

快捷支付



便民服务



生活理财



移动营销

ALIPAY

玩转支付宝

支付生活与电商运营

杨光瑶 编著

支付生活花样多，日常生活巧打理

海内外购物轻松支付、四大支付方式任你选
各种生活费用轻松缴，转账还款更方便

四大理财方式精解，消费理财两不误

余额宝理财、招财宝理财、存金宝理财
蚂蚁聚宝基金理财

充分挖掘支付运营的秘密，助力电商企业成长

支付宝线上/下市场机会多、支付宝资金管理很容易
社群营销+生活圈营销，拓展营销方式



中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

快捷支付



便民服务



生活理财

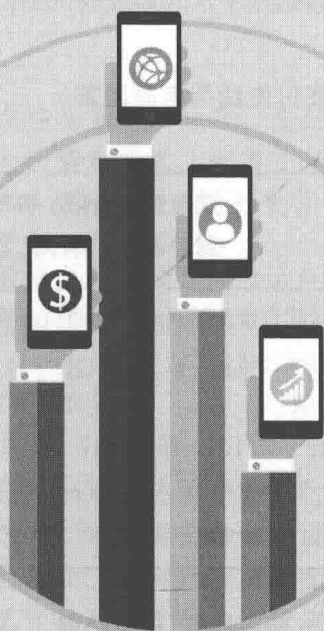


移动营销

玩转支付宝

支付生活与电商运营

杨光瑶 编著



中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

内 容 简 介

支付宝是全球领先的独立第三方支付平台，如今支付宝已经成为大多数人生活中的一部分，那么它又是如何改变我们生活的呢？本书将带领大家一起打开支付宝的神秘之门，学会如何玩转支付宝。其中主要包括认识支付宝、体验支付宝的支付功能、利用支付宝进行投资理财、支付宝客户端的应用、商家如何在支付宝中开店赚钱，以及支付宝社群营销技巧、支付宝生活圈营销技巧等内容。

本书适合于有生活多种支付需求的普通家庭、有网络支付和网络理财需求的工作族和学生、希望丰富晚年生活的中老年人，以及希望通过支付宝赚钱的小微商户、线下实体商家的经营者和管理者阅读。

图书在版编目（CIP）数据

玩转支付宝：支付生活与电商运营 / 杨光瑶编著. —
北京：中国铁道出版社，2017.4
ISBN 978-7-113-22688-6

I. ①玩… II. ①杨… III. ①电子商务—支付方式—
研究 IV. ①F713.361.3

中国版本图书馆CIP数据核字（2017）第004722号

书 名：玩转支付宝：支付生活与电商运营
作 者：杨光瑶 编著

责任编辑：张亚慧
责任印制：赵星辰

读者热线电话：010-63560056
封面设计：MXK DESIGN
STUDIO

出版发行：中国铁道出版社（北京市西城区右安门西街8号 邮政编码：100054）
印 刷：三河市宏盛印务有限公司
版 次：2017年4月第1版 2017年4月第1次印刷
开 本：700 mm×1000 mm 1/16 印张：17.25 字数：232千
书 号：ISBN 978-7-113-22688-6
定 价：49.00元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书，如有印制质量问题，请与本社读者服务部联系调换。电话：（010）51873174

打击盗版举报电话：（010）51873659

支付宝是以个人用户为中心，以实名、信任和安全为基础的第三方支付平台，它覆盖的领域很广泛，包括消费、生活缴费、金融理财、沟通和营销等。

目前，支付宝已经成为人们生活中的重要工具，对支付宝不太了解的人可能会问：“为什么要使用支付宝？”总结起来有以下几个方面的原因。

- ◆ **快捷支付：**支付宝提供了不同的快捷支付工具，包括银行卡快捷支付、扫码付、声波支付和付款码付款等，全面涵盖了线上、线下支付的各个渠道，为消费者提供了很大的便利。
- ◆ **便民服务：**生活缴费服务能够让用户节省外出排队等待的时间成本和交通成本，如果把这些细小的成本累积起来，支付宝无疑为用户节省了一笔不小的费用。
- ◆ **生活理财：**大多数用户的钱包中都会有闲钱，将这笔闲钱放在支付宝中进行理财，可以随用随取，让用户赚钱消费两不误。
- ◆ **移动营销：**在移动互联网时代，支付宝也进军全新的营销领域。对于广大的商家而言，利用支付宝的社群营销和生活圈营销，全面拓展营销渠道，达到更佳的营销效果。

支付宝是一个开放平台，它紧紧围绕着用户的需求而不断创新，致力于为用户在支付宝中获得便捷的服务。为了让用户更好、更轻松地使用支付宝，为此我们编写了《玩转支付宝：支付生活与电商运营》本书。

- ◆ 作为个人用户，如果您还不了解支付宝是什么，不懂得如何注册支付宝账号，不知道支付宝的应用范围，那么在第1~4章中您将找到答案。当用户注册了支付宝账号并下载支付宝客户端后，便可以利用支付宝进行消费、快捷支付、转账、家庭理财和缴费。

- ◆ 作为商户，也可以充分利用支付宝提供的全方位技术服务。在第5~8章，您将学会如何接入支付宝，如何布局线上和线下的市场，如何利用支付宝打造无线营销中心及如何利用支付宝管理资金。
- ◆ 在第9~10章，仍然是以商户为主体，详细讲解了支付宝的移动互联网营销，首先是以支付宝群为核心的社群营销，了解支付宝社群营销的优势和体系，清楚支付宝群创建的流程和管理；然后介绍了支付宝生活圈营销、设置个人信息的技术巧、发布动态的方法及与粉丝之间互动的方法。
- ◆ 在第11章专门介绍了支付宝为用户提供的各种安全工具，用户可以使用这些安全工具为支付宝账号加把“锁”，以确保资金的安全。

支付宝是实用性的第三方支付工具，因此本书也从实用性出发，用简单易懂的语言来讲解理论知识，同时配有大量的实际操作案例，旨在让读者能在轻松的氛围中快速掌握支付宝的使用方法；此外，本书也详细介绍了支付宝的移动营销，即客户端社群营销和生活圈营销，帮助广大商家认识、抢占和抓住商机，进而获得成功。

本书的读者群广泛，适合于有便捷支付需求的家庭、有互联网支付和理财需求的上班族、企业的管理者、电子商务培训专员和讲师、想要学习更多关于移动支付知识的求知者，以及希望借助支付宝赚钱的小微商户和线下实体店商家。

最后，希望所有读者都能够从本书中获益，让支付宝真正为我们生活的方方面面服务。由于编者知识水平有限，对于本书内容不完善之处希望获得读者的指正。

编者

2017年1月

Chapter 01 初见支付宝

支付宝属于电子支付手段，使用这种手段通过网络可以进行货币支付或资金流转。简单来说，支付宝是一种付款方式，让买家先验货后付款，是一种保证安全的媒介。

1.1 从“淘宝”到“独立支付平台” /2

- 支付宝 /2
- 依附淘宝发展 /3
- 独立的支付平台 /4
- 支付宝的商业模式 /6

1.2 支付宝如何盈利 /8

- 个人使用支付宝收费吗 /8
- 支付宝如何面向商家收费 /9

1.3 支付宝账户注册、认证与修改 /12

- 通过淘宝网站注册支付宝账户 /12
- 个人直接注册支付宝账户 /15
- 个人实名认证 /17
- 个人账户如何重置登录密码 /18
- 如何重置支付密码 /22
- 如何修改手机号码 /23
- 如何设置收货地址 /25

1.4 支付宝与微信、QQ大比拼 /26

- 认识微信钱包和QQ钱包 /27
- 基于支付方式的对比 /28
- 基于社交营销的对比 /30
- 基于线上应用的对比 /34
- 基于O2O领域对比 /35
- 三种支付平台的发展前景 /37

Chapter 02 支付宝的支付生活 花样多

为了满足消费者的不同需求，支付宝不仅为多种网购平台提供支付途径，而且还为用户提供了多种支付方式，以及轻松实现转账和生活缴费。

2.1 网购支付花样多 /40

- 网上购物，支付宝结算 /40
- 淘宝电影，提前购票 /41
- 利用支付宝进入第三方购物 /44
- 海外购物有新招 /48

2.2 哪种支付方式更适合你 /51

- 快捷支付 /51
- 余额宝支付 /52
- 支付宝账户余额支付 /54
- 网上银行支付 /55

2.3 利用支付宝缴纳各种费用 /57

- 充值缴费到账快 /57
- 教育费用缴纳不排队 /62
- 旅行票务提前订 /64

2.4 利用支付宝转账 /67

- 自己银行卡免费转账 /67
- 转账到支付宝账户 /70
- 转账到银行卡 /72
- 支付宝聊天框如何转账 /77
- 国际汇款 /79
- 查询转账记录 /81

2.5 利用支付宝快速还款 /82

使用支付宝为信用卡还款 /82

国家开发银行助学贷款还款 /85

蚂蚁花呗如何分期还款 /87

Chapter 03 读懂支付宝中的理财经

大多数人认为支付宝只是简单的支付工具，其实并非如此，如今在支付宝中不仅可以进行购物和转账，还可以进行家庭理财，为自己赚钱。

3.1 支付宝也能理财 /90

什么是支付宝理财 /90

支付宝理财的开通流程 /91

支付宝理财如何提现 /92

3.2 余额宝理财 /94

你不知道的余额宝 /94

余额宝如何实现稳健收益 /95

余额宝的转入和收益计算 /96

3.3 招财宝理财 /97

认识招财宝和提供的理财产品 /97

招财宝产品的预约、购买和变现 /99

3.4 存金宝理财 /100

认识存金宝及其买卖规则 /101

存金宝的购买与分红 /102

3.5 蚂蚁聚宝基金理财 /103

蚂蚁聚宝，支付宝的基金投资 /103

蚂蚁聚宝基金的买卖 /104

Chapter 04 手机支付宝， 一个APP就够了

支付宝用户不仅能够电脑上使用支付宝，而且还能在手机上使用支付宝，由于手机方便携带，因此它能够让用户在需要使用支付宝时随时拿出使用。

4.1 下载与安装支付宝APP /108

下载与安装手机支付宝客户端 /108

登录支付宝并查看版本号 /109

4.2 手机支付宝注册与登录 /110

使用手机注册支付宝账号 /110

手机支付宝账户信息设置 /112

如何开通刷脸登录并录入人脸 /113

手机如何刷脸登录支付宝 /114

4.3 对收货地址进行管理 /115

添加收货地址 /115

删除收货地址 /116

4.4 手机支付宝轻松拓展生活 /117

让手机支付宝成为钱包 /117

抢商家红包，用卡券得实惠 /119

省钱出行用滴滴，预约上门寄快递 /121

不错过任何股票行情 /122

口碑生活美食与优惠多 /123

让生活圈亲近好友，服务窗接触商家 /126

- 支付宝聊天，吃饭收款两不误 /127
- 提升芝麻信用，享更优质的服务 /128
- 蚂蚁花呗与蚂蚁借呗 /130

Chapter 05 我是商户，如何接入支付宝

支付宝不仅为个人用户提供了便捷的服务，而且也对商家提供了许多实用的工具，比如无线收款工具、PC收款工具和付款工具等。如果商家接入支付宝，可以获得广大的支付宝用户群，让收付款变得更加方便。

5.1 注册和登录企业版支付宝 /134

- 注册企业版支付宝 /134
- 商家实名认证 /136

5.2 企业版支付宝账户管理 /139

- 查看账户基本信息 /139
- 修改登录和支付密码 /140
- 如何管理银行卡账户 /141

5.3 商户如何签约支付宝 /142

- 签约前要做哪些准备 /142
- 商户与支付宝签约的具体流程 /143
- 如何申请订单发票 /144

5.4 商户应该了解的交易情况 /145

- 买卖交易如何查询 /145
- 支付宝交易发货流程 /146
- 查询交易退款，了解支付交易规则 /147

5.5 商户常见的纠纷难题 /148

了解纠纷原因，防范纠纷发生 /149

利用凭证解决纠纷难题 /150

Chapter 06 支付宝的线上、线下市场

在支付宝中有一个平台叫作“口碑外卖”，商家入驻该平台后便可拥有海量的支付宝会员，获得商品销售的另一个渠道，增加营业收入。除了线上交易，线下也存在着无限市场。

6.1 入驻口碑外卖，线上交易赚钱 /152

入驻口碑外卖的申请条件 /152

怎么入驻口碑外卖 /153

口碑外卖如何处理退单 /155

口碑外卖菜品管理 /156

创建商家红包吸引更多客户 /157

口碑外卖商家如何创建红包活动 /159

支付宝O2O服务 /161

6.2 线下市场的布局和交易 /167

付款码，扫描条形码收款 /167

二维码，用户扫描二维码收款 /168

声波支付，感应声波付款 /169

支付宝Wi-Fi吸引顾客到店消费 /170

Chapter 07 用支付宝打造营销中心

针对不同的行业，支付宝提供了不同的解决方案，但是每一个商家都有其特殊性。商家在选择产品时还需结合实际需求，选择好适合的产品，再结合增值产品打造支付宝的营销中心。

7.1 如何选择收款方式 /174

即时到账，快速回笼资金 /174

货到付款，扩大销售 /175

如何选择支付宝费率 /176

7.2 商家无线产品 /177

手机网上支付，轻松惬意 /177

移动支付 /178

7.3 商家增值产品 /178

数据罗盘，为你指引电商之路 /179

如何使用数据罗盘 /180

集分宝批量自助发 /182

如何使用集分宝批量自助发 /183

快捷登录支付宝账户 /184

商家如何加入服务窗 /185

Chapter 08 利用资金打理好“金库”

商家在使用企业支付宝账号时会涉及资金的流入和流出问题，因此管理者还需要学会企业账户的财务管理，打理好“小金库”，清楚账户资金的来龙去脉。

8.1 支付宝财务管理 /188

支付宝充值 /188

支付宝提现 /189

批量付款和退款 /190

8.2 对账中心，明明白白地赚钱 /192

查看账户汇总情况 /192

- 查看账务明细 /193
- 定期下载账单 /196
- 了解具体的服务费 /198

8.3 技术服务，解决技术难题 /200

- 如何在线申请技术帮助 /200
- 在支持中心提问寻求帮助 /201
- 向在线助手提问 /202

Chapter 09 支付宝社群营销技巧

社群营销是指基于社交圈而进行的一种营销行为。支付宝9.0版本加入了“好友”和“生活圈”这两个功能，旨在聚集共同兴趣爱好的用户，进而实现精准营销。

9.1 走进支付宝社群营销 /206

- 支付宝社交营销的优势 /206
- 支付宝社交营销的体系 /207
- 支付宝社交营销的基础技巧 /211

9.2 支付宝群，社群营销的新方式 /214

- 支付宝群的分类 /214
- 创建群的流程 /215
- 支付宝群的设置 /217
- 群内成员关系管理 /217

9.3 支付宝社群营销的必备技能 /219

- 新人加群的欢迎仪式 /219
- 加强群文化宣传 /219
- 提供有价值的信息 /221
- 制造群内神秘气氛 /222

- 组织活动调动积极性 /222
- 发放群内红包 /223
- 定期清理广告病毒账号 /224
- 利用二维码和口令宣传群 /225

9.4 创建收费群，打造付费社群圈 /226

- 成立活动群预收活动费 /226
- 成立娱乐群实现批量极速转账 /227

Chapter 10 支付宝生活圈营销技巧

生活圈是支付宝推出的新的场景营销，立足于好友的生活圈，通过分享生活中的动态，逐步渗入营销的层面，最终形成生态型的生活圈营销。

10.1 个人信息，生活圈营销的门面 /230

- 好昵称怎么设置 /230
- 选择和设置头像的原则 /231
- 设置具有个性化的签名 /232

10.2 发布动态，吸引好友的关注 /233

- 你的好友偏爱哪种类型的动态 /234
- 生活圈定位决定了动态的内容 /235
- 确定动态发布的黄金时间点 /236
- 如何营造出“高大上”的生活圈 /237

10.3 互动，增强粉丝的黏性 /240

- 点赞和评论的回复技巧 /240
- 巧用打赏功能 /241
- 最经典的六大互动法 /242

Chapter 11 为支付宝账户加把锁

随着使用支付宝人数的增加及用户对支付宝的依赖性日益加强，安全问题便成为支付宝用户最为关心的一个问题，只有保障了账户安全，用户才能安心使用支付宝。

11.1 数字证书，网上保险箱的钥匙 /246

什么是数字证书 /246

安装和更新数字证书 /247

11.2 支付盾，支付宝的硬证书 /248

你不知道的支付盾 /248

支付盾有哪几种，可以任意选择吗 /249

11.3 让保护问题成为防护网 /251

如何设置安全保护问题 /251

如何找回安全保护问题 /252

11.4 全方位安全保障 /253

网上购物保障 /253

各项缴费服务和转账保障 /255

信用卡还款保障 /256

为自己的账户购买一份安全险 /257

防范钓鱼网站，避免账户被盗 /258

11.5 几大漏洞引人深思 /259

对手机过于“依赖”而产生的隐患 /259

绑定手机号码和找回密码隐患 /261

Chapter 01

初见支付宝 初步认识支付宝

支付宝属于电子支付手段，使用这种手段通过网络可以进行货币支付或资金流转。支付宝用户只需拥有一台联网的电脑或一部智能手机，便可足不出户，在很短的时间内完成整个支付过程。简单来说，支付宝是一种付款方式，让买家先验货后付款，是一种保证安全的媒介，本章就先来对它进行初步认识。



从“淘宝”到“独立支付平台”

支付宝的发展过程主要经历了两大阶段，从最开始的“依附淘宝”到“独立的支付平台”，与其他逐步发展起来的第三方支付平台不同，支付宝一开始只对淘宝网提供支付服务，也就是与淘宝网购物相结合，服务于买家与卖家之间的淘宝交易。

然而随着支付宝的独立发展，它开始逐渐向独立的支付平台靠拢，从而成为电子商务行业中的一项基础服务，充当着“电子钱包”的重要角色。

支付宝

浙江支付宝网络技术有限公司的原名为支付宝（中国）网络技术有限公司，旗下的支付宝是国内领先的第三方支付平台，致力于提供“简单、安全、快速”的支付解决方案。支付宝公司从2004年12月建立开始，始终以“信任”作为产品和服务的核心，自2014年第二季度开始成为当前全球最大的移动支付厂商。

支付宝最初是作为淘宝网公司用于解决网络交易安全所设置的一个功能，该功能最先使用了“第三方担保交易模式”，由淘宝买家将货款转到支付宝账户，然后由支付宝向淘宝卖家发出发货通知，淘宝买家收到商品并确认收货后，支付宝就会将货款转账给淘宝卖家，从而完成一笔网络交易。

支付宝主要为会员提供支付及理财服务，其中包括网购担保交易、转账、信用卡还款、网络支付、手机充值、个人理财以及水电煤缴费等。在支付宝进入移动支付领域后，还为电影院线、叫车以及零售百货等多个行业提供服务，同时还推出了余额宝、招财宝和各种基金理财服务。

支付宝还与国内外上百家银行以及VISA、MasterCard国际等机构建立了合作关系，成为金融机构在电子支付领域最为信任的合作伙