



网络给你一个舞台，让你在上面尽情地舞蹈

淘宝网 Taobao.com
阿里巴巴旗下网站

在淘宝网 Taobao.com 开店

——淘宝网
淘金完全攻略

脸盆妹妹 / 编著

淘宝网是一所大学，
钻石店主真诚传授网上开店秘笈

中国宇航出版社



在淘宝网 Taobao.com 开店

——淘宝网淘金完全攻略

脸盆妹妹 / 编著

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

在淘宝网开店——淘宝网淘金完全攻略 / 脸盆妹妹 编著.

—北京: 中国宇航出版社, 2006.6

(开店系列)

ISBN 7-80218-117-8

I. 在… II. 脸… 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(2006)第 046195 号

策 划 汪立波

责任编辑 卢 珊 设计制作 谭卫华

出 版 中国宇航出版社

发 行

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 北京百花彩印有限公司

版 次 2006年6月第1版

2006年6月第1次印刷

规 格 889 × 1194

开 本 1/24

印 张 6

字 数 150千字

书 号 ISBN 7-80218-117-8

定 价 28.00元

本书如有印装质量问题, 可与发行部调换



2003年12月1日，是她在淘宝网注册的日子，此后，她的人生发生了巨大的改变。注册的第二天，她在淘宝网开了一家小店，卖她自己手绘的包，这是她大学期间的梦想——开一家手绘小店。后来，她逐渐把自己的开店心得分享给别人，再后来，她干脆一个人拖着旅行箱飞到了杭州，开始了一段全新的生活……

她就是淘宝网的早期会员——脸盆妹妹，她也是淘宝网的早期员工——若兰。

现在她虽然辞去了淘宝网的工作，但是作为会员，她依然活跃在网络里，帮助更多的人实现梦想，这也是这本书的由来。

脸盆妹妹简介

1978年出生，本名孙小鹏。毕业于东北财经大学金融系。

爱好：读书、摄影、看电影、听音乐、旅行、做手工、涂鸦。

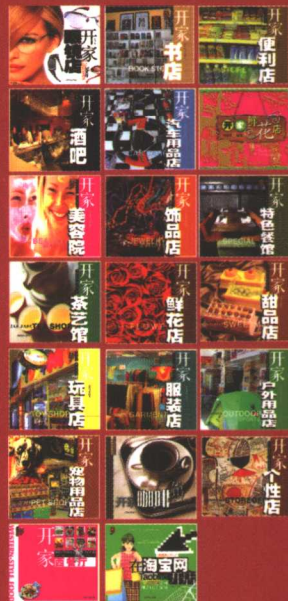
梦想：成为一名培训师、服装设计师，环球旅行……

淘宝店铺 <http://shop255429.taobao.com>

博客 <http://lpmn.blogbus.com>

开店系列:

开家咖啡馆	开家宠物用品店
开家个性店	开家玩具店
开家甜品店	开家汽车用品店
开家鲜花店	开家酒吧
开家茶艺馆	开家便利店
开家户外用品店	开家书店
开家特色餐馆	开家西餐厅
开家饰品店	开家眼镜店
开家服装店	在淘宝网开店
开家美容院	



谨以此书
献给

我的父母、大爷全家
&
所有为梦想打拼的人们



热销排行 TOP5

品牌T恤特价 45元

品牌运动鞋 5元3双

先看

花马市场 零碎网 南滨网

热门频道: 时尚 宠物 生活 汽车 房产 教育 娱乐 体育 财经 科技 健康 旅游 美食 母婴 房产 教育 娱乐 体育 财经 科技 健康 旅游 美食 母婴

多普达D900 晶映2000!

诺基亚3250 铁锤只卖2500!

双核电脑 跌入3000!

Nikon D50 狂降4000起

首页 新闻通讯 女人 男人 家居 手机音乐 运动 房产 汽车

5.1 游玩乐嘉年华 有玩就有送!

免费注册 免费开店

安全购物 快速开店 创业指南

扶动网 让女人更美丽

最新韩国街拍大全

亿万富相变

小皇冠满足

美国新锐包

扶动网 让女人更美丽

最新韩国街拍大全

亿万富相变

小皇冠满足

美国新锐包

扶动网 让女人更美丽

最新韩国街拍大全

亿万富相变

小皇冠满足

美国新锐包

扶动网 让女人更美丽

最新韩国街拍大全

亿万富相变

小皇冠满足

美国新锐包

扶动网 让女人更美丽

最新韩国街拍大全

亿万富相变

小皇冠满足

美国新锐包



插图·文字 / superkf

鱼

马云说：人的胸怀是冤枉撑大的，

黎叔说：容得下弟兄才能当大哥。

可惜黎叔最后还是被弟兄出卖了。

这就是做大哥的宿命。

作为带头的鱼，

我很明白这一点。

如果有一天，我被跟在身后的鱼出卖了，

我谁也不埋怨。

只怪我福薄，

以后再也不能照顾他们了。

序一

如果写一本淘宝网的书，会有很多人喜欢读。

那天（2005年，网商大会刚结束），上海伟雅（宋小林的笔名，《我们是网商》的作者）、星言无语（金星言的网名）在我的办公室聊天，说了上面这句话，一次简短的聊天，促成了今天的这两本书。

上海伟雅一直致力于电子商务实践的研究，对阿里巴巴和淘宝网会员的长期跟踪采访使得他掌握了丰富的第一手资料，勤勉的思考让他处在电子商务的最前沿。

脸盆妹妹（孙小鹏的网名）从淘宝网成立伊始，就是最活跃的会员之一，她对淘宝网的感情感染着众多的淘友，她对电子商务的实践和经验分享，使她在淘宝网社区里赫赫有名。

《在淘宝网开店》是他们的第一次合作。

拿到他们的书稿，一幅清明上河图式的画卷跳动在两位作者的字里行间，一个个故事挥之不去，绕梁徐徐。

为阿里巴巴完整的电子商务战略布局，2003年4月10日晚，来自阿里巴巴不同部门的淘宝网创业团队带着一个必胜的信念——做全国最好的购物平台，整装出发。

2003年5月10日，“非典”肆虐的日子里，淘宝网上线测试。从那一天开始，阿里巴巴的电子商务版图延伸到了最终消费者面前。我们注定要创造奇迹，我们注定要被发生在淘宝网的一切所感动。

电子商务，这个飘洋过海来到中国的舶来品，开始渐渐为广大网民所接受，国际巨头纷纷到来，一时间，城头变换大王旗。

面对当初的市场领先者，除了对中国电子商务的信心和对淘宝网会员的爱，我们一无所有；面对即将展开的激烈的市场竞争，我们作好了充分的准备。

我们相约，不成功，便成仁。尽管马云说，如果失败你们可以回到阿里巴巴原来的工作岗位上去，但是我们都知道，此战对淘宝创业团队而言没有退路。

我们不能失败，为了荣誉，为了梦想，更是为了那些热爱淘宝网的会员！

电子商务在经历了四、五年的水土不服之后，依然西装革履地行走在网络上。我们必须改变，必须把电子商务中国化，我们迈出了艰难的一步又一步。中国人自己的电子商务，注定要来，注定会来得轰轰烈烈！2004年，金庸先生为淘宝网题词：“宁可

淘不到宝，绝不能弃诚信。”源源流淌的中国文化在网络上开花结果。

一个被互联网业界称之为传奇的故事就这样开始了。做生意，交朋友，就是我们大家的淘宝网。

如果说淘宝网有存在的价值，那是因为我们矢志不渝地为新一代的网络创业者呐喊，是因为我们将创造100万个就业机会。

淘宝网的故事，真正的主角们被虚拟的网络隐藏着。

在《在淘宝网开店》付印的时候，主角们终于将伴随着淡雅的墨香走到前台，他们的一颦一笑终于得以登堂入室，大放异彩！他们是那么普普通通，又是那么的不同凡响。

我曾经拜访过淘宝网上一位专职卖家，她每天在电脑前工作16个小时，家里到处堆放着在淘宝网上销售的商品。在她略显疲惫的眼睛里，对未来的

憧憬和快乐熠熠生辉。她走在街上，很少有人会相信，她是一个月销售额达到10万元的网络卖家。

书外，像这样的故事还有更多！他们永远成不了好莱坞大片里的英雄，但，他们是一群乐天派，一群先行者，勇敢的实践者，他们就在我们身边。正是他们站在电子商务的浪尖上，改变着我们的生活。“天行健，君子以自强不息。”

《在淘宝网开店》不是写给所有人的书。如果你还没有化蛹成蝶的准备，如果你只想看到彩虹，而不希望经历风雨，请你不必翻开这本书。淘宝路上，充满机遇和挑战，布满荆棘也满是鲜花，成功的喜悦绽放在日复一日的坚守和耕耘之中。

门铃响起，应该是我昨天在淘宝网上为女儿买的滑板车送到了。

午后的阳光很温暖。

孙彤宇

2006年5月7日

Taobao

序二

如果我开网店的话，我会……

很想和大家一起探讨一些开店创业的问题，我没有开过网上小店，但我想创业的经历应该都是差不多的，特别是从很多人的心情故事和生意交流的帖子中，我发现了自己当年创立阿里巴巴时候的影子。呵呵，你们今天碰到过的问题，我们当初几乎全碰上过。我想和大家分享一下如果我开网店的几点小小策略，供大家参考探讨。

刚创业的时候，要做的事情很多，要投入的资源 and 精力也很多，所以刚开始努力的方向很重要。如果是我，我会：

第一，全力了解客户和市场的需求。

我会给自己至少一年的时间去彻底了解客户的需求，全心全意地服务好我的客户，他们的任何投诉和抱怨我都会认真对待处理（没有差评的卖家未必是最好的卖家，有生意就会有争议）。任何一次客户的差评都会成为我了解网络买卖的经验，要积累、积累再积累，心平气和地听取客户的意见才能完善自己的小店。

第二，建立信用记录。

我会采用只要客户不满意我的货品，就一律无条件退货的办法来取得客户的信任。很多人担心这会让坏人钻空子，但我想首先你要对自己的货品有信心，其次做生意一定要相信绝大部分的买家是好人。

在美国，绝大部分购物场所都可以7天内无条件退货，也不见得生意破产，相反，越是保证退货的商店生意越好。退货的商店是对自己的产品有信心，当然，我也会有条件地先选择老客户或星级客户。

做生意要站在买家的立场来看问题，如果你买到的不是你要的或不好的，你想退吗？赚钱是很重要的，但最重要的是你的东西真的帮别人解决了一些问题，提供了方便。网店的回头客要比日常开店多很多，而且每积累一个客户就可能带来不少新客户。客户不满意的时候往往是你交流学习的最好时候，做生意一定要与众不同，服务和诚信是你开网店最大的与众不同之处，任何一次退货都会为将来的成长提供帮助。

第三，我一定会用支付宝。

“买家放心的卖家”是商场最亮的招牌，特别是未来的网上商店，网上支付将会成为一种必然趋势，对任何趋势性的新生事物我一定会选择积极参与。第一批支付宝用户只要不放弃努力，积极学习，将来一定会受益匪浅的，就像今天的“淘宝先锋”们。

阿里巴巴和淘宝网将会全力以赴地支持和发展支付宝，会尽一切所能地完善支付宝。我也说过，支付宝不仅是用来保护买家的，它对卖家的帮助和支持在未来几年内也会充分体现，中国电子商务支付体系的建立需要我们一起努力。阿里巴巴和淘宝网投入资金和人力，而您投入的是宝贵的时间和建议，也许你我今天的努力将成就今后中国电子商务的支付体系。

第四，冷静面对一切挫折。

人的胸怀是冤枉撑大的。做生意就一定有纠纷，一定有误解，也一定有不痛快，这也是生活的一部分，也是一笔财富（高手比较的是经历了多少磨难而不是取得过多少成功）。创业者一定要有一颗乐观的心，因为一路上你要碰上的苦难会远远超过你今天的想象，每一次对挫折的挑战就能让自己的抗击打能力更强，这就是你要的商场功力。学会笑着面对挫折，永远做自己认为对的事情，不能消化冤枉委屈的人是不会进步的。

我坚信，在未来几年，中国电子商务将会飞速发展，网上购物将会成为每个人生活中非常重要的一部分。今天对电子商务的投资绝不应该是投机。我们每天不仅仅要问自己赚了多少钱，还要问自己积累了多少经验——大部分的经验来自于挫折。

今天的网上还不存在大卖家（月交易额不到500万元人民币不能算大卖家），网商时代才刚刚开始，三年后才能把酒论英雄。

一个人在黑暗之中行走是可怕的，但成千上万人一起向黑暗冲锋的时候就会什么都不怕了，不要放弃，让我们一起努力！

风清杨（马云）

2005年1月7日发表于淘宝网经验畅谈居

序三

诸葛亮

给各位淘友们的一封信

在淘宝网免费时期寻找并确定自己的位置，在淘宝网收费时期创造新的利润增长点。

夫淘宝之行，静以观人，动以试行；非诚信无以服人，非和气无以生财。夫学须静也，才须学也；非学无以广才，非才无以成事。怠慢必淘汰出局，浮躁则难成交易。年与时驰，意与岁去，他日收费，黯然退出。回首往日，后悔莫及！

第一课 宁静的力量

“静以观人”，诸葛亮忠告淘友们：要学会静静地观察众生百态，静思反省，如果不能够静下来，则交易过程之中就很难有效地因人而异。正所谓以不变应万变，安静与祥和是卖家必须具备的心境，应该努力去保持。现代人大多终日忙碌，很容易心浮气燥，外界的千变万化与你的心何干？

第二课 行动的力量

“动以试行”，诸葛亮忠告淘友们：一旦看准了就要马上付诸行动，否则时过境迁，人物俱非，悔之晚矣！然而，行动要采取试探性的，最忌孤注一掷，成王败寇，立时成定局，回天乏术，不利于长远之计，非智者之所为也。

第三课 诚信的力量

“非诚信无以服人”，诸葛亮忠告淘友们：做生意不应以利为先，而应以诚信为本。以蝇头小利的损失换来诚信待人的良好心态，值得！世上没有人喜欢唯利是图的人，除非他想利用你。试想一下，你要把商品卖给讨厌你的人，知道难度有多高吗？

第四课 和气的力量

“非和气无以生财”，诸葛亮忠告淘友们：为人处事一定要以和为贵，人家说话难听，又不伤到你的筋动到你的骨，何气之有？一个人讲粗话，是他本人缺乏修养，你跟着就生气了，并且顶了回去，那表明你跟他一样，是同一个档次的人。和气，要用你的微笑表现出来，你对他微微一笑，彼此之间心理上的距离已然拉近，成交也就在望了。

第五课 学习的力量

“夫学须静也，才须学也”，诸葛亮忠告淘友们：安静与祥和是学习必须具备的心境，如果外界环境很安静而内心却心潮澎湃、杂念丛生，那又如何学得进去呢？当今社会，信息急速膨胀，稍有懈怠就会被时代抛下。爱丽丝说：我只有不断地向前奔跑才能呆在原来的地方，因为时间带着世界的万事万物正在向前跑！

第六课 知识的力量

“非学无以广才，非才无以成事”，诸葛亮忠告淘友们：牛顿在谈到自己所取得的成就时说：“如果说我比其他人看得远些，那是因为我站在巨人的肩膀

上。”其实，不只是牛顿，我们大家都是站在巨人的肩膀上，不相信吗？那你就去“钻木取火”啊，这就是知识的力量！

第七课 速度的力量

“怠慢必淘汰出局”，诸葛亮忠告淘友们：凡事不能拖延，将办事的时间拉长对自己只有害处，绝无好处。为什么当你知道做某事能赚钱的时候，这个信息已然过时？现在信息的生命周期已经缩得很短，靠去模仿人家的点子非常被动，为什么不马上自己去创造新的利润增长点呢？

第八课 性格的力量

“浮躁则难成交易”，诸葛亮忠告淘友们：太过急躁就很难达成交易。要给你的客户一点思考的时间，要让客户欣赏到你的沉稳性格。心理学家说：“思想影响行为，行为影响习惯，习惯影响性格，性格影响命运。”明白生命中要作出种种平衡，培养自己平稳的性格。

第九课 时间的力量

“年与时驰，意与岁去”，诸葛亮忠告淘友们：时光飞逝，意志力又会随着时间消磨，“少壮不努力，老大徒伤悲”，时间管理是现代人的观念，细心想一想，时间不可以被管理，每天24小时，不多也不少，唯有管理自己，善用每分每秒。请你想一想，你是否在蹉跎岁月？

第十课 想象的力量

“他日收费，黯然退出。回首往日，后悔莫及”，诸葛亮忠告淘友们：当淘宝网变收费时，一切都太迟了，只有退出。你是不是去别的地方继续重复往日的淘宝之行呢？

以上是诸葛亮写给淘友们的一封信，只用了短短86字，精简地传递了具体的信息。我相信精简的表达源于清晰的思想，长篇大论的内容反而容易令人生厌。

从以上的十堂课中，你能够找到一点启发吗？在百忙之中静下来，用下面的题目向你的人生提问，在改变中不断改善。

不要问：“自己得到了什么？” 应该问：“自己付出过多少？”

不要问：“自己的地位如何？” 应该问：“自己的心地如何？”

不要问：“自己有什么信仰？” 应该问：“自己有什么善行？”

不要问：“自己是否有学问？” 应该问：“自己是否有行动？”

不要问：“自己出身如何？” 应该问：“自己怎样生活过？”

superkf (小超人)

2005年1月7日发表于淘宝网里的故事

自序

脸盆妹妹和这本书

成功人士的共同特质：勤奋、坚持、有远见

2003年的冬天，当我在淘宝网注册的时候，从来没有想过，今天，我会出一本关于如何在淘宝网开店的书。在认识淘宝网之前，我完全不懂做生意的事情。淘宝网的免费，是个非常好的契机，它给了所有人一个平等的舞台。只要你愿意，都可以在这个舞台上尽情地舞蹈。跌倒了，再爬起来。何况，周围还有千千万万热心的淘友在帮助你。

每个店都是一步一个脚印地走过来的，都是从一个积分、一颗心、一颗钻石这样慢慢成长起来的，做生意需要时间去积累客源、人气、经验。

不是每天都可以赚钱的，不必因为一个人、一件事情而影响你的心态。生意不好的时候多看看别人，跳出自己的小圈子，去学习别人的经验。得中评、差评的时候不必生气，总结一下自己做得不够好的地方。我在开店的最初得过一个差评，当时的确很难

受，但是后来想想，觉得这未必是坏事。那个差评始终都在，也一直都在警示着我，让我不断努力，做得更好。像对待朋友一样，和你的买家聊天、交易，做生意的过程也会变得轻松和快乐的。

世界就是你看它的样子，你开心，你看到的世界也是开心的。

关于这本书

这本书主要由开店步骤、实战经验、掌柜心得体会、访谈和superkf的幽默文章组成，尽量做到实用、有趣。你可以整体通读，也可以挑个别章节集中学习。比如你了解图片方面的问题，可以阅读第三章；新老掌柜的经验，在第二章，可以通过他们的心得体会了解到不同的开店经历，作为借鉴；上网累的时候，建议看看superkf的幽默文字，除了能博你一笑，还能有所回味，何乐而不为呢？

希望这本书无论对于新卖家还是老卖家，都能有所帮助。同时希望这本书作为我和广大淘友送给淘宝的三周岁生日礼物。

感谢购买本书的所有读者，网络的世界是我们的世界，淘宝是大家的淘宝。

脸盆妹妹

2006年4月17日于上海



