

一册在手 开店不愁 勇敢创业 从无到有

ZUIXIN SHIYONG

WANGSHANG KAIJIAN CHUANGYE QUANSHU

【精编图文版】

最新·实用

白山◇著

网上开店创业全书

店长系列
店实系

2

网上店铺是二十一世纪最具活力的卖场
每时每刻成就着多少看不见的百万富翁



中国言实出版社

店长
实战系列

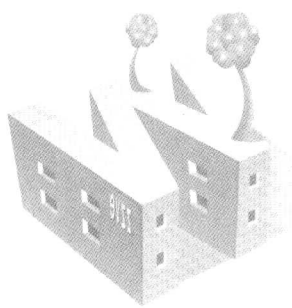
2

【精编图文版】

最新·实用

网上开店创业全

白山◇著



中国言实出版社

图书在版编目(CIP)数据

网上开店创业全书 / 白山主编.

—北京:中国言实出版社,2009.3

ISBN 978-7-80250-050-1

I.网…

II.白…

III.电子商务—基本知识

IV.F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 170979 号

出版发行 中国言实出版社

地 址:北京市朝阳区北苑路 180 号加利大厦 5 号楼 105 室

邮 编:100101

电 话:64924716(发行部) 64963101(邮 购)

64924880(总编室) 64928661(二编部)

网 址:www.zgyschs.cn

E-mail:zgyschs@263.net

经 销 新华书店

印 刷 三河市佳星印装有限公司

版 次 2009 年 3 月第 1 版 2009 年 3 月第 1 次印刷

规 格 787 毫米 × 1092 毫米 1 / 16 22 印张

字 数 321 千字

定 价 40.00 元 ISBN 978-7-80250-050-1 / F·271

目 录



第一篇 开店前的盘算

第 1 章 网上开店的现状和前景	3
网上购物成为时尚 / 3	
电子商务的模式 / 5	
网上开店的优势 / 7	
开网店到底难不难 / 7	
理性看待网上开店 / 9	
第 2 章 我适合在网上开店吗	11
哪些人适合在网上开店 / 11	
网上开店的心理准备 / 14	
网上开店的基本程序 / 14	
第 3 章 网上开店的硬件条件和软件条件	17
硬件方面 / 17	
软件方面 / 17	
第 4 章 网上开店的平台	21
独立建立网站开店铺 / 21	
自助式开店 / 21	
eBay 易趣网介绍 / 22	
淘宝网介绍 / 24	
拍拍网介绍 / 24	
当当宝介绍 / 25	
富贵网介绍 / 25	
实例: 淘宝网免费注册流程 / 26	
实例: 支付宝的注册与使用方法详解 / 27	
第 5 章 网上开店卖什么	28
经营品种定位 / 28	
消费人群定位 / 30	



卖什么才赚钱 / 31
利用地区差异赚钱 / 33

第 6 章 货源在哪里	34
外贸商品 / 34	
国外商品 / 34	
积压库存 / 35	
自产自销 / 35	
厂家 / 35	
批发商 / 35	
批发网站 / 36	

第二篇 店铺的布置

第 7 章 怎样让店铺看起来赏心悦目	39
给网店起个好名字 / 39	
给店铺起名的原则 / 40	
做好宝贝展示 / 41	
让自己的店铺个性化 / 42	
设计一个醒目的 LOGO / 43	
做好友情链接 / 45	
做好店铺商品分类管理 / 46	
写店铺公告 / 46	
活用推荐位 / 46	
利用签名档 / 47	
网上店铺装修 / 48	
商品描述 / 50	
第 8 章 让宝贝靓丽的关键——照片	53
选购适合的摄影工具 / 53	
利用日光和人造光 / 54	
简单的拍摄技巧 / 56	
第 9 章 拍得好还要做得好——实战 Photo Shop	58
用 Photo Shop 轻松修改商品图片 / 58	
调整图片大小 / 59	
调整亮度和对比度 / 59	
图片加外框 / 60	
固定尺寸的裁切 / 62	



- 选区和羽化 / 62
- 文字编辑 / 63
- 为图片添加水印 / 64
- 制作拼缀图 / 65
- 抠图的技巧 / 67

第三篇 店铺的销售管理

- 第 10 章 商品出售的技巧 73
 - 修炼成赚钱的卖家 / 73
 - 为店铺进行市场定位 / 74
 - 网上开店有哪些买卖形式 / 76
 - 网上商品定价有哪些技巧 / 78
 - 为宝贝敲定一口价 / 82
 - 拍卖 / 91
 - 网上店铺做广告 / 94
 - 网上店铺促销 / 97
 - 网店经营的技巧 / 102
- 第 11 章 与买家沟通的技巧 101
 - 如何赢得买家的信任 / 106
 - 如何面对买家的非好评 / 109
 - 怎样鼓励顾客的随机购买 / 111
 - 影响消费者行为的因素 / 114
 - 把“上帝”变成“朋友” / 117
 - 如何有效影响买家消费心理 / 118
 - 如何与顾客有效沟通 / 121
 - 与顾客主要沟通哪些问题 / 125
 - 如何处理顾客的不满 / 128
 - 如何处理顾客的异议 / 133
 - 如何防止顾客流失 / 135
 - 小赠品留住大顾客 / 137

第四篇 支付与配送

- 第 12 章 网上购物支付账款的方式 141
 - 邮局汇款 / 141



银行汇款 / 144
在线支付 / 146
上门收款 / 148
手机支付 / 148
用“支付宝”支付 / 149
网上支付的安全保证 / 151

第 13 章 商品的配送 153

商品的包装 / 153
商品的打扮 / 156
包装时应注意的细节 / 156
通过邮局配送 / 156
快递 / 159
物流配送 / 162
虚拟商品配送 / 162
在配送中节省成本 / 163
在邮局省钱 / 165
快递也能砍价 / 166

第五篇 网上信息的使用

第 14 章 域名选择 169

域名 / 169
域名的构成 / 169
为网站选择域名 / 171
域名注册 / 172

第 15 章 域名抢注 174

域名抢注 / 174
域名抢注的原因 / 174
认定域名抢注 / 175
域名被抢注应该怎么办 / 175
域名保护 / 177
网页设计 / 179

第 16 章 网络作品的保护 180

网络作品是否受著作权法保护 / 180
网络作品著作权归谁所有 / 181
其他网站的文章是否可以转载 / 181



- 如何合法转载网络作品 / 182
- 国外保护音乐作品的著作权机构有哪些 / 183
- 在我国如何合法使用音乐作品 / 183
- 如何合法使用网上的图片 / 184

第六篇 售后服务

- 第 17 章 售后服务的各种形式** 189
 - 网站留言服务 / 189
 - 电话服务 / 190
 - 网上即时服务 / 190
 - E-mail 服务 / 192
 - 上门服务 / 192
- 第 18 章 怎样处理顾客的抱怨和警告** 193
 - 顾客为什么会抱怨甚至警告 / 193
 - 处理顾客抱怨和差评的方法 / 195
 - 如何解决信用评价的问题 / 197
- 第 19 章 客户常见问题解答方式** 199
 - 汇款后,过了好久,也没收到货 / 199
 - 实物与照片为什么不符 / 199
 - 购买的商品可以退、换货吗 / 200
 - 如果我汇了款,你们不发货怎么办 / 200
 - 如果我发现收到的物品与订购的不一致怎么办 / 200
 - 我想要发票怎么办 / 200
 - 为什么购物后无人与我联系 / 200
 - 商品的质量如何保证 / 202
- 第 20 章 怎样处理顾客换货和退货** 203
 - 退货和换货的说明 / 203
 - 以服务为先的态度处理顾客的要求 / 205
 - 顾客服务经验心得 / 205

第七篇 网店的宣传和推广

- 第 21 章 如何在网络上进行店铺推广** 211
 - 购买推荐位 / 211
 - 登录搜索引擎并作排名优化 / 212
 - 登录导航网站 / 214



	加入网店联盟 / 214	
	利用友情链接宣传店铺 / 215	
	BBS、论坛、社区宣传 / 215	
	电子邮件广告推广 / 217	
	病毒式营销策略 / 217	
	事件营销 / 219	
	在线通信工具推广 / 219	
	网络实名和通用网址 / 219	
第 22 章	如何利用传统媒介推广网店	224
	印刷并散发广告传单 / 224	
	向杂志等媒体投稿 / 226	
	多参与活动,派发名片 / 226	
	服务好老顾客,留住回头客 / 226	
	网店推广的最高境界——口碑 / 227	
第 23 章	网上开店进行国际贸易	228
	为什么要开展对外贸易 / 228	
	如何扩大网店的规模 / 230	
	开展对外贸易有哪些要求 / 233	
	如何开展网上对外贸易 / 237	
	如何从事国际电子商务 / 239	
	从事国际电子商务应注意哪些问题 / 241	

第八篇 网上开店须知的法律法规

第 24 章	基本的法律常识	247
	电子商务主要的登记许可项目有哪些 / 247	
	哪些网站需要办理 ICP 证 / 247	
	哪些网站需要办理 ICP 备案 / 247	
	哪些企业需要办理互联网接入服务业务许可证(ISP 证) / 248	
	哪些企业需要办理移动网增值业务经营许可证(SP 证) / 248	
	哪些网站需要办理 BBS 许可证 / 249	
	哪些企业需要申请《跨地区增值电信业务经营许可证》/ 249	
	特殊领域电子商务的登记许可有哪些 / 250	
	网上经营不得从事的领域有哪些 / 251	
	如何注册一个电子商务企业 / 252	
	电子商务企业涉及的相关登记认证有哪些 / 252	



如何注册个体工商户 / 255

商务部《关于网上交易的指导意见(暂行)》 / 256

第 25 章 签订合同 262

什么是电子商务合同 / 262

如何保障电子商务合同的有效性 / 264

保证电子商务合同的相关法律规定有哪些 / 264

如何签订电子商务合同 / 265

电子商务合同应具备哪些基本条款 / 267

签订电子商务合同需特别注意的问题有哪些 / 269

常见的电子商务合同的类型有哪些 / 271

常见的电子商务合同是否有范本可以查到 / 272

免费信息系统使用合同的内容有哪些 / 273

有偿信息系统使用合同范本的形式如何 / 275

网上拍卖信息系统使用合同应当具备的基本内容有哪些 / 278

在线销售合同范本是怎样的 / 283

什么是电子签名 / 285

如何取得我自己或我公司的电子签名 / 285

怎么用电子签名 / 286

电子签名用起来是不是很烦琐,是不是很贵 / 286

数字签名安全吗 / 286

运用电子签名签署电子商务合同可靠吗 / 286

为什么电子商务合同一定要牵涉电子签名的问题 / 287

电子签名的作用有哪些 / 288

签署电子商务合同一定要用电子签名吗 / 289

什么是电子认证服务机构 / 290

我国有哪些电子认证服务机构 / 290

电子认证服务机构有哪些义务和责任 / 290

第 26 章 网上支付 291

什么是电子支付 / 291

为什么要使用网上支付 / 291

电子商务必然涉及电子支付的问题吗 / 292

如何看待电子支付 / 293

如何使用网上支付 / 295

如何使用电子支票 / 297

网上支付与电子支付一样吗 / 297

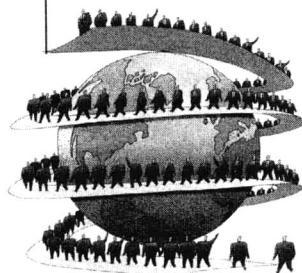
使用网上支付会遇到什么样的问题 / 298

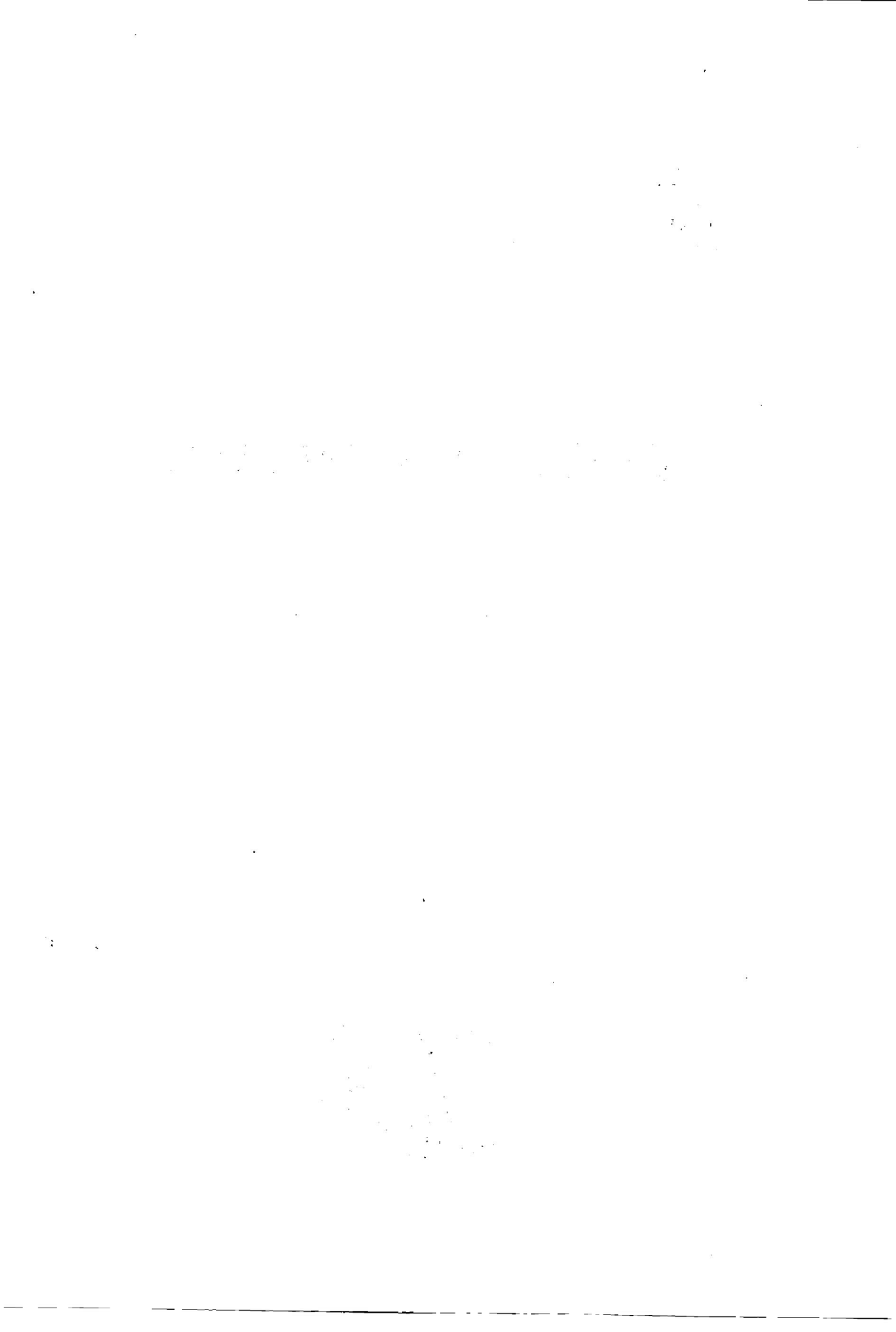


	使用网上支付会得到安全的保障吗 / 299	
	信用卡使用的安全性能得到保障吗 / 301	
	在操作中导致支付无法成功的原因有哪些 / 302	
	如何解决支付操作中的问题 / 303	
	如何识别利用网络支付实施的诈骗行为 / 304	
	如何防止利用网络支付实施的诈骗行为 / 305	
	使用网上支付会得到哪些法律保障 / 306	
第 27 章	网上信息	307
	关于域名有些什么样的法律规定 / 307	
	网页链接涉及哪些法律问题 / 311	
	收集个人信息涉及哪些法律问题 / 312	
	制作数据库涉及哪些法律问题 / 312	
	网页设计过程中应注意哪些其他法律问题 / 313	
第 28 章	物流配送	314
	配送方的基本义务与责任有哪些 / 314	
	配送合同的基本规定有哪些 / 316	
	我国关于物流的立法有哪些 / 319	
	我国在采购与销售方面的法律制度有哪些 / 319	
	我国在仓储方面的法律制度有哪些 / 320	
	我国在流通加工方面的法律制度有哪些 / 320	
	我国在运输方面的法律制度有哪些 / 320	
	我国目前与物流相关的信息技术方面有哪些法律规定 / 321	
第 29 章	税收	322
	是否对电子商务征收新税 / 322	
	利用信息技术报税的方式有几种 / 325	
第 30 章	权益保护与纠纷处理	327
	如何预防网上拍卖诈骗 / 327	
	如何预防网上利用假身份进行的诈骗 / 327	
	如何避免被非法购物网站欺诈 / 328	
	如何看待网络传销 / 329	
	网上购物应注意哪些问题 / 329	
	怎样识别虚假网站 / 330	
	虚假网站有哪几种表现形式 / 332	
	怎样判断对方的诚信度 / 334	
	如何解决电子商务法律纠纷 / 337	
	怎样尽早挽回损失 / 341	



第一篇 开店前的盘算





• 第 1 章 •

网上开店的现状的前景

网上购物成为时尚

当年,在北京的地铁车门上出现了“淘宝网”的广告,当时它只是众多购物网站之一,普通人根本无法预料它今天对传统零售业的冲击。

据新生代市场监测机构 2008 年第一季度的调查,沃尔玛、家乐福等大型卖场,一个门店一天的平均客流量低于 1.5 万人,而“淘宝网”每天的用户流量将近 1000 万人。

由此,我们是不是可以预言,网络购物将会取代传统的购物方式,成为新的流行时尚呢?《中国青年报》社会调查中心近日与“腾讯网”联合进行的一项在线调查显示,55.1%的人在过去一年中经常在网上购物,44.0%的人认为在以后的 5 年内,网络购物有可能取代逛商场成为年轻人购物的主流方式。

也就是说,不用挤公交地铁,不用再为穿高跟鞋逛街而叫苦,不用为买不起天价的衣服和化妆品而懊恼,很多问题在网上都能找到完美的解决方案。坐在电脑前下订单,穿着睡衣和拖鞋也一样能得到同等质量的服务。

为什么如此多的人喜欢网上购物呢?据调查显示,七成多的人选择网上购物的原因是商品丰富、选择余地大、方便比较、物美价廉以及不用跑商场,更加节省时间。

另一方面,越来越多的年轻人在网上购买的不仅是商品,购买的服务也在增加。调查显示,年轻人经常购买的是网络上的图书、音像、服装等商品(84.0%),其次就是缴费服务(32.8%)。



◇ 网上购物成为时尚



还有一个明显的趋势是,顾客对网络购物的信任度在逐渐增加。调查中,69.5%的人表示,在网上购物时,不会太介意是个人店铺还是公司店铺。27.0%的人则更愿意从公司直接开办的网店购买东西;9.1%的人倾向于个人网店。

在这次调查中,25.5%的人认为网络购物不会取代逛商场采购的传统方式,而更多的人(45.4%)则对网络购物充满了信心。

电子商务的模式

网上开店属于电子商务,那么什么是电子商务呢?其实,电子商务源于英文 Electronic Commerce,简称为 EC。顾名思义,其内容包含两个方面:一是电子方式,二是商贸活动。

电子商务指的是利用简单、快捷、低成本的电子通信方式,买卖双方不谋面地进行各种商贸活动。电子商务可以通过多种电子通信方式来完成。现在人们所探讨的电子商务主要是以 EDI(电子数据交换)和 Internet 来完成的。尤其是随着 Internet 技术的日益成熟,电子商务真正的发展将是建立在 Internet 技术上的,所以也有人把电子商务简称为 IC(Internet Commerce)。

商务就是拿钱买商品,无论是借助传统平台还是网络平台,最终总是要完成钱和物的交换。电子商务是将这一过程网络化、虚拟化了,从而节约了很多交易、库存等成本,也减少了中间的代理环节。

简单来说,只要买卖双方通过互联网成交的生意,都可以算是电子商务。比如,买方通过 E-mail 的方式发信给卖方,询问价格及商品数量,买卖双方经过几次的 E-mail 往来,确定了发货方式、商品数量、价格等细节,然后完成了交易。这样一个沟通过程与交易方式,就可以看成是电子商务。

总的来说,正如大家所熟知的那样,电子商务可以分为企业(Business)对终端客户(Customer)的电子商务模式(B to C)、企业对企业的电子商务模式(B to B)和终端客户对终端客户的电子商务模式(C to C)这三种模式。在这三种模式中,企业可以不是网站形式,这里网站在电子商务中只扮演着一个平台的角色。

一、B to C 简介

B to C 是从企业到终端客户(包括个人消费者和组织消费者)的业务模式。最为大家所熟悉的电子商务 B to C 模式的一种实现形式就是新兴的专门

做电子商务的网站。在 20 世纪 90 年代末开始,涌现出无数的这类公司,其中有网上商店、网上书屋、网上售票等,甚至还有一些什么都做、什么都卖的电子商务网站。但不管怎样,这些新型模式企业的出现,使人们足不出户,通过互联网就可以购买商品或享受资讯服务,这无疑是时代的一大进步。

国内比较知名的 B to C 网站有金山卓越、当当网等。

二、B to B 简介

企业与企业之间电子商务的业务模式被称作 B to B。B to B 电子商务的本质是提供一个信息平台。与 B to C 不同,B to B 平台本身并不介入具体交易,只是作为一个“生意撮合者”的身份出现。它的商品就是信息,买方企业的信息,卖方企业的信息,汇集后供交易双方各取所需。B to B 电子商务的网络效应(network effect)特别强,它的商品——信息,都是由用户(企业)提供的,如果没有用户或者用户很少,B to B 网站就根本无法存在。而它的用户越多,网站的价值就越大,就会有更多的用户来这里。

从本质上来说,B to B 就是提供信用服务的一种商业模式,是典型意义的信用经济。B to B 的角色就在于可以更加节约地帮助用户之间建立起相互信任关系。如果没有这个平台,这种信任就要靠单个商家对单个商家个体之间去培养、鉴定和监督,建立信任的成本非常之高。有了 B to B 平台之后,就可以建立起品牌信任即系统信任,让商家相信进入这个平台就等于进入一个信用环境良好的商务社区,发生欺骗的概率很低,或者欺骗发生后,会由平台提供方来承担责任。

国内比较知名的 B to B 网站有阿里巴巴网等。

三、C to C 简介

与 B to B 一样,C to C 网站也是一个信息平台,其本身并不介入具体交易。但 C to C 和 B to B 不同的是,B to B 的主要用户是企业或商家,而 C to C 的主要用户则是个人消费者,因而 C to C 的信用问题尤为重要。因此做 C to C 网站的公司,一般需要花更大的力气,去建立信用认证机制。由于 C to C 网站的出现,直接助长了个人网上开店创业的热情。可以这么说,如果不是因为有各大 C to C 网站平台的大力广告宣传,根本不会有多少人会想到在网上开店卖东西,也就不会呈现出像现在这样网上开店成时髦的景象了。

国内比较知名的 C to C 网站有易趣网、淘宝网等。