

不怕是新手 轻松学得会

全新互动多媒体学习模式

新手

学网上开店

神龙工作室 编著

学易用

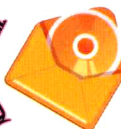


看得懂：按照初学者接受知识的难易程度，由浅入深地组织内容

学得会：“语言通俗易懂+实例精彩丰富+初学者常见问题解答”的完美结合，帮助您轻松学会网上开店的方法

用得巧：与读者的工作和生活紧密结合，学有所用

超值光盘

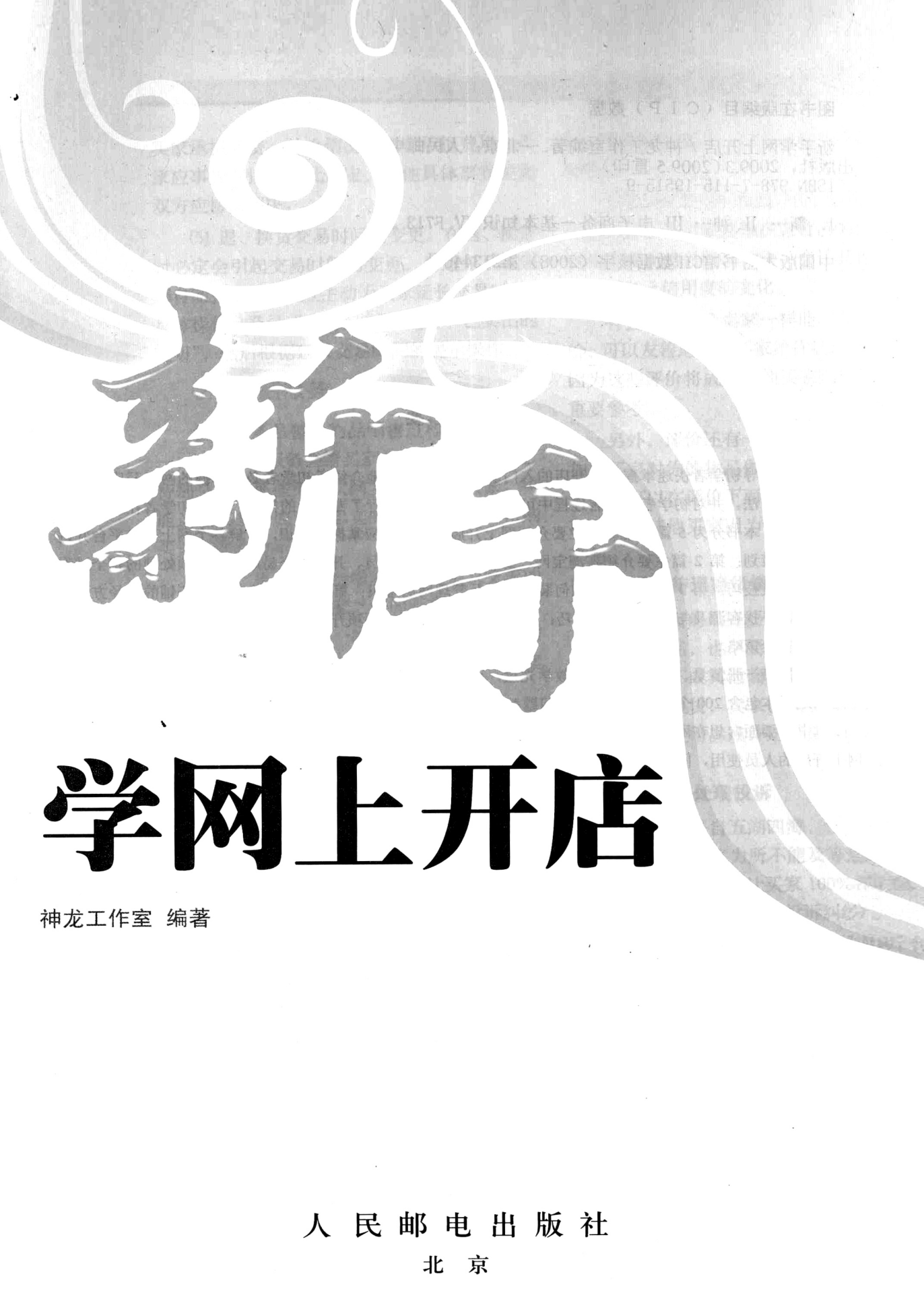


视频教学：3个小时情景·互动式多媒体视频教学

超值奉送：200个上网常见问题解答



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS



新手

学网上开店

神龙工作室 编著

人民邮电出版社

北京

图书在版编目(CIP)数据

新手学网上开店 / 神龙工作室编著. —北京: 人民邮电出版社, 2009.3 (2009.5 重印)
ISBN 978-7-115-19515-9

I. 新… II. 神… 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213446号

内 容 提 要

本书是指导初学者快速掌握网上开店的入门书籍。书中详细地介绍了初学者必须掌握的网上开店的基础知识和操作方法, 并对初学者在开店过程中可能会遇到的问题进行了专家级的指导, 以免初学者在起步的过程中走弯路。本书分为5篇: 第1篇主要介绍网上开店的优点及应掌握的知识, 了解各个网上开店平台并进行开店前的策划; 第2篇主要介绍在淘宝网、易趣网上从注册会员、开店到交易成功、款项处理的整个过程的所有操作及技巧; 第3篇主要介绍如何装修店面及管理网店宝贝; 第4篇主要介绍宣传店铺的途径方法及实际操作, 寻找客源及与买家交流的技巧; 第5篇主要介绍制定各项开店政策提高服务质量的方法, 以及网上开店的安全策略。

本书附带一张情景、互动式多媒体教学光盘, 可以帮助读者快速掌握网上开店的知识和操作。同时光盘中还赠送一本包含200个上网方面的常见问题解答的电子图书, 大大地扩充了本书的知识范围。

本书主要面向想在网上开店的初级用户, 也适于广大网上开店买卖交易的爱好者以及各行各业需要学习网上开店的人员使用, 同时也可以作为网上开店人员短训班的培训教材或者学习辅导书。

新手学网上开店

-
- ◆ 编 著 神龙工作室
责任编辑 魏雪萍
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街14号
邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京隆昌伟业印刷有限公司印刷
 - ◆ 开本: 787×1092 1/16
印张: 15
字数: 384千字
印数: 9 001—13 000册
 - 2009年3月第1版
2009年5月北京第3次印刷

ISBN 978-7-115-19515-9/F

定价: 29.80元(附光盘)

读者服务热线: (010)67132692 印装质量热线: (010)67129223

反盗版热线: (010)67171154

网上开店很神秘吗?

不神秘!

学网上开店难吗?

不难!

阅读本书能掌握网上开店的方法和技巧吗?

能!

为什么要阅读本书

随着网络的普及,网上开店已经不仅仅局限于创业人员了,对于经营网店的人而言,网上开店不仅能够帮助您充分利用网上资源,而且还可以让您享受到做老板的乐趣,极大地充实了您的工作和生活。

作为网上开店的新手,您是否也曾为注册及实名认证而发愁,您是否也曾为处理宝贝图片而苦恼,您是否也曾为设计店标而冥想苦思,您是否也曾为推广网店而感觉力不从心,您是否也曾为客户的误解而懊恼沮丧,等等。如果您掌握了网上开店的一些基本技能和通用方法,多思考,勤动手,那么这些问题就会迎刃而解。基于这一出发点,我们组织了具有多年实践经验的网上创业人员,为网上开店的初学者编写了这本“入门”书籍。通过阅读本书,您也可以游刃有余地处理网上开店事务,轻松自如地管理和宣传自己的网店。

本书是否适合您

如果您是第一次在网上开店,本书将从初学者的角度出发,一步一步地引导您掌握网上开店的基本操作;如果您还不知道如何让自己的店铺魅力无限,本书将以实例的形式,让您在边学边做的过程中通晓店铺美化的全过程;如果您对理论性的网上开店的书籍感到费解,本书将以实例图解、视频辅助的教学方式让您轻松掌握网上开店的方法和技巧。

阅读本书能学到什么

掌握网上开店的基本方法

使用淘宝助理编辑、上传宝贝

使用阿里旺旺与买家交流

使用 Photoshop 制作店标和宝贝分类

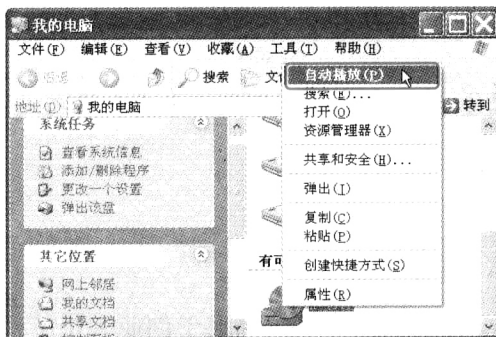
利用多途径宣传网店

制定完善的退换货流程和售后服务政策

GD-ROM

配套光盘使用说明

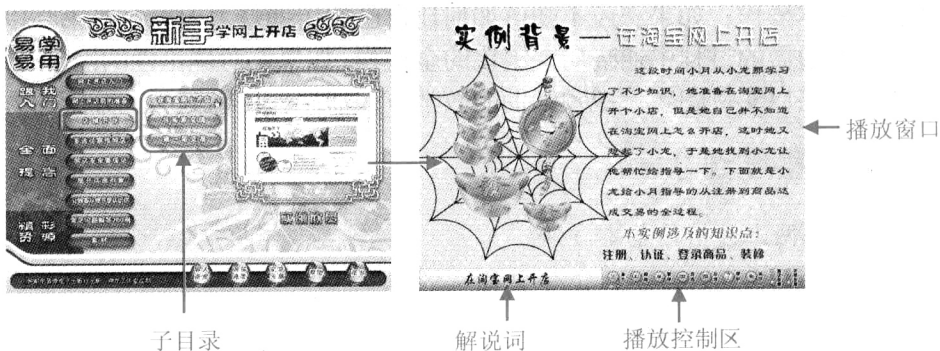
1 将光盘印有文字的一面朝上放入光驱中，几秒钟后光盘会自动运行。若光盘没有自动运行，可以打开【我的电脑】窗口，然后在光盘图标上单击鼠标右键，从弹出的快捷菜单中选择【自动播放】菜单项，光盘就会运行。



2 首先播放一段片头动画，接着播放光盘中的人物介绍（单击鼠标左键可以跳过该环节），稍后会进入光盘的主界面，此时可以看到光盘中包含的各个章节目录。



3 将鼠标指针移到目录按钮上单击鼠标左键，弹出对应的下一级子目录，然后单击某个子目录按钮即可进入光盘播放界面，并自动播放该节的内容。



第1篇 准备工作

第1章 三思而后行——为什么要在网上开店

1.1 电子商务知多少	3
1.1.1 什么是电子商务	3
1. 了解电子商务	3
2. 电子商务的作用	3
3. 电子商务的安全性	3
4. 电子商务的服务	4
1.1.2 电子商务模式	4
1. B2C 简介	4
2. B2B 简介	5
3. C2C 简介	5

1.2 网上开店的优点	5
-------------	---

第2章 遨游“淘金”宝地——了解网上开店平台

2.1 认识淘宝网	8
2.2 认识易趣网	9
2.3 了解其他网上开店平台	11
2.4 选择适合自己的开店平台	14

第3章 谋定而后动——网上开店前期策划

3.1 卖什么，卖给谁	16
3.2 硬件准备和软件准备	17
3.3 积极思考，考虑全面	20

第2篇 我的第一个网店

第4章 淘阔凭鱼跃——在淘宝网上开店

4.1 注册淘宝会员	25
4.1.1 注册电子邮箱	25
4.1.2 注册淘宝会员	27
4.1.3 支付宝	28
1. 启用支付宝账号	28
2. 支付宝实名认证	30
4.2 店铺开张	34
4.2.1 发布商品	34
1. 宝贝图片处理	35
2. 发布商品	36
4.2.2 店面布置	41
1. 开店铺	41
2. 装修店铺	42
4.2.3 推荐商品	48
1. 店铺推荐宝贝	48
2. 橱窗推荐	48
3. 橱窗推荐技巧	50
4.3 与买家交流	51

4.3.1 使用阿里旺旺	51
1. 下载、安装和登录阿里旺旺（淘宝版）	51
2. 使用阿里旺旺（淘宝版）与买家交流	54
4.3.2 使用站内信	62
4.3.3 使用宝贝留言	64
4.4 达成第一笔交易	67
4.4.1 确认交易价格	67
4.4.2 发货	68
4.4.3 评价买家	70
4.5 款项处理	71
4.5.1 从支付宝中提现	71
4.5.2 处理退款	77
4.6 使用淘宝助理	79
4.6.1 下载和安装淘宝助理	80
4.6.2 新建宝贝	82
4.6.3 导入与导出 CSV 文件	85
4.6.4 下载宝贝、备份和导入数据以及批量处理宝贝	86

第5章 天高任鸟飞——在易趣网上开店

.....	93
5.1 注册认证.....	94
5.1.1 成为易趣会员.....	94
5.1.2 进行实名认证.....	96

5.2 登录物品.....	99
5.3 开店装修.....	103
5.4 使用易趣助理.....	113
1. 易趣助理的下载和安装.....	113
2. 登录和使用易趣助理.....	116

第3篇 店面装修

第6章 锦上添花——全面提升网店形象

.....	124
6.1 美化网店.....	125
6.1.1 店标设计.....	125
1. 静态店标.....	125
2. 动态店标.....	128

6.1.2 添加个性元素.....	131
6.1.3 充分利用店铺公告.....	136
6.2 宝贝管理.....	146
6.2.1 巧做宝贝分类.....	146
6.2.2 宝贝图片处理.....	151
6.2.3 宝贝描述文字.....	154

第4篇 店面营销

第7章 赢在行动——网店推广有办法

.....	156
7.1 制定促销策略.....	157
7.2 多途径宣传网店.....	159
7.2.1 店内宣传.....	159
1. 充分利用店铺留言.....	159
2. 友情链接也帮忙.....	160
3. 个人空间巧利用.....	160
4. 巧设店名.....	165
7.2.2 社区内宣传.....	166
1. 淘宝社区宣传.....	166
2. 支付宝社区宣传.....	170
3. 淘宝网上宣传.....	175
7.2.3 站外宣传途径.....	178

1. 百度空间.....	178
2. 利用QQ巧做宣传.....	180
3. 其他网站和论坛宣传.....	185
7.2.4 在现实生活中宣传.....	189
7.3 知己知彼.....	189
7.3.1 角色扮演.....	189
7.3.2 多向同行学习.....	191

第8章 顾客就是上帝——沟通买家

.....	193
8.1 与买家的交流技巧.....	194
8.2 主动寻找买家.....	196
1. 利用店铺留言找买家.....	196
2. 利用求购信息找买家.....	196
3. 发送红包邀请买家.....	198

第5篇 店面维护

第9章 处处留心——网上开店注意事项

.....	206
9.1 电脑安全.....	207
9.1.1 杀毒软件的安装与使用.....	207
9.1.2 个人防火墙的安装和使用.....	216
9.2 账户密码.....	219
9.3 风险控制.....	225

第10章 把握细节,趋于完善——服务信

.....	227
10.1 传递客服信息.....	228
1. 主动为买家服务.....	228
2. 阿里旺旺传递客服信息.....	228
10.2 完善货物配送流程.....	229
10.3 制定退货和售后服务政策.....	230
1. 制定退、换货政策.....	230
2. 售后服务.....	231

具体内容参见本书附带光盘

常见问题解答目录

常见问题解答200例

网上生活常见问题

- 001 什么网上购物
- 002 网上购物的优点
- 003 网上购物的支付方式
- 004 网上银行的优点
- 005 国内的几家网上银行
- 006 网上支付的安全性问题
- 007 主流购物网站
- 008 注册购物网站账号
- 009 注册支付宝账号
- 010 如何在网上购物
- 011 网上购物七大技巧
- 012 电子商务的商业模式
- 013 电子商务的优点
- 014 电子商务的应用功能
- 015 电子商务的几个著名协议
- 016 网上购物及电子商务支付的安全保密问题
- 017 如何在网上订票
- 018 网上开店的特点
- 019 免费网店
- 020 获取社区帮助
- 021 设置社区中的浏览方式
- 022 在网易社区上设计签名
- 023 在虚拟社区上重设个人资料
- 024 了解关于社区常见问题的解决方案
- 025 拥有自己的博客
- 026 写日志
- 027 完善个人资料
- 028 更换模板
- 029 增加模块
- 030 上传图片
- 031 音频管理
- 032 关于“赛我网”
- 033 “赛我网”的超强相册功能
- 034 关于博客现象
- 035 网易相册
- 036 Yahoo 网络相册
- 037 什么是脱机浏览
- 038 浏览网页小技巧
- 039 上网浏览的技巧
- 040 什么是离线浏览
- 041 用新窗口快速打开超链接
- 042 养成整理收藏的习惯
- 043 不发送错误报告
- 044 清除浏览器历史记录
- 045 如何清除浏览器设置的分级审查密码
- 046 电脑桌面上没有 IE 图标
- 047 如何去除电子邮件类病毒
- 048 重新“安置”临时文件夹
- 049 如何让你的网络拨号优先拨通
- 050 巧用地址栏的 IE 图标

- 051 网上开店的经营方式
- 052 表单中的记录
- 053 合理使用 Internet 临时文件
- 054 快速输入地址
- 055 关于 CA
- 056 实现网页文字的自由复制
- 057 将保存的表单条目和密码删除
- 058 将已设置的 cookie 访问权限删除
- 059 防止填写信息泄漏
- 060 限制 Java 程序及 ActiveX 控件的使用
- 061 关于防火墙
- 062 芯片级防火墙
- 063 硬件防火墙
- 064 封锁不必要端口
- 065 将 Windows XP 的端口屏蔽
- 066 通过审阅系统账户维护安全
- 067 防火墙中的状态检测技术
- 068 木马如何通过网页进入电脑
- 069 预防脚本病毒攻击
- 070 警惕名称经过更改的木马文件
- 071 通过打补丁维护网络安全
- 072 上网安全防护之防病毒感染
- 073 用金山毒霸预防有害的 ActiveX 插件
- 074 将自己的网站加入到分类搜索中
- 075 设置修改 IE 首页的功能
- 076 数字证书
- 077 数字证书的作用
- 078 数字证书的正确使用
- 079 数字证书的有效期限
- 080 电子商务对社会经济的影响

浏览器常见问题

- 081 关于 IE 浏览器
- 082 给 IE 的【链接】栏换个名
- 083 在 IE 工具栏中添加按钮
- 084 在 IE 中隐身上网
- 085 使用 IE 的快捷键
- 086 建立网页的快捷方式
- 087 在 IE 中快速建立起网页链接
- 088 查看 IE 的版本信息
- 089 在线升级 IE
- 090 自动启动浏览器
- 091 不让 IE 地址栏中显示地址记录
- 092 设置 IE 保存历史记录的天数
- 093 用 IE 快速打开系统文件夹
- 094 用 IE 快速发邮件
- 095 快速还原 IE 的设置
- 096 备份 IE 收藏夹
- 097 改变 IE 窗口的动感效果
- 098 IE 无法显示网页图片
- 099 IE 无法显示背景颜色
- 100 IE 中无法听到网页的背景音乐

- 101 防止 IE 自动播放声音
- 102 利用 IE 快速查看网页更新情况
- 103 IE 临时文件保存法
- 104 IE 浏览器提示“找不到服务器”
- 105 灵活定制 IE 一次性打开多窗口

搜索引擎常见问题

- 106 在新窗口中打开 Google 搜索结果
- 107 在 Google 中按日期限制搜索结果
- 108 利用 Google 搜索特定文件
- 109 利用 Google 查询手机号码信息
- 110 使用 Google 的计算器功能
- 111 将 Google 工具栏集成到 IE 的工具栏中
- 112 搜索网址中包含关键字的信息
- 113 搜索网页标题中包含关键字的信息
- 114 如何在雅虎中进行搜索
- 115 在雅虎中搜索满足任意关键字的信息
- 116 在雅虎中搜索同时满足多个关键字的信息
- 117 关于新浪搜索
- 118 在新浪中搜索同时匹配多个关键字的信息
- 119 在新浪中搜索任意匹配某个关键字的信息
- 120 Google 搜索技巧：计算器

电子邮箱常见问题

- 121 在 Outlook Express 中建立电子邮件账户
- 122 用 Outlook Express 发送邮件
- 123 在 Outlook Express 中接收电子邮件
- 124 将邮件地址自动添加到通讯簿
- 125 密码启动 Outlook Express
- 126 在 Outlook Express 中使用通讯簿
- 127 在通讯簿中更改联系人信息
- 128 在 Outlook Express 中创建个人名片
- 129 将名片自动插入邮件中
- 130 在通讯簿中创建联系人组
- 131 读懂电子邮件地址
- 132 在线申请电子邮箱
- 133 邮箱中的邮件分类
- 134 邮箱中通讯录的建立
- 135 使用免费邮箱发电子邮件
- 136 使用免费邮箱接收电子邮件
- 137 网站邮箱的草稿箱功能
- 138 添加附件

网上聊天常见问题

- 139 申请 QQ 号码
- 140 添加好友
- 141 添加指定的 QQ 好友
- 142 修改 QQ 密码
- 143 为 QQ 密码申请密码保护
- 144 防止 QQ 密码被盗
- 145 给聊天记录加密
- 146 快速识别好友
- 147 在 QQ 中快速查找好友
- 148 快速删除多个 QQ 好友
- 149 隐藏 QQ 摄像头

- 150 选择 QQ 聊天模式
- 151 将网页上的图片添加到 QQ 表情
- 152 聆听 QQ 电台
- 153 将网页添加到 QQ 自定义面板
- 154 更改 QQ 的声音
- 155 给 QQ 皮肤换颜色
- 156 设置 QQ 快捷键
- 157 与好友进行 QQ 视频聊天
- 158 使用 QQ 给好友传送文件
- 159 快速隐藏 QQ 面板
- 160 删除 QQ 消息中的时间信息
- 161 禁用 QQ 空间功能
- 162 新建一个 QQ 组
- 163 删除 QQ 中现有的组
- 164 QQ 头像自动换
- 165 使用 QQ 的捕捉屏幕功能
- 166 把 QQ 视频图片传到个人 QQ 相册
- 167 将 QQ 与手机绑定
- 168 防止他人登录自己的 QQ
- 169 将电视画面做成 QQ 动画表情
- 170 在昵称和回复中添加表情图标
- 171 重新安装 QQ 时应注意的事项
- 172 申请 MSN 账号
- 173 添加 MSN 的联系人
- 174 在 MSN 中与多个好友同时聊天
- 175 更改 MSN 的显示图片
- 176 在 MSN 中对传输文件进行病毒扫描
- 177 自动更改 MSN 的状态
- 178 保存 MSN 中的聊天记录
- 179 进入聊天室
- 180 在聊天室中进行聊天
- 181 如何安全的使用聊天工具

下载常见问题

- 182 理解断点续传
- 183 目前常用的下载软件
- 184 理解第三方的下载软件
- 185 利用网际快车 (FlashGet) 下载任务
- 186 利用网际快车 (FlashGet) 下载纯文本文件
- 187 清除网际快车 (FlashGet) 中下载失败的文件
- 188 在网际快车中 (FlashGet) 中重新下载已删除的文件
- 189 用好网际快车 (FlashGet) 的类别管理功能
- 190 利用网际快车 (FlashGet) 下载网页的全部链接
- 191 禁用网际快车的自动捕获功能
- 192 设置网际快车 (FlashGet) 下载任务显示的栏目
- 193 使用网际快车 (FlashGet) 的自动关机功能
- 194 加快网际快车 (FlashGet) 的下载速度
- 195 改变网际快车的同时下载的任务个数
- 196 利用网际快车 (FlashGet) 先预览再下载
- 197 实现真正关闭网际快车 (FlashGet) 窗口
- 198 安装 NetAnts (网络蚂蚁)
- 199 使用 NetAnts (网络蚂蚁) 下载文件
- 200 使用 NetAnts (网络蚂蚁) 定时下载任务

第 1 篇

准备工作

随着网络应用的进一步普及,利用 Internet 进行网上购物的消费者越来越多,各种电子商务网站层出不穷,而网店一枝独秀,成为了电子商务的主流,它给人们带来方便实惠的同时,带来了更多的商机。要在电子商务网上开店就必须了解网上开店的基本知识,主要包括电子商务基本知识、网上开店的优点、了解各个网上开店平台、开店前要做的工作等。

第 1 章

三思而后行——为什么要在网上开店



第 2 章

遨游“淘金”宝地——了解网上开店平台

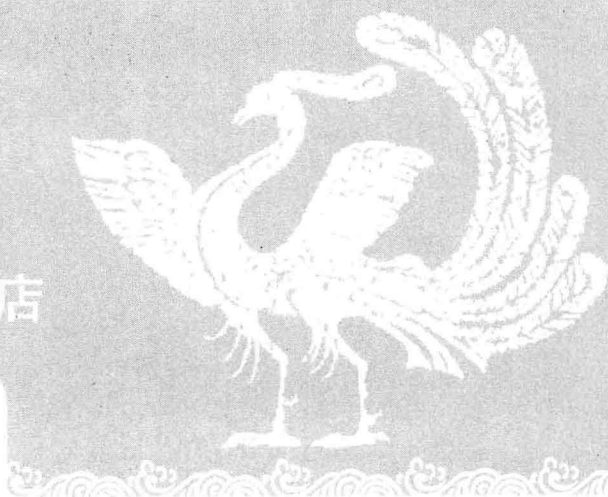


第 3 章

谋定而后动——网上开店前期策划

新手

第1章 三思而后行—— 为什么要在网上开店



Chapter



小月：小龙，听说你在网上开了个店铺，生意挺好的，我也想在网上开个店，作为兼职，你教我吧？

小龙：想在网上开店首先要了解一些基本知识，像电子商务知识、网上开店的特点等。

小月：哦，这些我还真不知道呢。这些知识很难掌握吗？

小龙：一点不难，你若想开店，我就给你讲讲，只要你用心听很容易懂的。

小月：太好了。你快讲讲吧。

小龙：好的。



要点
导航

✿ 电子商务知多少

✿ 网上开店的优点

1.1 电子商务知多少

在网上开店的过程中,涉及到很多电子商务的知识,这就需要想在网上开店的用户先来了解一下有关的电子商务知识。

1.1.1 什么是电子商务

电子商务就是通过计算机网络进行商务活动。电子商务在商务活动中发挥哪些作用?它的安全性又如何呢?这些都是我们需要了解的。

1. 了解电子商务

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。

电子商务通常是指是在全球各地广泛的商业贸易活动中,在 Internet 开放的网络环境下,基于浏览器/服务器应用方式,买卖双方不谋面地进行各种商贸活动,实现消费者的网上购物、商户之间的网上交易和在线电子支付以及各种商务活动、交易活动、金融活动和相关的综合服务活动的一种新型的商业运营模式。

通俗来讲用户可以从寻找客户开始,一直到洽谈、订货、在线付(收)款、开据电子发票以至到电子报关、电子纳税等一系列工作都是通过 Internet 一气呵成的。

完整的电子商务的实现还涉及很多方面,除了买家、卖家外,还要有银行或金融机构、政府机构、认证机构、配送中心等机构的加入才可以。网上银行、在线电子支付等条件和数据加密、电子签名等技术在电子商务中发挥着重要的不可或缺的作用。

2. 电子商务的作用

电子商务是 Internet 爆炸式发展的直接产物,是网络技术应用的全新发展方向。Internet 本身所具有的开放性、全球性、低成本、高效率的特点,也成为电子商务的内在特征,并使得电子商务大大超越了作为一种新的贸易形式

所具有的价值,它不仅会改变企业本身的生产、经营、管理活动,而且将影响到整个社会的经济运行与结构。

(1) 电子商务将传统的商务流程电子化、数字化。一方面以电子流代替了实物流,可以大量减少人力、物力,降低了成本;另一方面突破了时间和空间的限制,使得交易活动可以在任何时间、任何地点进行,从而大大提高了效率。

(2) 电子商务所具有的开放性和全球性的特点,为企业创造了更多的贸易机会。

(3) 电子商务使企业可以以相近的成本进入全球电子化市场,使得中小企业有可能拥有和大企业一样的信息资源,提高了中小企业的竞争能力。

(4) 电子商务重新定义了传统的流通模式,减少了中间环节,使得生产者和消费者的直接交易成为可能,从而在一定程度上改变了整个社会经济运行的方式。

(5) 电子商务提供了丰富的信息资源,为各种社会经济要素的重新组合提供了更多的可能,这将影响到社会的经济布局 and 结构。

3. 电子商务的安全性

电子商务在应用过程中主要通过加密技术、密钥管理技术、数字签名、Internet 电子邮件的安全协议、UN/EDIFACT 的安全、安全电子交易规范(SET)等安全技术及相关标准规范,



保证电子商务的安全性。

(1) 有效性

EC 以电子形式取代了纸张,作为贸易的一种形式,其信息的有效性将直接关系到个人、企业或国家的经济利益和声誉。因此,保证贸易数据在确定的时刻、确定的地点的有效性是必不可少的。

(2) 机密性

EC 是建立在一个较为开放的网络环境上的(尤其 Internet 是更为开放的网络),维护商业机密是 EC 全面推广应用的重要保障。因此,要预防非法的信息存取和信息在传输过程中被非法窃取。

(3) 完整性

EC 简化了贸易过程,减少了人为的干预,同时也带来维护贸易各方商业信息的完整、统一的问题。由于数据输入时的意外差错或欺诈行为,可能导致贸易各方信息的差异。此外,数据传输过程中信息的丢失、信息重复或信息传送的次序差异也会导致贸易各方信息的不同。贸易各方信息的完整性将影响到贸易各方的交易和经营策略,保持贸易各方信息的完整性是 EC 应用的基础。

(4) 可靠性/不可抵赖性/鉴别

EC 可能直接关系到贸易双方的商业交易,如何确定要进行交易的贸易方正是进行交易所期望的贸易方这一问题则是保证 EC 顺利进行的关键。在无纸化的 EC 方式下,通过手写签名和印章进行贸易方的鉴别已是不可能的。因此,要在交易信息的传输过程中为参与交易的个人、企业或国家提供可靠的标识。

(5) 审查能力

根据机密性和完整性的要求,应对数据审查的结果进行记录。

4. 电子商务的服务

(1) 售前服务,企业可利用网上主页(Homepage)和电子邮件(E-mail)在全球范围内作广告宣传;客户可借助网上检索工具(Search)迅速地找到所需要的商品信息。

(2) 售中服务,即咨询洽谈、网上订购、网上支付等商务过程,甚至包括直接试用产品的机会等。

(3) 售后服务,主要包括帮助客户解决产品使用中的问题,排除技术故障,提供技术支持,传递产品改进或升级的信息以吸引客户对产品与服务的反馈信息。网上售后服务不仅响应快、质量高、费用低,而且可以大大降低服务人员的工作强度。

1.1.2 电子商务模式

电子商务涵盖的范围很广,一般可分为企业对企业(Business-to-Business),或企业对消费者(Business-to-Consumer)和消费者对消费者(Consumer-to-Consumer)这种大步增长的模式。

1. B2C 简介

B2C(Business To Customer)是我国最早产生的电子商务模式,以 8848 网上商城正式运营为标志。B2C 是电子商务按交易对象分类中的一种,即表示商业机构对消费者的电子商务。消费者通过网络在网上购物、在网上支付。由于这种模式节省了客户和企业的时间和空间,大

大提高了交易效率,特别对于工作忙碌的上班族,这种模式可以为其节省宝贵的时间。

B2C 电子商务一般以网络零售业为主,主要借助于 Internet 开展在线销售活动。例如经营各种书籍、鲜花、计算机、通信用品等商品。我国 B2C 电子商务网站虽然起步较晚,但发展较快,目前, B2C 电子商务网站已经遍布各行

各业,例如网上销售电脑、销售图书、销售衣服、销售鲜花、销售电话卡,等等。

目前,有名的 B2C 电子商务网站有许多,如戴尔公司、上海书店等。

B2C 网站的代表是亚马逊,是以公司向顾客销售的经营模式。

2. B2B 简介

B2B (Business to Business) 是企业对企业的电子商务,即企业与企业之间通过互联网进行产品、服务及信息的交换。通俗的说法是企业通过内部信息系统平台和外部网站将面向上游的供应商的采购业务和下游代理商的销售业务都有机地联系在一起,从而降低彼此之间的交易成本,提高满意度,完成商务交易的过程。这些过程包括:发布供求信息,订货及确认订货,支付过程及票据的签发、传送和接收,确定配送方案并监控配送过程等。

B2B 的典型是阿里巴巴、中国制造网、慧聪网等。

目前企业采用的 B2B 可以分为以下两种模式。

① 面向制造业或面向商业的垂直 B2B。垂直 B2B 可以分为两个方向,即上游和下游。生

产商或商业零售商可以与上游的供应商之间的形成供货关系,比如 Dell 电脑公司与上游的芯片和主板制造商就是通过这种方式进行合作。生产商与下游的经销商可以形成销货关系,比如思科 (Cisco) 与其分销商之间进行的交易。

② 面向中间交易市场的 B2B。这种交易模式是水平 B2B,它是将各个行业中相近的交易过程集中到一个场所,为企业的采购方和供应方提供了一个交易的机会,像阿里巴巴、中国制造网、环球资源网等。

3. C2C 简介

C2C (Customer To Customer) 同 B2B、B2C 一样,都是电子商务的几种模式之一。不同的是 C2C 消费者 (consumer) 与消费者 (consumer) 之间的电子商务,主要是指网上拍卖,即 C2C 商务平台为买卖双方提供一个在线交易平台,使卖方可以主动提供商品上网拍卖,而买方可以自行选择商品进行竞价。因为是个人与个人之间的交易,C2C 模式的特点就是大众化交易。打个比方,比如一个消费者有一台旧电视,通过网上拍卖,把它卖给另外一个消费者,这种交易类型就称为 C2C 电子商务。

C2C 的典型是淘宝网、易趣等网站。

1.2 网上开店的优点

随着网络应用的进一步普及,利用 Internet 进行网上购物并以银行卡付款的消费者也逐渐增多,各种电子商务网站层出不穷,而网上店铺 (简称网店) 也如雨后春笋,越来越多。网店不仅给买家带来了方便、实惠,对于卖家也是好处多多。

网上店铺这种独特的商业模式,充满了商机。网上店铺的进货渠道直接且多样,不仅丰富了产品种类,而且降低了商品价格。以“拍卖”形式进行的大量民间交易,给消费者带来的直接好处就是更多的产品选择和更实惠的价格。

(1) 网上开店商家投资费用少,且得到收益

快。网上商店比同等规模的地面商店“租金”要少得多,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增加额外的费用。广告价格绝对便宜,有分类搜索引擎确保顾客在 10 秒钟内搜到你的店铺。

(2) 网上开店基本不需要占压资金。地面商店的进货资金少则几千元,多则数万元,而网



上商店则不需要压资金。网店掌柜只要联系好固定的供货商,而且所卖商品不容易断货,在实际交易中就不需存货,只需在供货商处拿到少量的样品,回家拍好图片放到网上,待有顾客下单时再去供货商处补货。这一优势使得网上店家可以把租金、货款等方面的节省划到商品的单价上,故此网上商品的价格要比传统店铺低得多。例如,在网下店铺售价 200 多元的银项链,在网上店铺只要 100 多元甚至几十元就可以买到,这种价格优势成为网上店铺竞争中的重要砝码。

(3) 网上店铺营业时间长达 24 小时。网上店铺延长了店铺的营业时间,可以一天 24 小时、一年 365 天不停地运作,不用专人值班看店,照常营业。网下店铺的营业时间一般为 8~12 小时,遇上坏天气或者老板、店员有急事还不得不暂时休息。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,往往吃住在店里,牺牲了不少个人生活时间。网上店铺则节省了人力方面的投资,不用雇佣帮手,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;还避免了因为来不及照看店铺而带来的损失。同时,营业时间不受限制,买家可以在任何时间登录、购物。几乎全年都可交易,这就使得交易成功的机率大大提高。

(4) 网上店铺销售规模不受地盘限制。网下店铺有多大就只能摆放多少商品,生意大小常常被小店面积限制。而在网上,即便在地面上只有一个小商店,或者干脆就没有门面,开店的生意却可以照样做得很大。

(5) 网上店铺不受店面空间的限制。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——已超过一些大超市。

(6) 网上开店不受地理位置影响。在网上,不管客户离店有多远,哪怕是离十万八千里,或是在拐千八百道弯的小胡同里,在网上,客户一样可以很方便地找到用户的店铺,这使得消费群体突破了地域的限制。

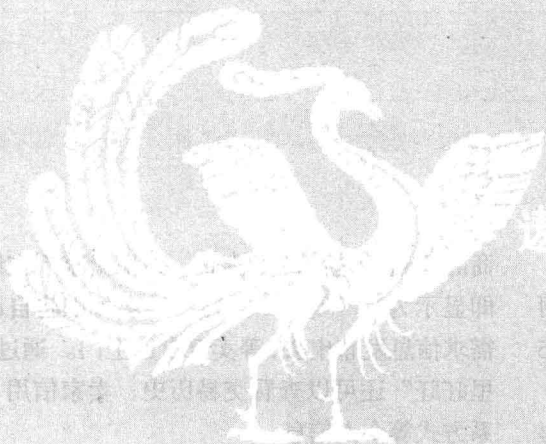
(7) 网上商店人气旺,赚钱没上限。网上人来人往,客流量赛过 10 个游乐场所,只要掌柜的商品有特色,只要掌柜经营有道,网上商店每天将给掌柜额外带来成千上万的客流量,大大增加销售收入。

网上店铺面向的是全国乃至全球的消费者,这个潜在市场是网下店铺,甚至是大型商场都无法比拟的。只要商品有特色,经营得法,网上店铺每天将带来成千上万的客流量,大大增加了销售收入。

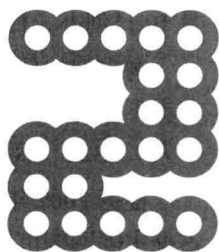
新手

第2章

遨游“淘金”宝地—— 了解网上开店平台



Chapter



小龙：小月，那么认真，在看什么呢？

小月：我在看有哪些网站可以开店？怎么这么多啊？

小龙：嗯，确实挺多的。

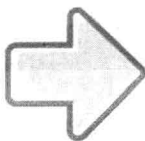
小月：小龙，我该在哪个网上开啊？淘宝、易趣、当当、拍拍感觉都不错。

小龙：呵呵，你应该先了解这些网站，然后才能做出选择。我给你讲讲吧。

小月：太好了，你快教我吧！

小龙：呵呵，好的。

要点 导航



- * 认识淘宝网
- * 认识易趣网
- * 了解其他网上开店平台
- * 选择适合自己的开店平台



2.1 认识淘宝网

想要在淘宝网上开店,首先要了解淘宝网以及淘宝网提供的各种开店条件,充分了解才能做出正确的判断。

淘宝网(www.taobao.com)是国内首家、亚洲最大的购物网站。由全球最佳B2B平台阿里巴巴集团投资4.5亿元人民币,于2003年5月10日创办,目前成为全球首选购物网站。

淘宝网的使命是“没有淘不到的宝贝,没有卖不出的宝贝”。目前业务跨越C2C(个人对个人)、B2C(商家对个人)两大部分。

根据2007年第三方权威机构调研,淘宝网占据中国网购市场70%以上市场份额,C2C市场占据80%以上市场份额。

截至2008年一季度,淘宝网注册会员超过6200万人,覆盖了中国绝大部分网购人群;2008年一季度,淘宝网交易额突破188亿元人民币;2007年全年成交额突破433亿元人民币。

● 淘宝家园

淘宝网成立以来,倡导诚信、活泼、高效的网络交易文化,全力打造中国最安全便捷的个人电子商务交易平台。淘宝网的品牌知名度较高,已成为大多数消费者首选的购物网站。淘宝网的商品多样化,品牌形象年轻、时尚、有乐趣、新奇、进取、安全;使用和服务方面,浏览率、注册率、使用率、服务满意率等各项指标均处于领先地位。

淘宝网也全心营造互帮互助、轻松活泼的家庭式氛围。会员可以在这种轻松活泼的家庭式文化氛围中快乐交易。

例如使用聊天工具——“阿里旺旺”,淘宝网的会员名和阿里旺旺的会员名相同,通过阿里旺旺可以根据商品种类、所在地快速地寻找卖家以及商品信息。如果用户进入某一店铺,刚好店主也在线,则会出现的图标,可以立即与在线的卖家进行即时的交流,了解

商品质量,进行价格协商。如果卖家不在线,即显示为图标,买家可以将自己的需求信息发布出去,等卖家自己上门。通过“阿里旺旺”还可以查看交易历史、卖家信用、联系方式等个人信息。

另外,淘宝与众不同的是如果商品的剩余时间在1小时以内,时间的显示是动态的,并且准确显示到了秒。

● 安全淘宝

在淘宝网上购物安全:淘宝网为了创建更安全、更便捷的网络交易环境,设立了相应的安全防线。

(1) 实名认证制:分为个人用户与商家用户认证,两种认证需要提交的资料不一样,个人用户认证只需提供身份证明,商家认证还需提供营业执照,而且一个人不能同时申请两种认证。

(2) 信用评价体系。进入卖家店铺即可查看卖家以往所得到的信用评价。

掌柜档案

书店
 和我联系

卖家信用: 72038

买家信用: 2

卖家好评率: 99.56%

买家好评率: 100.0%

创店时间: 2006-06-22

认证:

服务:

(3) “支付宝”安全交易流程,充分保障货