

随书
附赠光盘

网上开店轻松赚钱的必备宝典!

胡书敏◎编著

开家赚钱的 淘宝网网店

独家的视频讲解，
手把手教你淘宝网开店从入门到精通



淘宝网上开店实战入门：

前期准备、网上开店流程、经营主项的选择、店铺装修、推广店铺和宝贝、包装与发货的技巧、与客户沟通的技巧、管理与售后服务，帮助网上开店创业者全面了解店铺经营的各个细节。

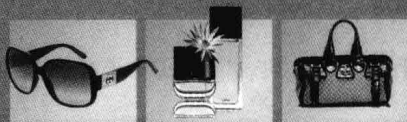


中国纺织出版社

网上开店轻松赚钱的必备宝典!

开家赚钱的 淘宝网

独家的视频讲解，
手把手教你淘宝网开店从入门到精通



胡书敏◎编著

随书
附赠光盘

 中国纺织出版社

内 容 提 要

本书给读者介绍了淘宝开店的基本流程和操作,包括如何选择店铺经营主项、如何推广店铺、如何装修店铺、发货的技巧、推广工具的使用、提升店铺信誉的方法、与客户沟通的技巧、寻找新卖点的方法等。除了大量方法和经验的介绍,还通过一些测试题,提醒新开店的读者要注意的事情,同时也让已开店的读者了解当前自己店铺的运营状况,从而能有针对性地进行改善。

本书是新手在淘宝上开店和经营的全程指导手册,同时也能有效帮助有一定经验的淘宝卖家进一步提升自己对店铺的经营管理能力。此外,本书还能作为各种自主创业课程的培训教程和教学辅导手册。

图书在版编目(CIP)数据

开家赚钱的淘宝网店 / 胡书敏编著. — 北京: 中国纺织出版社, 2013. 3

ISBN 978 - 7 - 5064 - 9503 - 5

I. ①开… II. ①胡… III. ①电子商务—商业经营—基本知识 IV. ①F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 304734 号

策划编辑: 向连英 特约编辑: 邓艳丽 责任印制: 周平利

中国纺织出版社出版发行
地址: 北京东直门南大街 6 号 邮政编码: 100027
邮购电话: 010—64168110 传真: 010—64168231
<http://www.c-textilep.com>
E-mail: faxing@c-textilep.com
三河市华丰印刷厂印刷 各地新华书店经销
2013 年 3 月第 1 版第 1 次印刷
开本: 710 × 1000 1 / 16 印张: 19
字数: 367 千字 定价: 38.00 元(附光盘 1 张)

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社图书营销中心调换

前言 foreword



2012年3月1日，研究咨询机构IDC（国际数据公司）与阿里巴巴集团研究中心联合发布数据显示，2011年淘宝网和天猫在线购物交易额达到6100.8亿元，比2010年增长了66%，其中我国台湾和香港分别为85亿元和65.7亿元；淘宝直接带动270万人就业。2011年，天猫（原称“淘宝商城”）交易额达到了1000亿元的规模，支付宝总注册用户数超过6.5亿个，日交易额超过40亿元。越来越多的人在淘宝上开店，越来越多的人到淘宝上购买商品，淘宝上商机无限。

对于很多刚进入淘宝世界的商户来说，需要一本书引导他们，给他们讲解淘宝开店的各种方法和策略。本书就是专门为想在淘宝网上创业赚大钱的人量身打造的。

本书不仅包含开店的基本知识，还讲述了很多开店的实践经验，例如，在客户买相同价格宝贝的前提下，如何更快地、安全地提升店铺信誉？在发货量（发货件数和快递重量）相同的情况下，如何最大限度地降低快递成本？等等。这些问题在书中都有详细地讲述，可以毫不夸张地说，通过阅读本书，至少能为你在淘宝网节省去三个月的摸索时间。

本书还是一本“医疗手册”，其中有针对网上开店过程中可能遇到的具体问题的测试题，通过这些测试题能帮助大家诊断出某方面存在的问题，并能在这个基础上给出详细的有操作价值的建议。

本书是淘宝网开店从入门到精通的最佳读物，共分为13个章节，在前面3章给读者介绍了从无到有开设一个常规的淘宝网的基本流程和方法；第4章和第5章讲述了开网店需要做的准备工作和选择店铺主营方向的方法；在第6章和第7章里，讲述“免费赚钱”的技巧和装修店铺的方法；第8章到第10章讲述了包装、发货、推广和一些合理赚钱的方法；在第11章到第13章里，讲述了与客户沟通、如何在淘宝网上寻找热门卖点和如何在淘宝网上学习推广经验。

从写作内容上来看，本书内容全面；从写作风格上来看，本书采用了启发式的讲述方式，帮助读者分析和找出店铺的不足，找到店铺的发展方向。另外，本书还附有一张包含讲解视频的DVD，手把手帮助读者更好地在淘宝网上实践操作。



与其他的同类书相比，本书具有如下的特色：

第一，通过测试题让读者了解店铺现有的运营状况，并会针对性地给出改进建议。

第二，通过各种头脑风暴，综合性地给出了既能省钱又能提高经营效率的宝贵经验。

不仅讲述了一些淘宝服务的用法和技巧，而且会根据统计的数据，直观地告诉大家这种服务的使用效果。

第三，采用了案例+讲解+经验的方式，不仅介绍了淘宝上的售货之道，更从进货渠道和销售模式等方面介绍了做大淘宝店铺的具体方法。

创作这本书的多位作者均有多年淘宝网开店经验，很了解各位想开网店的新手朋友的顾虑，更了解各位新手卖家的需求点和可能会遇到的问题，相信读者在阅读本书的时候，一定会产生“原来是这样”和“果然能解决我的问题”这样的想法。

此外，考虑到很多卖家还需要进一步强化基本的电脑操作知识，所以在本光盘附带的视频教程里还包括了以下基本知识点的讲述：

- (1) 如何申请邮箱以及如何收发电子邮件。
- (2) 一些常用中文输入法的安装和使用方法。
- (3) 通过支付宝付水电费等的演示方法。
- (4) 如何通过www.baidu.com等搜索引擎找到自己需要的信息。
- (5) 通过QQ和MSN等聊天工具同好友聊天的方法。
- (6) Word、Excel等常用办公软件的使用方法。

本书主要由胡书敏编著，李龙、王华、李辉、刘峰、徐浩、李建国、马建军、唐爱华、苏小平、朱丽云、马淑娟、周毅、张浩、张乐、李大勇、魏勇、王云、许小荣等参加了本书的创作。

本书的所有内容均为原创，其中的一些测试题更是集中了作者的多年淘宝经验，如果大家对本书有什么意见和建议，或者想和作者交流开店方面的经验和心得，请通过hsm_computer@163.com与我们联系，谢谢大家！

由于时间仓促，作者水平有限，书中错误或纰漏之处在所难免，欢迎广大读者、专家批评指正。

作者
2012年11月



第1章 你不可不知的淘宝 1

1.1 淘宝网介绍	2
1.2 淘宝上开店有哪些优势	3
1.2.1 主要优势	3
1.2.2 特色服务	4
1.2.3 提供支付宝担保交易	5
1.3 开店前你要做哪些准备	5
1.3.1 硬件和软件方面的准备	6
1.3.2 调整好你的心态	7
1.4 网上店铺实名认证	7



第2章 网上开个小店做网店掌柜 9

2.1 在淘宝上开店的流程	10
2.2 成为淘宝会员	10
2.2.1 准备你的电子邮箱	10
2.2.2 注册成为淘宝会员	12
2.3 使用淘宝工具软件	14
2.3.1 下载并安装阿里旺旺	14
2.3.2 下载并安装淘宝助理	16

2.4	申请支付宝, 交易有保障	17
2.4.1	开通支付宝账户	18
2.4.2	进行支付宝实名认证	19
2.4.3	使用网上银行往支付宝中充值	23
2.4.4	查询支付宝账户余额的方法	24
2.4.5	支付宝里提现的方法	25
2.5	先发布10个宝贝	26
2.5.1	发布宝贝的方法	26
2.5.2	提高宝贝标题和宝贝描述的吸引力	30
2.6	开店了	31
2.6.1	免费开店	31
2.6.2	设置店铺风格	33
2.6.3	设置店标	34
2.6.4	编写店铺公告	35
2.6.5	设置宝贝分类	36
2.7	推荐店铺里的宝贝	38
2.7.1	使用橱窗推荐位	38
2.7.2	使用店铺推荐位	39
2.8	淘宝助理常用操作	40
2.8.1	利用淘宝助理备份店铺数据库	40
2.8.2	利用淘宝助理批量上传宝贝	42
2.8.3	批量修改宝贝信息	43
2.8.4	利用淘宝助理导出CSV类型文件	45

第3章 试营运, 看看淘宝怎么卖东西 47



3.1	卖宝贝的流程	48
3.2	要跟买家交流	48

3.2.1 使用阿里旺旺和客户交流	49
3.2.2 通过站内信和客户交流	52
3.2.3 使用宝贝留言和客户交流	53
3.3 修改交易价格	55
3.4 给买家发货	56
3.5 为买家做出评价	59
3.5.1 评价买家的流程	60
3.5.2 淘宝的评价体系	61
3.6 处理退款	62

第4章 要开好淘宝网需要什么65



4.1 别浪费你的店铺资源	66
4.1.1 推荐位你使用了吗	66
4.1.2 你的店铺名字和标题能吸引人吗	66
4.2 客户凭什么进入你的店铺	67
4.2.1 客户通过淘宝搜索功能进入店铺	68
4.2.2 如何辅导老客户通过“收藏”，很便捷地进入店铺	68
4.2.3 通过广告位，让客户进入你的店铺	70
4.2.4 充分利用“阿里妈妈”推广资源	70
4.2.5 从客户进店渠道了解推广策略	71
4.3 开店前你需要思考的5个问题	71
4.3.1 你预期用多长时间挣到一颗星的信誉	71
4.3.2 你店铺的宝贝凭什么好卖	72
4.3.3 淘宝上有很多店铺一个月内卖不出一件宝贝	72
4.3.4 如果你和别人的皇冠店铺卖同样的宝贝，你的宝贝会畅销吗	73
4.3.5 你有营运店铺的预算和方案吗	74
4.4 衡量你店铺经营水准的指标	75

4.4.1 关于各项指标的测试	75
4.4.2 卖家信誉对店铺的影响	78
4.4.3 看你店铺的收藏人气	78
4.4.4 看店铺的点击量	79
4.4.5 看店铺的咨询量	79
4.5 玩游戏先要遵守规则	80
4.5.1 别炒作信誉	80
4.5.2 有别人版权信息的不能用	80
4.5.3 别重复铺货	81
4.5.4 遵守淘宝的其他规则	81

第5章 如何制定店铺主营方向和营销策略85



5.1 选择（或添加或修改）店铺的主营产品	86
5.1.1 从诸多样本中选择主营产品的备选项	86
5.1.2 通过测试，明确自己主营项目的备选项	88
5.1.3 如何确定销售价格	90
5.1.4 如何找到优秀的进货渠道	91
5.2 量力而行，别烧钱	92
5.2.1 如何把钱用到刀刃上	93
5.2.2 先用免费的，再用省钱的	94
5.3 制定推广的策略	95
5.3.1 多放宝贝，通过增加关键词来增加被搜索到的机会	95
5.3.2 根据淘宝“搜索排名规则”，让你的宝贝排名尽可能靠前	96
5.3.3 确定好预算，制订淘宝推广策略	98
5.4 尽快淘到一星的信誉，并从中总结经验	99
5.4.1 耐心等待，但要不断找机会	99
5.4.2 别让你的宝贝淹没到“宝贝大海”里	100

5.4.3 根据你第一星的销售情况,更新日后的销售策略	101
-----------------------------------	-----

第6章 最大限度地“免费”赚钱



6.1 反向思维,买家是如何找到你的	104
6.1.1 给宝贝起一个好名字,增加被搜索到的机会	104
6.1.2 挖掘能吸引客户购买的亮点	105
6.1.3 尽量细化店铺里的宝贝分类	107
6.1.4 到淘宝论坛上免费地推广宝贝	110
6.2 合理利用淘宝规则,让你的宝贝排名靠前	114
6.2.1 宝贝搜索排名的规则	114
6.2.2 合理地增加收藏人气和信誉	116
6.3 合理定价,善用推荐	118
6.3.1 如何定义宝贝的价格	118
6.3.2 善用免费的橱窗推荐	119
6.4 要不断了解同行的信息	121
6.4.1 从同行处分析最近哪些宝贝畅销	121
6.4.2 不和同行恶性竞争,但要突出自己的优势	123
6.4.3 对新手来说信誉和利润不可兼得	125

第7章 旺铺装修指南



7.1 装修旺铺的前期准备	128
7.1.1 拍摄宝贝图片	128
7.1.2 用Photoshop做图片的后期处理	131
7.2 旺铺不是越花哨越好	136
7.2.1 充分利用旺铺的优势	136

7.2.2 设计适合自己的装修风格	138
7.3 装修时体现自己的风格	140
7.3.1 可以用现有的模板	141
7.3.2 在宝贝描述里添加漂亮背景	143
7.3.3 为店铺添加计数器	145
7.3.4 为店铺添加背景音乐	147
7.4 装修旺铺页面	148
7.4.1 设计旺铺的招牌	149
7.4.2 装修旺铺公告区	150
7.4.3 设置旺铺的宝贝推广区	151
7.4.4 设置旺铺的交流区	153
7.4.5 设置旺铺的宝贝排行榜及添加页面	154
7.5 制定出符合自己旺铺的营销手段	157
7.5.1 开了旺铺什么都不做，旺不了	157
7.5.2 旺铺里的其他功能	158

第8章 包装和发货中的技巧 161



8.1 包装宝贝的技巧	162
8.1.1 快递公司运送内幕大揭秘	162
8.1.2 如何包装宝贝，以防损坏	164
8.2 用平邮，省钱但很慢	167
8.2.1 平邮省钱攻略	167
8.2.2 发平邮，需要和客户沟通好	168
8.3 发快递，要不断跟踪	170
8.3.1 怎样和快递公司谈价格	171
8.3.2 如何查看快递公司的派送范围	173
8.3.3 如何跟踪快递	175

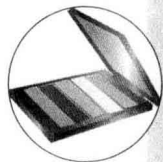
8.3.4 需要立即和快递公司联系的情况	176
8.3.5 同快递员打交道时的注意点	176
8.4 货到付款, 需谨慎	177
8.4.1 货到付款让宝贝很好卖, 但有风险	177
8.4.2 货到付款的风险	178
8.4.3 关于物流的各项指标的测试	179
8.5 如何发EMS	181
8.5.1 EMS派送范围和价格	181
8.5.2 发EMS的注意点	182
8.5.3 哪些情况下建议别发EMS	182
8.5.4 要转EMS, 那就趁早	183

第9章 如何推广你的宝贝和店铺 185



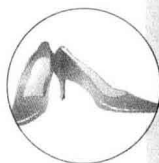
9.1 用阿里妈妈帮你推广	186
9.1.1 如何让阿里妈妈推广你的宝贝	186
9.1.2 购买阿里妈妈广告位的经验	188
9.1.3 如何设置淘宝客里的推广佣金	192
9.2 直通车, 烧钱还是盈利	193
9.2.1 在哪种情况下建议你购买直通车	194
9.2.2 如何用最少的费用获取最大的回报	194
9.2.3 通过流量工具, 查看直通车的效果, 及时做调整	196
9.2.4 使用直通车的经验	199
9.3 其他推广经验	201

第10章 如何通过代理及虚拟商品赚钱····· 205



- 10.1 代理品牌，提升信誉····· 206
 - 10.1.1 代理的风险和规避方式····· 206
 - 10.1.2 如何找到代理供货商····· 207
 - 10.1.3 用淘宝助理上传代理的产品····· 209
 - 10.1.4 通过代理品牌赚钱····· 211
 - 10.1.5 寻找代理的经验····· 212
- 10.2 卖虚拟类商品····· 213
 - 10.2.1 如何选择虚拟类商品····· 213
 - 10.2.2 如何找到虚拟类商品的供货商····· 216
 - 10.2.3 卖虚拟类商品挣信誉的缺陷····· 218
 - 10.2.4 可以通过虚拟产品带动实体产品····· 219
 - 10.2.5 卖虚拟产品的经验····· 219

第11章 沟通与服务的技巧····· 223



- 11.1 退货和换货····· 224
 - 11.1.1 制定合理的退货和换货政策····· 224
 - 11.1.2 在店铺的醒目位置写上退换货政策····· 225
- 11.2 合理处理信用评价····· 226
 - 11.2.1 合理处理矛盾和冲突····· 227
 - 11.2.2 回应买家的投诉····· 227
 - 11.2.3 引导买家修改中评和差评····· 228
 - 11.2.4 充分利用解释展示店铺的风采····· 230
- 11.3 用心化解客户的疑问····· 232

11.3.1 拍前如何用阿里旺旺向客户说明商品	232
11.3.2 从发货到客户确认这段时间内,不能什么都不做	235
11.3.3 解决售后问题,首先要诚信	237
11.4 如何面对纠纷	238
11.4.1 如何防范和解决与买家的纠纷	238
11.4.2 对纠纷的处理	241
11.4.3 对恶意差评者,通过投诉,维护自己的合法权益	241
11.4.4 差评师的特点	243
11.4.5 差评师最常用的伎俩与案例	243
11.4.6 遇到差评师后怎么办	244
11.5 善待不同类型的客户	244
11.5.1 与客户沟通的原则与技巧	244
11.5.2 利用优惠和促销手段,留住客户	246
11.5.3 善待客户,让客户做推广	249
11.5.4 来了新品,有针对性地联络老客户	249

第12章 让你的店铺持续火,宝贝持续畅销..... 253



12.1 淘宝专业卖家,不进则退	254
12.1.1 不断思考:自己的宝贝能畅销到何时	254
12.1.2 如何获取最近流行的热点	257
12.1.3 如何拓展新的利润点	259
12.2 卖同样的宝贝,为什么别人的畅销我的滞销	261
12.2.1 通过访问数据,确立阿里妈妈的推广佣金比例	261
12.2.2 树挪死,人挪活,不断推出新热点	264
12.2.3 人无远虑,必有近忧,要制订长期的规划	267

第13章 到淘宝社区和淘江湖里拉生意..... 271



13.1 社区里推广的价值	272
13.1.1 在淘宝社区申请广告位推广	272
13.1.2 淘宝社区各板块说明及如何发帖和回帖	274
13.1.3 在淘宝社区里发广告	279
13.1.4 在淘江湖里做生意	281
13.2 尽可能参加淘宝的各种活动	286
13.2.1 淘宝活动的种类	286
13.2.2 如何参加活动	288
13.2.3 有选择地参加活动	288

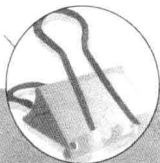
第1章 Chapter 1



你不可不知的淘宝

在网络购物市场日益发展的今天，许多网民已经开始不满足于仅仅只做一个消费者，而是也想成为一个网络商人，加入到网上创业的行列中。因此，在淘宝网开店已经成为了一种比较流行的创业趋势，越来越多的人通过淘宝网，逐渐地实现了自己创业的梦想。为了让更多的人能够圆网上创业的梦想，本章将对淘宝开店的前期准备进行详细讲解，为大家的淘宝开店之路打下扎实的基础。读者能在学习过程中，掌握以下内容：

- 了解淘宝网，为淘宝开店奠定基础。
- 淘宝网开店的各种优势，为网上创业和网上赚钱提供条件。
- 不打无准备的仗，做好淘宝开店前的准备工作非常重要。



Internet

1.1 淘宝网介绍

淘宝网成立于2003年5月10日，由阿里巴巴集团投资创办，业务跨越C2C（Consumer-to-Consumer，消费者对消费者）、B2C（Business-to-Consumer，商家对消费者）网上交易两大部分。经过9年的发展，目前已经拥有注册会员超过3.7亿人；年交易额达到6100亿元，是目前亚洲第一大网络零售商圈。

淘宝网拥有中国绝大多数网购用户，覆盖了中国绝大部分网购人群，占据国内电子商务80%以上的市场份额。秉承“开放、协同、繁荣”的理念，通过开放平台，发挥产业链协同效应，淘宝网致力于成为电子商务的基础服务提供商，为电子商务参与者提供便利，繁荣整个网络购物市场。

淘宝网最大的使命是推动和普及“货真价实、物美价廉、按需定制”的网络商品。通过缩减渠道成本、时间成本等综合购物成本，帮助更多的人享用网络商品，获得更高的生活品质；通过提供销售平台、营销、支付、技术等全套服务，淘宝网也帮助更多的企业开拓内销市场、建立品牌，实现产业升级。

淘宝网的出现已经为整个网络购物市场打造了一个透明、诚信、公正、公开的交易平台，进而影响人们的购物消费习惯，推动线下市场以及生产流通环节的透明、诚信，从而衍生出一个“开放、透明、分享、责任”的新商业文明。

在浏览器的地址栏中输入“www.taobao.com”后按回车键，就能进入如图1-1所示的淘宝网官方网站首页。



图1-1 淘宝网官方网站首页局部