



淘宝大学



淘宝网 开店、装修、管理、推广

# 一册通

淘宝社区  
推荐教程

淘宝网开店  
小技巧大智慧

Q | 葛存山 何秀芳 编著



人民邮电出版社  
POSTS & TELECOM PRESS





淘宝大学



# 淘宝网 开店、装修、管理、推广

# 一册通

淘宝社区  
推荐教程

淘宝网开店  
小技巧大智慧

Q | 葛存山 何秀芳 编著



人民邮电出版社

北京

## 图书在版编目(CIP)数据

淘宝网开店、装修、管理、推广一册通 / 葛存山, 何秀芳编著. — 北京: 人民邮电出版社, 2010. 5  
ISBN 978-7-115-22324-1

I. ①淘… II. ①葛… ②何… III. ①电子商务—基本知识 IV. ①F713.36

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第030018号

## 内 容 提 要

本书系统、全面地介绍了在淘宝网开店、经营和管理的基本方法和技巧。

书中紧紧围绕“店铺开张→照片拍摄与处理→店铺特色装修→网店营销与推广→网店管理与售后服务”这条线索展开内容,其中既包括开店前的准备工作、开店的基本流程,也包括管理与经营网店的具体方法和技巧。

本书语言简洁、条理清晰、特别适合想在网上开店创业的初学者全面了解店铺经营的各个细节。同时也适合已经开办了网店,想进一步掌握网店经营技巧的读者。本书也可作为高校或培训机构电子商务相关专业的参考用书。

## 淘宝网开店、装修、管理、推广一册通

- ◆ 编 著 葛存山 何秀芳  
责任编辑 汤 倩
- ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街14号  
邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn  
网址 <http://www.ptpress.com.cn>  
北京艺辉印刷有限公司印刷
- ◆ 开本: 800×1000 1/16  
印张: 27  
字数: 557千字 2010年5月第1版  
印数: 1—4000册 2010年5月北京第1次印刷

ISBN 978-7-115-22324-1

定价: 49.00元

读者服务热线: (010)67132692 印装质量热线: (010)67129223  
反盗版热线: (010)67171154



# 前 言

据统计,截至2009年6月30日,我国网民规模达到3.38亿,已稳居世界第一位。2009年上半年淘宝实现交易额809亿元。但是,中国网民的购物潜力仍未被完全释放,网购市场前景依然十分诱人。目前中国网民中,大约1/4是网购用户,而在欧美和韩国等国家,网民中使用网络购物的比例已经超过2/3。由此可见,网络购物有着巨大的市场与无限的商机,蕴涵着商业利润。如此诱人的市场让不少人决定网上开店。2008年淘宝网创造了57万个直接就业岗位,间接就业岗位超过百万个。目前越来越多的人将创业的目光瞄准了网络开店,尤其是一些年青人更是视其为就业的另一条出路。

## 本书主要内容

淘宝目前占有国内C2C电子商务平台市场份额的80%,具有绝对性的主导地位。一般网上交易的新手,自然而然地想到去淘宝网“淘”宝。虽然目前图书市场上出现了一批介绍淘宝网开店技术的书籍,满足了广大网民来淘宝网“淘”宝的需求,但是,目前还没有一本讲述网上开店全过程的书。本书作为一本网上开店创业的全程指南,从实际网上开店的准备讲起,同时穿插了最新的照片拍摄与处理、网店的装修、网店营销推广、网店经营与售后、物流发货等知识,总结了很多网上创业者在实际经营中遇到的问题。

本书共16章分为5篇,主要内容介绍如下。

第1篇店铺开张啦,包括第1章~第5章,讲述了网上开店准备知识、寻找商品货源、注册淘宝与支付宝、发布商品、设置店铺、使用淘宝助理、沟通买家完成交易过程等。

第2篇拍出靓丽好照片,包括第6章和第7章,讲述了商品的基本拍摄方法、处理和美化商品图片。

第3篇装修特色店铺,包括第8章~第10章,讲述了网店装修基础知识、设计店铺装修素材、淘宝旺铺的使用与装修。

第4篇网店营销与推广,包括第11章和第12章,讲述了寻找更多买家的方法、宣传推广店铺的各种方法。

第5篇网店管理与售后服务,包括第13章~第16章,讲述了选择最佳物流发货、完善客户服务、培训优秀资深客服人员等淘宝交易的技巧经验。

## 本书特色

● 全面详实。本书是网上开店的实战宝典，对网上开店的全过程和运营的方方面面都有介绍。

● 功能新。本书按照 2009 年新改版的淘宝界面进行教学。所有技术的效果都在淘宝店铺中得到过实际验证，已经获得了巨大的成功，并且目前还在持续地创造着惊人的效益。

● 技巧与解答。为了更好地指导您开店，我们还讲述了一些开店技巧与疑难问题解答。这些技巧与解答是理论与实战相结合的结晶，是实践中的一些宝贵技巧和经验的总结和提炼，不仅可以深您对重点内容的理解和把握，还可以带给您一种新的思维方式去感悟网店的经营与管理。

● 具有权威性。本书结合了淘宝网上多位钻石卖家和皇冠卖家的实际经验。可以使读者轻松地进入淘宝开店，做成第一笔交易。

● 案例激励。本书提供了 16 个绝对真实的网店成功案例，以及皇冠级大卖家的成功秘笈。每一位卖家都是一位开拓者，他们没有很硬的背景，没有很多的资源，基本上都是白手起家，他们怀揣梦想，脚踏实地，坚持不懈，才有了今天的成功。这些宝贵经验正是千千万万的具有创业梦想的人所需要的。借鉴别人的成功就是复制成功，这也是走向成功的捷径。

## 本书适合读者

本书适合想在网上开店创业的初学者，包括在校学生、求职兼职的人员、自由职业者、小企业管理者、企业白领等想在网络中寻求商机的人；同时也适合已经有了网店，但想进一步掌握网店经营的高级技巧，要获得更大的市场和更多的利润，把网店生意做大做强店主选用。

本书主要由北京印刷学院教师葛存山编写。他曾在美国明尼苏达大学做访问学者，主要研究市场营销、网络营销、电子商务、金融理论与创新等领域，本书也是他从事北京市哲学社会科学“十一五”规划项目（编号：09ABJG301）研究的成果之一。另外，参加本书编写和素材整理的还有晁辉、何翠平、王方、孙文记、孙良营、周泉、张亚、吴秀红、何立、何新起、王家志、葛伟、孙雷杰、王艳峰、乔海丽、何本军、何海娟、舒祖明、邓仰伟、何香连、杨丽丽、邓莹莹等。由于作者水平所限，书中可能还存在疏漏和不足之处，欢迎读者朋友不吝指正。

编者

# 目 录

## 第 1 篇 店铺开张啦

第 1 章 轻松做好开店准备 .....	2
1.1 为什么要在网上开店 .....	2
1.1.1 什么是网上开店 .....	2
1.1.2 网上开店与实体店的比较 .....	3
1.2 网上开店的方式 .....	4
1.2.1 自助式开店 .....	4
1.2.2 建独立的网站 .....	5
1.2.3 自己建网站和自助式开店相结合的方式 .....	6
1.3 常见网上开店平台 .....	6
1.3.1 淘宝网 .....	7
1.3.2 易趣网 .....	8
1.3.3 拍拍网 .....	8
1.3.4 百度有啊 .....	9
1.4 熟悉网上开店的流程 .....	10
1.5 开店技巧与问答 .....	12
第 2 章 寻找热卖的网店商品 .....	23
2.1 网上卖什么东西最火 .....	23
2.1.1 哪些商品适合网上销售 .....	23
2.1.2 网上热卖的商品 .....	24
2.2 进货渠道大揭秘 .....	25
2.2.1 依靠大型批发市场 .....	26
2.2.2 厂家货源 .....	26
2.2.3 外贸尾单货 .....	27
2.2.4 拿到国外打折商品 .....	28
2.2.5 寻找品牌积压库存 .....	28
2.2.6 寻找换季、节后、拆迁与转让的清仓商品 .....	29
2.2.7 网络代销 .....	30

2.2.8	搜寻民族特色商品	31
2.2.9	二手闲置与跳蚤市场	31
2.2.10	B2B 电子商务批发网站	31
2.3	在阿里巴巴网站批发	32
2.3.1	注册阿里巴巴	32
2.3.2	在阿里巴巴批发进货	35
2.4	开店技巧与问答	40
<b>第3章 在淘宝注册, 迈出开店第一步</b>		<b>50</b>
3.1	注册成为淘宝会员	50
3.1.1	注册电子邮箱	50
3.1.2	注册淘宝会员	53
3.2	下载并安装淘宝工具软件	57
3.2.1	下载并安装阿里旺旺	57
3.2.2	下载并安装淘宝助理	61
3.3	开通支付宝账户	64
3.3.1	支付宝的注册与激活	65
3.3.2	支付宝实名认证	67
3.4	开店技巧与问答	70
<b>第4章 发布商品, 申请淘宝网店铺</b>		<b>78</b>
4.1	发布商品, 准备开张	78
4.1.1	发布商品	78
4.1.2	修改上架商品的信息	81
4.1.3	申请店铺	82
4.2	设置店铺	83
4.2.1	选择店铺风格	83
4.2.2	设置商品分类	85
4.2.3	店铺的基本设置	87
4.2.4	设置店铺公告	88
4.3	推荐优势商品	90
4.3.1	商品推荐原则	90
4.3.2	使用橱窗推荐位	91
4.3.3	使用店铺推荐位	93

4.4	使用淘宝助理批量发布商品	93
4.4.1	创建上传宝贝	93
4.4.2	批量编辑宝贝	96
4.4.3	备份宝贝	98
4.5	开店技巧与问答	99
<b>第5章</b>	<b>及时沟通买家, 完成第一笔交易</b>	<b>105</b>
5.1	使用阿里旺旺与买家进行交流	105
5.1.1	查找并添加联系人	105
5.1.2	加入旺旺群	107
5.1.3	酷炫表情	109
5.1.4	快速查看聊天记录	110
5.2	回复信件和留言	111
5.2.1	回复买家站内信件	112
5.2.2	发布和回复宝贝留言	114
5.2.3	回复阿里旺旺上的信息	115
5.3	卖出宝贝交易流程	116
5.3.1	卖出商品, 确认买家付款	116
5.3.2	修改交易价格	117
5.3.3	买家付款后, 选择物流方式发货	118
5.3.4	给买家做出评价	120
5.4	用支付宝管理账目	121
5.4.1	账户余额查询	121
5.4.2	账户明细查询	122
5.4.3	申请提现	124
5.5	开店技巧与问答	125

## 第2篇 拍出靓丽好照片

<b>第6章</b>	<b>网上商品的基本拍摄方法</b>	<b>132</b>
6.1	使用普通家用相机拍摄商品	132
6.1.1	了解家用数码相机优势	132
6.1.2	室内拍摄场景布置	134
6.1.3	不同角度光线效果变化	135



6.1.4	拍摄实例	137
6.2	在户外拍摄商品	138
6.2.1	拍摄场景布置	138
6.2.2	拍摄实例	139
6.3	在简易摄影棚中拍摄商品	141
6.4	选择后期处理软件	142
6.4.1	佳能原厂后期处理软件	142
6.4.2	Adobe Photoshop 图像处理软件	143
6.4.3	后期处理辅助小软件	144
6.5	开店技巧与问答	146
<b>第7章 照片的处理和美化</b>		<b>153</b>
7.1	处理图片	153
7.1.1	调整曝光不足或曝光过度的照片	153
7.1.2	提高照片清晰度	154
7.2	美化图片	156
7.2.1	调整图片色调	156
7.2.2	为图片添加水印	157
7.2.3	给商品图片添加边框	158
7.3	图片的特殊效果处理	159
7.4	快速抠取图像	164
7.5	轻松批量处理产品图片	165
7.6	开店技巧与问答	168

### 第3篇 装修特色店铺

<b>第8章 淘宝网店铺装修基础</b>		<b>174</b>
8.1	前期准备	174
8.1.1	确定商品销售类型	174
8.1.2	收集装修素材	176
8.2	店铺装修必须注意的问题	177
8.3	获得图片的存储空间	177
8.3.1	使用免费空间相册	178
8.3.2	使用博客存储图片	180

8.3.3	租用图片空间	180
8.3.4	租用虚拟主机	181
8.4	网店装修常用工具	181
8.5	开店技巧与问答	182
<b>第9章 设计店铺装修素材</b>		<b>189</b>
9.1	设置制作公告栏	189
9.1.1	公告栏制作的注意事项	189
9.1.2	制作美观的图片公告	190
9.2	设计具有视觉冲击力的店标	192
9.2.1	店标设计的原则	192
9.2.2	店标制作的基本方法	193
9.2.3	设计网店的店标	193
9.2.4	将店标发布到店铺	198
9.3	制作漂亮的宝贝分类按钮	199
9.3.1	宝贝分类制作的重要事项	200
9.3.2	制作分类按钮图片	200
9.3.3	上传图片并设置店铺的分类	205
9.4	制作宝贝描述模板	210
9.4.1	宝贝描述模板的设计要求	210
9.4.2	宝贝描述模板的设计	211
9.5	开店技巧与问答	219
<b>第10章 淘宝旺铺的使用与装修</b>		<b>222</b>
10.1	了解淘宝旺铺	222
10.1.1	什么是淘宝旺铺	222
10.1.2	旺铺的订购与应用	223
10.2	制作旺铺的个性店招	227
10.2.1	店招制作的注意事项	227
10.2.2	设计店铺招牌	227
10.2.3	将店招应用到店铺中	233
10.3	设计精美个性化的淘宝旺铺促销区	235
10.3.1	制作宝贝促销区的注意事项	235
10.3.2	宝贝促销区的制作方法	235

10.3.3	设计制作宝贝促销区	237
10.4	开店技巧与问答	243

## 第 4 篇 网店营销与推广

第 II 章	寻找更多的买家	250
--------	---------	-----

11.1	留住上门的买家	250
11.1.1	巧妙运用欢迎词	250
11.1.2	主动介绍商品	251
11.1.3	理性地对待买家的侃价	251
11.2	了解和邀请买家	252
11.2.1	为买家做好分类	252
11.2.2	为买家的昵称做好注释	252
11.2.3	设置店铺提醒	253
11.2.4	派发红包邀请买家	254
11.3	关注同行店铺	259
11.3.1	确定关注对象	259
11.3.2	关注内容	261
11.3.3	收藏竞争对手店铺	261
11.4	淘客推广	262
11.4.1	参加淘客推广	262
11.4.2	卖家使用淘客推广技巧	266
11.5	开店技巧与问答	268

第 12 章	宣传推广店铺, 提高网店知名度	282
--------	-----------------	-----

12.1	店内宣传技巧	282
12.1.1	设置好的店铺名称	282
12.1.2	巧用店铺留言	283
12.1.3	交换友情链接	283
12.1.4	设置个人空间	284
12.1.5	加入淘宝商城	285
12.1.6	加入淘宝直通车	285
12.1.7	设置旺铺“满就送”	286
12.2	在消费者社区中宣传店铺	291

12.2.1	认识消费者社区 .....	291
12.2.2	设置个人信息 .....	293
12.2.3	发表及回复帖子 .....	294
12.2.4	申请社区广告位 .....	295
12.3	运用免费网络资源宣传面面观 .....	295
12.3.1	登录搜索引擎 .....	295
12.3.2	登录导航网站 .....	297
12.3.3	通过 QQ 签名 .....	297
12.3.4	QQ 空间推广 .....	299
12.3.5	通过 MSN 推广 .....	301
12.3.6	通过博客推广 .....	303
12.3.7	互换友情链接 .....	305
12.3.8	BBS 论坛宣传 .....	307
12.3.9	电子邮件推广 .....	307
12.4	开店技巧与问答 .....	308

## 第 5 篇 网店管理与售后服务

第 13 章	精打细算，选择最佳物流降低成本 .....	318
13.1	网上开店主要发货方式 .....	318
13.1.1	邮局 .....	318
13.1.2	快递公司 .....	319
13.1.3	物流托运 .....	320
13.2	商品的包装技巧 .....	320
13.2.1	常见商品的包装方法 .....	320
13.2.2	包装时的注意事项 .....	323
13.3	开店技巧与问答 .....	324
第 14 章	完善的客户服务，打造皇冠店铺 .....	336
14.1	网上与买家沟通的基本原则 .....	336
14.2	售前服务——处理买家的疑虑有妙招 .....	339
14.2.1	客观地向买家介绍商品 .....	339
14.2.2	帮助买家消除心中的顾虑 .....	340
14.2.3	以“诚心”换来买家的“耐心” .....	341

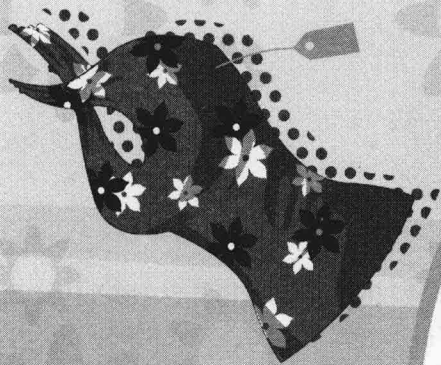


14.2.4	巧妙对待各种类型的顾客	343
14.3	售后服务——成功留住顾客的方法	344
14.3.1	网店售后服务的具体事项	344
14.3.2	回应买家的投诉与抱怨	347
14.3.3	避免和顾客发生争论	348
14.3.4	服务好老顾客，留住回头客	349
14.4	坦然面对顾客投诉	351
14.4.1	应对顾客投诉的原则和方法	351
14.4.2	对待买家的中差评	354
14.4.3	避免买家的中差评	354
14.4.4	引导买家修改中评和差评	357
14.5	开店技巧与问答	357
<b>第15章 培训优秀资深客服人员做大网店的规模</b>		<b>366</b>
15.1	客户服务的意义	366
15.2	客服需具备的知识	367
15.2.1	电脑网络知识	367
15.2.2	商品专业知识	367
15.2.3	网站交易规则	367
15.2.4	付款知识	368
15.3	树立端正的态度	368
15.3.1	微笑是对买家最好的欢迎	368
15.3.2	保持积极态度，树立顾客永远是对的	368
15.3.3	礼貌待客，多说“谢谢”	368
15.3.4	坚守诚信	369
15.3.5	凡事留有余地	369
15.3.6	处处为顾客着想，用诚心打动顾客	369
15.3.7	多虚心请教、多听听买家声音	369
15.3.8	要有足够的耐心与热情	370
15.3.9	做个专业卖家，坦诚介绍商品优点与缺点	370
15.4	与买家沟通的基本技巧	370
15.4.1	使用礼貌有活力的沟通语言	371
15.4.2	遇到问题多检讨自己少责怪对方	371
15.4.3	表达不同意见时尊重对方立场	371

15.4.4	认真倾听, 再做判断和推荐 .....	371
15.4.5	保持相同的谈话方式 .....	372
15.4.6	经常对买家表示感谢 .....	372
15.4.7	坚持自己的原则 .....	372
15.5	调动员工积极性的有效手段 .....	372
15.6	开店技巧与问答 .....	374

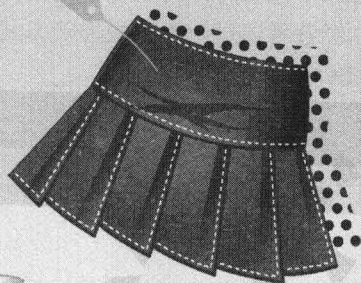
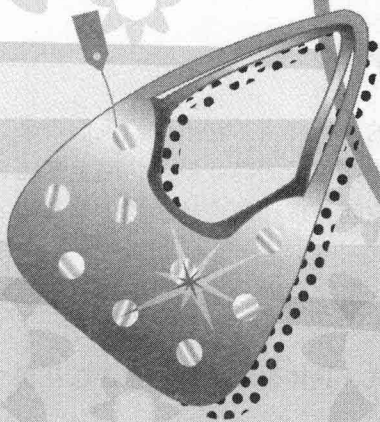
## 第16章 淘宝交易技巧经验谈 ..... 384

16.1	营造良好的购物环境 .....	384
16.1.1	走出店铺装修误区 .....	384
16.1.2	细节赢得买家 .....	386
16.2	简单、实用的电脑安全防护 .....	387
16.2.1	安装杀毒软件 .....	387
16.2.2	使用杀毒软件的禁忌 .....	387
16.2.3	上网防病毒方法 .....	389
16.2.4	用开机密码为电脑上锁 .....	390
16.2.5	清除垃圾文件 .....	392
16.3	学习各类网店成功经验 .....	393
16.3.1	数码家电店 .....	394
16.3.2	服装服饰店 .....	397
16.3.3	化妆品店 .....	402
16.3.4	家居产品店 .....	404
16.3.5	珠宝首饰店 .....	405
16.4	开店技巧与问答 .....	407



# 第 1 篇

## 店铺开张啦



## 第 1 章 轻松做好开店准备

网上购物已经被越来越多的人所接受。这种全新的购物体验 and 便捷的消费模式也正在更大的范围内取代或扩展着传统的购物方式，成为越来越多追求时尚的人的首选。同时涌现出了很多的网上商店。网上开店不仅成为一种时尚，而且成为一些人的职业。如果你稍加留意，就会发现身边有一群人，他们在家点点鼠标、敲敲键盘，就做成了成百上千笔生意。

### 1.1 为什么要在网上开店

现如今，网络购物已成为一种时尚，逐渐被越来越多的人所接受。它不仅给人们带来了方便，还给人们带来了一条创业新思路——网上开店。相比传统的商业模式，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。现在越来越多的人都开始选择这种方式进行经营。

#### 1.1.1 什么是网上开店

网上开店是一种在互联网时代背景下诞生的新销售方式，具体来说就是经营者在互联网上注册一个虚拟网上商店并出售商品。

经营者将待售商品的信息以图片和文字的形式发布到网页上，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、快递等方式将商品实物发送给购买者。如图 1-1 所示为在淘宝网开设的网店主页。





图 1-1 在淘宝网开设的网店主页

### 1.1.2 网上开店与实体店的比较

与实体店对比,网店的优势是显而易见的。第一,因为网络连接全世界,所以网店的商品销售范围更广。第二,网店的货源充足且容易组织。可以销售本企业或自己的商品,可以销售其他企业或他人的商品,也可以到市场上去找寻商品,甚至可以销售你周围商品店里的商品。第三,网店可以节约人手和时间,你不需要自己站柜台,也不需要雇请店员,只需要抽空上网看看订单就可以了。第四,网店的适应性广。企业、家庭、个人等都可以开网店,个人工作之余也可以开个网店来赚钱。第五,网店的成本低、收益大,是一个可以全面展现自我的广阔舞台。网店几乎不要资金投入,你只要能在网页发布信息就可以。网店是虚拟商店,无需仓库等类似的存储空间,可免去昂贵的店面租金。

最后,我们通过图表对比的方式来看看实体店与网店的异同点,如表 1-1 所示。