

淘宝网

Paipai 拍拍



网上开店 七日通

赵永秀 编著

第一日 做好相关准备，不打无备之战

第二日 学习注册知识，简单注册网店

第三日 寻找合适商品，突出店铺特色

第四日 巧妙装修店铺，轻松提升点击

第五日 选择合适物流，安全快速发货

第六日 重视售后服务，维系客户关系

第七日 快速积攒好评，打造钻石信用



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS



网上开店七日通

赵永秀 编著

人民邮电出版社
北 京

图书在版编目(CIP)数据

网上开店七日通 / 赵永秀编著. —北京:人民邮电出版社, 2009. 6

ISBN 978-7-115-20779-1

I. 网… II. 赵… 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 056293 号

内 容 提 要

本书从实际应用的角度出发,详细介绍了网上开店的七个主要事项,包括开店前的准备、注册网店、寻找商品、网店日常管理、交易后期管理、客户服务和信用等级提升。全书结构清晰,讲解全面,实例生动,通俗易懂,具有较强的可操作性。本书适合所有准备网上开店的朋友和对网络经营相关知识有兴趣的读者阅读。

网上开店七日通

◆ 编 著 赵永秀

责任编辑 庞卫军

◆ 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>

北京铭成印刷有限公司印刷

◆ 开本: 700 × 1000 1/16

印张: 14.5

2009 年 6 月第 1 版

字数: 180 千字

2009 年 6 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-20779-1/F

定 价: 29.00 元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

前言

目前，网上开店不仅成为一种时尚，甚至成为一些人的职业。如果你稍加留意，就会发现身边有这么一群人，他们点点鼠标、敲敲键盘，就做成了成百上千笔生意。于是，很多人跃跃欲试，也想开家网店，有的甚至放弃本来很不错的工作专职经营网店。

然而，网上开店并非如想像的那么简单。如果你简单地以为将网下的产品搬到网上销售就是开网店，那就大错特错了。开过网店的人都知道，没有一家网店仅凭简单地敲敲键盘就可以使客人如流、生意兴隆。也就是说，不是所有的人都适合网上开店，网上开店的人也不是都能取得成功。尽管有许多人在网上挣到了自己的第一桶金，但许多成功的网店店主都经历过一两个月甚至半年生意清淡的日子，甚至有许多网店开张后没过多久就黯然消失了。

所以，在网上开店之前，很有必要分析一下自己是否适合网上开店，要在充分准备后再去开店。而且，开店之后还需要对网络经营的方方面面进行充分的了解。不打无准备之战，是网店经营成功的必要条件之一。

如果你想在网上开店，想更快地取得成功，那么就请阅读本书。本书不仅介绍了开店的基本知识，更着重介绍了网店经营过程中的各种奥妙和技巧，具有很强的实用性和很高的指导价值。如果你是刚刚接触网络经营的新手，本书将让你在七日内迅速掌握网店经营技巧，成为网络赢家。

本书在编写过程中，得到了许多朋友的帮助。本书以每日作为一章，其中第一、二章由李昌鸿、涂高发、李强、朱仲华、李锋、钟玲编写，第三、四章由严凡高、苟宏、牛承德、喻伟、孙桂华编写，第五、六章由刘洁、李宝芹、邓清华、杨春、陈波、吴业东编写，第七章由周波、高琨、刘婷、刘玮、王春华编写，最后由赵永秀统撰定稿，在此一并表示感谢！

目 录

第一日 网店前期准备	1
第一节 了解相关知识	3
知识一 常用硬件	3
知识二 常用软件	4
知识三 网店主要平台	6
知识四 网上开店流程	10
第二节 选择经营方式	13
方式一 网店与实体店相结合	13
方式二 全职经营网店	13
方式三 兼职经营网店	13
链接1 网上开店必备心理	14
链接2 网上开店不成功的十大原因	15
链接3 网店老板的七大角色	17
第二日 网店注册知识	21
第一节 淘宝网开店步骤	23
步骤一 注册淘宝会员	23
步骤二 申请支付宝实名认证	25
步骤三 发布商品, 开设店铺	29
步骤四 学会使用“淘宝旺旺”	31



步骤五 学会使用“淘宝打听”	36
第二节 易趣网开店步骤	39
步骤一 注册易趣会员	39
步骤二 通过易趣卖家认证	40
步骤三 开设店铺	41
步骤四 学会使用易趣助理	43
第三节 拍拍网开店步骤	47
步骤一 注册与认证	47
步骤二 发布卖品	48
步骤三 管理拍拍网店	49
 第三日 网店商品寻找	51
第一节 选择网店商品	53
思考一 哪些商品适合网上销售	53
思考二 网上热卖的商品	54
第二节 网店货源渠道	57
渠道一 批发市场	57
渠道二 B2B 电子商务批发网站	62
渠道三 外贸尾单货	65
渠道四 民族特色工艺品	66
渠道五 二手闲置物品与跳蚤市场	68
渠道六 库存积压的品牌商品	71
渠道七 换季、节后、拆迁与转让的清仓品	73
渠道八 工厂货源	76
链接1 优良供货商网站的评判标准	81
链接2 避开网络代销骗局的建议	83
链接3 全国最大的50个批发市场（按成交额排列）	84

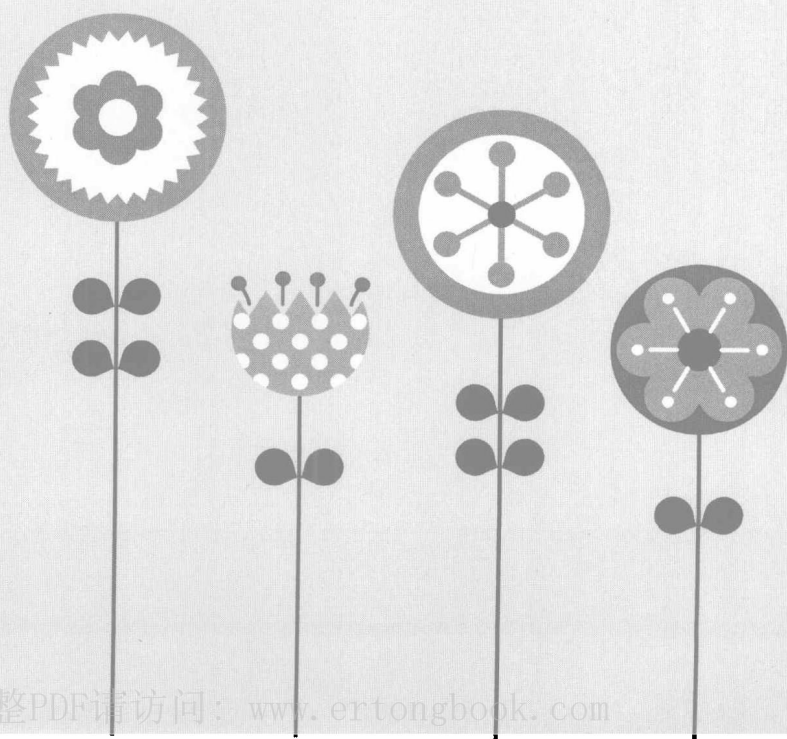
第四日 网店经营管理	87
第一节 网店装修打理	89
技巧一 认真进行前期规划	89
技巧二 起个响亮的名字	90
技巧三 设计一个特立独行的 logo	91
技巧四 善用网店装修模板	92
技巧五 做好网店商品描述	94
技巧六 网店装修的注意事项	96
第二节 提升店铺点击率	98
方法一 巧妙利用站内搜索	98
方法二 有效利用论坛空间	99
方法三 运用搜索引擎	102
方法四 利用站内广告推广	104
方法五 利用别人的店铺来推广	108
方法六 行走于社区论坛	109
方法七 利用 QQ 群推广	111
方法八 在阿里巴巴推广你的网店	112
方法九 玩转百度，推广自家店铺	113
方法十 运用博客推广网店	115
方法十一 经常搞些促销活动	117
方法十二 把好人脉关系	118
方法十三 网下也可以宣传你的网店	119
链接 1 网上开店生意清淡怎么办	120
链接 2 增加网店流量常用 18 招	121
第五日 网店交易后期管理	123
第一节 网店物流发货注意事项	125
事项一 发货前要打好包	125

事项二 网店主要送货方式	128
事项三 选择适合自己的物流	128
事项四 交易过程中防范货物丢失	130
事项五 降低物流费用	135
链接 国内主要快递公司网址录	140
第二节 货款支付的方式	143
方式一 网上银行支付	143
方式二 第三方网上支付平台	147
方式三 货到付款	151
方式四 银行柜台汇款	152
方式五 邮局汇款	154
方式六 手机支付	155
链接 各银行网上支付产品	155
第六日 网店客户服务	161
第一节 与客户沟通的技巧	163
技巧一 积极回复买家提问	163
技巧二 沟通要及时	163
技巧三 卖家要主动与访问者沟通	164
技巧四 沟通要耐心	164
技巧五 沟通要专业	165
技巧六 成交后要确认	165
技巧七 客户类型不同沟通方法也不同	165
链接1 买家常见问题解答范本	167
链接2 卖家与买家沟通时该说和不该说的话	170
第二节 售后服务跟踪	173
方式一 卖品跟踪告知	173
方式二 买家回访调查	174

方式三 买家投诉处理	175
方式四 退换货服务	175
方式五 售后问题处理	183
第七日 网店信用提升	187
第一节 如何累积信用	189
技巧一 小件商品迅速累积信用	189
技巧二 新手如何突破零信用	190
链接1 易趣网店铺级别、费用及信用等级晋级规则	190
链接2 淘宝网店铺级别、费用及信用等级晋级规则	193
链接3 拍拍网店铺级别、费用及信用等级晋级规则	195
第二节 打造钻石级黄金信用	197
技巧一 获得好评的绝招	197
技巧二 避免中评和差评	200
技巧三 如何面对不良评价	202
技巧四 得了中差评怎么办	204
技巧五 规避恶意差评	208
链接1 网上开店常见英文单词	209
链接2 买、卖家必看的十大网购骗术	214
参考书目与网站	219

第一日

网店前期准备



第一节 了解相关知识

知识一 常用硬件

网上开店虽然不需要很好的地段、很好的办公环境，省去了租赁费和装修费，但这并不意味着你在硬件方面不需要投资。网上开店所需的最基本的硬件是可以上网的电脑、数码相机、电话、传真机、打印机。当然，这些不一定非要全部配置，但是应尽量配齐，以方便经营。

（一）电脑

网上开店至少需要一台电脑。电脑配置的要求相对来说要高一些，因为我们要通过电脑与网络互联，而且商品图片、客户数据等都需要通过电脑进行处理。电脑是网上开店最重要的硬件设施。

（二）数码相机

数码相机是网上开店基本的设备之一。因为在商品上“网络货架”之前，一般都需要对其进行拍照，然后再上传照片到网上。网店商品的图片可使买家对商品有更直观的感受和了解，也使商品更受关注。未配有实物照片的商品很难吸引买家，照片的拍摄质量同样关系到网店商品的吸引力。所以，必须选购一部好的数码相机。

（三）电话

方便客户联系的手机和固定电话也是网上开店所必需的设备。因为网络联系受制于电脑而无法随时进行，而固定电话、手机则可以很好地解决这个问题。

（四）传真机、打印机

如果条件允许的话，最好各配置一台传真机和打印机。传真机一般用于收发同客户和货源供应商之间的合同等，而那些需要书面保存的电子文本资料就需要打印机来打印了。当然，你不必两样都买，目前市面上有很多集打印、传真功能于一体的设备，而且价格便宜。



知识二 常用软件

网上开店是基于网络的经营，所以你要对网络有一定的了解，至少会使用两样工具：电子邮箱（E-mail）和即时通信工具（MSN、QQ等）。

（一）电子邮箱（E-mail）

电子邮箱（E-mail）是网上顾客和店主之间进行信息交流的重要工具。很多人上网用的是一些网站提供的免费邮箱，但网上开店最好使用收费邮箱，如果因为电子邮箱的问题而造成交易失败，损失的就不仅仅是金钱了，更重要的是信用。当然，你如果想节省开支而不使用收费邮箱的话，最好选择大一些的门户网站的免费邮箱，尽量不要使用一些小网站的免费邮箱。因为小网站的免费邮箱往往性能不稳定，而且不能确保收发邮件安全。在选择电子邮箱时一般要了解以下几个指标：功能、存储空间和附件大小、邮箱所提供的协议（是否支持 pops、smtp 等协议）、稳定性和速度、增值功能等。

下面提供几个网上开店比较好用的邮箱（如表 1-1 所示），供读者参考。

表 1-1 适宜网上开店用的邮箱

邮箱提供商	邮箱特色	是否收费
网易 (www.163.com)	163 是国内最早提供电子邮箱的服务商，邮箱容量为 3G，用户可以使用 Outlook、Foxmail 等电子邮件客户端收发和管理邮件，也可以用手机登录网易或移动梦网的 WAP 网站收发邮件	有收费和免费两种，收费邮箱最低标准是 6 元/月
263 天下邮 (www.263.net)	263 是国内老牌邮箱提供商，用户可以将照片和文件存储到网络相册和网络文件夹中。它还有一个非常不错的垃圾邮件过滤器，可以保护用户的邮箱不受垃圾邮件的侵扰。邮箱空间有 1 G、2G 等多种标准，当然价格也各有不同	收费，最低 10 元/月
Hotmail (www.hotmail.com)	Hotmail 的邮箱比较稳定，可以直接用邮箱账号使用 MSN 聊天软件	免费

(续表)

邮箱提供商	邮箱特色	是否收费
新浪网 (mail.sina.com.cn)	新浪网的邮箱收发邮件速度很快, 价格也实惠, 免费邮箱的空间也有 2G	有收费和免费两种, 收费邮箱最低标准是 5 元/月

(二) 即时通信工具 (MSN、QQ 等)

由于在网上开店大多要通过网上通信工具与客户进行交流、商谈, 因此, 拥有一个即时通信软件也是网上开店必不可少的。目前的即时通信软件主要有腾讯 QQ、MSN、雅虎通、ICQ、朗玛 UC 等, 如表 1-2 所示。

表 1-2 常用即时通信工具

常用 IM 软件						
软件名称	MSN	腾讯 QQ	雅虎通	ICQ	朗玛 UC	网易泡泡
版本	注意版本要随时更新升级					

1. 腾讯 QQ

腾讯 QQ 是由深圳腾讯计算机系统有限公司开发的一款基于 Internet 的即时通信 (IM) 软件, 你可以使用 QQ 和好友进行交流, 对信息和自定义图片或照片的即时发送和接收, 语音视频面对面聊天, 功能非常全面。另外 QQ 还具有与手机聊天、点对点断点续传文件、共享文件、QQ 邮箱、备忘录、网络收藏夹、发送贺卡等功能。

软件下载网址: www.qq.com。

2. 微软公司的 MSN

MSN Messenger 是一个出自微软的即时通信工具, 和 QQ 属于同一个类别。

除了可以用 MSN 实时发送和接收图文消息以外, 你还可以使用 MSN 与联系人进行语音聊天, 以及通过你的计算机给联系人拨打电话、发送文件、召开



多人联机会议或是玩 Internet 游戏，此外还可以收到新邮件到达等事件的通知等。

软件下载网址：cn.msn.com。

3. 雅虎通

雅虎通诞生于 1999 年，是全球用户量最多的即时通信软件之一。它允许你与朋友、客户、同事及其他人进行即时的交流。使用即时消息可以与买家交谈，并能发现他们何时在线。

软件下载网址：cn.messenger.yahoo.com。

4. ICQ

ICQ 就是英文“I seek you”的简称，意思是“我找你”。通过它，用户可以在互联网上不限国界、不限地点地找到新朋友，与朋友交流、传递文件。

软件下载网址：www.icqfans.com。

5. 朗玛 UC

朗玛 UC 采用了自由变换场景、个性在线心情等人性化设计，配合视频电话、信息群发、文件互传、在线游戏等使你在聊天的同时能边说、边看、边玩。

软件下载网址：www.51uc.com。

6. 网易泡泡

POPO（泡泡）是由网易（NetEase）开发的一款免费的多媒体即时通信软件。它除具备即时聊天工具的一般功能外，还拥有许多特色功能，如自建聊天室、网络文件共享、穿透防火墙的超大文件传输、视频聊天、语音聊天等。

软件下载网址：popo.163.com。

知识三 网店主要平台

网上开店平台的选择，会对自己的经营情况产生重要的影响。要考虑你当前所处的阶段，同时对各种网上开店方式的性价比进行分析与比较，这样才会选择出适合你的平台。在此，我们主要对三种网上开店平台进行比较分析。

（一）大型购物网站

目前国内提供网上开店服务的大型购物网站有上百家，真正有一定影响力

的则数量不多，在此介绍几个主要的相关网站。

1. 易趣网 (www. eachnet. com)

易趣网 1999 年 8 月 18 日创立于上海，是全球最大的中文网上交易平台之一，提供 C2C（个人一个人）与 B2C（商家一个人）网络平台的搭建与服务。2002 年 3 月，易趣获得美国最大的电子商务公司 eBay3000 万美元的注资，并同其结成战略合作伙伴关系。2003 年 6 月，eBay 又向易趣追加了 1.5 亿美元的投资。易趣网迄今为止已经吸引了近 2.2 亿美元的境外投资。在易趣网注册网上商店免费，但是需要支付商品的底价设置费、物品登录费、交易服务费及广告增值服务等。易趣网主页如图 1-1 所示。



图 1-1 易趣网主页

2. 淘宝网 (www. taobao. com)

淘宝网是国内领先的个人交易（C2C）网上平台，2003 年 5 月 10 日由阿里巴巴公司投资 4.5 亿元创办，致力于成就全球最大的个人交易网站。淘宝网目前提供免费注册、免费认证、免费开店服务。淘宝网主页如图 1-2 所示。

3. 拍拍网 (www. paipai. com)

腾讯拍拍网是腾讯旗下的电子商务交易平台，网站于 2005 年 9 月 12 日上线发布，2006 年 3 月 13 日宣布正式运营。拍拍网目前主要有网游天地、女人