



中国电子商务协会出版教育分会
官方指导用书

新零售时代电商实战

电商运营 **实操**

崔恒华 编著

配套教学PPT、教案、习题

配套教学视频

实践、实操、实战



中国工信出版集团



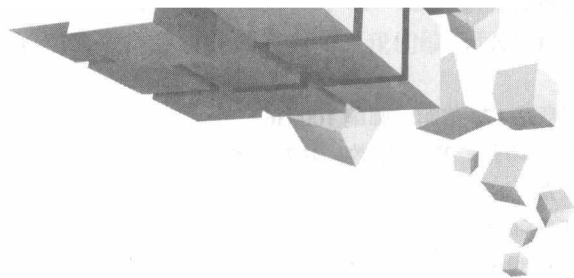
电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>



新零售时代电商实战

电商运营 **实操**

崔恒华 编著



电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

内 容 简 介

电子商务浪潮在互联网力量下席卷了全球, 相较传统商业模式而言, 其更加公平、透明和诚信, 拉近了交易双方的距离, 提高了交易效率, 为世界各地经济注入了动力。随着电商的规模化发展, 更多的传统企业加入电商的行列, 带动了电商从业人员的不断攀升, 这也使得行业对于相关人才的需求大增, 电子商务的学习也越来越普及。

本书共 14 章, 主要内容包括电子商务与网上开店概述, 从业心态与职前准备, 职业规划与行业选择, 电商零售平台介绍, 网店日常运营管理, 千牛、支付宝、淘宝助理、生意参谋等网店工具的使用, 商品拍摄与网店美化, 免费推广与营销, 电商促销策略引爆店铺销量, 通往电商大卖家的必备推广武器, 做好会员营销让你的财富源源不断, 物流配送与包装, 天猫商城开店, 手机淘宝运营实战, 做好手机淘宝营销, 引爆店铺销量。

本书内容丰富全面, 将理论与实践紧密结合, 既适合作为各类中等职业学校和高等学校电子商务等专业或各类电商培训机构的教材, 也适合网店从业人员、管理人员、兼职人员、自由职业者阅读。

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有, 侵权必究。

图书在版编目 (CIP) 数据

电商运营实操 / 崔恒华编著. —北京: 电子工业出版社, 2018.5

(新零售时代电商实战)

ISBN 978-7-121-34012-3

I. ①电… II. ①崔… III. ①网络营销 IV. ①F713.365.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2018)第 070376 号

策划编辑: 林瑞和

责任编辑: 葛 娜

印 刷: 三河市华成印务有限公司

装 订: 三河市华成印务有限公司

出版发行: 电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本: 787×980 1/16 印张: 22 字数: 467 千字

版 次: 2018 年 5 月第 1 版

印 次: 2018 年 5 月第 1 次印刷

印 数: 3500 册 定价: 59.80 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题, 请向购买书店调换。若书店售缺, 请与本社发行部联系, 联系及邮购电话: (010) 88254888, 88258888。

质量投诉请发邮件至 zltz@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

本书咨询联系方式: 010-51260888-819, faq@phei.com.cn。

前 言

中国互联网络信息中心统计显示，截至 2017 年 12 月底，我国网民规模已达 7.72 亿，其中手机网民规模达 7.53 亿，占 97.5%，网络购物用户规模达到 5.33 亿，网络购物成为增长最快的应用。中国网络购物交易规模已经超过美国成为全球最大的网络购物市场，中国消费者的消费热情和消费力超乎想象。

以网络购物为典型代表的电商模式对消费者和企业都产生了巨大影响。对于消费者来说，相比于传统销售渠道，电商模式能够提供不受时间和空间限制、更加便捷的购买体验，扩大了可供消费者选择的商品范围，便于消费者挑选出物美价廉的产品。对于企业来说，电商模式能够有效减少商品流通环节，控制中间流通成本。此外，消费者行为还可通过互联网和信息技术实现数据化和可视化，帮助企业更好地分析和满足消费者需求。

随着以电子商务为核心的新经济的快速发展，人才问题已经成为制约电子商务发展的最大瓶颈。据不完全统计，我国各类电子商务人才缺口达数百万之多。为了更好地帮助电商从业人员，提高产品的销售量，赚取更多的利润，我们编写了这本书。

本书主要内容

本书共 14 章，主要内容包括电子商务与网上开店概述，从业心态与职前准备，职业规划与行业选择，电商零售平台介绍，网店日常运营管理，千牛、支付宝、淘宝助理、生意参谋等网店工具的使用，商品拍摄与网店美化，免费推广与营销，电商促销策略引爆店铺销量，通往电商大卖家的必备推广武器，做好会员营销让你的财富源源不断，物流配送与包装，天猫开店，手机淘宝运营实战，做好手机淘宝营销，引爆店铺销量。

本书特色

- 本书重点介绍在电商运营与推广中必须掌握的开店和运营、网店装修、推广和营销技术。
- 本书内容以卖家为视角，贴近实际，非常具有参考意义。
- 本书内容翔实，以详细、直观的步骤讲解相关操作，使读者轻松上手，举一反三。读者只需要根据这些步骤一步一步操作，则完全可以开设自己的店铺。
- 本书作者具有多年的开店经验，以及网店设计与装修经验，书中内容涵盖了开店过程中遇到的许多细节问题。
- 本书把目前最流行的营销理念运用到淘宝平台，所有经验都在淘宝店铺中得到过实际验证，已经获得了巨大的成功。

本书适合读者

本书适合电商运营的初学者，包括在校大学生、兼职人员、自由职业者、小企业管理者、企业白领等想在网络中寻求商机的不同职业的人阅读；同时也适合已经开办了网店，但想进一步掌握网店经营的高级技巧，要获得更大的市场和更多的利润，把网店生意做大做强店主选用。

参加本书编写和提供素材的还有郭海旺、孙东云、邓静静、张连元、孙素华、徐洪峰、王冬霞、刘桂香、何海霞、马武帮、葛俊科、葛俊彬、孙起云、吕志彬、孙良军等。由于作者水平有限，本书不足之处在所难免，欢迎广大读者批评指正。

目 录

第 1 章 电子商务与网上开店概述	1
1.1 电子商务概述	2
1.1.1 什么是电子商务	2
1.1.2 电子商务的特点	2
1.1.3 电子商务的发展趋势	3
1.2 电子商务模式	4
1.2.1 B2B 电子商务模式	4
1.2.2 B2C 电子商务模式	5
1.2.3 C2C 电子商务模式	7
1.2.4 O2O 电子商务模式	9
1.3 网络零售概论	10
1.3.1 互联网时代的新商业文明	10
1.3.2 网上商业生态系统的三大支柱	11
1.3.3 网络零售的优势	14
1.4 网上开店的前景	15
1.5 练习题	16
第 2 章 职业规划	17
2.1 从业心态与职前准备	18
2.1.1 从业心态	18
2.1.2 网店经营的成功与艰辛	20

2.1.3	知识储备与持续更新	21
2.2	职业规划与行业选择	21
2.2.1	正确评估主客观条件	21
2.2.2	类目的选择和切入	21
2.3	岗位工作与团队配合	22
2.3.1	网店内部岗位和职能划分	22
2.3.2	岗位工作的深入和提升	24
2.3.3	团队的配合和建设	24
2.4	电商从业建议	25
2.4.1	先别辞职	25
2.4.2	从自己的兴趣出发	26
2.4.3	先找准目标市场再谈其他	26
2.4.4	不要期望过高	26
2.4.5	花时间学习基本技术	26
2.5	练习题	27
第3章	了解网络零售平台	28
3.1	平台简介	29
3.1.1	淘宝网首页	29
3.1.2	淘宝地图	30
3.1.3	手机淘宝首页	33
3.1.4	支付宝	33
3.2	开店基础操作	35
3.2.1	注册及认证流程	35
3.2.2	买家交易操作	36
3.2.3	卖家中心的操作	42
3.2.4	淘宝网的交易流程	50
3.3	练习题	51
第4章	网店日常运营管理	52
4.1	熟悉商品资料	53
4.1.1	商品规格	53
4.1.2	商品特性	56

4.1.3	商品使用方法	57
4.1.4	商品售后服务	58
4.2	发布商品	59
4.2.1	商品发布流程	59
4.2.2	商品标题	62
4.2.3	商品图片	63
4.2.4	商品描述	65
4.3	设置店铺	68
4.3.1	基本设置	68
4.3.2	宝贝管理	70
4.4	网店日常管理	73
4.4.1	应对投诉的策略技巧	74
4.4.2	纠纷管理	75
4.4.3	怎样预防恶意差评	76
4.4.4	处理客户的中、差评	77
4.4.5	客户管理	78
4.5	网络安全常识	80
4.5.1	交易安全	80
4.5.2	防骗知识	81
4.5.3	识骗能力	82
4.6	练习题	84
第5章	网店工具的运用	85
5.1	在线沟通工具	86
5.1.1	设置个性化头像	86
5.1.2	备注联系人信息	88
5.1.3	旺旺群	89
5.1.4	群遍天下	90
5.1.5	E 客服	92
5.1.6	旺遍天下	95
5.1.7	巧妙设置千牛状态信息为店铺做广告	97
5.1.8	使用千牛工具增加流量的技巧	99

5.1.9	巧设千牛，让别人用关键词找你.....	100
5.1.10	千牛工具的安全特性.....	101
5.1.11	巧妙利用千牛群推广中的“私聊”.....	102
5.1.12	巧用恰到好处的千牛表情，促使交易过程顺利进行.....	103
5.2	支付工具.....	103
5.2.1	支付宝.....	104
5.2.2	网上银行.....	105
5.3	淘宝助理.....	106
5.3.1	新建上传宝贝.....	107
5.3.2	淘宝数据的导入与导出.....	107
5.3.3	批量编辑宝贝.....	109
5.4	生意参谋.....	110
5.4.1	实时直播抢占生意先机.....	113
5.4.2	用好流量分析，生意突飞猛进.....	115
5.4.3	商品分析，助力商家打造爆款.....	117
5.5	练习题.....	119
第6章	商品拍摄与网店美化.....	121
6.1	数码相机基础.....	122
6.1.1	数码相机的选购.....	122
6.1.2	数码相机的日常保养.....	123
6.2	通用的拍摄技术.....	125
6.2.1	光圈与景深.....	125
6.2.2	白平衡功能.....	128
6.2.3	室内场景拍摄布局.....	129
6.3	小件商品的拍摄.....	131
6.3.1	摄影棚和灯光的布置.....	131
6.3.2	小件商品的拍摄技巧.....	132
6.4	服装类大件商品的拍摄.....	133
6.4.1	常见的拍摄环境.....	133
6.4.2	道具的搭配效果.....	137
6.4.3	服装挂拍技巧.....	138

6.4.4 服装平铺拍摄注意事项.....	139
6.4.5 模特拍摄技巧.....	140
6.4.6 表现质感和细节的拍摄技巧.....	141
6.5 图片处理基础.....	142
6.5.1 调整曝光不足的图片.....	142
6.5.2 调整图片的清晰度.....	143
6.5.3 调整图片大小.....	144
6.5.4 添加水印.....	145
6.5.5 添加边框.....	146
6.6 练习题.....	149
第7章 免费推广与营销.....	150
7.1 淘宝站内流量.....	151
7.1.1 自然搜索流量.....	151
7.1.2 淘宝活动流量.....	157
7.2 免费的自然流量——淘宝搜索拉客之道.....	159
7.2.1 在淘宝网开店要做好三大指标.....	159
7.2.2 打造爆款、人气宝贝必胜攻略.....	160
7.2.3 在不同时期优化宝贝标题要选用不同的词.....	161
7.3 相互收藏店铺增加人气.....	162
7.4 灵活运用信用评价也是推广的妙招.....	163
7.5 使用店铺优惠券，与淘宝网一同促销.....	163
7.6 利用搜索引擎推广.....	164
7.6.1 将网店提交到各大搜索引擎.....	164
7.6.2 如何让搜索引擎快速收录自己的网店.....	165
7.6.3 搜索引擎优化与竞价排名.....	166
7.7 利用即时聊天工具推广.....	167
7.7.1 通过QQ签名推广.....	167
7.7.2 QQ空间推广.....	169
7.8 淘宝开店博客营销必不可少.....	170
7.8.1 写出优秀的博文，打造博客营销.....	170
7.8.2 增加博客点击量的妙计.....	171

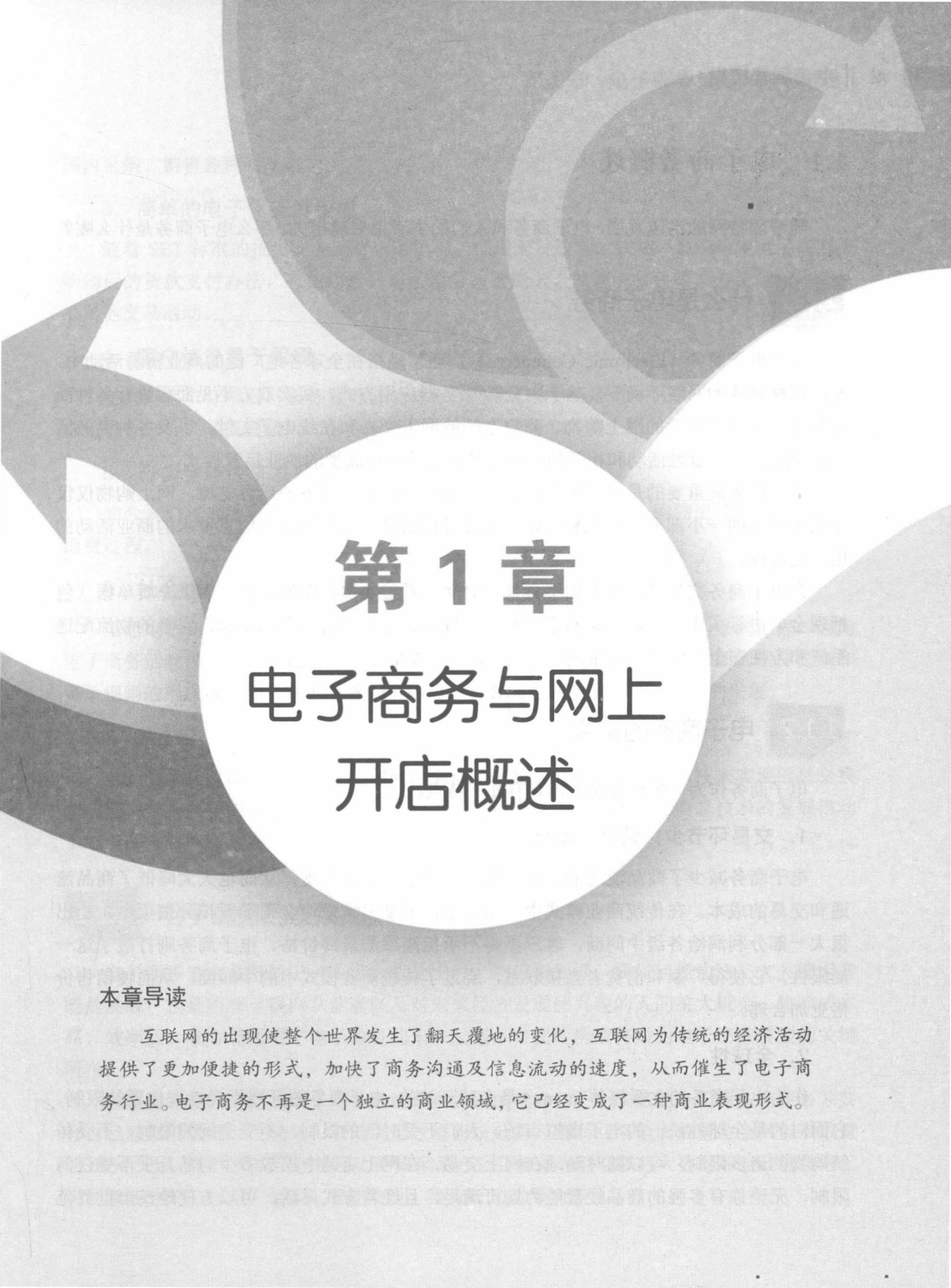
7.9 练习题.....	172
第8章 电商促销策略引爆店铺销量.....	174
8.1 促销活动准备.....	175
8.1.1 什么是促销.....	175
8.1.2 促销的最佳时机.....	178
8.2 网上赠品促销.....	181
8.2.1 赠品促销效果不佳的原因.....	182
8.2.2 赠品的选择技巧.....	183
8.3 打折促销.....	183
8.3.1 打折促销的优点.....	183
8.3.2 打折促销的方式.....	184
8.3.3 打折促销的策略.....	185
8.4 包邮促销的秘诀.....	186
8.5 购物积分促销.....	186
8.6 抓住节假日赚钱、赚人气.....	187
8.7 怎样做好销售旺季的促销.....	189
8.8 练习题.....	190
第9章 通往电商大卖家的必备推广武器.....	192
9.1 设置“满就送”，让店铺流量翻倍.....	193
9.1.1 什么是“满就送”.....	193
9.1.2 如何开通“满就送”.....	193
9.2 让更多的淘宝客推广你的商品.....	196
9.2.1 什么是淘宝客推广.....	196
9.2.2 开通淘宝客推广.....	198
9.2.3 做好淘宝客推广的技巧.....	199
9.3 钻石展位吸引百万流量.....	200
9.3.1 钻石展位介绍.....	200
9.3.2 申请钻石展位.....	202
9.3.3 钻石展位推广什么.....	203
9.3.4 准备好素材是关键.....	204
9.3.5 竞价技巧.....	206

9.4 高效使用直通车, 疯狂积累人气.....	207
9.4.1 关于直通车.....	207
9.4.2 直通车的优势.....	207
9.4.3 加入直通车.....	208
9.4.4 挑选合适的宝贝推广.....	210
9.4.5 如何正确选择关键词.....	210
9.4.6 为关键词合理定价.....	213
9.4.7 最大化直通车推广效果.....	213
9.5 聚划算引爆买家团购狂潮.....	213
9.5.1 什么是聚划算.....	213
9.5.2 聚划算有哪些入口.....	215
9.5.3 卖家参加聚划算有什么好处.....	216
9.6 免费试用让店铺流量涨不停.....	220
9.6.1 阿里试用中心.....	220
9.6.2 如何进入试用中心.....	220
9.6.3 用好试用中心吸引流量.....	222
9.7 练习题.....	226
第 10 章 做好会员营销, 让你的财富源源不断.....	227
10.1 提升客户的信赖感.....	228
10.2 加强客户的忠诚度.....	230
10.3 做好老客户资源维护.....	232
10.4 黏住客户从小处着手.....	233
10.5 提高淘宝转化率.....	234
10.5.1 什么是转化率.....	234
10.5.2 提高转化率的方法.....	234
10.6 根据客户细分做精准营销.....	240
10.6.1 从数据分析网店客户来源.....	240
10.6.2 为什么要细分和精准营销.....	241
10.6.3 如何做好精准营销.....	241
10.7 如何降低网店客户的流失量.....	244
10.8 把客户回头率做到百分之百的秘诀.....	244

10.9	营销推广助力提升销量	245
10.10	口碑传播引爆品牌效应	247
10.11	练习题	249
第 11 章	物流配送与包装	250
11.1	仓储管理	251
11.1.1	检验商品	251
11.1.2	编写货号	251
11.1.3	入库登记	252
11.2	货物打包	252
11.2.1	分类包装	252
11.2.2	隔离防震	253
11.2.3	打包要点	254
11.2.4	商品包装方法	254
11.3	物流配送	257
11.3.1	邮局发货	258
11.3.2	快递发货	258
11.3.3	物流托运	259
11.3.4	工作流程	260
11.4	推荐物流	261
11.4.1	了解推荐物流	261
11.4.2	推荐物流在线下单	262
11.5	自己计算运费	263
11.5.1	查询快递公司运费	264
11.5.2	查询邮政包裹运费	265
11.6	避免和解决物流纠纷	267
11.6.1	做好物流规避纠纷	267
11.6.2	发生物流纠纷时的解决办法	268
11.7	练习题	268
第 12 章	天猫开店	270
12.1	天猫店铺与淘宝 C 店的区别	271
12.2	天猫平台简介	272

12.3 天猫平台规则.....	273
12.3.1 招商入驻.....	274
12.3.2 天猫平台规则介绍.....	277
12.4 增值服务.....	278
12.4.1 运营服务.....	278
12.4.2 物流服务.....	282
12.4.3 商家工具.....	285
12.5 借力供销平台,扩大销售渠道.....	287
12.5.1 供应商入驻供销平台的好处.....	287
12.5.2 供应商如何入驻供销平台.....	288
12.5.3 写出优质、美观又有吸引力的招募书.....	290
12.6 练习题.....	292
第 13 章 手机淘宝运营实战.....	293
13.1 为什么在手机上开店.....	294
13.1.1 移动电商开启新商机.....	294
13.1.2 手机开店的优势.....	295
13.2 手机淘宝店铺装修.....	295
13.2.1 手机淘宝店铺装修注意事项.....	295
13.2.2 手机淘宝店铺首页装修.....	296
13.2.3 手机版详情页装修.....	299
13.2.4 购买无线店铺装修模板.....	302
13.3 手机淘宝标题优化.....	303
13.3.1 无线端宝贝标题优化的关键词选择.....	304
13.3.2 标题诊断优化.....	306
13.4 优化无线端主图.....	308
13.5 优化无线端详情页.....	309
13.5.1 为什么要做无线端详情页.....	309
13.5.2 无线端详情页优化原则.....	309
13.6 写好手机淘宝店铺公告.....	310
13.7 手机淘宝买家秀.....	310
13.7.1 买家秀在哪里.....	311

13.7.2 淘宝买家秀的应用渠道.....	313
13.8 练习题.....	315
第 14 章 做好手机淘宝营销，引爆店铺销量.....	316
14.1 提升手机淘宝店铺的流量和转化率.....	317
14.2 让产品出现在手机淘宝首页的技巧.....	320
14.3 “有好货”为用户提供精准化的个性推荐.....	322
14.3.1 什么是“有好货”.....	322
14.3.2 报名参加“有好货”活动.....	323
14.4 做好无线端营销.....	325
14.4.1 无线搭配套餐，飙升客单转化.....	326
14.4.2 设置码上淘，实现 O2O 交易零距离.....	327
14.4.3 无线惊喜，天天有惊喜，无线营销必备工具.....	331
14.4.4 流量钱包，手机购物也能赚流量.....	334
14.5 练习题.....	336



第 1 章

电子商务与网上 开店概述

本章导读

互联网的出现使整个世界发生了翻天覆地的变化，互联网为传统的经济活动提供了更加便捷的形式，加快了商务沟通及信息流动的速度，从而催生了电子商务行业。电子商务不再是一个独立的商业领域，它已经变成了一种商业表现形式。

1.1 电子商务概述

随着因特网的迅速发展,电子商务和人们的生活越来越相关。那么电子商务是什么呢?

1.1.1 什么是电子商务

所谓电子商务(Electronic Commerce),通常是指在全球各地广泛的商业贸易活动中,在因特网开放的网络环境下,基于浏览器/服务器应用方式,买卖双方不见面而进行各种商贸活动,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。

电子商务最重要的是“商务”,而网站只不过是电子商务的后台支撑。网上购物仅仅是电子商务的一小部分,而完整的电子商务过程则是一切利用现代信息技术的商业活动的电子化过程。

在电子商务交易过程中人们不再是面对面、看着实实在在的货物、靠纸介质单据(包括现金)进行买卖交易,而是基于网络,通过网上琳琅满目的商品信息、完善的物流配送系统和方便安全的资金结算系统进行交易。

1.1.2 电子商务的特点

电子商务作为一种行业模式,具有如下特点。

1. 交易环节少,营销成本低

电子商务减少了商品流通的中间环节,节省了大量的开支,从而也大大降低了商品流通和交易的成本。在传统商业模式中,企业不得不拿出大量资金用于开拓分销渠道,让出很大一部分利润给各级中间商,客户不得不承担高昂的最终价格。电子商务则打破了这一局限性,它使得厂家和消费者直接联系,绕过了传统商业模式中的中间商,从而使销售价格更加合理。

2. 全球性

作为电子商务的主要媒体 Internet 是全球开放的,电子商务的开展不受地理位置的限制,它面对的是全球性统一的电子虚拟市场。人们不受时间的限制,不受空间的限制,不受传统购物的诸多限制,可以随时随地在网上交易。在网上店铺中摆放多少商品几乎不受任何限制,无论你有多强的商品经营能力均可满足,且经营方式灵活,可以方便地在全世界范