



现代企业经营管理百科手册

★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★

张洪山◎主编

网上开店 指南

网店经营管理必备实用工具手册

[科学全面 ★ 现用现查]



随着网上开店的经营者越来越多，掌握网上开店的相关知识也成为他们的当务之急。因此，本书精心归纳了在开网店时所遇到的各种问题，并对其进行详细的阐述与分析，是广大经营者投资创业、拓展经营的学习参考工具书。

**掌握网店经营技巧
轻轻松松快乐赚钱**



内蒙古人民出版社

现代企业经营管理百科手册
★★★★★★★★

网上开店 指南

网店经营管理必备实用工具手册

[科学全面 ★ 现用现查]

随着网上开店的经营者的越来越多，掌握网上开店的相关知识也成为他们的当务之急。因此，本书精心归纳了在开网店时所遇到的各种问题，并对其进行详细的阐述与分析，是广大经营者投资创业、拓展经营的学习参考工具书。

掌握网店经营技巧
轻松快乐赚钱



内蒙古人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

网上开店指南/张洪山,张学华编著. —呼和浩特:
内蒙古人民出版社,2009. 10
(现代企业经营管理百科手册/张洪山主编)
ISBN 978 - 7 - 204 - 10190 - 0

I. 网… II. ①张…②张… III. 电子商务—指南
IV. F713.36 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 184582 号

现代企业经营管理百科手册

主 编 张洪山
责任编辑 徐 建
封面设计 点滴空间
出版发行 内蒙古人民出版社
地 址 呼和浩特市新城区新华大街祥泰大厦
印 刷 三河市华东印刷有限公司
开 本 710 × 1000mm 1/16
印 张 400
字 数 4300 千
版 次 2009 年 10 月第 1 版
印 次 2009 年 12 月第 1 次印刷
印 数 1 - 15000 套
书 号 ISBN 978 - 7 - 204 - 10190 - 0/F · 281
定 价 560.00 元(共 20 册)

如出现印装质量问题,请与我社联系。联系电话:(0471)4971562 4971659

前言

众所周知,在我国改革开放初期,曾经缔造了众多的暴发户,那么在日益发达的今天,如果说还有什么地方可以出现神话的话,那么一定是互联网。

当年,在北京的地铁车门上出现了“淘宝网”的广告,当时它只是众多购物网站之一,普通人根本无法预料它今天对传统零售业的冲击。

据新生代市场监测机构 2008 年第一季度的调查,沃尔玛、家乐福等大型卖场,一个门店一天的平均客流量低于 1.5 万人,而“淘宝网”每天的用户流量将近 1000 万人。

由此,我们是不是可以预言,网络购物将会取代传统的购物方式,成为新的流行时尚呢?《中国青年报》社会调查中心近日与“腾讯网”联合进行的一项在线调查显示,55.1% 的人在过去一年中经常在网上购物,44.0% 的人认为在以后的 5 年内,网络购物有可能取代逛商场成为年轻人购物的主流方式。

也就是说,不用挤公交地铁,不用再为穿高跟鞋逛街而叫苦,不用为买不起天价的衣服和化妆品而懊恼,很多问题在网上都能找到完美的解决方案。坐在电脑前下订单,穿着睡衣和拖鞋也一样能得到同等质量的服务,

为什么如此多的人喜欢网上购物呢?据调查显示,七成多的人选择网上购物的原因是商品丰富、选择余地大、方便比较、物美价廉以及不用跑商场,更加节省时间。

另一方面越来越多的年轻人在网上购买的不仅是商品,购买的服务也在增加。调查显示,年轻人经常购买的是网络上的图书、音像、服装等商品(84.0%),其次就是缴费服务(32.8%)。

无庸讳言,网络的发展,也必将从娱乐时代走向创业时代。在国外,互联网创业已经发展到相当发达的程度;而中国的网络发展还有待提高,中国网民已经有上亿人,如此之大的市场等待你去发掘,而且这市场基本上还是空白的。

人是形形色色的,每个人的性格、素质、智商和情商都不相同。所以,努力

的方向和成功的方式也没有统一的模式,“命运把握在自己手中”。

如果你想在网上开店,想更快地取得成功,那么就请阅读本书。本书不仅介绍了开店的基本知识,更着重介绍了网店经营过程中的各种奥妙和技巧,具有很强的实用性和很高的指导价值。如果你是刚刚接触网络经营的新手,本书将让你在七日内迅速掌握网店经营技巧,成为网络赢家。

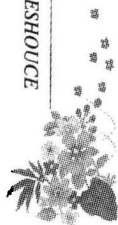
编者

2009 年 7 月

目 录

第一章 开网店要做好网店前准备

认识和了解网络环境	2
认识交易平台	5
通晓政策倾向	7
重视个人因素	8
准备好充足的资金	11
做好硬件准备	14
准备软件到位	17
注册认证	18
熟悉交易的各种支付方式	20
研究商品发布管理规则	21
认识信用评价机制	23
学习摄影基础知识	26
学习邮寄基本知识	26
购物体验很重要	28
要学习观摩别人的专业店铺	31
在论坛里畅谈学习	34
上淘宝大学	34
认识网络诈骗术	35
网络诈骗术总汇	36
网络诈骗子的特征	40
做好防骗训练	41





第二章 要掌握开网店的网络基础知识

域 名	46
空间和服务器	55
网站程序	61
网站内容的分类	71
做好网站内容	75
网站内容与盈利的关系	77
团队是成功运营正规站的基础	79

第三章 网店商店商品

选择网店商品	82
网店货源渠道	84

第四章 网站经营战略

网店如何装修打理	112
提升店铺点击率	120

第五章 网店交易及管理战略

网店物流发货注意事项	144
货款支付的方式	159

第六章 网店赚钱方略与获取流量

广告页阶段	176
产品页阶段	183
正规站阶段	189
什么是流量	191
流量的种类	192
主动获取流量	194
购买流量	211
通过 SEO 获得自然流量	213

其他流量	224
如何用流量赚钱	229
流量统计工具	230
流量应用	231
最强网站推广的 25 个建议	235

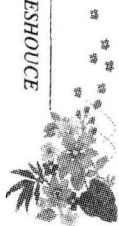
第七章 网店维护与工具资源

如何防止账户被盗	240
橱窗推荐	241
累计售出记录的保存	242
如何举报投诉	243
如何成交后发货	248
商品被下架或删除	250
宝贝上架时间的广告效应	251
Alisoft 网店版	254
淘宝助理	256
计数器	258
支付宝	260
阿里巴巴软件	261
工具资源的基本功能	262
聊天记录	265
旺遍天下	265
网页旺旺	266
移动旺旺	267



第八章 网店创业的三个阶段

广告创意制作阶段	271
产品推广阶段	281
正规站阶段	288

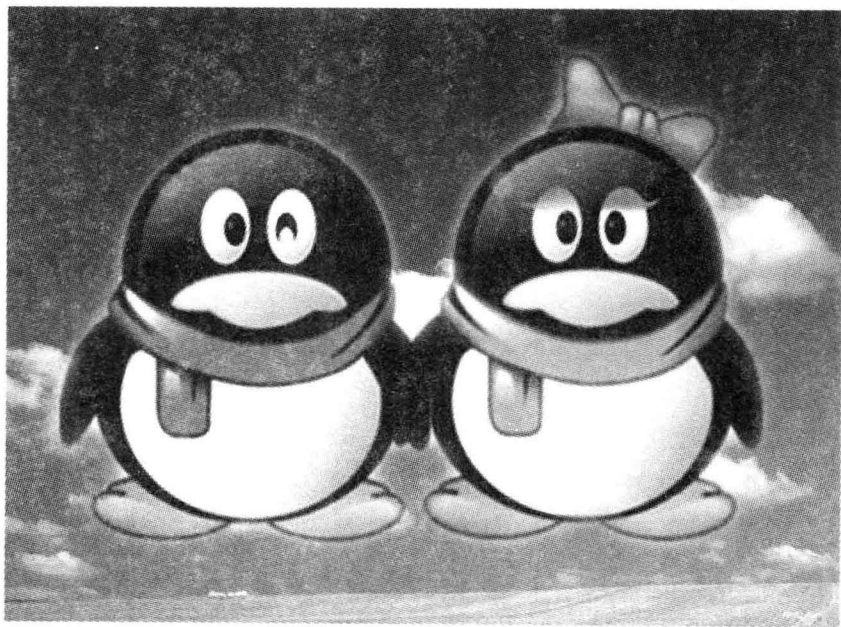


第一章



开网店要 做好网店前准备

- ◎ 认识和了解网络环境
- ◎ 认识交易平台
- ◎ 通晓政策倾向
- ◎ 重视个人因素
- ◎ 准备好充足的资金





认识和了解网络环境

网上开店有前途吗?

这个问题的答案并不是“有”或者“没有”那么简单,因为它所牵到的领域实在太多了,所牵扯到的范围实在太广了。但是,从较为宏观的角度来看,跟这个问题直接关联的有以下四个方面:

- ◆1. 网络环境;
- ◆2. 交易平台;
- ◆3. 政策倾向;
- ◆4. 个人因素;

这四个方面并不是独立存在,都是互相牵制着。比如:如果没有一个正在不断发展的网络购物环境,就算网络交易平台再优秀,政府政策再扶持,个人再努力,网上开店都很难获得真正意义上的成功。

那么,让我们来看看现在的网络购物环境到底如何。以下是“淘宝网购物2008 - 年第一季度报告”。



170%:暴风雪下的高增长

亚洲最大的网络零售商淘宝网宣布:2008 年第一季度,淘宝网交易额突破188 亿人民币,与去年同期 69.6 亿的交易额相比,增长了 170%;远高于2007 年第一季度 123% 的增速,也高于2007 年全年 156% 的增速。

值得关注的是,这个 170% 的增长,是在 2008 年持续半个月的百年不遇暴风雪中取得的,而且受灾区域主要集中在网络购物活跃的南方省份。

另一个让人关注的点是,淘宝网 188 亿人民币的季度成交额已经接近于2007 年沃尔玛在中国市场的成交额——213 亿。

和成交额一样引人注目的是淘宝网用户数的增长,人均网购金额的快速增长。2008 年第一季度,淘宝网的用户数为 6200 万,比 2007 年第一季度的 3500 万增长了 77%。淘宝人均季度网购 303 元,而 2007 年第一季度只有 199 元——增长了 52.3%。即使未来三个季度不再增长,和 2007 年全年 817 元的

人均网购额相比,也将保持 48.3% 的增速。

这种情况说明,中国消费者购物已经日益转向网络,网络购物市场已经形成一种自驱动、自增长的态势,随着中国网购在二三线城市的发展,预计在 2008 年全年,中国的网络购物仍将保持 100% 以上的高增长。

推力:出口受阻带来的企业上网潮

消费者越来越远离商场,选择上网购物,主要在于网购带来的购物成本的大幅下降。这里的购物成本是一个综合成本,包括价格成本但不仅仅是价格成本。购物成本—价格成本

时间成本

精力成本

人情成本……

2008 年一季度 TOP15		2007 年一季度 TOP15	
排名	类目	排名	类目
1	服饰	1	服饰
2	手机	2	手机
3	PC 及配件	3	PC 及配件
4	化妆品	4	化妆品
5	笔记本电脑	5	相机摄像机
6	充值卡	6	充值卡
7	家居日用	7	笔记本电脑
8	小家电	8	食品保健品
9	相机摄像机	9	家居日用
10	食品保健品	10	汽车配件
11	户外运动	11	户外运动
12	母婴产品	12	母婴产品
13	珠宝首饰	13	珠宝首饰
14	汽车配件	14	小家电
15	收藏品	15	电玩游戏

数据来源:淘宝网、支付宝。

就 2008 年第一季度而言,购物成本的降低主要体现在企业竞相上网开店





引发的选择空间扩张和人民币升值带来的海外代购的飙升。

戴尔,开创并且一直坚持单一直销模式的电脑霸主,2008年3月悄悄在淘宝上开了旗舰店,这也是电脑厂商首次以官方名义在B2C网站上建立网店。在全球经济不景气、外贸受阻的大环境下,这种趋势更加明显。很多中国品牌把重心转向内销,这也包括网络内销。据了解,目前已有近10000家品牌厂商在淘宝上开设了专卖店,其中包括宝洁、摩托罗拉等国际大牌,也包括联想、爱国者、李宁等国内知名品牌,甚至从不触网的老字号也蜂拥上网。

淘宝网日益呈现的无限选择、无时不在、无处不在的特点让这种引力越来越强。淘宝网的数据显示,2008年第一季度,淘宝网的同时在线商品数超过1.4亿件,比2007年同期足足增长了131%,其中,仅3月份,就新增了2000多万件商品。



热点:人民币升值引发海外代购热潮

另一个强劲推动力是人民币升值带来的海外代购的飙升。报告同时显示淘宝网2007年第一季度代购总量为0.9亿,而2008年第一季度猛增到5.2亿,比07年同期增长了481%。通过网络渠道从国外代购的商品已成为越来越多人的选择。

海外代购主要集中在以美元为主要货币的欧美区域,代购的商品主要集中在价格比较高昂的化妆品、保健品和服饰箱包三大类。

经常从美国代购的王小姐告诉记者:“06年底通过代购买美国东西那会,人民币对美元的汇率还是1:8.2,最近一次发现一家网站公告上的汇率已经变成1:7.2了。这才一年多的时间,兑换差价就达到了1块钱。我刚刚看好了一双鞋子是175美元,这样算下来,仅一件商品就比以前省了近200元。”



趋势:二三线区域成为网购新势力

数据显示,随着中国互联网发展的趋势,二三线区域,包括二三线城市、中西部区域和农村的网购在第一季度异军突起,占到网购总量的73.20%,远超北京上海广州等一线城市区域的网购消费总和。而在1年前,二三线区域的网购金额只占了淘宝网成交额的69.15%。

网购人群占比的变化也显示二三线区域成为网购新势力。2007年第一季度,二三线区域用户数占到89.01%,而到了2008年第一季度,这个比例已经上

升到91.15%。

时间	二三线区域成交额占比	二三线区域注册用户数占比
06年1季度	69.06%	87.00%
07年1季度	69.15%	89.01%
08年1季度	73.20%	91.15%

数据来源:淘宝网、支付宝。

除北京、上海、广州、深圳四个城市及周边的一线区域,二三线区域占据了国内大部分地区和人口。以前这些地区物质、文化生活的相对单调,让他们对新兴事物的兴趣远超大城市居民。但二三线地区人们的生活方式和需求更代表了国内的主流。

随着中国的网购市场日渐安全、规范,二三线区域居民开始享受网络带来的物质丰富性。基础的判断是,根据目前100%上下的年增长率,在5年时间内,中国网购市场容量将超过1万亿人民币,而二三线区域将是这种发展的新动力源。

从以上报告得知,网络购物环境今非昔比,且向着更完善、更规范、更普及的方向发展,这时加入网商的行列是最合适不过了。在这个网络购物大趋势之下,网上开店极易取得成功。

淘宝网上无数人正在演绎着一个个成功故事。



认识交易平台

对于新人来讲,刚开始在网上开店,总免不了碰到一些行业术语,比如B2B、B2C、C2C等,在这里顺便介绍一下。

按交易对象分类,电子商务平台归结为三种模式。

● **B2B 模式(Business To Business)**:是企业与企业之间通过互联网进行产品、服务及信息的交换。B2B的代表有阿里巴巴,慧聪网等。这种模式对个人设置了权限,个人只能以普通会员的身份查阅相关商业咨询,或在论坛发帖回帖,不能在这个平台上进行买卖交易。

● **B2C 模式(Business To Customer)**:即企业通过互联网为消费者提供一个



新型的购物环境——网上商店,消费者通过网络在网上购物、在网上支付。由于这种模式节省了客户和企业的时间和空间,大大提高了交易效率,特别对于工作忙碌的上班族,这种模式可以为其节省宝贵的时间。但是在网上出售的商品特征也非常明显,仅仅局限于一些特殊商品,例如图书、音像制品、数码类产品、鲜花、玩具等。著名的 B2C 企业有当当网、卓越亚马逊等。在这种模式下,个人只能有购买行为,而无法建立自己的店铺销售商品。

●C2C 模式(customer to customer):就是个人与个人之间可以通过网络平台进行交易,个人可以在某一网络平台建立自己的店铺,并与买家直接交流进行商品交易。这种模式的产生以 1998 年易趣成立为标志,但是,在国内并没有引起太大震荡,为什么呢?答案虽然可以牵扯到方方面面,概括起来也就三个大问题。

第一个问题:收费政策

当年易趣的收费项目可谓繁多,有商品登录费、成交交易费、店铺租用费、相关店铺功能使用费等,如果要在首页做广告的,还需要花钱买广告位呢。在这样的收费政策之下,令无数梦想网上创业者黯然止步。

第二个问题:支付方式

当年易趣的买家只能通过直接打款到卖家银行账号的方式进行交易,虽然后来试图建立第三方支付方式,无奈以失败而告终,再后来,看到淘宝成功建立支付宝,才重新使用了安付通。

第三个问题:沟通渠道

买家与卖家的沟通渠道不顺畅,不迎合国人喜欢砍价的习惯。

以上三个问题,台湾的雅虎奇摩拍卖网站也悉数具备,因此,现在也是难以为继,捉襟见肘了。后来,再加上露天拍卖的逼宫,露天拍卖为 PChome 与 eBay 共同合资成立的拍卖网络服务公司,也是以免费为旗号,从此,雅虎奇摩每况愈下。

直到 2003 年 5 月 10 日淘宝成立以后,C2C 的局面终于完全打开了,淘宝一出现,立即宣布免费三年(到 2005 年 10 月 20 日,淘宝又宣布继续免费三年),除了免费诱惑之外,淘宝还先后带来了令买卖双方都欢呼雀跃的第三方支付方式——支付宝,买家与卖家直接在线沟通的聊天软件——淘宝旺旺(现名阿里旺旺),个人网络交易的瓶颈一个个被冲破。人们好像决堤的洪水般涌向淘宝。

随后,很多大型网络公司纷纷打造 C2C 网络交易平台,比如腾讯的拍拍网,

还有以网络图书起家的卓越网和当当网,如今百度也开始推出 C2C 业务,还有其他大大小小的网络公司也开始涉足 C2C 业务。

全民网商时代终于来了。

通晓政策倾向

淘宝的崛起,圆了无数人的网络创业梦想,带来了电子商务的时代。其实,这都是跟政策有很大关系的,这几年来,国家默认电子商务的自由发展,不乱加干涉。因此电子商务才有了今天的蓬勃发展局面。

经国务院批准,财政部、国家发改委、国家工商总局三部门于 2008 年 8 月 21 日下发了《关于停止征收个体工商户管理费和集贸市场管理费有关问题的通知》,决定从 2008 年 9 月 1 日起在全国统一停止征收个体工商户管理费和集贸市场管理费。网上店主理所当然属于个体工商户,也应当遵守此法律,并受此法律保护。

据新华网北京 2008 年 12 月 24 日电:国务院总理温家宝 24 日主持召开国务院常务会议,研究部署搞活流通扩大消费和保持对外贸易稳定增长的政策措施。

会议指出,搞活流通是促进消费、扩大内需的重要切入点。

必须进一步完善政策,采取有力措施,积极扩大国内消费,切实增强消费对经济增长的拉动作用。

一要健全农村流通网络。明、后两年再新建和改造一批农家店和农村商品配送中心,增加配送品种,增强综合服务功能。在重点销区和产区新建或改造一批农产品批发和农贸市场,搞活农产品流通,促进农民增收。

二要进一步扩大品种,加大“家电下乡”推广力度。中央财政再增加补贴,并根据各地农村需求,选择和增加补贴品种。要保证下乡家电的质量,搞好售后服务。

三要完善城市社区便民服务设施,选择一批菜市场进行标准化改造,满足居民便利消费、放心消费需要。

四要促进城市耐用品消费升级换代。规范并大力发展旧货市场,加快不同





收入群体联动消费。鼓励生产和零售企业开展“收旧售新”、“以旧换新”，带动新产品销售和资源节约。

五要促进流通企业发展，降低消费成本。支持大型流通企业跨区域兼并重组，增强经营优势，降低成本，让利于消费者。支持中小商贸企业发展，金融机构要制定差别化的授信条件，解决中小商贸企业贷款抵押问题。

六要积极培育新的消费热点，大力促进节假日和会展消费，促进消费升级。

七要加强流通企业食品质量安全监管，切实提高食品安全保障能力。

为支持流通业发展，2009年中央财政将增加农村物流服务体系发展专项资金和促进服务业发展专项资金规模。

从以上会议精神中，我们看到了什么？

1. “新建和改造一批农家店和农村商品配送中心”意味着：网络购物正在向农村发展，物流将不再是农村网络购物的瓶颈！

2. 农民将是网络购物的新生力军。

还有，著名经济学家吴敬琏在杭州发表演说，详细阐述了世界金融危机和中国经济目前遇到困难的成因。他强调，中国经济要想成功突围，必须发展独立的服务业，需要一批像“淘宝”这样的能增加就业、拉动社会需求、支持中小企业发展的现代服务型企业。

因此，对于目前来讲，网上开店无疑是一条创业的好路子。

重视个人因素

2003年10月份的时候，王某和李某分别策划在淘宝网上开店。王某说：“我只打算试做看看，等到有感觉了，再做大！”李某不以为然：“这是典型的小农思想，我是做大事的人，网店这种职业，反正投资额不高，要做就要做到最好，否则不如不做！”

2004年2月12日，两个人分别通过认证。过了三天，王某已凑足10件宝贝，正式经营了。

李某对他的做法非常不屑，说：“你这是小儿科，做事情也不好好准备一下，就匆匆忙忙上阵了，就10件破玩意，能折腾出啥名堂来？不怕告诉你吧，我已

经申请国际顶级域名了。”

王某奇怪地问：“你申请这个干什么？”

李某有点得意了：“我跟你不同，做事要做得专业一点，有了域名，我再租用一个主机空间，请人架设一个网站，我会同时在淘宝开间网店，然后想办法将买家引到我的个人专业网站上去，那里所有的宝贝都有，让人感觉我的才是最专业的，可信度会非常高。”

2004年8月12日，王某的淘宝小店经营得有声有色了，宝贝数量增加到270件，月销售额达8000元左右。

李某在街上遇到王某，戏问：“你的小店经营得怎样，是不是已经关了？”

王某回答：“还好，能赚够零用钱，你的网站准备得怎样？”

李某回答：“网站已经准备得差不多了，现在我正在忙着确定经营方向呢，最近的化妆品竞争太过激烈，我有可能经营名牌皮包。”

2005年2月12日，王某的淘宝小店人气越来越旺，宝贝数量增加到2800件，月销售额达50000元左右。利润大约为15%。

这时，李某跑来跟他说：“唉！经过考察，名牌皮包的利润太过透明，竞争也是很激烈，我有可能再考察一下童装方面的市场。”

2006年2月12日，王某的淘宝小店已经成为淘宝明星店铺，宝贝数量增加到10000件，月销售额达120000元左右。利润为10%左右。由于自己一个人忙不过来，请了三个大学毕业生做客服店员。自己则抽身出来准备在闹市区开一间实体店。

李某的淘宝小店依然没有开张，三年以来，他所申请的国际顶级域名年年都在交费，租用的主机空间依然月月都在交费，而李某本人呢？他依然天天忙里忙外地收集资料！

不可否认，网上开店有没有前途，最关键的还是个人因素。

就以淘宝为例，目前，淘宝网上就有超过80万家店铺，一家店铺最少需要一个人打理，那就是说，淘宝有超过80万个店主。

这些店主有的是在校学生，有的是在职工薪阶层，有的是退休工人，有的是机关干部，有的是失业人员，有的是赋闲在家的全职太太，有的是退伍军人，还有的是行动不便的残疾人士。

在这些人当中，按加入网商行列的动机分，可分为以下三种类型。

◆玩票型：这类人就是为了好玩而在网上开店。他们觉得，网上开店很好

