

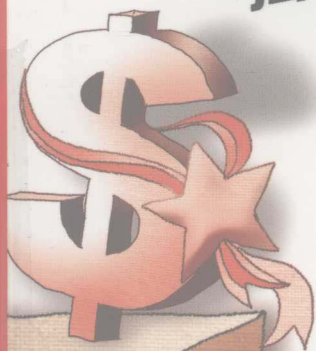
淘宝大学授权讲师
C2C电子商务研究专家

钟
声

编著

月挣5000， 网上开店立即

淘宝网开店、装修、交易全程图解

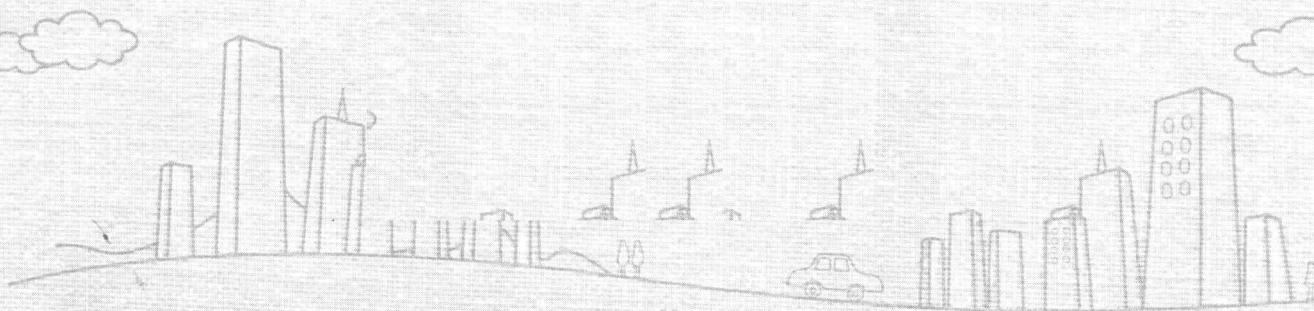


十大钻石顶级店主
联合推荐



月挣5000,GO 网上开店立即

淘宝大学授权讲师 钟声 编著
C2C电子商务研究专家



重庆出版集团 重庆出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

月挣5000, 网上开店立即GO/钟声编著. — 重庆: 重庆出版社, 2009.3

ISBN 978-7-229-00508-5

I. 月… II. 钟… III. 电子商务 — 商业经营 — 中国
IV. F724.6

中国版本图书馆CIP数据核字 (2009) 第030245号

月挣5000, 网上开店立即GO

YUEZHENG 5000, WANGSHANG KAIDIAN LIJI GO

钟 声 编著



重庆出版集团 出版
重庆出版社

重庆市长江二路205号 邮政编码 400016 <http://www.cqph.com>

出 版 人: 罗小卫

责任编辑: 景 超

重庆蜀之星彩印包装有限公司印刷

重庆市天下图书有限责任公司发行

重庆市渝中区双钢路3号科协大厦14楼 邮政编码 400013

全国新华书店经销

开本: 880mm × 1 230mm 1/24 印张: 10 字数: 220千字

版次: 2009年3月第1版 印次: 2009年3月第1次印刷

印数: 1~5 000册

书号: ISBN 978-7-229-00508-5

定价: 24.80元

如有印装质量问题, 请向重庆市天下图书有限责任公司调换: 023-63658950

版权所有, 侵权必究



2009年，全球金融危机席卷中国市场，不同行业、相关领域都受到了冲击。“工作难觅、商机难寻、创业难闯”成为了社会的流行语。怎么办？网上开店可帮你实现“在家创业”梦想，给你带来“零投入、低风险、高回报”的快感。

网络店铺如何创建并合理经营？电脑报特邀淘宝大学授权讲师、中国C2C电子商务研究专家钟声先生撰写了这本《月



淘宝大学授权讲师 钟声
中国C2C电子商务研究专家

挣5000，网上开店立即GO》，全书以国内最大的网络店铺创业平台“淘宝网”为例，以卖家的角度出发，帮助那些准备在网上开设店铺的朋友理顺店铺商品买卖流程、分享网络营销赚钱方案、破解网络店铺赚钱诀窍。

与此同时，本书还得到了淘宝网十家“皇冠级”人气店主联手推荐与倾力支持。他们分别是：

书店类人气第一的皇冠店铺——悦悦书店

化妆品类人气第一的皇冠店铺——嘟嘟鱼嘟嘟

时尚内衣类人气第一的皇冠店铺——八佰购时尚内衣

时尚家饰类人气第一的皇冠店铺——妮妮十字绣坊

居家类人气第一的皇冠店铺——梅梅家居

珠宝类人气第一的皇冠店铺——开心漂亮坊

网游点卡类人气第一的皇冠店铺——江西商

手表类人气第一的皇冠店铺——流行解密

数码类人气第一的皇冠店铺——毛网商城

女包类人气第一的皇冠店铺——PG美人网

通过店主们的亲身经历为读者详细讲述自己店铺的成功经验，以血的教训及切肤之痛告诫初次网络开店的朋友少走弯路。以自己店铺的发展为线索，告诉读者们如何在淘宝中开店、如何在网络中赚钱、如何赚取更多的钱、如何才能实现月挣5000的创业梦想。

有如此在行的网络开店高手的悉心指导，
有如此众多的皇冠级人气店主的经验点拨，
上网开店，月挣5000，将不再是梦想！

钟声
2009年春



内容提要

本书全面地讲解了在淘宝网开办网店的知识，从开店前的准备到完成第一次交易，从网店的精美装修方案到提高网店人气浏览量操作，从店铺数据安全备份到交易各个环节中的纠纷处理，全面分析、逐一破解，为广大白手起家的草根网上创业者提供全方位、最实用的网店经营策略。

本书语言浅显易懂、概念和功能的介绍清晰、通俗，在讲解过程中还采用情景式任务驱动方式引导读者学习，并辅以清晰、简洁的图文排版方式和丰富的小提示使得学习过程更加轻松、易上手。实地体验淘宝网店“零投入、低风险、高回报”为你带来的乐趣与收益，尽展自己的商业才华。





目 录

CONTENTS

第 1 章 从零开始

——淘宝开店要求与准备

1.1 哪些人适合淘宝开店	1
1.2 开店前的调研与定位	2
1.2.1 商品的定向和选择	2
1.2.2 哪些商品不能卖	4
1.2.3 借鉴成功店铺经验	4
1.3 开通网上银行	5
1.3.1 银行营业厅签办协议	5
1.3.2 激活网上银行	5

第 2 章 白手起家

——注册并创建淘宝店铺

2.1 注册淘宝用户	10
2.1.1 注册电子邮箱	10
2.1.2 申请淘宝会员	12
2.2 下载并安装淘宝工具	15

2.2.1 下载并安装阿里旺旺	15
2.2.2 下载并安装淘宝助理	17
2.3 开通支付宝账户	19
2.3.1 支付宝的含义	19
2.3.2 支付宝的注册与激活	20
2.3.3 申请支付宝实名认证	22
2.3.4 使用支付宝	28
2.4 申请并开通过店铺	31
2.4.1 准备10件商品图片	31
2.4.2 商品发布四种方式	33
2.4.3 上架商品的信息修改	43
2.4.4 申请店铺	45
2.5 店铺的基本设置	47
2.5.1 为店铺设置店标	47
2.5.2 上架商品的分类	49
2.5.3 添加“友情链接”	49
2.5.4 设置“留言信息”	50
2.5.5 DIY个性化的店铺风格	50
2.6 优势商品推荐	51
2.6.1 使用橱窗推荐位	51
2.6.2 使用店铺推荐位	53

第 3 章 第一桶金

——商品买卖交易流程

3.1 与买家交流	56
3.1.1 使用阿里旺旺与买家交流	56
3.1.2 回复站内信件	64
3.1.3 发布和回复宝贝留言	66
3.2 商品交易价格的修改	68

3.3 选择物流为买家发货	70
3.4 为买家作评价	73
3.5 店主从支付宝中提现	74
3.6 处理退款和部分退款	77

第 4 章 知己知彼

——网店赚钱从关注买家开始

4.1 买家是如何查找商品的	78
4.1.1 关键词搜索	79
4.1.2 宝贝分类搜索	80
4.1.3 高级搜索	82
4.1.4 商品对比	84
4.2 观察买家购物与评价流程	85
4.2.1 选择购买	85
4.2.2 支付货款	87
4.2.3 收货与验货	92
4.2.4 给卖家进行评价	93
4.3 了解买家最青睐哪类店铺	95
4.4 购物纠纷的维权方法	99

第 5 章 人气打造

——店铺美化与推广

5.1 店铺装修与美化	108
5.1.1 为店铺添加背景音乐	108
5.1.2 个性化宝贝模板	111

5.1.3 巧用推荐宝贝功能	113
5.1.4 店铺挂件设置	113
5.1.5 个性打造店标与个人头像	114
5.1.6 店铺装修“三不要”	115
5.2 商品美化	117
5.2.1 美化商品描述	117
5.2.2 商品图片的后期美化	117
5.2.3 为图片添加边框和水印	123
5.3 阿里旺旺推广店铺	128
5.3.1 使用旺旺给好友发广告	128
5.3.2 使用旺旺的状态信息发布广告	130
5.4 淘宝社区推广店铺	133
5.4.1 使用签名档推广店铺	133
5.4.2 在淘宝社区做市场调查	134
5.4.3 淘宝社区发贴推广实战	135
5.4.4 淘宝社区网店推广技巧	140
5.5 无处不在的网络推广	142
5.5.1 论坛、聊天室推广	142
5.5.2 网内宣传技巧	144
5.5.3 其他网上推广方式	150

第 6 章 主动出击

——多种手段发掘潜在买家

6.1 主动找买家	154
6.1.1 使用求购信息找买家	154
6.1.2 使用店铺留言找买家	156
6.1.3 联系以前的买家	156
6.1.4 派发红包吸引买家	159
6.2 从同行店铺发现商机	162
6.2.1 关注同行店铺的产品	162

6.2.2 收藏竞争对手的店铺	163
6.3 店铺提醒不漏掉买家	164

第 7 章 细节决定成败

——服务打造品牌形象

7.1 在导购中提高服务	168
7.1.1 为买家主动推荐商品	168
7.1.2 降低价格节省运费	169
7.1.3 淘宝旺旺沟通服务	169
7.1.4 电话咨询中的服务质量	170
7.2 在发货中提高服务	171
7.2.1 为自己的商品添加礼品包装	171
7.2.2 为买家设计合理的送货方式	172
7.2.3 同城上门交易注意事项	174
7.3 售后服务定制	175
7.3.1 定制合理的退货与换货政策	175
7.3.2 巧用信誉度评价	176
7.3.3 细心处理交易中的矛盾	177
7.3.4 应对买家投诉	178
7.3.5 引导买家修改中评与差评	179
7.3.6 售后答谢关系	180
7.3.7 留住老客户	181
7.4 参加消费者保障服务	181
7.4.1 什么是消费者保障服务	181
7.4.2 如何参加消费者保障服务	187
7.4.3 如何参加淘宝抵价券促销活动	192
7.5 如何面对交易纠纷	194
7.5.1 私下协调解决交易纠纷	194
7.5.2 通过官方申诉解决纠纷	194

第 8 章 加把安全锁

——店铺账户安全与数据备份

8.1 淘宝助理批量备份店铺数据	201
8.2 淘宝助理批量上传还原数据	205
8.3 防止淘宝密码被盗	208
8.3.1 为淘宝账户加密	208
8.3.2 修改淘宝密码	209
8.3.3 找回淘宝密码	210
8.4 防止支付宝密码被盗	212
8.4.1 为支付宝加密	212
8.4.2 修改支付宝密码	213
8.4.3 找回支付宝密码	214

第 9 章 它山之石

——顶级钻石店铺经验分享

9.1 精品书店	216
9.2 化妆品店	218
9.3 时尚家饰店	219
9.4 网络游戏点卡店	220
9.5 时尚内衣店	221
9.6 居家日用店	222
9.7 珠宝饰品店	224
9.8 数码产品店	225
9.9 时尚手表店	226
9.10 热销女包店	227

第1章 从零开始

——淘宝开店要求与准备



1.1 哪些人适合淘宝开店



01 大学毕业生

时下流传一句话“大学毕业，就是失业”。从一个侧面，我们不难看出如今就业找工作是多么的艰难。也迫使不少的大学生开始了自己的网上创业之路。首选就是淘宝开店，这是一个几乎零成本的赚钱之路，它不用花费你太多的时间，也不用你花销太多的资金，只要有个电脑，能上网就可以为你轻松赚钱。



02 个人创业者

热衷于个人创业的生意人也同样十分适合在网上开店，它为大家免去了现实中开店创业最头疼的资金问题，你可以在网络中一展你的经营头脑，充分展现自己的才华。



03 下岗职工

对于单位不好的下岗职工来说，网上开店也是一个极佳的选择，他不需要多么专业的计算机使用知识，只需要使用鼠标进行简单操作即可帮助你开店经营，从此你不必在为下岗后再就业解决饭碗问题发愁。



1.2 开店前的调研与定位

开店前，卖家一定要做好详细的市场调研，根据市场情况和个人情况，选择要经营的商品。有了充分的调研，熟悉了市场需要，开店就有了方向，不会显得盲目，而做到经营有道。

1.2.1 商品的定向和选择

打开淘宝主界面，我们可以在界面上看到密密麻麻的分类，甚至还有音序索引来帮助买家分类查找，诸如：“手机”、“男装”、“女装”、“办公设备”、“女人用品”、“运动用品”、“电脑产品”等。



淘宝商品的分类

面对这么多的商品，我们如何选择呢？是什么都卖还是选择部分？到底哪些才是好卖的商品呢？其实这个问题要根据卖家自己的条件来选择。



选择自己熟悉的产品

首先我们需要选择自己熟悉的行业，比如你对女孩子的内衣、服饰、首饰等商品很熟悉，那么在开店的时候就尽量从这个方面入手。因为了解得多，则更能



明白买家的需求。如果选择自己不熟悉的产品,则会显得十分茫然,甚至在商品的交易中落下笑话,使得自己店铺的销售出现经营障碍。



选择自己熟悉的商品类型



选择货源最广的商品

在货源上应该尽可能地选择货源广泛的商品,这样我们可以给买家呈现更多更丰富的商品,使得买家在选择的时候更省心。如果买家觉得你的店铺货源比较少,不丰富,他们会再到其他网店去浏览查看,使得你店铺的销量降低。



选择进价最低的商品

进价低则意味着你的利润空间高。最好能找到一手货源,最差也要当个“二道贩子”,千万不要当“三道贩子”,甚至是贩子的贩子。那样的话,到最后,自己劳动付出了不少,经营效益却未见成效。最重要的是,自己拿的货如果是换了N遍手以后的商品,将来发生退货、换货事情,也是非常麻烦的,要一道道去换,这个时间等不及,而且会给客户感觉非常差。最后,弄个鸡飞蛋打,赚了5块钱,



赔了一个客户，换来一个差评，就得不偿失了。

1.2.2 哪些商品不能卖

网络中哪些商品可以卖，哪些商品不能卖呢？比如香烟，国内有规定香烟具有地方保护政策，是不能异地交易的。同时网络中比较流行的仿制枪械等也是不能买卖的，他们都是国家严厉打击的对象。



不能异地交易的香烟



不能买卖的仿制军械

要交易就要选择合法的商品在网络中流通，切记不能违反国家的规定。希望开店的朋友一定要在开店前知道哪些商品可以卖，哪些商品不能卖，这样才不至于在以后的经营中出现问题。

1.2.3 借鉴成功店铺经验

通过前面的介绍，相信读者已经能够找准入围的商品，并做好了开店前的准备，但这还不够，我们在开店前还要充分地了解其他淘宝店铺，知道他们成功的秘诀，失败的症结，做到“知己知彼”，方能“百战百胜”。



借鉴优秀店铺成功经验

首先，我们是要找到一些做得非常成功的淘宝店铺，我们可以通过淘宝的钻石店铺推荐进行调研查找，观察他们的共性。从店名设置到特色装修，从商品详细介绍到价格实惠对比，我们可以找到他们的共性，做得体贴、亲切。从中



学习其成功经验，并运用到自己的开店创办中。



分析较差店铺失败教训

除了找到一些钻石级成功店铺学习其成功经验以外，我们还可以找到一些销售不是很好的一般店铺，我们可以重点观察下这些店铺的特点，到底是什么造成了他们的萧条，使得业绩不佳。

诸如：“店主在线时间少”、“店铺名做得不理想”、“商品无特色”、“价格昂贵”、“几乎不回答买家问题”、“商品的介绍说明不详细”……这些问题都会使得你的店铺门庭冷清，萧条不济。所以这些失败的症结，我们一定要在开店前就有明确的认识，自己在店铺开创的过程中就可以少走弯路。



1.3 开通网上银行

要实现在网上开店，就必然会出现网上金钱交易。这里我们就必须去银行开通网上银行业务。下面笔者以交通银行为例，为大家详细讲解如何为自己的银行卡开通网上交易业务。

1.3.1 银行营业厅签办协议

这里，我们只需要带上自己的身份证和银行卡到银行的营业大厅去办理即可，按照银行的规定签订一个“个人网上银行”业务申请表，并办理相应的手续。交通银行会通知你绑定一个手机来实现网上银行安全开通。

1.3.2 激活网上银行

一切设置好后，我们就需要自己在电脑上开通并激活我们办理的网上银行业务了。

① 首先我们打开交通银行的网络主页“www.95559.com.cn”，点击主页面中

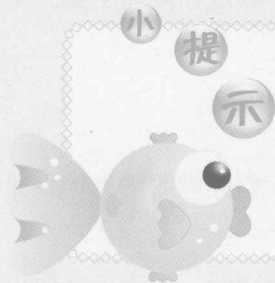
的“个人网银登录”按钮。



网上银行登录界面

② 在打开的登录界面中我们点击“手机注册用户登录”按钮，由于是第一次激活操作，这里我们点击下方的“重置查询密码”按钮，设置一个属于你自己的查询密码。而后点击“首次登录”按钮，输入自己的银行卡号和刚才设置的查询密码。

首次登录输入界面



完成该步骤时你的注册手机将会收到一个来自银行为你发送的短信息，将里面的代码输入到网页上对应的位置即可实现密码的设定。