



学电脑·非常简单

淘宝开店、 管理与营销

前沿文化 / 编 著



 1CD 12段, 123分钟多媒体教学视频

基础知识 ⊕ 操作方法 ⊕ 使用技巧

- 选择最实用、最常用的知识, 让您的学习不做无用功
- 图解式的讲解, 让您阅读起来轻松直观, 学习效率事半功倍
- 实用案例贯穿全书, 让您即学即用、学有所用
- 多媒体视频辅助教学, 让您像看电视一样学习
- 实惠的价格, 让您花最少的钱学到最多的知识



(精编全彩版)



学电脑·非常简单

淘宝开店、 管理与营销

前沿文化 / 编 著



科学出版社

内 容 简 介

本书从零开始,完全从“读者自学”的角度出发,力求解决初学读者“学得会”与“用得上”两个关键问题,采用“图上标注+操作步骤”的全新写作方式,结合工作与生活中的实际应用,系统并全面地介绍了淘宝开店、管理与营销的相关知识。

本书内容在安排上注重读者日常生活、学习和工作中的使用需求,突出“实用、易学”的特点。内容包括网购前的准备、淘宝一站式购物流程、自己开店当老板、网店进货和铺货、店铺装修和美化一点通、网上店铺的宣传推广、优秀的物流和服务、在其他网站上卖宝贝、上网安全设置与注意事项等知识。

本书既适合无基础又想快速在淘宝开店与营销的读者,也可作为电脑培训班的教学用书。

图书在版编目(CIP)数据

淘宝开店、管理与营销:精编全彩版/前沿文化编著.

—北京:科学出版社,2011.11

(学电脑·非常简单)

ISBN 978-7-03-032726-0

I. ①淘… II. ①前… III. ①电子商务—商业经营

—中国 IV. ①F724.6

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第228709号

责任编辑:李晶璞 胡子平 张志良 / 责任校对:杨慧芳
责任印刷:新世纪书局 / 封面设计:彭 彭

科学出版社 出版

北京东黄城根北街16号

邮政编码:100717

<http://www.sciencep.com>

中国科学出版集团新世纪书局策划

北京市天颖印刷有限公司印刷

中国科学出版集团新世纪书局发行 各地新华书店经销

*

2011年12月第 一 版 开本:32开

2012年8月第二次印刷 印张:9.75

字数:426 000

定价:26.80元(含1CD价格)

(如有印装质量问题,我社负责调换)

前言

PREFACE



致读者的心里话

目前，网上购物与开店逐渐成为一种时尚，还是很多人实现创业梦想、增加个人收入的切实可行的方法。由于网络购物与消费属于新兴事物，也没有专门的培训学校进行学习，所以通过图书进行自学就成为很多人的首选方法。

市场调查发现，如何以最快的速度、最好的学习方法来学会淘宝开店、管理与营销，是每一位电脑初学者的强烈渴望。我们整理众多皇冠级卖家的成功经验和资深卖家的经验心得，精心策划并编著本书。

为了保证读者能在短时间内快速学会相关技能，并且能从书中学到有用的知识，图书在写作时力求解决“学得会”与“用得上”两个关键问题，无论是图书内容的安排，还是写作方式的选择，都是经过多位网上购物与开店的读者试读成功而探讨和总结出来的。



为什么说“非常简单”

■ 直观形象的图解写作，易学易懂，无师速成

为了方便初学读者学习，图书采用全新的“图上标注+操作步骤”的写作方式进行讲解，省去了烦琐而冗长的文字叙述。读者只要按照步骤讲述的方法去操作，就可以一步一步地实现网上开店的梦想。真正做到简单明了，直观易学。

■ 文字语言通俗易懂，内容实用

图书在写作时力求语言通俗、文字浅显，避免生僻、专业的词汇术语。在内容的写作安排上，结合生活与工作的实际应用，以“只讲常用的，只讲实用的知识”为原则，并以实例方式讲解网上开店的相关技巧，保证知识的学以致用。

■ 大容量的多媒体教学光盘，学习更轻松

为了方便读者自学使用，图书还配套了交互式、多功能、超大容量的多媒体教学光盘。通过教学光盘的动画演示和同步讲解的完美配合，

直接展示每一步操作。这样有利于改善初学读者的学习效果，提高学习效率。通过书盘互动学习，可让读者感受到老师亲临现场教学和指导的学习效果。



本书的主要内容

《淘宝开店、管理与营销（精编全彩版）》是“学电脑·非常简单”系列丛书的一本。全书共分为 9 章，具体内容包括：

- 第1章 跟上网购新潮流——网购前的准备；
- 第2章 购买心仪的商品——淘宝一站式购物流程；
- 第3章 开网店轻松赚钱——自己开店当老板；
- 第4章 货好才会有买家——网店进货和铺货；
- 第5章 提升店铺形象——店铺装修和美化一点通；
- 第6章 营销宣传不可少——网上店铺的宣传推广；
- 第7章 卖什么都不如卖服务——优秀的物流和售后服务；
- 第8章 连锁经营——在其他网站上卖宝贝；
- 第9章 安全买卖的保障——上网安全设置与注意事项。



作者致谢

参与本书编写的人员有邓建功、李京川、李勇、王英、邓荣、冉丹、温静、于昕杰、李华、赖琴、陈龙、许弟羲、时卫、贺成奎、赵松、胡可、穆莉、杨仁毅、陈小银、冉智梦、陈东等，在此向所有参与本书编创的工作人员表示由衷的感谢！

最后，真诚感谢读者购买本书。您的支持是我们最大的动力，我们将不断努力，为您奉献更多、更优秀的电脑图书！由于计算机技术发展非常迅速，加上编者水平有限、时间仓促，错误之处在所难免，敬请广大读者和同行批评指正。

编者
2011 年 10 月

目录

CONTENTS

第1章 | 跟上网购新潮流—— 网购前的准备 1

1.1	初识网购.....	2
1.1.1	网上购物是一种潮流.....	2
1.1.2	网上可以买到什么.....	3
1.1.3	网上购物的流程.....	5
1.1.4	网上购物的安全与注意.....	6
1.2	开通网上银行.....	7
1.2.1	什么是网上银行.....	7
1.2.2	如何办理网上银行.....	8
1.2.3	登录网上银行.....	11
1.2.4	设置网上银行转账.....	13
1.3	在淘宝网上注册为会员.....	14
1.3.1	申请淘宝账号.....	14
1.3.2	登录淘宝网.....	17
1.3.3	对账号进行个性化设置.....	18
1.4	开通支付宝账户.....	20
1.4.1	什么是支付宝.....	20
1.4.2	支付宝的激活.....	20
1.4.3	申请实名认证.....	24
1.4.4	为支付宝充值.....	26



第2章 | 购买心仪的商品—— 淘宝一站式购物流程 32

2.1	在网上商城搜索商品.....	33
2.1.1	通过商品分类导航搜索.....	33
2.1.2	用关键字快速找到商品.....	34
2.1.3	用高级搜索准确找到商品.....	37
2.2	找到最便宜最好的商品.....	38
2.2.1	浏览商品列表.....	38
2.2.2	对比同类商品.....	40
2.2.3	查看单件商品的信息.....	40





2.3	寻找放心的卖家	43
2.3.1	查看卖家信用度	43
2.3.2	辨别已卖出商品的好评度	45
2.3.3	用聊天软件和卖家交流	46
2.3.4	和卖家进行简单的信件交流	49
2.4	购买选择好的商品	52
2.4.1	一口价商品的购买流程	52
2.4.2	购买拍卖商品的流程	55
2.4.3	使用淘宝网“购物车”	57
2.4.4	查看买入交易	58
2.4.5	确认收货并付款	58
2.5	买卖双方互评增加信用度	60
2.5.1	认识评价的必要性	60
2.5.2	修改已经发出的评价	61
2.6	了解网络购物的维权保障	62
2.6.1	淘宝网“举报”功能的使用	62
2.6.2	已完成交易商品的投诉维权	63
2.6.3	如何申请退款	64
2.7	其他网站的购物方式	67
2.7.1	注册易趣网与安付通	67
2.7.2	在易趣网中买东西	70
2.7.3	注册拍拍网与财付通	73
2.7.4	在拍拍网上买东西	74

第3章

开网店轻松赚钱——自己开店当老板 77

3.1	网上开店的思想准备工作	78
3.1.1	哪些人群更适合网上开店	78
3.1.2	必要的经营理念	80
3.1.3	网上开店卖什么	82
3.1.4	如何开展前期市场调查	83
3.1.5	选择适合自己的网店平台	84
3.2	网上开店的软硬件准备	85
3.2.1	网上开店的硬件准备	85
3.2.2	网上开店的网络准备	87
3.2.3	准备必需的商品资料	89
3.3	申请自己的淘宝网上店铺	90
3.3.1	通过淘宝网实名认证	90





3.3.2	发布商品到网店	91
3.3.3	轻松申请店铺地址	94
3.3.4	浏览自己的小店	96
3.4	完善个人店铺各项设置	97
3.4.1	网上店铺的基本管理设置	97
3.4.2	量身订做商品柜台	100
3.5	善于推销自己的商品	102
3.5.1	使用淘宝商城橱窗推荐	102
3.5.2	添加友情店铺	103
3.5.3	精心挑选“掌柜推荐”商品	104
3.5.4	申请加入消费者保障服务	105
3.6	卖出商品与收款	107
3.6.1	修改宝贝价格	108
3.6.2	选择物流发货	108
3.6.3	从支付宝提现货款	110
3.6.4	给买家做出评价	112

第4章 | 货好才会有买家—— 网店进货和铺货 114



4.1	寻觅好的货源	115
4.1.1	从批发市场进货	115
4.1.2	从品牌代理商处进货	116
4.1.3	网上批发供应商	116
4.1.4	从各种展会交易会上进货	117
4.1.5	购买库存积压或清仓处理产品	118
4.1.6	其他进货渠道	118
4.2	到阿里巴巴网站批发	119
4.2.1	注册阿里巴巴网站会员	120
4.2.2	在阿里巴巴批发进货	121
4.2.3	通过“阿里助手”发布求购信息	124
4.2.4	通过阿里巴巴小批量进货	127
4.3	在淘宝店铺中铺货	129
4.3.1	安装淘宝助理	129
4.3.2	用淘宝助理编辑上传单个宝贝	131
4.3.3	连线下载个人店铺所有宝贝	134
4.3.4	在“淘宝助理”中完成发货	135

第5章 提升店铺形象—— 店铺装修和美化一点通138



5.1	店铺公告栏装修设计	139
5.1.1	让店铺公告栏图文并茂	139
5.1.2	添加公告栏背景图片	141
5.1.3	添加背景音乐	144
5.1.4	自己DIY动态闪字	146
5.2	商品分类栏美化处理	147
5.2.1	制作精美的分类图片	147
5.2.2	上传到免费图片空间	152
5.2.3	修改店铺商品分类栏	154
5.3	精心设计店铺形象图	155
5.3.1	设置一个动感十足的店标	156
5.3.2	个性化社区签名图	159
5.4	拍出赚钱好照片	160
5.4.1	选择拍照用的数码相机	160
5.4.2	宝贝照片的拍摄技巧	162
5.4.3	宝贝照片的简单处理	164
5.4.4	给照片添加特殊效果	170
5.4.5	为宝贝添加逼真场景效果	175
5.4.6	宝贝照片的浏览与批处理	176
5.5	充分利用模板素材美化店铺	178
5.5.1	美化店铺介绍页面	178
5.5.2	添加模板素材到宝贝描述中	181

第6章 营销宣传不可少—— 网上店铺的宣传推广183



6.1	搞好店铺自身的营销推广	184
6.1.1	用好店铺宝贝推荐功能	184
6.1.2	巧用店铺交流区作推广	185
6.1.3	店铺及宝贝标题的魔力	187
6.1.4	宝贝发布时间的掌握	189
6.1.5	店铺内关键字的规范	189
6.1.6	对店铺评价的管理	190
6.1.7	店铺推广的细节注意	190
6.2	店铺对外的宣传推广	192
6.2.1	时常开展促销活动	192

6.2.2	使用阿里旺旺为宣传服务	195
6.2.3	利用淘宝社区帮我拉顾客	199
6.2.4	联合推广方法的使用	200
6.2.5	积极参加淘宝网的活动	201
6.2.6	把店铺登记注册到各大搜索引擎	202
6.2.7	利用百度网站做店铺推广	204

6.3 适当使用付费宣传法

6.3.1	使用淘宝网“淘宝客”服务	206
6.3.2	通过阿里妈妈购买广告位	209
6.3.3	使用淘宝网促销工具做宣传	210
6.3.4	使用淘宝直通车竞价服务	212

第7章

卖什么都不如卖服务—— 优秀的物流和售后服务 215

7.1 选择好物流配送方式

7.1.1	邮政普通包裹	216
7.1.2	邮政普通快递包裹	217
7.1.3	邮政EMS快递	218
7.1.4	快递公司	218

7.2 让商品包装更有价值

7.2.1	商品包装常用方法	220
7.2.2	商品包装的注意事项	222

7.3 物流发货的技巧

7.3.1	帮你节省邮费的方法	223
7.3.2	选择快递公司时需要注意的问题	225
7.3.3	如何跟踪订单	227
7.3.4	如何避免发生物流纠纷	229

7.4 与买家的及时沟通

7.4.1	回复买家留言	231
7.4.2	让阿里旺旺全天在线	233
7.4.3	引导买家修改评价	235

第8章

连锁经营—— 在其他网站上卖宝贝 237

8.1 在拍拍网上开店

8.1.1	申请成为拍拍网卖家	238
-------	-----------------	-----

8.1.2	在拍拍网上发布第一件商品	242
8.1.3	免费在拍拍网上开店	244
8.1.4	申请丰富的促销活动	247
8.2	在易趣网上开店	249
8.2.1	通过易趣网的卖家认证	250
8.2.2	发布第一件商品	252
8.2.3	在易趣网上开设店铺	254
8.2.4	简单配置易趣网店铺信息	255
8.2.5	易趣网店铺的发货管理	258
8.2.6	使用“易趣助理”来管理店铺	261
8.2.7	使用“易趣通”和买家交流	267

第9章 安全买卖的保障—— 上网安全设置与注意事项.....271

9.1	了解电脑安全知识.....	272
9.1.1	电脑病毒的危害与表现	272
9.1.2	木马程序的危害与表现	273
9.2	全面打造安全系统	274
9.2.1	使用Windows自带防火墙	274
9.2.2	利用Windows自动更新打补丁	277
9.2.3	自定义IE安全级别	280
9.3	常用安全防护软件	281
9.3.1	360安全卫士全面防护软件	281
9.3.2	NOD32组合套装	287
9.4	捍卫网银安全	293
9.4.1	细数网上银行的安全手段	293
9.4.2	网银安全防范措施	296
9.5	淘宝账户安全设置	298
9.5.1	修改淘宝账户密码	298
9.5.2	给淘宝账号加保险	299
9.6	警惕网购存在的骗术	300
9.6.1	低价当诱饵	301
9.6.2	假借网站交易骗取买家信任	301
9.6.3	利用“即时到账”交易行骗	302
9.6.4	以网站客户服务名义行骗	302



第1章

跟上网购新潮流—— 网购前的准备

本章导读

现代生活节奏的加快，使得“网购”这种全新的购物方式逐渐在普通消费人群中普及开来，它最大的特色就是价格透明、方便快捷。虽然随着网络购物规模的不断扩大，网络购物中也有诸多问题产生，但仍然不能阻止大家的“网购热情”；同时，只要做好了充足的网购准备工作，许多问题都是可以最大限度避免的。

知识要点

- * 网上可以买到什么
- * 网上购物的流程
- * 开通网上银行
- * 注册淘宝会员
- * 开通支付宝账户

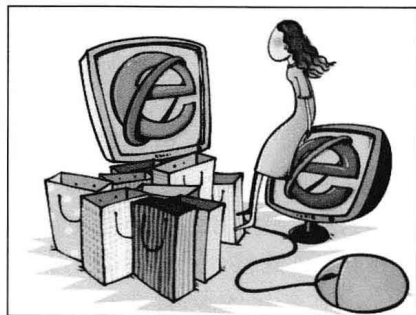


1.1 初识网购

人们生活水平的提高、消费观念的逐渐改变，再加上互联网的飞速普及，使得网上购物这种方便快捷的购物方式，成为越来越多的人享受现代生活的途径。网上可以买什么？网上购物都有哪些基本流程？又该注意哪些问题？本节将为您一一解答。

1.1.1 网上购物是一种潮流

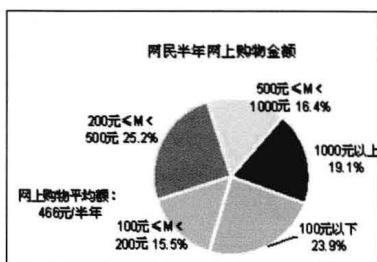
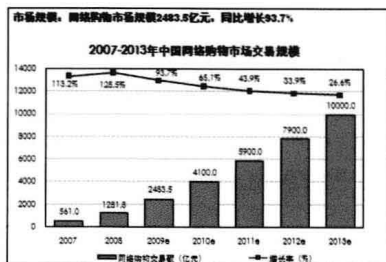
网上购物（以下简称“网购”），简单说来就是通过互联网寻找你需要的商品信息，然后再通过电子订购及在线支付，来完成整个购物流程的一种方式。



新手注意

为了保障网上购物的安全，应尽量选择一些正规的大型购物网站，例如淘宝网、易趣网、拍拍网等。

不难发现的是，网购可以大大节省徒步购物的时间，而且方便快捷；资金交易也有担保交易和货到付款等安全保障。从如下一份对网购过去两年的调查总结及对未来几年的分析预测数据来看，网购这种潮流正在逐年升温。



那么，网购这种源自生活的潮流究竟有哪些特点在吸引着大家呢？我们不难总结到如下几点。

- 可以在家“逛商店”，便捷获取大量商品信息，不受时间限制。
- 可以买到当地没有的商品，而且可以实现“货比千家”的过程，价格透明。
- 网上支付比用现金支付更加安全，可避免现金丢失等情况。
- 从订货、买货到货物上门无需亲临现场，既省时又省力。
- 对于商家来说，没有库存压力、经营成本低，所以在商品价格方面也能够给消费者最大的实惠。

所以，网购无论对消费者、商家还是对市场来说，都有着巨大的吸引力和影响力，这在新经济时期无疑是达到“多赢”效果的理想模式。

1.1.2 网上可以买到什么

网上购买的商品价格低廉，而且不受地域限制，对于很多买家而言还是很有吸引力的。通常情况下，在实体商店中可以买到的东西，网上都可以买到；当然，网上也有实体商店中没有的东西，例如一些个人收藏品等。下面来看看目前网购中最常见的一些商品。

1 书籍和影音光碟

在网站上购买书籍、影音光碟远比在实体商店里购买价格低，而且网上书籍、光碟商品一般没有多少质量差异，适于送货、邮寄，也没有什么保修之类的售后问题。目前比较著名的网上书店有“当当网”、“卓越亚马逊”等。



价格实惠的当当网
网上书店

2 服饰和护肤品

购物网站上知名的服饰和护肤产品非常多，价格一般是商场售价的5至8折，如果用优惠券，就会更划算。看看下页图所示的淘宝网关于“服饰”的商品分类，你就知道产品有多么丰富了！当然，购买这类商品时要注意去



知名的购物网站(如淘宝、拍拍、当当、卓越等),并且注意考察店铺的诚信度,这样才能保证购物的安全性。

淘定网上丰富的服饰商品

所有类目		店铺街	淘1站	先消费后还款	货到付款	促销	全球购	礼物	创鑫站	跳蚤街						
服装	女装	T恤	衬衫	针织衫	短外套	休闲男装	夹克	T恤	卫衣	牛仔	内衣	文胸	内裤	睡衣	袜	男内裤
	连衣裙	雪纺裙	蕾丝裙	半裙	裤	品质男装	男裤	西服	衬衫	男鞋	运动服	卫衣	棉衣	夹克	T恤	裤
	女鞋	单鞋	凉鞋	凉鞋	高跟鞋	运动鞋	Nike	匡威	李宁	Adidas	童装	棉鞋	鞋	T恤	童装	孕妇装
	配饰	男女箱包	箱包	钱包	旅行	男包	珠宝	婚钻	翡翠	施华洛	千足金	手表	Casio	天梭	浪琴	欧米茄
服饰配件	围巾	帽子	皮带	手环	饰品	项链	耳饰	发饰	戒指	手链	眼镜	太阳镜	眼镜架	Zippo	打火机	

3 生活日用品

例如知名品牌的洗发水、沐浴露、牙膏、洗衣粉等,都可以很轻松的在各大购物网站中找到;而且各商家还会不定期地推出各种各样的优惠活动,相比商场来说获取打折信息更方便直接。同时价格低于或等于市场价,还提供送货上门的服务,所以算下来肯定比在超市买便宜,不用自己费力提回家,还可以省下打车费。

4 数码、电器产品

购买手机、数码相机、笔记本电脑等数码产品,在各大购物网站上都可找到;液晶电视、冰箱、空调这些生活电器也可方便地从网上购买。



新手注意

对于金额较大的贵重商品来说,网购过程中最需要注意的就是商品的送货安全,需要仔细和网站商家沟通好发货、收货等相关事宜,以保证您能放心购买并收到完好的商品。

其实现在网站上提供的产品是很多的,除了以上内容,还有儿童玩具、箱包、军刀、打火机、香水等。有空常去网站看看,也能增加对这些产品的选购经验。

网上购买配饰要慎重考虑



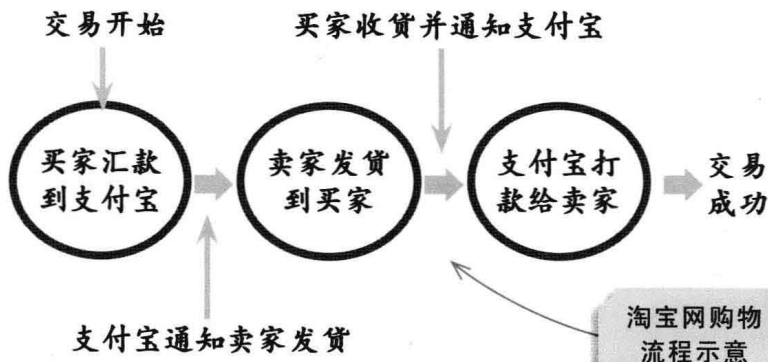
高手点拨

配饰的作用就是要能起到良好的装饰作用,因而对款式、颜色和样式的要求更严格,而且一件饰品是否合适也因人而异。所以,仅靠浏览网站上的图片来做决定很可能是不够的。



1.1.3 网上购物的流程

网上购物之所以方便快捷，就是因为商品选购、货款支付都可以在网上进行。整个网上购物的流程也比较简单，主要分为购物网站选择和会员注册、商品选购和付款、收货及反馈这三个主要步骤。如下图所示即为在“淘宝网”上购物的一个流程示意。



1 购物网站的选择。

选择正规的、知名的购物网站是保证网购安全的第一步，所以那些不太常见的却打出低价牌的购物网站，最好不要轻易尝试。目前，淘宝网、当当网、拍拍网等购物网站，就属于最常见的几个综合类的正规网上购物站点。



新手注意

一般说来，除了辨认运营主体 ICP 许可证、红盾公示信息等正规的经营资格外，平时还要多询问身边的朋友常去哪些购物网站。

2 商品的选购和付款。

由于网上购物不能接触到商品实物，所以在查看商品时一定要仔细浏览关于商品规格的介绍，商品图片大多只能起到参考作用，最好是自己比较熟悉的商品。选择好商品后按网站购物提示即可进入支付步骤，通过网上银行转账、邮局汇款等方式完成支付；当然，你还得认真填写好你的收货地址。

3 收货事宜。

如果网购的是小件商品，通常 2～3 天即可收到商家快递过来的商品了。然后就是验货，现在快递人员都需要你先在快递单上签字后才能开箱验



货，所以应该当着快递员的面现场验证，最好随身携带照相机以备取证的需要，如果商品出现损坏等问题才好有据可查。

收到网购商品后通常还要返回到购买商品的网站，按其相应的流程来完成收货确认、评价等相关操作，才算真正完成了一个完整的网购流程。例如淘宝网，就要求消费者在收到商品后，在网上确认收货，最后商家才能收到货款。

淘宝网购物流程中的确认收货操作



高手点拨

在淘宝网上购物时，如果付款后几日都没有收到货物，或者收到的货物有问题，请不要点击确认收货，要及时申请退款或联系商家处理，否则会财物流空哦！

1.1.4 网上购物的安全与注意

在网购之前先要考虑好，自己要买什么东西，对于这个东西的性能、价格、质量等基本问题一定尽可能一清二楚，最好自己使用过实物，至少也要见过，这样能避免很多风险。

当然，为了保证我们的资金安全、购物利益不受到侵害，还应注意以下方面的问题。

- 选择访问量较高的、诚信度高的、口碑好、特别是货到付款的网站购物。同时要仔细阅读网站的条款、条例及网店的货物说明，避免不必要的麻烦。
- 网上异地购物，特别是一些电子类产品，一定要先询问该产品是否是全国联保，在异地保修时是否需要提供特别的单据等。
- 保存交易记录。在发生网上购物争议时，这些记录可作为证据以便维权。

消费者要知道卖家的固定电话及具体地址。如其网店未有标明，可向其询问。对于快递发货的情况，收货时请注意包裹的包装是否完好，如包装损坏则可以拒绝签收。