



皇冠级卖家为你破译**100**个财富密码

从“菜鸟”卖家到“骨灰级”卖家的必读宝典



# 网店

WANGDIAN  
YINGJIAD  
100GEMIJUE

# 赢家的

# 100<sup>个</sup>秘诀

陈镇 ◎ 编著

## 成就你的 网络创业 之梦

- ◎ 皇冠级卖家为你破译**100**个财富密码
- ◎ 从“菜鸟”卖家到“骨灰级”卖家的必读宝典



中国发展出版社



# 网店

WANGDIAN  
YINGJIAD  
100GEMIJUE

# 赢家的

# 100 秘诀

陈镇 编著



中国发展出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

网店赢家的 100 个秘诀/陈镇编著. —北京: 中国发展出版社, 2010. 5

ISBN 978-7-80234-545-4

I. 网… II. 陈… III. 电子商务—商业经营 IV. F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 067992 号

书 名: 网店赢家的 100 个秘诀

著作责任者: 陈 镇

出版发行: 中国发展出版社

(北京市西城区百万庄大街 16 号 8 层 100037)

标准书号: ISBN 978-7-80234-545-4

经 销 者: 各地新华书店

印 刷 者: 北京瑞哲印刷厂

开 本: 700 × 1000mm 1/16

印 张: 14.25

字 数: 219 千字

版 次: 2010 年 5 月第 1 版

印 次: 2010 年 5 月第 1 次印刷

印 数: 1—6000 册

定 价: 35.00 元

联系电话: (010) 68990625 68990692

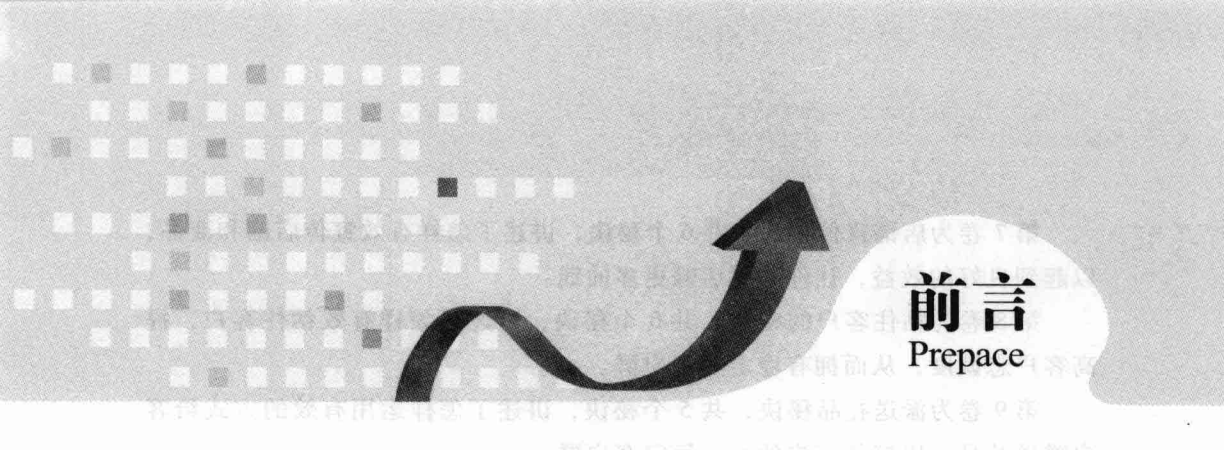
购书热线: (010) 68990682 68990686

网 址: <http://www.developress.com.cn>

电子邮件: [drcpub@126.com](mailto:drcpub@126.com)

版权所有·翻印必究

本社图书若有缺页、倒页, 请向发行部调换



# 前言

## Prepace

比尔·盖茨曾经说过：“21 世纪要么电子商务，要么无商可务。”电子商务有着巨大的市场与无限的商业机遇，蕴含着现实和潜在的丰厚商业利润，如今，电子商务发展势头异常强劲。

在中国，网民人数众多，网络购物发展迅速。阿里巴巴集团董事局主席马云说过“网货将和‘中国制造’一起，在未来 10 年里占据世界经济主流”。中国独特的经济条件和庞大的网民群体为电子商务的发展创造了一个良好的环境。而中国发达的制造业，充足的货源，不断完善的信用卡消费制度及物流配送体系，使得电子商务在中国拥有得天独厚的地理位置优势。全球金融危机的大背景下，中国的电子商务逆流而上发展迅速，正迈入繁荣阶段。

在网商队伍不断增大的背景下，应广大有志于开网店的创业者所需，笔者梳理成功网店经验，编成本书。本书共 18 卷 100 个秘诀，具体内容如下：

第 1 卷为新手开网店前的准备工作，共 7 个秘诀，讲述了新手开网店如何进行软硬件的配置及店铺的规划。

第 2 卷为开店的心态，共 5 个秘诀，讲述了好的心态能够起到良好的效益，让您的淘宝店铺赚更多的钱。

第 3 卷为制作产品图片秘诀，共 6 个秘诀，讲述了如何利用数码相机和后期软件的处理做出精美真实的图片。

第 4 卷为妙用帖子秘诀，共 5 个秘诀，讲述了怎样巧妙的运用帖子来扩大宣传，提升信誉，提高知名度，从而增加买卖机会。

第 5 卷为使用沟通软件秘诀，共 7 个秘诀，讲述了怎样利用沟通软件与买家进行有效的沟通，并达到宣传店铺和增加交易机会的目的。

第 6 卷为沟通谈判秘诀，共 7 个秘诀，讲述了怎样有效地与客户沟通，从而促成交易。

第7卷为店铺宣传秘诀，共6个秘诀，讲述了怎样有效宣传店铺和商品，以起到良好的效益，让你的网店赚更多的钱。

第8卷为粘住客户的秘诀，共6个秘诀，讲述了怎样有效粘住客户，提高客户忠诚度，从而拥有稳定的客户群。

第9卷为派送礼品秘诀，共5个秘诀，讲述了怎样运用有效的方式给客户赠送礼品，以拉住客户的心，稳定客户群。

第10卷为提升信誉秘诀，共6个秘诀，讲述了怎样另辟蹊径提升信誉的方法，从而聚集人气，提高知名度。

第11卷为售后服务秘诀，共4个秘诀，讲述了售后服务的完善和维护及退货和投诉的处理。

第12卷为皇冠店铺的管理秘诀，共4个秘诀，讲述了怎样有效合理的管理皇冠店铺。

第13卷为网店的法则应用秘诀，共5个秘诀，讲述了如何应用这些法则来提高自身竞争力，摆脱销售困境，从众多店铺和卖家中脱颖而出。

第14卷为新销售秘诀，共8个秘诀，讲述了怎样运用各种销售模式和方法把产品销售出去，赚更多的钱。

第15卷为节省物流费用的秘诀，共5个秘诀，讲述了如何节省包装成本，并有效降低物流快递费用，从而降低成本。

第16卷为采购渠道秘诀，共4个秘诀，讲述了采购货源的渠道和方式及采购时的注意要点。

第17卷为选货秘诀，共6个秘诀，讲述了怎样才能挑选到自己满意的既省钱又好的货物。

第18卷为安全交易秘诀，共4个秘诀，讲述了怎样有效保护账号和交易安全，从而保护自己的切身利益。

本书从实际应用出发，详细介绍了网上开店与交易过程中各个环节的具体操作方法，图文并茂，简单易学，可操作性强。书本没有过多使用专业术语，而是采用通俗易懂的文字、清晰形象的图片，帮助读者快速上手搭建网店并掌握经营管理网店的重点。

编者

2010年4月

# 目录

## Contents



### 网店启程

|        |                     |    |
|--------|---------------------|----|
| 秘诀 001 | 硬件要“硬” .....        | 2  |
| 秘诀 002 | 软件要“软” .....        | 3  |
| 秘诀 003 | 店铺取名法则 .....        | 7  |
| 秘诀 004 | 定位准确成“大鳄” .....     | 9  |
| 秘诀 005 | 充分利用自己的人脉 .....     | 15 |
| 秘诀 006 | 图片和文案见功夫 .....      | 16 |
| 秘诀 007 | 挺过黑色 3 个月 .....     | 17 |
| 案例 1   | 向先生将男士皮艺店开到网上 ..... | 18 |
| 案例 2   | 下岗工人淘宝开店 .....      | 19 |



### 心态铸就成功

|        |                    |    |
|--------|--------------------|----|
| 秘诀 008 | 开店要有好心态 .....      | 22 |
| 秘诀 009 | 回复客户要有好心态 .....    | 23 |
| 秘诀 010 | 用好心态稳定客户 .....     | 23 |
| 秘诀 011 | 不刻意计较金钱也是好心态 ..... | 24 |
| 秘诀 012 | 好心态助学习成长 .....     | 25 |
| 案例 3   | 大学生丹丹开网店 .....     | 25 |
| 案例 4   | 新手开网店 .....        | 26 |



## 一张好图胜千言

|        |                             |    |
|--------|-----------------------------|----|
| 秘诀 013 | 让买家购买欲一触即发 .....            | 30 |
| 秘诀 014 | 选择合适的摄影器材 .....             | 31 |
| 秘诀 015 | 正确的拍摄姿势 .....               | 33 |
| 秘诀 016 | 拍出高质量清晰图 .....              | 34 |
| 秘诀 017 | 宝贝拍摄技巧实例 .....              | 35 |
| 秘诀 018 | 巧用 Photoshop 让你的宝贝炫起来 ..... | 37 |
| 案例 5   | 巧手美眉自产自销手工饰品赚大钱 .....       | 40 |
| 案例 6   | 淘宝开店的乱中制胜秘籍 .....           | 41 |



## 妙用帖子

|        |                     |    |
|--------|---------------------|----|
| 秘诀 019 | 巧用精华帖 .....         | 44 |
| 秘诀 020 | 抢“沙发”与“板凳” .....    | 46 |
| 秘诀 021 | 赚“银币”三步走 .....      | 46 |
| 秘诀 022 | 回帖蕴藏商机 .....        | 47 |
| 秘诀 023 | 论坛一箩筐 .....         | 48 |
| 案例 7   | 女大学生小霞的网店经历 .....   | 50 |
| 案例 8   | 细心店主教你宣传自己的店铺 ..... | 51 |



## 巧用沟通软件

|        |               |    |
|--------|---------------|----|
| 秘诀 024 | 个性签名助推广 ..... | 54 |
|--------|---------------|----|

|        |                  |    |
|--------|------------------|----|
| 秘诀 025 | 分组管理有妙用 .....    | 55 |
| 秘诀 026 | 查找商友建商圈 .....    | 57 |
| 秘诀 027 | 手机绑定任我行 .....    | 60 |
| 秘诀 028 | 头像设置抓眼球 .....    | 62 |
| 秘诀 029 | 聊天记录含商机 .....    | 63 |
| 秘诀 030 | 巧用淘宝助理 .....     | 64 |
| 案例 9   | 张阿姨的网店经历 .....   | 66 |
| 案例 10  | 老杜的淘宝“夕阳红” ..... | 67 |



## 和客户谈判沟通

|        |                           |    |
|--------|---------------------------|----|
| 秘诀 031 | 买家的 9 种常见心理 .....         | 70 |
| 秘诀 032 | 主动与顾客沟通 .....             | 74 |
| 秘诀 033 | 积极回复买家疑问 .....            | 74 |
| 秘诀 034 | 沟通要及时耐心 .....             | 74 |
| 秘诀 035 | 如何面对讨价还价的顾客 .....         | 75 |
| 秘诀 036 | 成交后的确认技巧 .....            | 76 |
| 秘诀 037 | 不同类型的顾客，不同的沟通技巧 .....     | 76 |
| 案例 11  | 对客户的信任和诚信，赢来一位忠实的顾客 ..... | 77 |
| 案例 12  | 全家合力打造淘宝精品网店 .....        | 78 |



## 让网店名扬天下

|        |                |    |
|--------|----------------|----|
| 秘诀 038 | 投放广告要有门道 ..... | 82 |
| 秘诀 039 | 直通车就像催化剂 ..... | 84 |
| 秘诀 040 | 拍卖“追随者” .....  | 86 |
| 秘诀 041 | 搜索引擎早知道 .....  | 86 |

|        |                   |    |
|--------|-------------------|----|
| 秘诀 042 | 超级买家秀 .....       | 87 |
| 秘诀 043 | 将店铺网址印在实物上 .....  | 88 |
| 案例 13  | 直通车真的烧钱么 .....    | 89 |
| 案例 14  | 巧用旺铺更好地推销产品 ..... | 90 |



## 粘住你的客户

|        |                     |     |
|--------|---------------------|-----|
| 秘诀 044 | 特色的客户服务 .....       | 92  |
| 秘诀 045 | 粘住客户的艺术 .....       | 92  |
| 秘诀 046 | 善待你的客户 .....        | 95  |
| 秘诀 047 | 利用社区论坛吸引客户 .....    | 96  |
| 秘诀 048 | 利用 QQ 群稳定客户 .....   | 97  |
| 秘诀 049 | 用名片吸引客户 .....       | 98  |
| 案例 15  | 网店做生意，“亲”字大作战 ..... | 98  |
| 案例 16  | 一个化妆品网店的诞生 .....    | 100 |



## 派送礼品

|        |                     |     |
|--------|---------------------|-----|
| 秘诀 050 | 宝可不淘，仁义不可无 .....    | 104 |
| 秘诀 051 | 送礼也要有智慧 .....       | 104 |
| 秘诀 052 | 多件包邮与 100 元包邮 ..... | 106 |
| 秘诀 053 | 累积采购量获优势 .....      | 107 |
| 秘诀 054 | 派发红包 .....          | 108 |
| 案例 17  | 女服装店的成功秘籍 .....     | 111 |
| 案例 18  | 新手小高的开店经历 .....     | 113 |



## 另类信誉提升法

|        |           |     |
|--------|-----------|-----|
| 秘诀 055 | 换购活动赢信誉   | 116 |
| 秘诀 056 | 一分为二攒信誉   | 116 |
| 秘诀 057 | 虚拟充值增信誉   | 117 |
| 秘诀 058 | 好友捧信誉     | 117 |
| 秘诀 059 | 打折促销有信誉   | 118 |
| 秘诀 060 | 互拍商品加信誉   | 119 |
| 案例 19  | 退伍军人的淘宝故事 | 120 |
| 案例 20  | 小吴的升钻秘籍   | 120 |



## 售后服务

|        |              |     |
|--------|--------------|-----|
| 秘诀 061 | 售后商品的跟踪告知    | 124 |
| 秘诀 062 | 售后回访与调查      | 124 |
| 秘诀 063 | 制定合理的退货和换货政策 | 125 |
| 秘诀 064 | 正确处理顾客的投诉和意见 | 127 |
| 案例 21  | 不做难缠买家的生意    | 129 |
| 案例 22  | 在网上做老外的生意    | 130 |



## 皇冠的管理

|        |         |     |
|--------|---------|-----|
| 秘诀 065 | 招聘客服    | 134 |
| 秘诀 066 | 体验五星级服务 | 135 |

|        |               |     |
|--------|---------------|-----|
| 秘诀 067 | 库存和物流管理       | 137 |
| 秘诀 068 | 消灭中差评         | 138 |
| 案例 23  | 欢欢的皇冠服务       | 141 |
| 案例 24  | 徐太太畅谈如何留住客户的心 | 142 |



## 法则应用

|        |            |     |
|--------|------------|-----|
| 秘诀 069 | 种子法则       | 146 |
| 秘诀 070 | 蓝海战略       | 146 |
| 秘诀 071 | 丛林法则       | 147 |
| 秘诀 072 | 长尾理论       | 149 |
| 秘诀 073 | 合作摆脱“囚徒困境” | 150 |
| 案例 25  | 如何面对买家“要挟” | 153 |
| 案例 26  | 吴先生的开店经历   | 153 |



## 新型销售模式

|        |                       |     |
|--------|-----------------------|-----|
| 秘诀 074 | 小区特卖会                 | 156 |
| 秘诀 075 | 新品预告                  | 156 |
| 秘诀 076 | 新型分销模式                | 157 |
| 秘诀 077 | 妙用 VIP 卡              | 158 |
| 秘诀 078 | 寻找淘客                  | 163 |
| 秘诀 079 | 诱人的佣金                 | 164 |
| 秘诀 080 | 网上网下相结合               | 165 |
| 秘诀 081 | 不同网络平台的数据转化           | 165 |
| 案例 27  | 兼职开店卖宠物粮食赚大钱          | 170 |
| 案例 28  | 公司职员辞职做手工，网上叫卖月赚 5000 | 171 |

## 第15卷



### 物流攻略

|        |             |     |
|--------|-------------|-----|
| 秘诀 082 | 节省包装成本      | 176 |
| 秘诀 083 | 邮局配送        | 176 |
| 秘诀 084 | 选择快递        | 179 |
| 秘诀 085 | 和业务员砍价      | 181 |
| 秘诀 086 | 成为签约客户      | 181 |
| 案例 29  | 不足 5 元的平邮故事 | 182 |
| 案例 30  | 小心快递被盗      | 182 |

## 第16卷



### 货源有门路

|        |            |     |
|--------|------------|-----|
| 秘诀 087 | 直接从厂家进货    | 186 |
| 秘诀 088 | 从批发商处进货    | 186 |
| 秘诀 089 | 网上进货       | 187 |
| 秘诀 090 | 委托进货       | 188 |
| 案例 31  | 高利润货源的要诀   | 190 |
| 案例 32  | 到批发市场进货的技巧 | 191 |

## 第17卷



### 进货有思路

|        |     |     |
|--------|-----|-----|
| 秘诀 091 | “望” | 194 |
| 秘诀 092 | “闻” | 194 |

|                |                  |     |
|----------------|------------------|-----|
| 秘诀 093         | “问” .....        | 195 |
| 秘诀 094         | “切” .....        | 195 |
| 秘诀 095         | “路边的野花”不要采 ..... | 196 |
| 秘诀 096         | 爱“抠”才会赢 .....    | 197 |
| <b>案例 33</b> → | 寻找高利润货源的要诀 ..... | 197 |
| <b>案例 34</b> → | 红红火火的银饰店 .....   | 198 |



## 交易安全小技巧

|                |                   |     |
|----------------|-------------------|-----|
| 秘诀 097         | 杀毒软件不可少 .....     | 202 |
| 秘诀 098         | 密保软件保密码 .....     | 207 |
| 秘诀 099         | 加强密码强度 .....      | 210 |
| 秘诀 100         | 充分利用第三方支付平台 ..... | 211 |
| <b>案例 35</b> → | 小心“第三方”诈骗 .....   | 212 |
| <b>案例 36</b> → | 别被“网托”蒙蔽了双眼 ..... | 213 |

## 第1卷

## 网店启程



本卷的主要内容为新手开网店前的准备工作，共7个秘诀，讲述了新手开网店如何进行软硬件的配置及店铺的规划。

硬件要“硬”

软件要“软”

店铺取名法则

定位准确成“大鳄”

充分利用自己的人脉

图片和文案见功夫

挺过黑色3个月



据 CNNIC 监测, 2009 年中国网络购物市场交易规模达 2500 亿, 网络购物用户规模已达 1.08 亿人, 年增长 45.9%。可见, 网购作为一种电子商务形式, 越来越多地受到了人们的欢迎。

网店作为一个虚拟商店, 相比实体店而言不需要很好的地段, 省去了很多费用和繁琐的程序, 进入门槛低。网店不受空间的限制, 面向的对象更是天南地北。网店的优势如此之多, 那还不赶快把握机会?

## 秘诀001

### 硬件要“硬”

开网店的前提是要有相应的硬件设备。一般需要一台能上网的电脑、一部数码相机以及一部联系电话。网店经营者可以根据自身情况购买相关设备。

#### 1. 电脑

网上开店的首要硬件设施就是电脑。网店经营者要经常上传产品图片、更新信息、与买家沟通联系并进行客户与产品数据维护等, 这些活动都需要通过电脑来完成, 因此建议电脑的配置相对高一些。

值得注意的是, 网店经营者要选择网速较快的上网方式。拨号上网或无线上网容易导致图片上传失败的情况发生, 建议选用 ADSL 或大流量宽带的上网方式。由于要长期经常性地使用网络, 最好选择包年的形式, 有利于节省资金, 降低开店成本。

#### 2. 数码相机

数码相机是网上开店的基本硬件设施。网店需要上传大量的图片, 数码相机必不可少。图片是吸引买家的最直观最有效的要素, 因此一部好的数码相机是决定图片质量的前提。市面上所售的数码相机像素大致在 800 万~1200 万之间, 对于网店来说已经足够了。有条件的店主可以选择单反数码相机。

#### 3. 联系电话

电话是网上开店的必备硬件设施。为方便双方的联系, 进一步进行沟通, 电话是不可缺少的联络工具。

## 4. 传真机和打印机

当自己的网上开店已经进入到实际操作阶段，小店发展成为大店时，商家可以通过传真机来接收一些订单或文件。另外，很多资料的收发也离不开传真机，所以传真机是很重要的一项设备。

在开店前期可能并不常用打印机，但业务发展到一定程度时，可以选择使用打印机打印发货单，这相比于手写的发货单更为正规和专业。

## 秘诀002 软件要“软”

有了硬件的配合，怎么能没有软件呢？有两类软件是开店必备的，包括即时通讯软件（阿里旺旺、QQ等）和图像处理软件。

### 1. 即时通讯软件

阿里旺旺（如图1-1所示）是淘宝网为淘宝用户量身定做的免费网上商务沟通软件。它能帮你轻松查找客户，发布、管理商业信息，及时把握商机，随时洽谈生意。

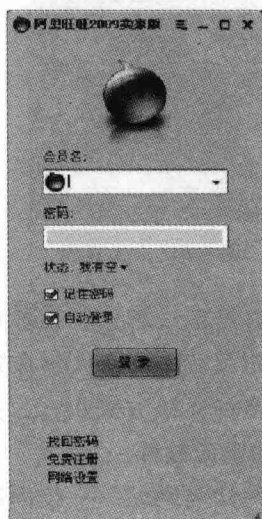


图 1-1 阿里旺旺



图 1-2 MSN

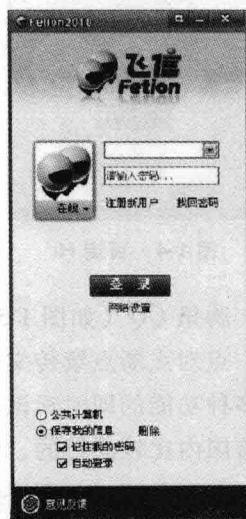


图 1-3 飞信

MSN（如图 1-2 所示）是微软公司推出的即时通讯软件，集合照片管理器、日志离线写 Writer 以及 LIVE MAIL 客户端等多种功能。

移动飞信（如图 1-3 所示）是中国移动公司推出的具有综合通信服务功能的即时通讯软件。它融合了多种通信方式如语音（IVR）、GPRS、短信等，覆盖了三种不同形态（完全实时、准实时和非实时）的客户通信需求，实现互联网和移动网间的无缝通信服务。移动飞信最常用的功能是可以免费给好友手机发送短信。

百度 Hi（如图 1-4 所示）是百度公司推出的一款具有文字消息、音视频通话以及文件传输等功能的即时通讯软件，方便你找到志同道合的朋友，可以随时与好友联系。

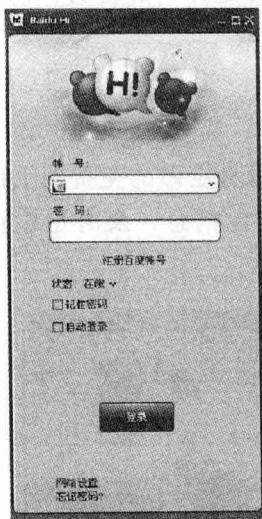


图 1-4 百度 Hi

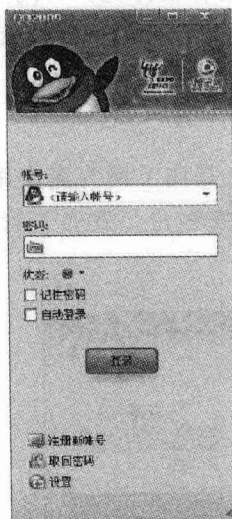


图 1-5 QQ

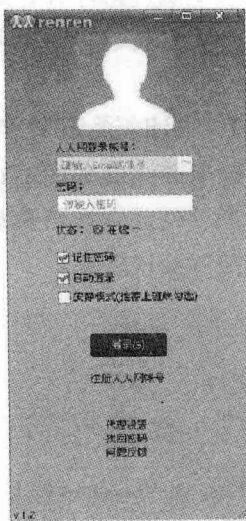


图 1-6 人人桌面

腾讯 QQ（如图 1-5 所示）是一款腾讯公司研发的集在线聊天、视频电话、点对点断点续传文件、共享文件、网络硬盘、自定义面板以及 QQ 邮箱等多种功能的即时通讯软件。它可与移动通讯终端等多种通讯方式相连，是目前国内比较流行的、使用人数最多，覆盖人群最广的聊天软件。

人人桌面（如图 1-6 所示）是国内类似 Facebook 的知名网站——校内网推出的校内通，后更新为人人网后推出的换代软件。