

网络给你一个舞台，让你在上面尽情地舞蹈

旺铺丛书

15位网商告诉你——

网店经营 成功秘笈

Web-shop

上海伟雅 / 著

有榜样力量的店主的故事

中国宇航出版社



旺铺丛书

15 位网商告诉你—— **网店经营成功秘笈**

上海伟雅 著

中国宇航出版社

· 北京 ·

版权所有 侵权必究

图书在版编目 (CIP) 数据

网店经营成功秘笈 / 上海伟雅著. —北京: 中国宇航出版社,
2007. 7

(旺铺丛书)

ISBN 978-7-80218-247-9

I. 网... II. 上... III. 电子商务-商业经营-中国. IV. F724.6

中国版本图书馆CIP数据核字 (2007) 第082647号

责任编辑 卢 珊 责任校对 田方卿 装帧设计 0311

出 版 中国宇航出版社

社 址 北京市阜成路8号 邮 编 100830
(010) 68768548

网 址 www.caphbook.com/www.caphbook.com.cn

经 销 新华书店

发行部 (010) 68371900 (010) 88530478 (传真)
(010) 68768541 (010) 68767294 (传真)

零售店 读者服务部 北京宇航文苑
(010) 68371105 (010) 62529336

承 印 北京智力达印刷有限公司

版 次 2007年7月第1版
2007年7月第1次印刷

规 格 889 × 1194

开 本 1/24

印 张 7.25 (彩插6面)

字 数 140千字

书 号 ISBN 978-7-80218-247-9

定 价 20.00元

本书如有印装质量问题, 可与发行部联系调换

序言

网上开店的领军一族

我想通过一系列的故事告诉读者：

在所有开网店的人群中，有三种人有望成为领军一族：他们或者是有创意的，或者是有技术的，或者是有基本经济学知识的。这样，读过大学的年轻人就最有希望成为网上开店的领军一族。

但是事情如果有这样简单，网络就会成为恭候大学生光临的殿堂。事实是：许多没有大学学历的年轻人更早地来到了网络，更早地开了网店，他们凭借笨鸟先飞的原理，也在努力学会创意，努力掌握技术，努力钻研经济学，早早地占领了虚拟社会里的许多就业位置。他们认真对待每一笔网上的生意，学习“粘住”每一位来过店铺的客户的方法，其精神已经到了感人的程度。

因此，大学毕业生有可能成为网上开店的领军一族，但是他们必须拥有“渴

望”。“渴望”比创意、比技术、比知识更重要。

在这本书里，我讲述了一系列故事：大学毕业生是如何凭借自己的创意开网店的，他们是怎么利用自己学到的经济学原理来开网店的，他们在开网店的過程中是怎么改变自己的心理和性格的，在国外的中国留学生是怎么开网店的，名牌大学毕业的学生是怎么开网店的，台湾的大学毕业生是怎么在大陆开网店的……我力争从各个角度为读者提供各种案例。之所以这样做，我是希望读者能够从中看到未来网商的影子。我们现在还不能看到完整的未来网商的形象，但是“未来是存在的，它只是不均匀地分布着”，也分布在本书里的主人公身上。将他们综合起来，你会看见一个未来网商的影子。

互联网的一大特点是互动。本书在讲述每一个店铺故事的时候，都留下了这些店铺的网址，方便读者和网店店主互动。

上海伟雅

2007年6月

目录



- 01 “顾客叫我干果徐” /1
- 02 广东仔闯荡温州办网站 /11
- 03 土匪和小胖狗拍档开店 /22
- 04 用微笑建设完美商店 /29
- 05 艾伦太太创意制片场 /39
- 06 guccish , 一个为网商写商品文案的女孩 /49
- 07 设定目标, 让办法往目标上靠 /61
- 08 从大学社团到淘宝社区 /71
- 09 往返两岸的小龙女 /79
- 10 人生是盒子里的巧克力 /91
- 11 在互联网, 中间商可以成为不倒翁 /103
- 12 用 5000 个汉字搭建虚拟天桥 /115
- 13 廖俊开店全过程互动点评 /121
- 14 52 岁, 互联网向他招手…… /139
- 15 杨小卉和她的网商文化 /151



“顾客叫我干果徐”

我决定用第一人称的方法写徐靓

大学毕业生徐靓在淘宝网上开了一个卖新疆干果的网店，网店注册地在北京。2007年春节，我在网上联系徐靓想采访她。她说春节回了家，在新疆哈密，能否节后回到北京再接受采访。我有些犹豫，因为出版社在催这本书稿。她看出了我的难处，又联系我，我们整整在网上谈了4个小时。

和大学生网聊是件愉快的事情，他们讲述很有条理，且徐靓是一个热情爽朗的女生，言语语气中时时闪动着年轻人的朝气和韧性。于是，我决定用第一人称的方法，让她自诉其网上创业的故事。





大学毕业，我“漂”到了北京

“很多顾客都叫我‘干果徐’，其实大家都知道我的真名：徐靓。我从来没有忌讳过，因为这样方便交流和沟通。”徐靓这样开了头，她的故事也就开始了。

我是新疆的汉族，祖辈都在新疆，算是老新疆人。在哪里？在新疆哈密，就是盛产哈密瓜的地方。我的故乡是在新疆哈密巴里坤哈萨克自治县，一个很美丽的县城。

我是 2001 年大学毕业后来到北京的。我在新疆上的大学，新疆财经学院，专业是经济信息管理。来北京后做过很多工作，在某计算机媒体做过客户经理，拉广告的那种；在某房地产俱乐部做过项目策划，是北京典型的“漂一族”。

为什么选择北京？我在大学毕业前，曾去了北京、上海、广州、深圳考察，希望毕业后选择自己喜欢的城市。老实说，本来计划去上海的，当时比较喜欢上海，但是考虑到父母的建议，认为北京也是北方，去北京会适应得快一些。一个女孩子独自去一个陌生的地方，选择相对熟悉的环境比较放心些。当时想，既然父母能答应我出来闯，已经很不容易了，就不能太一意孤行了。等到北京后，如果还是不喜欢，可以再去上海。结果一工作，觉得哪里都一样。

漂来漂去，结果漂到网上开了个店

开始在北京工作的时候比较清闲。一次，合租的女生们开玩笑，有的说要参加幸运 52，有的说要参加非常 6+1。我说我全力支持你们，我空闲的时候干脆开一个新疆干果店，网上开店，这样自己吃也方便了，不需要老妈每次给我邮寄了，大家都说我的主意好。结果她们的梦想都泡汤了，我的网店反而开起来了，那一天是在 2005 年 8 月 22 日。

开始的时候我还是兼职，后来实在太忙了。虽然当时做的软件工作收入还是不错的，但是比较起来，还是喜欢自己的干果店。我扛着种种压力，把工作辞了，干脆专职做网店。



你问我网店里只有33种干果商品就做到了4钻？我个人觉得品种不在多，在精。我的网店收入相对还是比较高的，一开始都不太敢和家里说，后来藏不住了，他们知道之后都很理解我，我的家人是我坚持开网店的最大动力。新疆那边有家人和朋友帮助，北京这边也有一个好助手。现在北京有两家分店，上海有一家分店，还有济南和重庆的两家分店即将开张。我的网店品牌叫e彩，很多朋友都非常关注e彩。e彩中的e代表轻松的更有效的网上经历，淘宝网是我们存在的前提；彩代表秋天果实成熟后五颜六色的生动景象。

新疆干果是网上开店的好选择

新疆干果是个好商品！新疆干果的最大特点就是，它是纯天然绿色食品。新疆的气候比较干燥，夏天的水果就很出名，比如很多人都知道哈密的哈密瓜、吐鲁番的葡萄、库车的小白杏，秋天吃不完，就可以在晾房里晾晒。干果的保质期会比较长。夏天吃新鲜水果，到了冬天吃干果，过年的时候，基本上每家每户的桌子上都少不了干果。

如果亲戚家里有种植的，我们就直接从亲戚家收货；如果没有，就从干果大集市上寻找好的货源来进货，现在基本上有了比较稳定的货源。更多人了解了新疆，但是想吃新疆干果还是比较费事的，毕竟新疆还是比较远的地方，很多好吃的在内地很少能看到。

干果的制作方法主要是晾晒工艺，没有什么深加工，所以谈不上秘方。大家认准新疆干果的原因，大部分是以前来新疆时吃过。

新疆干果大部分都是散装的，货到北京后，我再用新疆特色干果自封袋按斤分装，这是工作量最大的程序，每月的销售额平均在3万元左右。我只有网店，一直没有开实体的原因有两个：一是一直都钟情于网店，对北京的网店销售很有信心；二是不想流于传统的销售模式。

如何有突破？我会有新的规划。我正在规划把自己的家重新装修，充满新疆地域风格，伴着新疆民乐，欢迎本地的朋友到家里来选购，把家里布置成新疆特色干果主题吧。如果初步试运行



成功的话，我还会把父母接过来，我妈妈的新疆饭手艺非常棒，可以增加新疆饭：手抓饭、羊肉焖饼子……但是干果还是我不变的主线。

我开店的宗旨是：让朋友们微笑消费

网店开出以后，我一时不知道应该怎么办？我身边当时没有一个开网店的朋友，完全是自学成才。一开始通过各种方式宣传网店，一个从来不去论坛的人开始学习在坛子里发帖子，给身边的朋友讲新疆干果，给朋友、同事们发邮件，发动大家帮我宣传新疆干果。

我特别感激第一个在淘宝店铺买我干果的顾客，当时货还没有到，秤还没有买，我先把干果都上架了（根据发货单），结果旺旺闪动，有人要买薄皮核桃，我估计货运公司应该当天能送货，就答应买家最快下午送到，最晚第二天收到。下了网，我就开始去买秤，买好了秤，在回家的路上刚好送货的到了，欣喜若狂。第一个顾客让我对干果店充满了信心。

老顾客是我成功的基石，他们帮我作宣传，比我自己的告白强千倍。有一个时段（夏天的淡季），干果卖得特别好，我心里虽然惊讶，但是没有特别去了解情况。一次亲自送干果，才在顾客那里了解到，有一个客户买了我的干果，感觉非常棒，就去她经常去的论坛发帖子，告诉大家，结果很多朋友都到我这里买。我听了这件事，马上把那个帮我宣传的客户升级为e彩的VIP顾客，还亲自给她送了各样干果品尝，我觉得，能和大家分享美食的人，一定是一个心中充满热情的人，是一个热爱生活的人。付出一定有收获，这是我的座右铭。虽然对方可能在当时是一个简单的举动，但是我很在乎，每一个人都应该有一颗感恩的心。

网上有竞争吗？北京到现在为止，也只有e彩的分店，没有其他新疆干果店。但是，如果说到卖干果，淘宝网面上的店铺有很多，一搜一大堆。很多外地的朋友也在我这里买干果。我认为我的成功有两大因素：一是商品，选择好的商品是成功的第一步，我身边陆陆续续有很多朋友开始开网店，但是都因为商品选择不当，最后不了了之；二是服务，我开店的宗旨是，让朋友



们微笑消费！

做好服务，让对方去真切感受

我自己也是消费者。我认为，好的服务可以弥补缺陷。网店的顾客大部分素质都比较高的，都很宽容，都很友好。食品做起来相对比较麻烦，图片和实物有差距；新疆干果中的个别品种因为太甜，容易生虫子；南方气候潮湿，容易受潮。这一系列的问题都不是人为因素能克服的。我的方法，一是真实地告知，二是耐心地解答，所以开店以来，不仅生意做得不错，还交了很多好朋友。

为了让内地朋友认可新疆的干果，我每次进货都千叮咛万嘱咐帮助我的亲朋好友，一定要挑最好的，即使价格贵一点也没有关系，我开店的初衷就是让更多人了解新疆，喜欢新疆，都去新疆旅游，把沉甸甸的干果搬回家里。货到了以后，我会再认真检查一遍，一整件货里难免会有不尽如人意的地方，我会再认真地一个一个挑拣出来，不太好的宁愿洗洗放在自己家里吃，也绝不卖出去。本来挺滋润的手，因为天天抓干果，变得好干燥，长了好多肉刺。

物流公司来送干果的时候，往往都是我最喜也最忧的时候。喜的是顾客们盼望已久的新货终于到了，可以赶快给他们送过去了，让他们吃到喜欢的干果；忧的是一个人要扛着100多斤的干果从楼下院里搬到楼上空间不算大的小家里，分装好后又一箱一箱地往下搬。

没有百分之百让客户满意的商品，但有百分之百让顾客满意的服务。我个人觉得，满意的服务都是一样的，就是站在顾客的立场去考虑问题，任何事情发生了，不能想着怎么去推卸责任，应该想着怎么去解决问题。这笔生意亏了，我不在乎，不会去天天想；但是这个顾客丢了，我会很难过，想尽办法来弥补。有时候受了委屈，难免会有情绪低落的时候，但是绝不会通过网络来发泄，本来网络就看不到对方的脸，只能用语言来沟通，更要带着一颗真诚的心，让对方去感受。



感谢我的家人对我的理解和支持

记得小时候上学得过一次奖，学校给我发了一个特别漂亮的日记本，硬皮的，封面上还有一个可爱的娃娃。我一直舍不得用，终于有一次下定决心用它写日记了，拿到妈妈面前，很郑重其事地让她给我写几个字。我妈拿起笔，流畅地写下了“持之以恒，锲而不舍”八个大字。当时虽小，不能感受其深意，但还是认认真真把一整本日记记满了。

当今天再回忆往事，发现自己在决定干一件事的时候，总会想起妈妈留给我的这八个字，虽然很朴实，很简单，却道出了一个母亲对孩子的期望。决定开网店的想法一出现在脑海里，我就与远在家乡的父母电话沟通了一下，家人非常支持，我真的很感动。这段时间动不动就麻烦妈妈去干果市场给我找好的干果，让姐姐给我邮寄干果，让爸爸给我买干果钳子……为了自己的一个小小梦想，牵动了全家人都跟着忙活儿（当然不止全家人，很多好朋友都在帮忙）。

年底了，办年货的朋友比较多，自己一个人确实忙不过来了，一个电话打到家里，妈妈爸爸姐姐一起上阵，帮我在新疆的家里提前按斤分装干果，我真的没有想到，感动得都哭了。妈妈说：挺好玩的，我们边装边聊天，一会儿就装完了，三个人干活毕竟比你一个人快多了（其实整整花了两天的时间）。虽然知道妈妈是心疼我，想替我分担点，但是小小利润的干果生意让全家总动员，心里总是过意不去。真心感谢我最亲爱的家人！

我对干果店充满信心

现在的物流还不能尽如人意，客户不满意的地方常常出在送货上，这样，我就自己买了车。每天上午接单发快递，下午送货，晚上回来继续接单，深夜分装干果，忙的时候一天只吃一顿饭。当无数个旺旺在闪动的时候，才发现网络销售的一个弊端：没法一个旺旺找几个助手来销售，一个人忙得满头大汗，回复慢了网友还会有误解。



和客户的误会大部分来自快递公司，这也是我亲自送货的原因，但是外地的还是要依靠快递，所以我每次会在快递单上写：辛苦了、非常感谢、新年快乐之类的话。其实我也理解他们的苦，每个行业有每个行业的难，没有容易赚钱的工作。

为了减少因为快递延时给买家带来的不愉快，我尽量抽出时间亲自送货上门，虽不能做到面面俱到，但起码能让北京的买家第一时间吃到美味的干果。北京太大，一般情况下，出门一趟一上午就晃过去了，宁愿失掉其他的交易，也要信守诺言，在承诺的时间把干果送到买家手里。有时候为了安排一个合理的路线和时间，早上5点就爬起来，拾掇一下就开始忙活了。风里来，雨里去，虽说很辛苦，但是很幸福，每当看到买家脸上开心的笑容，我真的感觉非常欣慰。

最大的辛苦是什么？身体累，是真累，但是顾客的误会比什么都可怕。所以，我的一些朋友宁愿选择干体力活装干果，也不愿意面对电脑帮助我联系客户，毕竟这个世界有形形色色的人，百分之九十能理解和宽容，就是我的幸福和幸运。

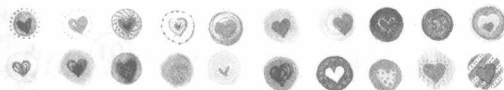
前面说了，我在北京有一个好朋友，这位好朋友是在北京认识的一个女孩，很能吃苦，而且有共同的追求。我们两个人一齐努力，经常累得快趴下了。是啊，不能再这样下去了，准备这次回去要请人了，否则会累垮的。当最后一天我宣布过年回家的消息后，我的好朋友直接躺在干果库房里哭起来，我们彼此知道有多辛苦，但是我们都对我们的干果店充满信心。

.....

后记

徐靛的故事讲完了，几个小时的采访也结束了。

我依然不知道徐靛的模样，但是是一个大学毕业的女孩网上开店的辛苦完全像电影一样历历在目。身体累，是开网店第一道关，为了节省人工费用，积攒最原始的积累，网店主们必须过这第一道关。心累，是开网店的第二道关。有多少个成功的店主告诉我，他们发现自己成功了，但是



性格和心理状态以至文化都变了。他们变得更加耐心了，变得更加宽容了。他们的观念也变了，鞠躬尽瘁的服务成为每个成功网店的第一商品。

过了这两道关，一个网店便会成熟起来。

店铺：e彩新疆特色干果店

网址：<http://shop33237689.taobao.com/>



02]





广东仔闯荡温州办网站

温州是中国生意人的大本营。我要讲述的是一个广东仔到温州去创办网站的故事。广东仔？温州？网站？这三个中国经济快速发展时期最热门的关键词融合在一起的故事，一定会引发许多志在创业的年轻人阅读兴趣。

广东仔林继徐

林继徐 20 多岁，是一个年轻的广东网商。我认识林继徐是在 2006 年 9 月的杭州网商节上。网商大会将评选出当年的中国 10 大网商，当时他入围了 20 强，和其他 19 个优秀网商一起，在杭州百合花饭店下榻，等待 2006 年度 10 大网商的宣布。我和这些入围的 20 强同住在百合花饭店。宣布 10 大网商后的第二天，我在饭店吃早饭，他把我叫住，希望能够利用共进早餐的机会

