

谋店、建店、销售、进阶、营销、海外六大篇幅内容，
案例、经验、实操面面俱到，是你网上开店必备秘笈！



网店应该这样开

淘宝、eBay开店赢家攻略

◎ 荷叶山 编著 ◎



合抱之木，生于毫末；九层之台，起于累土；千里之行，始于足下。

——老子

就让本书带你走上网商致富之路吧！

请翻看目录，会有你想要的……



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
http://www.phei.com.cn



网店应该这样开

淘宝、eBay开店赢家攻略

◎荷叶山 编著◎

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

内 容 简 介

随着互联网的迅速普及,其对人类生活方式正产生着深刻的影响,而网商、网店、网购的发展已经成为当下时代不可逆转的一种趋势。一个人只要有电脑,并能接入互联网,就可以成为网商,拥有自己的网店,无论是全职还是兼职。本书就是要手把手地教会你在网上开店的技巧,协助你找到经营的乐趣,并将网店做强,超越自己。

本书的适用对象为想要到网上开店的经营者、创业者、兼职者和体验者。

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

网店应该这样开: 淘宝、eBay 开店赢家攻略 / 荷叶山编著. —北京: 电子工业出版社, 2011.7
ISBN 978-7-121-13857-7

I. ①网… II. ①荷… III. ①电子商务—商业经营—基本知识 IV. ①F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 113981 号

责任编辑: 徐津平

文字编辑: 江 立

印 刷:

装 订: 北京中新伟业印刷有限公司

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: 787×980 1/16 印张: 16.25 字数: 234 千字

印 次: 2011 年 7 月第 1 次印刷

印 数: 4 000 册 定价: 38.00 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

从 1999 年电子商务平台在中国诞生至今，虽然只有十二年时间，但是中国的网络购物市场快速壮大，网商人数、网络购物人数、网店数量，以及网络购物交易额都在爆炸性地增长。2008 年中国网络购物市场交易额为 1281.8 亿元，与 2007 年相比同比增长了 128.5%，占当年社会消费品零售总额的 1.2%。2009 年这一交易额更是达到了创纪录的 2400 亿元，一年间几乎又增长了一倍。而截至 2009 年 6 月，中国的网商人数也达到了 6300 万，至 2010 年 6 月，我国网购用户已经突破 1.3 亿人。最新数据显示，2010 年全年的网络零售市场交易额达到 5131 亿元，占当年社会消费品零售总额的 2.86%。尽管如此，我国这一社会消费品零售总额的占比数据仍然较低，在发达国家该比重可达 10% 以上。

这样一个庞大而且潜力巨大、飞速增长的市场，为每一个有识之士提供了机遇。本书就献给所有准备投入到这个新商业时代的开拓者，协助你去创造全新的未来。书中的内容讲解主要基于国内最大的电子商务平台——淘宝网，带你由发布第一个商品开始，逐步成长为一名合格的网商。而当你在国内市场游刃有余的时候，本书的后半部分将教你在美国的电子商务平台 eBay.com 建立一个面向海外客户的英文网店，把商品卖到大洋彼岸，直接收获海外订单，充分享受通过贸易获取财富的乐趣。

本书不同于以往的开店教程，单纯讲述网上开店的网络操作，而是七分讲方法，三分讲操作，力图让初学者先理清思路，然后进行操作和实践，以使之能早日达到独立翱翔于商海之上的目的。

全书分为**谋店篇**、**建店篇**、**销售篇**、**进阶篇**、**营销篇**和**海外篇**共 6 篇 23 章。各篇的主要内容简要介绍如下。

谋店篇包括第 1 ~ 3 章，讲述了开店前的准备工作，包含设立网店所需要的基本条件，以及



前言

如何选择商品、采购商品、计算盈利和设计网店的经营思路。建店篇包括第 4~6 章，具体教每一位想要开店的卖家，如何利用淘宝平台开设自己的网店，包含从网店账号申请、网络支付工具申请、发布商品、建立店铺等开店全过程具体操作的讲解。销售篇包括第 7~10 章，讲述了开店后在销售环节的基本问题，包含了如何在网上与买家沟通，如何收取订单、发货、收款及评价等问题，同时介绍了物流、售后服务的注意事项。进阶篇包括第 11~15 章，这一篇在前几篇的基础上，讲述了开店成功后让店铺快速成长的一系列技巧，包含淘宝规则的详细讲解、商品图片的美化处理、维持和拓展客户队伍等内容，同时也讲述了经营中防止被骗等风险防控内容，最后介绍了手机淘宝、淘宝大学等对卖家很有用的功能组件。营销篇包括第 16~19 章。单独以一篇来讲述营销，显示了营销对于网店的重要。在这一篇中，详细讲述了多种营销方式，包括由店家、店员等工作人员直接进行的营销，建立店铺口碑的口碑营销，以论坛、博客、微博为阵地的网络营销，借助淘宝网提供的付费营销工具进行的网店推广，以及多种促销手段的使用等。海外篇包括第 20~23 章。这是相对独立的一篇，以美国 eBay.com 网站为平台，讲述了到海外开设一个全新网店的方法。内容包含了在海外开设网店的谋店、建店、营销全部流程和方法，并针对中西方的差异，讲述了一些开店技巧和注意事项。

全书的篇幅并不宏大，但所包含的内容较为全面，以期用最简单的文字帮助初学者尽快掌握方法，也使对网上开店有一定了解的读者能够获取一些感悟和提高。网络时代，知识更新迅速是显著的特征，开店的方式和方法在不断更新，本书如有疏忽之处，恳请读者批评指正。但希望本书带来的方法，能给更多读者长久的帮助。最后，感谢你的阅读，祝愿你获得成功。

作者

2011-5-1

目录

谋 店 篇

第1章 开店, 你需要的基本条件 2

- 1.1 思想准备——为什么开店, 要达到什么目标 3
- 1.2 物质准备——都需要什么, 才能让网店开门 5
- 1.3 也说困难——什么样的人, 还是暂不要开店 7
- 1.4 绕开暗礁——开店需注意, 哪些事情不能做 8

第2章 商品, 我拿什么网上销售 10

- 2.1 市场导向型——销售日用品, 照样打出新天地 11
- 2.2 货源导向型——最低进货价, 有它网店很容易 13
- 2.3 专业导向型——有一技之长, 就把它进行到底 14
- 2.4 经营导向型——条件有限制, 我只能这样开店 15
- 2.5 兴趣导向型——不赚钱亦可, 我的收获我自知 16
- 2.6 新兴力量型——农民开网店, 能否创出新奇迹 17

第3章 规划, 如何让网店活下来 20

- 3.1 知己知彼——找到适合自己的商品 21



3.2 不得不说——获取低价商品的货源	23
3.3 步步为营——严格控制进货的投入	25
3.4 渐入佳境——如何让资金滚动起来	28

建 店 篇

第4章 申请账户，淘宝和支付宝

32

4.1 注册淘宝网账户	34
4.2 注册支付宝账户	37
4.3 淘宝的买家卖家	40
4.4 卖家实名认证	43

第5章 发布商品，第一个到第 n 个

50

5.1 发布商品——名称+图片+描述文字	53
5.2 商品名称——明确+丰富+用满字数	56
5.3 如何定价——成本+运费+合理利润	58
5.4 估算邮费——快递+平邮+包装费用	61
5.5 获取图片——拍摄+网图+客观真实	62
5.6 宝贝描述——精炼+充分+文图配合	63

第6章 建立店铺，免费和需付费

66

6.1 免费开店的条件——发布 10 个商品	67
6.2 给店铺增加元素——店标、音乐、计数器	71
6.3 为店铺装修付费——淘宝的付费模块	75
6.4 巧用店面各区域——充分地传播信息	82
6.5 阿里旺旺的使用——交流的必备工具	83



销 售 篇

第 7 章 说服买家购买商品..... 88

- 7.1 来者皆顾客——认真对待每一个人.....89
- 7.2 做商品专家——卖出宝贝的基础.....90
- 7.3 真诚与耐心，沟通造就了订单.....92

第 8 章 完成订单及时发货..... 94

- 8.1 买家下单.....95
- 8.2 修改价格.....98
- 8.3 买家付款.....99
- 8.4 确认发货.....101

第 9 章 关注物流多做沟通..... 103

- 9.1 包装非常重要——不同商品的包装法.....104
- 9.2 常用物流介绍——根据要求遴选物流.....105
- 9.3 发货省钱技巧——多种方式降低运费.....107
- 9.4 商品行踪跟踪——为卖家也是为自己.....108

第 10 章 查收货款做好售后..... 109

- 10.1 顺利成交——买家确认收货并付款.....110
- 10.2 信用制度——双方要互相给出评价.....112
- 10.3 交易失败——买家要求退款的应对.....115
- 10.4 信用危机——对方给了差评怎么办.....117



进阶篇

第 11 章 洞悉淘宝规则

——网店既然发芽了，就要精耕细作..... 120

- 11.1 信用评价规则..... 121
- 11.2 纠纷处理规则..... 122
- 11.3 搜索时的商品列表排序规则..... 123
- 11.4 商品发布规则..... 124
- 11.5 淘宝活动..... 126

第 12 章 美化商品图片

——买家看不到商品，只能看到图片..... 128

- 12.1 如何拍照..... 129
- 12.2 剪裁图片..... 130
- 12.3 调整大小..... 135
- 12.4 Gif 图片..... 137
- 12.5 色彩亮度..... 145
- 12.6 添加水印..... 148
- 12.7 好图秘诀..... 152

第 13 章 扩大客户队伍

——不断拓展新客户，维护好老客户..... 155

- 13.1 持续沟通——经常回访买家..... 156
- 13.2 适当优惠——给老客户发 VIP..... 158
- 13.3 用好广告——做广告的途径..... 159
- 13.4 拓展人脉——需要互相帮助..... 160
- 13.5 珍惜信用——保持好评 100%..... 161



第 14 章 防骗防恶意评价 163

- 14.1 常见骗术曝光 164
- 14.2 识别恶意评价 165
- 14.3 其他风险防范 166

第 15 章 手机淘宝及淘宝其他组件 167

- 15.1 手机淘宝，占尽移动电子商务先机 168
- 15.2 帮助中心和淘宝大学 169

营 销 篇

第 16 章 发挥人的作用，服务口碑招来四方顾客 172

- 16.1 网络也会传递诚意 173
- 16.2 客服是个重要岗位 174
- 16.3 顾客成就店铺口碑 175
- 16.4 问候回访建立联系 176
- 16.5 会员制度留住主顾 179

第 17 章 激发网络能量，博客微博论坛都可助阵 181

- 17.1 三种方式：博客、微博、发帖 182
- 17.2 博客营销：博文、版面、方法 184
- 17.3 微博营销：人气、精炼、时效 187
- 17.4 论坛发帖：论坛、文笔、技巧 188

第 18 章 玩转淘宝功能，店铺社区让你节节攀升 191

- 18.1 淘宝社区 192
- 18.2 人气宝贝 195



18.3 淘宝直通车.....	197
18.4 淘宝客推广.....	200
18.5 钻石展位.....	201

第 19 章 多种促销手段, 合理使用记得信用为先..... 203

19.1 促销的方式——因商品而定.....	204
19.2 促销的真谛——互利双赢.....	205
19.3 价格的优惠——可降价打折.....	206
19.4 赠品与配售——需货真价实.....	207

海 外 篇

第 20 章 用网络把商品卖到海外..... 210

20.1 新的缘由——吸引海外买家.....	211
20.2 新的要求——会写一些英文.....	212
20.3 新的平台——美国 eBay.com.....	213
20.4 为何用它——eBay 的关键作用.....	215
20.5 适销商品——点石成金之效.....	216

第 21 章 美国 eBay 的基市规则..... 217

21.1 首要差异——美国 eBay 的使用是付费的.....	218
21.2 支付工具——与支付宝作用相似的 PayPal.....	219
21.3 详解费用——费用不可怕, 弄清楚才是关键.....	221
21.4 随之而变——费用计入成本后的定价方法.....	222
21.5 出售方式——eBay 提供了多种发布方式.....	223

第 22 章 手把手教你使用 eBay..... 225

22.1 注册 eBay 账户.....	226
22.2 注册 PayPal 账户.....	228



22.3	卖家认证	230
22.4	发布商品	232
22.5	建立店铺	235
22.6	从 PayPal 提现	238

第 23 章 使用 eBay 的注意事项 239

23.1	海外销售需知	239
23.2	中西方顾客观念的差异	240
23.3	跨洋发货的方法	241
23.4	eBay 中的几个不能做	242

结束语 243



谋店篇

凡事预则立，不预则废。

——《礼记·中庸》

知己知彼，百战不殆。

——《孙子兵法》

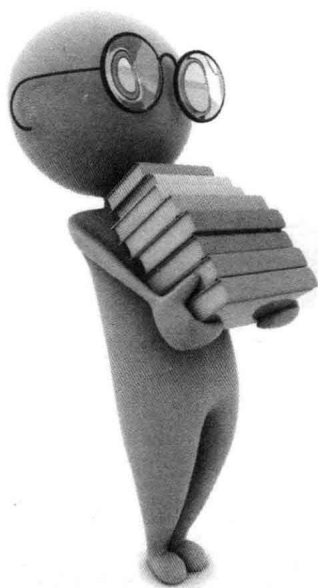
一个伟大的商业奇迹，必然源于一个伟大而真实的商业计划，成长于对这个计划的不间断落实、修正与推进。

——佚名

篇首语：好的开始是成功的一半，光凭一腔热情就盲目让店铺上马，十之八九要失败。因此，开店前要做足功课，熟悉网上开店规则，特别是找准商品，将为开店成功奠定基础。本书就先为你谋划之。你读了后，用些许时日规划好网店，或者说在自己心里有个创业计划，那后面的经营之路或许会更加顺利、从容。

本篇讨论的问题：

- ◆ 了解自己，看看自身是否适合开店
- ◆ 了解自己能得到的商品资源，看看是否有盈利的空间
- ◆ 如何确定主打商品、初期投入资金和投入的时间精力
- ◆ 如何让自己的网店度过初期最艰难的时期
- ◆ 开网店前，你有必要知道所面临的风险



第 1 章

开店，你需要的基本条件

商人这个行当何时开始出现我没有考证，但众所周知的是春秋时候有富可敌国的陶朱公，战国时候有商人谋国的吕不韦，这是史书上记载的，到今天更有工农兵学商之说，可见商业、商人是个古老而漫长的话题，大家对它再熟悉不过了。可是说到要自己开店，做个商人，而且是做个 21 世纪的网商，大家又一定有些茫然或者担忧，心里冒出无商不奸之类的词汇，盘算自己能否干得来。

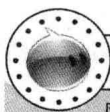
其实，古代做商人确实不易，要大量资金，还要带着商队长途奔波。但是随着信息化时代的到来，网上商务成为可能，网上店铺如雨后春笋般出现，一切都显示着开店的门槛被大大降低了，低到大家都可以在网上开店。

当你结束 8 小时工作，打开电脑，在自己的小空间里上网浏览时，你就已经具备了开店的基本条件。很多人都在网上买过东西，但为什么就没有想过自己开个店做一个卖家（也就是网商）呢？即便你从来没有网购的经历，也完全可以在网上免费申请一个店铺，把自己看过的书、听过



的CD放在上面转让, 你也俨然是一个网商了。如果还觉得不够专业, 你可以去批发市场或者工厂, 找一种自己认为有销路的产品, 拿到网上店铺里出售, 你还能说自己不是网商吗?

有一台能上网的电脑, 免费申请一个网店, 把商品发布在网店里, 三步完成了网上开店。你一定会觉得不会如此简单吧, 确实, 开店和经营店铺是一体的, 网上开店的门槛是大大降低了, 但是经营的难度依然存在。要想开店之后经营得顺风顺水, 依然要做好充足准备, 包括思想上的、物质上的、风险防控方面的。本章将为你详细分析, 相信你读了之后, 会更加清晰网店运营, 增强信心, 逐步胜任网店经营的任务。



经验分享: 网店与传统店铺相比的优势

网店与传统店铺相比有很多优势, 这主要表现在以下一些方面。

需要的条件少: 不需要场地, 可家庭办公; 不需要开办实体店铺初期很大的资金投入; 无库存或库存很少, 可以先成交后发货; 无场地、低库存、开店成本低。

面向市场广阔: 发布商品信息后, 全国乃至全世界的网上客户均可以浏览到, 比实体店铺的客流量大很多。同时与客户实时一对一联系, 沟通充分且客户群稳定。

操作容易: 有专门的网络平台及人性化的操作界面, 鼠标键盘操作即能建立自己的店铺。店铺网上装修个性化, 可以充分发挥你的想象, 打造梦幻般的店铺页面。

1.1 思想准备——为什么开店, 要达到什么目标

每个要到网上开店的人, 无论是蓄谋已久还是突发奇想, 他总有个开店的理由, 总要达到一个目标。下面就从几个方面说说抱着不同开店目标的不同的人, 以及他们分别应该预防哪些困难和风险。

1.1.1 企业开网店型

随着网络商务的发展和普及, 很多企业为了尽可能多地销售产品, 放下身段, 开始直接面向广大用户, 在网上零售产品。这对于提高该企业产品知名度和市场占有率是很有好处的。但需要注意的问题是: 首先, 直接面对用户进行零售, 需要增加专门的销售人员, 对较大量批发产品而言, 用于销售的成本会有所增加。但当网上销售的利润足以抵消新增的销售成本(人员、运输、售后服务等)时, 采用网上销售就是有效的, 而且直接面向用户, 可以有效收集用户的反馈, 从而进一步提升产品, 并在未来的网络商务市场中占得先机; 第二个问题是, 企业网上零售会不会对原有的销售体系造成价格冲击, 而影响现有分销商的经营, 这也是需要各个企业注意的问题。



这方面的成功案例可以参见众多老字号商店纷纷开设网店，使得他们突破了原来局限于门店、覆盖范围很小的缺点。现在用户可以直接在网上购买这些老字号的产品，不用冒着炎炎烈日穿越大半个城区去买一件商品了。可以说网络商务使老字号的名店效应发挥到了极致。

2. 个人创业型

创业是很多人，特别是年轻人的梦想，是实现其人生价值的一种途径。无论你已经开启了一家实体店铺，还是准备在网上从零创业，开一个网店都是不错的选择。对于有实体店铺的创业者而言，网络拓展了其营销范围，使其客户不仅仅再限于店铺所在城市或者地区，而是扩展到了全国的范围。但请注意你现有的经营产品是否适合网络经营，你的定价在网上是否有竞争力，你为开设网店而增加的上网设备、上网费用、邮寄成本和时间投入，是否能够为新增加的网络销售利润所抵消，并有所盈余。

没有实体店铺，直接在网上开店的创业者则显得更游刃有余，因为他在开店之初选择商品时，就可以把商品规划得更利于网络营销。不管怎么说，既然你看好了网络商务的未来，要在这里奋力一搏，那就请继续读下去！

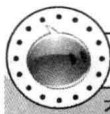
3. 个人就业型

如果说创业者是具有一定物质条件，并有计划、主动地投入到网络商务中来，把网上开店作为事业的人群，那么随着国内就业人口的逐年增多，还有很多人是因为看中网络开店低成本、低投入的特点，而把网上开店作为一项工作，作为养家糊口的手段来对待的。这些就属于就业型的人群，如果以后条件允许，他们也许会转向更好的就业方式。对于这些读者，笔者只能说，不管怎么样，既然做了就要做到最好。既然开了网店，就要尽全力去经营，也许有一天你会突然发现，自己很精于此道，不但不舍离去，还做出了一番事业。本书所介绍的一切方法和经验都适合你，你运用得好，此路也通罗马。不论就业型还是创业型的店家，在经营的初期，应该不是很忙碌的，请你们不懈怠地学习经营方法和生存技能，这对于网店的长期发展或者以后改行都是必需的。

4. 个人爱好型

你是个模型爱好者，我集邮，他收藏连环画，也许你会问：“我有必要开店吗？”答案是：如果你想，为什么不？

开设网店，你会发现很多同道中人来找你，你们可以互通有无，并因此更了解你的宝贝，获取更多的乐趣。你会找到你喜爱的宝贝集散地，因为买的数量多，而获得了以前想象不到的更低的价格。你因为售出商品，达到了以模养模、以邮养邮、以书养书的目的。对于这种类型的店家，一般都会是兼职的，开店对他们来说会更从容，更能获取乐趣。



经验分享: 适合开店的人群

有实体店铺的经营者、自由职业者、工作时间较少业余时间充裕的人员、把经营网店作为职业或事业的人、不外出工作专职照顾家庭的女士或男士、以经营特色网店为休闲娱乐和打发时间的人、以经营网店结交具有相同爱好人士的人、希望拓展网上市场的企业、直接掌握货物来源的人。

1.2 物质准备——都需要什么, 才能让网店开门

物质准备, 就是具备开店所必需的物质条件。没有它, 你有再好的创意, 店也是开不起来的。那准备多少物质条件算合适、算足够了? 这个可多可少, 有人几百块钱就把店开得风生水起, 有人投入了几万块钱做个精品店蒸蒸日上, 这个取决于你自己。我们把准备方式分为两类, 形象地称之为阵地战和游击战。阵地战就是大投入、大手笔, 正规地准备尽可能多的条件, 把店隆重推出。游击战不是说开店两天就不开了, 而是不具备太多资金条件, 用最少的投入把店开起来, 壮大了自己以后, 再把游击战发展成“农村包围城市”, 一样可以取得开店事业的成功。这里先从容易的游击战说起, 也就是网上开店要求具备的最低物质要求。

1. 电脑

这个必须有, 你的建店、发布商品、收款、宣传都要用到它。电脑配置能满足上网的最低要求即可。

2. 上网条件和上网费

既然是网上购物, 有了电脑并不够, 还必须给电脑连入互联网, 这就产生了上网费用。这个是开店初期必须支出的费用, 各地区不同, 一般一个月几十元不等。

当然, 如果你有免费上网的条件, 前面这两项支出都可以省略。

3. 初始资金

初始资金用于进货、购买包装材料、支付运费。初始资金投入的多少决定于网店经营的资金流转速度, 如果能很快回款, 网店的库存很少或零库存, 那么初始资金很少也能开店。但是在大多数情况下, 初始资金是需要准备一些的, 因为开店不会一帆风顺, 可能很多天卖不出去东西, 导致库存积压, 也可能买家拿到商品要在那里把玩试用一阵子, 拖几天才付款, 这都很正常, 要充分考虑到。初始资金的多少因人、因店而异, 一般几百元至几千元不等。