



网店高手不外传的**经营秘笈**，
本书毫无保留地**全盘托出、全
面解析**，为店主们提供切实有
效的**解决办法**。

JIAONIKAIYIJIA
WENZHUAN
BUPEIDEWANG
DIAN

教你 开一家 稳赚不赔的 网店

钟海澜 • 编著

内容最翔实、案例最新颖、步骤最详细的
网上开店**实战宝典**



教你 开一家 稳赚不赔的 网店

JIAONIKAIYUJIA
WENZHUAN
BUPEIDEWANG
DIAN

钟海澜 • 编著

 北京理工大学出版社
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

版权专有 侵权必究

图书在版编目(CIP)数据

教你开一家稳赚不赔的网店 / 钟海澜编著. —北京:
北京理工大学出版社, 2011.9
ISBN 978-7-5640-5010-8

I. ①教… II. ①钟… III. ①电子商务—商业经营 IV. ①F713.36

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第167846号

出版发行 / 北京理工大学出版社

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街5号

邮 编 / 100081

电 话 / (010) 68914775 (总编室) 68944990 (批销中心)
68911084 (读者服务部)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 / 北京市通州京华印刷制版厂

开 本 / 710毫米×1000毫米 1/16

印 张 / 16

字 数 / 300千字

版 次 / 2011年12月第1版 2011年12月第1次印刷

定 价 / 32.00元

责任校对 / 陈玉梅

责任印制 / 边心超

图书出现印装质量问题, 本社负责调换

21世纪的世界，是一个丰富多彩、高速发展的世界。

现在社会上的竞争越来越激烈，每个处于职场中的人的心理都承受着非常大的压力。这种压力不光来自于工作，更多的还有家庭事业等各个方面。所以，他们每天都在非常疲惫地工作，加班，起早贪黑。而他们的目的很简单，就是想多赚钱。

现在，就有这样一个机会摆在你面前，你还在犹豫什么呢？

在发展越来越多元化的今天，靠着一根网线，一台电脑就可以赚钱，这样的生活你相信吗？

随着互联网的普及与发展，网络购物作为一种新兴的购物形式，正逐步挑战着传统的商业模式，并以超高的增长速度迅速壮大起来。

不管你是刚走出校门，不想为了求职辛苦奔波的毕业生，还是已经工作，想改变人不敷出的生活状态的清闲白领，开网店都是一个不错的选择。

自己开网店，不需要别人来对你指手画脚，不需要在意别人的眼光。同时也不需要宽敞明亮的办公室，不需要很大的资金投入，也不需要招聘大量人员，甚至不需要高学历、高能力。你只需要一根网线，一台能上网的电脑，懂得电脑的基本操作，就可以成为众多网络卖家的一员，从而开启你的创业之路。

开网店虽然有这么多的好处，但是，话说回来，世界上没有什么事情是随随便便可以成功的。开网店也是一样，想要开一家成功的网

店也需要你付出勤劳的汗水，同时，也需要一定的技巧。

对于新手而言，怎样开一家网店，是一个非常令人头疼的事情。它前期涉及市场调查、进货渠道、网店装修、布局技巧等各个方面的问题。而真正等到网店开业，如何看好自己的网店，怎样做才能有好的信誉，如何为自己刷信用都是需要面对的问题。

当你步步为营走向了成熟，当一颗颗红星积累成皇冠，你是否有了更高的目标又不知如何下手？当网店遭遇淡季的惨淡经营，你是否懂得让淡季不淡的经营秘诀？未来电子商务的发展趋势会怎样？你该如何在发展迅速的电子商务中捍卫自己的不败之地？这都是你在未来需要面对的事情。

看了以上这些问题，对于想开网店的你是不是有一点望而却步？别担心，你以上所有的顾虑，这本书都会替你解决。通过这本书，你能够学到开网店的各个方面的技巧。对于想开好网店的你而言，这本书将会是一个非常值得信赖的好帮手。

准备好了吗？一起出发吧，通过自己的努力，做一个人人都羡慕的超级卖家！

Chapter 1 先知道开网店做什么

- 先对自己有一个正确的判断·····003
- 不管什么事情都要面面俱到·····006
- 心态决定小店的前途·····010
- 考虑是全职还是兼职·····014
- 先对市场有一个大致的了解·····018

Chapter 2 万事俱备，精打细算

- 对网民消费结构先有一个判断·····025
- 哪些商品适合网上销售·····028
- 如何确定自己要卖的产品·····032
- 要深入了解买家的心理·····034

Chapter 3 进货渠道和开店平台的选择

- 网上进货·····039
- 网上进货的缺点和优点·····043

批发市场和厂家·····045

进货陷阱要当心·····049

Chapter 4 开店平台的选择

开店平台的介绍·····055

开店平台的比较·····058

开一家网店大概需要的开销·····064

准确定位，找准起点·····066

Chapter 5 流程一览，开店水到渠成

淘宝网上的注册流程和店铺管理·····071

易趣网上开店流程和店铺管理·····073

拍拍网的开店流程和店铺管理·····077

百度“有啊”开店流程和店铺管理·····082

加入消保，给你的信誉加保障·····088

Chapter 6 开店需要注意的细节

- 小店名称的选择·····095
- 小店的风格选择很关键·····099
- 有一个好的布局·····102
- 美图的妙用·····105
- 对宝贝的描述要准确·····110

Chapter 7 成交之后物流方式的选择

- 物流现状·····119
- 商品发货流程·····122
- 网店的主要物流配送方式·····125
- 商品包装方案·····131
- 防止货物丢失的方法·····136
- 如何节省网店物流费·····140

Chapter 8 小店初成，如何积累小店的信誉

- 在规则允许的范围内“刷”信用·····147
- 正确应对中差评·····151
- 对买家进行分类·····155
- 遭遇职业差评师·····158

Chapter 9 怎样维持小店的人气

- 为什么别人那么旺？·····163
- 留住你的顾客·····167
- 防止顾客流失的方法·····174
- 正确处理顾客的换货和退货·····178
- 与顾客沟通的方法·····187
- 如何打动客户·····190

Chapter 10 想要把网店做大，应该注意什么

- 合理处理积压货物·····197
- 思想决定市场·····201
- 建立自己的销售团队·····204
- 努力加入商盟·····207
- 利用网络平台把贸易做到海外·····211

Chapter 11 网上的防骗技巧

- 易趣网开店安全常识·····219
- 百度“有啊”开店安全常识·····223
- 淘宝网开店安全常识·····231
- 网店卖家常见骗局及防骗基本常识·····237
- 支付宝使用安全常识·····242
- 结束语·····245

教你开一家稳赚不赔的网店

Chapter 1

先知道开网店做什么

有一句古语说得好：凡事预则立，不预则废。每个人在做事情之前都要有一个计划，把自己要做的事情先列一个框架。开网店也是一样，在开网店之前你应该给自己的网店做一个定位，然后再根据这个定位去规划其他的框架，做到成竹在胸，才能一帆风顺。



先对自己有一个正确的判断

虽然我们都看好网络购物市场，但真要开网店，并不是拉一根网线、照几张照片、坐等生意上门、谈好价就发货收钱这么简单。都说有付出才能有收获，网店虽然前期资金投入小，但需要付出的劳动和心血却不比任何一家实体店小。

案例1 小王在广州某鞋城开了一家鞋店，每一季都会有许多积压商品卖不出去，虽然每个季末都有清仓打折的活动，可效果始终有限。这些卖不掉的商品不能退、不能扔，放在仓库里等第二年处理，不但影响资金周转，还要支付仓库管理费。小王想开一间网店帮助分担实体店的销售、减少库存，却不知是否可行。

案例2 小美是公司职员，工作轻闲，平时上班无聊时喜欢逛逛购物网站。一天，一个老同学主动邀请她一块经营网店，原因是老同学家对面有一家大型批发市场，可以买到很多漂亮的小商品，可老同学的办公环境里不能上网，于是想邀请小美一块加入，一个管进货和发货，一个管销售和客服。老同学说两人合伙一定稳赚不赔。开网店真是稳赚不赔的生意吗？小美有些动心却又感到迷惑。

开网店真的稳赚不赔吗？相信小美的疑惑反映了许多想入行的卖家的心声。天下没有免费的午餐，天下也没有稳赚不赔的经营。淘宝上开网店的卖家多，真正赚钱的卖家少，许多卖家一件商品也卖不出，还要白白赔掉不少的时间、精力与金钱。那么，你是否适合开网店，相比其他人来说，你又有哪些优势？我们对优势卖家作了归纳总结，看看你能占据其中几种。

1. 在校大学生

从高中到大学，学业骤然轻松了很多，为了充实自己，你可以试着开一间网店，哪怕只卖一些虚拟的Q币，也可以挣些零花钱。在校大学生由于时间充裕、受教育水平较高、接受能力强、电脑操作熟练，许多人已经选择了经营网店，在网店经营者中占据着较大的比重。

2. 自由职业者

许多自由职业者喜欢网上冲浪，他们像在校大学生一样时间充沛且在网时间长。他们中相当一部分人不以网店收入为主要生活来源，而是希望通过网店来充实生活，结交朋友，拓展社交圈子。

3. 实体店经营者

许多品牌对实体经营店铺的进货额有返点奖励，那么开网店不但有助于扩大销售量、提升进货额，还能防止库存积压，让资金尽快回笼。另外，实体店经营者还不用考虑进货渠道、货源供应等问题。

4. 企业（公司）职员

如果工作不算太忙，且有上网的上班族，可以根据自己的爱好，考虑开一间网店。工资没有增加的情况下，适当让网店收入为自己开源也是不错的选择。

5. 草根创业者

由于网店前期投入小，没有高额的门面转让、铺面装修等费用，基本上也不用请店员，几人合伙创业也好，自己一人单干也好，对于有时间、有精力、没金钱的草根创业者来说，网店的低门槛进入可使草根创业者的创业步伐提前好几年。

6. 个人有特殊爱好

如果你是一名登山爱好者，你可以选择开一间登山用品专卖店，相对其他网络卖家来说，你或许更专业，给买家提出的意见也更中肯，买家的宣传能让你比

其他同类网店更容易被关注。还有一个年轻时曾是小虎队疯狂发烧友的卖家，收藏了很多小虎队20世纪80年代的海报、不干胶贴画、磁带等。随着年龄的增长，他早已不再追星，可曾经收藏的这些东西全成了宝贝，拿到网店里卖，一盘正版老磁带可以卖到50至120元。

7. 名人或名人身边的人

名人可以利用自身的明星效应得到买家青睐。韩寒的网店做得风生水起，短短一年卖得两个皇冠。林志颖2008年开了一家网店，短短三年已有固定客户四五千，月营业额可达40多万人民币。

以上七种是在网店经营中较具有优势的人群。当然，凡事无绝对，并不是说你不在以上七类人群中，你就开不好网店，优势只是一个相对的概念，如果你有坚定的信心，足够的耐心，不怕吃苦，勤于学习，你就有着任何人都无法比拟的绝对优势！

也有职业介绍网站曾做过调查，有三成职场人曾有过兼营网店的经历，那么，经营网店是不是真的如此容易呢？据网站的调查数据显示，35%的职场人兼营网店以后，因为精力跟不上而半途而废，另外27%的职场人因为进货渠道中断或觉得“开腻了”而选择了放弃。在这里，我们要提醒职场上的兼职卖家，开网店要量力而行，如果你的工作真的很轻闲可以一试，不要因为网店拖累了本职工作，否则将得不偿失。



不管什么事情都要面面俱到

有人认为，开网店需要的硬件很简单，买一台电脑，连接上网络，再办一张开通网银的银行卡就行了。真的这么简单吗？虽然说的这些都是必需品，但光有这些还是不够的，想要将自己的网店打理好，开得让自己满意，你至少得做好以下硬件准备：

1. 资金储备

网店虽然投入少，却也不是完全不要钱。在淘宝网、易趣网这样的平台，开张虽然不用钱，但你还是得找好货源，买好样品，以便拍照和发货吧？如果电脑、数码相机这样的硬件不具备，你还要花钱把硬件备齐。所以说，网店虽然资金投入少，但也不代表零投入。但相比起实体店动辄几万几十万的投入，网店的前期投入实在是小得很多。

2. 电脑

电脑是网店店家必备的硬件工具。由于笔记本电脑散热不如台式电脑，不适合长时间开机，而网店店家在线时间最好相对较长，所以我们推荐使用台式电脑。而对于有便携要求的网店店主也可以使用笔记本电脑，但要配置无线上网卡，以便随时随地掌握网店信息。

3. 连接网络

网店，顾名思义就是在网络这个虚拟平台上进行交易的店铺。目前我国提供网络服务的运营商主要有中国移动（含无线上网及下属集团铁通公司提供的有线

宽带网)、中国电信、中国联通等,以上三家均是大型国有电信企业,网络卖家可根据当地实际情况选择提供网络服务的运营商。

4. 数码相机

由于网络购物的特殊性,买家无法看到实际货物,这就需要卖家从多角度对商品进行拍照。有调查显示,图片越清晰、细节越清楚、拍摄的角度越到位,越能得到买家信任。相反,那些从官网或杂志上拷过来的图,美则美矣,但绝大多数买家表示,根本不敢购买。

5. 开通网银的银行卡

作为网店卖家,不可只开一张银行卡,因为有些买家并不从第三方平台支付货款,而是直接将钱打入信得过的卖家的银行卡中。在这些银行卡中,建设银行、工商银行、农业银行、中国银行四大国有银行由于客户量较大,最好都备上一张以便买家转账。中国邮政的支付宝一卡通绑定支付宝后可以直接查询余额,提现也是实时到账比较方便,更重要的是,许多乡镇买家通过其他银行打款不方便,他们身边只有中国邮政储蓄。另外,交通银行的太平洋卡可以选择支付手续费由收款方支付,因此,在给买家太平洋卡号时要特别注意。

6. 固定的联系电话

这里说的固定的联系电话不是指固定电话,而是指长期不变的联系电话,以方便买家与你沟通。网店开始经营后,网店里公布的联系电话最好保持24小时开机,以便通信畅通。

软件和硬件一样,都是网店必不可少的东西。

(1) 下载聊天工具。淘宝网有专用聊天工具——阿里旺旺,与买家聊天时可以直接方便地从对话页面选择计算器等常用工具。另外,在遇到与买家发生纠纷需要申诉时,阿里旺旺中的聊天记录可直接作为电子证据向淘宝提交,因为阿