



真实的实践经验，宝贵的失败感想
细致的成功步骤



先生存，后发展

网店 生存法则



立足于淘宝平台，手把手讲解，我们替您想得更多



本书提供了操作简单、行之有效的开店方法和完善的经营思路

创驰科技 编著

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE



先生存，后发展

网店



生存法则

创驰科技 编著

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

内 容 简 介

本书介绍了在淘宝网上开店的基本方法和成功诀窍,并以大量的实例说明了在淘宝网开店的准备、宣传、推广和升级流程,总结出一套操作简单、行之有效的开店方法,为网店经营者提供了极好的经营思路。本书适合淘宝网店主、准备开店的策划者以及对淘宝网经营有兴趣的读者阅读。相信本书能够成为您开店前最好的指南和参考,也能够为您的小店更快找到成功的方向。

图书在版编目(CIP)数据

网店生存法则/创驰科技编著. —北京:中国铁道出版社, 2009. 3
ISBN 978-7-113-09456-0

I. 网… II. 创… III. 电子商务—商业经营—基本知识
IV. F713.36

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第040919号

书 名: 网店生存法则
作 者: 创驰科技 编著

策划编辑: 严晓舟 荆 波 编辑部电话: (010) 63583215
责任编辑: 苏 茜 编辑助理: 荆 波 周海燕
封面设计: 付 巍 封面制作: 李 路
责任印制: 李 佳

出版发行: 中国铁道出版社(北京市宣武区右安门西街8号 邮政编码: 100054)
印 刷: 北京米开朗优威印刷有限责任公司
版 次: 2009年5月第1版 2009年5月第1次印刷
开 本: 787mm×960mm 1/16 印张: 20 字数: 409千
印 数: 4 000册
书 号: ISBN 978-7-113-09456-0/TP·3085
定 价: 49.80元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版的图书,如有缺页、倒页、脱页者,请与本社计算机图书批销部调换。

前言

每个人都有梦想成功的权利，区别仅仅在于他是否愿意按照梦想的指引，付出艰辛的努力，让梦想成真而已。马云就是这样一个让梦想变为现实的人。他从小工作室开始，逐渐建立了今天的淘宝王国。在淘宝这个平台之上，梦想和成功似乎变得更近。一个个皇冠级卖家的诞生，一个个日进斗金的神话，在淘宝这个神奇的舞台上日复一日地上演着，吸引着大家蜂拥而至，淘宝似乎就是一座取之不尽用之不竭的金矿。

然而，没有一个梦想是能够轻易获得成功的，即使它看上去易如反掌。有人欢笑有人忧，在一个皇冠卖家欢笑的同时，又有多少店主自开店以来全靠亲朋好友的善意帮助才能勉强维持生计，一旦“断粮”就面临尴尬局面；又有多少店主开店几个月来门可罗雀，最终只能心灰意冷黯然关闭店面。这些案例每天都发生在我们周围，只不过它被极少数成功者的光环所掩盖，显得那样不起眼而已。

所以，在淘宝上开设网店，首先不要去幻想什么时候客似云来，也不要考虑什么时候自己加冕皇冠，那些美丽的肥皂泡在竞争激烈的淘宝网上显得那么破碎不堪。先想好自己怎样生存下来，甚至先想好自己能不能生存下来才是关键！它可能意味着你必须习惯对着空无一人的店面发呆，也可能意味着你必须24小时对着显示器不厌其烦地陈述同一个产品参数，更可能意味着你必须为了一个小小的失误赔笑一整天，甚至还要赔上本来就少得可怜的利润！

前路并不平坦，甚至残酷得有些可怕，可成功的梦想使我们没有理由退缩。成功一定有方法，只是被成功幻想冲昏的头脑无法轻易找到而已。所以，本书将一一为新店主梳理最真实的实践经验，最细致的成功步骤，最宝贵的失败感想，处处为新店主着想，处处帮新店主看紧店铺！你不需要有太多的经营经历，也不需要太强的技术背景，只要有一颗决心挑战自我的心足矣！

准备好接受淘宝网店的残酷的挑战了吗？深吸一口气，让我们出发吧，掌握必要的方法和手段，一步一步脚踏实地，走向梦想和成功！

编者

2009年2月

目 录

专题一 你真的会开店吗?	1
一、你的网店盈利吗?	2
1. 仔细计算自己的成本	2
2. 注意自己商品的定价	3
3. 制定完善的售后制度	4
二、你想过自己的网店缺少什么吗?	4
1. 服务态度	5
2. 宣传	5
三、你怎样推广宣传自己的网店?	6
1. 注意宣传方法	6
2. 注意宣传的真实性	7
四、你是否学习过成功的推广方式?	7
1. 广告推广	7
2. 搜索引擎推广	8
3. 论坛推广	9
4. 主动推广	10
5. 店铺自身推广	11
五、新手也能很快学会吗?	11
1. 各种聊天工具的使用	12
2. 各类论坛的操作	14
3. 搜索引擎的操作	19
4. 店铺的装饰工作	22
六、资本太少, 美化或宣传能达到效果吗?	23
专题二 认清自己, 认清市场	25
一、自我分析/环境分析	26
1. 我使用的网店平台有何优势?	26
2. 其他网店平台如何? 我有新建的必要吗?	29
二、市场调查/网上调查	33
1. 哪类产品卖得最好, 为什么?	33
2. 调查竞争对手——他们为何卖得好?	38
3. 确认商品优势——我的产品靠什么取胜?	40

专题三 沉下心思, 制定网店未来营销计划	45
一、如何获取客户信任——新卖家快速冲评价、冲留言法则	46
1. 开店之初, 不求盈利	46
2. 推荐商品要适合	48
3. 优惠政策不能少	50
二、如何制定网店推广营销方案——新卖家快速推广拉PV法则	52
1. 主动宣传	52
2. 交换友情链接	54
3. 网店风格统一	55
4. 商品更新速度要快	57
5. 定期开展促销活动	59
三、如何制定有吸引力的产品优惠方案——新卖家快速上推荐位法则	60
1. 提高自己的活跃程度	62
2. 如何选择上推荐位的商品	65
3. 充分利用推荐位	66
四、如何建立良好的客户合作关系和客户档案—— 新卖家快速获取口碑, 找到回头客法则	67
1. 利用各种聊天工具	68
2. 建立详细的客户档案资料	72
专题四 首先扫清门前雪——店面装修有诀窍	75
一、给小店装个“金字招牌”	76
1. 店铺命名	76
2. 店铺命名的方式	76
3. 淘宝对店铺命名规定	77
二、店标设计, 抓人眼球	78
1. 店标的重要性以及制作准备	78
2. 店标制作	78
3. 店标上传	83
三、产品分类, 大有讲究	84
1. 名店产品分类展示	84
2. 产品分类	86
3. 动态分类图片的制作	92
四、店铺公告, 写出精彩	95
1. 店铺公告写作	95
2. 图片公告制作	95
3. 发布图片公告	97

五、店铺音乐，宾至如归.....	97
1. 寻找音乐.....	98
2. 音乐代码制作.....	98
3. 添加音乐到店铺.....	98
六、利用模板，事半功倍.....	99
1. 宝贝描述模板.....	99
2. 接收到设计者的代码如何上传.....	103
专题五 刺激顾客第一感官——产品拍照学问大.....	105
一、磨刀不误砍柴工（简易摄影棚、影像制作软件及数码照相机的选用）.....	106
1. 选择数码照相机.....	106
2. 选择辅助器材.....	107
3. 如何进行基本布景.....	109
二、不同产品的拍摄要领.....	110
1. 服装.....	110
2. 太阳眼镜.....	114
3. 皮具（皮包）.....	115
4. 鞋.....	116
5. 电子产品.....	116
6. 随身饰品.....	117
三、钻石卖家最爱用的Photoshop技巧实例介绍.....	118
1. 校正图片歪斜.....	118
2. 对图片进行曝光补偿.....	120
3. 对混乱的背景进行处理.....	121
4. 删除照片中不需要的部分.....	123
5. 修复照片局部曝光问题.....	126
6. 将模糊的照片变清晰.....	129
7. 畸变矫正.....	131
四、给照片打水印、加美化边框.....	133
1. 加边框效果.....	133
2. 水印效果.....	134
五、产品照片刊登技巧.....	136
1. 网络相册的应用.....	136
2. 上传照片的技巧.....	137
3. 网络相册另类技巧.....	139
六、钻石卖家压箱底的几个图像软件介绍.....	141
1. 水印软件PhotoMark.....	141
2. 图像批处理软件Picasa 2.....	142

3. 截图软件HyperSnap	142
4. 光影魔术手	143
专题六 激发顾客消费欲——特价、拍卖不可少	145
一、产品特价有学问	146
1. 产品如何命名	146
2. 如何选择特价商品	148
二、一元起标吸引大	149
1. 一元起标，拍卖才是王道	150
2. 一元商品，吸引眼球最重要	150
三、多重物品诱惑多	152
1. 捆绑销售注意选择商品类型	152
2. 提供多种选择	153
3. 免费赠送好处多	153
四、固价拍卖需有方	154
1. 选择合适的商品定价	154
2. 加价幅度也需注意	156
五、拍卖时间要掐准	156
专题七 有效提高进店率——经营宣传需坚持	159
一、淘宝论坛，不可放过	160
1. 推荐位	160
2. 利用精华帖	165
3. 签名图	166
4. 赞助论坛活动	167
二、淘宝首页，黄金广告位	168
1. 细看首页广告位	168
2. 软文宣传	169
三、聊天工具、简便易行	170
1. 无处不在的QQ	170
2. MSN上的宣传	173
3. 阿里旺旺	173
四、多交卖家、共同致富	175
1. 选择合作的卖家	176
2. 合作一定要互惠	176
3. 如何与其他店铺合作	177
4. 合作店铺时的注意事项	178
五、相关论坛，“泡”出买主	179

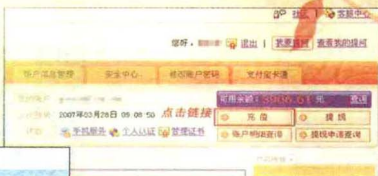
1. 选择合适的论坛	179
2. 论坛宣传的方法	180
3. 国内精品论坛实战	181
六、其他推广, 不妨尝试	184
1. 登录搜索引擎	184
2. 投入网络广告	186
3. 网络实名与通用网址	187
七、有效商盟, 积极取经	188
1. 加入商盟的好处	188
2. 如何加入商盟	188
3. 加入商盟, 积极交流	190
八、扩大淘宝网店的规模	190
1. 发展连锁店	190
2. 发展下级代理	191
专题八 提高业绩靠数据——网店数据有效分析的重要性	193
一、客户数据统计与分析	194
1. 流量数据分析及优化	194
2. 浏览深度及页面访问量分析	196
3. 已知客户的统计分析	197
二、商品数据有效性分析	198
1. 类目分析	198
2. 成交量查询与分析	199
3. 支付宝使用率查询与分析	199
三、网店数据分析应用实例	200
1. 申请计数器	200
2. 在店铺首页添加计数器	201
3. 在促销商品页面添加计数器	202
4. 查看网店统计信息	203
5. 计数器信息全面解析	205
四、网店SEO的关键词优化	208
1. 精准的关键字	208
2. 合适的关键字	209
3. 关键字的测试	210
4. 关键字优化数量	210
5. 合适的关键字密度	211
6. 正确的关键字优化	211
7. 页面关键字优化	211

专题九 巧妙抓住回头客——强化售后，吸引熟客	213
一、坚持回访，强化印象	214
1. 回访时间	214
2. 回访频率	214
3. 回访对象	215
二、处理买家抱怨和警告	216
1. 第一时间内作出处理	216
2. 处理顾客抱怨的原则	216
3. 处理顾客抱怨的策略与技巧	217
三、怎样处理顾客换货和退货	218
1. 制定好完善的退换货制度	218
2. 快速地进行退换货处理	219
四、提高买家回头率	219
1. 增加店铺曝光率	219
2. 赠送小礼物	220
3. 提高店铺的知名度	221
4. 提升消费者的地位	221
五、做好客户关系管理	222
1. 阿里旺旺	222
2. Excel表格制作软件	227
3. 建立论坛	231
六、防止熟客流失	232
1. 熟客流失的原因	232
2. 放弃“无效”顾客	233
3. 防止熟客流失的措施	234
专题十 拿到诚意通行证——力争钻石卖家位	237
一、认识淘宝的评价系统	238
二、网商信誉，评价如金	240
1. 实例一	240
2. 实例二	241
3. 实例三	242
4. 实例四	243
5. 实例五	244
三、100%好评，其实并不难	246
1. 实例店铺一	246
2. 实例店铺二	248

3. 实例店铺三	251
4. 实例店铺四	253
5. 实例店铺五	255
6. 实例店铺六	258
7. 实例店铺七	260
8. 实例店铺八	262
9. 实例店铺九	265
10. 实例店铺十	266
四、钻石卖家的必经之路	269
1. 保持店铺活力	269
2. 出售相同商品, 如何竞争	269
3. 设立退货/换货/退款的规范	270
4. 满怀信心, 经营店铺	271
五、加入商盟, 提升竞争力	271
1. 行业商盟	271
2. 区域商盟	274
专题十一 构建专属于自己的网店系统	283
一、为什么需要独立网店系统	284
1. 了解C2C与B2C	284
2. 独立网店系统的优势	286
3. 独立网店系统面临的困难	287
二、独立网站的构成和建设原则	288
1. 独立网站的构成	288
2. 网站的建设原则	292
三、怎样利用模板建设网站	293
1. 下载模板	293
2. 使用模板制作网站	294
四、怎样利用网页制作软件建设网站	297
1. 制作网站前的准备	297
2. 制作网站	297
五、怎样使用网上商城系统	300
1. ECshop网上商城系统	300
2. ShopEx网上商城	303
六、成功案例分析	305
1. 咕嘟购母婴用品购物网	306
2. 当当网	306

专题一

你真的会开店吗？



随着网络信息技术的不断发展,网络购物已经成为众多消费者常用的购物方式之一,而这个庞大的市场也吸引着为数众多的投资者,虽然网上开店从各方面来看都比较简单,而且门槛较低,只要拥有一定的自身优势,赚钱似乎是易如反掌的事。那么网上开店就真的如想象中的那么简单吗?作为店主又应该如何判断自己的网店是否真的赚钱呢?

一、你的网店盈利吗?

自己的网店是否能盈利,对于许多投资者来说是最为关心的一点。有不少卖家认为网上开店成本低,赚钱肯定是轻而易举的事情,但事实真的是如此吗?特别是一些新手卖家,为了赚够人气和争夺市场,把自己的产品价格压得非常低。那么,如此的经营方式真的有利润可言吗?对于自己所谓的“低成本”网店,又真的是在盈利吗?带着这些问题,我们进入本章的讲述。

1. 仔细计算自己的成本

虽然说网上开店的优势较大,整体运营成本较低,但这并不意味着完全没有成本。因此,当卖家在注意自己产品价格的同时,也必须细心计算好日常经营中的每一分花费,如图1-1所示。

由于网上开店主要在网上进行经营,所以主要的操作平台也就是计算机,如图1-2所示。因此,在计算运营成本时,计算机等设备的投入也必须计算在内。除此之外,计算机使用中所花费的电费和网络宽带费用也必须计算在内。如果卖家常常使用电话与客户联系,那么所产生的电话费用也是网店的运营成本之一。

对于卖家来说,每一分花费都要精打细算才行。



图1-1 计算成本

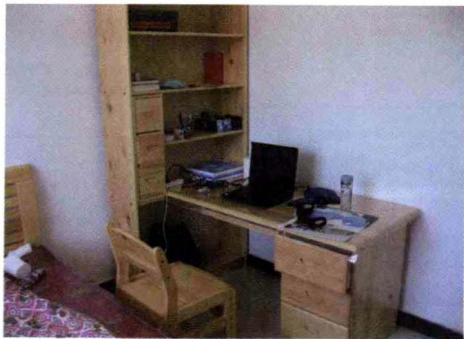


图1-2 操作平台

一些卖家在平时的经营过程中往往将太多的精力放在商品价格和自己店铺的市

商品拥有较好的市场竞争力,并且利润空间也不会被挤压得过低。只有这样,网店才能够拥有良好的经营状态。

3. 制定完善的售后制度

在网店经营过程中,消费者对商店不满意是常有的事。在这种情况下,一些卖家为保证自己网店的信誉度和好评度,往往会为消费者过多地提供额外服务,例如自己承担退换货货物的往返运费,主动为消费者免费维修商品等。

这样造成商品在消费者和卖家之间来回回,不但运费增加,而且对商品也会造成一定程度的损耗,如图1-4所示。

为消费者提供额外服务虽然能够赢得较好的口碑,但是运费和维修等费用并不高,长此以往也将严重影响到网店的正常盈利,造成不必要的损失。

对消费者的权益保证必须要在一个合理的范围之内。因此为了明确界定自己和消费者之间的权利和义务,卖家必须为自己的店铺制定一套完善而合理的售后制度和体系,例如规定退换货的详细范围:在何种情况下可退换商品;哪些情况下又不能退换商品;在何种情况下退换商品的费用又该由谁承担;在三包期内和三包期外的商品售后制度又是怎样;等等。

制定完善而合理的售后制度和体系对于网店的发展是非常重要的,如图1-5所示。



图1-4 运输损耗

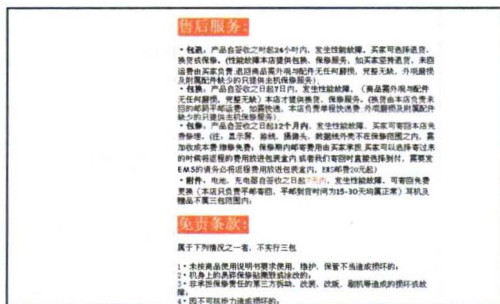


图1-5 售后制度

这样一来,不但能够进一步完善自己的网店规范,而且还能够合理地控制好卖家在商品售后上的支出,对于消费者来说购买到商品的售后服务也更有保障,可以说是一举多得。

二、你想过自己的网店缺少什么吗?

在网上开店,对于任何人来说都不可能做到尽善尽美,即便是拥有丰富经营经验的老卖家也难免存在不足之处。因此,在长期的经营过程中发现和改善店铺的不足之处也是非常重要的。对于一名卖家来说,仔细思考自己店铺的缺点和不足,并在最短的时间内进行修正和弥补,从而让自己的店铺始终保持在最为良好的运营状态,才是维持网店长时间拥有活力的正确之道。

1. 服务态度

服务态度对于任何第三产业来说都是其生存的根本，网上开店同样如此。虽然在虚拟的网络环境中进行交易，卖家与买家不能面对面地进行交流，但是卖家拥有良好的服务状态也是必不可少的。

例如，卖家与买家通过即时聊天工具进行沟通时，卖家必须快速而友善地回答买家的各种问题。特别是一些新手买家，在网络购物方面的经验并不是特别丰富，因此对于商品和交易的细节问题也比较多，在这种情况下，卖家必须要不厌其烦地为买家解答各种问题。只有如此良好的服务状态才能够在广大消费者中树立良好的口碑与形象。

在交易成功之后，卖家也不能对顾客不理不问。卖家最好对自己的老买家进行定期回访，并在有任何新款商品上架时第一时间通知买家。这样的服务状态也会让买家产生一种特殊优越感，从而成为卖家的回头客。

如果商品在售后出现问题，卖家必须严格按照三包法的规定进行相应的处理，并且态度上也不能蛮横。而对于一些比较固执的买家，不满意卖家的售后处理，那么卖家也需要与买家进行良好的沟通，并最终达成双方都能够接受的处理方式。

总的来说，服务质量对于广大的卖家来说是非常重要的，只有在服务质量和态度上多下工夫，保证为买家提供最为完善的服务体系，并且即时弥补自己在服务方面的不足，才能让自己的网店良好而长久地经营下去。

2. 宣传

宣传对于任何类型的卖家来说是必不可少的，特别是对于网店卖家来说更是如此。有许多卖家在经营的过程可能会发现其他的一些店铺所经营的商品与自己的商品基本相同，而且在价格方面也处于同一水平，有时甚至比自己的价格还要高，但是自己在销售业绩方面却远不如对方，那这又是什么原因呢？

归根到底来说，这就是宣传的作用。对于网络卖家来说，在宽广的网络平台上让卖家找到自己的网店甚至商品是非常困难的。特别是在资讯日益发达的今天，网络上同一类型的商品信息可以说是数不胜数，想要让广大的买家在第一时间找到自己的店铺，就必须对自己的网店进行全方位的宣传。

但是在网络上进行宣传，其资源也有免费的和收费的两种。从效果上来说，收费肯定好于免费。如果能在各大门户网站的首页投放自己的店铺广告，那前来访问的顾客必然会源源不断，但这个效果的代价就是天文数字般的宣传费用。

虽然说免费的宣传方式其效果并不是特别的明显，但是只要将其合理地运用起来，也能够为网店带来一定数量的顾客。

例如，利用各种即时聊天工具进行宣传，并且加入各种与自己所经营商品有关的群组中进行宣传，其效果也是相当不错的。除此之外，在各种专业性的论坛上进行宣传也是必不可少的。例如，卖家所经营的是DIY硬件方面的商品，就需要到各大IT门户网站的论坛上进行宣传。

当然通过免费宣传方式进行店铺宣传，并不是一味地发布自己店铺的链接。而是要与对自己经营商品类型感兴趣的潜在客户进行交流，为他们提供所需要的相关信息和商品信息，如此点点滴滴的细心经营才能将这些用户吸引到自己的店铺中去。如果只是简单地发布广告链接，不仅会让这些潜在客户产生厌烦感，而且还有可能违反一些专业论坛的规范，最终导致宣传工作的失败。

因此在网店的宣传工作上，广大的卖家应该多以免费资源为主，对于资金较为充足的卖家来说可以适当地进行一些收费性质的宣传工作。只有宣传到位，才能够保证自己的店铺一直拥有稳定的客户量。

三、你怎样推广宣传自己的网店？

宣传工作对于网店来说是非常重要的一环，因此对于每个网络卖家来说做好自己店铺的宣传工作是必不可少的。那么在实际的宣传工作的细节方面又应该注意哪些问题呢？在宣传工作中，哪些是合适的，哪些又是不合适的？接下来就来重点了解一下有关网店的宣传工作。

1. 注意宣传方法

宣传手段对各种经济实体来说都是一门十分讲究技巧的学问。无论是对于国际性的跨国型公司还是对于小小的网络店铺，合适而到位的宣传方法总能带来意想不到的效果。

在网店的宣传方式上，广大卖家应该注意不要太过直接。在各种群组和论坛当中对自己的店铺进行明明白白的宣传，其广告成分显得过重，这种方式能够吸引到的消费者数量是非常有限的。因此在宣传的过程中，注意与网友之间多进行交流与沟通，了解网友们的需求才能带来较好的宣传效果。例如大家在交流的过程中，某个网友有更换手机的打算，如果卖家自己也经营手机产品，那么就可以与网友进行全面的交流，主动为网友介绍一些合适的型号，并且指出这些型号的优点和不足之处等。

这样一来，卖家在广大的网友中就能拥有较高的信任度，就可以在与网友进行相关商品的讨论时顺带介绍一下自己的店铺，并且示意还能给这些网友提供一些优惠等，这样的宣传效果远好于机械化的宣传模式。

在交易的过程中，卖家如果能够提供更完善的服务，并且买家对于商品和卖家态度也拥有较好的评价，那么这个买家也可能成为一个间接性的宣传途径，从而有可能会为卖家带来更多的顾客。

虽然说宣传的方法有很多种，但是广大的卖家需要注意宣传方式的人性化和多元化，并注意与潜在买家之间的交流与沟通。只有良好而全面的交流，才能促成交易的成功。