

丛书累计销量**40**万册

快速掌握

知识技巧

一应俱全

书盘结合

互动教学

视频讲解

生动有趣

全彩印刷

易看易学



新鲜
版

新手学

新手学淘宝开店

华诚科技
编著



全彩印刷版



视频教学



机械工业出版社
China Machine Press



新手学

新手学淘宝开店

华诚科技 编著



机械工业出版社
China Machine Press

本书专为淘宝开店的新手卖家编写,全面讲解了在淘宝网上开店的相关知识,同时也为准备在淘宝网上创业或做兼职的卖家提供了开店过程中常用技巧和推广营销方面的指导。

本书共分为11章:第1章介绍了网上开店的准备工作,包括网上开店的优势、淘宝网开店必备的条件、开通网上银行等内容;第2章介绍了优质货源的选择方式,包括外贸订单的尾单、厂家货源、在阿里巴巴上进货等内容;第3章介绍了商品照片的拍摄和处理,包括选择数码相机和拍摄辅助器材的注意事项,学会使用光源以及使用光影魔术手、Photoshop软件和美图秀秀对商品照片进行后期处理等内容;第4~6章介绍了淘宝网店的开张及如何完成首笔生意,包括淘宝网开店的流程、发布商品以及使用阿里旺旺与买家联系等内容;第7章介绍了淘宝网中普通店铺和旺铺的装修技巧,包括装修店标、店铺公告、宝贝分类、店招以及促销区等内容;第8章介绍了推广店铺的相关内容;第9章介绍了物流的相关内容;最后两章介绍了开店服务技巧和店铺安全等内容。此外,本书在每章的最后以问答的形式列举了新手卖家在开店初期经常会遇到的一些问题。

本书特别适合网上开店的创业者(包括在校大学生、寻求兼职者、自由职业者等)学习和使用,同时也可作为高校或培训机构电子商务相关专业的实践参考用书。

封底无防伪标均为盗版

版权所有,侵权必究

本书法律顾问 北京市展达律师事务所

图书在版编目(CIP)数据

新手学淘宝开店 / 华诚科技编著. —北京:机械工业出版社, 2012.11
(新手易学)

ISBN 978-7-111-39824-0

I. 新… II. 华… III. 电子商务-商业经营-基本知识-中国 IV. F724.6

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第219956号

机械工业出版社(北京市西城区百万庄大街22号 邮政编码 100037)

责任编辑:陈佳媛

北京米开朗优威印刷有限责任公司印刷

2013年1月第1版第1次印刷

147mm×210mm·7.125印张

标准书号:ISBN 978-7-111-39824-0

ISBN 978-7-89433-662-0(光盘)

定 价:39.00元(附光盘)

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

客服热线:(010)88378991;88361066

购书热线:(010)68326294;88379649;68995259

投稿热线:(010)88379604

读者信箱:hzjsj@hzbook.com

前言

随着网络环境的改善，网络购物市场的增长趋势更加明显，随之而来的是越来越多的个人和企业将自己的店铺搬到了网上，本书正是为广大想在淘宝网上开店或者已经在淘宝网上开店的卖家量身打造的。

主要内容

本书的主要内容包括：了解淘宝开店、淘宝开店前的准备、选择优质货源、商品照片的拍摄与处理、普通店铺和淘宝旺铺的装修、推广店铺、选择物流、客服技巧以及店铺安全等知识，本书附赠光盘可以作为对书中内容及进一步学习的补充。

本书从零开始讲解网上开店的知识，采用轻松有趣的叙述方式，语言精练、图文并茂。整本书概括了大量的知识点及技巧，由浅入深，最终达到融会贯通的学习效果，是淘宝网卖家不可多得的一本好书。

本书特色

淘宝开店的典范——着眼于让新手卖家学会如何在淘宝网上开店，并熟练掌握网上开店的技巧。以这个中心展开，图文并茂地介绍了网上开店过程中需要注意的各种问题，使读者学习如何在网上开店时加深对各操作环节的印象。

简单易学——从新手卖家的角度出发，条理清楚、步骤简明地讲述了在淘宝网上开店的操作方法与技巧。

丰富多彩的内容——包含了“温馨提示”和“新手提升”等体例，在讲解淘宝开店相关操作的同时，为用户提示了其他操作方法和其他知识点等。

新手常见问题——在每章的最后有“新手常见问题”体例，对新手卖家在开店初期遇到的常见问题进行了总结并给出了详尽的解答。

读者对象

本书既可作为淘宝开店新手卖家的自学教材，也可作为已开店卖家了解自己不足的参考书。

希望本书能对网店卖家有所帮助，由于作者水平有限，书中难免存在疏漏和不足之处，欢迎广大读者朋友不吝赐教。

编者

2012年7月

目 录

前言

第1章 网上开店准备要充分 1

1.1 网上开店优势多	2	1.2.2 让人放心的支付宝	5
1.1.1 成本低,回收快	2	1.2.3 淘宝网自身的不断完善	5
1.1.2 不需要占用大量的资金	2	1.3 淘宝网开店必备的条件	7
1.1.3 24小时营业	3	1.3.1 硬件要求	7
1.1.4 销售规模不受 地盘限制	3	1.3.2 软件要求	9
1.1.5 不受地理位置影响	3	1.4 开店前需开通网上银行	10
1.2 无法拒绝淘宝网的三个理由	4	1.4.1 网上银行知多少	10
1.2.1 淘宝网的品牌效应	4	1.4.2 开通网上银行	11
		1.5 做好投资开店的预算	13

新手常见问题

1. 除了淘宝网外,还有其他的网店平台吗?	14
2. 我既想继续工作,又想在网上开店,这可以实现吗?	14
3. 新手卖家怎样快速学到淘宝开店的成功经验?	14

第2章 选择优质货源很关键 15

2.1 了解货源的重要性	16	2.2.2 常见的七类网上 热销商品	17
2.2 认识网上热销的商品	16	2.3 低价货源大揭秘	20
2.2.1 网上热销商品的 四大特点	17	2.3.1 外贸订单的尾单	20

2.3.2	厂家货源	21	2.4.2	快速找到合适的商品进货	24
2.3.3	批发市场货源	22	2.4.3	发布询价单快速采购商品	26
2.3.4	跳蚤市场	22			
2.4	在阿里巴巴网站上进货	23			
2.4.1	注册阿里巴巴会员	23			

1.	淘宝网可以卖哪些商品?	27
2.	在批发市场进货需要掌握哪些技巧?	27
3.	什么是诚信通?	28
4.	除了阿里巴巴外, 还有哪些网站可以批发商品?	28

第3章 商品图片的拍摄和处理很简单 29

3.1	拍摄给力的商品图片	30	3.2.3	快速为图片添加精美边框	38
3.1.1	选择适合自己商品的相机	30	3.2.4	为精美照片添加防盗印章	38
3.1.2	常见的三类拍摄辅助器材	31	3.3	使用Photoshop处理商品图片	40
3.1.3	学习使用摄影光源	32	3.3.1	调整照片的色调	40
3.1.4	拍摄商品需要掌握的技巧	34	3.3.2	模糊照片背景	41
3.2	使用光影魔术手处理商品图片	35	3.3.3	将多张照片合为一张	43
3.2.1	调整曝光不足的照片	35	3.4	使用美图秀秀添加闪动饰品	46
3.2.2	调整照片的饱和度	37			

1.	拍摄精美照片对相机有哪些要求?	47
2.	为什么手持相机拍摄出的照片是模糊的?	47
3.	可以一次性给多张照片添加水印吗?	47
4.	能否将网上图片中的水印去掉?	48

第4章 淘宝网开张啦 49

4.1 淘宝网开店的基本流程	50	4.4 不用开店就可发布闲置商品	60
4.2 注册淘宝会员	50	4.5 申请免费店铺	61
4.2.1 注册电子邮箱	51	4.5.1 快速通过淘宝身份认证	61
4.2.2 注册淘宝会员	52	4.5.2 在线考试并完善店铺信息	62
4.3 开通支付宝账户	54	4.6 开通手机淘宝店铺增加流量	64
4.3.1 激活支付宝账户	55		
4.3.2 支付宝实名认证	57		

新手常见问题

1. 如何使用手机快速注册支付宝账户?	65
2. 设置淘宝会员名的密码有哪些技巧?	65
3. 可以使用哪些网上银行支付支付宝充值?	65
4. 支付宝数字证书有什么用途?	65

第5章 让商品闪亮登场 67

5.1 发布一口价商品	68	5.3.3 备份商品信息	80
5.1.1 发布一口价商品的操作步骤	68	5.4 推荐店铺中的主打商品	81
5.1.2 使用宝贝模板发布商品	71	5.4.1 使用橱窗推荐位	81
5.1.3 设置运费模板	72	5.4.2 使用店铺推荐位	82
5.2 发布拍卖商品	74	5.5 发布商品需掌握的三个关键技巧	83
5.3 使用淘宝助理发布商品	76	5.5.1 描述信息要能勾起买家的购买欲	84
5.3.1 登录淘宝助理	76	5.5.2 商品的定价有技巧	85
5.3.2 新建并上传商品	77	5.5.3 商品标题要有卖点	86

新手常见问题

1. 如何为店铺中的宝贝分类?	88
2. 为什么选择商品发布的有效时间为7天?	88
3. 从哪里下载淘宝助理?	88
4. 淘宝网提供了多少个橱窗推荐位?	88

第6章 做好网店的第一笔生意

89

6.1 网店销售的基本流程	90	6.3 回复站内信	96
6.2 卖家的专用通信工具		6.4 出售商品	97
——阿里旺旺	90	6.4.1 修改交易价格	97
6.2.1 与买家进行交流	91	6.4.2 选择物流发货	98
6.2.2 将成交的买家分组	92	6.5 给买家评价	100
6.2.3 保存聊天记录	93	6.6 从支付宝中提现	101
6.2.4 设置自动回复	95		

新手常见问题

1. 为什么买家拍下商品后, 我不能修改价格了?	102
2. 怎么修改买家的收货地址?	102
3. 网店中的信用评价指什么?	102
4. 支付宝提现时网页提示我启用支付宝卡通, 什么是支付宝卡通?	102

第7章 精心装扮店铺

103

7.1 了解淘宝店铺的版本	104	7.3 升级到淘宝旺铺	119
7.2 装修普通店铺打造简洁店面	104	7.4 打造顶级旺铺	120
7.2.1 普通店铺可以装修的三个版块	105	7.4.1 选择合适的旺铺基色	121
7.2.2 普通店铺也可以定义风格	106	7.4.2 店铺的脸面——店招	121
7.2.3 秀出时尚店标	106	7.4.3 店铺的嘴——促销区	123
7.2.4 用“图”填充店铺公告	111	7.4.4 店铺的内脏——商品描述	127
7.2.5 给宝贝分类“穿衣”	114	7.5 添加背景音乐	131

1. 淘宝提供8种店铺风格, 应该怎样选择? 133
2. 怎样获取淘宝网的图片空间? 135
3. 为什么要让商品和店铺装修图片获得URL地址? 136
4. Ulead Gif Animator是一款什么样的软件? 136

第8章 推广店铺提升知名度

137

- | | | | |
|--------------------|-----|---------------------|-----|
| 8.1 制定促销策略 | 138 | 8.6 利用淘宝网提供的工具来推广店铺 | 150 |
| 8.2 巧用卖家经营报告分析经营情况 | 141 | 8.6.1 淘宝直通车 | 150 |
| 8.3 淘宝店内做好宣传工作 | 143 | 8.6.2 淘宝客推广 | 151 |
| 8.3.1 充分利用店铺交流区 | 143 | 8.6.3 超级卖霸 | 151 |
| 8.3.2 友情链接也帮忙 | 144 | 8.7 站外宣传途径 | 152 |
| 8.4 巧用“掌柜说”宣传 | 145 | 8.7.1 利用搜索引擎宣传 | 152 |
| 8.5 巧用淘宝论坛做宣传 | 146 | 8.7.2 利用QQ空间巧做宣传 | 153 |
| 8.5.1 浏览并回复精华帖 | 147 | 8.7.3 利用电子邮件宣传 | 156 |
| 8.5.2 发表帖子 | 149 | 8.7.4 利用微博宣传 | 157 |
| | | 8.8 在生活中宣传网店 | 158 |

1. 怎样才能写出精华帖? 159
2. 淘宝论坛中的回帖灌水行为具体指哪些? 159
3. 卖家如何加入聚划算? 159
4. 加入淘宝商盟需要满足哪些条件? 160

第9章 选择物流不再艰难

161

- | | | | |
|---------------|-----|---------------|-----|
| 9.1 网店的主要物流方式 | 162 | 9.1.4 E邮宝 | 163 |
| 9.1.1 邮政平邮 | 162 | 9.1.5 快递公司 | 164 |
| 9.1.2 邮政快递 | 162 | 9.2 常见物流的包装 | 164 |
| 9.1.3 邮政EMS | 163 | 9.2.1 常用的包装方法 | 165 |

9.2.2 包装时的注意事项	170	9.4 国内常见的快递公司	175
9.3 择优选取物流方式	171	9.4.1 顺丰速运	175
9.3.1 物流省钱大揭秘		9.4.2 宅急送	176
——平邮+快递	171	9.4.3 申通快递	176
9.3.2 选择快递公司时要		9.4.4 圆通快递	177
注意的问题	174	9.4.5 韵达快递	177

1. 与淘宝网合作的物流公司有哪些?	177
2. 什么情况下不需要物流?	178
3. 怎样查询物流跟踪信息?	178
4. 如果货物发错了, 应该怎么追回?	178

第10章 打造好口碑提高销量 179

10.1 基本的沟通技巧很重要	180	10.3 售后服务打造好口碑的	
10.1.1 礼貌对待买家	180	制胜法宝	187
10.1.2 沉着冷静地应对买家	180	10.3.1 售后服务的五大	
10.1.3 学会薄利多销	181	问题	188
10.1.4 尽量满足客户要求	181	10.3.2 怎样做好售后服务	190
10.1.5 客户回访	181	10.4 后续销售的三个阶段	191
10.2 稳固老买家需出狠招	182	10.4.1 赢得买家第一次	
10.2.1 添加“满就送”		购买	191
服务	182	10.4.2 赔本获得客户最终	
10.2.2 向老买家发送红包	183	也能盈利	192
10.2.3 添加贴心的评论		10.4.3 与客户保持联系	192
有礼功能	186		

1. 当买家询问商品时, 怎样使用欢迎词?	194
2. 当买家讨价还价时, 应当怎么办?	194
3. 如何解决买家的退款申请?	195
4. 怎样诱导买家修改中差评?	195

第11章 店铺安全有保障

197

11.1 提高账户安全	198	11.2.3 交易后清除IE临时文件	207
11.1.1 修改账户密码	198	11.3 保障个人网上银行的资金安全	209
11.1.2 给淘宝账户设置密保	199	11.3.1 电子银行口令卡	209
11.1.3 安装支付宝数字证书	200	11.3.2 U盾	210
11.1.4 设置操作保护设置	202	11.4 将网络骗子拒之于千里之外	210
11.2 保障网店运行环境的安全	203	11.4.1 远离中奖信息	210
11.2.1 使用杀毒软件	203	11.4.2 识别相似的用户名	211
11.2.2 设置开机密码	206	11.4.3 识别钓鱼网站	212

1. 病毒和木马对电脑有哪些威胁?	212
2. 什么是Cookie?	213
3. 如何维护商品图片的版权?	213
4. 骗子是怎样借用网银付款的名义来欺骗卖家的?	213

第1章

网上开店准备要充分

要点导航

- 网上开店优势多
- 无法拒绝淘宝网的三个理由
- 淘宝网开店必备的条件
- 开店前需开通网上银行
- 做好投资开店的预算

随着电子商务的发展,网络购物已成为时下流行的购物方式,因此越来越多的人在网上开起了属于自己的网店。网上开店一时间成为网络就业和网络创业的代名词。

本章将介绍网上开店的优势、选择淘宝网开店的理由以及在淘宝网上开店必须具备的条件等内容。



1.1 网上开店优势多

电子商务发展迅猛使得越来越多的人计划在网络上建立属于自己的网店。那么网上开店都有哪些优势呢？本节将详细介绍。

关键词 成本回收快、
24小时营业、不受地
域限制
难度 ★☆☆☆☆

1.1.1 成本低，回收快

实体店的经营成本无疑是非常巨大的，不仅要承受几万元甚至几十万元货物的投资压力，还要花上不菲的装修费用，另外还包括每个月必须缴纳的国税、地税、电费、水费等。成本开销不是普通百姓能够承受的。

反观网店，网上有大量的交易平台（如淘宝），卖家只需要支付极低的租金或不用付费就可以拥有一家网店，同时租金不会因为营业面积的增加而增加，投资者也不用为延长营业时间而支出额外的费用。



1.1.2 不需要占用大量的资金

在创业初期，实体店面临着很大的风险，进货资金少则几千元，多则数万元，不仅占用大量的资金，而且占用创业者大量的时间和精力。若放弃经营，还得把原来积压的货物处理掉。

网店则不需要占用大量资金，完全可以在有订单的情况下再去进货，因此经营网店能做到进退自如，没有包袱。因为网上商店存货少，经营者随时都可以更换品种，或者改行做其他生意。



1.1.3 24小时营业

经营实体店，每天都有固定成本费用压力，而且每天都花费较长时间看店。

网店全职经营不存在不开张就要交费交税的问题，在经营时间上自由度比较大。若要在淘宝这样的网站上创建网店，只要保证店铺中有商品，买家就可以在店铺页面中随时下单。



1.1.4 销售规模不受地盘限制

实体店的面积决定了所能摆放的商品数量，生意的规模常常受店铺面积限制。而在网上开店，无论有无相应的实体店，生意照样可以做得很大。

哪怕只是街边小店，在网上却可以拥有百货大楼那么大的店面，只要投资者愿意，可以摆上成千上万种商品。目前国内最大的专业拍卖网站同时在线的商品要超过10万件，已经超过了一些大型超市。



1.1.5 不受地理位置影响

实体店的地域性非常明显，只能是开设在一个城市、一个小区或者一条街道，消费群会受到一定局限。

网店经营完全不受地理位置限制，相反却会因为网络的便利，面向全国市场，将销路不佳的东西卖出去。



1.2 无法拒绝淘宝网的三个理由

淘宝网是目前亚洲及太平洋地区最大的网络购物平台，如果您是白手起家，淘宝网是您最好的选择。

关键词 品牌效应、
支付宝

难度 ★☆☆☆☆

1.2.1 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，吸引着来自世界各地的网购人群。

淘宝网由阿里巴巴集团在2003年5月10日投资创立，目前占据了中国网购市场的80%。下表为淘宝网在2009年、2010年和2011年的交易额。

年份	淘宝网交易额（单位：元）
2009	2000亿
2010	4000亿
2011	7849亿

1.2.2 让人放心的支付宝

交易安全是网店卖家首先考虑的问题,“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卖货。

支付宝认证系统具有如下四点优势。

- 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。



1.2.3 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的网络人群所接受,与它自身的不断完善有着很大的关系。

01 免费版旺铺——旺铺扶植版

淘宝网中的店铺分为普通店铺和旺铺两种,其中普通店铺的版式比较单一,而旺铺则不一样,卖家完全可以按照自己的想法去打造旺铺,有兴趣的用户可以参照第8章介绍的内容打造自己的旺铺。

虽然旺铺的功能让人垂涎三尺,但是它却是淘宝网推出的增值服务,需要缴纳一定的费用才能使用。淘宝网为了照顾新卖家,特意推出了类似淘宝旺铺的旺铺扶植版,信誉在1钻以下的卖家可以免费使用它,体验使用旺铺的感觉。