



淘宝大学

淘宝网
Taobao.com



新手开店日记——

红心变皇冠的开店秘笈

小铁柱哥 编著



人民邮电出版社

北京

发现自己 开启梦想

在淘宝的6年，有过很多感动……

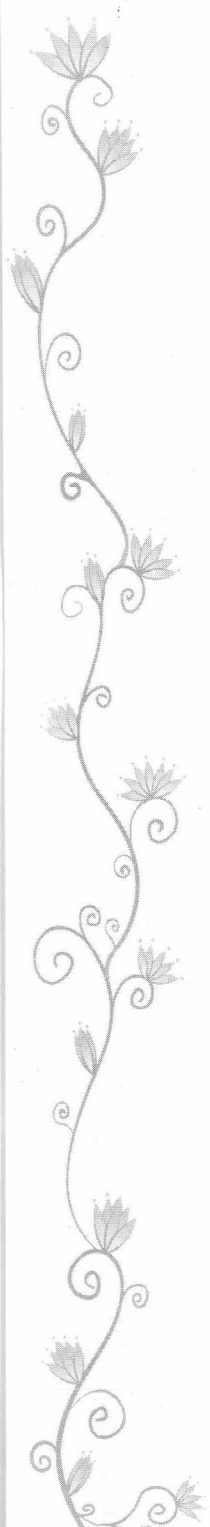
一群自称“V乐”的人，他们是一群肌无力患者，他们甚至不知道自己明天能否醒过来。但是他们选择了在淘宝开店，因为对于他们而言，人生最后的尊严必须用自己的自食其力来证明……

还有很多，如张云成兄弟、“魔豆宝宝”周丽红。我们在淘宝里，一次次被感动着，同时也觉得十分欣慰。因为淘宝在改变着很多人的生活，也影响了很多人的生活。记得一次在西安召开会员见面会，一位妈妈握着我的手说：“谢谢淘宝，让我女儿有了一份安稳的生活。”原来她的女儿得了小儿麻痹症，大学毕业以后找不到工作，抱着尝试的心态在淘宝开了店，辛勤耕耘一年，网店的收入不仅可以维持自己的生活，还雇了几个人帮忙。虽然身体的阻碍让他们无法享受和常人一样的生活，但他们却有着超乎常人的坚强和坚持！

比起“V乐”、张云成兄弟、周丽红，我们是多么地幸运。也许，生活总有一些不如意的地方，但至少我们是健康的。

创业，他们可以做到的，你一定也可以，今天的科技让每个有梦想的人，都可以开始很容易地尝试，很容易地开始创业，但最重要的就是开始——马上做，做精彩！

6年以来，关于网上创业，我被问得最多的就是“我想开店，淘宝上什么好卖呢？”其实，没有最好的，只有最合适的。淘宝的成功卖家中，既有50多岁的老妈妈，卖自己手工编织的毛线鞋；又有航空公司的空姐，满世界帮姐妹们代购奢侈品；还有阳澄湖的农家，将自己养殖的大闸蟹卖到我国的台湾省、香港特别行政区；也有上海的白领美眉，到淘宝开店只是

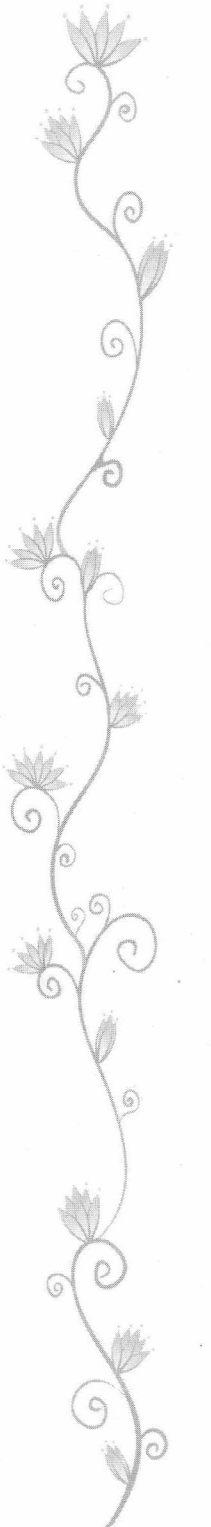


为了转让自己的时尚品，以便每个月都可以有足够的“米”去追逐最新的时尚……

杭州有一句老话，叫做“晚上想想路千条，早上醒来老路一条”，有梦想的你，不要只停留在想的阶段了，行动吧，只有行动，才有可能！

张宇（语嫣）

淘宝（中国）软件有限公司副总裁



前言

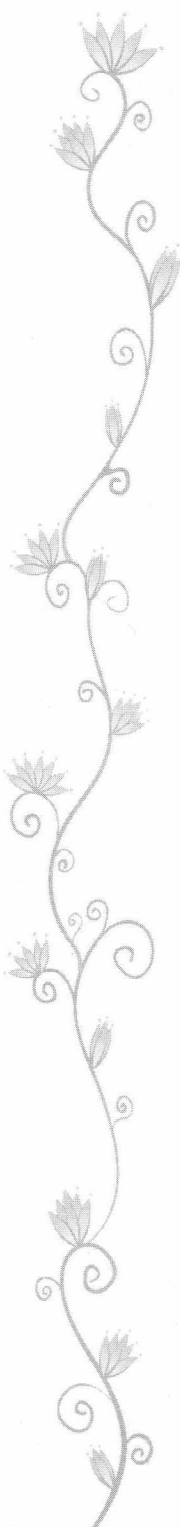
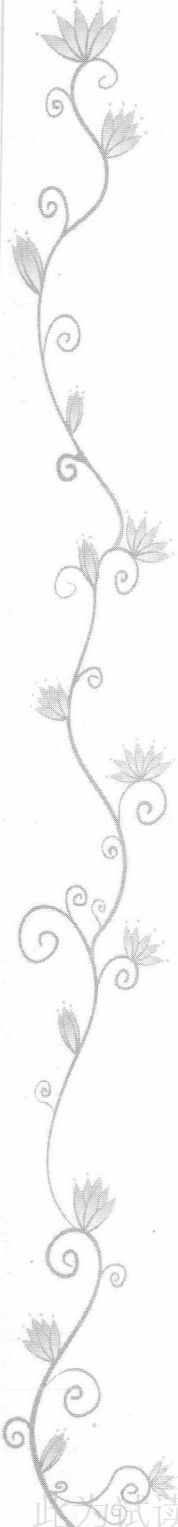
自从我的第一本书《淘宝网新手开店日记》问世以来，经常有很多新手通过旺旺来问我问题，涉及的内容虽然五花八门，但不外乎两大类，一类是基础知识，另一类是把现有小网店做大、做强的方法和技巧。

基础知识类的问题通常很简单，例如如何找到自己的店铺地址、为什么我无法上传图片……在方法和技巧类问题中，大多也都是诸如怎么能让我的店铺人气旺起来，为什么我的成交量这么低……之类的问题。这些问题反映出一个普遍的现象，即很多开店的新手并不是在系统、完整地学习了淘宝网开店的知识后才来开店的，而是在还没有准备好的情况下，就匆匆忙忙开了店。结果在开店过程中，发现自己好多知识都不懂，而且也没有找到很好的学习方法和途径，致使销量迟迟得不到提升。很多新手卖家就是在这样的情况下，在信誉为“三心”或者“四心”的时候，被迫放弃了淘宝小店的经营，转做其他事情。在了解了新手卖家的这些情况之后，我萌生了升级《淘宝网新手开店日记》一书的想法，希望通过详尽的淘宝开店细节介绍，给予那些“红心”、“钻石”卖家更多的帮助。

如果你是一名开店新手，那么请先阅读《淘宝网新手开店日记（第二版）》一书；如果你的店铺已经开张了，想了解更多关于淘宝开店的技巧，那么向你推荐这本《新手开店日记——红心变皇冠的开店秘笈》。

本书延续了“新手开店日记”一书幽默、诙谐的行文风格，以日记的形式，讲述了寻找网店货源、设置店铺基本属性、打造产品品牌、处理客户危机、应用增值服务等12大类的开店细节知识，涉及照片拍摄、文字描述、发货管理和客户交流等内容，能够帮助学习者顺利地从开店新手过渡到店铺经营的行家里手。

本书在策划之初就得到了“淘宝社区”（淘江湖）和“淘宝大学”的大力支持，在此向各位淘宝小二表示衷心的感谢。



本书在编写的过程中，力求精益求精，但难免存在一些不足之处，衷心希望读者批评指正。读者在使用本书时如果遇到问题，可以发 E-mail 至 taobaobook@ptpress.com.cn 与我们联系，或者登录淘宝网“原生态东北特产”店铺（<http://shop34086988.taobao.com>）留言或进行在线交流。

作 者

目 录

第1章 轻松找货源	1
1.1 走进批发市场	2
1.1.1 批发前的准备	2
1.1.2 批发时的注意事项	3
1.2 方便快捷的网上批发	4
1.2.1 阿里巴巴的小额批发	4
1.2.2 搜索货源的方法	4
1.2.3 选择诚信批发商	7
1.3 走进淘宝社区的掌柜进货专区	9
第2章 店铺的设置与优化	11
2.1 公告的基本设置	12
2.1.1 公告的设置方法	12
2.1.2 公告设置的优化与禁忌	13
2.2 店标的制作	14
2.2.1 好的店标是这样制作的	14
2.2.2 上传店标的方法	17
2.3 宝贝分类的优化	18
2.3.1 宝贝分类的基本设置	18
2.3.2 宝贝分类的高级设置	20
2.4 让店铺交流区热闹起来	21
2.4.1 店铺交流区的简介	21
2.4.2 店铺交流区的营销功能	24
2.5 店铺风格与整体布局	24
2.5.1 店铺风格的设置	25
2.5.2 掌柜推荐宝贝很重要	25
2.5.3 店铺首页宝贝要合理分布	27

第3章 赢在宝贝描述	29
3.1 让宝贝展示得更全面	30
3.1.1 空间顺序的多图展示	30
3.1.2 产品使用的多图展示	31
3.1.3 产品细节及特殊说明的多图展示	33
3.2 让图片“活”起来	34
3.2.1 用图片表达声音	35
3.2.2 用图片表达时间和空间	35
3.2.3 用图片表达触觉	36
3.2.4 用图片表达味觉	36
3.2.5 用图片表达比喻	37
3.2.6 用图片表达服务	37
3.3 在宝贝描述里插入图片	38
3.4 撰写流畅的文字叙述	41
3.5 打造正确清晰的整体结构	42
第4章 玩转支付宝	45
4.1 收付款与充值提现功能	46
4.1.1 我要收款	46
4.1.2 我要付款	47
4.1.3 我要充值	49
4.1.4 我要提现	51
4.2 查看详细交易信息	53
4.2.1 查找交易	53
4.2.2 查找交易明细	54
4.3 退款流程很重要	55
4.3.1 买家已付款状态下的退款	56
4.3.2 卖家已发货状态下的退款	57
4.4 支付宝数字证书	59
4.4.1 证书的管理	59
4.4.2 证书的其他常见问题	61
4.5 支付宝使用安全	62



4.6	轻松修改交易价格	63
4.7	支付宝使用率	65
第5章 真诚同买家沟通		67
5.1	与买家交流的禁忌	68
5.1.1	“三不”原则	68
5.1.2	保持话题的延续性与关联销售	69
5.2	不同买家的不同应对策略	71
5.2.1	接待新手买家	71
5.2.2	留住老买家	73
5.2.3	用自动回复留住即时买家	73
5.2.4	应对特殊买家大集合	76
5.3	建立买家档案	77
5.3.1	旺旺的分组功能	77
5.3.2	简单快速的记事本查找功能	79
5.3.3	旺旺查找聊天记录功能	80
第6章 提高浏览量的窍门		83
6.1	拍卖吸引人气	84
6.1.1	一元拍	84
6.1.2	荷兰拍	85
6.2	淘宝的多功能社区	86
6.2.1	个人空间	87
6.2.2	帮派就是论坛	90
6.2.3	去“淘宝打听”露脸	95
6.2.4	淘江湖娱乐销售	97
6.3	设置店铺友情链接	100
6.4	淘宝旺旺群	101
6.4.1	搜索并加入他人的旺旺群	102
6.4.2	建立自己的旺旺群	103
6.5	淘宝网外的宣传	105
6.5.1	社区的宣传	105

6.5.2 博客的宣传	106
6.6 向搜索引擎提交店铺链接	107
第7章 在竞争中脱颖而出	109
7.1 制作调查统计表	110
7.1.1 统计整店信息	110
7.1.2 对比宝贝属性	110
7.2 完胜搜索栏	112
7.2.1 宝贝标题的优化	112
7.2.2 深入剖析宝贝缩略图	114
7.3 打造拳头产品	115
7.4 多种形式扩大销售	115
7.5 信用评价很重要	118
7.5.1 好的评价是隐形广告	118
7.5.2 评价的解释功能	120
7.5.3 给买家的评价要细心	121
第8章 打造与众不同的产品品牌	123
8.1 品牌名称	124
8.1.1 品牌名称的适宜与禁忌	124
8.1.2 会员名、店铺名与品牌三者的关系	125
8.2 品牌标志	126
8.3 品牌广告语	127
8.4 网络品牌的表现方法	128
第9章 物流省钱妙招	129
9.1 平邮窍门	130
9.1.1 平邮邮资查询	130
9.1.2 自制平邮邮资查询表	131
9.1.3 平邮的注意事项	132
9.2 快递大全	132
9.2.1 快递公司	133



9.2.2 EMS 和 E 邮宝	133
9.3 发货管理	134
9.3.1 地址库管理	134
9.3.2 运费时效查询	135
9.3.3 运费模板	136
9.4 推荐物流	139
9.4.1 推荐物流概述	139
9.4.2 网上下单的方法	139
9.5 确认发货	141
9.6 网上服务	142
9.6.1 网点查询	142
9.6.2 快件跟踪查询	144
9.6.3 与快递客服在线沟通	145
9.6.4 物流专区交流心得	146
9.7 和快递打交道注意事项	147
第 10 章 常见问题处理	149
10.1 处理广告信息	150
10.1.1 防垃圾消息	150
10.1.2 举报违规的广告信息	152
10.2 处理图片侵权	153
10.3 交易纠纷	157
10.3.1 成交不卖与成交不买	157
10.3.2 收款不发货	159
10.3.3 恶意评价	160
10.3.4 纠纷的应对策略	161
10.4 其他违规行为举报	161
10.5 淘宝的帮助中心与客服	162
10.5.1 帮助中心咨询	163
10.5.2 咨询回复	164
10.5.3 电话客服咨询	167
第 11 章 生意好了要用网店版	169
11.1 E 客服	170

11.1.1	申请 E 客服	170
11.1.2	使用 E 客服	172
11.2	网店版的财务报告	175
11.2.1	设置成本	175
11.2.2	查看报表	177
11.3	网店版工具	179
11.3.1	批量修改	179
11.3.2	批量评价	181
11.3.3	批量上架	182
11.3.4	单据打印	183
11.4	记录买家资料	184
11.4.1	客户管理	184
11.4.2	客户关怀	186
11.4.3	买家级别设置	187

第 12 章 增值服务

12.1	消费者保障服务	190
12.1.1	了解消费者保障服务	190
12.1.2	7 天无理由退换货	194
12.2	用旺铺生意更旺	195
12.2.1	加入旺铺	195
12.2.2	旺铺的招牌	198
12.2.3	旺铺的推广区	199
12.2.4	旺铺的促销区	204
12.2.5	旺铺的标签页	206
12.3	量子恒道店铺统计	208
12.3.1	全店流量数据	209
12.3.2	宝贝及分类被访数据	210
12.3.3	店铺访客数据及详情	213
12.3.4	统计图标签设置	216
12.4	淘宝首届网商交易会	218



淘宝网
Taobao.com

轻松找货源



小铁柱哥语录

吃了好饭菜，人壮；
有了好货源，店旺。

1.1 走进批发市场

在淘宝开店一年多以来，最大的感受就是，网上购物现在越来越深入人心了，随着买家不断的增多，卖家也在不断的增多。更有意思的是，有的买家在经过一段时间的网上购物以后，也对开店产生了兴趣，自己开起了网店。我的一位买家七七最近也产生了这样的想法，这不，她又来问我了。

“柱哥，我也想开个网店，像你这么威风，嘿嘿。”

“哦，你想卖什么呢？”我问道。

“我还没想好呢，你帮我想想啊？”七七是个网上购物的高手，其实还只是个二十刚出头的孩子。

我听后摇了摇头，发过去一个安慰的表情，说道：“准备不充分，开店也费劲，要是没货源，开店准玩完。”

七七发了个委屈的表情，问道：“还有这么多学问吗？”

“可不嘛！”我回答道。

“那……”七七顿了一下：“我最先应该做什么？”

“你呀，开店首先要想好货源的问题，如果连批发、进货都搞不定，那你这个店该怎么开呢？”

“到批发市场不就行了吗，这还不简单？”七七一副不服气的样子。

“可没有这么简单啊，说起这批发啊，里面的学问可多了，听我一一道来啊。”

因为平时我养成了一个好习惯，就是把从前遇到的问题和经验都会总结起来，所以遇到显摆或者卖弄的时候，就有备无患了。于是我不慌不忙，向七七传授的秘笈。

1.1.1 批发前的准备

批发产品要有一个明确的计划，有准备的行动，可以减少盲目行动带来的损失，从而降低产品积压的风险。

准备一：定项。

定项是指为自己所要批发的产品定好种类。

准备二：定量。

定量是指为准备批发的产品定好数量。



准备三：定价。

定价是指经过调查研究后，为准备批发的产品设定一个价格范围。

准备四：专业知识。

专业知识是指在批发前，搜集该产品相关的专业知识，有的放矢，心中有数，不批到次货或者假货。

准备五：做好记录。

做好记录是指把定项、定量、定价后的产品分类记录下来，留作备用。

1.1.2 批发时的注意事项

走进批发市场，有许多需要注意的地方。掌握了一定的知识与技巧，可以少走弯路，以最快、最安全的方式，批发到自己需要的产品。

- 掌握好批发市场的工作时间，避免人去楼空。
- 掌握好批发市场的人流规律，避开人流高峰。
- 熟悉批发市场的地形，少走弯路。
- 了解批发市场的语言特点，例如询价的时候应该使用“拿货”而不是“多少钱卖”这样的用语。
- 多家对比询价，先看后批。
- 不冲动，不跟风批发产品，不为批发商的介绍所左右，只批发自己需要的。
- 看管好钱物。
- 从其他批发商正在进行的交易中探听价格，是一种有效的方法。
- 批发也可以讲价，常见的讲价方法有“抹零”、“财钱”、“车费”等。
- 索要票据、发票、名片。
- 问明是否可以退换货。
- 勿忘检查货物是否有瑕疵。
- 批发好的货物可放批发商处暂存。
- 慎重考虑“熟识”后的批发商所推荐的产品。
- 一般情况下，批发商可提供物流发货服务。



如能与商家谈好，可以先拍照，卖出后再进货，则可做到开店初期更理想的进货形式：
不积压资金、节省成本、降低风险，使自己立于不败之地。

我说完这些，七七好像捡了个宝一样，高兴得连发了两个跳舞的表情，说道：“我要去批发市场喽！”然后连再见都不说就下线了。我苦笑着心想：这就是年轻人的特点哪，说干就干，年轻就是资本，这话说得真没错。

1.2 方便快捷的网上批发

两天的时间没到呢，七七又愁眉苦脸上来了，一上来就诉苦：“柱哥啊，批发市场我去了，奈何身子骨不好，受不了这个折腾啊，腰也酸腿也疼，有没有好办法，可以不走路就能批发？”

批发市场的辛苦我是知道的，于是安慰地道：“没关系，要不在网上批发试试吧。”

七七顿时眉飞色舞起来：“网上也能批发吗？太好了！”

“当然能了。”我又是一副老师的派头，发了个很酷的表情过去。

1.2.1 阿里巴巴的小额批发

阿里巴巴的小额批发服务为开网店的卖家们提供了一个很好的机会，也为网上批发提供了条件。网上批发的优势在于低价进货、少量起供、厂家直销、更新及时、节省费用、灵活多变、参照更多。

1.2.2 搜索货源的方法

打开阿里巴巴里网站首页，单击“小额批发”按钮，如图 1-1 所示。



图 1-1

进入阿里巴巴小额批发搜索页面，在搜索栏输入想要批发的产品名称，单击“找一下”按钮，如图 1-2 所示。



图 1-2

显示搜索结果。在搜索结果上方，可以通过选择省份、城市等选项进一步筛选，以便得到更精确的信息，如图 1-3 所示。

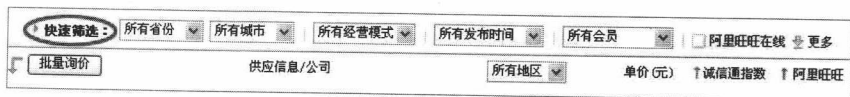


图 1-3

进一步筛选后的结果，如图 1-4 所示。

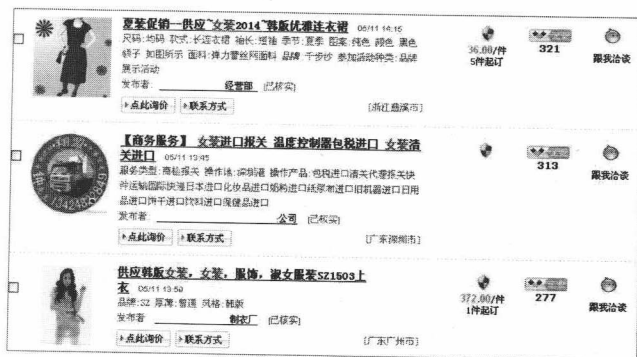


图 1-4

此时在每条信息下，会有“点此询价”和“联系方式”两个按钮，如图 1-5 所示。单击“联系方式”可以获得该条信息发布者的联系方式，单击“点此询价”按钮，可以在该条信息下发布留言。

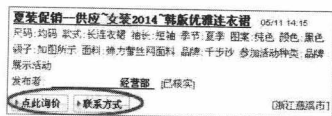


图 1-5

发布留言的时候，需填写留言标题并勾选想要了解的产品信息，若有补充留言，可以在“补充信息”里进行补充说明，如图 1-6 所示。

图 1-6

除使用“点此询价”的留言功能与“联系方式”的查找联系方式功能，在每条信息的右侧，阿里巴巴提供了在线洽谈的功能。此功能需注册成为阿里巴巴会员，下载并安装阿里旺旺软件，安装成功后登录并单击“跟我洽谈”按钮，即可与该信息发布者进行在线洽谈，如图 1-7 所示。

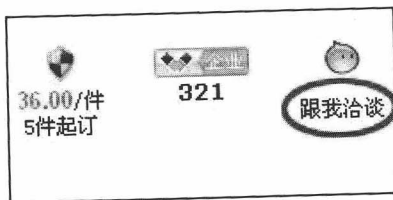


图 1-7

阿里巴巴小额批发还提供了按进货类目进行逐条查找的功能，如图 1-8 所示。