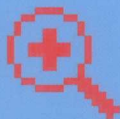


图文并茂 每一步操作都有详细介绍



网上开店 一学就会

wangshang kaidian

yixue jiuhui 张明初 张昊 赵春菲◎编著

本书风格简明、清晰，极易操作，
只要按照书中内容一步一步实施，
您就可以马上成为网上开店的高手！



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

网上开店 一学就会

wangshang kaidian

yixue jiuhui 张明初 张昊 赵春菲◎编著



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

中国·北京

图书在版编目 (CIP) 数据

网上开店一学就会/张明初 张昊 赵春菲编著

北京: 中国经济出版社, 2010. 1

ISBN 978 - 7 - 5017 - 9310 - 5

I. 网… II. ①张… ②张… ③赵… III. 电子商务—基本知识 IV. F713. 36

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 096686 号

责任编辑 聂无逸 (电话: 13701326619 电邮: niewuvi88@sina.com)

责任印制 常 毅

封面设计 清水工作室

出版发行 中国经济出版社

印刷者 北京东光印刷厂

经销者 各地新华书店

开 本 787mm × 1092mm 1/16

印 张 14

字 数 250 千字

版 次 2010 年 1 月第 1 版

印 次 2010 年 1 月第 1 次

书 号 ISBN 978 - 7 - 5017 - 9310 - 5/F · 8230

定 价 29.80 元

中国经济出版社 网址 www.economyph.com 社址 北京市西城区百万庄北街 3 号 邮编 100037

本版图书如存在印装质量问题, 请与本社发行中心联系调换 (联系电话: 010 - 68319116)

版权所有 盗版必究 (举报电话: 010 - 68359418 010 - 68319282)

国家版权局反盗版举报中心 (举报电话: 12390)

服务热线: 010 - 68344225 88386794

前 言

当您打开本书的时候,中国已经拥有超过3亿的互联网用户,有超过1亿人拥有网上购物的经历,更有超过1200亿元的商品正在通过互联网实现交易。这些还在快速增加的数字昭示着网络交易广阔的发展“前景”与“钱景”。网络在消费生活中带给我们的便利,已经不再新鲜,而被认为是理所当然;网上创业、网络兼职、小店上网,已经由“赶时髦”成为了诸多商家的现实选择。

如果您是一个有过从商经验或已经拥有一家小店的人,看到了蕴藏在网络世界中的巨大发展潜力,但苦于不谙电脑操作;

或者您是一个刚刚毕业并打算在网上创业的青年,虽然练就了用电脑从不看书的本领,但需要了解网络经销的管理知识;

抑或您是一个追求丰富的生活且拥有充沛精力的公司员工,想要充分利用空闲时间赚取额外收入,但不知道应该如何发挥自身优势把握商机;

或者您拥有收集珍藏宝贝的爱好,既希望扩充自己的藏品,也渴望与天南海北的其他藏友共同交流……

翻开此书,您都将受益匪浅。

本书以“零起点”为开端,兼顾电脑操作与商业技巧两方面内容,手把手教您开设自己的网上商店。

兵马未动,粮草先行。“**预备篇**”将告诉您网上开店的基本知识,提醒您做好各种必要的软硬件准备。

登堂入室,必先入门。“**入门篇**”将带您体会买家的经力,并以最快的速度实现成为店主的愿望,集中展现网上开店整个过程的全貌。

有的放矢,细节至上。“**进阶篇**”将紧扣网络销售的要求,为您提供商品选择、照片处理、店面装修、物流送货、网店推广等方面的悉心指导。

本书具有以下特点:

第一,内容安排更加贴近“一学就会”的阅读诉求。前两篇通过手把手式的介绍,让读者用2~3天的时间在“淘宝”、“易趣”、“拍拍”三个平台完成买卖操作,



打消对网上交易的畏难心理,树立起成功经营的信心。后两篇围绕网店经营管理所涉及的各个方面,在网上建店的全景图上勾勒出细节,让读者通过一周左右的阅读掌握网上开店的核心技巧,提升经营管理水平。

第二,有针对性地回答网店经营中的各类问题,尤其是疑难问题。网上银行总是超时正常吗?遇到顾客要求退货该如何操作?电脑装了杀毒软件还中毒怎么办?怎样拍照片不会模糊?什么图片处理软件最好用?怎样备份数据才能在遇到电脑问题以后最快地恢复经营?……书中为这些问题提供了直接而简明的解答,为初学者保驾护航。

第三,兼顾计算机、商业两方面知识,体现电子商务的基本特点。本书的三位笔者都有着15年以上的计算机使用经历和10多年的网龄,分别拥有计算机、工商管理专业背景,并将以其自身长期积累的商业咨询和计算机培训经验为基础,周密考虑各种情况教您应对,尽心挑选最简便的方法向您展示,精心择取最易用的软件让您掌握。

从本书中获取有助于您成功经营的点滴智慧,将是我们莫大的欣慰。同时,由于时间仓促,书中疏漏之处难免,也请读者予以批评指正。

为本书编写付出心力的还有张传军、张可明、陈高勇、吴宪方、叶桂丽、杨大鹏、白志峰、侣配建、郭正瑞、侣洪运、韩志国、韩立强、侣庆举、韩田勇、韩田伟、韩须龙、张可雷、郭自生、喜现卿、陈雯奕、张婧、窦聪聪,在此一并致谢!

阅读提示

看完预备篇、入门篇,读者将能完成整个网店的搭建,网站经营大致就可操作。

再读进阶篇,网店经营就可从容应对。

目 录

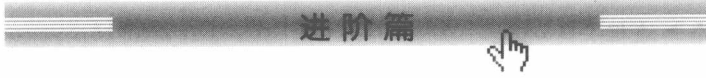
预备篇

第一章 网上开店 ABC	3
一、网上开店为啥吃香	3
1. 网上开店优势明显	4
2. 网络交易前景可观	5
二、咱也能做电子商务	6
1. 网上经营方式多	7
2. 典型案例可不少	7
三、什么人适合开网店	11
1. 网络店主的适合人群	12
2. 网上经营的良好心态	12
四、网上开店三思后行	13
1. 网店永远不会亏本么	14
2. 网店要请电脑专家不	14
3. 网上交易经常有诈吗	14
小资料: 电脑其实很好用	15
第二章 准备开网店	17
一、备齐软硬件	17
1. 硬件	17
2. 软件	20

二、认识电子钱	24
1. 电子钱初接触	25
2. 开通网上银行	26
3. 登录网上银行	28
小资料: 支持常用“电子钱包”的商业银行	32

入门篇

第三章 先做买家有体会	35
一、选择交易平台	35
1. 淘宝网	36
2. 易趣网	36
3. 拍拍网	37
二、注册网上购物用户	38
1. 注册淘宝用户	38
2. 注册易趣用户	43
3. 注册拍拍用户	45
三、找寻我要的宝贝	47
1. 通过分类找寻商品	47
2. 通过店铺找寻商品	48
3. 直接找寻所需商品	49
四、选择卖家细沟通	50
1. 使用聊天工具沟通	50
2. 使用页面留言沟通	55
3. 使用站内信件沟通	58
五、拍下宝贝并付款	60
1. 确认购买商品	61
2. 使用网上银行	66
3. 进入支付状态	69
六、先收宝贝再放款	72
1. 易趣“安付通”放款	72

2. 淘宝“支付宝”放款	73
3. 拍拍“财付通”放款	74
七、评价卖家的服务	76
小技巧: 应对多变的网络世界	78
第四章 快速建店览全貌	79
一、店主需认证	79
1. “淘宝网”认证四步走	80
2. “拍拍网”实名认证过程	83
二、搭建新网店	85
1. 准备照片	86
2. 发布商品	89
3. 申请店铺	94
4. 简单装修	95
三、第一笔生意	99
1. 沟通买家	99
2. 修改价格	102
3. 发出货物	105
4. 评价买家	106
5. 提取货款	107
小提示: 做好记录很重要	109
 	
第五章 进货品种细琢磨	113
一、适合网上销售的商品	113
1. 网店的畅销商品	113
2. 适销商品的特点	114
二、网店商品的进货渠道	115
1. 外贸尾单	115
2. 批发市场	116

3. 当地特产	117
4. 其他货源	118
三、发挥店主自身的优势	119
1. 人际关系最重要	119
2. 专业经历是个宝	119
3. 收藏爱好前途广	119
4. 实体商店相促进	120
小资料: 部分在国内影响较大的专业批发市场	121

第六章 商品照片要抢眼 123

一、照相器材基本知识	123
1. 相机的功能选项	124
2. 辅助照相的器材	126
二、拍摄过程注意事项	127
1. 布置环境	127
2. 挑选背景	128
3. 照片构图	129
4. 大小比照	129
三、后期软件处理操作	130
1. 色阶的调整	130
2. 裁减与突出	131
3. 水印与标记	132
4. 锐化与柔化	133
5. 添加边框	133
6. 其他功能	133
五、使用 Photoshop 美化照片	134
1. 直接添加文字内容的水印	134
2. 模糊背景实现小景深效果	136
3. 对使用 Photoshop 的提醒	137
小知识: 数码相机常见指标解释	138

第七章 店铺管理与装修	140
一、商品分类管理	140
1. 设计个性化分类	141
2. 分类与归类管理	141
二、店主推荐商品	146
1. 在“淘宝网”上向消费者推荐商品	146
2. 在“易趣网”、“拍拍网”推荐商品	147
三、使用网店助理	148
1. “网店助理”如何助理	148
2. 下载使用“淘宝助理”	148
3. 使用其它网店“助理”	156
四、美化购物环境	160
1. 使用外部图片	160
2. 添加背景音乐	165
小知识: HTML 代码与网店美化	168
 第八章 物流送货须保障	 170
一、物流常见问题	170
1. 送货时间过长	171
2. 货物丢失或损坏	171
3. 快递服务态度差	172
4. 运输费用过高	172
二、选择物流方式	172
1. 送货上门	172
2. 平邮寄送	172
3. 电子商品发货	173
4. 使用物流公司	173
三、使用物流公司	173
1. 确认网点覆盖范围	174
2. 填写快递详情单	175
3. 送出货物及以后	176
4. 淘宝推荐物流	176



四、防损包装方法	178
1. 常见的外包装	178
2. 准备缓冲材料	180
3. 商品包装原则	182
小资料: 阿里巴巴 B2B 网上交易平台	184

第九章 网店推广促销售	186
一、网上资源助推广	186
二、交易平台作用大	189
1. 互换友情链接	190
2. 重视顾客好评	190
3. 使用收费服务	191
三、各种途径促销售	193
1. 各种机会派送名片	193
2. 充分利用顾客推荐	193
小资料: 网络常用的“特殊语言”	194

第十章 经营风险应控制	195
一、网店经营的常见风险	195
1. 售后风险	195
2. 电脑问题	196
3. 进货风险	196
4. 寄送风险	197
二、售后风险的应对方法	197
1. 事先应对售后风险	197
2. 正确处理退换要求	198
3. 得到差评沟通挽回	203
三、电脑问题的防范应对	206
1. 电脑问题要防范于未然	206
2. 重要数据应当及时备份	209
小资料: 越来越受欢迎的绿色软件	213

预备篇

本篇包括两章,主要介绍网上开店的基本知识和开店前应当完成的准备工作。读者看完本章之后,可以对网上开店的特点、要求有大致地了解,并初步接触有关网上银行和电子包的操作,为完成网上交易打下基础。



第一章 网上开店 ABC

在互联网进入中国以后的短短十多年时间里,网上交易逐渐成为人们的选择。日常家用的锅碗瓢盆、洗护用品,紧跟潮流的服装鞋帽、手表首饰,型号齐全的手机相机,各种各样的书刊杂志,博览古今的邮票钱币,憨态可掬的领养宠物……您能够想象到的商品,几乎都能在网上买到。网络交易平台已经俨然成为超级购物中心。

读完本章,您将了解到:

- ☆ 网上开店为何成为诸多经营者的选择,并被消费者所接受
- ☆ 网上经营的参与方式有哪些,获得成功的人们是怎么做的
- ☆ 哪些人适合网上开店,开好网店需怎样的心态
- ☆ 网上开店经营风险如何,需要怎样的电脑知识

一、网上开店为啥吃香

网络交易正在迅速发展。在“淘宝”、“易趣”、“拍拍”等网站开设的小店如春笋般成长,受到了消费者和经营者的青睐。我们不禁会问,为啥网上开店会那么吃香?

1. 网上开店优势明显

网上店铺的兴起,得益于它们与“实体商店”相比所具有的优势。

(1) 注册流程短

经营过实体商店的人一定知道,小店的工商注册登记是要费一番周折的。网上开店的注册流程则要短得多。虽然各地已经纷纷出台了要求网络经营者进行营业登记的制度,但在“淘宝”、“易趣”等交易平台的用户目前还不受此约束。从申请网上银行到网店开业,不必东奔西走,短短几天时间就能全部“搞定”。

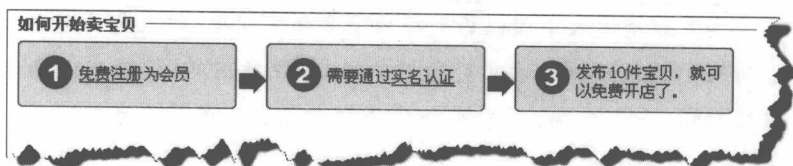


图 1.1 在淘宝上免费开店只需三个主要步骤

(2) 需要资金少

开一家实体店,我们需要准备许多专门的设施。开网店就是完全不同的了。店面是由网页构成的,现在“淘宝”等许多网上“商城”都已经提供了免费的店面;即便是自己搭网站,每年租用服务器和域名的费用也只在千元左右。装修用的是店主自己搜寻或制作的图片,这一笔开支就省去了。铺货也不需要大笔花钱,因为只需要通过数码照片向买家展示。需要资金更少,开店的门槛也就大大降低了。

(3) 经营时间长

实体店在一天中的经营时间是有限的。相比而言,网上开店能够真正实现 24 小时营业,同时店家能够放心休息而不用担心顾客吃“闭门羹”。顾客不用出门,通过上网就可以选购商品,因而就不会受到出行时间的限制。“夜游神”们在想买东西的时候,可以通过“留言”或“发站内信件”与店主进行沟通;网店老板在第二天同样可以看到买家的要求,并为其供货。

(4) 辐射范围广

网店的辐射范围可以遍及所有网民,甚至包括国外的用户,因为网店送货依托的是邮政、物流等专业支持,它们的网点遍布各地。实体店的经营范围通常受到地理空间的限制,有个词叫做“商圈”,描述的就是这个意思。一家三十平米左

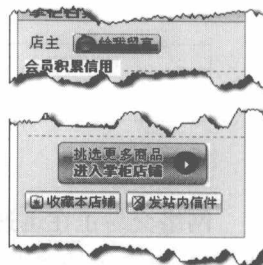


图 1.2 店主休息了可以留言或发站内信件

右的小店,商圈范围往往不会超过一个居民区。相比而言,网店的“商圈”范围就要广阔得多。

(5) 经营成本低

实体店的经营成本中有很大大一块是固定支出,主要包括店面租金、水电费等,如果雇佣店员还要支付工资。对于买断式进货的商品,还需面对库存品过期、变质的风险。网上店面的经营成本则相当微小,主要是上网费、电脑耗用的电费。小规模的网络店完全不用雇佣店员,因而不需要支付工资;商品也无须大批买入,产品过期的风险就相应减少了。少数情况下会有顾客不满意而退货,寄送过程中的破损可以与物流公司协商赔偿,卖家需要承担的损失是十分有限的。

(6) 宣传途径多

对于实体店来说,宣传推广往往费用较高,因而是小店店主不敢考虑的;但网上店面的推广途径就要多得多,而且不少是免费的。首先,在“淘宝”、“易趣”等网上交易平台开设的网店,本身就可以依靠这些“大商城”的良好声誉,吸引网络用户前往购买。顾客进入交易平台之后,可以利用搜索功能,在每家网店中同时寻找想要购买的商品。所有店面都是平等竞争的,而不存在店面位置、地段的差异问题。网络平台提供了各种让店家推销自己宝贝的办法,另外还有各种论坛、博客等网上交流平台可以用来向特定的买家群体宣传网店。

2. 网络交易前景可观

网络交易能够快速增长,并在近十年的时间里一直保持良好的发展势头,与这一交易方式的良好前景密不可分。网络交易面对的是迅猛增加的“网民”,这部分人有着较强的购买能力;网上交易模式迎合了经营者的需要,同时又满足了现代快节奏生活方式的要求。

(1) 网络用户增加快,网民消费能力强

随着我国经济的不断发展,互联网用户数量快速增加。据中国互联网络信息中心统计,截至2008年底,我国已经拥有将近3亿的网民,并且这一数字仍在以每年大约20~50%速度上升。其中,90.6%的网民是通过宽带方式上网的。这种网络连接方式速度快,可24小时保持上网状态,并且通常按包月或包年计费。

在网民之中,相当大的群体已经拥有通过互联网购买或销售商品的经历。2008年底,网络购物的使用率达到了24.8%,即大约7400万网民;网上售物的网民数量也达到了1100万,使用率为3.7%;网上支付规模同样不小,使用人数达5200万人,使用率为17.6%。这些业务每年的用户增长速度都在50~60%左右,完全可以用“猛增”

来加以形容。

互联网使用者的消费能力是值得相信的。目前,我国约 1/3 的网民是在校学生,虽然他们现在还基本没有收入,但都对未来的收入有着良好的期望。同时,机关事业单位工作者、企业员工与管理者、专业技术人员共同构成了另外 1/3 以上的网民群体,这部分人当前已经拥有较强的消费能力。上述这两大群体共同构成了网上销售的庞大市场。

(2) 现代生活方式新,网上交易模式好

社会经济发展的同时,人们的生活方式也在发生着变化,这些变化对商品经营者提出了新的要求。

对现代上班族而言,时间是第一可宝贵的,网上交易就是一种节约时间的交易模式。通过简单的输入商品名称,就可以查找到成百上千家网店的销售信息;轻松地点击鼠标,就可以比较出价格的高低。网上购买的物品几乎都采用送货上门的方式,快递、邮局的送货员会通过手机联系买主,将产品送到顾客手中。同时,网上开店的优势使得网店销售的产品往往能比实体店中便宜 10 ~20% 左右,因而也是受到消费者青睐的原因。

我们还可以发现,现代年轻人的生活习惯与他们的父辈相比已经有很大不同。许多人由于工作等原因选择了“晚睡晚起”,其作息方式要求商店能够在较长的时间里满足人们的购物需求。另一方面,现代人们对购物的方便性提出了越来越高的要求。“宅男”、“宅女”呆在屋子里不愿意出门,他们乐于使用现代的网络手段购买所需要的商品,利用送货上门服务达到足不出户而购得必要物品的目的。

此外,网上交易能够满足人们购买新奇商品的欲望。由于经营新产品的风险比较大,因此有许多经营者不愿意让这些产品占去货架空间。而网店店主则没有这样的顾虑,他们乐于将新奇产品的照片展示在自己的店中,吸引好奇的人们前来浏览、购买。同时,有一些商品原本是难以买到的,比如地方土特产、外贸尾单产品、专业器具、藏品等,而这些宝贝一旦放到了网店上,就能够让顾客快速地找到它们,实现购买。

二、咱也能做电子商务



“电子商务”看起来是个神乎其神的名词,实际上它就在我们身边。许多经营方式都可以归入电子商务之中,而且已经有许多人在这一领域中获得了成功。