



高智雷 编著

淘宝 开店必备



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

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



淘宝开店 必备

高智雷 编著

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

图书在版编目 (CIP) 数据

淘宝开店必备 / 高智雷编著. —北京: 电子工业出版社, 2011.8
(微宝典)

ISBN 978-7-121-14157-7

I. ①淘… II. ①高… III. ①电子商务—商业经营—基本知识—中国 IV. ①F724.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 146587 号

策划编辑: 祁玉芹

责任编辑: 鄂卫华

印 刷: 中国电影出版社印刷厂

装 订: 中国电影出版社印刷厂

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: 710×1000 1/32 印张: 8 字数: 193 千字

印 次: 2011 年 8 月第 1 次印刷

定 价: 26.00 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 zlts@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

你是不是经常到淘宝、拍拍等网站购物？你是否看到这些网上店铺生意似火，日进斗金？你是否也有开一家网店的设想？为什么不去尝试一下呢？

随着互联网的发展，网上购物已经日益为人们所熟悉、接受，并将越来越多地融入我们的日常生活。淘宝网作为中国网购市场的领军者，其 2010 年网购数据显示，2010 年淘宝网注册用户达到 3.7 亿，在线商品数达到 8 亿，交易额达 4000 亿元人民币。同时，以淘宝商城为代表的 B2C 业务交易额在 2010 年翻了 4 倍，未来几年也仍将保持这一增长速度。

在淘宝网上，买家可以买到价格便宜的商品，卖家可以低成本搭建自己的“商铺”，投入小、经营灵活，利润空间大。面对如此诱人的网络购物市场，很多人迈出了网上开店的第一步，尤其是一些年轻人，更是视网上开店为自身就业乃至创业的一种新方式。

但是，许多新手店主由于缺乏开店经验，收入并不是很可观，他们还在苦苦挣扎。如何找到优质好货源？如何把顾客留住？如何提升店铺流量？如何做好售后服务？解决这些问题需要的是经验和技巧。本书正是针对这些新手卖家头疼的问题，精心筛选和提炼了

实用的网店经营技巧。适合想在网上开店创业的初学者，包括创业者、寻求兼职者及自由职业者等，同时也适合已经开办了网店，并想进一步掌握网店经营的高级技巧，把网店生意做大做强的读者选用。

本书共分为 12 章。第 1 章介绍在网上开店前要掌握的基本功以及对经营项目和销售风格进行确定；第 2 章介绍注册会员、开通网上银行、申请支付宝等开店前的准备工作；第 3 章介绍新店开业以及店铺的简单装修；第 4 章介绍进货的学问；第 5 章介绍宝贝管理的细节；第 6 章介绍和顾客有效沟通的方法，以吸引更多顾客；第 7、8、9 三章介绍通过科学的后台管理、广告和促销等手段提升商品销量的方法，让网店赚钱变得更加快速；第 10、11 两章介绍顾客管理和售后服务的细节和应注意的问题；第 12 章介绍了发货时需要注意的事项和快递的选择，合理的节省成本。

书中汇集了成功店主在店铺装修、进货、经营、服务等多方面的经验和技巧，并根据网上开店的一般流程，循序渐进地介绍了网上开店与进货技巧、商品管理的细节、和顾客的沟通技巧、网店宣传（推广）技巧、网店促销手段、顾客管理和售后服务的细节、支付宝账户管理、发货与快递的选择技巧等丰富的内容，小技巧蕴涵大智慧，掌握并活用这些技巧，一定能让店铺脱颖而出，把生意做得红红火火。

为了使更多读者能掌握网上开店和经营的技巧，并在较短时间内成为成功的卖家，我们编写了本书。希望通过本书的介绍，读者不仅能了解网上开店经营的技巧，还能享受网上交易给我们的生活带来方便、快捷的体验以及创业良机。

高智雷是本书主要的编写者，另外，张利峰、关玉琴、王海兴、张昆、朱虹颖、李克、赵凤艳、李东博、向旭宇、秦姣华、刘桂珍等也参与了本书的资料收集和部分内容的编撰工作。本书内容全面，图例丰富，但因为时间和能力有限，不足之处在所难免，欢迎广大读者提出批评意见，以便在改版中更加完善。

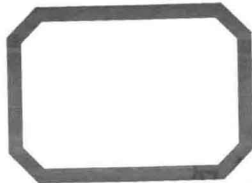
编著者
2011年6月

内 容 简 介

本书针对在淘宝网开店的新卖家，全面介绍淘宝网开店的基础知识和操作技巧。不仅依据真实的网上交易流程介绍店铺管理、商品出售等方法，还归纳总结了店铺装修和快速增加网店商品销量的秘诀。对每一个技巧和方法都提供了具体的操作步骤，并附有大量的插图和实例，具有很强的实用性和可操作性，使读者能够在最短的时间内学会在淘宝网开店，并轻松掌握提升销量的方法，迅速赚钱。

本书适合想在网上开店创业的初学者，包括初创业者、寻求兼职者及自由职业者等，同时也适合已经开办了网店，并想进一步掌握网店经营的高级技巧，把网店生意做大做强的读者选用。

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。



侵权盗版声明

电子工业出版社依法对本作品享有专有出版权。任何未经权利人书面许可，复制、销售或通过信息网络传播本作品的行为；歪曲、篡改、剽窃本作品的行为，均违反《中华人民共和国著作权法》，其行为人应承担相应的民事责任 and 行政责任，构成犯罪的，将被依法追究刑事责任。

为了维护市场秩序，保护权利人的合法权益，我社将依法查处和打击侵权盗版的单位和个人。欢迎社会各界人士积极举报侵权盗版行为，本社将奖励举报有功人员，并保证举报人的信息不被泄露。

举报电话：(010) 88254396；(010) 88258888

传 真：(010) 88254397

E-mail: dbqq@phei.com.cn

通信地址：北京市万寿路 173 信箱

电子工业出版社总编办公室

邮 编：100036

目 录

第 1 章 在淘宝网开店前要先要练好基本功 1

- 1.1 网络购物是一种新的消费方式 2
- 1.2 网店投资成本少, 回报率高, 24 小时营业 5
- 1.3 淘宝网品牌、大支持完备, 更容易吸引顾客 7
- 1.4 支付宝让客户放心 9
- 1.5 网上开店的基本条件 11
- 1.6 网上开店的基本流程 16
- 1.7 确定经营项目 19

第 2 章 新手开店, 先办“营业执照” 21

- 2.1 注册淘宝网会员并开通支付宝账户 22
- 2.2 开通网上银行 26
- 2.3 进行支付宝实名认证 28
- 2.4 给支付宝账户充值 34
- 2.5 安装淘宝网工具 40

第3章 新店开业与店铺简单装修.....49

- 3.1 准备商品的图片..... 50
- 3.2 发布商品开始营业..... 57
- 3.3 如何描述商品更能勾起买家的购买欲望..... 59
- 3.4 如何在商品标题中突出卖点..... 63
- 3.5 店名有奥秘..... 64
- 3.6 选店标..... 65
- 3.7 店铺介绍与店铺公告..... 66
- 3.8 网店装修支招..... 68
- 3.9 商品陈列支招..... 70

第4章 进货里有大学问.....73

- 4.1 如何才能找到物美价廉的货源..... 74
- 4.2 货源也能为你赚钱..... 77
- 4.3 进货调研..... 78
- 4.4 进货渠道优选阿里巴巴..... 81
- 4.5 成功店主们的进货总结..... 83
- 4.6 进货考虑购物者特点：女人和孩子的钱最好赚..... 89

第5章 商品管理的细节91

- 5.1 形象化商品92
- 5.2 图片多角度拍摄93
- 5.3 真人做模特让买家有购买欲望96
- 5.4 商品描述为何不生动幽默点呢?97
- 5.5 要么特色, 要么特价98
- 5.6 让商品神秘起来, 让顾客好奇起来100
- 5.7 商品顺序有学问101
- 5.8 做个新品发布会吧!102
- 5.9 你有镇店之宝吗?104
- 5.10 商品分类正确吗?105
- 5.11 商品起名不能忽视106

第6章 学会和顾客的沟通之道107

- 6.1 要对宝贝非常熟悉108
- 6.2 主动向顾客介绍商品109
- 6.3 招揽回头客111
- 6.4 留住顾客的技巧113

6.5	评价要尽量回复	114
6.6	记得给老顾客小礼物	117
6.7	做个有亲和力的店主	117
6.8	理性面对各类买家侃价	118
6.9	让顾客在讨价还价中获得乐趣	119
6.10	让差评帮你提升人气	120
6.11	引导买家修改差评信息	122

第7章 后台管理也暗藏商机 127

7.1	店铺的基本设置	128
7.2	店铺页面风格	129
7.3	宝贝描述模板	131
7.4	设置掌柜推荐	133
7.5	设置橱窗推荐	135
7.6	店铺留言管理	136
7.7	店铺域名设置	138
7.8	图片空间管理	141

第8章 广告，带来商机 147

8.1	网络宣传，自己给自己做广告	148
-----	---------------	-----

8.2 论坛：到处都是宣传的好地方	151
8.4 善用旺旺和 QQ	153
8.5 巧用搜索引擎	159
8.6 名片效应	162
8.7 淘宝论坛：最好的推广途径	163
第 9 章 促销的手段	167
9.1 学习超市、大卖场的促销模式	168
9.2 开通旺铺不能少	169
9.3 促销方式多样化	175
9.4 搭配减价提升购买转化率	177
9.5 直通车不得不说的秘密	179
9.6 拍卖商品促销又提人气	184
9.7 “秒杀”了没有？	189
第 10 章 做好顾客管理与售后服务的细节	191
10.1 退换货问题	192
10.2 成为会员有折扣	193
10.3 对买家进行分类	197
10.4 提醒买家及时付款	200

10.5	售后要同样热情	202
10.6	及时处理买家投诉避免误解	203

第 11 章 支付宝账户管理 205

11.1	支付宝账户安全设置	206
11.2	查询支付宝余额	212
11.3	支付宝账户提现	214
11.4	账户明细查询	215
11.5	我要付款	218
11.6	我要收款	220

第 12 章 控制成本的关键，发货与快递 225

12.1	商品包装很重要	226
12.2	发货注意事项	230
12.3	物流查询	232
12.4	物流善后问题	236
12.5	EMS 和 E 邮宝	237
12.6	民营快递和邮政快递对比	240
12.7	如何选择快递	242

第1章



在淘宝网开店前要先 练好基本功

众所周知，在淘宝网开店能赚到钱，但绝对不是随便开就能赚到钱。在开店前首先要练好基本功，熟悉网上开店的基本条件和流程，店铺销售的商品和销售风格等。这些一定要在开店之前就了解清楚。



1.1 网络购物是一种新的消费方式

在商场或专柜看好的品牌服装、化妆品等，却不直接购买，而是悄悄记下货号，回到家里，舒服的坐在沙发上，一边欣赏着美妙的音乐，一边悠闲地按动着鼠标，用七折或者更便宜的价格从网上将看中的商品买回家，如图 1-1 所示。这种鼠标一点，货物上门，方便快捷的网络购物方式，正得到越来越多消费者的青睐。



图 1-1 根据货号在淘宝网搜索商品

互联网购物的悄然兴起，已成为一种新兴而时尚的消费模式，并对人们的消费习惯和消费理念产生了深刻的影响。

网络购物是一种买卖双方通过网上交易平台进行商品交易的商业活动，理论上说，网购没有地域和时间的限制。网上店铺通常以优惠的价格，时尚的商品，吸引着众多消费者的目光，尤其成为年轻人和女性消费者的“聚集地”，如图 1-2 所示。

现实生活中，逛商店只能一家一家地逛，消耗大量的时间和精力不说，最后未必能买到满意的商品。而在网上购物就大不一样了，只要在购物网站中一搜索，不同商家的同一件商品立刻出现在眼前，然后买家可以以价格高低为序，货比三家，挑选商品非常便利。

第1章 在淘宝网开店前先要练好基本功



图 1-2 网上价格优惠的时尚商品

目前，很多白领阶层和一些时尚的年轻人，都喜欢在网上购物，甚至一些家境殷实的中老年人，也踏入“淘宝”的行列。淘宝年度盛典发布 2010 年网购数据显示，2010 年淘宝网注册用户达到 3.7 亿，在线商品数达到 8 亿，交易额达 4000 亿元人民币。同时，以淘宝商城为代表的 B2C 业务交易额在 2010 年翻了 4 倍，未来几年也仍将保持这一增长速度，如图 1-3 所示。



图 1-3 淘宝 2010 年度盛典