

内容全面升级，第二版强势来袭

淘宝皇冠店

运营完全手册

实战版

新手
开店

店铺
装修

产品
推广

客服
服务

何志康 ◎ 著

准备、方法、技巧、
推广、策略、实践……

应有尽有

让你运营不累

快速打造爆款品



开店、装修、促销、
互动、发货、售后……

事无巨细

让你只赚不赔

一路飙升皇冠店

营销达人
联袂力作

业内人士
口碑力传

千万网友
人气力荐



中国工信出版集团



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

淘宝皇冠店 运营完全手册

(实战版)

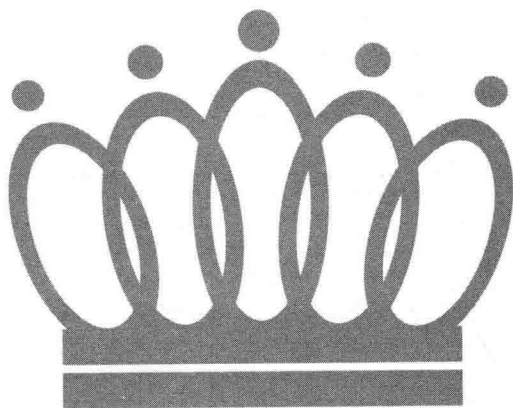
新手
开店

店铺
装修

产品
推广

客户
服务

何志康◎著



人民邮电出版社
北京

图书在版编目(CIP)数据

淘宝皇冠店运营完全手册：新手开店+店铺装修+产品推广+客户服务：实战版 / 何志康著. -- 北京：人民邮电出版社，2017.1

ISBN 978-7-115-44271-0

I. ①淘… II. ①何… III. ①网店—运营管理—手册
IV. ①F713.365.2-62

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第290903号

内 容 提 要

为了使各大小卖家能在淘宝网上成功开店，本书采取循序渐进的叙述手法，系统、全面地介绍了与开网店有关的各种技能。内容涵盖开网店的前期准备、最基本的开店方法、店铺装修技巧、店铺推广方式、吸引客户的妙招、节省物流成本的方法、客服与售后的注意事项等。

作为实战升级版，本书顺应时代潮流，融入了最新最时尚的淘宝开店运营秘籍，包括当下火热的淘宝直播、网红宣传以及高效的引流赚钱秘诀，并通过各类网店的成功实例，为读者提供最全面、最实用，最有效的淘宝网赚钱指导，让广大淘宝卖家都能轻轻松松拿下淘宝皇冠。

◆ 著 何志康

责任编辑 李士振

责任印制 周昇亮

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市丰台区成寿寺路11号

邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

大厂聚鑫印刷有限责任公司印刷

◆ 开本：700×1000 1/16

印张：25

2017年1月第1版

字数：488千字

2017年1月河北第1次印刷

定价：59.80元

读者服务热线：(010)81055296 印装质量热线：(010)81055316

反盗版热线：(010)81055315

广告经营许可证：京东工商广字第8052号



淘宝是国内乃至亚洲最大的电子商务平台，有着无限的商机和广阔的前景，为每一位渴望跻身于电商大军的人提供了实现梦想的平台。淘宝网自 2003 年创立以来，一直在飞速发展，每年的交易额都在刷新纪录。到目前为止，淘宝已经建立了一个庞大的商业生态系统，这其中包括买家与卖家、支付、物流、广告和搜索等多个方面。而且值得一提的是，淘宝一直在不断改写着商业规则。

很多人走上电商之路，基本上都是从做淘宝 C 店开始的。在刚开始的时候，只要你用心经营，利润就能有所保障。而在这个阶段，最重要的就是寻找合适的供货商。

但是自从 2008 年 4 月推出淘宝商城（现在叫“天猫”）后，淘宝网的运营重心便逐渐转移到了这里。2010 年 11 月，淘宝商城启用了独立域名并开始独立运营，与此同时，淘宝网的发展进一步火热，卖家数量也在逐渐攀高。大家都明显感觉到生意越来越不好做，这时很多人为了促进销售而打价格战，但对整体经营并没有起到多大的帮助。

要想真正提高店铺的销量，卖家就要从各个方面入手。一是流量的引入。只有流量增加，店铺的销量才会有增加的可能，所以，要想办法增加店铺的流量。二是商品的质量要有保障。质量是经营之本，同时也影响着店铺的信誉度和顾客的黏度。三是控制成本。只有销售量增加是远远不够的，经营的成本也要缩减。选择合适的快递和供应

商可以大幅度缩减店铺的运营成本，相应地，商品的价格也会更有优势。

要想使店铺经营得持久，我们就要对淘宝网的运营方向有一个清晰的了解。在之后的一段时间里，淘宝将会在手机端导入巨大的流量，同时对金牌卖家也会有更多的支持，尤其是对于有调性、有特色的店铺。我们都知道，淘宝 C 店的生存空间正逐渐被天猫店挤占。因此，要想办法把自己的店铺打造得更有特色，使其成为“小而美”的特色店铺。另外，在推广方面也要加强在社会化媒体上的营销力度，积极吸引新客户，同时，不要忘记黏着老客户。鉴于移动端日益受到重视，我们也要将运营重心渐渐转移到移动端。

不管怎样，淘宝网都是选择创业的一个途径。我们编写这本书的目的就是为了指导新手卖家一步步认识淘宝，按照淘宝的规则来改善运营，提高销量，壮大店铺的实力。在编写这本书的过程中，我们走访了大量在淘宝开店的朋友，请教了部分钻石级会员和皇冠级会员，掌握了珍贵而丰富的成功经验。在他们的热情帮助下，我们完成了这本书。希望本书能让每一位朋友从中受益，同时在淘宝网上闯出自己的一片天地。

不管是淘宝网成就了电商时代，还是时代催生了淘宝网这种电商模式，我们都应该并且有理由相信，淘宝网的创业前景是广阔的。尽管在刚创业之初你可能会遭遇一些挫折，但经过不懈的努力并有正确的方法指导，你终将踏上成功之路。



决定了，我要自己当老板 ——开淘宝店之前，做好准备

Part 1

- | | | |
|-----|--------------|----|
| 1.1 | 淘宝店的优势和风险 | 2 |
| 1.2 | 淘宝开店的准备工作 | 4 |
| 1.3 | 了解网络消费者的心理特征 | 9 |
| 1.4 | 淘宝店的经营模式 | 10 |
| 1.5 | 选对淘宝店的经营方向 | 12 |
| 1.6 | 常见的进货渠道和技巧 | 14 |
| 1.7 | 进货时需要注意的问题 | 19 |
| 1.8 | 警惕网络交易的陷阱 | 21 |

成为淘宝大家庭的一员 ——最基本的开店方法一手掌握

Part 2

- | | | |
|------|--------------|----|
| 2.1 | 注册淘宝会员 | 26 |
| 2.2 | 注册时常遇到的问题 | 31 |
| 2.3 | 安装淘宝工具软件 | 34 |
| 2.4 | 支付宝的激活与认证 | 37 |
| 2.5 | 准备拍摄商品的工具和器材 | 39 |
| 2.6 | 掌握基本的拍摄技巧 | 41 |
| 2.7 | 室内与户外的场景布置 | 43 |
| 2.8 | 主要宝贝的拍摄技巧 | 44 |
| 2.9 | 拍摄真人模特的技巧 | 47 |
| 2.10 | 处理图片的瑕疵 | 49 |
| 2.11 | 为图片增添恰当的亮点 | 52 |
| 2.12 | 抠取图像的简易方法 | 58 |

2.13	学会批量处理图片	60
2.14	设置图片的格式、大小	62
2.15	在淘宝上发布宝贝	64
2.16	商品定价注意事项	68
2.17	申请淘宝免费店铺	70
2.18	了解店铺的基本设置	71
2.19	为商品合理归类	73
2.20	好产品优先推荐	75
2.21	认识一下宝贝体检中心	77
2.22	淘宝助理发布宝贝	79
2.23	学会合理上架宝贝	83
2.24	做好 seo 优化	85
2.25	充分利用核心大数据	90

“装”也是一种本事		
——实用的装修技巧打造亮眼的店铺		
Part 3		
3.1	店铺风格和色彩搭配	94
3.2	寻找图片存储空间	95
3.3	认识常用的装修软件	97
3.4	收集店铺所需的装修素材	98
3.5	店铺装修的注意事项	99
3.6	设置淘宝店铺公告栏	100
3.7	制作醒目的店铺标志	105
3.8	方便快捷的分类导航	117
3.9	宝贝描述模板的设置方法	126
3.10	用音乐做店铺的背景	130
3.11	关于淘宝旺铺及其基本服务	132
3.12	个性化的旺铺招牌	135
3.13	设置自定义内容模块	143

3.14	如何设置图片轮播	145
3.15	宝贝详情页模板	148
3.16	宝贝推荐版块的设置	150
3.17	宝贝促销区模板制作	152

网店开张啦，欢迎光临

——开展全面、有效的推广宣传

Part 4

4.1	确定店铺推广的目标	158
4.2	设置响当当的店铺名称	159
4.3	店铺留言的作用不容小觑	160
4.4	卖家之间的友情链接	164
4.5	开启淘宝直通车	166
4.6	加入钻石展位进行推广	171
4.7	借助淘客进行推广	173
4.8	如何使用淘代码来推广店铺	177
4.9	写好软文，提高店铺知名度	178
4.10	充分运用淘宝论坛	180
4.11	利用淘宝直播推广店铺	183
4.12	加入分销平台	186
4.13	淘宝店铺的关联营销	189
4.14	搜索引擎与导航网站双管齐下	191
4.15	即时通信软件潜力巨大	194
4.16	发挥微博的力量	199
4.17	发送电子邮件	202
4.18	纸质宣传物推广店铺	205
4.19	打造爆款，带动店铺销量	206
4.20	淘宝排名规则	209
4.21	关注淘宝无线运营	212

客源滚滚，财源滚滚

Part 5 —吸引、留住、发展更多的客户

- | | | |
|------|-----------------|-----|
| 5.1 | 与买家沟通要有原则 | 218 |
| 5.2 | 如何向买家介绍宝贝 | 219 |
| 5.3 | 在阿里旺旺上添加用户 | 222 |
| 5.4 | 回复买家留言 | 224 |
| 5.5 | 积极留住买家 | 226 |
| 5.6 | 巧妙解决买家的疑虑 | 230 |
| 5.7 | 管理不同类型的买家 | 234 |
| 5.8 | 买家常见问题解答模板 | 237 |
| 5.9 | 将别人的客户转化为自己的客户 | 239 |
| 5.10 | 向买家派发店铺红包 | 241 |
| 5.11 | 淘金币拉动买家消费 | 243 |
| 5.12 | 设置贴心的会员制度 | 246 |
| 5.13 | 发挥“满就送”的影响力 | 248 |
| 5.14 | 免费试用活动充满魔力 | 251 |
| 5.15 | 聚划算拥有强大吸金力 | 255 |
| 5.16 | 参加“天天特价”吸引顾客 | 261 |
| 5.17 | 合理利用各种促销方式 | 263 |
| 5.18 | 利用各种各样的节日吸引买家光顾 | 266 |
| 5.19 | 销售旺季与销售淡季的促销 | 267 |
| 5.20 | 优化商品描述 | 269 |
| 5.21 | 提高转化率 | 271 |
| 5.22 | 导致销量下滑的雷区 | 279 |

订单成交，马上发货

Part 6 —节省物流成本，减少发货中的意外

- | | | |
|-----|---------|-----|
| 6.1 | 常见的发货方式 | 284 |
| 6.2 | 如何批量发货 | 285 |

6.3	设置运费模板	286
6.4	如何自己查询运费	289
6.5	节省快递发货成本的技巧	292
6.6	国外订单的处理方法	293
6.7	收发快递时的注意事项	294
6.8	常见的商品包装方法	295
6.9	各类产品的包装技巧	297
6.10	怎样避免延迟发货和商品丢失	303

Part 7 客户又给好评啦 ——做好客服与售后，订单与信誉同步增长

7.1	提高客服人员的积极性	306
7.2	打造优秀的客服团队	307
7.3	客服人员必不可少的基本知识	310
7.4	客服的基本工作流程	311
7.5	促使买家下单的沟通技巧	313
7.6	客服电话沟通规范用语	315
7.7	将新买家变为回头客	319
7.8	如何让买家口口相传你的店铺	321
7.9	做好售后服务，成功留住顾客	322
7.10	应对买家投诉的技巧	324
7.11	重视店铺评分与信用评价	326
7.12	怎样避免买家的中差评	331
7.13	如何应对客户流失	333

Part 8 完善经营，提升实力 ——熟悉运营情况，店铺成长节节高

8.1	保证交易流程顺畅	338
-----	----------	-----

8.2	管理好支付宝账目	343
8.3	认识店铺的指标体系	345
8.4	了解店铺的基本数据	346
8.5	清楚店铺的流量来源	349
8.6	申请成为淘宝金牌卖家	352
8.7	找出淘宝店铺生意冷清的原因	354

Part 9 向皇冠店铺进发 ——虚心向学，借鉴各种网店的成功经验

9.1	服装网店的成功经验	
	——提倡个性，不走纯商业路线	358
9.2	鞋子网店的成功经验	
	——用数据说话	361
9.3	箱包网店的成功经验	
	——专业订制服务，专注用户体验	363
9.4	食品网店的成功经验	
	——找特色、抓质量	366
9.5	化妆品网店的成功经验	
	——店铺设置抓住顾客的心	369
9.6	数码家电网店的成功经验	
	——自然流量 + 创意思维	374
9.7	文具网店的成功经验	
	——严谨的营销体系	377
9.8	家居网店的成功经验	
	——会员制度和节日促销是店铺经营的制胜法宝	380
9.9	珠宝网店的成功经验	
	——诚信为首	383
9.10	工艺品网店的成功经验	
	——做出特色、步步为营	386

Part

1

决定了，我要 自己当老板

——开淘宝店之前，做足准备

看着越来越多的淘宝卖家大赚特赚，你是不是眼红？思前想后很长时间，你终于做出了一个决定——我要自己当老板！等等，你确定自己能够像其他人一样赚取丰厚的利润吗？不要着急，在开网店之前，你需要好好做一些准备。磨刀不误砍柴工，做好准备，成功才会来得更快。

1.1

◎ 淘宝店的优势和风险

目前，淘宝网的销售额在 C2C 市场上所占比例达到了 96%。如此巨大的市场份额是如何取得的呢？淘宝店的优势又到底体现在哪些方面呢？

优势一：本土化优势，符合交易习惯

淘宝网对中国消费群体的消费习惯有着深刻的了解，于是开发出了“阿里旺旺”即时通信软件。卖家和买家在交易时可以通过该软件进行商谈，这非常符合中国人的交易习惯。

优势二：商品资源丰富

阿里巴巴作为一个 B2B 网站，汇集了众多国家和地区的会员，每天都有 640 万条商品供求信息，其商品资源十分丰富；而淘宝网又属于阿里巴巴，也就是说，淘宝网拥有阿里巴巴的商品资源，这使得淘宝网在成立之初就具备了货源优势。

优势三：完善用户体验，具备服务优势

淘宝网致力于发展网络社区，利用虚拟货币刺激用户的积极性，同时，它还提供自愿者服务、小贴士提醒、店铺管理服务、客户服务、淘宝大学和线下培训等综合化服务，很好地培育了网站用户。

优势四：构建信用体系，打造诚信交易

淘宝采用了信用积分和举报投诉构建的信用体系。通过支付宝成功交易后，淘宝会员就可以对该交易进行“好评”“中评”和“差评”的信用评价，信用分值相对应的是 1、0 和 -1。此外，为了限制恶意炒卖信用度，淘宝做出了很多规定，一经发现，违反者就会受到处罚。与此同时，为了维护用户的合法权益，淘宝针对违规行为实行举报制度，起到了一定的警示作用。这两条措施都完善了交易市场，维护了买卖双方的正当权益。

虽然淘宝开店具有众多的优势，但是要想在淘宝开店，还必须知道有哪些

风险。

风险一：人力成本

虽然网上开店在时间上没有什么限制，但是如果卖家的等级没有达到皇冠，还不如上班自由轻松。很多中小卖家利润很薄，不足以支付雇佣的人力成本，所以只能自己完成所有的事情，包括寻找货源、进货、为商品拍照、商品上架、销售、快递、售后服务等，因为过度劳累甚至还出现过卖家猝死的现象。

风险二：信用评价

由于买卖双方的标准不一，不管卖家对自己的商品多么有信心，也会出现买家不满意的情况。所以，一定要做好得到中差评的思想准备。

风险三：货源风险

拥有充足的货源是进行网上销售的根基，众多卖家都争先拼抢货源渠道，竞争非常激烈。平日里，货源可能还相对稳定些，但遇到销售旺季、供不应求时，你的货源是否还会有保障呢？如果出现断货的情况该怎么办？所以，具备足够的库存和稳定的货源渠道是很有必要的。

风险四：物流风险

对于某些贵重物品和易碎物品，包装和运输都要极其小心。卖家需要与买家做好沟通，避免因快递失误导致商品损坏或丢失而影响店铺信誉。同时，对于已经发出去的商品没能到达买家的情况，卖家也需要及时跟踪物流，与买家做好沟通。

风险五：成本风险

虽然在淘宝开普通店铺是免费的，但想要商品卖得好，卖家需要缴纳 1000 元的“消保”费。“消保”的全称是“消费者权益保护”，这部分投入其实就是保证金。除了“消保”之外，推广网店还需要花费软件工具费用，比如淘宝直通车就需要缴纳 500 元，如果续费的话，最低也要 200 元。当然，最基本的进货费用、网费和电费是必须的。

风险六: 差错风险

由于淘宝店主需要在网页界面编辑自己所销售产品的价格, 当淘宝做活动需要进行折扣时, 如果店主或者编辑人员在编辑页面时出现错误, 而且在消费者付款期限之内没有得到纠正的话, 就会出现损失。

在了解完淘宝开店的优势和风险之后, 广大卖家需要慎重考虑一下自己的心理、体力和沟通能力是否真的适合在网上开店, 要从个人的实际出发, 切莫随意跟风。

1.2

◎ 淘宝开店的准备工作

看到淘宝开店的巨大前景, 很多人跃跃欲试。那么, 到底具备什么样的能力才适合开淘宝店呢?

内在素质

1. 市场敏锐度

这样你才有可能选择销路广的商品, 并根据市场变化调整商品的经营策略。

2. 价格分析能力

这样你才有可能既获得物美价廉的商品, 又可以为自己的商品标出合理的价格。

3. 运营推广能力

你要能够使用各种有效方法促使买家知道你的网店和商品, 并进入网店浏览商品信息和消费。

4. 数据分析能力

现在的淘宝处于大数据时代, 只有掌握和理解各种数据才能了解市场行情, 从而对经营做出调整。

5.客户维护能力

要拥有服务意识，留住买家并促使其进行二次甚至多次消费。

客观条件

由于开网店是一项“长期工程”，需要花费很多的时间和精力，所以，除了以上提到的个人素质以外，还需要考虑一些客观条件。

1.货源

当我们选择好要销售的商品、决定开网店时，还需要考虑货源是否稳定。货源稳定与否主要体现在是否缺货、供货是否及时、货物质量是否合格以及售后服务是否良好等方面。因为在决定开店之前我们已经确定了货源，所以接下来就需要对供货商进一步考察，确定其是否具备供货能力与足够的规模，此外，对供货商的发展前景也需要进行详细的考察。

2.时间

你上网是否方便？上网时间是否充足？便利的上网设施和充足的上网时间是开网店的必备条件。不管是运营淘宝店还是与买家交流，你都需要花费很多的时间。不仅如此，除去线上交流的时间，进货、发货、打包商品、联系物流等也都需要花费时间。

3.物流

物流方便与否也是值得分析的一个因素。在大中城市的市区，快递固然便利，但是如果你在城郊或者县城、村镇，快递是否方便就不得而知了。如果快递不能上门服务，发货就成了一个大难题，网店也难以开立；即使能够上门服务，快递也会因为地区偏僻而收取上门服务费，从而将费用转嫁到商品价格上，这对于竞争是很不利的。

适合开网店的群体

为了找准自己的位置，确定自己是否真正符合开网店的条件，本书列出以下适合开网店的群体。

1. 企业管理者

中小企业利用网上开店可以平等地与大型企业展开竞争,产品利润和销售额会因为网络推广而得到提升,而且企业的知名度也会提高,对于企业的发展有很大的帮助。

2. 大学生

大学生的学习课程比较少,空闲时间比较多,那么多余的时间就可以用来投入到网店经营中。由于大学生有着较强的学习能力和接受新事物的能力,所以一般他们能够很快地熟悉和适应网络,从而迅速掌握淘宝开店的技巧。

3. 拥有创业梦想的初次创业者

由于初次创业的人没有多少资金,创业的风险又比较大,所以开实体店是比较困难的。但是开淘宝店基本上没有太大风险,需要的成本也很低。

4. 拥有实体店的小商户

拥有实体店的小商户是不愁产品货源的,在网上开店后,也能够更好地取得买家的信任,而且开网店能够扩大实体店的影响并增加客源。实体店主开网店,通过线上与线下相结合,能够更好地盈利。

5. 网虫

整天在网上冲浪的人有大把的时间接触网络,如果这些人能够将某些时间分出来管理网店,既可以锻炼自己的能力,还能过一把当老板的瘾;如果可以给自己增加一些收入则最好不过,但即使没有盈利,也是对自己能力的一种锻炼。由于上网时间多,他们能够更好地寻找买家,售后服务也能够做得更好。

6. 自由职业者

自由职业者因为拥有很多的时间可以上网,所以适合开淘宝店。自由职业者开网店很多都是为了充实生活、结交朋友,不太在意赚多赚少。但由于可以拓宽社交圈,因此对以后的发展也是十分有利的。

开网店要具备的心态