

ONLINE STORE

网上开店

实战宝典

王晨昀 编著

Buy



网上开店全程一本通
轻松创业过把老板瘾

上海远东出版社

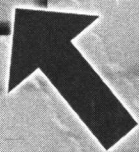


ONLINE STORE

网上开店 实战宝典

王晨昀 编著

Buy



上海遠東出版社

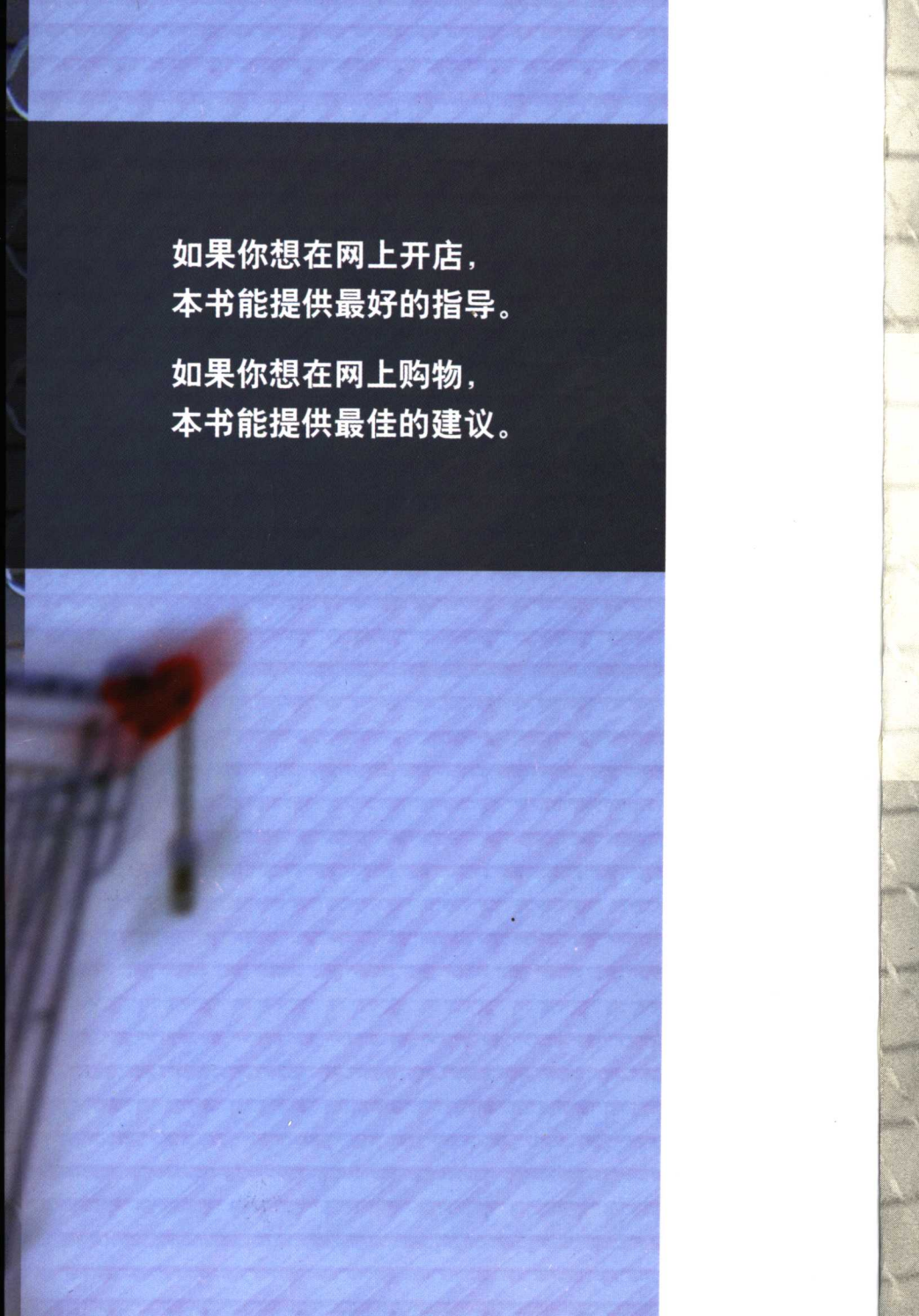
图书在版编目(CIP)数据

网上开店实战宝典/王晨昀编著. —上海:上海远东出版社, 2006

ISBN 7-80706-228-2

I. 网... II. 王... III. 电子商务-网站-基本知识 IV. ①F713.36②TP393.092

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 033006 号

The image shows a book cover. The central part is a dark, solid-colored rectangle. Above and below this rectangle are horizontal bands with a blue and white checkered or plaid pattern. On the right side of the cover, there is a vertical strip of a different material, possibly a textured paper or fabric, in a light beige or cream color. The text is printed in white on the dark central panel.

如果你想在网上开店，
本书能提供最好的指导。

如果你想在网上购物，
本书能提供最佳的建议。



王晨昀, 1981年生于上海, 是著名网络品牌“网星”的创始人。

自1999年起从事电子商务, 至今已有七个年头。其经历和事迹被包括“中央电视台”在内的多家电视台以及多种杂志报刊报道过。著有《站长兵法》和《网络美眉》等书。

序

王峻涛(老榕)

互联网的兴起使人们在网上购物成为现实;而电子商务也已成为家喻户晓的名词。如今,在网上开店已经变得不再神秘,也已是一种普遍的创业方式;有人靠网上开店赚点儿小钱,补贴家用,也有人靠网上开店创业起家,更有不少人把网上开店当做一种乐趣,一种生活方式。

我从事电子商务也有相当的年头了。印象中我早在1999年时就认识了王晨昀,2000年元月一日来上海度假时,与王晨昀等朋友在上海的香格里拉酒店畅谈至深夜,意犹未尽。那时对他的印象是,年纪不大,但网站策划的经验非常丰富。后来发现他对网站经营也有独到的见解,得知其从事电子商务做出了很大的成绩。最重要的是,他见证了中国网络的10年,很了解什么对我们实用,什么是忽悠。

由于写序的缘故,我比普通读者更早看到了书的原稿。不得不说,这是我见过的最全面也是最实用的介绍网上开店的图书了。全书思路清晰,从实战角度出发,全面介绍了网上开店的各个环节和具体操作方法,包括开店入门、开店准备、店铺建立、支付配送、店铺经营、顾客服务、店铺推广、信誉提升、成功案例分析等。由于作者自己就是从零起步,并建立过多个营业



额可观的网上商店,并且由于以上的经历和能力,一直带着批判和研究的态度来做这些事情,所以说,这些文字具有十分难得的说服力。他终于肯把自己多年来从事网上开店和电子商务的经验毫无保留地与读者分享,这不仅可以作为网上开店创业的入门参考读物,也是电子商务的一大幸事!

很高兴,终于在我从事电子商务 10 年后看到这样的好书。为这样的书写几句,也是我的荣幸。

王峻涛(老榕),8848 创始人,现为 6688 CEO,中国电子商务第一人,曾被评为“影响中国 21 世纪十大 IT 人物”。

前言

你也可以拥有自己的网店

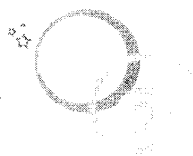
曾几何时,从事电子商务的人被视为是专家精英,在网上经营商店被认为是一种高深而又神秘的事业。如今,这一切已经变得离我们不再遥远。因为人人都可以在网上开设自己的店铺,卖自己想卖的东西,从事网上销售的工作。

除了我自己之外,我身边有很多朋友也都是通过开设网上商店创业起家的。我们不仅通过网上开店赚到了钱,更有许多人把网上开店当作一份事业,并由此过上了很好的生活。

本书分为10个章节,分别从网上开店的基本知识介绍、开店前的准备工作、店铺建立、店铺维护、支付配送手段、店铺推广以及后期的售后服务等方面全方位地介绍了网上开店的方方面面,并从实用的角度出发,结合我自己实战网上商店近7年的经验,一步步地指导大家如何开设一个真正能够赚到钱的网上商店。

考虑到有些读者或许并不是搞IT的专业人士,而只是想在网上开店赚钱而有心阅读本书,所以,本书没有泛泛之言,没有所谓的专业术语。我力求使用最朴实的文字,来让每一位读者都能够读得懂它。如果你看完本书感到自己对网上开店有了清楚的了解而跃跃欲试,我会非常欣慰。

目 录



前言

第一章 网店入门篇	1
1.1 网上开店的目的	1
1.1.1 兴趣爱好.....	1
1.1.2 赚些小钱.....	2
1.1.3 创业.....	2
1.1.4 配合网下实体店经营.....	2
1.2 电子商务的模式	3
1.2.1 什么是电子商务.....	3
1.2.2 B2C 简介	4
1.2.3 B2B 简介.....	5
1.2.4 C2C 简介	5
1.3 自助式开店铺	6
1.3.1 eBay 易趣网介绍	6
1.3.2 淘宝网介绍.....	7
1.4 自己建立网站开店铺	8
1.4.1 硬件条件.....	8
1.4.2 软件条件.....	9



1.5 独立建站开店与自助式开店的区别	10
1.5.1 独立建站开店	10
1.5.2 自助式开店	11
1.5.3 对比表	11
第二章 开店准备篇	13
2.1 资金准备	13
2.2 心理准备	13
2.3 硬件准备	14
2.4 软件准备	14
2.4.1 E-mail	14
2.4.2 即时通信工具	16
2.4.3 电话或手机	16
2.4.4 银行账号	17
2.4.5 图片处理软件	18
2.5 货源	20
2.5.1 定位	20
2.5.2 特色	27
2.5.3 进货渠道	27
2.5.4 进货	30
2.6 店铺名称	31
第三章 店铺建立篇	35
3.1 易趣网开店	35



3.1.1	在易趣网上登录商品	35
3.1.2	易趣店铺的选择	37
3.1.3	易趣网的特色	38
3.2	淘宝网开店.....	40
3.2.1	在淘宝网上登录商品	40
3.2.2	如何在淘宝网开店铺	40
3.2.3	淘宝网的特色	40
3.3	装饰店铺.....	41
3.3.1	店标设计	42
3.3.2	店铺商品分类管理	42
3.3.3	怎样写店铺公告	43
3.3.4	活用推荐位	43
3.4	自己架设独立的网站开设店铺.....	44
3.4.1	架设网站需要投资	44
3.4.2	挑选网上商城程序	45
3.4.3	网站推广	47
第四章	支付配送篇	48
4.1	支付.....	48
4.1.1	邮局汇款	48
4.1.2	银行汇款	51
4.1.3	在线支付	53
4.1.4	上门收款	56





4.1.5	手机支付	56
4.2	配送	57
4.2.1	通过邮局配送	57
4.2.2	快递	63
4.2.3	物流配送	67
4.2.4	虚拟商品配送	69
4.3	包装	69
4.3.1	商品的包装	69
4.3.2	商品的打扮	71
4.3.3	包装时应注意的细节	72
第五章 店铺经营篇		74
5.1	网上开店之商品描述	74
5.1.1	商品介绍文字描述	74
5.1.2	商品图片描述	81
5.2	商品的定价	83
5.2.1	网上商品定价的几种形式和特点	83
5.2.2	网上商品定价的四大策略和五个技巧	86
5.3	成功源于沟通	95
5.3.1	多与访问者沟通	95
5.3.2	多与供货商沟通	103
5.3.3	多与网上开店平台提供商沟通	104
5.3.4	多与竞争者沟通	105



5.4 扩大网店的规模	106
5.4.1 发展连锁分店	106
5.4.2 网站加盟连锁	108
5.5 网店经营成功可以借鉴的经验	110
5.5.1 配合网店开展促销活动	110
5.5.2 商品专题的推出	110
5.5.3 商品更新速度要快	111
5.5.4 适时的推出应时的商品	111
5.5.5 增加与网站商品相配合的内容	111
 第六章 顾客服务篇	112
6.1 服务形式	112
6.1.1 网站留言服务	112
6.1.2 电话服务	113
6.1.3 网上即时服务	114
6.1.4 E-mail 电子邮件服务	114
6.1.5 上门服务	115
6.2 怎样处理顾客抱怨和警告	115
6.2.1 顾客为什么会抱怨甚至警告	115
6.2.2 处理顾客抱怨和差评的方法	116
6.3 常见问题解答方式	123
6.3.1 汇款后,过了好久,也没收到货?	123
6.3.2 实物与照片为什么不符?	123



6.3.3	购买的商品可以退、换货吗?	124
6.3.4	如果我汇了款,你们不发货怎么办?	124
6.3.5	如果我发现收到的物品与订购的不一致 怎么办?	124
6.3.6	你们网店销售的商品不开发票吗? 我想 要发票怎么办?	124
6.3.7	为什么购物后无人与我联系?	125
6.3.8	商品的质量如何保证?	125
6.4	怎样处理顾客换货和退货	125
6.4.1	退货和换货的说明	125
6.4.2	以服务为先的态度处理顾客的要求	127
6.4.3	顾客服务经验心得	128
第七章 店铺推广篇		131
7.1	网店推广概述	131
7.1.1	网上顾客购物心理	131
7.1.2	网店推广宗旨:花小钱办大事	135
7.2	如何在网络上进行店铺推广	135
7.2.1	购买推荐位	135
7.2.2	登录搜索引擎并作排名优化	137
7.2.3	登录导航网站	140
7.2.4	加入网店联盟	140
7.2.5	互换友情链接	140



7.2.6	BBS、论坛、社区宣传	141
7.2.7	电子邮件广告推广	141
7.2.8	病毒式营销策略	142
7.2.9	事件营销	145
7.2.10	在线通信工具推广	145
7.2.11	网络实名和通用网址	145
7.3	如何利用传统媒介推广网店	150
7.3.1	印刷并散发广告传单	150
7.3.2	向杂志等媒体投稿	152
7.3.3	多参与活动,派发名片	152
7.3.4	服务好老顾客,留住回头客	152
7.4	网店推广的最高境界——口碑	153
 第八章 信誉提升篇		155
8.1	发货速度快	155
8.2	商品种类多	156
8.3	好评数量多	156
8.4	图片清晰	157
8.5	申请一门 800 或 700 电话	158
8.6	显著位置说明支持货到付款	159
8.7	显著位置说明支持在线支付	159
8.8	独立网站不宜留 QQ 和手机	160
8.9	不宜使用免费邮箱	160





8.10	留地址并申请邮政信箱·····	161
8.11	发布招聘信息·····	161
8.12	使用电话交换机·····	161
 第九章 网上开店成功案例分析·····		163
9.1	案例:提前“退休”网上开店·····	163
9.2	案例:一个人的网络商店·····	167
9.3	案例:网上商店老板 坐在家中赚钱·····	172
9.4	案例:办三家网上商店 大学生为做生意休学·····	174
9.5	案例:下岗女工独辟蹊径创业 经营个性化商品·····	177
 第十章 国内 C2C 网上开店平台介绍 ·····		185
10.1	eBay 易趣网 ·····	185
10.2	淘宝网·····	186
10.3	拍拍网·····	187
10.4	当当宝·····	187
10.5	富贵网·····	188
 后记·····		189

第一章 网店入门篇



我们首先来谈谈一些有关网上开店的基础知识。根据我的经验,弄清楚这些问题,对于网上成功创业是至关重要的。

1.1 网上开店的目的

为什么要在网上开店?这看起来似乎是个奇怪的问题,其实,这个问题值得我们好好想想。因为我们在网上开店的目的不同,所采取的方案和持有的心态也会不同。总体上看,目前在互联网上开店的人一般持有以下目的:

1.1.1 兴趣爱好

很多人在网上开店只是出于个人的兴趣爱好,图个新鲜有趣或赶个时髦。譬如笔者的一个朋友,借助某个网上平台上开店半年时间,即成为钻石级别(成交量相当多了)的卖家。但据他说,他买进来的东西比卖出去的还多,而且出售的商品都是些像电子书之类1元、2元的商品,简直不赚钱。他只是出于兴趣,喜欢在网上卖些东西,获得些好评罢了。事实上,目前在网上开店的人群中,有一部分只是出于这种打发时间,体验一把做网上小老板乐趣的目的。而以这种目的来开网店的人,一般心态都会放得比较平,不太在乎成交额的多少。