

淘宝大学授权讲师 钟声 编著
C2C电子商务研究专家

淘宝网
Taobao.com

十大皇冠顶级店主
联合推荐

皇冠的秘密

淘宝开店进货、发货、装修、推广实作指南

- 网上开店卖什么最火
- 如何寻找最便宜的货源
- 如何拍摄吸引眼球的商品图片
- 如何提高店铺知名度
- 精打细算如何节省物

皇冠的秘密

—— 淘宝开店进货、发货、装修、推广实作指南

淘宝大学授权讲师
C2C电子商务研究专家

钟声
编者



云南出版集团公司 · 云南科技出版社

内容简介

《皇冠的秘密》专为已经在网上开店的朋友量身打造。开店不难，难的是如何才能赚到真金白银，这也是这本书着力要解决的问题。图书汇集数十位顶级皇冠店主的开店经验，揭示淘宝网皇冠店主的成功秘诀，告诉你如何经营才能实现新手到人气皇冠店主的蜕变，如何才能将钱赚到你的“腰包”！

图书结合皇冠店主的亲身经验，为大家讲解了网店店主最关心的问题：网店如何定位、网上卖什么最火、如何找到物美价廉的货源、如何拍摄吸引眼球的商品图片、如何进行店铺的美化、如何提高店铺知名度、如何精打细算节省物流费用、如何提升服务的品质、如何进行精细化的管理、淘宝交易如何防黑防骗、如何将店铺做大做强……所有的一切，都是让大家开好一个网店，并真正实现网店“盈利”。

开一个网店，可以是兼职爱好，可以是一份工作，可以养家糊口，更可以成为一项事业，揭开“皇冠的秘密”，你也能成皇冠店主，你还等什么，现在就行动！

光盘要目

友情提示：配套光盘中收录了大量实用的网店装修图库和开店视频教学，可以帮助大家快速打造精美店铺。敬请读者购买时向销售人员索取光盘。

- 开店入门视频教学
- 网店装修视频教学
- 网上开店必备软件
- 装修网店精美图库
- 网上开店实用表格
- 重点城市物流信息

皇冠的秘密——淘宝开店进货、发货、装修、推广实作指南

作 者：钟 声

责任编辑：欧阳鹏

文字编辑：李 勇

版式设计：张姝媛

出版发行：云南出版集团公司·云南科技出版社

地 址：昆明市环城西路609号云南新闻出版大楼 邮编：650034

C D 生产：苏州新海博数码科技有限公司

印 刷：重庆市蜀之星彩印包装有限公司

开 本：880×1230mm 1/24

印 张：11

字 数：150千字

版 次：2009年8月第1版 2009年8月第1次印刷

版 号：ISBN 978-7-900747-23-5

定 价：29.80元（1CD+手册）



序

网上开店不难，难的是如何赚到真金白银！ 《皇冠的秘密》，解读网店盈利的生意经！

如今，你，已拥有一个网店！
似乎，生意冷清，无人问津！
羡慕，皇冠店主，日进斗金！
试图，求变创新，改变窘相！
机会，就在这里……

几乎所有网络店铺的新店主都有以上这样的经历，出现这种情况也是情理之中的。据最新的 C2C 平台调查调查数据显示，在淘宝、拍拍和易趣三个 C2C 平台上开店的店主已经达到 117 万人，并创造了 42 万个就业机会，即 42 万人通过在 C2C 平台上从事网店工作的方式解决了就业问题。按照收入来源比例分配，淘宝网直接创造的就业机会约为 38 万个。从这组数字也可以看出，117 万店主，只有 42 万是将开网店作为自己的职业，更大一部分店主由于种种原因不能形成稳定的收入，比如不知道网上卖什么最火、不知道哪里去进货便宜、不知道如何提高店铺知名度、不精通店铺的商品拍摄与展示……

那么，开网店到底怎样才赚钱呢？如何才能打造出一个超人氣的皇冠店铺？

本手册重点针对那些开店不赚钱的淘宝店主，对症下药，帮助他们在短时间内迅速提高网络店铺经营水平、提升网络店铺人气流量，帮助店主们彻底摆脱生意冷清的窘相。

本手册最大的特色是绝不空谈理论、而是全文贯穿“理论结合实践”的思想，除了特邀淘宝大学权威专家进行专题讲座外，还邀请了淘宝网人气排

名前 10 位的顶级皇冠店主现身说法，以一个个鲜活的案例和皇冠店主的成长经历告诉读者赚钱网店应该怎样开！网店经营应该怎么做！网络财富如何找！

有人会问：“我的店铺人气太差，总没人光顾”，请你检查下你的店铺是不是装修太糟糕、是不是推广没到位。

有人会问：“我的店铺老出现差评，弄得新买家对我总不信任”，请你反思自己的服务态度，交易中是否有不妥当的处理。

有人会问：“我对买家态度很好，我的商品也非常漂亮，光顾我店铺的买家也不少，但就是看的多，买的少”，首先请你检查下自己的商品照片是不是拍摄得不好，不能真正突出商品的美感；其次是不是你的商品价格偏高？多对比下其他店铺的商品，找到适合的价格才助于销售。

其实，所有的经营问题都是有根可寻的，只考虑了成本控制忽略了服务态度、只考虑了商品的质量而忽略了店铺装修、只加强了广告推广但商品缺乏亮点都是不能获得成功的。成功必须建立在多个环节下，所有的细节都要做到尽善尽美，只有这样才会真正获得成功。

这时，就是“量变引起质变”的时候，人气上去了、商品漂亮了、销售上去了，钞票回来了，还愁经营问题吗？

本手册，为你解决经营不善的难题！

本手册，将改变你网店销售窘相！

本手册，是一剂良药，是网络财富挖掘的必读攻略！

本手册，将借你一双慧眼，让你看见商机、把握商机，走向成功！

编者

2009 年 8 月



目录

CONTENTS

第 1 章 精准定位 ——网上开店前的准备

1.1 您适合网上开店吗	1
1.2 网上开店卖什么最赚钱	5
1.2.1 首饰	5
1.2.2 数码产品	6
1.2.3 电脑产品	6
1.2.4 手机	7
1.2.5 服装	7
1.2.6 男士用品	8
1.2.7 成人用品	8
1.2.8 化妆品	8
1.3 商品和店铺定位	9
1.3.1 做专不做杂	9
1.3.2 定好价位	10
1.3.3 确定好你自己的风格	10
1.3.4 与自己的优势结合	11
1.3.5 关注冷门商品	11
1.4 网店宗旨和文化	12
1.4.1 理解店铺企业文化	12
1.4.2 什么是网店文化	13

1.4.3 网店与顾客的和谐双赢	15
1.4.4 规范网店道德	15
1.4.5 设计网店Logo等视觉识别系统	16
成功案例	17
“悦悦书店”筛选商品的不传秘笈	17

第 2 章 降低成本

——进货渠道有讲究

2.1 常见货源分类	19
2.2 批发市场	23
2.2.1 批发市场有学问	24
2.2.2 打扮成开店老板	25
2.2.3 与批发方沟通	26
2.2.4 批发价格谈判	28
2.3 业内资源	29
2.3.1 隔行如隔山	29
2.3.2 坚守本行	30
2.3.3 本行业内货源的优势	32
2.3.4 业内组织货源的方法	33
2.5.5 关于特殊行业	35
2.4 代销货源	36
2.4.1 定位优质的上家	37
2.4.2 代销货物管理	39
2.4.3 防范代销骗局	41
成功案例	43
“嘟嘟鱼嘟嘟化妆品店”成功秘诀	43

第 3 章 打造精美效果 ——商品照片拍摄处理有妙招

3.1 拍摄图片的前期准备	45
3.1.1 数码相机选购知识	46
3.1.2 选购适合的数码相机	49
3.1.3 辅助器材的选择	51
3.1.4 制作简易的摄影台	53
3.2 照片拍摄和问题处理	56
3.2.1 准备拍摄环境	56
3.2.2 构图	58
3.2.3 对焦和曝光	59
3.2.4 拍摄玻璃制品	60
3.2.5 拍摄金属饰物	61
3.2.6 拍摄木制品	62
3.2.7 图片的常见问题	63
3.3 图片的后期处理	65
3.3.1 打造一幅“突出”的商品图片	65
3.3.2 制作照片边框	70
3.3.3 给照片添加水印	75
3.3.4 把控图片大小	76
成功案例	79
“八佰购时尚内衣店”商品拍摄秘笈	79

第 4 章 赢取好印象 ——店铺装修与美化

4.1 设计店铺公告栏中的装饰内容	81
-------------------------	----

4.1.1 店铺公告	81
4.1.2 店铺背景音乐	85
4.2 个性化宝贝模板	87
4.3 店铺挂件和浮动公告	90
4.4 个性店标与论坛头像	91
4.5 宝贝分类栏中的装饰内容	94
4.5.1 宝贝分类栏中的装饰内容	94
4.5.2 访问计数器	96
4.6 装修之忌	97
4.6.1 栏目分类不要太多	97
4.6.2 图片不要过大	98
4.6.3 存放图片的空间速度不能太慢	98
成功案例	99
“妮妮十字绣坊时尚首饰店”优选商品经验谈	99

第 5 章 提升流量

——多种手段推广店铺

5.1 网络广告	101
5.1.1 巧用链接	103
5.1.2 社区发帖	104
5.1.3 广告推荐位和淘宝旺旺	105
5.1.4 软文推广	107
5.1.5 店铺标识	108
5.1.6 留言和公告栏	110
5.1.7 掌柜资信	111
5.1.8 名片	113
5.1.9 橱窗推荐	113

5.2 隐性的推广	115
5.2.1 价格推广	116
5.2.2 服务推广	116
5.2.3 拍卖成交	116
5.2.4 糖衣炮弹宣传	117
成功案例	117
“梅梅家居日用店”强势推广手段	117

第 6 章 精打细算

——选择最佳物流降低成本

6.1 各类物流全攻略	119
6.1.1 邮局包裹	119
6.1.2 邮局快递包裹	121
6.1.3 邮政特快专递EMS	123
6.1.4 挂号信	124
6.1.5 物流快递	125
6.1.6 超大包裹以及批发业务	127
6.2 网店如何让物流带来利润	127
6.2.1 各大快递公司的特点	128
6.2.2 各大快递公司的收费情况	131
6.2.3 与快递员建立良好关系	132
6.3 最省钱的物流包装	132
6.3.1 包装的原则	132
6.3.2 具体包装方法	133
成功案例	138
“开心漂亮坊”店铺变身人气皇冠店铺的秘密	138

第 7 章 巩固阵地

——打造品质服务留住新老买家

7.1 加入淘宝官方“消费者保障服务”	142
7.1.1 消费者保障服务准则	142
7.1.2 怎样才能加入官方服务	147
7.1.3 加入官方促销活动	154
7.2 如何自主提高服务获取买家信任	155
7.3 交易中如何巩固新老客户	162
7.3.1 交易中的诚信提升买家安全感	162
7.3.2 合理处理交易中的纠纷事故	164
7.3.3 利用评价提高品牌信誉度	166
成功案例一	169
“毛网商城”网络店铺人气增长之秘	169
成功案例二	171
游戏点卡类网店的发展之道	171

第 8 章 细处着手

——精细管理提升竞争力

8.1 市场管理	173
8.1.1 商机预测	173
8.1.2 时事追踪	178
8.1.3 快速反应	179
8.2 销售管理	180
8.2.1 聊天记录管理	181
8.2.2 留言记录管理	184
8.2.3 电话和短信管理	184

8.2.4 邮件和文字记录	185
8.2.5 单据管理	186
8.3 客户信息管理	186
8.3.1 客户信息组织	186
8.3.2 搜集信息的途径	187
8.3.3 客户信息管理须知	188
8.4 库存和促销管理	188
8.4.1 网上折价促销	189
8.4.2 网上变相折价促销	190
8.4.3 网上赠品促销	190
8.4.4 网上联合促销	190
8.5 店铺的财务管理与分析	191
8.5.1 损益计算表	191
8.5.2 赊账和负债对照表	193
成功案例	195
皇冠手表店铺经营之道	195

第 9 章 做大做强

——多渠道提升网店品质

9.1 快速提升网店信誉	197
9.1.1 淘宝网信用管理机制	197
9.1.2 发动身边的人	200
9.1.3 加入商盟	201
9.1.4 虚拟物品交易	201
9.1.5 违规信用炒作	202
9.2 网店差异化提升	203
9.2.1 网店形象差异化	204
9.2.2 商品定位差异化	205
9.2.3 顾客服务差异化	208

9.3 品牌形象提升店铺价值	213
9.3.1 关注品牌建设	213
9.3.2 关注店主形象	216
9.3.3 品牌形象建设	217
成功案例	218
五皇冠女包店铺经营之道	218

第 10 章 防黑防骗

——淘宝交易安全防范

10.1 电脑日常安全防范	221
10.1.1 电脑中毒的几大症状	221
10.1.2 定期用杀毒软件杀毒	226
10.1.3 修复系统漏洞	229
10.1.4 提升Windows XP密码安全等级	232
10.2 淘宝交易账户安全	234
10.2.1 淘宝密码安全设置	235
10.2.2 支付宝安全设置	237
10.2.3 密码安全设置要领	239
10.3 网上银行安全防范	242
10.3.1 网上银行安全隐患	242
10.3.2 网上银行安全防护	243
10.4 安全交易常见问题解答	245
10.5 淘宝交易常见骗术曝光	248
10.5.1 钓鱼网站：网购诈骗最大的毒瘤	248
10.5.2 偷梁换柱：骗子买家更换ID来整你	250
10.5.3 反客为主：以差评来要挟卖家	251
10.5.4 空城计：买家汇款/付款行骗	251
10.5.5 形形色色的其它骗术	252

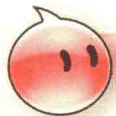
第 1 章 精准定位

——网上开店前的准备

根据中国互联网络信息中心（CNNIC）对 2008 年网络购物调查数据显示，4 个直辖市和 15 个副省级城市中，2008 年网络购物金额达到了 352 亿元。

2009 年仍是网络购物爆发式增长的一年，网购成为网络经济中增长最快的行业之一。突发性事件基本不影响网购的增长，包括 2008 年雪灾、地震等自然灾害，特别是 2008 年下半年逐渐蔓延并持续到 2009 年的金融危机，对网购市场的负面影响较小，金融危机反而成为网络购物发展的新契机。艾瑞研究认为，网络购物已经成为传统零售市场强有力的补充，网上购物已成为年轻一代主流的购物方式。

如今，网上开店已经成为很多人向往的一种创业方式，如何才能在茫茫网海中开设自己的网店并获得成功？本章告诉你开始这一切之前所需要的前期准备。



1.1 您适合网上开店吗

很多朋友会问，“我能不能网上开店呢！我究竟适不适合网上开店呢！”其实也的确并非不是每个人都适合网上开店的！究竟把网上开店作为自己的第一职业，还是第二职业呢？也要根据具体情况而定！



企业管理者

对于小型企业，网上销售、网上开店无疑是一种较为理想的选择。过去，那些名不见经传的中小企业，要想把产品送进大百货店的大门简直比登天还难，可如今网络店铺给他们提供了一个广阔的天地，解开了中小企业产品“销售难”的死结。不受地理位置、经营规模、项目等因素制约，只要上网就能资源共享，中



小企业在网络店铺上与知名大品牌实现了平等，而且还可以开展以前想都不敢想的全球经营。



大学生

笔者有很多淘宝和易趣的朋友，据了解，有很多大学生朋友都在红红火火的搞着网上销售，他们的那份热情，他们的那份执着，真的很让人感动，我想他们的这种边学边玩边创业的快乐的生活，一定会成为一段佳话。大学生创业，完全可行。大学生平时的学习生活比较清闲，对网络的应用得心应手，上网开店易如反掌，还等什么？



大学生是网络创业的主力之一



初创业者

在去年这个时候，笔者结识了一些渴望创业的朋友，当时大家还在一起热热闹闹的探讨该做什么，做什么才能赚钱，后来大家慢慢交流少了，半年以后，就有一部分朋友已经在网上开店，已经开始盈利赚钱，打电话问候他们的时候，得知生意有的好有的一般。但是他们选择的这条创业路，可以说明：网上开店创业风险小，只要能有一点的收入，就会很开心很开心。初创业者心中的成功并非是大把大把的现钞，而是拿到第一笔订单的喜悦，是对自己选择的肯定！那种开心



是常人无法体会的。“网下开小店当老板，网上开店铺做‘掌柜’，网上网下两不误，生意实现双丰收。”创业者在公司建立的初期，知名度低，没有人知道自然就没有生意，开个网络店铺让客户知道有这么一个店铺，网民也可以用搜索引擎找到店铺的链接，建立起知名度就迈出了创业的第一步。



具有产品货源的小商户

我有货，那就是资源，现在需要更好的销售推广，那就可以网上开店，一次的投资，专业的推广，自己的产品，马上就可以得到立竿见影的效果，网上开店的一个必要准备就是货源，有货源的小商户网上开店是一种很有眼光的选择，当然也要分如何来运作！



小商户可以将网上经营作为一条新的销路



整天活动在网的人

网上开店并不需要整天活动在网，作为网上店主，也许每天只需要1个小时就完全可以照顾好自己的商店。但是假如你是一个绝对的网虫，那也是一种绝对的资源。有时间又勤奋，就一定有收获！经常活动在网，可以找到更多的网上客户资源，可以在客户服务上尽可能的做到尽善尽美！经常活动在网，可以学习到更先进的技术，可以把自己的网上商店调理得很好！经常活动在网，花



费时间来照顾推广自己的网店是很轻而易举的事情，在网上开店的店主里面，有一部分朋友就是当初地道的网虫，现在也有了自己的事业！他们悠哉游哉，快乐地生活着！



自由职业者

不少自由职业者喜欢上网冲浪，他们开设网络店铺并不在意自己的东西能卖多少钱，而是希望那些平时逛街所觅来的东西同样会有人欣赏和喜爱，其目的是通过开店来充实生活，寻找一些志趣相投的朋友。因此这类人投资风险较小，还可以以此为契机，拓宽社会圈子，为今后的发展作铺垫。



整天忙碌的企业白领

我整天忙碌，月薪不菲，我适合开店吗？答案是肯定的，因为白天工作是接触网络的，紧张而又有节奏！开一家自己的网上小店，是一件非常有品味的事情，店子虽小，但是意义却不同，在这里可以体会到自己做老板的感觉，在这里可以结识更多的朋友，并且本身就是客户不断电话不停的白领们，多一个电话又有何妨？恰好是生活的一种乐趣，回到家中，和自己的爱人一起在网上上传自己买回来的新产品，是一种多么惬意的事情！比起整天的应酬派对，照顾自己的小店更有意义，那也是一种寄托，也是一份事业！作为自己的第二职业！



公司白领也可以成为网店店主