，精美装修网上店铺
- 第 6 章 提升购买欲，设计商品展示效果
- 第 7 章 购物换位体验，从购物中分析卖家的秘诀
- 第 8 章 及时沟通，成交店铺的第一笔生意
- 第 9 章 营销决定成败，给力的宣传迅速提升成交量
- 第 10 章 吸引回头客，做好淘宝服务工作
- 第 11 章 安全最重要，为网店备一份保险

为什么能玩转

◆全程图解，阅读直观，易学易懂

为了方便初学者学习，本书采用“详细的步骤操作讲述 + 图上操作位置与步骤序号标注”。读者只要按照步骤讲述的方法，对应图上标注的位置去操作，就可以一步一步地做出与书中相同的效果来，真正做到简单明了，直观易学。

◆精心的内容安排，让你快速学会并轻松玩转

本书完全从“读者自学”的角度出发，力求解决读者“学得会”与“用得上”，并且还要“玩得转”3个关键问题，针对准备在网上开店做生意的新手，或已在网上开店但缺少经营技巧与经验的用户，从零开始，系统并全面地讲解了在淘宝网上开店的方法与准备、网店推广与经营的业务流程，以及网店运营思路和操作技巧等内容。

本书既为那些准备开网店的人提供了基本的知识和经营方法，让其经营之路变得顺畅，迅速实现当老板的梦想，也为那些已经开网店，但由于各种原因经营不善而面临困境的店主提供了扭转局面的思路，让其从中得到灵感，从而改变网店的经营状况，实现赢利。

本书由淘小二主笔，参与编写的还包括：陈忠华、钟万华、潘贺财、刘洪云、谢金兰、王帆、郑红、金阳美、张辉华、王冬夏、董召奇、杨成明、刘浪、杨英、王容等。

凡够买本书的读者，即可申请加入读者学习交流与服务QQ群（群号：363300209），而且还为读者不定期举办免费的IT技能网络公开课，欢迎加群了解详情。

最后，真诚感谢读者购买本书，你的支持是我们最大的动力，我们将不断努力，为你奉献更多、更优秀的计算机图书！由于计算机技术发展非常迅速，加上编者水平有限，书中疏漏和不足之处在所难免，敬请广大读者及专家批评指正。

编 者

2015年7月

目 录

1 网上开店须知

——轻松做好开店准备工作 001

1.1 清楚认识网上开店 002

- 1.1.1 什么是网上店铺 002
- 1.1.2 网上开店的优势 003
- 1.1.3 网上开店是否有利可图 006
- 1.1.4 网上开店必备条件 006

1.2 网上最热销的商品 010

- 1.2.1 首推赚钱最快的女装 010
- 1.2.2 通信工具之手机 010
- 1.2.3 为女性打造的美容护肤品 012
- 1.2.4 网上热销之数码产品 012
- 1.2.5 销售口碑较好的男装 013
- 1.2.6 热销的商品之箱包类商品 013
- 1.2.7 流行饰品销售市场也非常大 013
- 1.2.8 生活必备的居家日用品 014

1.3 分析国内网上消费的情况 014

- 1.3.1 了解网上顾客群的特点 014
- 1.3.2 从网民购物心理分析 016

1.4 熟悉网上开店的流程 018

- 1.4.1 网上开店一般流程 018
- 1.4.2 店铺开张流程 018

1.5 把握网店每一项经营决策 020

- 1.5.1 网店的多种开店方式 020
- 1.5.2 货源始终是网店的生命线 021
- 1.5.3 选择合适的网上开店平台 024
- 1.5.4 分析自己是否适合开网店 026

本章小结 029

2 商品运输渠道

——选择最佳物流降低成本 030

2.1 选择合适的商品物流 031

- 2.1.1 邮局运输 031
- 2.1.2 普通快递公司 033
- 2.1.3 托运公司 034

2.2 一些常见的快递公司 035

2.2.1 国内常见的快递公司 035

2.2.2 不同物流的发货方式也不同 038

2.3 节省快递邮费的方法 039

- 2.3.1 选择快递公司 039
- 2.3.2 多联系几家快递公司 039
- 2.3.3 快递公司议价技巧 040
- 2.3.4 降低物流成本 040

2.4 商品的包装 041

- 2.4.1 商品包装的一般原则 041
- 2.4.2 商品常用的包装方法 042
- 2.4.3 如何使包装更有吸引力 044

2.5 跟踪商品运输进度 046

- 2.5.1 在线跟踪 EMS 运输进度 046
- 2.5.2 在线跟踪快递公司运输进度 047

2.6 如何避免发生物流纠纷 048

- 2.6.1 运输过程中的货物损坏 049
- 2.6.2 运输过程中的货物丢失 049
- 2.6.3 物流纠纷解决办法 049

本章小结 050

3 入住淘宝网

——轻松当上店铺掌柜 051

3.1 注册为淘宝网会员 052

- 3.1.1 选择适合的邮箱 052
- 3.1.2 注册自己的淘宝账号 053
- 3.1.3 登录淘宝网 055

3.2 创建淘宝店铺 056

- 3.2.1 淘宝身份信息认证 056
- 3.2.2 申请店铺 060

3.3 管理淘宝店铺 062

- 3.3.1 发布更具有吸引力的商品 062
- 3.3.2 对商品名称与价格的合理制定 066
- 3.3.3 商品发布所涉及的范围 067
- 3.3.4 商品信息的确定与发布 072
- 3.3.5 设置并修改淘宝会员密码 072

3.4 对支付宝进行管理 073

- 3.4.1 为支付宝充值 073

3.4.2	查询支付宝账户余额.....	074
3.4.3	修改支付宝账户密码.....	075
3.5	管理支付宝数字证书	075
3.5.1	申请与安装数字证书.....	075
3.5.2	删除数字证书.....	078
3.6	开通网上银行	079
3.6.1	开通网上银行的好处.....	079
3.6.2	银行办理网上银行.....	079
3.6.3	在线申请开通网上银行.....	080
本章小结	081	
4 优化店铺管理		
——用好淘宝“两宝”	082	
4.1 通过淘宝千牛管理店铺.....	083	
4.1.1	下载并安装淘宝千牛工作台.....	083
4.1.2	登录并合理设置自己的千牛.....	085
4.2 用好淘宝千牛这个好秘书.....	086	
4.2.1	认识千牛管理功能.....	086
4.2.2	通过千牛管理店铺.....	087
4.2.3	千牛对店铺事务实时提醒.....	089
4.2.4	通过千牛与买家交流商品.....	089
4.2.5	设置消息自动回复.....	091
4.2.6	快捷短语,迅速回复客户.....	091
4.2.7	有效管理千牛中的买家.....	092
4.3 使用淘宝助理有序管理商品	096	
4.3.1	下载与安装淘宝助理.....	097
4.3.2	登录淘宝助理.....	098
4.3.3	导入商品数据.....	099
4.3.4	修改商品信息.....	100
4.3.5	批量编辑商品.....	101
4.3.6	上传与更新店铺商品.....	103
4.3.7	导出与删除商品信息.....	105
本章小结	106	
5 提升店铺魅力		
——精美装修网上店铺.....	107	
5.1 店铺装修前的准备	108	
5.1.1	了解店铺布局,做好装修规划.....	108
5.1.2	如何编写极具吸引力的店名.....	109
5.1.3	如何写好店铺公告.....	109
5.1.4	如何写好店铺介绍.....	110
5.2 简单装修店铺	113	

5.2.1	设置店铺名和相关信息.....	113
5.2.2	编写店铺介绍.....	114
5.2.3	上传店铺 LOGO.....	114
5.2.4	设置店铺公告.....	115
5.2.5	设置店铺风格.....	116
5.2.6	建立商品分类.....	117
5.2.7	为店铺增添客服.....	119
5.2.8	为店铺添加友情链接.....	121
5.2.9	申请二维码方便买家浏览.....	122
5.2.10	增加店铺导航分类.....	124
5.2.11	店铺装修常用代码及使用方法.....	125
5.2.12	应用店铺模板.....	126
5.2.13	定时更改首页模板的布局.....	128

5.3 对店铺装修后的建议

5.3.1	店铺与商品相得益彰.....	128
5.3.2	店铺风格的协调性.....	129
5.3.3	店铺布局的简洁性.....	129

本章小结

6 提升购买欲

——设计商品展示效果.....

6.1 如何拍出吸引人的好照片

6.1.1	相机的选择.....	131
6.1.2	辅助拍摄器材要备好.....	132
6.1.3	摄影常用术语介绍.....	133
6.1.4	常见的商品拍摄.....	133
6.1.5	拍摄商品需讲究的技巧.....	136

6.2 将图片美化一下才更有卖相

6.2.1	常用的图片处理软件.....	137
6.2.2	商品图片需要哪些修饰.....	139

6.3 运用 Photoshop 轻松美化图片. 139

6.3.1	认识 Photoshop 常用功能.....	140
6.3.2	将照片保存为 GIF 格式.....	140
6.3.3	调整图片大小.....	141
6.3.4	自由裁剪照片尺寸.....	142

6.4 使用 Photoshop 调整图片效果. 143

6.4.1	调整曝光不足的照片.....	143
6.4.2	调整模糊的照片,让细节更清晰.....	144
6.4.3	为照片添加水印,防止他人盗用.....	146
6.4.4	把照片中的产品抠出来.....	147
6.4.5	把抠出来的照片合成在一起.....	148

6.5 使用美图秀秀处理图片.....

6.5.1	美图秀秀与其他图片处理软件相比的优点.....	150
6.5.2	使用美图秀秀为照片加上相框.....	150

6.5.3 制作商品拼图.....	152
本章小结.....	153
7 销售换位体验	
——从购物中分析卖家的秘诀... 154	
7.1 网上购物的条件与流程.....	155
7.1.1 网上购物应具备的条件.....	155
7.1.2 网上购物的流程.....	155
7.2 寻找自己喜欢的商品.....	156
7.2.1 按类别查找商品.....	156
7.2.2 快速检索商品.....	157
7.2.3 快速筛选商品.....	158
7.2.4 使用“爱旺达”直达店铺.....	159
7.3 深入了解商品的详细信息.....	160
7.3.1 查看商品详细信息.....	160
7.3.2 查看商品交易情况.....	161
7.3.3 查看卖家信用.....	162
7.4 轻轻松松把商品买回家.....	164
7.4.1 商品的购买流程.....	164
7.4.2 与卖家对话.....	164
7.4.3 购买中意的商品.....	165
7.4.4 确认付款给卖家以及评价.....	167
7.4.5 影响商品购买的因素.....	169
7.5 快递收货注意事项.....	170
7.5.1 商品的检查.....	170
7.5.2 商品的签收.....	171
本章小结.....	171
8 及时沟通	
——成交店铺的第一笔生意..... 172	
8.1 完善淘宝千牛的信息，拉近与 买家距离.....	173
8.1.1 制作千牛头像.....	173
8.1.2 千牛聊天的必备武器之表情.....	174
8.1.3 创建自己的千牛群.....	175
8.1.4 加入别人建立的千牛群.....	176
8.2 与买家沟通的技巧.....	177
8.2.1 客服应具备的素质.....	177
8.2.2 客户服务的意义.....	178
8.2.3 不同类型客户的不同沟通技巧.....	178
8.2.4 应对不同性格的买家.....	179
8.3 用淘宝千牛洽谈生意.....	181
8.3.1 即时和买家交流商品，促成订单.....	181
8.3.2 查看买家订单.....	182
8.3.3 关闭无效交易.....	183
8.3.4 妥善保存聊天记录.....	183
8.4 如何让商品成功卖出.....	185
8.4.1 修改交易价格.....	185
8.4.2 确认买家付款.....	186
8.4.3 根据订单发货.....	186
8.4.4 完成交易双方互相评价.....	188
8.4.5 接受货款并对买家进行评价.....	189
8.4.6 查看与回复买家评价.....	190
8.5 用优质的服务，追求售后的 完美.....	191
8.5.1 理性面对买家退换货.....	191
8.5.2 退货时卖家注意事项.....	192
8.5.3 尽力避免买家投诉.....	192
8.5.4 定期回访买家.....	192
8.5.5 售后服务的三类情况.....	193
8.6 认识店铺信誉度的重要性.....	195
8.6.1 了解淘宝网的信用等级.....	195
8.6.2 要知道卖家信用对销售的影响.....	196
8.6.3 极力打造5星信用等级.....	197
本章小结.....	197
9 营销决定成败	
——给力的宣传迅速提升成交量 198	
9.1 树立店铺良好形象，提高被关 注率.....	199
9.1.1 什么是消费者保障服务.....	199
9.1.2 加入消费者保障服务.....	200
9.1.3 退出消费者保障服务.....	201
9.2 使用淘宝直通车推广，积累 人气.....	201
9.2.1 了解淘宝直通车.....	202
9.2.2 开通淘宝直通车账户.....	203
9.2.3 使用淘宝直通车推广商品.....	204
9.2.4 查看商品推广报表.....	206
9.2.5 直通车取词方法.....	207
9.2.6 管理直通车推广中的商品.....	207
9.2.7 提升直通车使用效果的绝技.....	208
9.3 订购“淘团团”，团购工具.....	210

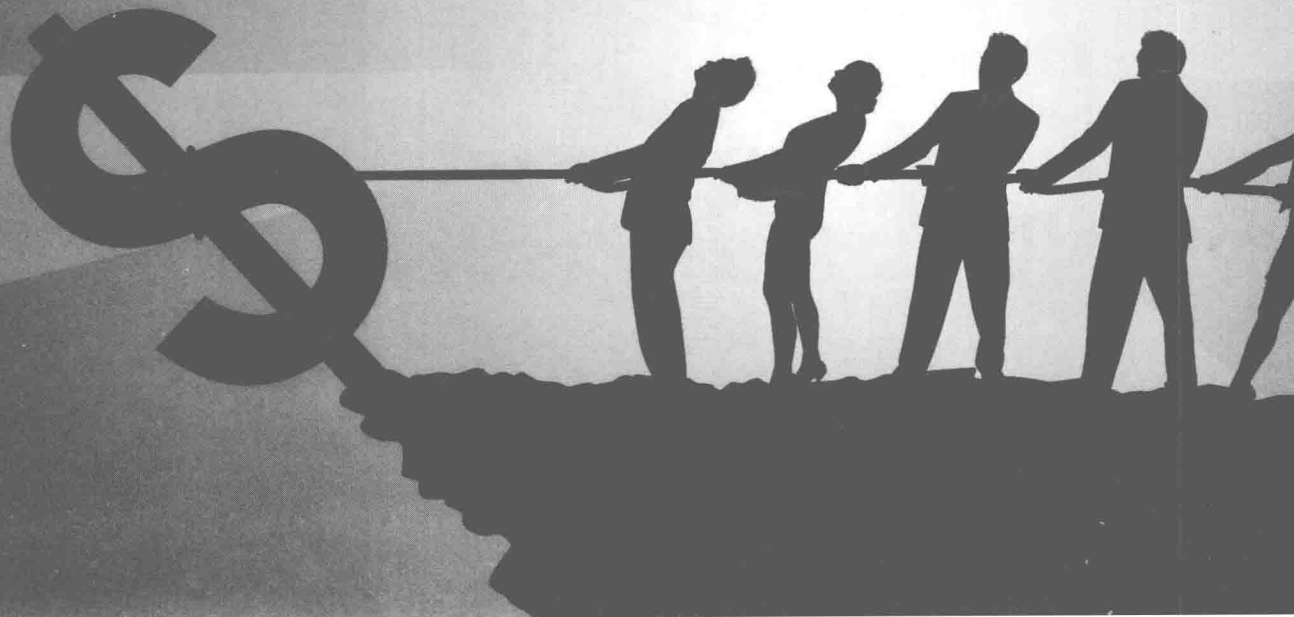
9.4 设置满就送,让店铺流量翻倍.....	211
9.4.1 什么是“满就送”	211
9.4.2 如何开通“满就送”	212
9.5 使用其他淘宝推广工具,打响	
店铺	215
9.5.1 使用淘宝客	215
9.5.2 使用高效钻展位全面展示	217
9.5.3 巧用搭配套餐,淘宝成交量翻几翻	219
9.5.4 设置秒杀吸引“全民疯抢”	220
9.5.5 设置商品限时抢购、特惠	221
9.5.6 使用店铺优惠券	221
9.5.7 创建手机店铺活动	223
9.6 在淘宝网外部进行推广,	
宣传店铺	224
9.6.1 使用淘宝网论坛推广	224
9.6.2 运用百度贴吧宣传店铺	227
9.6.3 利用微博进行商品推广	227
9.6.4 在搜索引擎推广你的网店	228
9.6.5 使用 QQ、MSN 与电子邮件中推广	228
本章小结	229
00 吸引回头客	
——做好淘宝服务工作	230
10.1 售前服务拴住进入网店的	
上帝	231
10.1.1 掌握与客户沟通的技巧	231
10.1.2 积极回复买家的提问	232
10.1.3 客观地向买家介绍商品	233
10.1.4 耐心与买家沟通	233
10.1.5 与买家沟通要专业	234
10.1.6 应对各种类型的买家	234
10.2 完善网店售后服务	235
10.2.1 制定合理的退货和换货政策	235
10.2.2 认真对待退换货	237
10.2.3 如何避免买家退货	238
10.3 坦然面对顾客评价,持乐观	
心态	239
10.3.1 理性对待买家的中差评	239
10.3.2 避免买家的中差评	240
10.3.3 引导买家修改中评和差评	241
10.3.4 妥善处理矛盾和冲突	242
本章小结	243

00 安全最重要	
——为网店备一份保险	244
11.1 有必要了解计算机的基础	
安全知识	245
11.1.1 计算机病毒的危害与表现	245
11.1.2 计算机病毒的传染方式	245
11.1.3 木马程序的危害与表现	246
11.2 教你如何使用安全防护软件	246
11.2.1 使用 360 安全卫士保障系统安全	246
11.2.2 使用 360 杀毒软件查杀病毒	249
11.2.3 使用杀毒软件注意事项	249
11.3 亲自动手保护计算机的安全	250
11.3.1 使用 Windows 自带的防火墙保障	
开店安全	250
11.3.2 用开机密码为计算机上锁	251
11.3.3 定期清理临时文件	252
11.3.4 设置 IE 浏览器安全级别	253
11.4 暂死捍卫在线网银账户的	
安全	254
11.4.1 使用电子口令卡	254
11.4.2 使用银行推出的 U 盘型加密卡	255
11.5 给我们的账户加上双保险	255
11.5.1 设置淘宝账户安全问题	255
11.5.2 将淘宝账户与手机绑定	256
11.5.3 修改支付宝密码	257
11.5.4 重置登录密码	257
11.5.5 安全管理网上淘宝账号	259
11.6 不可不知的网店防骗秘诀	260
11.6.1 常见骗术大揭露	260
11.6.2 在线网银的防骗技巧	261
本章小结	262

网上开店须知

——轻松做好开店准备工作

网上购物的盛行，为人们带来了很多购买物品上的便利，同时网上开店创业也受到不少人的青睐。网上开店看起来简单，但要将一家网店开好非易事。那么，如何才能开好网店呢？开好网店的前期我们需要做好哪些准备呢？这就是本章要讲述的内容，其中包括：了解网店有哪些优势、分析自己是否适合开网店，以及网上开店该卖什么商品等。如果没有货源，还需要了解如何寻找货源。考虑并解决了上述问题后即可着手开设自己的网上店铺了。下面就为大家介绍开网店前需要进行的准备工作。



通过本章内容的学习，读者能够学习到网上开店的一些基础入门知识，并了解开店前需要做的准备工作，其中包括：网上开店的方式、开店流程，以及了解网上热卖商品等。本章需要掌握的相关技能、知识如下：

- ※ 了解网上开店的优势
- ※ 网上最热卖的商品
- ※ 分析网民在网上消费的情况
- ※ 了解网上开店的必备条件
- ※ 网上开店的基本流程
- ※ 分析自己是否适合开网店

1.1

清楚认识网上开店

网络购物的流行催生了一批批创业者将实体店铺搬到了互联网上。网上店铺与实体店铺相比，节约了成本，而且在商品进货、出售、管理等诸多方面也要明显优于实体店铺。不过，对于初涉网上店铺的创业者来说，还是要先清楚地认识什么是网上店铺。本节主要介绍什么是网上店铺，并帮助网上开店者分析网店有哪些优势、是否有利可图，以及网上开店需要哪些条件等。

1.1.1 什么是网上店铺

所谓“网上店铺”，简单来说就是经营者自行搭建或在相关网站平台上（如淘宝网）注册一个虚拟的网上商店（以下简称“网店”），然后将待售商品的信息发布到网页上，而其他对商品感兴趣的浏览者通过浏览这些商品信息进行查阅，并通过线上或线下的支付方式向经营者付款，最后经营者通过邮寄等方式，将商品发送至购买者手上。



网上销售的商品范围越来越广泛，使其甚至超越了传统的购物方式，为越来越多的人尤其是年轻一代所接受并喜爱。网购人群的不断发展和壮大，加上越来越多的人想利用这个机会实现自己创业的梦想，在这两方面因素的共同作用下，近年来网上店铺十分火爆。淘宝商从最早的集市卖家一天几单、几十单

到如今的动辄几千单，甚至上万单的规模，真是让人难以想象。



1.1.2 网上开店的优势

我们知道，在所有 C2C 交易网站（如淘宝、拍拍网）中，各种商品基本都是个人开店并用于销售的。以淘宝为例，其中就有数万个卖家开设了自己的店铺，并且很多卖家通过对网店的运营和管理都赚取了一定的收入。同时随着电子商务的快速发展，网上购物群体的逐渐壮大，网商企业的规模不断扩大，网店的生意也呈现出越来越好的趋势。那么，相对于实体店而言，开网店有哪些优势呢？下面就来做详细的分析与介绍。

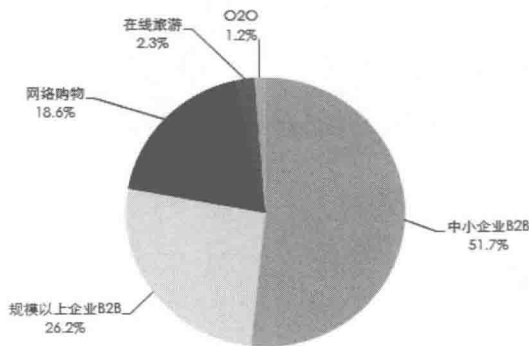
1. 网上开店前景广阔

网上开店是一种风险很小却大有前途的创业方式。据中国互联网络信息中心统计，我国的网民规模增长迅猛，互联网用户规模稳居世界第一位。在这个庞大的群体中，有超过一半的人在最近一年中存在通过互联网购买过商品或服务的行为。而在欧美和韩国等互联网普及率较高的国家，每 3 个网民中就有 2 个人在网上购物。中国网络购物的潜力还远未被释放，可以想象，在这个大背景下投身网上店铺，真是“赶早不如赶巧”。

艾瑞咨询机构统计数据显示：2013 年全年，网购交易额占社会消费品零售总额的比重将达到 7.8%，较去年提高了 1.6 个百分点。如下图所示为 2011-2017 年中国电子商务市场交易规模及展望。2013 年电子商务市场细分行业结构中，中小企业 B2B 电子商务占比 51.7%，规模以上 B2B 占 26.2%，B2B 电子商务合计占 77.9%；网络购物交易规模市场份额达到 18.6%；在线旅游交易规模占比为 2.3%，O2O 占比 1.2%。如下页上所示。



2013年中国电子商务市场细分行业构成



在互联网时代，越来越多的人离不开网络，于是在网上开店做“掌柜”，便成了很多年轻人的创业选择。在网上开个小店不用辞掉现有的工作，也不用花费太多的时间，最重要的就是投资少而且风险低，这对于那些刚刚毕业走上工作岗位的大学生或有很多闲暇时间的上班族来说不失为一个好的选择。作为一种时髦的创业模式，它已经逐渐发展起来，其优势明显、前景广阔，更是众多无本创业者的绝佳选择。

2. 资金投资少

与实体店铺对比，网店最明显的优势就是没有店铺租金、员工费用，以及各种日常开销（如水电费、店铺装修费用等）。这对卖家而言，无疑节约了很大一部分资金。另外，若经营合理，在商品库存方面控制得好，也会减少商品库存的资金压力。对于没有一定资金积蓄，同时想要尝试做生意的朋友而言，网店无疑是最好的选择。一般来说，筹办一家网上的商店投入很小，不用去办营业执照，不用去租门面，不用囤积货品。许多大型开店平台基本免费提供服务，网店可以根据顾客的订单再去进货，不会因为积压占用大量资金；基本不需要水、电、管理费等方面的支出；不需要专人时时看守，节省了人力成本。

资金项目	网店	实体店
店铺租金	少（可自行决定是否开通“消保”）	高昂（视位置而定）
店铺招牌	无	需要通过广告公司付费制作
内部装修	少（可自行决定是否开通“旺铺”）	需要通过装修公司付费装修
商品陈列（货架、展柜等）	无	需要付费订做
日常开销	少（可自行决定是否付费推广）	开销数额视店铺规模与位置
员工工资	少（可自行决定是否招聘客服）	每月需要支付一定工资
商品库存	无，或库存量少	需要具备一定的库存

通过上表可以看出，相对实体店铺而言，网店仅仅需要支出商品的进货费用，而其他都是免费的。当然，具备一定规模的网店，可能需要聘用员工，而支出一定的员工工资，但一般的网店只要自己利用空闲时间经营即可，基本上不需要投入太多的人力。

至于网店的进货与库存资金方面，我们知道网店中所展示的只是商品的图片，这就可以等待买家下单后，再去进货，只要进货渠道方便并控制得好，网店甚至可以做到零库存。

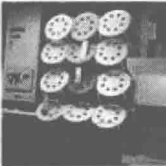
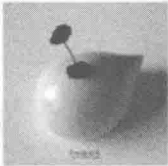
3. 经营范围更广

如果说一个实体店铺，其购买群体仅限于店铺周边的人群，那么网店就完全没有地域的限制，网店中所针对的购买群体，可以是自己所在城市之外、省外、全国，甚至全世界。可以说，只要我们的商品有吸引力，那么，就只要做好随时接待来自各地买家的准备即可。

由于无地域限制，以及购买群体的广泛分布性，我们在开网店后，可以将自己所在地的特色商品、特色小吃等在网店中销售，这样其他地区的人群，也就能够方便地买到卖家所在地的各种特产了。

4. 营业时间比较灵活

实体店店铺往往要受到营业时间、地点、店铺面积大小等因素的限制。例如，在某个时间段打烊可能会错过很多生意；店铺位置如果人流量小，生意也不会景气；碰上生意兴隆，又有可能因为自己店面太小失去许多本该属于自己的生意。

 原创 新中式 东南亚美 ¥158	 怡然宜家◆IKEA 玛留 ¥29	 饰物志 青釉水面 桌面 ¥36	 Castle Garden 亲肤恒温 ¥118	 创意礼物手工周瓷日式 ¥19.99	 加拿大UMBRA正品可移 ¥149
 IKEA 雅瑞特 转角沙发 ¥2999	 包封 旋铜木实木笔记本 ¥160	 出口法国实木家具 法式 ¥2970	 正品意外设计 碗芽 木 ¥138	 [摆设 新中式家具]仿古 ¥3200	 独家出口韩国礼品盒 化 ¥88

家居家纺	家纺新风尚	家纺格调馆	时尚家具	家装设计	轻松装新家	品牌家装	家装日记
床上用 四件套 蚕丝被 羽绒被 布艺墙 钻石绣 沙发垫 窗帘 靠垫被 客厅家 沙发 茶几 电视柜 懒人沙发 卧室家 床 衣柜 书柜 电脑桌 高低床 家居饰 摆件 装饰画 照片墙 特色工 木雕 壁饰 仿真花 民间工艺			 家具无优购 五包到家	厨房卫 浴室柜 马桶 花洒套餐 面盆 灯具照 吊灯 吸顶灯 射灯 台灯 壁灯 家装建 室内门 涂料 实木地板 墙纸 五金工 铁具 电钻 拉手 气动工具 电子电 开关 插座 电线 接线板 设计施 效果图 施工图 检测监理			 产地直供 璀璨万家灯火

网店则完全不受这些条件的限制。经营者可以全职经营，也可以兼职经营，只要有一台能上网的计算机就可以开网店并经营，而且营业时间也比较灵活，只要可以及时查看浏览者的咨询并给予及时回复就不会影响生意。卖家不必 24 小时守在店铺中，买家在任意时间浏览了你的店铺，并且看上了店中商品，可以直接下单。如下表为网店和普通实体店的经营优势对比。

比较项目	网店	实体店
营业时间	24小时全天候接受顾客订单	正常的开门营业时间
营业地点	不受限制，选择买家较多的购物平台网站就好	店铺位置与客流量、投入资金有非常密切的关系
店铺面积	店铺实际销售额一般不受店面大小的影响	面积大小影响商品展示，扩大面积需要投入资金

网上商店节省了人力方面的投资，不用雇佣帮手，店主完全可以在享受生活的同时把自家的网上小店打理得井井有条；还避免了因为来不及照看店铺而带来的损失。同时，营业时间不受限制，消费者可以在任何时间登录、购物。

5. 网店的消费群体广泛

传统店铺在店址的选择上很受限制，位置好的店铺人流量大，但相应的租金就比较高；人流量小的店铺虽然租金较低，但店铺的营业额一般不高。在网店中这些都不是问题，只要开设了网店，潜在客户基数庞大，全国几亿上网用户，都可能成为网店的潜在客户，全球更大数量的买家，也可能看中店里的某件商品。如此巨大的客户群体，谁还怀疑是否能产生交易呢？所以只要网店的商品有特色、宣传得当、价格合理、经营得法，网店就会有不错的访问流量，继而大大增加销售机会，取得良好的销售收入。

高手指引

网上购物更偏重于年轻一族

通过分析不难看出，年轻一族是网购最大的群体，他们将其视为时尚的象征。出现这种情况是因为，一方面网购需要互联网知识；另一方面也与年轻人追求新鲜事物的心理有关。



1.1.3 网上开店是否有利可图

随着网上购物的流行，网上开店也成为了一种时尚。无论是自主创业的专职卖家，还是利用闲暇时间做点兼职的上班族，网上开店都是他们实现创业梦想、提高收入水平切实可行的手段。然而，网上开店是否有利可图？这是准备网上开店的人都迫切想要了解的一个问题。但实际上回答这个问题和回答开实体店能不能赚钱其实是一样的，谁都不能给出一个绝对的答案。

开网店明显有很大的利润空间，不然为什么那么多卖家会蜂拥而至。但无论在哪个平台上做生意总是有人赚有人赔，永远都维持着优胜劣汰的规律，所以，有无利可图，最终还是掌握在自己手中。我们可以告诉你的是，客观来说，它有着很大的潜力。

高手指引

开店过程中随时保持警醒

强烈的成功欲固然能够增加做事的积极性，使我们每天都保持充沛的精力与昂扬的斗志为自己的目标不懈努力，但也要避免被这种欲望冲昏了头脑，盲目地决策、行动。有人说网上开店赚钱，也许真的有人因此赚到了钱，但你不经思索地投身进去，最终却可能要落得个自欺欺人的下场。

另外，网购商品目前的发展也不均衡，有的商品充斥着大量卖家，而有的商品则只有少量卖家介入，也不排除有些现在不能在网上销售的商品，在未来条件改变之后能够打开网络市场，只要抓住机遇，网上开店还是有很广阔的前景、很丰厚的利润的。

1.1.4 网上开店必备条件

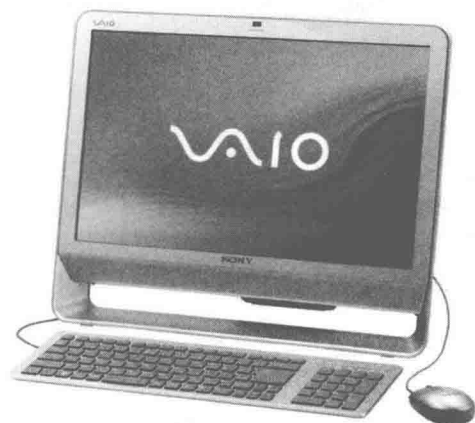
网店是一个虚拟商店，不需要支付昂贵的店面租金，不需要自己或雇佣营业员进行销售。可以说，只要具备网上开店的最基本条件，任何人都可以在网上开店。

1. 硬件准备

尽管网上开店投资少、操作简单,但是也需要具备一些最基本的条件。其中网上开店需要的硬件主要有以下设备。

(1) 计算机与便捷的网络

拥有一台计算机是进行网上开店最基本的条件,也是必不可少的。最好是一台方便携带、随时随地都能投入工作的笔记本电脑。用笔记本电脑可以更加快速、方便地与自己的客户和厂家进行沟通,还可以及时查看和回复买家的留言,此外,它还可以起到移动硬盘的作用。当然,如果没有条件,也可以配一台台式计算机,只要时间分配适当,同样可以达到事半功倍的效果。



拥有了计算机后,便捷的网络也是非常重要的。网上开店,顾名思义就是需要选择一个提供个人或企业店铺平台的网站进行开店。同时,需要利用网络查询一些资料,也需要利用网络与客户或厂家联络,所以,便捷的网络也是进行网上开店的必要条件之一。

(2) 联系电话

有时网上联系并不能解决全部问题,还需要电话来帮忙。网络有时并不能随时使用,而固定电话、手机则可以解决这个问题。

配置一部电话,能便于店主与客户联系,客户打电话来询问,那就说明客户有一定的购买意向。客户也希望老板能很好地解答自己的问题,所以准备一部能方便联系客户的电话是很重要的。



(3) 数码相机

对于很多店铺而言,数码相机也是基本的装备。因为大部分的买家都是通过图片和文字描述了解商品的。有了自己的数码相机,就可以自由地将自己的产品多角度地拍下来,展示在买家面前,使买家更加直观地感受和了解物品。如果没有货物的实物图片,商品就很难引起买家的注意和购买欲望,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为重要。

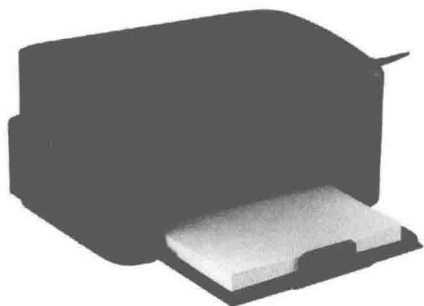


当然，在拍摄技术方面，可以多请教一下相关的专业人士，也可以通过网络搜索一些拍摄方面的技巧，帮助自己快速掌握，以免出现高质量的数码相机拍摄出低水准照片的尴尬。

(4) 打印机和传真机

当自己的网店进入实际操作阶段，小店发展成为大店时，商家可以通过传真机来接收一些订单或文件。另外，很多资料的收发也离不开传真机，所以传真机是很重要的一项设备。

在开店前期，打印机可能并不常用，但业务发展到一定程度时，可以选择使用打印机打印发货单，这相比手写的发货单要更为正规和专业。



2. 软件准备

网上开店在初期准备中，除了投入必要的硬件外，还需要相应的软件。掌握基本的网上操作技术并学习一些相关的软件操作知识，将更有利于开展网上销售工作。

以下是网上开店应该具备的一些软件和相关操作知识。

(1) 熟练的网上操作技能

熟练的网上操作有利于开展网上销售，如果连自己网店的网页都不会打开，那么即使具备了开网店的一切硬件条件也没有能力把生意做好，网上开店也将成为空谈。

(2) 收发电子邮件

电子邮件是互联网应用最广泛的服务之一，它是一种通过网络与其他用户进行联系的简便、迅速、廉价的现代通信方式。它不但可以传送文本，还可以传递多媒体信息，如图像、声音等。在通常情况下，一个独立的网络中，邮件在几秒钟之内就可以送达对方邮箱。同时，还可以得到大量免费的新闻、专题邮件，轻松地实现信息搜索。

(3) 使用聊天软件

如果卖家能够熟练地运用一些网上即时聊天工具，如千牛、微软 MSN、腾讯 QQ 等，或者使用其他网站平台自带的聊天工具，将有助于卖家与买家的沟通。如下页左上图所示为千牛聊天软件；下页右上图所示为 QQ 聊天软件。