

开店、运营、数据化管理一站式学习
做生意就这么简单

淘宝 / 天猫 电商运营与 数据分析

实操实练，新手学网店运营与数据分析的福利书

罗芳◎编著

注重实操 边学边练学得易

对淘宝天猫开店与运营的基本知识、必要工作内容、图片处理、电脑操作流程和营销方法进行详细介绍，图文并茂，手把手教学，易于理解和对照学习



专题精讲 科学学习记得牢

12个专题，从开店前期准备——店铺的装修——店铺的日常运营管理——数据化运营工具，流程全覆盖

板块结合 翔实学得全

基础知识与操作、提示和技巧，三大板块各有侧重，将淘宝开店、运营、数据化分析相关的基础知识与操作、补充说明和额外技巧进行全面、细致的讲解

淘宝 / 天猫 电商运营与 数据分析

罗芳◎编著

内 容 简 介

本书以实际操作为主，理论知识为辅，对开网店的整个流程以及科学有效的运营管理方法进行了全面细致地讲解。

全书共 12 章，包括开店前找货源、创建店铺并开通网银服务、拍摄宝贝照片、上传宝贝图片并装修店铺、精装宝贝详情页、使用装修模板、利用官方活动、官方平台和其他平台做店铺推广、淘宝运营技巧、如何做好物流与售后、怎么降低店铺经营风险以及淘宝数据化运营分析工具的使用等内容。

本书适合新手淘宝店主、网店相关工作人员，有网店创业打算的读者，以及社会各界对淘宝网经营感兴趣的人群阅读使用。另外，本书也可作为各大、中专院校的电子商务类辅助参考教材。

图书在版编目（CIP）数据

淘宝 / 天猫电商运营与数据分析 / 罗芳编著. —北京:

中国铁道出版社, 2019. 3

ISBN 978-7-113-25367-7

I. ①淘… II. ①罗… III. ①网络营销 IV.

① F713. 365. 2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2019) 第 002838 号

书 名: 淘宝 / 天猫电商运营与数据分析

作 者: 罗 芳 编 著

责任编辑: 张亚慧

读者热线电话: 010-63560056

责任印制: 赵星辰

封面设计: **MX** DESIGN
STUDIO

出版发行: 中国铁道出版社 (100054, 北京市西城区右安门西街 8 号)

印 刷: 三河市宏盛印务有限公司

版 次: 2019 年 3 月第 1 版 2019 年 3 月第 1 次印刷

开 本: 700mm×1000mm 1/16 印张: 18.5 字数: 342 千

书 号: ISBN 978-7-113-25367-7

定 价: 55.00 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



无论是为了打发空闲时间，还是为了赚取额外收入，或是作为一份事业，现在社会中越来越多的人在淘宝网上创建了属于自己的店铺，打算通过销售商品来获得收入。

然而，很多新手店主开店后却无人问津，或者有买家来咨询后却没有下单购买，甚至有的店主不知道如何让商品上架销售……一系列运营问题无法解决，最终不得不让店铺关门歇业。

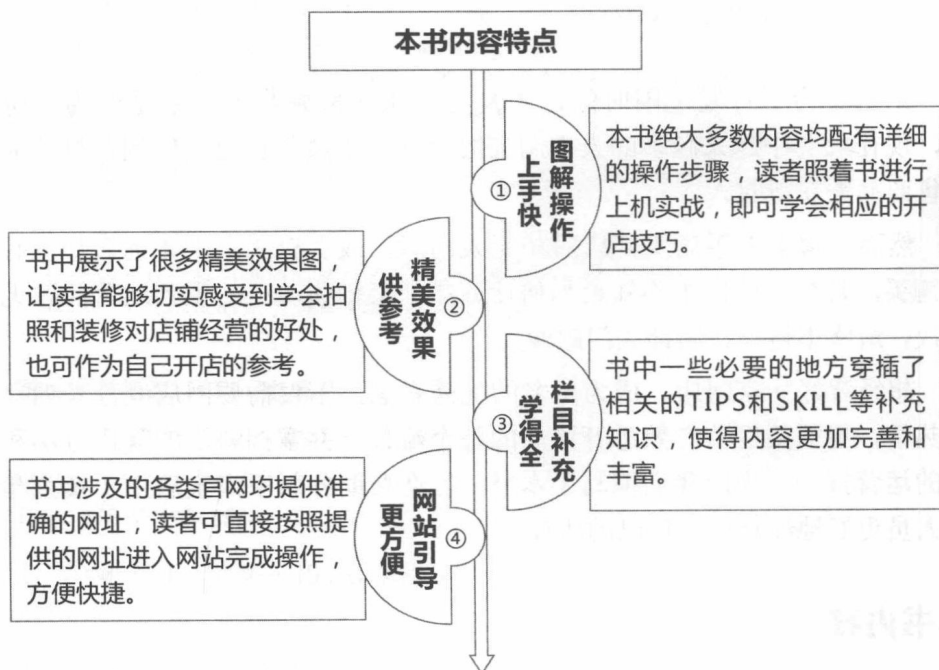
想经营好一家网店，成为一名优秀卖家，不仅需要网店经营者拥有一腔热情，更需要经营者熟悉开网店的整个流程，并掌握科学的管理方法和有效的运营技巧。为此我们编写了本书，旨在帮助各新手淘宝店主、卖家和工作人员更好地经营打理自己的店铺。

本书内容

本书共12章内容，主要从开店前期准备、店铺的装修、店铺运营和数据化运营工具这4个方面，全方位地对网店开办与运营需要做的事情进行详细讲解，具体内容安排如下表所示。

开店前期准备	第1章 找到货源，淘宝开店才有保障 第2章 注册开店，获得经营资格 第3章 给宝贝拍照，准备商品资料
店铺的装修	第4章 上架装修，做好规范化经营 第5章 精装宝贝详情页，留住买家脚步 第6章 活用模板，提升视觉营销效果
店铺的运营管理	第7章 适时加入官方活动，轻松做推广 第8章 使用其他推广方式，真正做好营销 第9章 淘宝运营不轻松，技巧是关键 第10章 做好物流与售后，成就好口碑 第11章 谨慎经营，降低店铺买卖风险
数据化运营工具	第12章 淘宝数据化运营分析工具

本书特点



本书读者

本书适合新手淘宝店主、网店相关工作人员，有网店创业打算的读者，以及社会各界对淘宝网经营感兴趣的人群阅读使用，另外也可作为各大、中专院校的电子商务类辅助参考教材。

编者

2018年12月

目录

CONTENTS

第1章 找到货源，淘宝开店才有保障	1
1.1 做好采购计划，进货不走弯路	2
1.1.1 采购货物时应考虑的因素.....	2
1.1.2 采购进货分3步.....	3
1.1.3 初次进货与到货清点.....	4
1.2 选好进货渠道，采购理想商品	5
1.2.1 从批发市场进货的流程与注意事项.....	5
1.2.2 直接向厂家购买.....	7
1.2.3 进入B2B电子商务批发网站进货.....	8
1.2.4 网上进货要防止“钱货两空”.....	10
1.3 利用阿里巴巴批发网采购目标商品	11
1.3.1 直接搜索经营商品的名称找货源.....	11
1.3.2 选择货品关键字找货源.....	12
1.3.3 找实力雄厚的商家购优质货源.....	13
1.3.4 通过关键字搜索进入二手货源市场.....	14
1.3.5 进入“淘工厂”采购，为急单救援.....	15
第2章 注册开店，获得经营资格	19
2.1 办卡并开通网银，做店铺“钱柜”	20
2.1.1 去银行柜台申请办卡并开通网银.....	20
2.1.2 到银行官网上自行开通网银服务.....	20
2.1.3 登录网上银行查看银行卡的相关信息.....	22

2.2 拥有淘宝账号，为开店做准备	24
2.2.1 注册淘宝账号	24
2.2.2 绑定支付宝	25
2.2.3 学会管理自己的淘宝账户	27
2.3 下载安装淘宝工具，做好经营准备	28
2.3.1 安装数字证书提高账号的安全性	28
2.3.2 安装“千牛”，登录并选择合适方式退出	29
2.3.3 借助“淘宝助理”提高宝贝管理效率	32
2.4 账号实名制，申请店铺享更多服务	34
2.4.1 添加银行卡，转账更方便	34
2.4.2 支付宝实名认证，增强信任度	35
2.4.3 以现有账户开店，简单方便	36
2.4.4 用“闲鱼”，卖二手货不必开店	39
2.5 免费/订购服务，经营更顺手	40
2.5.1 生意参谋让卖家了解店铺经营数据	40
2.5.2 购买淘宝旺铺是否付费与店铺等级有关	41
2.5.3 选择其他服务开通使用	43
第3章 给宝贝拍照，准备商品资料	47
3.1 为商品选择合适的拍摄场所	48
3.1.1 室内拍摄	48
3.1.2 室外拍摄	49
3.2 室内拍摄的各项准备	50
3.2.1 选择恰当的拍摄工具	50
3.2.2 必要的灯光器材不能少	51
3.2.3 如何选择拍摄角度凸显宝贝优势	52

3.2.4	谨慎选取拍摄背景	55
3.2.5	3种类型商品的室内拍摄灯光布局	58
3.3	室外取景的拍摄工具与注意事项	62
3.3.1	不同的天气环境选用不同的辅助工具	62
3.3.2	室外拍摄的注意事项	64
3.4	照片的细节处理与美化	65
3.4.1	修饰图片之前要了解的细节问题	66
3.4.2	调出合适的图片大小	66
3.4.3	照片太暗看不清, 调整亮度和对比度	68
3.4.4	适当虚化背景, 突出商品本身特点	69
3.4.5	在图片上添加文字	70
3.4.6	修饰图片边框, 增强商品的趣味	71
3.4.7	商品图片的批量操作	72
3.4.8	将类似图片进行拼图处理	74
第4章	上架装修, 做好规范化经营	75
4.1	商品的发布与管理	76
4.1.1	进入卖家中心发布宝贝	76
4.1.2	直接用“淘宝助理”发布宝贝	77
4.1.3	发布手机端宝贝详情	79
4.1.4	手机扫码进入宝贝详情页	81
4.2	制作店标, 给店铺一个名称	81
4.2.1	制作店标的3种方法	81
4.2.2	如何让店标吸引眼球	85
4.2.3	店标的尺寸大小有讲究	85
4.2.4	店标中艺术字体的设计	86
4.2.5	更改店铺名称并上传店招图片	88

4.3	漂亮的店招是吸引顾客的第一关.....	90
4.3.1	获取店招位置的尺寸大小.....	90
4.3.2	给店招选择合适的图片背景并上传.....	91
4.4	店铺首页各模块的布局管理.....	93
4.4.1	添加和删除模块.....	93
4.4.2	编辑模块的属性.....	95
4.4.3	为导航栏添加选项.....	96
4.4.4	在图片轮播模块设计Banner图.....	99
4.4.5	运用模块对宝贝进行分类管理.....	102
4.4.6	如何手动添加店铺收藏区.....	103
4.5	美化店铺首页的整体外观.....	105
4.5.1	一键为首页选择主体色调.....	105
4.5.2	分别设置页头和页面的背景色.....	105
4.5.3	直接用图片作为页面背景.....	106
4.5.4	订购CSS自定义更多装修效果.....	107
第5章 精装宝贝详情页，留住买家脚步.....		109
5.1	掌握宝贝详情页的基本构造.....	110
5.1.1	详情页的基本组成部分.....	110
5.1.2	在详情页放置特殊信息吸引顾客.....	112
5.1.3	不同位置的文字描述各有特点.....	114
5.2	装修宝贝详情页.....	116
5.2.1	按照店铺需求增删详情页的模块.....	116
5.2.2	编辑宝贝的详情推荐模块.....	118
5.2.3	给宝贝详情设置导航方便买家快速查询.....	118
5.2.4	插入其他商品链接以便推广.....	120
5.2.5	上传主图视频.....	121

5.2.6	为详情页的侧边栏添加旺铺关联	123
5.2.7	使用模板装修手机端宝贝详情页	124
第6章	活用模板，提升视觉营销效果	127
6.1	进入淘宝装修市场购买模板	128
6.1.1	进入淘宝装修市场了解其基本情况	128
6.1.2	试用和购买装修模板	131
6.2	去提供免费装修模板的网站下载	132
6.2.1	去三角梨官网下载装修素材	132
6.2.2	鱼摆摆网店装修网	133
6.2.3	阿毛免费模板网给你多种选择	134
6.2.4	到素材之家选模板	136
6.3	去350店铺模板官网购买模板	137
6.3.1	选购更专业的装修模板	137
6.3.2	直接在350后台完成装修	139
6.4	安装已下载的装修模板	139
6.4.1	将店铺模板恢复成初始模板	140
6.4.2	不传图，复制代码安装各个模块	140
6.4.3	将模板中的宝贝改为自家店铺的商品	142
6.4.4	将旺旺客服链接更改为自己的旺旺	143
第7章	适时加入官方活动，轻松做推广	145
7.1	“淘金币”推广和橱窗推荐	146
7.1.1	加入淘金币活动的准入条件	146
7.1.2	开通淘金币账户	147
7.1.3	选择淘金币活动并确认报名	148

7.2	加入“聚划算”推广活动	149
7.2.1	聚划算品牌内购的准入条件和收费模式	150
7.2.2	选择聚划算的活动类型	153
7.2.3	报名加入聚划算活动	155
7.3	“天天特价”持续吸引顾客	156
7.3.1	了解“天天特价”的不同入口和准入条件	157
7.3.2	选择并报名加入合适的特价活动	159
7.4	利用优惠券和店铺宝进行推广	160
7.4.1	为店铺购买优惠券	160
7.4.2	对购买的优惠券进行设置	161
7.4.3	了解店铺宝并购买	163
7.4.4	购买成功后如何设置店铺宝	164

第8章 使用其他推广方式，真正做好营销..... 167

8.1	利用“淘宝客”推广店铺	168
8.1.1	了解什么是淘宝客	168
8.1.2	商家加入淘宝客推广的准入条件	169
8.1.3	加入淘宝客，提高成交量	171
8.1.4	从哪些因素入手考察淘宝客的推广效果	173
8.2	“直通车”推广针对性更强	174
8.2.1	淘宝直通车的三大引流手段	174
8.2.2	直通车有严格的准入条件	178
8.2.3	加入“直通车”为推广做准备	179
8.2.4	利用直通车推广，要掌握技巧	180
8.3	利用钻石展位做好店铺营销	183
8.3.1	了解钻石展位及其4种展示方式	183

8.3.2	钻石展位的准入条件	188
8.3.3	如何开通钻石展位	189
8.4	淘宝上的其他推广方式	190
8.4.1	与其他网店一起进行友情链接	190
8.4.2	发微淘宣传店铺	192
8.4.3	进入千牛工作台，在旺旺群里发布链接	195
8.5	通过第三方平台进行推广	196
8.5.1	注册微信公众号推送网店链接	196
8.5.2	开通微博置顶功能推广网店	198
8.5.3	利用QQ邮箱发送网店推广邮件	200
8.5.4	在“豆瓣”中发布商品的购买地址	201
第9章	淘宝运营不轻松，技巧是关键	203
9.1	店铺运营要学会的促销推广技巧	204
9.1.1	技巧一：赠送式促销	204
9.1.2	技巧二：多品搭配促销	206
9.1.3	技巧三：服务附加型促销	208
9.1.4	技巧四：限时、限量促销	209
9.1.5	技巧五：个性化促销手段	211
9.2	店主们如何引导买家下单	214
9.2.1	方法一：客服培训解疑惑	214
9.2.2	方法二：尊重法赢得好感	216
9.2.3	方法三：询问法摸清需求	217
9.2.4	方法四：对比法突出优势	218
9.2.5	方法五：缺货法营造紧迫感	219
9.2.6	方法六：欲扬先抑法展现诚信	220

第10章 做好物流与售后，成就好口碑.....221

10.1 查看订单并包装商品..... 222

10.1.1 3种方式查看商品订单..... 222

10.1.2 如何设置提醒买家确认订单的信息..... 224

10.1.3 商品包装要讲究技巧..... 225

10.2 选择合适的运输方式..... 227

10.2.1 多个快递公司任意选..... 227

10.2.2 大型物流托运更安全..... 230

10.2.3 不同的商品适合不同的运输方式..... 233

10.3 做好物流管理，把宝贝送达买家..... 235

10.3.1 进入卖家中心开启邮寄快递的第一步..... 235

10.3.2 开通电子面单服务..... 236

10.3.3 查看物流信息，跟踪物流进度..... 238

10.3.4 处理买家的退换货申请..... 239

第11章 谨慎经营，降低店铺买卖风险.....241

11.1 升级店铺的信用等级..... 242

11.1.1 了解店铺的信用等级..... 242

11.1.2 掌握方法提升店铺信用等级..... 243

11.2 做好售前售后，降低店铺差评率..... 245

11.2.1 在网店内写明具体且规范的退换货标准..... 245

11.2.2 及时与买家取得联系，做出补偿消除差评..... 246

11.3 使用安全防护工具..... 248

11.3.1 开启360网购先赔功能..... 248

11.3.2 下载安装必要的网银控件..... 250

11.3.3	申请手机宝令	250
11.3.4	对支付宝进行其他安全设置	251
11.4	增强风险意识，养成风险防范习惯	253
11.4.1	巧识买卖骗局	253
11.4.2	养成良好的操作习惯	255
11.4.3	如何判定买家给出的是恶意差评	256
11.4.4	卖家如何发起不合理评价投诉	256
11.4.5	有防恶神器云标签，不怕遇到买家恶意行为	258
第12章	淘宝数据化运营分析工具	261
12.1	市场洞察：获取竞争情报	262
12.1.1	功能亮点与版本差异对比	262
12.1.2	各版本的功能差异	263
12.1.3	订购市场洞察工具	265
12.2	数据作战室：实时数据分析	267
12.2.1	核心功能与使用效果	268
12.2.2	版本差异对比和使用前后对比	270
12.2.3	如何订购数据作战室工具	271
12.3	店侦探：监控、学习、超越对手	273
12.3.1	各个版本的功能对比	273
12.3.2	商家用店侦探能做的事	275
12.3.3	如何利用店侦探工具监控店铺	278

第1章

淘宝/天猫电商运营与数据分析

找到货源， 淘宝开店才有保障

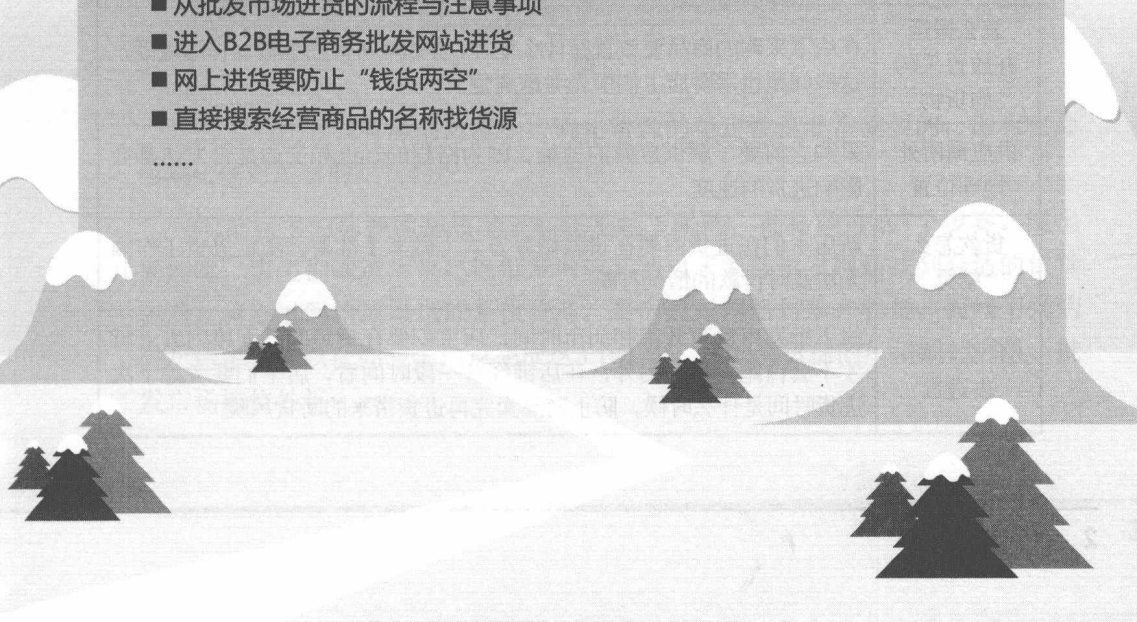
学习目标

如今，越来越多的人开始走上创业的道路，而开家淘宝店是其中最热门的选项之一。开店做生意，首先要有自己经营的产品，因此开店之前就要为自己找好货源，这是创业成功的第一步。

知识要点

- 采购货物时应考虑的要素
- 从批发市场进货的流程与注意事项
- 进入B2B电子商务批发网站进货
- 网上进货要防止“钱货两空”
- 直接搜索经营商品的名称找货源

.....



1.1 做好采购计划，进货不走弯路

如何找货源？采购进货的步骤有哪些？店主们要做好采购进货计划，避免走太多弯路而浪费时间和精力。

1.1.1 采购货物时应考虑的要素

在进货之前，要明白进货时需要考虑的要素，然后以此作为实施采购活动的依据，一般有如图1-1所示的一些要素。

表 1-1 采购货物时考虑的要素

要素	详述
进什么货	在进货之前，要明确自家店经营的商品是什么，属于什么种类，规格型号是多少等，这样采购时更有针对性，从而提高进货效率
需要多少数量	新手开淘宝店，首要的是制定合理的进货数量，这样才能防止商品积压或断货
理想的进货价格是多少	开店就要考虑成本，而对于新店主来说，还无法承担较大的进货成本，如果不确定一个理想的进货价格，很可能导致进货成本超出开店预算，使店铺后期经营举步维艰
向谁进货	根据自身网店的需求，考虑向线下供应商进货，还是直接在网上联系供应商发货。如果决定向线下供应商进货，则要考虑哪些地方有商品批发市场；如果决定直接在网上联系供应商发货，则要考虑是直接跟阿里巴巴批发市场中的供应商合作，还是通过其他方式在网上找商品供应商
怎么搬运并放置采购的货物	在线下采购的商品要放置在什么地方，要如何将商品运输到目的地等，这些问题也需要店主们事先考虑清楚
供应商所处地理位置	采购之前要了解供应商的地址，因为路程的远近和交通是否发达都会影响进货的速度
货款怎么结算	新店主们在进货前要在货款结算方式上做多手准备，防止进货工作因无法及时付款的情况打断
什么时间去进货	线下批发市场有开市和闭市时间，店主们要在规定的时段内去进货才不会白跑一趟。另外，在店铺经营一段时间后，店主们要考虑下次进货时间是什么时候，防止商品卖完再进货带来的断货风险

续表

要素	详述
预测进货过程中可能存在的风险	做任何事都要防患于未然，店主们要对进货过程中存在的风险进行分析，比如，供应商未按商定的时间发货、联系不上供应商、发错货、发货数量不对或者原来的供应商突然不给店铺供货等情况，同时要制定对应的措施，防止这些突发状况影响店铺的信誉

1.1.2 采购进货分3步

店主们在寻找货源的过程中，要做的事情有很多。而为了理清整个进货思路，需要掌握采购进货的3个大步骤，具体如图1-1所示。

第一步：找进货渠道

商品进货渠道有很多，主要分为两大方向：线上和线下。店主们如果决定线上采购，则可直接通过阿里巴巴批发网进货，也可去专门的电子商务批发网站进货；如果决定线下采购，则可以去批发市场找供应商，或直接与厂家联系发货。

第二步：确定供应商并商谈进价

店主们通过确定的渠道找到合适的供应商后，双方就买卖交易进行商谈，确定进货价格、发货时间和货款结算方式等事项。如果供应商要求先付款才发货，则店主们要在这一环节向供应商支付货款。

第三步：淘宝店主收货

店主们提醒供应商及时发货，确保在商定的时间内收到正确数量的商品。此时，还要检查商品的质量是否符合要求，若出现质量问题，要及时与供应商沟通，实施换货或退货，防止因商品质量问题导致店铺无法正常运营的情况发生。

图1-1

店主们在寻找货源的过程中，确定货源的稳定性是非常重要的，因为它会影响店铺对顾客的供货情况。

无论店主们选择的是线上采购还是线下采购，都要经过这3个步骤。线上采购时，店主们通过阿里巴巴批发网或其他电子商务批发网站找到合适的供货商后，再通过网络或电话联系供货商，最后通过网络付款并收货。而线下采购时，店主们可以在同一个地点完成这3个步骤，比如供货商的厂里或门店里、批发市场摊位处等。