

中国电子
商务协会
副会长李一杨
作序推荐

凤凰高新教育◎编著

手机

开店、装修、管理、运营、推广、安全

淘宝

从入门到精通

丰富的教学视频

200分钟与书同步讲解视频
5小时装修出品质店铺的视频
手把手教你把新品打造成爆款视频

超实用电子书

新手开店快速促成交易的10种技能
不要让差评毁了你的店铺——应对差评的10种方案
你不能不知道的100个卖家经验与赢利技巧

超人气素材

28款详情页设计模板
162款秒杀团购模板
200套首页装修模板
2000款漂亮店铺装修素材

配套的PPT课件

制作精美，拿来就用

赠送



配套光盘



商家电子支付
安全手册



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

手机

开店、装修、管理、运营、推广、安全

淘宝

从入门到精通

凤凰高新教育◎编著



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

内容提要

本书系统并全面地介绍了手机淘宝网店的开店、装修、管理、运营、推广、售后服务及安全等相关知识,既有详细的操作步骤又有大量的大师技巧点拨。

全书共分为9章,内容主要包括:手机淘宝领跑移动电商;手机淘宝店铺的开通与管理;手机淘宝网店的视觉营销;快速装修与设计手机淘宝网店;直通车、钻展、淘宝客的推广方法与技巧;手机淘宝店铺的外部推广与引流方法;生意参谋的使用及引流与转化技巧;手机淘宝客户沟通与售后服务;手机淘宝网店的安全防范技能等知识。

本书内容全面、讲解清晰、图文直观,非常适合于新手开店学习,也适合已有淘宝网店、但对手机无线端的经营缺乏经验的卖家参考学习,还可以作为大、中专职业院校电子商务专业及各类电商培训机构和学校的教学参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

手机淘宝开店、装修、管理、运营、推广、安全从入门到精通 / 凤凰高新教育编著.
—北京:北京大学出版社,2017.6

ISBN 978-7-301-28214-4

I. ①手… II. ①凤… III. ①移动电话机—电子商务—商业经营—基本知识—中国
IV. ①F724.6

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第066627号

书 名	手机淘宝开店、装修、管理、运营、推广、安全从入门到精通 SHOUJI TAobao KAIDIAN, ZHUANGXIU, GUANLI, YUNYING, TUIGUANG, ANQUAN CONG RUMEN DAO JINGTONG
著作责任者	凤凰高新教育 编著
责任编辑	尹 毅
标准书号	ISBN 978-7-301-28214-4
出版发行	北京大学出版社
地 址	北京市海淀区成府路205号 100871
网 址	http://www.pup.cn 新浪微博: @北京大学出版社
电子信箱	pup7@pup.cn
电 话	邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62580653
印 刷 者	北京大学印刷厂
经 销 者	新华书店
	787毫米×1092毫米 16开本 16.25印张 彩插2 355千字
	2017年6月第1版 2017年6月第1次印刷
印 数	1-3000册
定 价	39.00元

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究

举报电话: 010-62752024 电子信箱: fd@pup.pku.edu.cn

图书如有印装质量问题,请与出版部联系。电话: 010-62756370

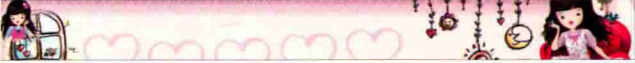
超人气网店设计素材展示



396个
关联多图推荐格子
模板



330个
精美店招模板



660款
设计精品水印图案



2000款
漂亮店铺装修素材



大型多媒体教学光盘精彩内容展示

一、丰富实用的教学视频教程

一) 赠送超值实用的视频教程

1. 5小时手把手教你装修品质店铺的视频教程
2. 15个网店宝贝优化必备技能的视频教程
3. 手把手教你把新品打造成爆款视频教程
4. 淘宝与天猫开店的重要区别视频教程
5. 200分钟与书同步的手机淘宝视频教程

二) 部分视频内容目录展示

15个网店宝贝优化必备技能视频教程目录

- 技能01: 调整倾斜的照片并突出主体
- 技能02: 去除多余对象
- 技能03: 宝贝图片照片降噪处理
- 技能04: 宝贝图片照片清晰度处理
- 技能05: 珠宝模特美白处理
- 技能06: 衣服模特上妆处理
- 技能07: 模特人物身材处理
- 技能08: 虚化宝贝的背景
- 技能09: 更换宝贝图片的背景
- 技能10: 宝贝图片的偏色处理
- 技能11: 修复偏暗的宝贝图片
- 技能12: 修复过曝的宝贝图片
- 技能13: 修复逆光的宝贝图片
- 技能14: 添加宣传水印效果
- 技能15: 宝贝场景展示合成

手把手教你把新品打造成爆款视频教程目录

(1) 爆款产品内功

- ◇ 爆款产品之选款
- ◇ 爆款产品之拍照
- ◇ 爆款产品之详情

(2) 爆款基本功

- ◇ 爆款基本功之标题设置
- ◇ 爆款基本功之产品上架
- ◇ 爆款基本功之橱窗推荐
- ◇ 爆款基本功之基础销量

(3) 爆款流量武器

- ◇ 活动获取流量
- ◇ 淘宝客获取流量
- ◇ 直通车获取流量

(4) 爆款转化全店盈利

- ◇ 关联销售产品
- ◇ 爆款复购提升及后备爆款培养

(5) 爆款案例分析

淘宝与天猫开店的重要区别视频教程目录

- (1) 淘宝、天猫开店申请与入驻区别
- (2) 淘宝、天猫店铺装修及运营区别
- (3) 淘宝、天猫店铺售后服务及客户权益区别

二、超值实用的电子书

一) 新手开店快速促成交易的10种技能

- 技能01: 及时回复买家站内信
- 技能02: 通过千牛聊天软件热情地和买家交流
- 技能03: 设置自动回复, 不让客户久等
- 技能04: 使用快捷短语, 迅速回复客户
- 技能05: 使用移动千牛, 随时随地谈生意
- 技能06: 保存聊天记录做好跟踪服务
- 技能07: 巧用千牛表情拉近与买家的距离
- 技能08: 使用电话联系买家及时跟踪交流
- 技能09: 与买家交流时应该注意的禁忌
- 技能10: 不同类型客户的不同交流技巧

(二) 不要让差评毁了你的店铺——应对差评的10种方案

主题一: 中差评产生的原因及对店铺的影响

1. 中差评产生的原因
2. 中差评对店铺的影响

主题二: 应对差评的10种方案

- 方案一: 顾客没有问题——谦卑心态、积极应对
- 方案二: 对症下药——根据问题根源来针对处理
- 方案三: 拖沓不得——处理中差评要有时效性
- 方案四: 适当安抚——对情绪激动的顾客给予适当安抚
- 方案五: 客服处理——客服处理中差评的方法流程
- 方案六: 主动防御——运营严丝密缝, 不留漏洞
- 方案七: 留存证据, 自我保护——应对恶意中差评
- 方案八: 中差评转化推广——通过回评把差评转化为推广机会
- 方案九: 产品是商业之本——重视产品品质、描述一致
- 方案十: 有诺必践——承诺一定要兑现

主题三: 常见中差评问题处理及客服沟通技巧

1. 常见中差评问题处理技巧
2. 中差评处理中, 客服常用沟通技巧

(三) 你不能不知道的100个卖家经验与赢利技巧

1. 新手卖家开店认知与准备技巧

- 技巧01: 网店店主要具备的基本能力
- 技巧02: 个人开淘宝店要充当的角色
- 技巧03: 为店铺做好市场定位准备
- 技巧04: 新手开店产品的选择技巧
- 技巧05: 主打宝贝的市场需求调查
- 技巧06: 网店进货如何让利润最大化
- 技巧07: 新手开店的进货技巧
- 技巧08: 新手代销产品注意事项与技巧
- 技巧09: 掌握网上开店的流程
- 技巧10: 给网店取一个有卖点的名字

2. 网店宝贝图片拍摄与优化相关技巧

- 技巧11: 店铺宝贝图片的标准
- 技巧12: 注意商品细节的拍摄
- 技巧13: 利用自然光的拍摄技巧
- 技巧14: 不同商品拍摄时的用光技巧
- 技巧15: 新手拍照易犯的用光错误

- 技巧 16: 用手机拍摄商品的技巧
- 技巧 17: 服饰拍摄时的搭配技巧
- 技巧 18: 裤子拍摄时的摆放技巧
- 技巧 19: 宝贝图片美化的技巧与注意事项

3. 网店装修的相关技巧

- 技巧 20: 做好店铺装修的前期准备
- 技巧 21: 新手装修店铺的注意事项
- 技巧 22: 店铺装修的误区
- 技巧 23: 设计一个出色的店招
- 技巧 24: 把握好店铺的风格样式
- 技巧 25: 添加店铺的收藏功能
- 技巧 26: 做好宝贝的分类设计
- 技巧 27: 做好店铺的公告栏设计
- 技巧 28: 设置好广告模板
- 技巧 29: 增加店铺的导航分类
- 技巧 30: 做好宝贝推荐
- 技巧 31: 设置好宝贝排行榜
- 技巧 32: 设置好淘宝客服

4. 宝贝产品的标题优化与定价技巧

- 技巧 33: 宝贝标题的完整结构
- 技巧 34: 宝贝标题命名原则
- 技巧 35: 标题关键词的优化技巧
- 技巧 36: 如何在标题中突出卖点
- 技巧 37: 寻找更多关键词的方法
- 技巧 38: 撰写商品描述的方法
- 技巧 39: 写好宝贝描述提升销售转化率
- 技巧 40: 认清影响“宝贝”排名的因素
- 技巧 41: 商品发布的技巧
- 技巧 42: 巧妙安排宝贝的发布时间
- 技巧 43: 商品定价必须考虑的要素
- 技巧 44: 商品定价的基本方法
- 技巧 45: 商品高价定位与低价定位法则
- 技巧 46: 抓住消费心理原则巧用数字定价

5. 网店营销推广的基本技巧

- 技巧 47: 加入免费试用
- 技巧 48: 参加淘金币营销
- 技巧 49: 加入天天特价
- 技巧 50: 加入供销平台
- 技巧 51: 加入限时促销
- 技巧 52: 使用宝贝搭配套餐促销
- 技巧 53: 使用店铺红包促销
- 技巧 54: 使用彩票拉熟方式促销
- 技巧 55: 设置店铺 VIP 进行会员促销
- 技巧 56: 运用信用评价做免费广告
- 技巧 57: 加入网商联盟共享店铺流量
- 技巧 58: 善加利用店铺优惠券
- 技巧 59: 在淘宝论坛中宣传推广店铺
- 技巧 60: 向各大搜索引擎提交店铺网址
- 技巧 61: 让搜索引擎快速收录店铺网址
- 技巧 62: 使用淘帮派推广
- 技巧 63: 利用“淘帮派”卖疯主打产品
- 技巧 64: 利用 QQ 软件推广店铺
- 技巧 65: 利用微博进行推广

- 技巧 66: 利用微信进行推广
- 技巧 67: 微信朋友圈的营销技巧
- 技巧 68: 利用百度进行免费推广
- 技巧 69: 店铺推广中的八大误区

6. 直通车推广的应用技巧

- 技巧 70: 什么是淘宝直通车推广
- 技巧 71: 直通车推广的功能和优势
- 技巧 72: 直通车广告商品的展示位置
- 技巧 73: 直通车中的淘宝类目推广
- 技巧 74: 直通车中的淘宝搜索推广
- 技巧 75: 直通车定向推广
- 技巧 76: 直通车店铺推广
- 技巧 77: 直通车站外推广
- 技巧 78: 直通车活动推广
- 技巧 79: 直通车无线端推广
- 技巧 80: 让宝贝加入淘宝直通车
- 技巧 81: 新建直通车推广计划
- 技巧 82: 分配直通车推广计划
- 技巧 83: 在直通车中正式推广新宝贝
- 技巧 84: 直通车中管理推广中的宝贝
- 技巧 85: 修改与设置推广计划
- 技巧 86: 提升直通车推广效果的技巧

7. 钻展位推广的应用技巧

- 技巧 87: 钻石展位推广有哪些特点
- 技巧 88: 钻石展位推广的相关规则
- 技巧 89: 钻石展位推广的黄金位置
- 技巧 90: 决定钻石展位效果好坏的因素
- 技巧 91: 用少量的钱购买最合适的钻石展位
- 技巧 92: 用钻石展位打造爆款
- 技巧 93: 钻石展位推广的竞价技巧

8. 淘宝客推广的应用技巧

- 技巧 94: 做好淘宝客推广的黄金法则
- 技巧 95: 主动寻找淘宝客帮助自己推广
- 技巧 96: 通过店铺活动推广自己吸引淘客
- 技巧 97: 通过社区活动增加曝光率
- 技巧 98: 挖掘更多新手淘宝客
- 技巧 99: 从 SNS 社会化媒体中寻觅淘宝客
- 技巧 100: 让自己的商品加入导购类站点

三、超人氣的网店装修与设计素材库

- 28 款详情页设计与描述模板 (PSD 分层文件)
- 46 款搭配销售套餐模板
- 162 款秒杀团购模板
- 200 套新手网店装修精美模板
- 396 个关联多图推荐格子模板
- 330 个精美店招模板
- 660 款网店装修设计精品水印图案
- 2000 款漂亮店铺装修素材

四、PPT 课件

本书还提供了较为方便的 PPT 课件, 以便教师教使用。

Preface

序言

“电子商务”开创了全球性的商业革命，带动商业步入了数字信息经济时代。近年来我国电子商务发展迅猛，不仅创造了新的消费需求，引发了新的投资热潮，开辟了新的就业增收渠道，为“大众创业、万众创新”提供了新空间，同时加速与制造业融合，推动服务业转型升级，催生新兴业态，成为提供公共产品、公共服务的新力量，成为经济发展新的原动力。

商务部、中央网信办、发展改革委三部门联合发布的《电子商务“十三五”发展规划》中，预计到2020年将实现电子商务交易额超过40万亿元，同比“十二五”末翻一番，网络零售额达到10万亿元左右。电子商务正以迅雷不及掩耳之势，进入到百姓生活的方方面面，可以说，电子商务已经成为网络经济中发展最快、最具潜力的新兴产业，而且是一个技术含量高，变化更新快的行业，要做好电子商务产业，应认清行业的发展趋势，快速转变思路，顺应行业的变化。电商行业的发展呈现了以下5个较为鲜明的发展趋势。

移动购物。2016年天猫“双十一”全天交易总额为1207亿元，其中无线端贡献了81.87%的占比，这是阿里巴巴举办“双十一”8年来的最高交易额，比2015年全天交易额的912亿元、无线端贡献的68%，有了大幅度增长。随着智能终端和移动互联网的快速发展，移动购物的便利性越来越突出。在主流电商平台的大力推动下，消费者对于通过移动端购物的接受程度也大大增加，用户移动购物习惯已经养成。无线购物正在迅猛发展，21世纪不仅仅是PC端网购的时代，更是无线端网购的新时代。

电子商务向三、四、五线城市及农村电商渗透。如果说前10年是电子商务的起步和发展阶段，一、二线城市享受着电子商务带来的产业升级变化和大众的生活便利，那么，后10年会是三、四、五线城市，以及农村电商发展的黄金时期。随着国家政策的大力扶持，以及交通运输、网络物流的改善，电商正在逐渐渗透到三、四、五线城市及农村电商市场。

社交购物。社交购物的模式大家一定不陌生，在我们的社交平台上已经充斥着各种各样的电商广告，同时通过亲人、朋友等向我们推荐，作为我们的购物参考。社交购物可以让大家在社交网络上更加精准地营销，更个性化地为顾客服务。

大数据的应用。大家知道如果以电子商务的盈利模式逐渐作为一个升级。最低级的盈利是靠商品的差价。往上一点的是为供应商商品做营销，做到返点。再往上一点的盈利是

靠平台，通过流量、顾客，然后收取平台使用费和佣金提高自己的盈利能力。再往上一点是金融能力，也就是说为我们的供应商、商家提供各种各样的金融服务得到的能力。而在电子商务迅猛发展的今天，我们要通过电子商务顾客大量的行为数据，分析和利用这个大数据所产生的价值，这个能力是当前电子商务盈利的最高层次。

精准化营销和个性化服务。这个需求大家都有，都希望网站为我而设，希望所有为我推荐的刚好是我要的，所以以后的营销不再是大众化营销，而是精准化营销。而这个趋势也是基于数据应用来实现的，通过数据的分析为顾客提供个性化的营销和服务。

然而，随着我国电子商务的急剧发展，互联网用户正以每年100%的速度递增，电子商务人才严重短缺，预计我国在未来10年大约需要200万名电子商务专业人才，人才缺口相当惊人。行业的快速发展与人才供应不足的矛盾，形成电子商务领域巨大的人才真空。从社会调查实践来看，大量中小企业正在采用传统经济与网络经济相结合的方式生产经营，对电子商务人才的需求日益增加。

面对市场对电子商务人才的迫切需求，人才的培养已得到普遍重视，国内很多大学及职业院校都已开设了电子商务专业，力争在第一时间将符合需求的专业人才推向市场。目前市场上关于电子商务的图书很多，但很多图书内容时效性差、技术更新落后、理论多于实际操作。北京大学出版社出版的这套电子商务教程，结合了当前几大主要电商运营平台（淘宝、天猫、微店三大平台），并针对电商运营中重要的岗位（如网店美工、网店运营推广）和热点技术（如手机淘宝、大数据分析、爆款打造）等，进行了全面的剖析和系统的讲解。我相信这套教程是中国电子商务人才培养、产业发展创新的有效补充，能为电商企业、个体创业者、电商从业者带来实实在在的帮助。互联网的发展很快，电商的发展更是如此，相信电商从业者顺应时代发展，加强学习，一定能做出自己更大的成绩。

中国电子商务协会副会长

李一杨

Foreword

前言

◆ 您知道手机淘宝的重要性吗?

中国互联网协会发布的《2015 中国互联网产业综述与 2016 发展趋势报告》称,据不完全统计调查,截至 2015 年年底,中国手机上网用户、人数已超过 9.05 亿,2015 年主流电商移动端支付已超过 PC 端。

全球每年一度最火爆的“双十一”购物节,淘宝和天猫 2014 年交易金额为 571 亿元,无线端贡献为 42.6%。2015 年“双十一”全天交易总额为 912.17 亿元,其中无线端贡献为 68%。随着智能终端和移动互联网的快速发展,移动购物的便利性越来越突出。在主流电商平台的大力推动下,消费者对于通过移动端购物的接受程度也大大增加,用户移动购物习惯已经养成。所以,现如今网上开店,只会 PC 端淘宝的运营是远远不够的,未来几年,手机淘宝将成为一个主流市场,对于网上开店的卖家来说,学会并掌握好手机淘宝网店的管理与运营技能是非常重要的!

针对这一巨大的商业趋势,我们搜集了相关移动电商专家、教师及多位开店成功的卖家的经验,整理汇编了本书,旨在帮助想创业开店的新手,以及已有网店、但缺乏手机无线端网店的经营经验的卖家,学会并掌握手机淘宝网店的的管理与运营,走上成功之路!

◆ 本书讲解了哪些内容?

全书共分为 9 章,内容安排如下。

- | | |
|----------------------------|-----------------------------|
| 第 1 章 电商玩法变了:手机淘宝领跑移动电商 | 宝客 |
| 第 2 章 快速开通店铺:手机淘宝店铺的开通与管理 | 第 6 章 站外推广必知:手机淘宝店铺的外部推广与引流 |
| 第 3 章 手淘装修必学:手机淘宝网店的视觉营销 | 第 7 章 数据分析与运营:生意参谋、引流与转化 |
| 第 4 章 手淘装修必会:快速装修与设计手机淘宝网店 | 第 8 章 服务助力营销:做好客户沟通与售后服务 |
| 第 5 章 站内推广必会:直通车、钻展、淘 | 第 9 章 手淘开店安全:安全使用网上银行、支付宝 |

◆ 本书写作上有哪些特色?

● 真正“学得会，用得上”。本书充分考虑初学开店读者实际情况，通过通俗易懂的语言、翔实生动的实例，系统完整地讲解了“手机淘宝网店的开通与装修设计、运营与推广、网上交易与售后服务”等相关内容。内容在写作上注重“无基础、无经验”的用户实际情况，通过图文结合、技巧与经验结合的方式进行直观的讲述。

● 图文讲解，易学易懂。本书在讲解时，一步一图，图文对应。在操作步骤的文字讲述中分解出操作的小步骤，并在操作界面上用“①、②、③…”的形式标出操作的关键位置，而且还给出操作的关键提示文字，以帮助读者快速理解和掌握。

● 经验丰富，参考性强。全书汇总15个“疑难问答”和26个“大师点拨”的栏目内容，汇总成功卖家的经验心得，吸取成功卖家的方法、策略，为你解答手机淘宝网运营过程中可能会遇到的相关问题，让您少走弯路，帮助您提高网店产品的销售量，赚取更多的利润！

◆ 赠送的光盘有什么内容?

本书配套光盘内容丰富、实用、超值，全是干货，不仅有网上开店的相关视频教程，还有皇冠卖家运营实战经验与技巧的相关电子书。另外，还为新手开店的卖家提供了丰富的网店装修模板，能有效帮助卖家，尤其是开店新手快速掌握网店的装修、运营、营销与推广技能，具体如下。

- 一、丰富实用的教学视频教程
- 二、超值实用的电子书
- 三、超人氣的网店装修与设计素材库
- 四、PPT教学课件

此外，本书还赠送超值《商家电子支付安全手册》纸质小手册一本。

◆ 本书适合哪些读者群体?

本书尤其适合以下类型的读者学习参考。

- 学生：想兼职开网店、微店的在校学生，或即将毕业想自己创业的大学生。
- 职场白领：有着稳妥的工作，希望兼职开展副业，增加自己收入的人群。
- 商家和老板：自己有商铺或工厂，有独到的货源，想进军电商市场，想增加收入、扩大销售渠道的商家或个体老板。

● 电商从业人员：有自己的网店，但经营效果不理想、缺乏经营指导，想改善网店经营现状的网店卖家群体。

● 各类院校或培训机构电子商务相关专业的教材参考用书。

本书由凤凰高新教育策划并组织编写。全书由开店经验丰富的网店卖家、运营经理、网店美工等人员共同参与编写，同时也得到了众多淘宝卖家及运营高手的支持，他们为本书道出了自己多年的运营实战经验，在此表示衷心的感谢。同时，由于互联网技术发展非常迅速，网上开店的相关规则也在不断地变化，书中疏漏和不足之处在所难免，敬请广大读者及专家指正。

读者信箱：2751801073@qq.com

投稿邮箱：pup7@pup.cn

Contents

目录

第1章

电商玩法变了：手机淘宝领跑移动电商

- 1.1 传统电商与移动电商 /2
 - 1.1.1 传统电商渐行渐远 /2
 - 1.1.2 移动电商启动新商机 /2
- 1.2 移动电商的现在与未来 /3
 - 1.2.1 移动电商的现状 /3
 - 1.2.2 移动电商的发展趋势 /4
- 1.3 移动电商必备的三大思维 /5
 - 1.3.1 碎片化思维 /5
 - 1.3.2 粉丝思维 /6
 - 1.3.3 速度思维 /6
- 1.4 为什么要开手机淘宝店铺 /7
 - 1.4.1 给买家带来全新的购物体验 /7
 - 1.4.2 为买家提供方便快捷的服务 /7

第2章

快速开通店铺：手机淘宝店铺的开通与管理

- 2.1 淘宝开店前的准备工作 /10
 - 2.1.1 做淘宝的心态 /10

- 2.1.2 店铺的定位 /11
- 2.1.3 货源的准备 /11
- 2.2 开通 PC 端淘宝店铺 /17
 - 2.2.1 注册淘宝账号 /17
 - 2.2.2 开通支付宝账号 /19
 - 2.2.3 支付宝实名认证 /22
 - 2.2.4 淘宝开店认证 /24
 - 2.2.5 设置店铺店名 /26
 - 2.2.6 上传店铺 Logo/26
 - 2.2.7 设置店铺介绍 /27
- 2.3 使用千牛客户端管理手机淘宝店铺 /30
 - 2.3.1 登录千牛客户端 /30
 - 2.3.2 与客户交流 /30
 - 2.3.3 修改物流费用及买家付款价格 /31
 - 2.3.4 付款后发货 /32
 - 2.3.5 查询物流 /33
 - 2.3.6 交易成功后进行评价 /34
 - 2.3.7 修改商品名称及商品出售价格 /35
 - 2.3.8 下架和上架商品 /37
 - 2.3.9 退出账户 /38
- 2.4 淘宝网店的编码与库存管理 /41
 - 2.4.1 网店商品编码 /41



2.4.2 网店商品仓储管理的方法 /41

2.5 手机支付宝的使用 /42

2.5.1 使用手机支付宝为交易付款 /42

2.5.2 用支付宝给他人转账 /43

第3章

手淘装修必学：手机淘宝网店的视觉营销

3.1 手机淘宝装修要素 /46

3.1.1 各模块的尺寸要求 /46

3.1.2 文字、色彩、版式 /47

3.2 文字的视觉营销 /47

3.2.1 字体的分类 /47

3.2.2 字体设计的方法 /49

3.2.3 手机淘宝店铺装修常用流行字设计 /51

3.3 色彩的视觉营销 /56

3.3.1 色彩的三要素 /56

3.3.2 色彩的混合 /59

3.3.3 色彩的情感 /61

3.3.4 色彩的知觉心理 /64

3.4 版式的视觉营销 /70

3.4.1 什么是版式设计 /70

3.4.2 版式设计的基本类型 /70

3.4.3 版式空间的编排关系 /74

3.4.4 文字编排设计的4种形式 /76

第4章

手淘装修必会：快速装修与设计手机淘宝网店

4.1 手机淘宝的页面基本装修 /81

4.1.1 手机淘宝装修入口 /81

4.1.2 手机淘宝基本装修元素 /82

4.2 手机淘宝首页的其他装修 /104

4.2.1 首页装修布局 /104

4.2.2 设置移动端店招 /104

4.2.3 自定义菜单装修 /106

4.3 手机淘宝的详情页装修 /110

4.3.1 PC端详情页导入 /110

4.3.2 利用“神笔”快速制作无线详情页 /111

第5章

站内推广必会：直通车、钻展、淘宝客

5.1 无线钻展推广 /117

5.1.1 无线钻展展示位置 /117

5.1.2 无线钻展发布入口 /118

5.1.3 无线钻展投放技巧 /118

5.2 手机无线直通车推广 /120

5.2.1 分析手机淘宝无线用户 /120

5.2.2 手机直通车展现位置 /121

5.2.3 设置无线直通车宝贝投放 /121

5.3 淘宝客推广 /126

5.3.1 什么是淘宝客 /126

5.3.2 淘宝客推广手机淘宝展现位置 /127

5.3.3 淘宝客的推广优势 /128

5.3.4 合理制订佣金计划 /128

5.3.5 开通淘宝客做推广 /129

5.3.6 寻找淘宝客做推广 /135

5.3.7 优化产品吸引淘宝客推广 /139

5.4 手机端其他运营推广 /141

5.4.1 利用“微淘”推广手机店铺 /141

5.4.2 创建手机店铺活动 /143

5.4.3 利用“码上淘”推广手机店铺 /145

5.4.4 利用“手机海报”推广手机店铺 /148

5.4.5 利用“麻吉宝”推广手机店铺 /150

第6章

站外推广必知：手机淘宝店铺的外部推广与引流

- 6.1 百度推广 /155
 - 6.1.1 百度知道 /155
 - 6.1.2 加入百度贴吧 /157
 - 6.1.3 百度文库 /158
- 6.2 QQ推广 /159
 - 6.2.1 QQ邮箱推广 /159
 - 6.2.2 QQ群推广 /159
 - 6.2.3 QQ空间推广 /160
- 6.3 论坛推广 /160
 - 6.3.1 热门论坛 /160
 - 6.3.2 论坛推广的方式 /161
 - 6.3.3 论坛推广的技巧 /161
- 6.4 其他外部推广方式 /163
 - 6.4.1 购物分享类网站推广 /163
 - 6.4.2 博客推广 /164
 - 6.4.3 微博推广 /165
 - 6.4.4 微信推广 /166
 - 6.4.5 视频推广 /167
 - 6.4.6 网红推广 /169

第7章

数据分析与运营：生意参谋、引流与转化

- 7.1 使用生意参谋分析店铺数据 /172
 - 7.1.1 认识生意参谋的重要性 /172
 - 7.1.2 生意参谋的页面组成 /172
 - 7.1.3 生意参谋的核心功能 /182
- 7.2 提升手机淘宝流量的诀窍 /186
 - 7.2.1 优化手机淘宝搜索 /186
 - 7.2.2 提升手机淘宝的销量 /186
 - 7.2.3 优化手机淘宝的类目 /186
 - 7.2.4 优化产品主图 /187

- 7.3 提升手机店铺转化的五大技巧 /193
 - 7.3.1 橱窗图片做得越细越好 /193
 - 7.3.2 精简手机宝贝描述 /193
 - 7.3.3 无线搭配套餐提高购买转化率 /193
 - 7.3.4 手机淘宝无线端详情页宝贝关联推荐 /199
 - 7.3.5 淘金币无线营销 /202

第8章

服务助力营销：做好客户沟通与售后服务

- 8.1 打造优秀的淘宝客服团队 /216
 - 8.1.1 客服应具备的专业知识 /216
 - 8.1.2 客服应具备的服务态度 /217
 - 8.1.3 与客户沟通的技巧 /218
- 8.2 做好网店售后服务 /220
 - 8.2.1 处理因商品质量引发的退货 /221
 - 8.2.2 处理因规格尺寸引发的退货 /221
 - 8.2.3 处理未确认收货前的退货 /222
 - 8.2.4 处理买家的中差评 /222
 - 8.2.5 处理买家的投诉 /225
 - 8.2.6 巧用评价回复取得好印象 /225
- 8.3 建立店铺顾客会员关系维护老客户 /227
 - 8.3.1 建立会员制度 /227
 - 8.3.2 定期回访顾客 /228
 - 8.3.3 定期举办优惠活动 /228
- 8.4 无线会员营销 /229
 - 8.4.1 设置会员专享活动 /229
 - 8.4.2 会员卡管理 /230



第9章

手淘开店安全：安全使用网上银行、支付宝

- 9.1 使用手机杀毒软件保护手机安全 /233
 - 9.1.1 360 手机杀毒 /233
 - 9.1.2 腾讯手机管家 /235
- 9.2 手淘网店安全保障技巧 /238
 - 9.2.1 设置淘宝网账户密码保护 /238
 - 9.2.2 将淘宝账户与手机绑定在一起 /238
 - 9.2.3 重新设置淘宝账户密码 /239
 - 9.2.4 查看支付宝每笔交易额度 /240
- 9.3 网上银行的安全必知与防范措施 /242

9.3.1 如何安全开通网上银行功能 /242

9.3.2 如何设置网上银行安全 /243

9.4 支付宝使用安全技巧 /243

9.4.1 修改支付宝的登录密码 /243

9.4.2 修改支付宝的支付密码 /244

9.4.3 快速找回支付宝密码 /246

9.4.4 使用支付宝数字证书 /247

9.4.5 支付宝钱包安全设置 /248

9.4.6 支付宝钱包支付方式设置 /250

附录

电子商务常见专业名词
解释（内容见光盘）

第1章

电商玩法变了：手机淘宝领跑移动电商

本章导读



移动互联网时代已全面到来，手机淘宝无疑是新一轮的淘宝红利期，在PC端竞争已经头破血流的时候，无线端是一个新的战场。本章将讲述作为手机淘宝卖家，要知道的移动电商的现状与未来、移动电商的思维以及为什么要开手机淘宝店铺。

知识要点



通过本章内容的学习，大家能够了解到移动电商的相关知识。本章需要掌握的相关技能知识如下。

- 传统电商与移动电商
- 移动电商的现在与未来
- 移动电商必备的3大思维
- 为什么要开手机淘宝店铺

1.1 传统电商与移动电商

随着网络技术的成熟，移动互联网引爆了移动电商，传统电商不再一枝独秀，移动电商正以迅猛的速度在飞速地发展，移动电商不是传统电商的延伸，而是重构。

1.1.1 传统电商渐行渐远

近年来，我国网络基础设施建设实现了从窄带接入低速宽带再到高速光纤接入的快速演进升级，我国互联网不断得到普及，手机网民规模逐年扩大。运营商对于 4G 的大力投入，WiFi 热点覆盖的不断提升、移动终端的普及以及整个移动互联网生态的不断完善，给中国的移动互联网的快速发展创造了前所未有的条件。中国手机网民逐年递增，如图 1-1 所示，截至 2015 年 12 月，我国手机网民规模已达 6.79 亿。与传统电商相比，移动电商不受时空的限制，它以更广泛的消费者覆盖为基础，将传统电子商务的疆界成倍地扩张。对于新一代的消费者来说，移动购物趋势已势不可当，传统电商已渐行渐远。



图 1-1

1.1.2 移动电商启动新商机

移动电子商务是利用手机、PDA 及掌上电脑等无线终端进行的 B2B、B2C、C2C 或