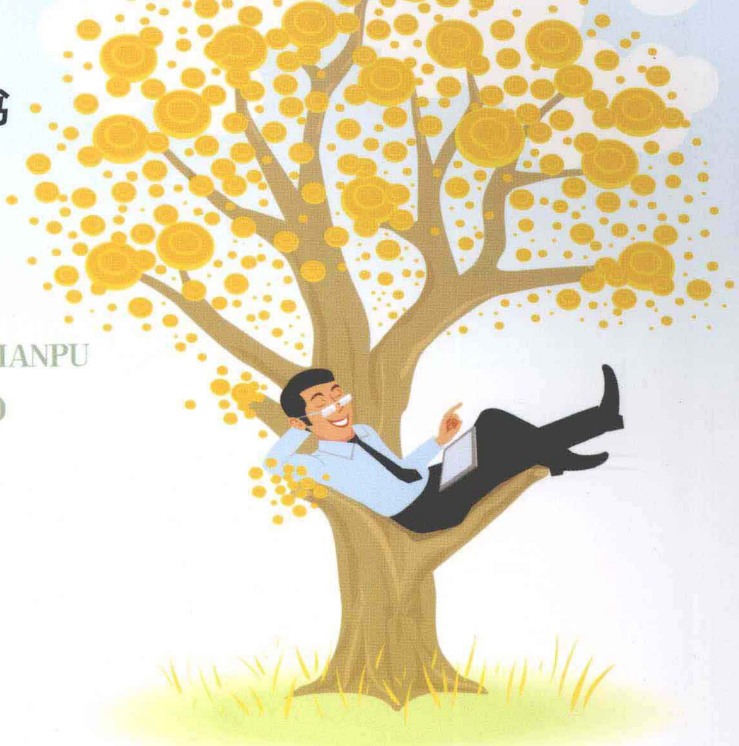


理财金点子 系列丛书

TAOBAOWANG ZHONGXIAO DIANPU
ZHUANQIANZHIDAO



淘宝网中小店铺 赚钱之道

科教工作室 编著



真实可行地为读者分析利用网店赚钱的热点问题

本书语言通俗易懂，案例真实生动。

本书内容涉及商品选择、开通网上银行业务、网上开店、拍摄处理商品图片、装修店铺、包装发货、使用第三方软件经营网店、与顾客相处、销售管理、做好客服、店铺宣传与推广、提升店铺信用、店铺经营、安全交易等多个方面，为读者揭开网店赚钱的秘密，助您打造财富梦想。

清华大学出版社

理财金点子系列丛书

淘宝网中小店铺赚钱之道

科教工作室 编著

清华大学出版社
北 京

内 容 简 介

本书系统全面地介绍了淘宝网中小店铺赚钱的方式、技能和诀窍,并通过大量实例和成功者的经验告诉您,如何通过经营淘宝小店来盈利,并转变自己的经营理念,提升管理和服务质量。

本书共分为 15 章,详细地介绍了网上开店入门、选择适合的商品、开通网上银行业务、网店开张、拍摄与处理商品图片、设计与装修网店、包装发货、使用第三方软件经营网店、与顾客相处、销售管理、做好客服、店铺宣传与推广、提升店铺信用、店铺经营、揭秘网络交易骗术等方面,每个章节都有精彩翔实的内容。

本书适用于准备创建或已经拥有网店的创业者和经营者阅读,也可作为电子商务网站运营工作者的参考书,同时,还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

淘宝网中小店铺赚钱之道/科教工作室编著. —北京:清华大学出版社, 2013

(理财金点子系列丛书)

ISBN 978-7-302-32584-0

I. ①淘… II. ①科… III. ①电子商务—商业经营 IV. ①F724.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 117705 号

责任编辑:章忆文

封面设计:刘孝琼

责任校对:李玉萍

责任印制:王静怡

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

课 件 下 载: <http://www.tup.com.cn>, 010-62791865

印 装 者:清华大学印刷厂

经 销:全国新华书店

开 本:170mm×240mm

印 张:20.5

字 数:392 千字

版 次:2013 年 8 月第 1 版

印 次:2013 年 8 月第 1 次印刷

印 数:1~4000

定 价:38.00 元

产品编号:047341-01

前 言

2003 年 5 月 10 日, 阿里巴巴集团投资创立了淘宝网。由于淘宝网开创了 100%品质保证、7 天无理由退货等优质服务, 目前淘宝网已发展成为亚洲第一大网络零售商圈。淘宝网的商品种类众多, 囊括了服装、百货、珠宝、美容、家居、家电、美食等行业, 给商家和客户都提供了良好的网上交易平台。

本书特色

为了能够掌握淘宝网中小店铺开店赚钱的方式、技能和诀窍, 快速开启网店并成功获利, 我们编写了本书。全书分为 15 章, 具有以下特色。

- 举例说法: 精选典型的、代表的实用案例, 结合每章内容进行详细剖析。并且案例的可操作性强, 让读者能够高效地进行复制, 快速实现心中的梦想。
- 内容丰富: 介绍最新、最流行的元素、资讯和软件, 紧跟时代, 贴近生活和工作。并且, 若有步骤会采用类似表格双栏的编写方式, 使版式紧凑充实。
- 倾囊相授: 总结多年的、私藏的经验 and 技巧, 结合每章内容给出相应的点拨和指导, 并且细致、分步地进行讲解, 快速帮助读者理解和掌握, 举一反三。

沟通交流

本书由科教工作室组织编写。陈锦屏、崔浩、丁永平、费容容、何璐、黄纬、季业强、刘兴、罗晔、潘小凤、孙美玲、谭彩燕、王佳、杨柳、俞娟、岳江、张蓓蓓、张魁、张芸露、邹晔等人(按姓名拼音顺序)参与了创作和编排等事务。

由于时间仓促, 书中难免有不妥之处, 欢迎广大读者批评指正。另外, 如果您在使用本书时有任何疑难问题, 都可以通过 kejiaostudio@126.com 邮箱与我们联系, 我们将尽全力解答您所提出的问题。

编 者

目 录

第1章 略知一二——网上开店入门.....	1
1.1 成功店铺剖析——以网店为生的女孩.....	2
1.1.1 全身心投入网店.....	2
1.1.2 规模逐渐扩大.....	2
1.2 做好开店准备.....	2
Q01. 分析网店优势.....	3
Q02. 开店的必备条件.....	4
Q03. 淘宝开店成本预算.....	7
Q04. 确定店铺经营模式.....	11
Q05. 了解淘宝商城的开店流程.....	12
Q06. 网上开店对卖家的心理素质要求.....	14
Q07. 分析网上开店不成功的原因.....	15
Q08. 判断自己是否适合网上开店.....	16
1.3 网店选址.....	16
Q01. 常见电子商务模式对比.....	16
Q02. 选择开店平台的原则.....	18
Q03. 热门开店平台介绍.....	19
第2章 随机应变——选择适合的商品.....	21
2.1 成功店铺剖析——淘宝网上再就业.....	22
2.2 寻找好的货源.....	23
Q01. 巧用淘宝网筛选具有潜力的商品.....	23
Q02. 寻找品牌积压库存.....	24
Q03. 选择热销的商品.....	25
Q04. 寻找低价货源.....	26
Q05. 关注外贸商品.....	27
Q06. 关注换季、节后、拆迁与转让的清仓库存.....	27
Q07. 搜索民族特色工艺品.....	28
Q08. 二手闲置与跳蚤市场.....	29
2.3 网店进货.....	29
Q01. 确定进货的数量,防止不良存货.....	30
Q02. 在批发市场进货.....	31



目 录

Contents

Q03. 从厂家直接拿货	32
Q04. 从阿里巴巴进货	32
Q05. 与实体店家合作	32
Q06. 拿到国外的打折商品	33
Q07. 在尾货市场淘得物美价廉的商品	33
Q08. 通过网络代销模式解决店铺进货困扰	33
第3章 相辅而行——开通网上银行业务	35
3.1 成功店铺剖析——聋人夫妇开网店成功之路	36
3.2 申请网上银行业务	37
Q01. 选择适合的网上银行业务	37
Q02. 开通网上银行	37
Q03. 安全登录与退出网上银行	38
Q04. 添加注册卡及账户	41
Q05. 联名账户	42
3.3 使用网上银行	44
Q01. 查询账单明细	44
Q02. 对账单	44
Q03. 转账汇款	46
Q04. 查询余额	47
3.4 加强银行账户安全	49
Q01. 修改账户密码	49
Q02. 修改预留验证信息	50
第4章 大展宏图——网店开张	53
4.1 成功店铺剖析——农民网上创业成功	54
4.2 网上开店	54
Q01. 申请常用邮箱	55
Q02. 成为淘宝会员	57
Q03. 完善支付宝账号	58
Q04. 申请实名认证	61
Q05. 申请数字证书	63
Q06. 成为淘宝卖家	66
4.3 安全管理淘宝账户	72
Q01. 修改淘宝会员账号密码	73
Q02. 为淘宝会员账号设置密码保护	74
Q03. 修改支付宝登录密码	76



Q04. 修改淘宝账户所绑定的支付宝账号	77
Q05. 修改绑定的手机号码	80
Q06. 防止淘宝账户和密码被盗的方法	81
Q07. 安装淘宝网安全控件	82
Q08. 使用支付宝关联账户	83
4.4 管理店铺中的商品	85
Q01. 适合网上销售的商品分类	85
Q02. 准备好商品图片	87
Q03. 在淘宝网发布商品	89
Q04. 发布拍卖商品	90
Q05. 把仓库商品上架	92
Q06. 修改上架商品信息	92
Q07. 修改商品价格	93
4.5 商品定价	94
Q01. 商品定价应考虑的因素	94
Q02. 网上商品的定价策略	95
Q03. 常用的定价方法	96
Q04. 制定运费	97
第 5 章 精雕细琢——拍摄与处理商品图片	99
5.1 成功店铺剖析——白领成功开网店	100
5.2 拍摄商品图片	100
Q01. 布置拍摄环境	101
Q02. 使用数码相机拍摄玻璃器皿和瓷器商品技巧	103
Q03. 使用数码相机拍摄白色或浅色商品技巧	103
Q04. 使用数码相机拍摄手表、首饰和手机类商品技巧	103
Q05. 使用数码相机拍摄食品类商品技巧	103
Q06. 使用数码相机拍摄衣服类大件商品技巧	104
Q07. 拍摄商品照片注意事项	104
Q08. 拍摄商品实物图的技巧	106
5.3 处理商品图片	106
Q01. 调整图片大小	106
Q02. 更换照片背景	107
Q03. 调整图片亮度	109
Q04. 调整清晰度	109
Q05. 调整曝光不足或曝光过度的照片	110
Q06. 为图片添加水印	112



Q07. 抠取完美图像	113
Q08. 去除图片上的时间标识	114
Q09. 为商品图片添加边框	115
Q10. 为商品图片批量添加水印	119
Q11. 将几张图片叠加在一起的制作方法	122
第6章 与众不同——设计与装修网店	125
6.1 成功店铺剖析——大学生在淘宝成功创业	126
6.2 店铺设计	126
Q01. 确定网店的风格	126
Q02. 店铺装修是自己做还是购买现成的	130
Q03. 装修普通店铺	130
Q04. 装修淘宝旺铺	131
6.3 普通店铺装修	133
Q01. 设置店标	133
Q02. 设置店铺公告	134
Q03. 为商品分类	136
Q04. 美化商品描述	138
Q05. 制作商品导航按钮	138
Q06. 设置店铺颜色	140
6.4 旺铺装修	142
Q01. 设计动画变化网站名	142
Q02. 设计店铺活动信息栏	145
Q03. 准备商品的翻转图像	149
Q04. 为店铺添加背景音乐	151
第7章 不偏不倚——包装发货	155
7.1 成功店铺剖析——笔歌墨舞助她淘宝创业	156
7.2 包装商品	156
Q01. 包装注意事项	156
Q02. 商品包装技巧	158
7.3 选择物流	162
Q01. 选择快递公司的注意事项	162
Q02. 各大快递公司对比	163
Q03. 使用邮政速递业务	168
7.4 降低运费成本	170
Q01. 自己送货	170



Q02. 巧妙使用 e 邮宝发货	170
Q03. 使用快递公司的省钱方法	171
Q04. 发平邮节省邮费的超级技巧	172
Q05. 邮局快递的省钱方法	172
Q06. 向国外发货的省钱秘诀	172
第 8 章 独辟蹊径——使用第三方软件经营网店	173
8.1 成功店铺剖析——在淘宝转行做老板	174
8.2 玩转阿里旺旺	175
Q01. 添加阿里旺旺工具	175
Q02. 设置旺旺个性签名	178
Q03. 使用旺旺过滤垃圾消息	178
Q04. 管理旺旺好友	179
Q05. 查看聊天记录	183
Q06. 创建旺旺群	183
8.3 玩转淘宝助理	185
Q01. 使用淘宝助理批量上传商品	185
Q02. 使用淘宝助理批量编辑宝贝	186
Q03. 下载并更新宝贝	188
Q04. 导入与导出宝贝信息	189
第 9 章 投其所好——与顾客相处	191
9.1 成功店铺剖析——信誉让他的网店日益兴隆	192
9.2 与不同性格的顾客“过招”	193
Q01. 对待完美型性格顾客	193
Q02. 对待活泼型性格顾客	193
Q03. 对待平和型性格顾客	194
Q04. 对待力量型性格顾客	194
Q05. 对待好奇心强的顾客	195
Q06. 对待只看不买的顾客	195
9.3 与顾客沟通	195
Q01. 与顾客的第一次接触	195
Q02. 分析顾客的心理	196
Q03. 回复顾客信件	197
Q04. 使用阿里旺旺与买家沟通	199
Q05. 使用移动旺旺随时联系顾客	200
9.4 接待交易中的顾客	202



Q01. 修改交易价格	202
Q02. 查看买家付款情况	203
Q03. 给买家发货	204
Q04. 确认结束交易	206
9.5 寻找新顾客	207
Q01. 使用自动回复留住顾客	207
Q02. 如何发现潜在客户	209
Q03. 留住逛店顾客	210
第 10 章 财源滚滚——销售管理	213
10.1 成功店铺剖析——白领兼职网店月入万元	214
10.2 炒热自己的店铺	215
Q01. 第一笔交易从朋友做起	215
Q02. 销保和旺铺是基本保障	216
Q03. 添加 VIP 设置	216
Q04. 精准营销	217
Q05. 线下营销	217
10.3 管理销售信息	219
Q01. 管理聊天记录	219
Q02. 管理电话和短信	220
Q03. 管理邮件	220
Q04. 管理单据	221
10.4 管理销售收入	221
Q01. 查询支付宝余额	221
Q02. 查看支付宝账户的收支情况	221
Q03. 从支付宝中支取货款	223
第 11 章 宾至如归——做好客服	225
11.1 成功店铺剖析——让网店不再“烧钱”	226
11.2 真诚售前服务	228
Q01. 诚信赢得尊重	228
Q02. 真诚打动顾客	230
11.3 细心售中服务	231
Q01. 分析顾客需求	231
Q02. 比顾客更有耐心	231
Q03. 延伸服务留顾客	231
Q04. 信守对顾客的承诺	232



Q05. 适当减少运费	232
11.4 耐心售后服务	232
Q01. 应对顾客投诉	232
Q02. 处理顾客全额退款	233
Q03. 处理顾客部分退款	236
Q04. 合理的换货	237
Q05. 处理交易纠纷	237
Q06. 售后答谢	238
Q07. 定期回访客户	238
Q08. 主动与买家联系	238
Q09. 如何对评价进行解释	238
第 12 章 名满天下——店铺宣传与推广	241
12.1 成功店铺剖析——网店让家庭主妇一样做老板	242
12.2 做好宣传准备工作	244
Q01. 宣传前的定位	244
Q02. 规避宣传中的误区	245
Q03. 网店推广预算方案	247
12.3 店内推广	248
Q01. 掌柜推荐宝贝	248
Q02. 使用橱窗推荐商品	249
Q03. 设置网站提醒	250
Q04. 使用红包	252
Q05. 灵活运用信用评价免费做广告	254
Q06. 多用拍卖提高访问量	255
12.4 在淘宝外宣传推广	255
Q01. 登录各大搜索引擎	255
Q02. 登录导航网站	256
Q03. 使用淘宝直通车	256
Q04. 借助活动推广	258
Q05. 参加“满就送”活动	260
Q06. 参加“限时打折”活动	261
Q07. 参加“搭配套餐”活动	262
Q08. 使用店铺优惠券	263
12.5 其他推广店铺的方法	264
Q01. 通过 QQ 推广	264
Q02. 利用阿里旺旺推广店铺	265

Q03. 在博客中推广	267
Q04. 使用百度空间进行推广	267
Q05. 订购软件服务	268
第 13 章 细水长流——提升店铺信用	271
13.1 成功店铺剖析——吆喝到网络的瓜农	272
13.2 通过销售量提升店铺信用	272
Q01. 店铺晋级规则	273
Q02. 快速突破零信用	274
Q03. 迅速积累信用	274
Q04. 小赠品换来大生意	275
Q05. 关于数字赠品	276
Q06. 挖掘赠品的深层价值	277
Q07. 通过特色吸引顾客	277
13.3 打造百分百好评店铺	278
Q01. 收获好评的技巧	278
Q02. 避免中评和差评的方法	280
Q03. 规避恶意差评	280
Q04. 面对不良评价	281
Q05. 引导买家修改中评与差评	281
Q06. 售后回访与客户关系维护	281
第 14 章 循序渐进——店铺经营	283
14.1 成功店铺剖析——网店帮我养家糊口	284
14.2 网店生存原则	285
Q01. 保证产品质量	285
Q02. 诚信和良心	285
Q03. 坚持和坚韧	286
Q04. 好服务留住顾客	286
14.3 网店经营之道	287
Q01. 找到自己的定位	287
Q02. 选择货源要三思	288
Q03. 生意不好要及时找原因	288
Q04. 淘宝消保等同消协推荐	289
Q05. 重视网络宣传	290
14.4 有计划地让店铺成长	290
Q01. 起点高进步快	290



Q02. 特色多生意好	291
Q03. 宣传多客户广	291
Q04. 态度好印象好	291
第 15 章 常备不懈——揭秘网络交易骗术	293
15.1 成功店铺剖析——白领职员的创业梦	294
15.2 网上交易防骗	295
Q01. 网上进货防诈骗	295
Q02. 在网上寻找好货商	296
Q03. 警惕钓鱼网站	298
Q04. 自动发货有骗术	299
Q05. 网上银行交易防骗技巧	299
Q06. 识别网络进货中的骗子	300
Q07. 鉴别刷钻店铺	301
15.3 加强电脑自身安全	301
Q01. 使用免费的杀毒软件	301
Q02. 删除上网信息	304
Q03. 自动更新系统	305
Q04. 开启防火墙	308
Q05. 轻松查杀恶意软件	309

CHAPTER ONE



第 1 章 略知一二——网上开店入门



本章导读

随着电子技术的发展,网络如快速地进入千家万户,悄悄地改变着人们的生活习惯。例如,买卖商品就从现实社会搬到互联网上,人们足不出户就可以购买自己需要的商品。那么,如何在网络上买卖商品呢?店铺又是怎么开立的呢?而网上开店要做哪些准备工作呢?这就是本书要为大家介绍的内容,下面先来为大家介绍网上开店需要做哪些准备工作。



本章重点

- 分析网店的优势
- 开店的必备条件
- 淘宝开店成本预算
- 确定店铺经营模式
- 了解淘宝商城的开店流程
- 网店选址



1.1 成功店铺剖析——以网店为生的女孩

毛毛是一家以销售青春时尚服饰为主的网店老板,她早在大三的时候就利用业余时间开了一个网店,到毕业时,店里已经积攒了不少“老客户”,每天都能接到20宗左右的订单。

1.1.1 全身心投入网店

毕业后,毛毛找到了一份在IBM工作的机会,但由于心里始终放不下网店,便毅然辞职,全身心地投入到网店经营中。这位刚毕业的小姑娘就这样做了一个全职网店卖家,自己做老板,并很快就聘请了一名员工,专门负责与买家在网上洽谈,提供咨询服务。

1.1.2 规模逐渐扩大

目前,毛毛的网店已步入正轨,并因业务需要,扩招了两次员工。如今,毛毛本人只参与营销活动的策划、推广工作,像网店的页面设计和更新都由专门的技术人员负责;原来由毛毛一手经办的进货等环节,已交由采购员专职负责;同时也扩大了仓库,并增加了仓库管理员。



1.2 做好开店准备

网上开店是一种在互联网时代的背景下诞生的新型销售方式,卖家在达到网站开店的要求后,在网站上申请自己的专属店铺或独立网址,然后根据自己的喜好、风格布置该店

铺,接着将需要经营销售的商品图片上传到网店中,并上架销售,最后留下联系方式及交易支付方式,以便进行买卖交易。

Q01. 分析网店优势

一般来说,网上开店的优势有以下几点。

1) 投资少

与实体店铺相比较,网店的投资比较少。它不需要办理营业执照,不需要租用门面,不需要囤积货品,只需要一台可以上网的电脑、一台拍摄商品的相机、几件商品即可。因此,所需资金投入自然很低。

如果是做代理的网店,除了在开通网店时需要缴纳一定数量的保证金(淘宝商城的保证金是1000元)外,有台可以上网的电脑就行了,其他的都不需要,店铺中需要的商品资料都可以从卖家那里免费获取。



小贴士

保 证 金

保证金是用于保障消费者的权益的。一旦卖家出现违反法律、法规、政策,违背对买家的承诺或其他导致买家权益受损的情况时,网店所在的交易系统有权使用保证金对买家进行赔付。目前,网上的交易平台主要有淘宝、易趣、拍拍等,不同的交易平台的保证金规定会略有不同,用户可以使用交易平台的帮助功能进行查询。

2) 不需要占压资金

在传统商店进货时,一个新样式的商品,不仅要进所有的尺码,还要多进一些作后备用,甚至每种颜色都要进几件。这样添加一个新样式的商品,进货资金就不少了,可能多达几千元,如果多添加几样新商品,进货资金就可能需要数万元,一般人很难一下子准备这么多的资金。

网上商店则可以很好地解决这一问题,卖家可以在接到订单后再去进货。当然,这样卖家的发货速度就慢了,可能会引起顾客不满。为此,卖家可以先每样商品准备三四件,售出两三件后立即补货,这样既不压货,又能立即给顾客发货。

3) 24 小时营业时间

网上商店对营业时间没有限制,只要人员安排好,可以采用24小时营业模式。对于所有的商家来说,时间永远都是金钱,有些店主为了生意不受影响,往往牺牲个人生活,吃住在店里。网上商店的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,还可以避免因为来不及照看店而带来的损失。

4) 销售规模不受空间限制

实体店面通常都会受空间的限制,只能摆放有限的商品,从而使生意大小受店面面积的限制。而在网上,不管店面有多大,或有没有店面,生意依然可以做得很大,哪怕只是



街边小店，在网上也可以拥有百货大楼那样的店面，只要投资者愿意，可以摆上成千上万种商品。

5) 不受地域限制

网上商店由于其流量来自网络，所以不会受地域的限制。开店者不需要伤透脑筋地去选择店面的地址，对于客户而言，不管距离有多远一样可以很方便地找到自己需要的商品，哪怕是全国乃至全球的客户都可以方便、快捷地选购自己喜欢的商品。



小贴士

网站交易的规则

网上开店也并不是有百利而无一害的。网上商店需要机制保证，中国人口密度高，信用卡使用率低，加上产品的分类、管理等，这些问题对买卖双方都意味着网上交易会存在一定的风险。还有就是时间不固定，需要依附于大的交易平台等。

Q02. 开店的必备条件

网上开店与实体店铺类似，也需要做一些准备条件，例如，准备电脑、电话、相机、开通网络、安装处理图片的软件和网店聊天工具等。

1. 硬件条件

卖家可以兼职在网上开店，也可以全职开店。这两种形式的开店对于硬件条件的需求也有所不同。

1) 兼职开店

对于想兼职开店的人来讲，需要准备电脑、数码相机、电话、传真机、打印机等基本硬件。

- 电脑：电脑是开网店必不可少的硬件，在条件允许的情况下可以配置笔记本电脑，若启动资金紧张，可以配置一台功能稳定的台式电脑。另外，为了保护要出售的商品信息和网店客户资料，建议配置一个移动硬盘。

