



“十二五”职业教育国家规划教材
经全国职业教育教材审定委员会审定
财政部规划中等职业学校财经商贸类教材

店铺运营

DIANPU YUNYING

朱虹 李晨 主编



 中国财政经济出版社

“十二五”职业教育国家规划教材
经全国职业教育教材审定委员会审定
财政部规划中等职业学校财经商贸类教材

店铺运营

朱虹李晨主编

中国财政经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

店铺运营 / 朱虹, 李晨主编. —北京: 中国财政经济出版社, 2015. 5
“十二五”职业教育国家规划教材 财政部规划中等职业学校财经商贸类教材
ISBN 978 - 7 - 5095 - 5097 - 7

I. ①店… II. ①朱… ②李… III. ①网上销售 - 中等专业学校 - 教材 IV. ①F713. 36
中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 029092 号

责任编辑: 樊 闯
封面设计: 汪俊宇

责任校对: 黄亚青
版式设计: 董生平

中国财政经济出版社 出版

URL: <http://www.cfeph.cn>

E-mail: cfeph@cfeph.cn

(版权所有 翻印必究)

社址: 北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮政编码: 100142

营销中心电话: 88190406 北京财经书店电话: 64033436 84041336

北京财经印刷厂印刷 各地新华书店经销

787 × 1092 毫米 16 开 15.25 印张 371 000 字

2015 年 5 月第 1 版 2015 年 5 月北京第 1 次印刷

定价: 36.00 元

ISBN 978 - 7 - 5095 - 5097 - 7 / F · 4132

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

质量投诉电话: 88190744

打击盗版举报热线: 010 - 88190492、QQ: 634579818

编写说明

本书是“十二五”职业教育国家规划教材、财政部规划教材，经全国职业教育教材审定委员会审定，作为全国中等职业学校财经商贸类教材使用。

随着互联网的普及，电子商务的热潮正席卷全球，它改变了传统的经营模式，也改变了人类的生活方式。网上开店就是一种典型的电子商务。由于低成本、高效率、操作简便、易于推广等特性，吸引了越来越多的人加入网店经营大军，为人们参与经济活动、创业和就业提供了更为广阔的空间。

店铺运营是中等职业学校（三年制）电子商务专业的一门专业核心课程。课程目标是以学生未来就业岗位的网店运营管理技能培养为宗旨，使学生具备基本的网店经营与管理能力，掌握在网上开店、推广网店及销售商品的方法与技巧，能够利用 C2C 平台开店创业，能承担 B2C 网站的运营与维护工作，为从事网上营销的相关工作奠定基础，并为学生继续学习和终生发展奠定基础。

本书的特点是：立足于店铺运营能力的培养，对课程内容作了根本性改革，打破以知识为主线的传统课程模式，转变为以业务流程为主线的任务引领型课程模式。本书通过职业中专学生王海涛与他的团队开展的一系列网店创业活动为情境，序化教学任务、整合项目模块，突出对网上开店、商品管理、店铺美化、店铺推广、客户服务和商品养护等技能点的训练，使学生在完成具体项目的过程中构建相关理论知识，并发展其职业能力。

全书共分十一个任务，其中体验网购、体验开店、分配岗位等三个任务是导入项目，通过让学生亲自完成购物、开店流程操作及体验网店管理中的各种岗位职责，使其基本认识店铺运营流程及工作内容；熟悉商品、描述商品等两个任务，主要是让学生掌握关于商品的有关知识，能够针对商品的功能、用途、用法、用量、储存使用环境等进行描述和定价；美化商品、装修店铺等两个任务，着重让学生掌握店铺美化的有关知识，训练针对不同类型的商品采用的不同拍摄、美化及店铺装修的方法，以达到吸引消费者眼球、成功促销的目的；推广店铺、达成交易两个任务分别从网络营销及客户服务两个方面，训练学生利用淘宝工具及相关知识多途径、多方法地推广店铺和商品，以及与客户进行有效沟通，是培养客户关系、提升品牌形象和客户粘度的重要环节；养护与包装、物流与发货等两个学习任务，是完成一个完整的店铺运营业务流程的重要组成部分，着重培养学生的商品管理能力。本课程建议课时数为 72 学时，其中实训课时数为 50 学时。

课时分配表

任务	内容	课时分配		
		理论课	习题课、实验课	共计
1	体验网购	2	6	8
2	体验开店	2	6	8
3	分配岗位	2	4	6
4	熟悉商品	2	4	6
5	描述商品	2	6	8
6	美化商品	2	6	8
7	装修店铺	2	6	8
8	推广店铺	2	4	6
9	达成交易	2	4	6
10	养护与包装	2	2	4
11	物流与发货	2	2	4
	总课时	22	50	72

本书由温州职业中专学校朱虹、李晨老师担任主编，黄晓蕾老师担任副主编。参加编写的人员有：温州121品牌代理有限公司孙宏慧（任务1、2），温州职业中专学校陈永伶（任务3）、卫伟（任务4、5）和林日银（任务6），大连计算机学校曲彦（任务7、8），温州市瓯海职业教育中专学校陈利美（任务9），温州市永嘉第二职业学校马晓菁（任务10、11）。

本书为用书学校任课老师提供了电子课件，如有需要，请登录中国财经教育网（<http://cjjc.cfeph.cn> 或 www.zgcjyy.com）下载。

本书在编写过程中，得到了温州121品牌代理有限公司的大力支持，它为本书提供了宝贵的第一手资料；得到了温州市教育科学研究院徐克美教研员的细心指导，并对教材提出了很多建设性的意见，在此一并表示衷心感谢。

本书在编写过程中，吸收了有关书刊、网络等资料，在此一并致以诚挚的谢意。

由于编写时间仓促，书中不妥和疏漏之处敬请专家和读者不吝赐教，并批评指正。

编者

2015年4月

目 录

引言	(1)
任务1 体验网购	(2)
任务2 体验开店	(17)
任务3 分配岗位	(41)
任务4 熟悉商品	(53)
任务5 描述商品	(69)
任务6 美化商品	(90)
任务7 装修店铺	(116)
任务8 推广店铺	(151)
任务9 达成交易	(179)
任务10 养护与包装	(207)
任务11 物流与发货	(222)

引 言



互联网使整个世界发生了翻天覆地的变化，并已经深入到我们日常生活的各个方面，成为人们所依赖的工具。互联网为传统的经济活动提供了更加便捷的形式，加快了商务沟通及信息流动的速度，从而催生了电子商务行业。电子商务通常是指在因特网开放的网络环境下，世界各地基于服务器应用方式，在买卖双方不谋面的情况下进行的各种商贸活动，以实现消费者的网上购物、企业间的网上交易和在线电子支付，以及完成各种商务活动、交易活动、金融活动和相关综合服务活动的一种新型的商业运营模式。

电子商务的模式有很多，如 B2B、B2C、C2C 以及近年来快速崛起的 O2O、移动电子商务等都是常见的模式。用简单的几个例子来说明，比如说起 B2B，我们可以联想到阿里巴巴；B2C 可以联想到天猫商城；C2C 可以联想到淘宝集市；O2O 可理解为线上、线下结合的电子商务；移动电子商务则可以联想到手机微商城。它们的共同点是通过网络来实现购物。但不管通过哪种方式，我们都不可否认，电子商务早已成为人们生活中不可或缺的一部分了。

网上开店就是一种典型的狭义电子商务模式，因为其门槛低、操作简便、易于接受和推广等特性，在国内反而比广义的电子商务模式拥有更高的认知度，逐渐成为我国电子商务的一种主导形式。这种网络零售可以利用独立企业商城 B2C、个人网站 C2C、博客、论坛、微信等来操作。但是，相对来说，在大型交易平台上开店可以争取到更多的流量和销售机会，目前使用频率较高的零售平台有淘宝网、天猫、京东商城、一号店、当当网、亚马逊中国、拍拍网、凡客诚品等，但销售占市场份额最大的还是淘宝交易平台。

网上开店使商品的流通变得更为广泛和便捷，不仅为企业带去更多的商机和利润，也为广大人群参与经济活动、创业和就业提供了更为广阔的空间。接下来我们将通过职业中专学生王海涛与他的团队在淘宝网上开店，进行一系列的网店运营活动为背景，为大家讲述网上开店、推广网店及销售商品的方法与技巧，为中职生今后从事开店创业及网上营销等相关工作奠定基础。

1

任务 1 体验网购



任务要点

- **关键词：**会员注册、网上支付。
- **理论要点：**理解电子银行口令卡及 U 盾的使用要求，理解支付宝的作用及重要性。
- **实践要点：**熟悉淘宝及支付宝会员注册。



任务情境

进入 21 世纪，网络购物已成功渗透到城市的各个角落。与此同时，越来越多的人开始关注并体验网络购物，甚至成为网购达人。

王海涛是职业高中二年级的学生，他要买生日礼物送给侄女，但他平时都在学校上课，没有空余的时间去商场挑选礼物，于是他便想通过时下最流行的 C2C 购物网站淘宝网，购买礼物。王海涛在淘宝网上注册账户，申请网上银行，最后在一个童装品牌“魔法贝贝”买了一件可爱的小外套。很快他就收到快递员送来的宝贝。当拆开包裹并拿着精致的小外套时，他觉得网购真是一种方便快捷的购物方式。



任务分析

网络购物的整体流程可以拆分为几个简单的步骤来逐步完成。首先必须要拥有一个淘宝账户。这就好比想要坐飞机远行，必须拥有一张飞机票一样，当然了，我们的这张“飞机票”是免费的，只需填写必要的个人信息进行注册即可；其次就可以开始寻找想要的商品了，此时要清楚自己想购买的商品是属于哪个类目的；最后需要熟悉网上的支付方式。现在网上的支付方式越来越多：支付宝、一网通、快钱等，而在淘宝上购物是通过支付宝来完成支付行为的，因此熟悉支付宝的操作流程是在淘宝上购物至关重要的一步。



任务实施

步骤一 注册淘宝账户

王海涛在浏览器的地址栏里输入网址：<http://www.taobao.com>，进入“淘宝网”（见图1-1）。淘宝网商品琳琅满目，就如一个自由贸易大市场，王海涛兴致勃勃地注册了淘宝账户，准备购物。



图1-1 淘宝网首页页面

淘宝首页的左上角显示“免费注册”字样，单击即可进入注册页面。注册共分为三步：填写账户信息、验证账户信息、注册成功。

首先是填写账户信息。

1. 账户名：根据提示分别填写好淘宝账户名，即淘宝昵称。需要注意的是，账户名一旦注册成功以后就无法修改。

2. 登录密码：输入你希望以后登录淘宝所使用的密码，设置密码时尽量使用数字和字母的组合，这样所设置的密码强度会比较高，也就是说你的账户会相对安全。

3. 确认密码：重新输入登录密码，目的是确认输入的密码正确无误。

4. 验证码：正确输入图片中的字符即可。

5. 仔细阅读《淘宝服务协议》：点击“同意协议并注册”进入下一步。

以上步骤完成后，接下来要验证你刚才输入的账户信息。两种方式可以完成验证：手机

验证和邮箱验证。

- (1) 手机验证：①选择你所在的国家/地区；②输入你的手机号码；③点击“提交”。
- (2) 邮箱验证：①输入你的电子邮箱地址；②点击“提交”。

知识加油站

什么是电子商务

淘宝是电子商务的一种形式，那么什么是电子商务呢？电子商务其实就是指交易当事人或参与人利用计算机技术和网络技术（主要是互联网）等现代信息技术所进行的各种商务活动，包括货物贸易、服务贸易和知识产权贸易。

按运作模式来分，电子商务可以大致分为以下六种类型：

1. 企业与消费者之间的电子商务，即 B2C (Business to Customer)。
2. 企业与企业之间的电子商务，即 B2B (Business to Business)。
3. 消费者与消费者之间的电子商务，即 C2C (Customer to Customer)。
4. 企业与政府方面的电子商务，即 B2G (Business to Government)。
5. 消费者对企业的电子商务，即 C2B (Customer to Business)。
6. 线上与线下的电子商务，即 O2O (Online to Offline)。

值得一提的是，由于近几年智能手机的普及以及手机应用的便捷性，手机电子商务在非常短的时间内迅速崛起。手机电子商务其实就是指在手机上实现电子商务功能，比如用手机进行网上购物、网上支付、收发 Email 等等与商务有关的活动。根据艾瑞发布的报告指出，移动电商已超越移动增值业务，占国内移动互联网规模的 42%，成为国内移动互联网最大细分行业。现在几乎所有人都认可移动电商的发展前景。我国手机电子商务发展速度将加快，在移动互联网整体市场规模中占比将继续增大。手机广告市场规模将进一步扩大，手机应用程序广告将成为其主要组成部分。手机电子商务具有不可比拟的特性：普遍性、方便性。随着 iPhone、Android 智能手机的普及，移动电子商务市场规模巨大，用手机购物已经成为一种时尚，早上搭地铁时订好订单，晚上到家就可以收货了。由于可以随时随地购买，消费者越来越依赖手机购物。

步骤二 注册并激活支付宝

王海涛在挑选商品的过程中发现，在淘宝里买东西要通过支付宝来付款。于是为了成功购物，他注册了一个支付宝账号。

1. 登录支付宝网站 <http://www.alipay.com>，点击“免费注册”按钮进入注册页面。
2. 验证账户名：选择“个人账户”，正确填写“账户名”和“验证码”。其中“账户名”填写手机号码或者电子邮箱，完成即可点击进入下一步，如图 1-2 所示。

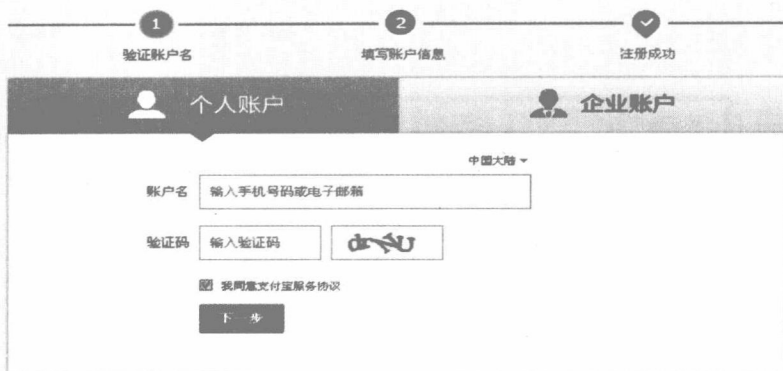


图 1-2 支付宝个人账户注册页面

3. 如果输入的账户名为电子邮箱, 则会弹出如图 1-3 所示对话框, 点击进入邮箱, 点击邮件中的“继续注册”按钮完成支付宝激活。

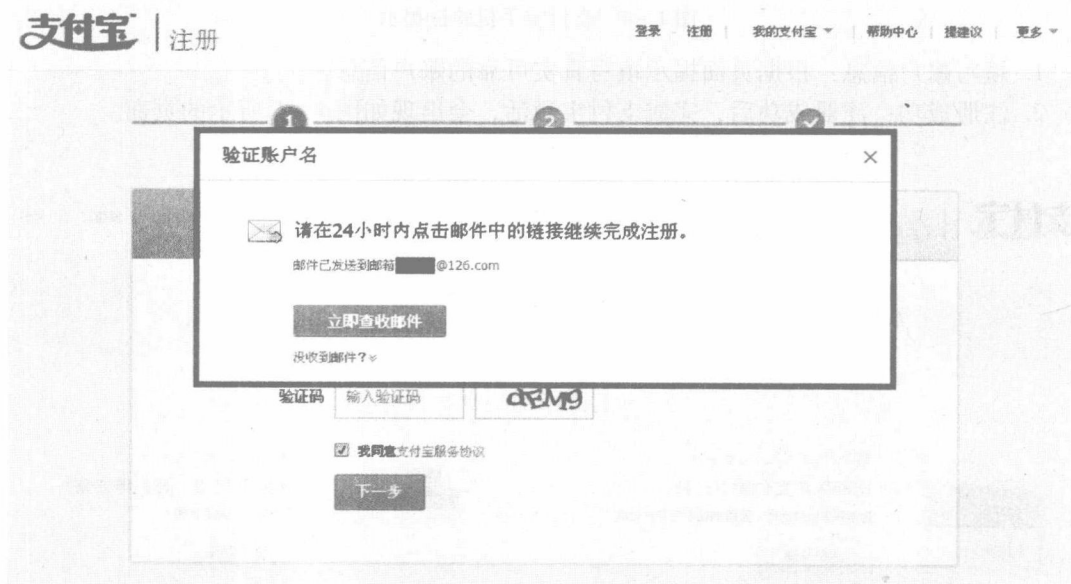


图 1-3 支付宝邮箱验证提示

手机注册: 如果输入的账户名是手机号码, 则会弹出如图 1-4 所示的对话框, 输入所填写的手机收到的校验证, 并点击进入下一步继续完成注册。

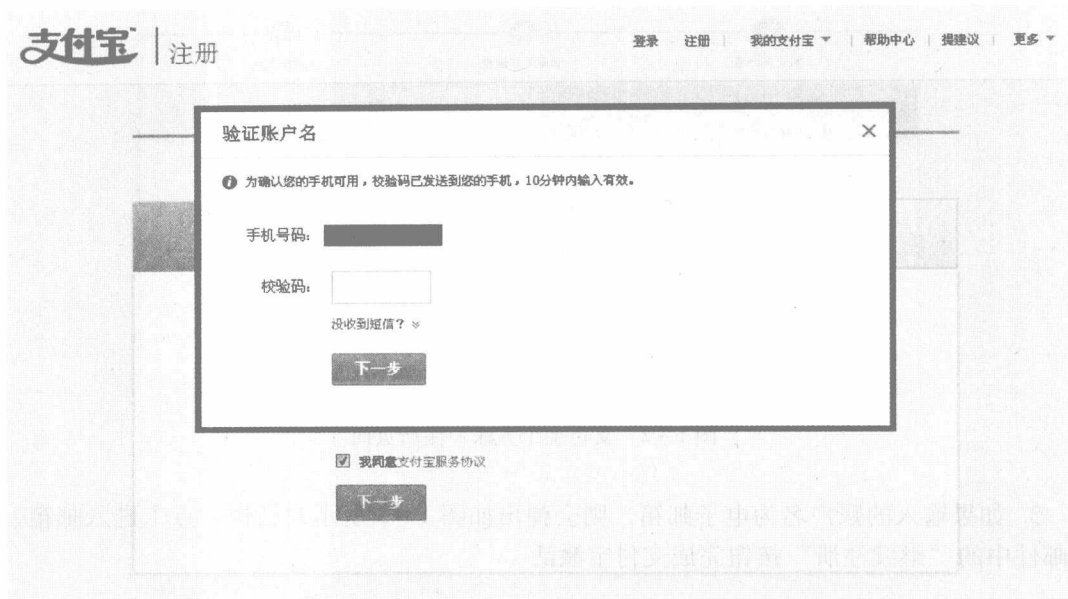


图 1-4 支付宝手机验证提示

1. 填写账户信息：根据页面提示填写真实可靠的账户信息。
2. 注册成功：注册成功后，完成支付宝激活，会出现如图 1-5 所示的页面。



图 1-5 支付宝注册成功提示

3. 点击“进入我的支付宝”，即可进入如图 1-6 所示的页面。



图 1-6 支付宝页面

知识加油站

在线支付安全

由于网络购物及在线支付的出现，在线支付的安全性越来越受到消费者的关注。网络购物的风靡让“钓鱼网站”开始不断滋生，近年来各类的“钓鱼网站”在全球频繁出现，严重地影响了在线金融服务、电子商务的发展，也让消费者对自身的财产安全感到忧心忡忡。通常情况下，钓鱼网站会伪装成银行网站，窃取访问者提交的账号和密码信息。它一般通过电子邮件传播，此类邮件中一个经过伪装的链接将收件人联到钓鱼网站。钓鱼网站的页面与真实网站界面完全一致，要求访问者提交账号和密码。一般来说，钓鱼网站结构很简单，只有一个或几个页面，URL和真实网站有细微差别。虽然钓鱼网站与真实网站非常相似，但是还是有办法来进行防范的。

第一，查验“可信网站”。通过第三方网站身份诚信认证辨别网站真实性。目前不少网站已在网站首页安装了第三方网站身份诚信——“可信网站”，可帮助网民判断网站的真实性。“可信网站”验证服务，通过对企业域名注册信息、网站信息和企业工商登记信息进行严格交互审核来验证网站真实信息，通过认证后，企业网站就进入中国互

联网信息中心运行的国家最高目录数据库中的“可信网站”子数据库中，从而全面提升企业网站的诚信级别，网民可通过点击网站页面底部的“可信网站”标志确认网站的真实身份。网民在网络交易时应养成查看网站身份信息的使用习惯，企业也要安装第三方身份诚信标志，加强对消费者的保护。

第二，核对网站域名。假冒网站一般和真实网站有细微区别，有疑问时要仔细辨别其不同之处，比如在域名方面，假冒网站通常将英文字母 i 替换为数字 1，CCTV 被换成 CCYV 或者 CCTV - VIP 这样的仿造域名。

第三，比较网站内容。假冒网站上的字体样式不一致，并且模糊不清。仿冒网站上没有链接，用户可点击栏目或图片中的各个链接看是否能打开。

第四，查询网站备案。通过 ICP 备案可以查询网站的基本情况、网站拥有者的情况，对于没有合法备案的非经营性网站或没有取得 ICP 许可证的经营性网站，根据网站性质，将予以罚款，严重的关闭网站。

第五，查看安全证书。目前大型的电子商务网站都应用了可信证书类产品，这类的网站网址都是“https”开头的，如果发现不是“https”开头，应谨慎对待。

知识加油站

支付宝的作用及重要性

支付宝是国内领先的独立第三方支付平台，又称浙江支付宝网络技术有限公司，由阿里巴巴集团 CEO 马云先生在 2004 年 12 月创立的，是阿里巴巴集团的关联公司。支付宝致力于为中国电子商务提供“简单、安全、快速”的在线支付解决方案。并且截至 2012 年 6 月，支付宝的注册用户已经突破 7 亿，日交易额超过 45 亿元人民币，日交易笔数达 3369 万笔。除淘宝和阿里巴巴外，支持使用支付宝交易服务的商家甚至已经超过了 46 万家，对中国电子商务的发展和进程起到了举足轻重的作用。

支付宝的作用并没有仅仅局限于淘宝购物付款，而是将触角延伸到我们生活的各个角落，如信用卡还款、缴纳水电费、即时转账、手机充值、医院挂号等等，都可以利用支付宝来足不出户轻松完成。支付宝成功地将复杂的事情简单化，大大地满足了人们对“方便、快捷”的追求。这可以引申到“用户体验”上，从用户的角度考虑问题，以用户的良好体验为出发点，为用户打造更方便、更简单、更快捷的渠道才能得到用户的忠诚拥护。而支付宝恰好就是很好的做到了这一点，才受到广大用户的欢迎。而与之相反的，任何以伤害用户体验为代价的，都会被用户淘汰。

步骤三 申请网上银行卡，熟练使用电子银行口令卡及 U 盾

王海涛想到自己钱包里面有一张中国工商银行的储蓄卡，刚好可以办理中国工商银行的网上银行卡来进行支付，于是他开始在网上了解如何申请中国工商银行的网上银行卡。

1. 申请网上银行卡：携带有效证件和银行卡到工行柜台，申请电子银行口令卡或 U 盾

即可开通网上银行。

2. 使用电子银行口令：电子银行口令卡是指以矩阵形式印有若干字符串的卡片，每个字符串对应一个唯一的坐标。当您在使用电子银行相关功能时，按系统指定的若干坐标，将卡片上对应的字符串作为密码输入，系统就可以校验密码字符的正确性。

3. 使用U盾：首先登录工商银行网站，点击“个人网上银行登录”，如图1-7；然后点击图1-8中的“工行网银助手”；安装工行网银助手最后显示登录页面如图1-9。安装完成以后，您在登录个人网上银行之后，只要按系统提示将U盾插入电脑的USB接口，输入U盾密码，并经银行系统验证无误，即可完成支付业务。



图1-7 中国工商银行网上银行页面

为了保证正常使用个人网上银行，我们推荐使用Windows2000（SP4），IE6.0（SP1）以上版本的操作系统并将计算机屏幕分辨率调整为1024×768或以上，并且建议您安装网银助手调整您的计算机设置。

网银助手：集成化安装，一次性完成所有控件、驱动程序安装

第一步：下载安装工行网银助手

请下载安装 工行网银助手，该软件将引导您完成整个证书驱动、控件以及系统补丁的安装。

注：Safari浏览器暂不支持网银助手和小e安全软件。

第二步：运行工行网银助手，启动安装向导

请运行工行网银助手，启动安装向导，并根据提示步骤完成相关软件的下载。

具体页面参考如下：



图 1-8 中国工商银行网上银行登录页面



图 1-9 中国工商银行网上银行安装提示页

知识加油站

网上支付和移动银行

网上支付是电子支付的一种形式，它是通过第三方提供的与银行之间的支付接口进行的即时支付方式，这种方式的好处在于可以直接把资金从用户的银行卡中转账到网站账户中，汇款马上到账，不需要人工确认。客户和商家之间可采用信用卡、电子钱包、电子支票和电子现金等多种电子支付方式进行网上支付，节省了交易的开销。

移动银行（Mobile Banking Service）也可称为手机银行，是利用移动通信网络及终端办理相关银行业务的简称。作为一种结合了货币电子化与移动通信的崭新服务，移动银行业务不仅可以使人们在任何时间、任何地点处理多种金融业务，而且极大地丰富了银行服务的内涵，使银行能以便利、高效而又较为完全的方式为客户提供传统和创新的服务，而移动终端所独具的贴身特性，使之成为继 ATM、互联网、POS 之后银行开展业务的强有力工具，越来越受到国际银行业者的关注。中国移动银行业务在经过先期预热后，逐渐进入了成长期，如何突破业务现有发展“瓶颈”，增强客户的认知度和使用率成为移动银行业务产业链各方关注的焦点。手机银行是网上银行的延伸，也是继网上银行、电话银行之后又一种方便银行用户的金融业务服务方式，有贴身“电子钱包”之称。它一方面延长了银行的服务时间，扩大了银行服务范围，另一方面也无形地增加了许多银行经营业务网点，真正实现了 24 小时全天候服务，大力拓展了银行的中间业务。总的来说，同传统银行和网上银行相比，手机银行支付有以下特点：

1. 更方便。可以说手机银行功能强大，是网络银行的一个精简版，但是远比网络银行更为方便，因为容易随时携带，而且方便用于小额支付。

2. 更广泛。提供 WAP 网站的支付服务，实现一点接入、多家支付。

3. 更有潜力。暂时还不成熟的商业模式和用户习惯，导致手机银行和支付的发展还没有达到许多人在“.com”时代的预期。网络银行的成功在于它不仅是银行业电子化变革的手段，更是因为它迎合了电子商务的发展要求，而手机银行这方面还有很大的潜力可以发掘。

步骤四 给支付宝进行充值

1. 登录支付宝网站 <http://www.alipay.com>，点击图 1-10 中的“充值”按钮，进入充值页面。

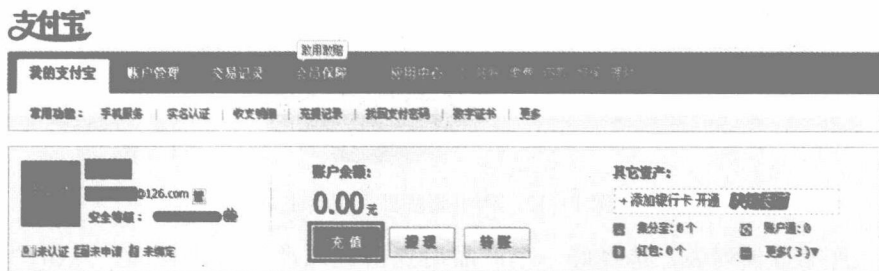


图 1-10 支付宝充值