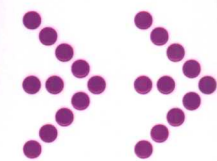


实战问答，助你扫除网上开店过程中的
种种障碍



网上开店 实战手册



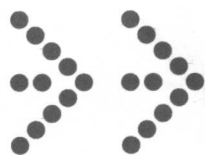
陈思瑞 编著

广东省出版集团
广东经济出版社

STRATEGY
ONLINE-SHOP
DEVELOPMENT



网上开店 实战手册



陈思瑞 编著

广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

网上开店实战手册/陈思瑞编著. —广州: 广东经济出版社, 2006.10

ISBN 7-80728-388-2

I. 网… II. 陈… III. 电子商务 - 基本知识
IV. F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 101140 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团股份有限公司
印刷	湛江日报社印刷厂 (湛江赤坎康宁路 17 号)
开本	889 毫米 × 1194 毫米 1/32
印张	9 2 插页
字数	173 000 字
版次	2006 年 10 月第 1 版
印次	2006 年 10 月第 1 次
印数	1 ~ 6 000 册
书号	ISBN 7-80728-388-2/F·1449
定价	20.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: (020) 83780718 83790316 邮政编码: 510100

邮购地址: 广州市越秀中路 125 号大院八号 邮政编码: 510055

广东经济出版社读者服务有限公司 电话: (020) 83801011 83803689

网址: www.jj1234.com

广东经济出版社常年法律顾问: 屠朝锋律师、刘红丽律师

• 版权所有 翻印必究 •

序 言



在这个商业快速发展的时代，创业成为很多人追求的目标。可是，传统创业模式耗时耗力，需要大笔的起始资金，且经营风险大，所以让很多人望而却步。如今，一种新型的创业模式正在中国大地蔓延开来，那就是网上开店。

网上开店是在互联网时代的背景下诞生的新型创业模式，它投入不大、经营灵活，而且可以为经营者提供不错的利润空间，所以受到很多人的追捧。对此，各大 C2C 网上交易平台的注册会员数即可以提供确凿的证明。

虽然这种创业方式的出现令人欣喜，但由于它门槛实在太低，造成创业者多守业者少的奇怪局面。也就是说，虽然有无数的创业者（网上多称为卖家）挤入这个行列，但是真正能够转入经营状态并有所发展的店铺却并不多。

那么，是什么原因造成这样的局面呢？归根究底，是因为很多卖家的不专业。网上开店实在是太容易了，任何人只要稍加熟悉，就可以在网上轻松开店。于是，无数希望网上淘金的人纷纷上网开店，期望坐在家里轻轻松松地赚大把的钱。

网上开店只是一种新的创业模式，它还不能跳离现有的

商业规则，让人们可以坐享其成。网上开店同样需要卖家具有良好的经商头脑，拥有过人的经商素质。可现状却是，虽然很多卖家拥有创业的热情和对财富的向往，却不能专业进行网上店铺的经营。

鉴于这种境况，我萌发了编写一本书，以帮助卖家专业经营网上店铺的想法。

本书从实际应用的角度出发，采用问答的形式，较详细地介绍了网上开店过程中各个环节的具体操作方法，包括网上开店的各种准备、经营过程中的难点和疑点、物流配送的操作流程、客户关系的细节管理以及店铺规模扩大与转型等。

本书内容丰富，图文并茂，并附有很多案例，具有较强的可操作性，是卖家从事网上开店的有益参考。

本书编写过程中，吸取了很多卖家的宝贵经验，并引用了大量专业机构的研究数据，在此一并表示感谢。如果书中资料有侵犯您合法权益的地方，烦请与我联系。另外，由于编者水平有限，难免会有错漏之处，敬请读者指教，不胜感激。

编 者

2006 年 5 月

广东经济版图书邮购目录

酒店系列

序号	书 目	定价 (元)
新博亚酒店丛书		
1	① 酒店餐饮管理实务	32.00
2	② 酒店客房管理实务	29.00
3	③ 酒店公关实务	32.00
4	④ 酒店酒水服务与管理	32.00
5	⑤ 酒店服务与管理案例分析	32.00
6	⑥ 酒店前厅管理实务	32.00
7	⑦ 酒店礼仪	35.00
8	⑧ 酒店培训管理实务	38.00
9	⑨ 酒店英语口语	28.00
10	⑩ 酒店经营管理	29.00
11	⑪ 酒店人力资源管理实务	28.00
12	⑫ 酒店营销实务	30.00
13	⑬ 酒店财务管理实务	28.00
14	⑭ 酒店服务标准和表格精选	48.00
15	⑮ 酒店管理实例与问答	48.00
16	⑯ 酒店应用文写作	28.00
17	⑰ 餐厅经营管理 300 问	32.00
星级服务人员资格认定指导教程		
18	星级服务人员知识手册	25.00
19	星级前厅服务人员指导教程	25.00
20	星级客房服务人员指导教程	25.00
21	星级餐饮服务人员指导教程	25.00
22	星级服务人员考评师手册	25.00
酒店培训光盘		
23	酒店管理突发事件处理 (6 盘)	680.00
24	酒店管理 MOT 关键模式与客服技巧 (6 盘)	680.00

会计系列

轻松学会会计丛书		
25	① 如何看懂会计报表 (修订版)	19.80
26	② 轻松做出纳	18.00
27	③ 轻松做会计	20.00
28	④ 轻松查账	20.00
29	⑤ 轻松纳税与避税	25.00
30	⑥ 轻松做财务主管	22.00
31	⑦ 轻松记账、查账与调账	26.00
32	⑧ 手把手教你做账	20.00

33	⑨ 轻松做会计核算	20.00
34	⑩ 轻松做外贸会计	25.00
35	⑪ 轻松做房地产会计	25.00
36	⑫ 轻松做酒店会计	25.00
37	⑬ 轻松做成本会计	25.00
38	⑭ 轻松做零售会计	25.00
39	⑮ 轻松做税务会计	25.00
40	⑯ 非财务人员财务知识手册	25.00
41	纳税计算与会计处理	25.00
42	税收筹划方法与案例	28.00
43	财务会计报告审读	25.00
44	新编出纳入门	20.00
45	新编会计入门	22.00
46	新编纳税入门	25.00
47	具体会计准则全书	68.00
48	会计文案撰写模式大全	25.00
49	新编企业财务管理制度精选	25.00
50	最新税收优惠政策理解与运用	85.00
51	新会计准则与涉税处理技巧 (上、下卷)	98.00

会计入门超级培训丛书

52	① 会计入门基础知识	18.00
53	② 会计入门实操操练	18.00
54	③ 会计入门真账模仿	18.00

新编会计速成

55	新编会计速成	20.00
56	新编出纳速成	20.00
57	如何合理避税	20.00

生产/管理系列

六西格玛黑带丛书

58	① 六西格玛定义测量阶段	30.00
59	② 六西格玛分析工具	30.00
60	③ 六西格玛试验设计	30.00
61	④ 六西格玛控制阶段	30.00
62	⑤ MINITAB: 六西格玛解决方案 (上、下卷)	78.00
63	⑥ 服务业六西格玛实战	38.00

现场改善书系

64	① 实验设计速学活用法 (第五版)	78.00
65	② 现场改善实务	38.00

3A 企管

66	① 5S 活动推行实务 (第二版)	33.00
67	② 现场管理实务 (第二版)	36.00

68	③ 品质管理实务 (第二版)	36.00
69	④ 产品创新实务	28.00
70	⑤ TPM 活动推行实务	35.00
71	⑥ TPM 实战	36.00
72	⑦ 精益生产方式 JIT	36.00
73	⑧ 6S 活动实战	36.00
74	⑨ 卓越班组长——基础篇	19.00
75	⑩ 卓越班组长——实战篇	19.00
76	⑪ 卓越班组长——领导力篇	19.00
77	单元生产方式	38.00
78	新编 ISO9001 标准理解与应用	48.00
79	新编 ISO9001 质量体系文件大全	48.00
80	新编 ISO14001 标准理解与应用	48.00
81	新编 ISO14001 环境体系文件大全	48.00

新工厂管理

82	① 如何推行 6S/7S	22.00
83	② 企业管理方法和工具精选	22.00
84	③ 如何成长为优秀班组长	22.00
85	④ 新品管手法	22.00
86	⑤ 业务员完全手册	22.00
87	⑥ SPC 实战	22.00
88	⑦ 六西格玛入门	22.00
89	⑧ QCC 推行实务	22.00
90	⑨ 优秀外贸跟单员	25.00
91	⑩ 优秀生产跟单员	25.00
92	⑪ TPM 入门	20.00
93	⑫ 精益生产入门	20.00
94	⑬ IE 入门	20.00
95	⑭ 田口方法	20.00
96	⑮ 防错法推行实务	20.00

主管一日通丛书

97	① 行政主管一日通	23.00
98	② 人力资源主管一日通	23.00
99	③ 财务主管一日通	23.00
100	④ 营销主管一日通	23.00
101	⑤ 质量主管一日通	23.00
102	⑥ 生产主管一日通	23.00
103	⑦ 广告公关主管一日通	23.00
104	⑧ 设备主管一日通	23.00
105	⑨ 采购主管一日通	23.00
106	⑩ 物流主管一日通	23.00

其 他		
107	企业管理培训演示技巧与配乐全书 (附光盘)	38.00
108	企业管理户外拓展训练全书 (附光盘)	48.00
109	企业管理培训师训练全书 (附光盘)	48.00
110	顺驰秘密	198.00
111	刀锋营销	68.00
112	房地产合同范本与实例 (修订版)	68.00
113	如何做优秀零售店长	23.80
114	新编应用文大全	60.00
115	企业文案撰写模式大全 (上、下卷) (修订版)	48.00

投资系列

116	高胜算操盘 [(美国) Marcel Link 著]	48.00
117	短线狙击手 [(美国) George Angell 著]	36.00
118	精明交易者 [(美国) Perry J·Kaufman 著]	45.00
119	看盘高手 (鲁正轩 著)	20.00
120	涨跌停板的奥秘 (鲁正轩 著)	26.00
121	外汇买卖技巧与实例 (叶志坚 著)	28.00
122	外汇市场技术分析 (陈展鹏 著)	25.00

管理/培训光盘系列

1	如何有效实施 5S (6 盘)	800.00
2	6S 管理实战 (5 盘)	500.00
3	工厂全面改善——TPM 实战) 6 盘)	600.00
4	制造型企业生产主管实践训练 (12 盘)	1500.00
5	采购成本控制与供应商管理 (6 盘)	580.00
6	现场 5S 管理实务 (3 盘)	180.00
7	现场改善与管理 (3 盘)	180.00
8	削减工厂成本的五个方法 (6 盘)	580.00
9	服务人员五项修炼 (12 盘)	1500.00
10	如何当好班组长 (6 盘)	180.00
11	如何当好一线主管 (6 盘)	120.00

邮购广东经济出版社图书 (光盘), 按定价汇款, **免邮费。**

通信地址: 广州市越秀中路 125 号大院八号 (邮编: 510055)

单 位: 广东经济出版社读者服务有限公司

账 号: 4400 1400 9100 5008 5172

开户银行: 建行广州市德政路办

读者服务热线: 020-8380 1011 8380 3689 8382 9903 (传真)

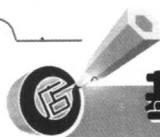
E-mail: JJ9903@163.com

网 址: www.jj1234.com

目 录



- 3 为什么要网上开店
- 6 网上开店的前景如何
- 10 网上开店有哪些方式
- 13 网上开店有哪些交易平台
- 21 网上开店有哪些硬件要求
- 24 网上开店有哪些软件要求
- 27 网上开店赚钱容易吗
- 31 哪些人适合网上开店



基础篇



准备篇

- 网上开店卖什么 37
- 如何为网上店铺起名 43
- 如何更好的利用橱窗 46
- 如何更好的利用签名档 49
- 如何让店铺公告脱颖而出 51
- 网上店铺装修应注意什么 55
- 如何对商品进行描述 58
- 如何才能找到价格低廉的货源 62



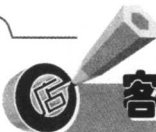
经营篇

- 如何修炼成赚钱的卖家 71
- 如何为店铺进行市场定位 75
- 网上开店有哪些买卖形式 78
- 如何为商品敲订一口价 82
- 如何进行商品拍卖 98
- 网上商品定价有哪些技巧 103
- 网上店铺如何做广告 112
- 网上店铺如何促销 118
- 如何赢得买家的信任 127
- 如何面对买家的非好评 132
- 怎样鼓励顾客的随机购买 140
- 网店经营有哪些技巧 145



资金物流篇

- 153 商品如何包装
- 163 如何让你的包装更有价值
- 165 商品配送有哪些渠道选择
- 175 如何选择快递公司
- 180 网上交易有哪些支付方式



客户关系篇

- 197 为什么要研究消费者行为
- 202 有哪些因素影响消费者行为
- 209 如何有效影响买家消费心理
- 215 如何与顾客有效沟通
- 227 与顾客主要沟通哪些问题
- 231 如何处理顾客的不满
- 243 如何处理顾客的异议
- 247 如何防止顾客流失



发展篇

- 如何扩大网上开店的规模 255
- 为什么要开展对外贸易 259
- 开展对外贸易有哪些要求 264
- 如何开展网上对外贸易 272



基础篇

为什么要网上开店

网上开店是一种在互联网时代的背景下诞生的新销售方式，区别于网下的传统商业模式。由于网上开店投入不大、经营方式灵活，可以为经营者提供不错的利润空间，成为许多人的创业途径。



网上开店成本低

如果日常开店铺，基本费用包括月租、装修费、进货费、人工费、税费和其他各项杂费。对于不同的投资项目，

这些基本费用不同，但最少也要几万块。

**** 网上开店定义 ****

网上开店是一个新兴的词汇，具体来说就是经营者在互联网上注册一个虚拟的网上商店（以下简称网店），将待售商品的信息发布到网页上，对商品感兴趣的浏览者通过网上或网下的支付方式向经营者付款，经营者通过邮寄等方式，将商品发送到购买者。

而网上开店，投入很小，不用去办营业执照，不用去租门面，不用囤积货品，只要有一台能上网的电脑就可以开张了。

网上有大量的交易平台，如易趣网、

淘宝网等，卖家只需要支付极低的租金（或者免费，但要收取少量商品上架费与交易费；有的甚至完全免费）就可以拥有一个网上虚拟店面。同时，租金不会因为营业面积的增加而增加，投资者也不用为延长营业时间而增加额外的费用。

至于货物，卖家完全可以等有顾客的订单再去进货，既不会因为存货而占用大量资金，也不会产生存货积压、损耗等问题。另外，网店经营主要是通过网络进行，基本不需要水、电、管理费等方面的支出；网店不需要专人时时看守，节省了人力方面的投资等等。



经营方式灵活

在创业初期，网下开店面临着很大的经营风险，不仅需要投入大量的资金，而且占用创业者的许多精力和时间。网下开店必须要经过严格的注册登记手续，且经营范围有限制。另外，传统商店如果不想继续经营时，得先把原来积压的货物处理掉。

网上开店则不然，它的经营方式非常灵活。如果你有一份稳定的工作，而且暂时不想放弃，但又想自己创业做老板，那就从网上开店开始吧！你可以兼职经营，网店不需要专人时时看守，营业时间也比较灵活，只要可以及时回复浏览者的咨询就可以不影响经营。此外，网上开店因为存货很少，甚至可以不需要存货，因此随时都可以更换品种，或者改行做别的生意，进退自如，没有包袱。

经营局限性小

传统店铺的营业时间一般为 8 ~ 12 小时，遇上坏天气或者老板、店员有急事就不得不暂时休息。传统商店有多大就只能摆放多少商品，生意大小常常被小店面积限制。

网上开店不会受时间、地域及店面规模的约束。

只要服务器不出问题，网店可以一天 24 小时、一年 365 天不停地运转，无论刮风下雨，无论白天晚上，无须专人值班看店，都可照常营业，消费者可以在任何时间登录网站进行购物。交易时间上的全天性和全年性，使得交易成功的机会大大提高。

网上开店不受经营地点的限制。网店的流量来自网上，你不用担心如何选址，也不用为繁华地段高昂的租金而烦恼，即使你身处在一个偏僻的角落里，也不会影响到网店的经营。另外，不管客户的距离有多远，在网上一样可以很方便地找到需要的产品。这令消费群体突破了地域的限制，变得无限广阔。

网店的商品数量也不会像网下商店那样，生意大小常常被店面面积限制。只要你愿意，你可以摆上成千上万种商品。

网店开在互联网上，全球能上网的人群都有可能成为商品的浏览者与购买者。只要网店的商品有特色、宣传得当、价格合理、经营得法，网店每天将会有不错的访问量，大大增加销售机会，取得良好的销售收入。