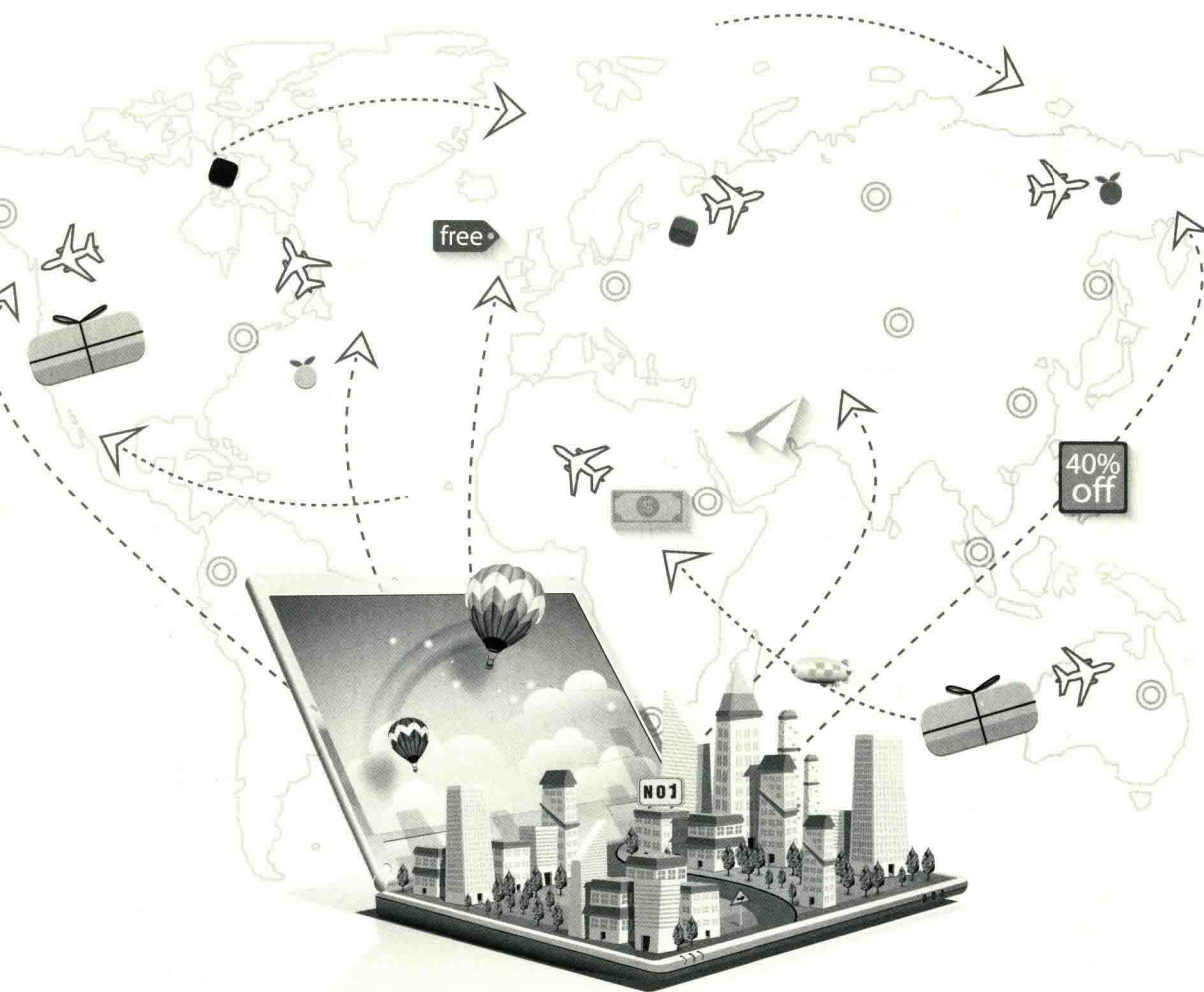


跨境电商速卖通

开店、推广、运营及管理指南

王海松 等编著



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

跨境电商：速卖通

开店、推广、运营及管理指南

王海松 等编著



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

本书是一本速卖通开店的实用操作宝典，以实际操作的形式，全面讲解了在速卖通平台开店的操作技巧。

全书共8章，循序渐进地介绍了开店的入门须知、店铺定位与开通、产品发布与开店、店铺的商品与订单管理、店铺的发货与物流、店铺的资金与收款管理、店铺的推广与营销技巧，以及客服的沟通与管理技巧等知识。全书采用图解的方式详细地讲解了开店过程中的具体操作方法与运营技巧。

本书结构完整、条理清晰、层次分明、详略得当，逻辑性强，由浅入深地勾画出了速卖通平台的全貌，既有助于初学者全面了解速卖通经营的各个细节，又有助于跨境电商从业者快速掌握操作方法和运营技巧。

图书在版编目（CIP）数据

跨境电商：速卖通开店、推广、运营及管理指南 / 王海松等编著. —北京：机械工业出版社，2016.10
ISBN 978-7-111-54863-8

I. ①跨… II. ①王… III. ①电子商务-商业经营 IV. ①F713.36

中国版本图书馆CIP数据核字（2016）第222717号

机械工业出版社（北京市百万庄大街22号 邮政编码100037）

策划编辑：丁 伦 责任编辑：丁 伦

责任校对：张艳霞 责任印制：李 洋

北京汇林印务有限公司印刷

2017年1月第1版·第1次印刷

170mm×240mm·17.5印张·450千字

0001—3500册

标准书号：ISBN 978-7-111-54863-8

定价：59.90元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

电话服务

网络服务

服务咨询热线：（010）88361066

机工官网：www.cmpbook.com

读者购书热线：（010）68326294

机工官博：weibo.com/cmp1952

（010）88379203

教育服务网：www.cmpedu.com

封面无防伪标均为盗版

金书网：www.golden-book.com



前言 preface

电子商务在中国虽然只有短短十余年的历史，但已经经历了 B2B、C2C 两次创业浪潮：第一次让许多外贸公司、外贸工厂如虎添翼；第二次，“淘江湖”应运而生，淘宝、天猫成为网购的代名词。现在，跨境电商也来了。

速卖通平台能够让卖家直接面对全球终端客户，这条短得不能再短的商业链，造成了多赢的局面，所以它的业务呈现爆发式的增长。大量卖家，经历过 B2B、C2C 浪潮的洗礼之后，已有足够的勇气和能力，去直面全球 220 多个国家的消费者了。

本书特色

与同类书相比，本书具有以下特点。

（1）系统讲解，全面细致

本书对速卖通开店的全过程进行了细致讲解，手把手教会读者从开店准备到运营速卖通网店。同时对令众多速卖通卖家头疼的推广、售后、物流及收款等问题，从各个角度加以分析并支招。

（2）功能更新，切实可用

本书基于最新版的速卖通页面和规则进行讲解，所有内容都在速卖通店铺中得到了证实，更加适合新手卖家学习与借鉴使用。

（3）图解操作，易读易学

本书涉及操作的部分皆以详细、直观的图解方式进行讲解，使读者轻松上手，举一反三。读者只需要根据这些操作就可以开设自己的速卖通店铺了。

本书内容

本书共 8 章，主要内容如下。

◆ 第 1 章速卖通开店的入门须知：介绍了速卖通的基础入门知识、优势，以及各类规则等。

◆ 第 2 章速卖通店铺定位与开通：介绍了速卖通定位客户、定位店铺、选择产品及店铺开通等。

◆ 第3章速卖通产品发布与开店：介绍了速卖通店铺产品的图片拍摄与修饰、店铺产品发布与营业，以及装修店铺等。

◆ 第4章速卖通店铺的商品与订单管理：介绍了管理店铺产品、店铺产品的选品技巧、店铺产品的定价技巧及店铺订单管理等。

◆ 第5章速卖通店铺的发货与物流：介绍了速卖通店铺中的各种物流方式、产品的包装技巧、设置物流模板、线上及线下发货等。

◆ 第6章速卖通店铺的资金与收款管理：介绍了国际支付宝的基础知识、设置收款账户及资金项目管理等。

◆ 第7章速卖通店铺的推广与营销技巧：介绍了速卖通店铺的自主营销技巧、直通车使用技巧及平台营销等。

◆ 第8章速卖通客服的沟通与管理技巧：介绍了客服需具备的知识、售前服务技巧、售后服务技巧及电子邮件使用技巧等。

本书作者

全书第1章~第8章由河北水利电力学院的王海松负责编写，共约40万字。参与资料收集、整理的其他人员还包括张静玲、王晓飞、张智、席海燕、张小雪、何辉、邹国庆、姚义琴、江涛、李雨旦、邬清华、向慧芳、袁圣超、陈萍、张范、李佳颖、邱凡铭、谢帆、周娟娟、宋丽娟、黄玉香、董栋、董智斌、刘静、王疆、杨泉、王海松、李梦瑶、黄聪聪、毕绘婷、李红术等。

由于作者水平有限，书中错误、疏漏之处在所难免。在感谢您选择本书的同时，也希望您能够把对本书的意见和建议告诉我们（具体联系方式见本书封底）。



目录

contents

第 1 章 速卖通开店的入门须知

1.1 认识速卖通	002
1.1.1 什么是速卖通	002
1.1.2 速卖通的发展历程	002
1.1.3 速卖通的客户群	003
1.1.4 适合速卖通的产品	003
1.2 了解做速卖通的优势	004
1.2.1 速卖通的核心特征	004
1.2.2 速卖通对比传统外贸的优势	005
1.2.3 速卖通对比内贸电商的优势	005
1.2.4 速卖通对比 eBay、敦煌网的优势	005
1.3 熟悉速卖通的各类规则	007
1.3.1 注册规则	007
1.3.2 发布规则	008
1.3.3 交易规则	014
1.3.4 放款规则	019
1.3.5 评价规则	021
1.3.6 促销规则	023
1.3.7 售后规则	024

第2章 速卖通店铺定位与开通

2.1 定位客户	026
2.1.1 定位客户群体	026
2.1.2 定位运营规模	028
2.2 速卖通店铺产品来源	028
2.2.1 淘代销	028
2.2.2 批发市场进货	032
2.2.3 厂家进货	032
2.2.4 B2B 电子商务批发网站	033
2.3 如何选择好的产品	033
2.3.1 根据体积物流选择	034
2.3.2 根据质地价格选择	034
2.3.3 根据独特与时尚性选择	034
2.3.4 根据款式选择	035
2.4 速卖通店铺定位	035
2.4.1 个人零售店	035
2.4.2 小型团队分销店	036
2.4.3 公司生产批发店	036
2.5 速卖通店铺入驻前准备	037
2.5.1 清楚速卖通平台入驻要求	037
2.5.2 速卖通年费的收取与退费	038
2.6 开通速卖通店铺	040
2.6.1 注册账号	040
2.6.2 实名认证	042
2.6.3 开店考试	046
2.7 速卖通工具的下载与安装	049

2.7.1	下载卖家聊天软件	049
2.7.2	安装卖家聊天软件	050

第3章 速卖通产品发布与开店

3.1	产品图片的拍摄与修饰	054
3.1.1	拍摄与上传图片	054
3.1.2	调整图片的亮度	059
3.1.3	虚化图片背景	061
3.1.4	锐化产品图片	063
3.1.5	为图片添加文字说明和修饰边框	064
3.1.6	为图片添加防盗水印	069
3.2	店铺产品的发布与营业	072
3.2.1	设置精准的产品类目	072
3.2.2	填写完善产品信息	073
3.2.3	发布产品图片	078
3.2.4	产品信息审核	079
3.2.5	店铺开店营业	080
3.3	装修速卖通店铺	081
3.3.1	选择店铺风格	081
3.3.2	购买装修模板	082
3.3.3	认识店铺装修后台	083
3.3.4	设置“图片轮播”模块	085
3.3.5	设置“商品推荐”模块	087
3.3.6	设置“图片店招”模块	088
3.3.7	预览与发布店铺装修	088
3.4	设置语言选择面板	089
3.4.1	确定语言选择面板的位置	089
3.4.2	添加语言图标和超链接地址	091

3.5 使用淘代销发布产品	093
3.5.1 认领淘宝产品	093
3.5.2 编辑淘代销产品	095
3.5.3 发布淘代销产品	097
3.5.4 查看代销权限	097

第4章 速卖通店铺的商品与订单管理

4.1 有条理地管理店铺产品	100
4.1.1 诊断商品	100
4.1.2 修改发布的商品信息	101
4.1.3 一键修改发货期	101
4.1.4 一键延长有效期	102
4.1.5 下架商品	103
4.1.6 重新上架商品	103
4.1.7 删除商品信息	103
4.1.8 商品布局信息	104
4.2 店铺商品的选品技巧	108
4.2.1 行业选品	108
4.2.2 产品选品	112
4.2.3 国家站选品	118
4.2.4 潮流趋势选品	120
4.3 推荐具有优势的产品	120
4.3.1 产品的推荐原则	121
4.3.2 使用橱窗推荐位	121
4.4 店铺产品的定价技巧	124
4.4.1 清楚产品定价的常见误区	124
4.4.2 产品定价必须要考虑的因素	125

4.4.3	店铺商品科学合理的定价技巧	125
4.4.4	产品高价定位与低价定位法则	127
4.4.5	利用定价公式给产品定价	129
4.4.6	管理不一样的产品定价	129
4.5	店铺的订单管理	129
4.5.1	概述管理订单	130
4.5.2	买家下单	131
4.5.3	订单的分析与确认	132
4.5.4	订单中的退款与纠纷	133
4.5.5	管理评价	140
4.5.6	订单批量导出	143
4.5.7	管理订单通知	144

第 5 章 速卖通店铺的发货与物流

5.1	清楚各种物流方式	146
5.1.1	邮政物流	146
5.1.2	商业物流	149
5.1.3	专线物流	153
5.2	产品的包装技巧	157
5.2.1	常见产品的包装方法	157
5.2.2	不同产品的包装方式	160
5.3	设置物流模板	162
5.3.1	认识物流模板	162
5.3.2	新建物流模板	164
5.3.3	自定义运费设置	166

5.4 速卖通线上、线下发货	168
5.4.1 认识速卖通线上发货	168
5.4.2 线上发货的优势	168
5.4.3 线上发货的具体操作	169
5.4.4 线下发货的具体操作	172
5.5 海外仓集货物流	173
5.5.1 认识海外仓	173
5.5.2 申请海外仓权限	174
5.5.3 海外仓商品运费模板设置	176
5.5.4 发布海外仓商品	178
5.5.5 海外仓商品前台展示	179
5.6 发货超时与延长收货时间	180
5.6.1 发货超时	180
5.6.2 延长收货时间	181

第 6 章 速卖通店铺的资金与收款管理

6.1 国际支付宝简介	184
6.1.1 认识国际支付宝	184
6.1.2 清楚国际支付宝支付方式	184
6.1.3 信用卡支付	184
6.1.4 国际支付宝常见问题	186
6.2 设置收款账户	187
6.2.1 收款账户的类型	187
6.2.2 绑定国际支付宝账户	188
6.2.3 设置美元提现账户	189
6.2.4 设置人民币提现账户	191
6.2.5 修改国际支付宝密码	193

6.2.6	清楚美元账户的常见问题	195
6.3	资金项目管理	196
6.3.1	从支付宝中提现	196
6.3.2	查询支付宝账目明细	198
6.3.3	放款查询	198
6.3.4	批量导出资金记录	199

第 7 章 速卖通店铺的推广与营销技巧

7.1	寻找更多的买家	202
7.1.1	留住上门的买家	202
7.1.2	了解和邀请买家	203
7.2	速卖通店铺自主营销技巧	206
7.2.1	限时限量折扣	207
7.2.2	全店铺打折	211
7.2.3	店铺满立减	216
7.2.4	店铺优惠券	220
7.3	速卖通直通车使用技巧	224
7.3.1	什么是速卖通直通车	224
7.3.2	清楚直通车规则	226
7.3.3	认识速卖通直通车后台	227
7.3.4	创建直通车推广计划	230
7.3.5	查看直通车的各种报告	233
7.3.6	直通车推广计划的优化技巧	235
7.4	其他营销技巧	237
7.4.1	联盟营销	237
7.4.2	关联营销	241
7.4.3	平台活动营销	242

第8章 速卖通客服的沟通与管理技巧

8.1 清楚网上与买家沟通的基本原则	246
8.2 掌握客服需具备的知识	248
8.2.1 计算机和网络知识	248
8.2.2 商品专业知识	248
8.2.3 网站交易规则	249
8.2.4 物流知识	249
8.3 掌握售前服务技巧	250
8.3.1 客观地向买家介绍商品	250
8.3.2 帮助买家消除心中的顾虑	251
8.3.3 以诚心换来买家的耐心	254
8.3.4 巧妙对待各种类型的顾客	254
8.4 掌握售后服务技巧	256
8.4.1 网店售后服务的具体事项	256
8.4.2 回应买家的投诉与抱怨	258
8.4.3 清楚与顾客沟通的禁忌	259
8.4.4 服务好老顾客，留住回头客	260
8.5 坦然面对顾客的投诉与刁难	262
8.5.1 应对顾客投诉的原则和方法	262
8.5.2 对待买家的中差评	263
8.5.3 避免买家的中差评	264
8.5.4 引导买家修改中评和差评	267
8.6 使用电子邮件沟通的技巧	267
8.6.1 了解电子邮件沟通方式的特点	267
8.6.2 电子邮件的沟通使用技巧	267

第1章

速卖通开店的入门须知

当前，越来越多的公司和个人为了突破传统外贸模式所受到的制约，打破限制销量增长的瓶颈，而通过速卖通平台将产品直接销往全球。他们由此迎来了新的商机，成为了对外贸易的新锐力量，也使得跨境电子商务零售出口量成为了新的外贸增长点。正是因为速卖通这一新锐力量的出现，使得越来越多的用户开始在速卖通平台中开设店铺，出售商品。因此，在开通速卖通店铺之前，需要对速卖通的基础含义、速卖通的优势及各类规则有基础的认识。

1.1 >>> 认识速卖通

全球速卖通又称国际版“淘宝”，是阿里巴巴面向全球市场打造的在线交易平台。对速卖通的认识包含速卖通的含义、发展历程和客户群，下面将分别进行介绍。

1.1.1 什么是速卖通

速卖通是阿里巴巴集团为帮助中小企业接触海外终端，小批量、多批次快速销售，用于拓展利润空间而打造的，融合订单、支付、物流于一体的外贸在线交易平台。该平台以互联网为基础，可以缩短和优化外贸产业供应链，帮助中国商家获得更高的利润。如图 1-1 所示为速卖通的“买家”页面。



图 1-1 速卖通“买家”页面

1.1.2 速卖通的发展历程

速卖通于 2010 年 4 月上线，经过多年的迅猛发展，目前已经覆盖 220 多个国家和地区，平均每日海外买家的流量已经超过 5 000 万，最高峰值达到 1 亿，已经成为全球最大的跨境交易平台。

截至 2014 年 4 月，速卖通每年的成交额保持 300% ~ 500% 的增长速度，在线商品数量已达到亿级，订单成功覆盖全球 220 多个国家和地区，平台卖家有 20 多万，注册的速卖通账号（包含未开店的）已接近 200 万。其中 2014 年的“双 11”，速卖通第一次参加全球化“双 11”，24 小时就创下了 684 万笔交易订单，当天有效订单覆盖 211 个国家和地区。

2015 年 4 月，速卖通启动了全新的 LOGO，如图 1-2 所示，将“购物车”全面

升级并融入“smart shopping, better living（智能购物，带来更好的生活）”这种理念，继续给 220 多个国家和地区的全球消费者提供更丰富、性价比更高、兼具品质的一站式购物平台。

时至今日，速卖通平台交易额的增长已超过 30 倍，每天有数以万计的海外消费者在全球速卖通平台上采购到了理想的商品，速卖通平台已经培育了大量优秀卖家，可以说，目前速卖通平台正处在高速发展时期。



图 1-2 速卖通全新 LOGO

1.1.3 速卖通的客户群

在开通速卖通平台后的起始阶段，其主要以在线小额外贸批发为业务重点，因此在起始阶段的客户群一般为国外小商家、小额批发商、代购商等。但随着速卖通发展得越来越好，业务量也随之翻倍增长，其客户群也逐渐转换为海外个人消费者，就像“淘宝”中的客户群一样，将个人消费者定为了最终的目标客户并得以实现。

1.1.4 适合速卖通的产品

在速卖通平台中出售的产品，一定要满足两个条件：网络销售和航空快递运输，否则不仅商品的销售量上不来，快递运输成本和耗时都会飙升，那就得不偿失了。

那么适合在速卖通出售的商品需要具备哪些条件呢？

- ◆ **体积**：体积要比较小，主要是方便以快递方式运输，降低国际物流成本。
- ◆ **商品价值**：价值低过运费的单件商品是不适合单件销售的，可以打包出售，也可以降低物流成本占比。
- ◆ **独特性**：在线交易业绩佳的商品需要独具特色，才能不断地刺激买家购买。
- ◆ **价格合理**：在线交易价格若高于产品在当地的市场价，就无法吸引买家在线下单，因此要保证价格合理。

因此，综合上述，一般来说以下商品在速卖通平台上销售相对来说更为合适：服装服饰、美妆、养生产品、珠宝首饰、手表、灯具、电子产品、计算机和网络器材、手机通信、家居、汽车 / 摩托车配件、工艺品、体育与户外用品等。如图 1-3 所示为速卖通平台中销售的服装服饰。

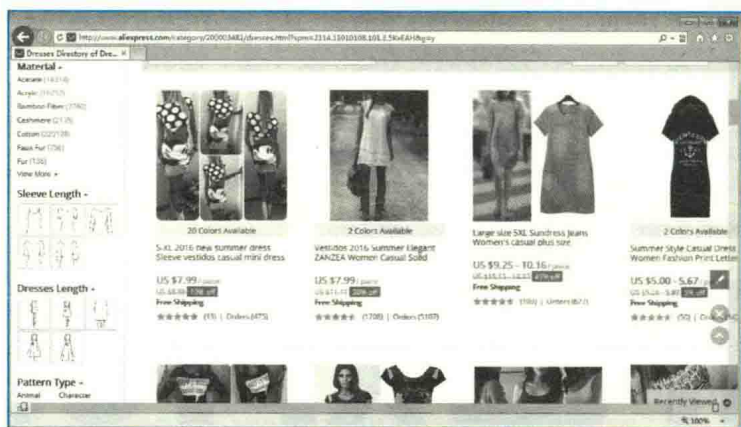


图 1-3 速卖通平台中销售的服装服饰

1.2 >>> 了解做速卖通的优势

在对速卖通有了简单的认识后，也需要对速卖通的优势有所了解。要清楚地了解速卖通的核心特征，更要清楚地了解速卖通对比传统外贸、内贸电商及其他的跨境电商网而言，所具有的优势。

1.2.1 速卖通的核心特征

在全球贸易新形式的推动下，小批量、多批次等采购方式已经形成了一股新的采购潮流，这就造成了更多的终端批发零售商直接在网上采购，通过更短的流通零售渠道和在线零售支付收款方式，为批发零售商创造了更多的收益，从而拓展了小批量、多批次的产品利润空间。图 1-4 所示为速卖通优势对比图。

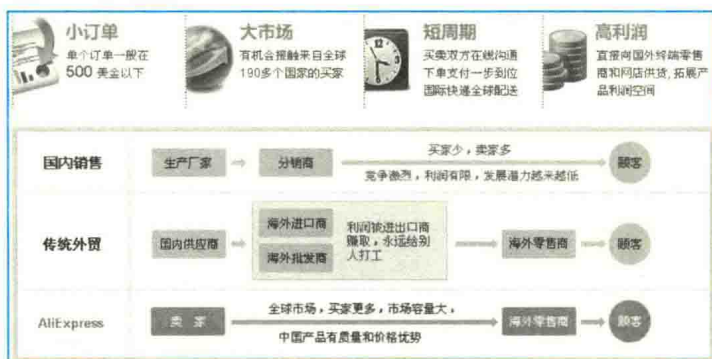


图 1-4 速卖通优势对比图