



淘宝大学

你到底能赚多少

焦广民 主编

网店经营攻略



<http://www.phei.com.cn>



电子工业出版社

PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY



淘宝大学

你到底能赚多少 ——网店经营攻略

焦广民 主 编

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京 • BEIJING

内 容 简 介

本书结合作者多年的开店经验,全面讲解了在淘宝网开设店铺的相关知识,为准备在淘宝网创业的卖家,以及刚刚创建店铺的店主,提供全面的开店和经营方面的指导。本书按照淘宝开店的流程安排内容,侧重每个步骤中的实际技巧,其中包括网络创业知识的介绍、账目的记录、产品的选择、包装和定价,以及与客户沟通、销售、纠纷处理和特殊宣传等内容。

本书内容全面实用,讲解清晰明了,各种技巧简单易行。通过本书的学习,可以让读者快速掌握淘宝开店的方法,并能够尽快从众多店铺中脱颖而出,成为淘宝创业大军的佼佼者。本书是广大淘宝创业者的首选参考书,同时也是新手店主迅速打开局面的必备用书。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

你到底能赚多少:网店经营攻略/焦广民主编. —北京:电子工业出版社, 2011.12
ISBN 978-7-121-15222-1

I. ①你… II. ①焦… 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 241366 号

策划编辑:刘宪兰

责任编辑:刘宪兰 见习编辑:侯 儒

印 刷:北京市顺义兴华印刷厂

装 订:三河市双峰印刷装订有限公司

出版发行:电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本:720×1000 1/16 印张:24.5 字数:329 千字

印 次:2011 年 12 月第 1 次印刷

印 数:3 000 册 定价:48.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题,请向购买书店调换。若书店售缺,请与本社发行部联系,联系及邮购电话:(010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 zltts@phei.com.cn,盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线:(010) 88258888。

前 言

中国电子商务已经走过 10 年的发展历程，在经历了多年的风风雨雨后，如今的电子商务不论在用户参与度、市场交易额，还是相关企业在资本市场的活跃度都有非常突出的表现。在电子商务圈中，阿里巴巴集团旗下的淘宝网是其中耀眼夺目的明星，它已经成为亚洲最大的网络零售商圈之一以及 C2C（个人对个人的交易）市场的领军人物。

据统计，2008 年，通过淘宝网完成的交易额达到 1000 亿，占到国内社会零售总额的 1.2%；2009 年，这一数字突破了 2000 亿，这就意味着淘宝网在 2009 年开辟出 1000 亿的新增内销市场，市场空间巨大。

为什么会有本书

在电子商务井喷发展的背景下，越来越多的人群加入了网络创业大军，“淘宝”这个品牌越来越为人们熟知。从年轻的学生群体到中年的退休人士，从下岗工人到自由职业者，从全职创业者到兼职经营者，淘宝网已经成为网络交易的大熔炉，为各位卖家和买家提供了便捷舒适的购物体验，一定程度上改变了人们的消费习惯和生活方式。

本书充分考虑到新手卖家开店过程中可能会遇到的问题，以



在淘宝网开设网店为主线，全面介绍了淘宝网经营的相关知识，其中，既有开店前的准备等概括性的内容，也有开店后经营的相关攻略；既有一般性的操作方法介绍，也有各种实战经验和技巧的说明。

本书的主要内容

本书由淘宝“皇冠”网店的店主倾力打造完成，既有技术上的指导，又有卖家基于成功实践的宝贵经验，为卖家节约开店成本，快速掌握经营方法和技巧提供了保证，无论是开店的前期准备工作，还是后期的经营，或者是淘宝网店的内部建设，淘宝网的外部推广等各个环节，本书都提供了各种各样的实用技巧，读者都可以在其中找到相应的解决问题的方法和思路。

全书共分为 13 章：

第 1 章主要介绍网络创业平台——淘宝网的相关知识，包括网络销售的优势、网络开店人群、淘宝开店的机遇、淘宝开店的一些相关规则和淘宝开店的注意事项。

第 2 章主要介绍在淘宝网上开店如何能更好地进行财务预算。包括成本的预算、支出的预算和定价的策略等。

第 3 章主要介绍如何用电子表格 Excel、网络记账本、财务软件记账。

第 4 章主要介绍产品如何选择，包括了解市场需求，了解消费群体，如何寻找合适的网上项目以及进货渠道的选择。

第 5 章主要介绍商品的包装与发货的相关注意事项。

第 6 章主要介绍如何把自己产品的亮点展示给客户，包括产品的拍照艺术、网店的装修，以及与买家之间的沟通与交流。

第 7 章主要介绍商品的定价策略，包括如何给商品定一个合适的价位，如何使自己的利润最大化，附加成本如何计算等。

第 8 章主要介绍推销产品的实用技巧，包括了解客户需求，如何增强客户购买欲，以及如何追售来提高产品销量等。

第 9 章主要介绍卖家与买家的沟通，通过典型的案例讲述了





与买家沟通的基本原则、基本技巧，以及如何建立信任关系来得到更多的回头客。

第10章主要介绍交易纠纷的处理，包括如何预防纠纷，如何解决纠纷，以及应对买家投诉的技巧。

第11章主要介绍网店经营的辅助工具，包括常见的支付方式、交流工具的选择和网店流量统计工具。

第12章主要介绍如何使自己的网店更具特色，以及能够提高网店流量的方法——绑定域名。

第13章主要介绍网店推广攻略，包括QQ推广、MSN推广、论坛推广、搜索引擎推广、淘宝客等各种快速提高网店流量和成交率的方法。

本书的特色

本书与目前市场上相关书籍比较，有以下五大特色：

1. 紧随淘宝网发展趋势

淘宝网发展至今，改版在所难免，有读者反映目前市场上相关书籍大多与淘宝网最新版本不相符合，因而本书应大多数读者的要求，参照淘宝网最新版本而作，从而使内容讲解与实际操作达到基本统一。

2. 循序渐进地梳理过程，便于卖家逐步成长

全书整体上分为13个章节，全面介绍开设和经营网店的方法和技巧，帮助卖家逐步成长，使卖家能有所收获。

3. 图文并茂展示操作步骤，适合多数卖家阅读

本书充分考虑到卖家实际操作的需要，尽可能使讲解过程通俗易懂，并且每一个步骤都配以实际图片加以说明，因此阅读本书，会让读者有置身实际操作过程之中的体验。

4. 具有实践为主、理论辅助的架构，体现“授之以渔”的思想

本书总体上以具体的操作步骤讲解为主，但在操作方法和技巧讲解中穿插了理论说明，便于卖家举一反三，深度理解。本书经营实例颇多，全面讲述网店经营中的各种攻略技巧。





5. 独树一帜又不失联系，全心全意为读者服务

本书是淘宝网店主经营水平进阶的通俗易懂的参考指导书，能够帮助广大店主迅速进阶，对提高网店经营技巧，塑造网店经营理念，具有很高的参考价值。同时该书又是淘宝大学系列书中的一册，卖家可以根据需求，继续选择丛书中的其他图书，掌握开店经营的“金钥匙”，深入神奇的淘宝世界。

本书由焦广民主编，其他参与人员还有张卫忠、王海波、陈刚、侯利军、杨艳伟、卢娜、陈慧、王雄剑、闵智和、席杰等。在此对本书的所有参与者表示感谢！

作 者

2011年5月

目 录

第 1 章 了解你的创业平台——淘宝网	1
1.1 网络销售的优势	1
1.1.1 成本、价格较低	2
1.1.2 便捷快速	3
1.1.3 安全有保障	4
1.2 都是什么人在网上开店	5
1.2.1 大学生	5
1.2.2 初创者	6
1.2.3 有货源的小商户	7
1.2.4 企业管理者	7
1.2.5 自由职业者	7
1.2.6 整天忙碌的企业白领	8
1.2.7 收藏爱好者	8
1.3 什么样的人成功了	8
1.3.1 有自信心的人	9
1.3.2 抓住机遇的人	9
1.4 抓住网上创业时机	9
1.4.1 做好网上创业的心理准备	10
1.4.2 做好网上创业的物质准备	11
1.4.3 测试你的创业时机是否成熟	11



1.5	淘宝网的规则及潜规则	12
1.5.1	用户规则	13
1.5.2	工具规则	16
1.5.3	帮派规则	18
1.5.4	淘宝网的潜规则	21
1.6	开店需要注意的要点	22
1.6.1	收集信息	22
1.6.2	寻找货源	23
1.6.3	宝贝发布	23
1.6.4	上架	23
1.6.5	物流	23
1.6.6	宣传	24
1.6.7	防骗	24
1.6.8	诚信和售后管理	24

第2章 怎样做好财务预算 25

2.1	计算你的投入	25
2.2	计算你的支出	28
2.2.1	支出的主要项目	28
2.2.2	淘宝客支出	29
2.3	定价	30
2.3.1	定一个“合适的”价格	30
2.3.2	把握定价的影响因素	31
2.3.3	实战定价	33
2.3.4	高周转商品如何定价	35

第3章 怎样记录好你的账目 37

3.1	学会使用记账工具	37
3.1.1	用 Excel 记账	37
3.1.2	网上记账工具	43
3.1.3	其他一些记账工具	46



3.2	巧用支付宝了解详细账目	46
第4章	怎样选产品	49
4.1	了解客户和市场需求	49
4.1.1	了解客户的基本需求	50
4.1.2	把握市场的最新动态	51
4.2	寻找最适合你的网上经营业务	55
4.2.1	网店的定位	56
4.2.2	适宜网络销售的商品	57
4.2.3	评估自身的技能	58
4.2.4	确定你的网上事业发展方向	59
4.3	了解你的消费群体	61
4.3.1	网络上都有哪些消费群体	61
4.3.2	如何掌握你的消费群体	62
4.3.3	进一步培养你自己的消费群体	63
4.4	选择利润大且有市场的行业	65
4.4.1	卖什么商品利润空间大	66
4.4.2	服装行业利润空间有多大	67
4.5	寻找进货渠道	68
4.5.1	从批发市场进货	69
4.5.2	如何找到好的批发商	71
4.5.3	与批发商打交道需要注意的几点	72
4.5.4	从厂家进货	73
4.5.5	从阿里巴巴进货	74
第5章	包装与发货	79
5.1	包装	79
5.1.1	包装材料介绍	79
5.1.2	包装基础知识	80
5.1.3	三步教你打好包装	82
5.1.4	包装注意事项	82



5.1.5	如何包装能够省钱	83
5.1.6	各类产品的包装技巧	84
5.1.7	如何利用好填充物	86
5.1.8	易碎品如何包装	88
5.2	发货	89
5.2.1	网上发货的基本流程	90
5.2.2	发货也需要技巧	93
5.2.3	发货经验谈	94

第6章 把最好的一面展示给客户

97

6.1	产品拍照的技巧	97
6.1.1	如何用手机拍出高品质照片	97
6.1.2	数码相机的拍照技巧	99
6.1.3	如何拿好相机	102
6.1.4	拍照的心得体会	103
6.2	照片的后期处理	110
6.2.1	宝贝照片处理的重要性	110
6.2.2	Photoshop 简介	111
6.2.3	Photoshop 处理宝贝图片实例讲解	112
6.3	网店的装修技巧	114
6.3.1	网店装修类目	114
6.3.2	新手店主装修必读	116
6.3.3	网店装修代码大全	117
6.4	注意你的产品介绍	119
6.4.1	如何展示你的产品	119
6.4.2	介绍产品需要的技巧	120
6.5	与买家的沟通艺术	122
6.5.1	对待顾客的态度	122
6.5.2	如何对待新手买家	123
6.5.3	沟通禁忌	124
6.5.4	沟通技巧	126





第7章 商品定价策略	129
7.1 商品本身价格的确定	129
7.1.1 商品定价的基本原则	129
7.1.2 最常见的定价方法	131
7.1.3 常用的定价策略	131
7.2 利润最大化原则	135
7.2.1 进货如何保证利益最大化	135
7.2.2 批发市场的潜规则	136
7.2.3 与批发商建立良好关系, 保证足够的利润空间	136
7.2.4 低价位高信誉才能保证高利润	140
7.3 附加成本的计算	140
7.3.1 包装费用的计算	141
7.3.2 运输费用的计算	143
第8章 怎样做好推销	145
8.1 如何塑造自己的专业形象, 与客户建立信赖感	145
8.1.1 打造一个网店的品牌形象	145
8.1.2 提高网店形象的几大途径	147
8.1.3 用心包装, 提高网店形象	148
8.2 了解顾客的问题、需求和渴望	149
8.2.1 了解顾客需求, 抓住客户心理	149
8.2.2 紧扣客户脉搏, 了解客户需求	151
8.2.3 引导客户需求, 完成交易	152
8.3 提出解决方案并塑造产品价值	153
8.4 如何面对客户的反对意见	155
8.4.1 教你如何应对顾客的反对意见	155
8.4.2 应对顾客提出反对意见的实例	156
8.5 如何成交	157
8.5.1 快速吸引买家成功交易的十条经验	157



8.5.2	花点心思,提高网站的访问量和成交率	158
8.5.3	有效地将浏览量转化为成交率	160
8.5.4	成交前应和顾客进行有效沟通	161
8.6	追售	162
8.6.1	淘宝网店2个成功的追售案例	162
8.6.2	追售的基本窍门	163
8.6.3	追售的基本原理	164
8.7	做好售后服务	164
8.7.1	售后服务须知	164
8.7.2	应对买家抱怨和投诉的技巧	165
8.7.3	售后很重要,千万别忽视	166
8.7.4	淘宝皇冠卖家教你如何做好售前、售中、售后服务	167
8.7.5	把握细节,吸引更多的回头客	170
8.8	如何做好销售文案	175
8.8.1	有效文案案例	176
8.8.2	淘宝产品文案策略	177
8.8.3	10种写好文案的要诀	184
8.8.4	如何写好文案的标题	187

第9章 与买家的沟通实战 191

9.1	沟通的基本原则	191
9.1.1	与客户沟通的基本原则	191
9.1.2	永远都站在顾客的角度去考虑问题	192
9.1.3	顾客至上,但同时不能违背原则	193
9.2	沟通的技巧	195
9.2.1	与顾客沟通的基本技巧	195
9.2.2	提升沟通能力从自我做起	199
9.2.3	察言观色,摸透顾客心理	200
9.2.4	应对顾客各种疑虑的沟通技巧	202
9.2.5	平等互利、买卖双赢	207



9.2.6 实战：如何将中评改为好评·····	208
9.2.7 对修改中评为好评的案例分析·····	211
9.3 信任的建立·····	213
9.3.1 与客户建立信任关系很重要·····	213
9.3.2 如何与客户建立信任关系·····	213
9.3.3 与客户建立信任关系需要注意的细节·····	215
9.4 重视留言·····	216
9.4.1 留言，最好的宣传方式·····	217
9.4.2 顾客留言抱怨如何应对·····	218
9.5 使用阿里旺旺进行快捷有效的沟通·····	220
第10章 处理交易纠纷实战·····	225
10.1 淘宝常见纠纷的种类·····	225
10.1.1 商品纠纷·····	225
10.1.2 物流纠纷·····	226
10.2 预防是根本·····	230
10.2.1 最容易发生纠纷的几个关键点·····	230
10.2.2 如何尽量避免纠纷·····	230
10.2.3 远离纠纷，从细节做起·····	231
10.2.4 虚拟商品如何避免纠纷·····	234
10.3 处理已经发生的纠纷·····	236
10.3.1 处理纠纷的一般方法·····	236
10.3.2 处理交易纠纷的常见方法·····	242
10.4 如何应对投诉·····	244
10.4.1 应对买家的投诉·····	244
10.4.2 投诉也有技巧·····	244
10.4.3 应对买家投诉的经典案例·····	246
第11章 应用网店的辅助工具·····	251
11.1 使用更方便的支付工具·····	251
11.1.1 常见电子支付工具种类·····	251



11.1.2	常见网购支付方式	252
11.1.3	国际支付方式	255
11.1.4	网上银行的常见支付方式	258
11.1.5	用支付宝好处多	259
11.1.6	淘宝骗术之更改发货地址	261
11.2	选择交流工具	262
11.2.1	阿里旺旺	262
11.2.2	MSN	265
11.3	快捷的管理工具	265
11.4	精确的统计工具	272

第 12 章 如何给自己的网店绑定域名

12.1	什么是域名	281
12.2	域名的构成	282
12.3	域名的级别	283
12.4	如何注册域名	284
12.5	域名的备案	285
12.5.1	相关说明	285
12.5.2	有关域名备案的基本要求	286
12.5.3	实例演示如何注册域名	288
12.5.4	将域名绑定到淘宝网店上	292

第 13 章 怎样做好网店的推广

13.1	QQ 群宣传	295
13.1.1	QQ 宣传的多种途径	295
13.1.2	详解 QQ 群推广	298
13.2	MSN 宣传	303
13.2.1	什么是 MSN	303
13.2.2	MSN 宣传方式	304
13.3	论坛宣传	304



13.3.1	论坛推广概述	304
13.3.2	论坛推广的几大方式	306
13.3.3	发帖回帖有技巧	308
13.3.4	论坛推广的心得体会	308
13.4	利用搜索引擎宣传	309
13.4.1	将网店提交到各大搜索引擎	310
13.4.2	如何让搜索引擎快速收录自己的网店	312
13.4.3	为什么要用搜索引擎推广	313
13.4.4	如何用搜索引擎提高网店曝光率	315
13.4.5	如何有效快速地增加外链	318
13.4.6	网店宣传的个人总结	319
13.5	传统型的宣传	322
13.6	阿里妈妈淘宝客推广	323
13.6.1	什么是淘宝客	323
13.6.2	淘宝客的推广形式	324
13.6.3	淘宝客推广方法	326
13.6.4	如何通过淘宝客赚钱	327
13.6.5	淘宝客的佣金设置规则	330
13.7	淘宝买家推广	330
13.7.1	淘宝买家推广的几大注意事项	331
13.7.2	新手如何做一名淘宝客	332
13.7.3	新手买家做淘宝客防骗技巧	334
13.7.4	淘宝客如何拉选票	335
13.8	友情链接和联合促销	336
13.8.1	友情链接的设置流程	336
13.8.2	选择链接的基本要求	338
13.8.3	和谁做链接	339
13.8.4	联合促销	340
13.9	淘宝直通车	342
13.9.1	淘宝直通车的展示位置	343



13.9.2	淘宝直通车的收费标准	345
13.9.3	加入淘宝直通车条件	345
13.9.4	关键词投放有技巧	345
13.9.5	成功使用直通车的经验分享	346
13.10	博客空间营销	349
13.10.1	新浪博客营销	349
13.10.2	博客群建营销	350
13.10.3	博客营销需要注意的细节	352
13.11	加入商盟	354
13.11.1	加入商盟的意义	354
13.11.2	商盟的管理规则	356
13.11.3	如何加入商盟	360
13.12	淘宝排名优化	362
13.12.1	优化的基本概念	362
13.12.2	如何进行搜索引擎优化	364
13.12.3	实例讲解如何进行优化	366
13.13	网店推广小结	367