



淘宝大学

淘宝网  
Taobao.com

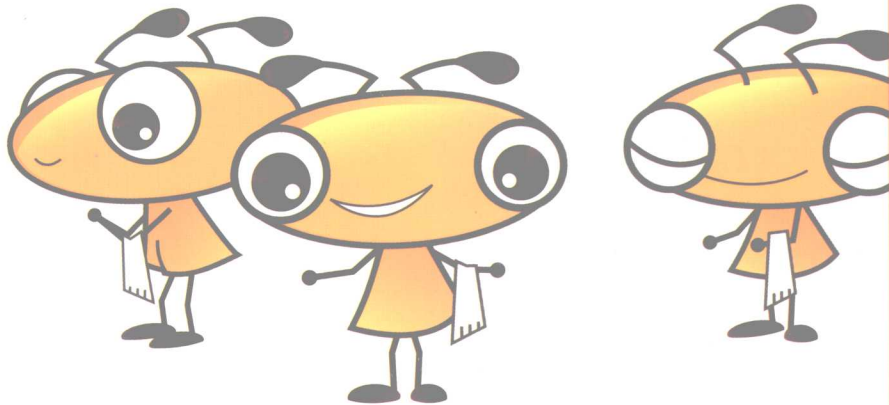
淘!我喜欢

# 淘宝开店

# 秘笈

轻松开店

淘宝(中国)软件有限公司 主编  
岚姐姐 编著



人民邮电出版社

POSTS & TELECOM PRESS

淘宝网

Taobao.com

淘！我喜欢

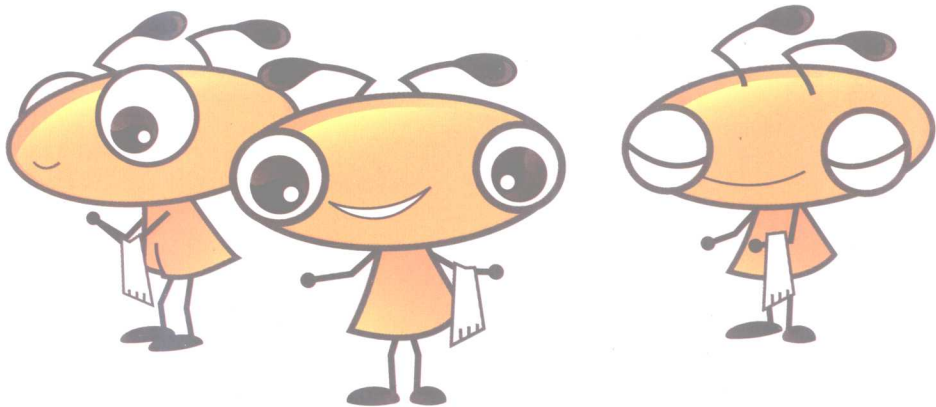
# 淘宝开店

# 秘笈

轻松开店

淘宝(中国)软件有限公司 主编

岚姐姐 编著



人民邮电出版社

北京

## 图书在版编目 (C I P) 数据

淘宝开店秘笈 / 淘宝 (中国) 软件有限公司主编; 岚  
姐姐编著. —北京: 人民邮电出版社, 2009.1 (2009.5 重印)  
ISBN 978-7-115-19501-2

I. 淘… II. ①淘…②岚… 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 (2008) 第211538号

### 淘宝开店秘笈

---

- ◆ 主 编 淘宝 (中国) 软件有限公司  
编 著 岚姐姐  
责任编辑 汤 倩
- ◆ 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>  
北京精彩雅恒印刷有限公司印刷
- ◆ 开本: 787×1092 1/24  
印张: 7.33  
字数: 190 千字 2009 年 1 月第 1 版  
印数: 5 001—8 000 册 2009 年 5 月北京第 2 次印刷

---

ISBN 978-7-115-19501-2/F

定价: 25.00 元

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

反盗版热线: (010)67171154

# 内 容 提 要

如果你刚刚“触”网，对网上开店充满好奇，本书将带你揭开网店的神秘面纱；如果你想在网上出售自己的闲置物品，同时结交天南海北的朋友，本书能帮你快速掌握开店的方法，与客户沟通的技巧；如果你已经是位开店的行家里手，或许看过本书后，能激发你更多的灵感！

全书分为5章。第1章准备篇，主要介绍网上开店的准备工作，还特别讲述了4个真实的网商成功案例。第2章基础篇，介绍如何定位网店的经营方向，以及创办特色网店的技巧。第3章技能篇，从商品销售、店铺装修、售前/售后管理和物流4个方面细致讲解了网店经营和管理的独特技巧。第4章提高篇，以诙谐的语言和生动的讲述方式，介绍了网上防骗的技巧、网络推广的妙招等内容。第5章帮助篇，详尽地介绍了在淘宝上获取帮助的途径，以及网店经营必知的显规则等。

真诚地希望本书让你：爱上淘宝，善用淘宝！

# 序

如何在淘宝上开店、如何在淘宝上买东西，这些看起来微不足道的事情，但却会影响整个中国经济的大事情。

尤其是在这样一个金融危机的冬天里，解决就业是国家面临的头等大事，增加就业数才能刺激更多的消费，才会产生出更多的就业岗位，形成良性循环，帮助我们度过金融危机。

但是，我们现在经常听到的消息是，又有公司在裁员，又有公司倒闭了，到底哪里能迅速为社会创造大量的就业岗位呢？

电子商务可以做到。淘宝上有数百万卖家，在他们之中有 40 多万人单纯依靠淘宝收入，就已经解决就业了。严格的说法就是：淘宝网已经为这个社会提供了 40 万个直接且充分的就业岗位。而这 40 多万人为社会创造出的就业岗位超过了 100 万，这其中包括在路上奔波的物流快递员、司机，包括写字楼里西装革履的金融业人士，还包括整天坐在电脑前的 IT 人士和网友等。

我相信，2009 年淘宝为社会创造的就业岗位数量还会快速增长，我们的目标是实现 100 万个直接且充分的就业机会，也就是说有 100 万人通过在淘宝开店，辛勤劳动、诚信经营，实现他们的幸福生活。

这是一个伟大的目标，也是一个前无古人的目标，特别是在这样一个冬天里。我们淘宝人责任重大，我们近 1 亿的淘友也任重道远。

而要实现这个目标，我们需要加速提升网络购物的交易额，这是创造就业岗位的基础。2008 年淘宝全年交易额超过了 1000 亿，在外人看来是一个庞大的数字，但我们知道这还只占社会零售总额的 1%，可以提升的空间还很大，2009 年我们会获得更快的发展。

这既是淘宝的业务发展，也是我们作为一家企业的社会责任。

提振内需是中国应对出口下滑、优化经济结构、实现“保增长”目标的重要措施。我最近看到的各种信息显示，国家正在为刺激内需市场布局谋篇，搞活流通是促进消费、扩大内需的重要切入点。

价格不透明、需求双方信息沟通不畅、交易中间环节过多、物流成本过高等问题阻碍了内需市场的进一步发展。而这一切在淘宝上都不是问题，我们正在创造诚信、透明和责任的网上交易市场，这将是启动内需市场的急先锋和主力军。

回过头来，所有这些宏大的目标都是建立在每一笔一两百块的淘宝交易之上的，从每一笔交易做起，我们一起创造奇迹。

最后，期待越来越多的买家、卖家把自己的经验拿出来和大家分享。今天你和大家分享，明天大家和你分享，当分享渗入到每个淘宝人的血液时，淘宝奇迹才有可能被持续创造。

淘宝网总裁 铁本真

## 前言：大话网商

我应该算是胸无大志的那一类人，既没有争强好胜的雄心，也习惯于按部就班的生活，虽然时有走神，间或又会偷一点小懒，但是很快就会自觉地回到正常的工作和生活轨道上去。

因为被电子商务吸引，我由一个建筑设计师变成了网店店主，这一变就是四年多。作为网店的店主，我的本职工作是在网上销售珠宝首饰，写书和授课都是本职工作以外的“副业”。在网上能玩出这么多的花样，是我当初选择开网店时不曾想到的，这不能怪我的想象力不够丰富，只能感叹生命里充满了惊奇，真是应了那句老话：不看不知道，世界真奇妙！

网上开店往大了说，据官方的解释叫“创业”；往小了说，按通俗的解释就叫“摆摊”，虽然看起来只是一个小小的网店，但是日常工作还是很繁杂的，麻雀虽小，五脏俱全。不仅如此，网上开店还是一个非常锻炼人的工作，它既是我工作的核心，也是我最好的老师，通过它我学到了网店的操作经验和经营管理技巧。

虽然现在电子商务越来越普及了，但是对于没有涉足网购的人们来说，网商这个略带新奇的职业还是很容易引起大家的好奇心，因为大家对网商的工作不太了解。每次在介绍自己职业的时候，为了达到言简意赅的目的，我会把网商的工作内容简化成干干脆脆的两个字：收发！这两个字先是让在场的人大吃一惊，因为在他们眼里，很难想象工作辛苦的收发人员能表现得如此气定神闲。先把反差营造出来以后，再淡淡地补上一句：就是在网上开店，日常工作主要是负责收钱和发货。听过这种“另类”介绍，一般人都会对网商的工作留下深刻的印象，这正是我希望达到的效果——让别人记住是成功推广的第一步。

既要考虑得全面周到，又要操作起来简单易行，如果这样看待网上创业，就会发现看似一团乱麻的工作，其实都可以剥茧抽丝地逐一解决。开网店不难，甚至还是一件挺好玩的事，然而再好玩也要玩了才会知道其中的滋味和乐趣，如果没有当初的选择，我的生活一定没有现在这么多姿多彩，所以，我很庆幸自己没有错过这一道风景。

虽然说网上创业的门槛很低，但并非没有任何要求。下面总结出了网上开店的玩家配置，



可以看到，每个人开店的成本和代价其实是不同的，当然，得到的结果也会有所区别。

**开店的基本配置：勇气 1.0 + 好奇心免费试用版。**

**开店的建议配置：自信心 2.0 + 能力无限升级版。**

**开店的豪华配置：越挫越勇创业原动力 + 跌倒再来终身 VIP + 同心同德无敌亲友团。**

**选配：“好名字”牌蒙面巾、“好运气”牌供货商、“好卖力”牌小团队。**

**还魂丹两粒：见势不妙立马转向、排除万难坚持到底。**

在成功网商里面不乏被打击还不断成长的抗压型人才，一般人跌倒再来还勉强能行，要越挫越勇恐怕难以做到，所以，绝大部分店主目前都还在使用“建议配置”的加强版，有了亲友的支持，遇到一点小困难也比较容易克服，“豪华配置”不是一般人能置办得起的，毕竟玩得起容易，输得起很难。

玩得起才更要有人引导，输得起就只能私下疗伤了，所以，本书主要是教大家网店应该怎么开，怎么开才能开得漂亮！

以前常说：三百六十行，行行出状元。其实，随着社会的进步，新生事物越来越多，能够从事的行业也远远不止三百六十行了，机会多了，成功的可能也就更大了。

这是一本定位于集普及性、实用性、知识性和趣味性于一体的网店经营入门级读物，为了达到这样的要求，我必须先把自己的经验做一次深浅与高低的划分，以便确定在什么地方应该深入浅出，在什么地方又必须戛然而止，因为网店经营的任何一项工作，都可以轻易地在广度和深度上进行延伸。

这本书的写作方式和风格，是我们对轻松创业的一次探索，希望通过兼具实用性和趣味性的讲解，让大家更快地掌握网上开店的知识 and 技能。

其实，直到截稿，我也不认为自己交出了一份满意的答卷，虽然有很多美好的愿望，但是否达到了预期的目的，则要交与读者和时间去评说。

将来的日子，淘宝大学依然会提供更多的学习机会给大家，我也会继续坦然而充满信心的行走在网商之路上，不断地去发现里面新的价值，总结出更多的经验和大家分享。希望我们这些小小的努力，能为中国电子商务的发展尽一点绵薄之力。最后，祝大家在淘宝开心创业，好好学习，天天向上！



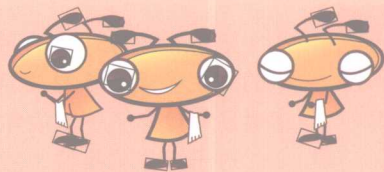
# 目 录

<b>第 1 章 玩赚淘宝 · 准备篇</b> .....	1
1.1 电子商务新纪元 .....	3
——网上开店入商海，琳琅满目任你买	
1.2 珠玉在前话成功 .....	8
——网商皆是平凡人，各有千秋事竟成	
1.3 开店缘由随你选 .....	14
——做事开店理当先，师出有名敢向前	
1.4 网上开店门槛低 .....	16
——条件大家都具备，操作简便易学会	
<b>第 2 章 玩赚淘宝 · 基础篇</b> .....	19
2.1 开店就像玩游戏 .....	20
——殊途同归话说穿，按图索骥很简单	
2.2 网店经营巧定位 .....	24
——九阳真经泄天机，茅塞顿开解难题	
2.3 人人有棵摇钱树 .....	41
——细数网店众货源，千变万化随机缘	
2.4 条件不够点子凑 .....	55
——谁说好马配好鞍，因陋就简干得欢	
<b>第 3 章 玩赚淘宝 · 技能篇</b> .....	73
3.1 销售就像嫁闺女 .....	75
——好模好样加好名，踏雪寻梅找商品	

3.2 网店装修学六招 .....	87
——筑巢引凤门大开，画龙点睛迎客来	
3.3 交易管理一点通 .....	107
——售前售中与售后，步步为营环环扣	
3.4 物流发货初体验 .....	110
——发货原是基本功，熟能生巧路路通	
<b>第4章 玩赚淘宝·提高篇 .....</b>	<b>119</b>
4.1 网络安全 .....	120
——网上行骗七伤拳，明辨路数睁慧眼	
4.2 推广制胜 .....	132
——教你推广五行阵，且信功到自然成	
4.3 从商心经 .....	137
——九阴真经意无穷，心有灵犀一点通	
4.4 开店秘笈 .....	141
——人怕除名猪怕撞，一石激起千层浪	
<b>第5章 玩赚淘宝·帮助篇 .....</b>	<b>145</b>
5.1 淘宝魔鬼词典 .....	146
——魔鬼语言讲真话，妙趣横生笑哈哈	
5.2 网商魔鬼定律 .....	149
——山雨欲来风满楼，轻描淡写解千愁	
5.3 淘宝的显规则 .....	151
——假作真时真亦假，明察秋毫眼不花	
5.4 玩家经验交流 .....	160
——长江后浪推前浪，一代更比一代强	

淘宝网  
taobao.com  
淘/乐/淘

# 淘宝开店 秘笈



## 第1章

# 玩赚淘宝·准备篇

坚持和放弃，我们通常都会认为坚持才是正确、积极的人生态度，而放弃是错误和消极的人生态度，但是生活往往有悖论，人生最大的遗憾莫过于错误地坚持了不该坚持的，却轻易地放弃了不该放弃的。

对于人生的定位，我们都有着不同的选择和方向。有的人把学习当作一生的事业，有的人把工作当作一生的事业，有的人把游戏当作一生的事业。通常大家都认为把游戏当作事业的人会碌碌无为，一事无成，其实，游戏和事业本身并不冲突，顶级玩家成就的也是一番事业，只要有人慧眼识才，这些宝贵的经验就能转变成无尽的财富。

互联网上有不少招聘网站，其中有一些网站就是专门针对游戏人才的（见图 1-0-1），里面有游戏策划师、电玩管理员、游戏美工、测试专员和代练等职位。如果你真的对游戏很热爱、很有心得，这些网站一定能帮你找到合适的位置。所以，不管把什么当作一生的事业，从中获得的经验和历练才是最宝贵的财富。



图 1-0-1 玩家招聘网站

图片来源：<http://www.baidu.com>

优秀的游戏玩家一定具有四大素质：心态放松，头脑灵活，喜欢钻研，不轻言放弃。

优秀的网商同样应具备这些素质，从这一点来说，优秀的网商其实也是一个优秀的玩家，只不过他们玩的是一场真金白银的游戏，取得的成就是真真实实摸得到的利益，得到的教训也是结结实实的鼻青脸肿。

人生如同一出超长连续剧，我们在这几十年里要扮演儿女、父母、朋友、同学、同事等各种各样的角色。如果我们选择了在网上开店，那么，网店店主就是我们人生的重要角色之一。在这个角色扮演的过程中，我们会通过学习和实践逐渐成熟起来，为自己的人生打开另一扇窗，要是成功了，这是人生值得夸耀的经历，如果放弃了，这也是成长中难得的经历，总之，这都是生活给我们的磨砺。

现在，我们就站在游戏的入口，里面有希望、价值、梦想……也有困难、挫折、坎坷……这个游戏的名字叫做“网上创业”。游戏的地图叫玩赚淘宝，玩家就是你、我、他……千千万万的淘宝卖家。

## 1.1 电子商务新纪元

### ——网上开店入商海，琳琅满目任你买

在了解网上开店之前，我们先来了解一些相关词汇的含义。

首先说说“网赚”这个词，它原是网络经济时代产生的一种商业行为，也就是通过网络帮别人发布广告，靠完成点击任务来获取相应的报酬。但是随着观念的转变和互联网资源的开发利用，加之我们又生活在一个飞速发展的时代，每天都有新事物诞生，“网赚”这个词已经被赋予了新的含义，一切通过网络获取报酬的方式，都可以称为“网赚”。在网上开店来销售商品，获取利润就是“网赚”的一种，因为它是通过网络来完成的交易行为，而且这种“网赚”方式更务实，也更符合大众对新生事物的接受习惯。

“网购”，顾名思义，当我们通过网上挑选和在线支付货款的方式来购买商品，这种行为就叫网购；那什么又叫“网售”呢？在网上展示商品，供大家选购的行为就叫网售。如果说“网赚”是网上开店的结果，那么“网售”就是开店的过程。“网购”的行为主体是买家，“网售”的行为主体是卖家，一售一购，买卖双方就这样通过互联网这个载体来完成交易。

在网上销售商品的店铺叫“网店”，最常见的是开设在各种电子商务交易平台上的网店，

如淘宝、拍拍、易趣等网站上的店铺，店主自然就被称为“网商”。网上开店，就销售的本质来说，和经营实体商店没有区别，不同的是表现的载体由实体店面换成了互联网。网店经营也会引入传统的商业理念，因为打破了销售的时间和地域等限制，所以营业范围更广，吸引到不少人，也使得网购成为目前一种流行的购物方式。



## 网购的主力人群和共性特点

开店销售商品，首先需要了解的是什么人会来购物，做过这样的调查和了解后，就可以在进货和经营定位时更有针对性，提供的销售和服务方式也更容易得到顾客的认可。

图 1-1-1 所示是《解放日报》在 2007 年 7 月调查、统计出的网购人群年龄分布比例的数据，可以发现网购更容易让年轻人接受。

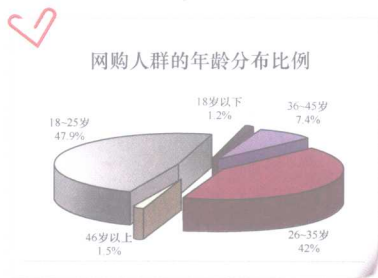


图 1-1-1 网购人群的年龄分布比例

图片来源：<http://www.sina.com.cn>

除此以外，淘宝网也会定期对会员的职业、年龄、地区分布进行调查和统计，从而推出更适合会员的营销策略和广告宣传。淘宝网对会员的统计和分析发现，目前参加网购的人群主要具备以下两个条件：

- (1) 在校大学生、刚参加工作的职场新人、公司职员，以及对新生事物较能接受的人群。
- (2) 年龄层次主要分布在 18 ~ 35 岁。

符合上述两个条件的人群的共同特点是：比较富于冒险精神，思想开放，乐于接受新生事物；分享、接收和传播信息的速度都很惊人；年纪较轻，还没有形成固有的消费习惯。

这就是对参加网购的人群进行统计和分析以后得出的结论，虽然这些潜在顾客的生活背景和工作内容都不同，但是他们的这些共同特点足以让我们设计出有针对性的营销方案。知己知彼，方能百战不殆，了解目标消费群体就是我们迈向成功的第一步。



## 网上开店的特点和优势

开实体店是一种既成的模式，为何还有那么多人对开网店情有独钟呢？下面我们就来分析一下网上开店的特点和优势，明白其中的道理后，就更容易下定决心去选择，也更清楚如何更好地保持网店的优势，在和实体店竞争时，就能拥有更多的有利因素。

- (1) 网店经营成本低廉，在销售时更有价格优势。
- (2) 商品数量丰富，通过物流发货，购物时选择余地大，又没有地域的限制，省时省力。
- (3) 在网上展示和销售商品，刮风下雨都不会影响交易。
- (4) 网上新奇特商品多，迎合新新人类的趣味，引领时尚潮流。
- (5) 营业时间不限，只要店里有商品，顾客随时都能付款购买。
- (6) 网上开店门槛低，专职或兼职经营均可，同时还能转让自己的闲置物品和二手旧物。

把网购的人群和网店的特点结合起来分析，就很容易明白网购为何会对消费者产生吸引力。这说明需求和市场原本是共生共存的，网上购物正是因为顾客们的大胆猜测、小心求证，以及口口相传而逐渐被越来越多的人接受，使网上交易得以蓬勃地开展起来。



## 网上开店的机会分析

现在开店还来得及吗？这可能是许多读者心里最大的疑问，要想找到答案，就要看我们能发现多大的市场。我国人口数量庞大，由此产生的市场需求也大，13亿人，如果每人买一双鞋，每人买一件衣服，就能形成一个可观的消费量。

近几年，随着互联网的发展和普及，中国逐渐成为全球最大的互联网市场。根据2008年6月中国互联网络信息中心(CNNIC)公布的数据来看，我国网民数量已经超过美国，居全球首位，达到2.53亿人，如图1-1-2所示。CNNIC在报告中还指出，随着上网设备成本的下降和居民收入水平的提高，互联网正逐步走进千家万户。截至

2008年6月底,中国互联网普及率达到19.1%,目前仍只有不到1/5的中国居民是网民,这一普及率略低于全球21.1%的平均互联网普及率,这就说明,目前五个中国人中只有一个在使用互联网,而这个还不一定尝试过网购,这个潜在的巨大市场你看到了吗?

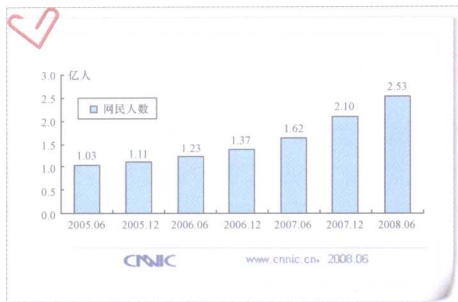


图 1-1-2 中国网民人数统计

图片来源: <http://www.cnnic.net.cn>

2007年开始我国网购始终保持快速上升趋势,根据2008年9月艾瑞咨询公布的数据来看,2008年上半年网购市场交易规模达531.5亿元,接近去年全年561亿元的规模,如图1-1-3所示。这说明我国网络购物市场发展势头强劲,目前国内约有3000万个网商,均分到每一个人身上,大家的商机和交易机会都不小。



图 1-1-3 中国网络市场交易规模

图片来源: <http://www.iresearch.cn>



4年前(2004年),我刚在网上开店的时候,身边没有一个亲友了解网购。随着电子商务的发展和大家对此认知度的提高,人们的观念和习惯都产生了变化,现在就连我那70多岁的老父母都会托我在网上帮他们购买商品。网购越来越成为市场关注的重点,而且中国的网购市场进入了快速上升期,未来几年更是发展的黄金期。当我们通过网络这扇窗口,看到一个无限绚丽的世界以后,上网便会由一种习惯逐渐成为一种生活方式和态度,人们总有一天会成为网民,网民总有一天会接受网购,网购总有一天会成就网商,那么今天,我们为什么还要继续迟疑呢?

本节我们对网购的市场和前景做了一个简单的分析,大家对参加网购的人群也有了一定的了解,下图所示这卷秘笈就是对本节内容的提炼和总结。



功夫秘笈的“求知剑法”告诉我们,进入一个新的行业,一定要有一种空杯心态,像一块海绵一样去吸取知识,让自己更快地成长起来,尽快进入角色。

本节武功修炼是“开山掌”,因为万事开头难,迈出的第一步很重要。只要下定了决心,就应该放手去做,成功只会青睐愿意付出的人。练功地点所说的“建业城”,就是指我们学以致用用的场所——网店,也许你现在对电子商务还不是很了解,但是假以时日,你一定可以在这里建功立业。所以,从现在开始,就要有一个端正的学习和工作态度,胜不骄、败不馁,这才是应有的创业心态。

后面还会提到很多这样的秘笈,大家可以对照每一节的内容,仔细去体会和理解秘笈里隐藏的经验,相信可以使老卖家会心一笑,也能让新卖家有所感悟。