

EASY TO LEARN

24
Hours

懂与不懂的距离，只有 24 小时……



学会

网上开店

- **科学设计，自主安排**

24小时课程规划，全面覆盖网上开店知识技能。

- **实例精讲，极速上手**

密切结合网上开店、经营需要，讲练结合，学完就用。

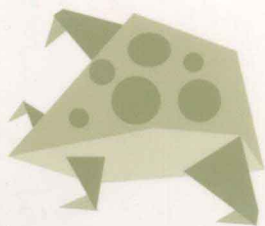
- **视频讲解，名师相伴**

多媒体立体化教学，开店准备、装修管理、经营推广，得心应手。

- **独家技巧，精妙总结**

十大吸引与留住顾客技巧、十大提升网店信用技巧、十大网店推广技巧、十大网店安全技巧，迅速成长、事半功倍。

◎ 导向工作室 编著



 **人民邮电出版社**
POSTS & TELECOM PRESS



对应24小时课程
立体化视频教学
多媒体光盘巨献

EASY TO LEARN

24
Hours

小时

学会

网上开店

◎ 导向工作室 编著

人民邮电出版社
北京

图书在版编目(CIP)数据

24小时学会网上开店 / 导向工作室编著. -- 北京 :
人民邮电出版社, 2011.5
ISBN 978-7-115-24856-5

I. ①2… II. ①导… 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033223号

内 容 提 要

本书详细而又全面地介绍了网上开店与网店经营的相关知识。主要内容包括: 开店前的准备、小店开张、淘第一桶金、商品包装与发货、拍摄与美化商品图片、美化与提升店铺形象、网店经营的日常管理、宣传与推广店铺等。本书的最后一篇总结了网店经营与推广的相关技巧, 供读者参考。

在本书附带的多媒体光盘中, 赠送与24小时学习计划相对应的视频教学软件, 帮助读者在立体化的学习环境中, 取得事半功倍的学习效果。

本书适合希望尽快掌握网上开店与经营的用户阅读, 也适合需进一步提高网店经营能力的网上卖家作为参考用书。

24 小时学会网上开店

-
- ◆ 编 著 导向工作室
责任编辑 张 翼
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街14号
邮编 100061 电子邮件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京隆昌伟业印刷有限公司印刷
 - ◆ 开本: 880×1230 1/32
印张: 7
字数: 340千字 2011年5月第1版
印数: 1-8000册 2011年5月北京第1次印刷

ISBN 978-7-115-24856-5

定价: 24.80元(附光盘)

读者服务热线: (010)67132705 印装质量热线: (010)67129223

反盗版热线: (010)67171154

广告经营许可证: 京崇工商广字第0021号

本书能让你学会什么？

- ◇ 开网店之前的准备与规划
- ◇ 网店的开张与经营
- ◇ 网店的装饰与美化
- ◇ 网店交易的流程
- ◇ 宣传与推广网店

随着上网用户的日益增多，越来越多的人开始选择网上购物，而开网店也成为了一种适合个人创业与赚钱的途径。网上开店受到人们青睐的最大特点是可以结合自身的情况选择专职或兼职经营。对于开店新手来说，如何在网站这个平台上进行安全交易并实现利润最大化，是每一个卖家都迫切需要了解的事情。

本书从实用的角度出发，全面、详细地讲解了网上开店与经营的相关内容。通过对本书的学习，新卖家能够在短时间内轻松掌握在淘宝网上开张与经营网店的方法和技巧。

内容导读

全书分为9篇，共计24小时的学习计划。各篇的主要内容介绍如下。

第1篇 开店前的准备：介绍开张网店需要了解的相关知识、开店前需要做的规划，以及在购物网站中注册账户等开店前的准备工作。

第2篇 小店开张：介绍在淘宝网上传商品并开张店铺、完善店铺信息以及在店铺中添加商品的方法。

第3篇 淘第一桶金：介绍使用阿里旺旺与买家交流、淘宝网的其他交流途径，以及与买家做成第一笔生意的流程。

第4篇 商品包装与发货：介绍商品包装与发货的相关知识，以及快递跟踪与纠纷处理的方法。

第5篇 拍摄与美化商品图片：介绍不同商品的拍摄方法与技巧，以及使用光影魔术手与美图秀秀对图片进行修饰的方法。

第6篇 美化与提升店铺形象：介绍全面装修店铺、用各种代码设计店铺，以及淘宝旺铺的购买与装修方法。

第7篇 网店经营的日常管理：介绍使用淘宝助理发布商品、批量管理店铺中的商品，以及管理支付宝资金的方法。

第8篇 宣传与推广店铺：介绍网店与商品的各种推广方法，以及提升顾客信任与赢得顾客好评的相关方法。

第9篇 “十大”技巧精选：介绍网店经营与推广过程中的一些经验与技巧，包括吸引与留住顾客的十大技巧、提升网店信用的十大技巧、让网店广为人知的十大技巧，以及让网店更加安全的十大技巧。

本书特点

科学的学习计划：本书共计24小时学习内容，帮助读者建立科学的学习计划；

读者既可以跟随本书按部就班地学习，也可以根据个人情况自主安排学习进度。

务实的案例设计：本书紧扣实际应用，通过案例进行讲解，同时提供了丰富的拓展练习，满足读者的实际需求。

全面的知识覆盖：本书除知识主线以外，还穿插了大量的“小提示”、“长见识”等栏目，随时提供操作技巧及扩展知识，以帮助读者巩固提高。

配套的视频讲解：在本书配套的多媒体光盘中，赠送了与24小时学习计划对应的同步视频软件，立体化教学，全方位指导。

实用的技巧总结：在本书最后一篇中，结合作者的经验及广大用户的使用心得，精心总结了若干技巧和注意事项等，帮助读者事半功倍地掌握网上开店的技术。

精美的排版印刷：本书使用全彩印刷，双栏排版，图文对应，整齐美观，便于读者查看和学习。

读者对象

本书适合希望尽快掌握网上开店与经营的专职卖家或兼职人员阅读，也适合需进一步提高网店经营能力的网上卖家作为参考用书。

关于我们

本书由导向工作室组织编写，参与资料收集整理、编写、校对及排版的人员有：于昕杰、肖庆、李秋菊、黄晓宇、蔡长兵、刘波、牟春花、王维、赵莉、熊春、耿跃鹰、李洁羽、蔡颢、蒲乐、马鑫、李枚镭、高志清、卢妍等。如果您有什么关于本书的疑问或改进建议，可通过E-mail (dxts@foxmail.com) 与我们联系。

由于作者水平有限，书中疏漏和不足之处在所难免，欢迎广大读者朋友批评指正。

导向工作室

2011年3月



多媒体光盘使用说明

◎ 多媒体光盘内容

本书配套多媒体光盘中包含115个重点操作的视频教程以及10个“跟我上机”练习的参考操作动画演示，与书中“24小时”学习计划相对应。学习过程包括“演示”和“操作”两种模式。在“演示”模式中，读者可以观看具体的操作演示过程；在“操作”模式中，读者可以根据系统的提示，亲自动手进行演练。

◎ 光盘使用方法

将本书的配套多媒体光盘放入光驱后，光盘会自动运行并进入其主界面，如图1所示。如果光盘没有自动运行，只需在“我的电脑”窗口中双击光驱的盘符打开光盘，在光盘的根目录中双击“autorun.exe”文件即可。

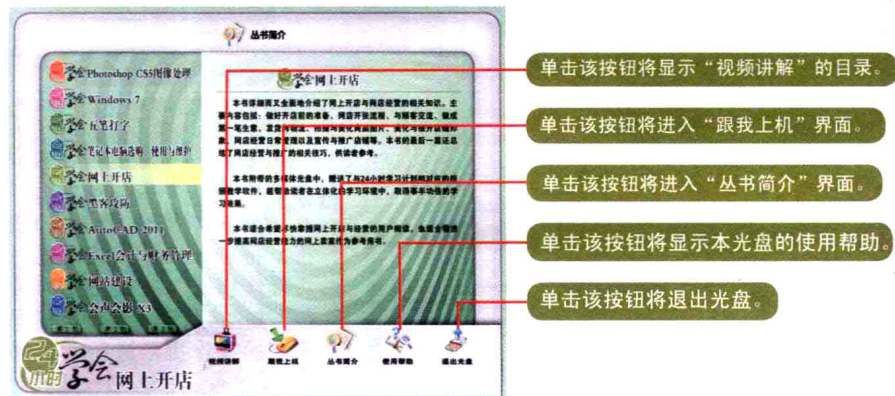


图 1

单击“视频讲解”按钮，将显示视频讲解的目录，如图2所示。用鼠标单击要观看的章节的标题即可进入视频播放界面，开始学习相应的内容。



图 2

视频播放界面如图3所示，系统在播放完一个视频文件后，会自动播放下一个视频文件。

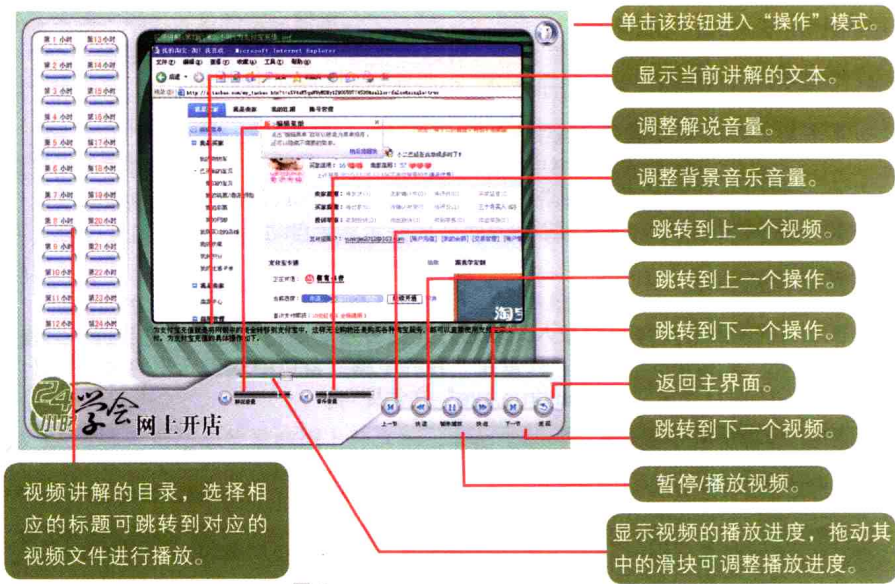


图 3

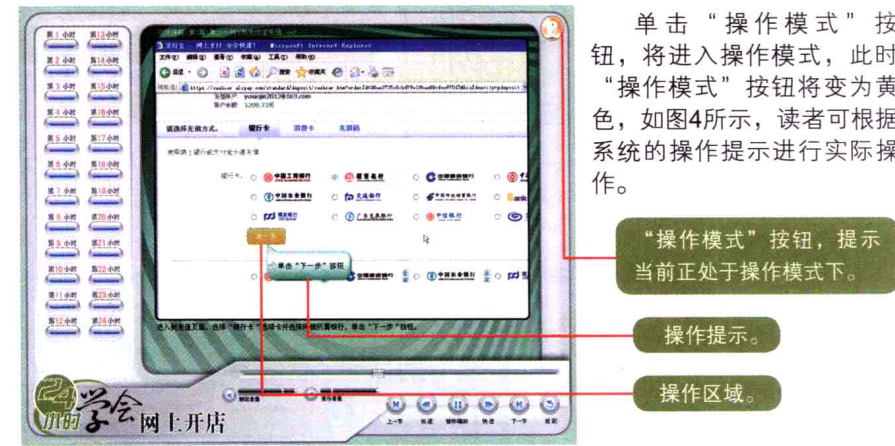


图4

◎ 本光盘最佳运行环境

- ☞ CPU: Pentium 4 及以上。
- ☞ 内存: 512 MB及以上。
- ☞ 硬盘剩余空间: 200 MB及以上。
- ☞ 屏幕分辨率: 1024 像素 × 768像素。
- ☞ 其他: 52倍速以上光驱，或4倍速以上DVD光驱。

第 1 篇 开店前的准备

	第 1 小时	开店前先要了解的事	2
		网上开店的优势	2
		网上开店需要具备的条件	3
		有哪些网上开店的平台	5
		选择淘宝网开店的优势	6
		了解淘宝网的开店流程	7
	第 2 小时	开店前的规划与准备	8
		确定卖什么类型的商品	8
		挖掘最佳的网店货源	10
		规划具备特色的网店	12
		银行卡、网上银行与支付宝之间的关系	14
		办理和登录网上银行	14
		申请免费电子邮箱	18
	第 3 小时	办理“营业执照”	19
		注册成为淘宝会员	19
		安装淘宝网安全控件	21
		启用支付宝账户	22
		设置支付宝密码保护	23
		支付宝实名认证	24
		开通手机动态口令	27
		跟我上机	28

第 2 篇 小店开张

	第 4 小时	开张淘宝店铺	30
		准备商品图片与资料	30
		申请免费相册与上传图片	31
		发布10件待售商品	33
		申请店铺开张	35
		浏览自己的店铺	36



第5小时

对店面进行“简装” 37

认识淘宝店铺的布局	37
完善店铺名称与店铺介绍	38
制作和上传店标	39
张贴店铺公告	40
让商品分类更合理	41



第6小时

在店铺中添加商品 44

购买淘宝图片空间	44
在店铺中继续发布商品	45
商品的上架与下架	48
修改商品信息	49
删除商品	49



跟我上机 50

第3篇

淘第一桶金



第7小时

使用阿里旺旺与顾客交流 52

下载与安装阿里旺旺	52
登录阿里旺旺	54
与顾客在线交流	54
将顾客加为好友	56
分组管理顾客	56
与顾客的交流技巧	58



第8小时

与顾客交流的其他途径 60

在店铺交流区回复顾客留言	60
在商品留言区回复顾客留言	62
收发淘宝站内信	62
用QQ进行即时交流	64
其他交流方式的技巧与注意事项	65



第9小时

做成第一笔生意 65

顾客购买并下单	65
修改交易价格	66

确认顾客付款.....	67
根据订单发货.....	67
双方互相评价.....	68



跟我上机	70
------------	----

第 4 篇 商品包装与发货



第 10 小时 包装商品与发货	72
-----------------------	----

商品的包装方法	72
商品包装的注意事项	75
选择合适的发货方式	76
快递资费与选择	77



第 11 小时 快递跟踪与纠纷处理	78
-------------------------	----

EMS运输跟踪	78
快递公司运输跟踪	79
降低快递成本的方法	79
理性应对快递过程中商品丢失或损坏	81
其他物流纠纷的解决方法	82



跟我上机	82
------------	----

第 5 篇 拍摄与美化商品图片



第 12 小时 拍摄出精美的商品图片	84
--------------------------	----

选择数码相机	84
辅助拍摄器材	85
不同类型商品的拍摄方案	86
将照片导入到电脑中	87



第 13 小时 使用光影魔术手处理图片	88
---------------------------	----

调整图片尺寸	88
调整图片色调	90
更换商品背景	93
制作图片水印	95



第14小时

添加图片边框.....	96
使用美图秀秀设计图片	98
一键美化图片.....	98
添加图片局部特效.....	99
为图片添加动态饰品.....	102
为图片添加动态文字.....	104
制作闪图效果.....	104
多图片拼图效果.....	105



跟我上机	107
-------------------	------------

第6篇 美化与提升店铺形象



第15小时

全面装修店铺.....	110
选择更适合的店铺风格.....	110
制作图形化的店铺公告.....	111
制作图片店铺类目.....	113
管理好店铺交流区.....	115
用友情链接增加顾客流量.....	117
掌柜推荐特色商品.....	118



第16小时

数字化美容店铺.....	119
在公告中添加动态饰品.....	119
连接公告内容与商品页面.....	120
添加背景音乐.....	120
用计数器了解顾客流量.....	121
常用店铺装修代码汇总.....	123



第17小时

购买与设计淘宝旺铺	124
了解旺铺与普通店铺的不同.....	125
购买淘宝旺铺.....	125
设置店铺个性域名.....	126
设计醒目的店招.....	128
套用绚丽的店铺风格.....	129
添加与删除店铺页面.....	130
调整页面布局.....	131
在旺铺中动态展示商品.....	132



跟我上机	134
------------	-----

第 7 篇 网店经营的日常管理



第 18 小时 使用淘宝助理发布新商品	136
---------------------------	-----

下载与安装淘宝助理	136
登录淘宝助理	137
创建商品信息	138
导入商品数据包	140
使用模板创建商品信息	141
上传与发布商品	142



第 19 小时 用淘宝助理管理商品与交易	143
----------------------------	-----

下载商品信息	143
修改商品信息	144
批量修改商品信息	145
将商品图片转移到淘宝图片空间	147
使用淘宝助理管理交易	148
批量好评	151



第 20 小时 支付宝资金管理	152
-----------------------	-----

为支付宝充值	152
使用支付宝付款	153
使用支付宝收款	154
支付宝提现	155
交易退款	155
查询支付宝资金明细	157



跟我上机	158
------------	-----

第 8 篇 宣传与推广店铺



第 21 小时 加入消保让买家更放心	160
--------------------------	-----

认识消费者保障服务	160
加入消费者保障服务	161
退出消费者保障服务	163

第22小时

用淘宝直通车有效推广商品..... 163

- 了解淘宝直通车.....163
- 开通淘宝直通车.....165
- 使用淘宝直通车推广商品.....166
- 更有效地设置推广.....168
- 查看推广效果报表.....170
- 管理直通车推广商品.....172

第23小时

店铺宣传很重要..... 173

- 合理使用橱窗展示.....173
- 通过旺旺群结识淘友.....174
- 在淘宝社区宣传.....176
- 通过外部论坛宣传店铺.....178
- 通过QQ与邮件宣传.....179

第24小时

做好售后服务..... 180

- 了解淘宝信用制度.....181
- 做好服务，获得好评.....183
- 回应中差评的方法.....183
- 回应和处理顾客投诉.....185



跟我上机..... 186

第9篇 “十大”技巧精选



吸引与留住顾客的十大技巧..... 188

提升网店信用的十大技巧..... 196

让网店广为人知的十大技巧..... 201

让网店更加安全的十大技巧..... 207

第1篇

开店前的准备

随着互联网技术的发展，网上购物已经被越来越多的人所接受，已成为目前的一种主流购物方式，从而使很多人萌生了在网上开店赚钱的想法。开一个网店并不困难，关键在于网店的经营和推广。对于开店新手来说，前期准备是开店非常重要的一个过程，只有做好前期准备，才能够轻松地拥有一个网店。本篇讲解认识网上开店、寻找商品货源、规划经营方式，以及在淘宝网获取开店资格等知识。



3 小时学习目标

开店前要了解的事

开店前的规划与准备

办理“营业执照”





第1小时

开店前要先了解的事

开网店之前，必须对网店有大致的了解，然后才能逐步规划并开张店铺，包括网店有哪些优势、目前主流的开店平台有哪些、应当选择哪个平台，以及网上开店的流程等。



参见
随书光盘

视频讲解\第1篇\第1小时

网上开店的优势

筹备开网店之前，首先要认识网店有哪些优势，即分析网店对比实体店铺的优势，以此来判定是否适合开张网店。

资金投入少

网店通过网络经营，相对实体店铺而言，省去了一系列的开销，包括店铺租金和聘用员工的费用等。在店铺经营中，这些费用常常会耗费大量的资金，而网店能够将这些资金全部省去，开店的门槛就会大大降低。同时由于支出的减少，销售中的盈利也就会大大提升，且提高盈利的同时，也降低了运作的成本。

无时间限制

实体店铺的营业时间是有限制的，光顾人群的时间也是在一定范围内的。网店则不同，开张网店后，我们不必时刻值守在店铺中，也可以随时管理店铺中的商品，时间安排更加灵活，而顾客也可以在任意时间段购买商品，如在实体店铺的非营业时间（如晚上），仍旧有很多上网用户在网选购商品。因此在时间方面，网店不但解脱了卖家时间上的束缚，而且也满足了不同时段购买商品的顾客的需求。

做生意更轻松

在网店中接待顾客，只要通过聊天工具打字就可以，不必像实体店铺那样营业员需要与顾客面对面交流。生意的成交也更简单，点点鼠标就能轻松实现。因此在成交一笔生意时，网店比实体店铺能少费周折。

无地域限制

实体店铺讲究的是“口岸”，也就是店铺的位置，店铺位置越好，能抓住的顾客也就越多。不过实体店铺涵盖的顾客群体终究是有限的，通常一个店铺只能覆盖到一定范围内的顾客。而网店就不同了，网店可以面对所有网上购物的人群，不会有地域的限制。

解除压货烦恼

实体店铺中，同一类商品往往需要进很多货，以方便顾客选购，因此一个店铺要正常运转，往往需要花大量的资金来进货。而在网店中，卖家只要提供商品的实物照片就可以了，当有顾客购买商品后再进货销售。即便需要先进货，也可以有效降低进货的数量。另外目前很多网店采用的是“代销”模式，真正做到了完全不用进货，彻底摆脱了压货的风险。尤其对于准备销售商品价格较贵的卖家，网店无疑是低成本开店的选择。



小提示：网店对比实体店铺也存在很多劣势，如顾客看不到商品实物，无法试穿试用，商品竞争大等。但低投入可以使风险降低，因此还是值得卖家尝试经营。

► 网上开店需要具备的条件

有了开网店的想法后，我们还要分析自己是否具备开网店所需要的各种条件。只有符合这些条件，才能继续筹备开网店的其它事宜。在分析自己是否适合开网店时，可以综合以下几个方面进行分析。

1. 熟悉电脑操作

熟悉电脑操作是开网店最基本的条件。网店是通过电脑来经营与管理的，网店卖家应当具备一定的电脑使用技能，这样才能顺利开张并经营。对于网店卖家来说，需要具备的电脑技能包括以下几个方面。

❖ 电脑的基本使用

无论使用电脑做什么，都需要掌握电脑的基本操作，如Windows操作系统的使用、电脑中文件的管理、电脑的基本安全知识，以及电脑中基本工具的使用等。对于大多数准备开网店的用户，这些技能基本上都已经具备。

❖ 通信工具的使用

这里的通信工具主要指QQ、阿里旺旺等即时通信工具以及电子邮箱。网店经营过程中，每一次接待顾客，都需要通过通信工具相互交流，生意的成败往往取决于交流的效果。因此对于网店卖家来说，熟练使用通信软件并掌握一些交流技巧是非常重要的。不过对于上网群体来说，大多数人都拥有自己的QQ，对于其他通信软件的使用可以很快上手。

❖ 浏览网页的方法

网店是在购物网站中进行的，在经营网店的过程中，涉及网页浏览的各个方面。因此对于网店卖家而言，应能熟练掌握Internet Explorer浏览器的使用以及网页的浏览方法。

❖ 图像处理软件的使用

顾客都是通过网店中商品的图片来了解商品的。卖家在发布商品时，通常是拍摄商品照片并上传到网店中。这个过程中涉及一个重要的环节，那就是对拍摄的商品图片进行处理与修饰，从而更真实地展现商品，或者通过修饰照片吸引顾客的眼球。网店商品照片处理使用的软件主要是Photoshop和光影魔术手等，准备开网店前，卖家通常需要掌握一种或多种图像软件的使用。



小提示：上述几个条件都是基本的电脑使用技能，也是比较简单的电脑操作技能，因此大多数卖家都具备了这一开网店的条件。即使某个方面存在欠缺，只要通过简单的学习，就可以很快掌握。

2. 保证商品货源的稳定性

商品是开店的根本，在准备开店之前，需要先找到稳定可靠的货源，从某种意义上来说，就是找到供货商。供货商与货源是否稳定以及是否具有良好的保障，是影响店铺经营的重要条件。如果商品货源没有保障，那么即使具备了再好的其他条件，也是无法开网店的。

在开店之前寻找到认为合适的商品货源后，最好对货源的稳定性与可靠性进行进一步的分析。商品货源的稳定性主要包括商品质量是否有保障、供货补货是否及时，以及售后服务是否良好等几个方面。

商品质量是否有保障

所销商品的质量在网店经营过程中起决定性的作用。如果卖家销售的商品质量参差不齐,或商品本身无法达到网店中描述的效果。那么即使开店后能够成交几笔生意,也可能会带来若干的交易纠纷,从而造成店铺信用的降低以及顾客的流失。

售后服务是否完善

商品的售后服务是商品销售中非常重要的一个环节,尤其是一些针对售后服务比较明显的商品。当卖家为顾客提供售后服务时,供货商也应该提供对应的售后服务,如商品的维修、退换货物等。如果商品货源无法提供完善的售后,那么卖家就很难为顾客提供相应的售后服务。

3. 有充足的经营时间

虽然开网店不需要像实体店铺一样,长时间值守在店铺中,但是网店也需要足够的时间来经营。网店经营过程中需要耗费的时间大体包括以下几个方面。

网店管理

装修网店以及在网店中发布与管理商品,都需要占用卖家一定的上网时间。生意量较大的网店,甚至需要每天都管理店铺中的商品。虽然网店中的商品管理起来非常简单,但这是一个长期的过程,因此卖家必须要保证有一定的上网时间来定期对网店进行管理。

店铺推广

开网店如何获得更大的交易量,推广与宣传网店是最有效的方法。网店的推广大多在网上进行,如发帖宣传以及使用推广工具等,这同样需要卖家有足够的上网时间来进行。店铺的推广是个长期的过程,对时间的限制性较小,可以利用任何时间来做这些事情,如晚上、周末等。

4. 快捷、方便的物流选择

物流是网店交易中非常重要的一个环节。由于网店面对的顾客来自全国各地,因此销售出的商品往往需要通过物流公司送到买家手中。在开店之前,需要考虑以下

供货补货是否及时

开网店是一个长期的过程,在不断的交易后,卖家需要及时补货或添加新商品,这就需要考虑到卖家货源是否能够及时供货或者补货。如果经常出现断货或者货源不稳定的情况,那么就会耽误网店中的生意,长此下去,网店显然是无法持久的。

其他货源因素

除了前面的3个主要因素外,影响网店的货源因素还有很多,如供货价格是否稳定、供货商规模等。鉴于不同商品货源方面的差异性,建议需要开店的卖家根据实际情况来综合分析。只要能够综合得到稳定的货源,那么就为开网店打下了坚实的基础。

顾客交流

开网店不需要长时间值守在店铺,但最好能做到随时接待顾客并与顾客交流。在网店中顾客与卖家多是通过通信工具如QQ或阿里旺旺交流,因此卖家最好能保证较长的挂机时间。部分时间如果确实无法上网,还可以使用手机登录QQ或阿里旺旺。

进货与发货

网店商品的进货,以及商品卖出后的包装与发货,都要占用一定的时间。因此卖家除了具备长时间的上网时间外,还应该确保有足够的空闲时间来进货与发货。这里需要注意的一点就是,如果是在职人员,那么供货商与物流公司的作息时间是与卖家一样,如何合理安排时间就成为了一个非常重要的问题。