

2011
全国优秀
畅销书

搜集了很多优秀卖家的宝贵经验，还融入了一些有启发性的淘宝故事，让读者在轻松、活泼的气氛中愉快学习。

淘宝网

开店、装修、管理、推广、安全 一本通

麓山文化 编著

全面了解和掌握店铺经营的各个细节
在最短的时间内学会淘宝开店
轻松晋级优秀卖家



☆ 内容全面

本书是一本实战性的书籍，对网上开店的过程以及营销推广等内容面面俱到，每个步骤都截图进行说明，即使是入门级的淘宝卖家，也能按图索骥，一步一步学会所有操作。

☆ 与时俱进

淘宝界面已经发生了很大改变，本书完全按照淘宝改版后的界面进行教学，不会让您感到界面生疏，也不会让您顿失方向感。

☆ 技巧解答

为了帮助你更好的开店，能够将店铺经营的红红火火，本书讲述了很多开店经验和技巧，以便借鉴，最后一章更是总结了淘宝常见200问，为您解疑答惑。



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS





开店、装修、管理、推广、安全一本通

麓山文化 编著



机械工业出版社



随着网上购物的推广和普及,网上开店已经成为许多人实现创业梦想的捷径。本书是初学者快速掌握网上开店的入门宝典,按照淘宝开店的流程安排内容,全面讲解了淘宝网开店、装修、经营、管理和安全的基本知识、方法和技巧。并对初学者在开店过程中可能会遇到的问题进行了专家级的指导。使读者能在最短的时间内学会淘宝开店,轻松晋级优秀卖家。

全书分为5篇:首篇为店铺开张篇,讲解店铺开张前期准备,寻找货源考虑的因素,注册会员和认证支付宝,申请店铺必经之路,及完成第一次交易详细过程。第2篇为美化篇,讲解了照片的拍摄和照片的处理技巧,及店铺各个模块的设计、装修和应用。第3篇为营销推广篇,讲解了店铺的营销和推广的方式、方法和技巧。第4篇为店铺管理和客户服务篇,讲述了店铺的发货管理和售前、售后的客户服务。最后为网络安全防护篇,学习上网安全知识,以及电脑防护手段。

本书最大的优点在于搜集了很多优秀卖家的宝贵经验,包括“提示”和“好掌柜支招”,还融入了一些有启发性的淘宝故事让读者在轻松、活泼的气氛中愉快学习。

本书主要面向想在网上开店的初级用户,以全面了解和掌握店铺经营的各个细节。也适于广大网上交易的爱好者以及各行各业需要学习网上开店的人员使用,同时也可以作为网上开店人员短训班的培训教材或者学习辅导书。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。

图书在版编目(CIP)数据

淘宝网开店、装修、管理、推广、安全一本通/麓山文化编著. —北京:

机械工业出版社, 2011.3

ISBN 978-7-111-33557-3

I. ①淘… II. ①麓… 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030462号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码100037)

责任编辑:杨少彤

印刷:北京鹰驰彩色印刷有限公司

2011年3月第1版第1次印刷

184mm×210mm·23印张·491千字

标准书号:ISBN 978-7-111-33557-3

定价:48.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

销售服务热线电话(010)68326294 编辑热线电话(010)68327259

购书热线电话(010)88379639 88379641 88379643

封面无防伪标均为盗版



近年来，随着电子商务 B2C、C2C 的迅猛发展，淘宝网上开店已经成为众所周知的热门话题，从以前的典型实体店铺到网络上的虚拟店铺，这之间的跨越，促进了电子商务的发展，也带动了一系列经济形式的变化，更是缩短了时间和空间上的距离，让交易变得更加广泛化和全球化。

在淘宝网，你只要在家点点鼠标，就可以买到自己称心如意的商品，如果您是淘宝卖家，也许您只要点点鼠标，就会给您创造不少收入。这就是淘宝，一个给您带来便利交易的商业平台，一个给梦想带来机会和可能的创业平台。

● 本书主要内容

淘宝目前占有国内 C2C 电子商务平台市场份额的 80% 以上，占有绝对性的主导地位。一般初涉淘宝的新手，都想在淘宝发掘出自己的一条致富道路，但是讲述淘宝开店全过程的书籍却是寥寥无几，为了满足广大热爱淘宝事业的人们的需求，我们非常诚恳并热心地将所有开店的内容收录于本书中，对淘宝网上开店进行全程指导，从实际开店的准备工作讲起，同时穿插了最新的图片处理、店铺装修等知识，最后讲解了网店的营销推广，物流和售后服务，以及安全防护等知识。

全书共 15 章，分为 5 篇，主要内容介绍如下：

首篇为店铺开张篇（第 1 章~第 5 章），细致地讲解了店铺开张的前期准备，寻找货源所考虑的因素，注册会员和认证支付宝，申请店铺的必经之路，以及完成第一次交易的详细过程。

第 2 篇为美化篇（第 6 章~第 9 章），主要讲解了照片的拍摄和照片的处理技巧，以及店铺各个模块的设计、装修和模块的应用。

第 3 篇为营销推广篇（第 10 章~11 章），主要讲解了店铺的营销和推广的方式、方法。

第 4 篇为店铺管理和客户服务篇（第 12 章、13 章），讲述了店铺的发货管理和售前、售后

的客户服务等内容,

最后一篇为网络安全防护篇(第14章、15章),这一篇主要学习上网的安全和电脑安全防护手段,以及淘宝开店技巧问答200例。

● 本书特色

内容全面:本书是一本实战性的书籍,对网上开店的过程以及营销推广等内容面面俱到,每个步骤都截图进行说明,即使您是一个入门级的淘宝卖家,也能按照步骤一步一步学会所有操作。

与时俱进:淘宝界面已经发生了很大改变,本书完全按照淘宝改版后的界面进行教学,不会让您感到界面生疏,也不会让您顿失方向感。

技巧解答:为了帮助你更好地开店,能够将店铺经营得红红火火,本书讲述了很多开店经验和技巧,以便借鉴,最后一章更是总结了淘宝常见200问,为您解疑答惑。

● 本书适合读者

这本书面向的是广大淘宝爱好者,和没有淘宝开店经验又想在淘宝网一展身手的潜在卖家而编写,对于已经有一定经验的卖家也有提高的空间。

● 本书创作团队

参加本书编写的有:陈志民、陈运炳、申玉秀、李红萍、李红艺、李红术、陈云香、陈文香、陈军云、彭斌全、林小群、刘清平、钟睦、刘里锋、朱海涛、何晓瑜、廖博、喻文明、易盛、陈晶、张绍华、黄柯、何凯、黄华、陈文轶、杨少波、杨芳、刘有良、刘珊、赵祖欣、齐慧明、胡莹君等。

由于作者水平有限,书中错误、疏漏之处在所难免。在感谢您选择本书的同时,也希望您能够把对本书的意见和建议告诉我们。

售后服务邮箱:lushanbook@gmail.com

麓山文化

目 录

前 言

第 1 篇 开 张 篇

第 1 章 初识淘宝——走进商品的天地 2

1.1 什么是网上开店	3
1.2 网上开店的现状和前景	3
1.2.1 网上开店的现状	3
1.2.2 网上开店的前景	3
1.2.3 网上开店的好处	4
1.3 网店经营模式选择的利弊	5
1.3.1 兼职经营	5
1.3.2 全职经营	5
1.3.3 实体店与网店结合经营	5
1.4 选择适合自己的网店平台	6
1.4.1 淘宝网简介	6
1.4.2 易趣网简介	6
1.4.3 拍拍网简介	7
1.4.4 新浪商城简介	7
1.4.5 独立型网上商城	8
1.5 网上开店的条件	9
1.5.1 网上开店的硬件设施	9

1.5.2 网上开店的软件条件	10
1.6 网上开店的一般流程	13
1.6.1 开店前的前期规划	13
1.6.2 选择平台	13
1.6.3 发布宝贝	13
1.6.4 申请店铺	14
1.6.5 进货	14
1.6.6 营销与推广	14
1.6.7 售中服务	14
1.6.8 交易	14
1.6.9 评价与投诉	15
1.6.10 售后服务	15
1.7 开店必备之心理答疑	15
1.7.1 什么人适合开网店?	15
1.7.2 开网店必备心理素质	16

第2章 货源选择——网销我最“潮”

2.1 熟稔网络热销品	18
2.1.1 哪些商品适合网上卖?	18
2.1.2 寻找潜在的市场需求	19
2.1.3 适合自己的才是最好的	19
2.2 进货渠道大揭秘	20
2.2.1 经济又划算的二手闲置和跳蚤市场	20
2.2.2 大型批发市场	21
2.2.3 厂家货源	22
2.2.4 寻找民俗风情的特色商品	24
2.2.5 外贸尾单货	25
2.2.6 寻找品牌积压库存	26
2.2.7 网络代销	27
2.2.8 B2B 电子商务批发网站	27
2.3 进货要领大揭秘	28

第3章 入住淘宝——领取独一无二的“网络身份证” 31

3.1 注册成为淘宝会员	32
3.1.1 注册电子邮箱	32
3.1.2 注册淘宝会员	33
3.2 支付宝和网上银行	36
3.2.1 什么是支付宝	36
3.2.2 支付宝的注册与激活	36
3.2.3 办理网上银行	38
3.2.4 支付宝的实名认证	40
3.3 淘宝自助服务指南	43
3.4 下载与安装淘宝工具软件	46
3.4.1 下载并安装阿里旺旺	46
3.4.2 下载与安装淘宝助理	48

第4章 发布商品——申请店铺的必经之路 51

4.1 准备 10 件商品的图片与信息	52
4.1.1 准备 10 件商品的图片与信息	52
4.1.2 发布商品须知	52
4.2 发布商品	53
4.2.1 “一口价”发布商品	54
4.2.2 “拍卖”发布商品	57
4.3 免费开店	59
4.3.1 开设店铺	59
4.3.2 浏览自己的店铺	59
4.3.3 店铺的基本设置	60
4.3.4 设置宝贝分类	64
4.3.5 管理个人信息	65
4.3.6 推荐宝贝	67
4.4 淘宝助理	72
4.4.1 淘宝助理的功能介绍	72

4.4.2 淘宝助理的使用	73
4.4.3 轻松掌握宝贝上架时间	77
4.4.4 批量编辑宝贝	78

第5章 我与顾客的第一次亲密接触 83

5.1 不能不知的阿里旺旺	84
5.1.1 登录阿里旺旺	84
5.1.2 编辑旺旺资料	85
5.1.3 旺旺系统设置	87
5.1.4 查找并添加联系人	94
5.1.5 加入旺旺群	97
5.1.6 建立自己的旺旺群	99
5.1.7 最为合理的十大好友分组模式	101
5.1.8 炫酷表情，表情达意	103
5.1.9 快速查看聊天记录	104
5.2 轻松与买家沟通	105
5.2.1 发送站内信和回复买家	105
5.2.2 回复宝贝留言	107
5.3 第一次交易流程	110
5.3.1 宝贝被拍中，与买家沟通	110
5.3.2 答复买家，促成买家下单	111
5.3.3 修改宝贝价格	111
5.3.4 即时的发货	113
5.3.5 给买家做出评价	115

第2篇 美化篇

第6章 宝贝拍摄的前奏——让你走进光影的世界 117

6.1 如何选择相机	118
6.2 普通数码相机也能拍出好照片	119

6.2.1 微距功能	119
6.2.2 白平衡	119
6.3 拍摄所需的辅助器材	120
6.4 不同角度的光线效果变化	122
6.5 分类拍摄技巧和实例	124
第7章 照片的处理和美化——化平凡为神奇	129
7.1 巧去背景	130
7.1.1 巧用钢笔工具分离背景	130
7.1.2 巧用通道分离背景	132
7.1.3 给图片加上水印	136
7.2 图像尺寸调整	138
7.2.1 压缩图像	138
7.2.2 扩展画布	139
7.2.3 图像裁剪	141
7.3 图像效果调整	142
7.3.1 处理亮度不够的商品图片	142
7.3.2 处理色彩黯淡的商品图像	144
7.3.3 处理拍摄模糊的商品图像	145
7.3.4 处理商品图像上的斑点	146
7.3.5 快速转换商品图像风格	147
7.3.6 巧用马赛克	149
7.4 商品图像修饰	151
7.4.1 插入有关商品的修饰文字和介绍文字	151
7.4.2 添加修饰图案, 营造特殊氛围	154
7.4.3 制作商品广告动画	158
7.4.4 利用动态文本制作广告	161
7.5 巧用光影魔术手	165
7.5.1 调整图片尺寸大小	166
7.5.2 调整曝光不足的照片	167
7.5.3 调整图片曝光过度的照片	168

7.5.4 图片的调色	169
7.5.5 给图片添加边框	170

第8章 店铺装修基础知识——菜鸟变身行家 173

8.1 店铺装修基础知识	174
8.1.1 确定销售产品的类型	175
8.1.2 收集可用的素材	176
8.2 店铺装修用到的4种图像文件	177
8.2.1 PSD 格式	177
8.2.2 GIF 格式	178
8.2.3 JPEG 图像格式	178
8.2.4 PNG 图像格式	178
8.3 店铺装修的模式	178
8.3.1 普通店铺	179
8.3.2 旺铺	180
8.4 店铺装修的一般流程	180
8.5 获取店铺图片的存储空间	181
8.5.1 博客相册	182
8.5.2 租用图片空间	184
8.5.3 租用虚拟主机	184
8.5.4 利用旺铺绑定的图片空间	185

第9章 打造旺铺华丽外衣——美就是这么简单 187

9.1 个性店招设计	188
9.1.1 店招设计要求	189
9.1.2 店招设计理念	195
9.1.3 综合实例——饰品店招设计	196
9.2 漂亮的宝贝分类	216
9.2.1 店铺分类设计的要求	217
9.2.2 店铺分类设计理念	217

9.2.3 综合实例——分类导航设计	217
9.3 促销模块	228
9.3.1 模块设计要求	229
9.3.2 综合实例——促销区的制作与代码实现	229
9.4 宝贝描述模板	248
9.4.1 宝贝描述模板的组成	248
9.4.2 商品描述模板设计理念	248
9.4.3 宝贝描述模板的应用	249

第3篇 营 销 推 广 篇

第10章 店铺的营销推广——成为众所周知的“秘密” 253

10.1 网店推广有绝招	254
10.1.1 交换友情链接	254
10.1.2 淘宝直通车推广	255
10.1.3 淘宝客推广	258
10.1.4 在消费者社区中宣传店铺	259
10.2 淘宝之外的推广	263
10.2.1 动用网下各种宣传关系	263
10.2.2 搜索引擎优化	263
10.2.3 利用博客作店铺的推广	264
10.2.4 利用阿里旺旺发布广告	266
10.2.5 QQ、电子邮件推广	268

第11章 信誉度——大家好才是真的好 269

11.1 卖家信用度的衡量标准	270
11.2 为什么买家特在乎店铺信誉	271
11.3 淘宝网的评价规则	271
11.3.1 信用评价规则	271
11.3.2 店铺评分规则	271

11.3.3 切忌炒作信用	272
11.3.4 炒作信用的后果	273
11.3.5 中差评产生的四大因素	273
11.3.6 收到中差评的解决方法	276

第4篇 店铺管理和客户服务篇

第12章 物流优化——资源的合理性利用 278

12.1 物流的几种方式	280
12.1.1 邮政	280
12.1.2 快递公司	281
12.1.3 超大包裹以及批发业务	283
12.2 商品的精细包装	284
12.2.1 包装宝贝的常用材料	285
12.2.2 送货前的打包方式	289
12.2.3 包装时应注意的细节	290
12.3 发货的基本知识	291
12.3.1 选择适合的发货方式	291
12.3.2 决不让运费贵一分钱	291
12.3.3 查询全国服务网点	292
12.3.4 发快递的注意事项	293

第13章 孜孜不倦——打造皇冠店铺信誉 295

13.1 客户服务的意义	296
13.1.1 让买家走进一个温暖的世界	296
13.1.2 网上与顾客沟通的基本法则	296
13.2 售前服务——积极介绍你的商品	299
13.2.1 摸清需求、有的放矢	299
13.2.2 使用礼貌有活力的语言	299
13.2.3 善用技巧、求同存异，让买家接受建议	299

13.2.4 有礼有节，动之以情	300
13.2.5 售中服务——有技巧地回答买家的问题	300
13.2.6 售后服务——成功留住顾客的法宝	302
13.3 让你的服务更有保障	308
13.3.1 了解“消费者保障服务”	308
13.3.2 “如实描述”服务	308
13.3.3 “假一赔三”服务	309
13.3.4 “7天无理由退换货”服务	309
13.3.5 “虚拟物品闪电发货”服务	310
13.3.6 “数码与家电30天维修”服务	311
13.3.7 关于买家赔付申请的说明	311
13.4 申请加入和退出消费者保障服务	312
13.4.1 如何加入“消费者保障服务”	312
13.4.2 如何退出“消费者保障服务”	313

第5篇 网络安全防护篇

第14章 电脑安全防护——为你保驾护航 315

14.1 基本电脑安全防护	316
14.1.1 安装杀毒软件	316
14.1.2 使用开机密码为电脑上锁	316
14.1.3 上什么网站不会中毒	317
14.1.4 清除垃圾文件	319
14.2 防范黑客攻击	320
14.2.1 防范打开网页时硬盘被共享	320
14.2.2 应对网上的恶意代码	321
14.2.3 屏蔽恶意网站	322
14.2.4 恢复被修改浏览器的标题	324

第 15 章 有问必答——淘宝技巧问答 200 例 327

开 店	328
装 修	330
管 理	332
旺 旺	344
消费者保障	347
支付宝	348
发 货	349
安 全	350

开张篇

营 销
推 广 篇

网 络 安 全
防 护 篇

美化篇

店铺管理和
客户服务篇

第 1 篇 开张篇

第 1 章 初识淘宝——走进商品的天地

第 2 章 货源选择——网销我最“潮”

第 3 章 入住淘宝——领取独一无二的“网络身份证”

第 4 章 发布商品——申请店铺的必经之路

第 5 章 我与顾客的第一次亲密接触



第1章



初识淘宝

——走进商品的天地



在信息化发展迅速的当代社会,网络已经深入到人们生活和工作的各个角落,并成为不可或缺的一部分,工作、学习、休闲娱乐都与之紧密关联。而在网络资源充足的情况下,有一种行业正在以迅雷不及掩耳之势迅速壮大,那就是“网购”。

“网购”是一种全新的购物方式,以其便捷的服务和资源的充足性被越来越多的人所接受和认可,同时涌现出了大批网上购物商店,这样就给人们带来了一条新的创业渠道——网上开店。

