



华信卓越 编著

超值DVD



- ★ 包含数小时精彩、生动的多媒体视频教程
- ★ 提供本书配套素材文件
- ★ 赠送海量电脑故障排除速查电子手册
- ★ 赠送实用电脑应用技巧速查电子手册
- ★ 赠送相关图书配套多媒体视频教程

读者热线:

400-650-6806

读者信箱: jsj@phei.com.cn



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>

新电脑课堂
Computer Classroom



华信卓越 编著

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

内 容 简 介

网上购物已成为一种时尚的购物方式,受到了越来越多人的欢迎和喜爱。同时,网上开店作为一种新型的创业模式,也得到了越来越多人的青睐。本书立足于淘宝网,全面介绍了网上购物与开店的相关知识,主要内容包括初次接触网上交易、新买家必读、如何在网上“淘”到好宝贝、开店前的准备、新店开业及简单装修、美化宝贝图片、全面装修店铺、为网店铺货、店铺宣传与推广、建立完善的物流渠道,以及网店正式开张营业等知识。

本书所包含的知识全面、脉络清晰,并为读者量身定制了多条学习计划,帮助不同需求的读者快速学会需要的知识。

本书配有多媒体自学光盘,涵盖书中精华内容,读者通过直观生动的视频演示便可达到无师自通的目的。

本书的实用性和可操作性强,适合想要在网上购物或开店的读者使用,有助于网店新卖家快速提高网店经营、行销能力,也有助于有一定网店运营经验的卖家进一步提高营业水平。

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。

图书在版编目(CIP)数据

网上购物与开店 / 华信卓越编著. —北京: 电子工业出版社, 2010.5
(新电脑课堂)

ISBN 978-7-121-10190-8

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

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第000917号

责任编辑: 牛 勇

文字编辑: 周淑娟

印 刷: 中国电影出版社印刷厂

装 订: 三河市皇庄路通装订厂

出版发行: 电子工业出版社

北京市海淀区万寿路173信箱 邮编: 100036

开 本: 900×1280 1/32 印张: 8.625 字数: 386千字

印 次: 2010年5月第1次印刷

定 价: 28.00元(含DVD光盘一张)

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题, 请向购买书店调换。若书店售缺, 请与本社发行部联系, 联系及邮购电话: (010) 88254888。

质量投诉请发邮件至zltts@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至dbqq@phei.com.cn。

服务热线: (010) 88258888。

前言

这，是一个星光闪耀的**传奇**：

- ❖ 诞生于2002年1月，是计算机图书市场上最“长寿”丛书之一，目前共有十多个子系列、近200个图书品种，正版图书累计销量超过250万册。
- ❖ 多次刷新国内计算机图书各种销售与排行榜纪录。
- ❖ 覆盖电脑学习的各个方面，适用于各类电脑使用者。
- ❖ 曾获“全国优秀畅销书”等顶级荣誉。
- ❖ 被无数电脑爱好者与初学者交口称赞与追捧。
- ❖ 国内率先推出“网上和电话答疑”等贴心服务，首创多种课程结构和学习方法，图解式教学方法的先驱……太多的“第一”不及细数。

……

这，就是著名电脑普及类丛书品牌——《新电脑课堂》！值此诞辰八周年之际，新版《新电脑课堂》图书重装上阵，奉献给广大电脑爱好者最优的内容品质、最佳的学习方法和最贴心的服务。

《新电脑课堂》适合您吗？

如果下面的描述有两条或更多符合您的情况，那么，《新电脑课堂》是您的最佳选择。

- ❖ 对电脑一无所知，或者在某方面略懂、想学习其他方面的知识。
- ❖ 想快速掌握电脑的某方面应用技能，例如打字、上网、办公、组装……
- ❖ 在电脑使用的过程中，遇到了难题不知如何解决。
- ❖ 想找本书作为参考手册，在以后工作、学习过程中方便地查阅知识或技巧。
- ❖ 觉得看书学习太枯燥、不直观，想通过视频课程进行学习。
- ❖ 担心看书自学效率不高，希望有老师指点迷津。

是否选择《新电脑课堂》？

想看书学电脑，图书怎么选？

- ❖ 一看图书难易程度和包含的知识是否适合个人需求。
- ❖ 二看图书的学习结构是否符合个人的情况或特点。
- ❖ 三看书中的案例是否实用、精彩，最好能直接借鉴、使用。
- ❖ 四看配套光盘是否配有多媒体视频教程，以及教程演示是否直观、生动、易于领会。
- ❖ 五看图书的售后服务是否全面。学习过程中难免会遇到问题，有名师指点事半功倍。

《新电脑课堂》丛书的特点:

- ❖ **专为电脑初学者量身打造:** 知识点的选取完全依据电脑初学者的主流需求和接受能力。
- ❖ **学习结构科学合理:** 以丰富的教学和出版经验为底蕴, 学习结构切合初学者的特点和习惯。部分图书提供了众多灵活的学习计划和学习指引, 引导读者根据不同的需求进行学习。一本书支持多种学习方法, 总有适合您的。
- ❖ **精选实用案例, 理论联系实际:** 以实用为宗旨, 知识点融入应用案例中讲解, 轻轻松松理解重点和难点。
- ❖ **附带精彩、超值的大容量多媒体自学光盘:** 配套DVD光盘包含数小时的精彩多媒体视频教程, 提供图书配套素材文件, 还附赠其他图书的配套多媒体视频教程。
- ❖ **贴心服务帮您排忧解难:** 通过热线电话或电子邮件, 可以轻松与我们进行交流, 解决您在学习过程中遇到的难题。

了解了《新电脑课堂》丛书的特点, 相信正在为如何选书而发愁的您, 心里已经有了明确的选择。

答疑服务

如果读者在学习本书的过程中遇到了疑难问题, 或者有其他建议与意见, 可以通过以下方式与我们联系。我们会尽力为您排忧解难。

- ❖ 热线电话: 400-650-6806 (无长途话费, 工作日9:00~11:30, 13:00~17:00)。
- ❖ 电子邮件: jsj@phei.com.cn。

丛书作者

本套丛书的作者和编委会成员均是多年从事电脑应用教学和科研的专家或学者, 有着丰富的教学经验和实践经验, 这些作品都是他们多年科研成果和教学经验的结晶。参与本书编写工作的有谢斌、张林、成秀莲、陈颖、黄波、汤天萍、唐锐、颜霜霜、罗亮、丁小冬、文湘屏、袁洪川、肖敏、刘霞、温波等。由于作者水平有限, 书中疏漏和不足之处在所难免, 恳请广大读者及专家不吝赐教。

结束语

欢迎进入《新电脑课堂》, 您将体验到不一般的学习感受! 这个课堂将指引您轻松走入广阔、精彩的电脑世界!

《网上购物与开店》学习计划

A计划：在淘宝网上购买“一口价”商品

如果您想在淘宝网上购买“一口价”商品，可以学习本计划。通过学习本计划，可以学到如何注册淘宝会员、开通网上银行、为支付宝账户充值、使用淘宝聊天工具（阿里旺旺）咨询商品详情、在淘宝网上寻找“一口价”商品和购买“一口价”商品等知识。



B计划：在淘宝网上购买“拍卖”商品

如果您想在淘宝网上购买“拍卖”商品，可以学习本计划。通过学习本计划，可以学到如何注册淘宝会员、开通网上银行、为支付宝账户充值、使用淘宝聊天工具（阿里旺旺）咨询商品详情、在淘宝网上寻找“拍卖”商品和购买“拍卖”商品等知识。



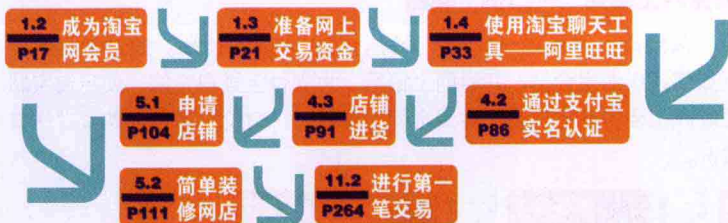
C计划：在淘宝网上卖服饰

如果您想在淘宝网上开一家出售服装、鞋子或床上用品等商品的店铺，可以学习本计划。通过学习本计划，可以学到如何注册淘宝会员、开通网上银行、为支付宝账户充值、使用淘宝聊天工具（阿里旺旺）、为店铺进货、申请淘宝免费店铺并发布商品、装修网店、联系物流公司、出售商品，以及评价买家等知识。

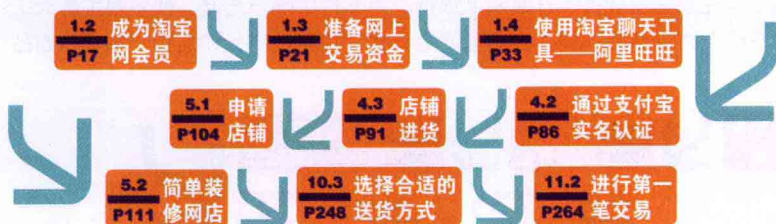


D计划：在淘宝网上卖手机充值卡

如果您想在淘宝网上开一家出售手机充值卡、游戏点卡等虚拟商品的店铺，可以学习本计划。通过学习本计划，可以学到如何注册淘宝会员、开通网上银行、为支付宝账户充值、使用淘宝聊天工具（阿里旺旺）、为店铺进货、申请淘宝免费店铺并发布商品，以及装修网店和出售虚拟商品等知识。

**E计划：在淘宝网上拍卖商品**

如果您想在淘宝网上开一家网店并以拍卖的形式出售商品，可以学习本计划。通过学习本计划，可以学到如何注册淘宝会员、开通网上银行、为支付宝账户充值、使用淘宝聊天工具（阿里旺旺）、为店铺进货、申请淘宝免费店铺并发布商品、装修网店，以及联系物流公司和出售“拍卖”商品等知识。



目 录

第1章 初次接触网上交易

1.1 了解网上购物与开店	16
1.1.1 认识网上购物	16
1.1.2 认识网上开店	16
1.2 成为淘宝网会员	17
1.2.1 申请免费电子邮箱	17
1.2.2 注册淘宝会员	19
1.2.3 编辑个人信息	20
1.3 准备网上交易资金	21
1.3.1 开通及激活支付宝	22
1.3.2 办理网上银行	24
1.3.3 为支付宝账户充值	27
1.3.4 查看支付宝账户余额及提现	29
1.3.5 密码的安全设置	31
1.4 使用淘宝聊天工具——阿里旺旺	33
1.4.1 下载与安装阿里旺旺	33
1.4.2 登录旺旺	35
1.4.3 添加旺旺好友	36
1.4.4 使用旺旺进行交流	37
1.5 疑难解答	39

第2章 新买家必读

2.1 网上购物安全	44
2.1.1 学会使用支付宝	44
2.1.2 防范各种骗局	44
2.1.3 通过投诉保障利益	45
2.2 网上购物技巧	47
2.2.1 搜索宝贝，货比三家	47
2.2.2 从评价看诚信	49

2.3 疑难解答	50
----------------	----

第3章 如何在网上“淘”到好宝贝

3.1 了解淘宝网上商品出售的形式	54
3.1.1 一口价购买	54
3.1.2 竞拍出价	54
3.1.3 一口价与竞拍出价的区别	55
3.2 在淘宝网上寻找需要的宝贝	55
3.2.1 从感兴趣的分类开始逛	55
3.2.2 从感兴趣的店铺开始逛	57
3.2.3 直接寻找宝贝	58
3.2.4 收藏特色店铺	58
3.3 比较商品	60
3.3.1 将宝贝按价格排序	60
3.3.2 使用宝贝筛选器	61
3.3.3 查看并比较最近浏览过的商品	62
3.4 淘到“一口价”宝贝	62
3.4.1 沟通卖家	63
3.4.2 填写购买页面	65
3.4.3 用支付宝付款	67
3.4.4 确认收到货物	67
3.4.5 申请退款	68
3.4.6 给卖家评价	70
3.5 淘到“拍卖”宝贝	71
3.5.1 了解拍卖方式	71
3.5.2 出价与购买“拍卖”宝贝	72
3.6 疑难解答	74

第4章 开店前的准备

4.1 网上开店软、硬件准备	79
4.1.1 网上开店必备硬件设施	79
4.1.2 网上开店软件要求	80
4.1.3 建立并使用淘宝电子文档	82
4.1.4 淘宝资料的保护	85
4.2 通过支付宝实名认证	86

4.2.1 申请支付宝实名认证.....	86
4.2.2 确认实名认证.....	89
4.2.3 对其他账户认证授权.....	90
4.3 店铺进货.....	91
4.3.1 选择适合自己的网店形式.....	91
4.3.2 选择进货渠道.....	93
4.4 合理定价.....	96
4.4.1 竞争比定价法.....	96
4.4.2 成本导向定价法.....	96
4.4.3 需求导向定价法.....	96
4.4.4 撇脂定价法.....	97
4.4.5 渗透定价法.....	97
4.4.6 尾数定价法.....	97
4.5 淘宝网自助服务指南.....	98
4.5.1 通过帮助中心解决问题.....	98
4.5.2 使用淘宝打听.....	99
4.5.3 使用淘宝大学.....	100
4.6 疑难解答.....	101

第5章 新店开业及简单装修

5.1 申请店铺.....	104
5.1.1 准备10件商品.....	104
5.1.2 发布准备的10件商品.....	106
5.1.3 成功申请到店铺.....	109
5.2 简单装修网店.....	111
5.2.1 选择店铺的基本风格.....	111
5.2.2 添加店铺介绍.....	111
5.2.3 上传店标.....	112
5.2.4 简单设置店铺公告.....	113
5.2.5 设置宝贝分类.....	114
5.3 推荐优势商品.....	115
5.3.1 使用橱窗推荐位.....	115
5.3.2 使用店铺推荐位.....	116
5.4 疑难解答.....	117

第6章 美化宝贝图片

6.1 拍摄宝贝图片	122
6.1.1 了解拍摄工具	122
6.1.2 布置拍摄环境	124
6.1.3 使用模特与道具	124
6.2 拍摄技巧	125
6.2.1 掌握相机功能	125
6.2.2 拍摄照片时的注意事项	126
6.2.3 拍摄技巧	127
6.2.4 拍摄实战	128
6.3 调整图片	131
6.3.1 按淘宝的要求修改图片	131
6.3.2 调整拍歪的照片	133
6.3.3 将横向照片调整为纵向	135
6.3.4 调整曝光不足或曝光过度的照片	136
6.3.5 调整偏色的照片	137
6.3.6 将模糊的照片调清晰	138
6.3.7 调整照片的饱和度	139
6.4 修饰图片	141
6.4.1 为照片添加文字	141
6.4.2 为照片添加相框	143
6.4.3 为照片添加防盗水印	144
6.5 图片特殊效果处理技法	146
6.5.1 把照片中的产品抠出来	147
6.5.2 把抠出来的产品图合成到其他图片中	149
6.6 疑难解答	150

第7章 全面装修店铺

7.1 制作个性化店标	154
7.1.1 店标配色方案	154
7.1.2 制作店标文字图片	155
7.1.3 制作动态店标	157
7.2 制作公告	162
7.2.1 制作公告图片	162
7.2.2 发布图片	167

7.2.3 在线制作精美的公告图片.....	169
7.2.4 在店铺中应用制作的公告.....	173
7.3 在线制作旺铺促销区模板.....	174
7.3.1 什么是旺铺.....	174
7.3.2 制作促销区模板.....	175
7.3.3 在店铺中应用促销区模板.....	177
7.4 制作商品描述模板.....	178
7.4.1 制作商品描述HTML文件.....	179
7.4.2 获取模板代码.....	185
7.4.3 在网店购买现成模板.....	190
7.5 其他个性化设计.....	191
7.5.1 为店铺添加背景音乐.....	191
7.5.2 为店铺添加计数器.....	193
7.6 疑难解答.....	193

第8章 为网店铺货

8.1 淘宝助理.....	196
8.1.1 什么是淘宝助理.....	196
8.1.2 下载与安装淘宝助理.....	196
8.1.3 启动与退出淘宝助理.....	198
8.2 使用淘宝助理快速铺货.....	199
8.2.1 建立宝贝模板.....	200
8.2.2 使用宝贝模板.....	202
8.2.3 批量上传宝贝.....	203
8.2.4 保存宝贝发布资料.....	204
8.2.5 修改已上架的宝贝.....	206
8.3 疑难解答.....	207

第9章 店铺宣传与推广

9.1 做好淘宝店内宣传.....	211
9.1.1 充分利用店铺交流区.....	211
9.1.2 设置淘友名片.....	212
9.1.3 利用个人空间宣传店铺.....	213
9.1.4 巧设店名.....	215
9.1.5 利用友情链接.....	216

9.2 在淘宝和支付宝社区内宣传	217
9.2.1 登录淘宝社区	218
9.2.2 在淘宝社区发帖与回帖	218
9.2.3 申请社区广告位	220
9.2.4 在支付宝社区内宣传	220
9.2.5 加入淘宝商盟	224
9.3 站外宣传不可少	225
9.3.1 在百度贴吧做宣传	225
9.3.2 利用QQ巧做宣传	228
9.3.3 利用旺旺个性签名宣传店铺	231
9.3.4 在现实生活中宣传	232
9.4 其他商品宣传与推广方法	232
9.4.1 写好商品描述勾起买家的购买欲望	233
9.4.2 在商品标题中突出卖点	234
9.4.3 利用旺旺群做宣传	235
9.4.4 参加促销活动	237
9.5 疑难解答	238

第10章 建立完善的物流渠道

10.1 降低物流成本	242
10.1.1 如何计算运输费用	242
10.1.2 如何降低运费	242
10.1.3 如何和快递公司讲价	244
10.2 如何包装商品	245
10.2.1 服饰类商品	245
10.2.2 首饰类商品	245
10.2.3 化妆品、香水、护肤品	246
10.2.4 食品	246
10.2.5 易碎、重量级商品的包装	247
10.3 选择合适的送货方式	248
10.3.1 中国邮政业务介绍	248
10.3.2 各大快递公司服务介绍	250
10.4 如何避免物流纠纷	255
10.4.1 买家签收注意事项	255
10.4.2 物流纠纷的解决办法	255
10.5 疑难解答	256

第11章 网店正式开张营业

11.1 与淘宝买家交流	260
11.1.1 使用阿里旺旺与买家沟通	260
11.1.2 巧用最近联系人	262
11.1.3 自动回复	262
11.1.4 如何用最短的时间了解买家的购买意向	263
11.2 进行第一笔交易	264
11.2.1 修改交易价格	265
11.2.2 确认发货	266
11.2.3 对买家进行评价	267
11.3 妥善处理纠纷的方法	268
11.3.1 查看退款信息	269
11.3.2 同意买家退款协议	269
11.3.3 拒绝买家退款协议	270
11.3.4 退款常见问题	271
11.3.5 如何对评价进行解释	273
11.4 疑难解答	273

第1章 初次接触网上交易

随着网络的迅速发展，越来越多的人加入到网上购物的行列中，同时在网上开店、创业也受到越来越多人的追捧。本章将对网上购物与开店前应做的准备工作进行讲解，包括注册交易平台、准备网上交易资金和提高网络交易安全性等相关知识，旨在带领网上交易初学者快速参与到其中。

本章要点：

- ★ 成为淘宝网会员
- ★ 准备网上交易资金
- ★ 提高网络交易安全性
- ★ 使用阿里旺旺

1.1 了解网上购物与开店

知识导读

淘宝网是国内领先的个人交易网上平台，中国最具影响力的购物网站，也是亚太地区最大的网络零售商圈。本书就是以淘宝网为例，对网上购物与开店的相关知识进行讲解的。

随着网络用户的逐渐增多，在网上购物与开店已成为一种时尚的生活方式。对于初次接触网上交易的人来说，有必要先对网上购物的流程和网上开店、创业的流程有所了解。

1.1.1 认识网上购物

通过网络交易平台，足不出户便可购买到许多物美价廉的东西，如图书、电子产品、家居用品、服饰，以及为手机或游戏账户充值等。

一般来讲，在淘宝网上购物主要分为注册账号→选购商品→联系卖家→选择付款方式→选择送货方式→验货等几个步骤，下面分别进行介绍。

- ❖ **注册账号**：在淘宝网上购物之前，首先需要注册一个淘宝网的交易账号，提供个人的E-mail地址、电话等联系信息，以便进行订单确认和享受售后服务。
- ❖ **选购商品**：在淘宝网上选购商品主要有搜索和浏览两种方式。搜索时输入商品的关键词，即可看到所有相关商品的列表；浏览时可以根据网站提供的商品分类目录进行逐级查找。
- ❖ **联系卖家**：在找到需要的商品后，可以联系网站或者卖家，以便了解该商品的详细信息。
- ❖ **选择付款方式**：选定商品后，需要选择一种结账的方式，主要有邮局汇款、银行电汇、银行卡转账、在线支付等几种。

提示

在一些购物网站上，有的卖家还提供货到付款服务，按照顾客提交的订单内容，在承诺的配送时限内送达顾客指定的交货地点后，双方当时验收商品，当时交纳货款。

- ❖ **选择送货方式**：主要有普通邮寄、特快专递、快递等几种送货方式。
- ❖ **验货**：收到购买的商品后，需要马上查看商品是否与订购的物品一致，是否有质量问题。如果存在问题，应及时与网站的客服中心联系。

1.1.2 认识网上开店

网上开店是一种新型的创业模式，与传统经营模式相比，网上创业具有成本低、时效快、风险小、方式灵活等优点。以传统的经营模式开店，不仅需要大量