

中老年人
电脑新生活

赠超值 DVD:
内含多媒体视频讲解

中老年人 网上淘宝

文杰书院◎编著

- 结合中老年人使用电脑的特点，图文并茂，详解常见电脑应用
- 大字号排版，清楚明了；手把手教您用电脑
- 穿插大量操作技巧，时刻提醒您相关的健康与保健常识
- 光盘中赠送大量多媒体教学视频，提供全程网络学习指导

清华大学出版社

中老年人
电脑新生活

中老年人

网上淘宝

文杰书院◎编著

常州大学图书馆
藏书章

清华大学出版社
北京

内 容 简 介

本书是“中老年人学电脑”系列的一个分册,以通俗易懂的语言、精挑细选的实用技巧、翔实生动的操作案例,全面介绍了中老年人网上淘宝的知识,主要内容包括初次接触网络交易、注册淘宝会员及支付宝账户、在淘宝网选购商品、使用阿里旺旺与淘宝工具、淘宝交易评价管理、使用优惠卡券和网上开店的流程与方法。

本书面向广大中老年读者,适合想在网上购物与开店的中老年读者阅读学习使用,也可作为电脑爱好者和自学读者的参考用书。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

中老年人网上淘宝/文杰书院编著. —北京:清华大学出版社, 2012.5
(中老年人电脑新生活)

ISBN 978-7-302-27953-2

I. ①中… II. ①文… III. ①电子商务-基本知识 IV. ①F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 011207 号

责任编辑:朱英彪
封面设计:张秀岩
版式设计:文森时代
责任校对:姜彦
责任印制:张雪娇

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编:100084

社总机:010-62770175 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 刷 者:三河市君旺印装厂

装 订 者:三河市新茂装订有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185mm×260mm 印 张:12 字 数:196 千字
(附光盘 1 张)

版 次:2012 年 5 月第 1 版

印 次:2012 年 5 月第 1 次印刷

印 数:1~5000

定 价:29.80 元

产品编号:039554-01

前 言

互联网不仅带来了丰富的信息，同时也为用户提供了便利的购物与创业平台。网上购物以其快捷、方便的特点，被广大网民所接受，越来越多的网民加入到了网购的群体。为了帮助想进行网络购物的用户掌握购物方式和购物技巧，帮助想在网上开店的用户掌握开店方法和技巧，我们组织编写了这本《中老年人网上淘宝》。

本书在编写过程中根据中老年读者的学习习惯，采用由浅入深、由易到难的方式讲解网上购物与开店方面的知识。中老年读者还可以通过随书赠送的多媒体视频教学光盘来学习。全书结构清晰，内容丰富，主要包括以下 5 个方面的内容：

1. 网上交易与购物基础

本书第 1~3 章，介绍了网络交易的基础知识，包括初识网络平台、注册成为淘宝网会员、注册与激活支付宝以及给支付宝充值和实名认证等知识。

2. 在淘宝网上购物

本书第 4~7 章，全面介绍了在淘宝网上查找和收藏商品、了解宝贝的详细信息、掌握宝贝的选购技巧、使用阿里旺旺和淘宝工具与卖家沟通以及购买商品和确认收货、评价管理等方面的知识。

3. 使用优惠卡券

本书第 8 章介绍了成为淘宝 VIP 用户享受折扣服务的方法，以及使用店铺抵价券和活动礼券的技巧，最后还介绍了使用淘宝的看图购功能。

4. 网上开店的方法与技巧

本书第 9~10 章，全面介绍了如何在淘宝网上申请开店、发布商品和管理店铺的方法，还讲解了与买家沟通、管理订单与发货的方法。

本书由文杰书院组织编写，参与本书编写工作的有李军、孟宪特、吴世闻、樊红梅、袁帅、许媛媛、梁晨、罗子超、李强、蔺丹、高桂华、周军、李统财、

安国英、蔺寿江、刘义、贾亚军、蔺影、李博、贾万学、安国华、宋艳辉等。

我们真切希望读者在学习本书之后，不但可以开拓视野，还可以提高实践操作技能，并从中学习和总结操作的经验和规律，达到灵活运用。

鉴于编者水平有限，书中纰漏和考虑不周之处在所难免，热忱欢迎读者予以批评、指正，以便我们日后能编写出更好的图书。如果您在使用本书时遇到问题，可以访问网站 <http://www.itbook.net.cn> 或发邮件至 itmingjian@163.com 与我们交流和沟通。

编 者

目 录

第 1 章 初次接触网上交易	1
1.1 认识网上购物	2
1.1.1 什么是网上购物	2
1.1.2 网上购物的优势	2
1.1.3 网上购物需要什么条件	3
1.1.4 网上购物的人群	4
1.2 网上交易的基本知识	5
1.2.1 网上购物流程	5
1.2.2 常见的网上交易付款方式	7
1.2.3 如何识别危险行为	7
1.3 网上开店的基本条件	8
1.3.1 网上开店基本硬件条件	9
1.3.2 网上开店的基本软件条件	9
1.3.3 网上开店的优势	12
1.3.4 熟悉网上开店的流程	13
1.4 温故知新	14
第 2 章 领取网络交易“身份证”	15
2.1 免费注册淘宝网会员	16
2.1.1 注册电子邮箱	16
2.1.2 注册淘宝网会员	19
2.1.3 登录淘宝网	23
2.2 完善与修改会员资料	25
2.2.1 修改个人信息	25
2.2.2 设置密码保护	27
2.2.3 整理收货地址	30
2.2.4 修改 Email 地址	32
2.2.5 设置网站提醒	34
2.3 了解淘宝信用等级	36
2.3.1 识别买家信用等级	37
2.3.2 识别卖家信用等级	37

2.4	温故知新	38
第3章	使用支付宝购物	39
3.1	注册与激活支付宝	40
3.1.1	什么是支付宝	40
3.1.2	安装支付宝安全控件	40
3.1.3	支付宝的激活	42
3.2	支付宝实名认证	44
3.2.1	开通网上银行	44
3.2.2	提交支付宝认证申请	46
3.2.3	核实银行账户	50
3.3	给支付宝账户充值	52
3.3.1	绑定手机	52
3.3.2	安装数字证书	54
3.3.3	给支付宝充值	58
3.4	温故知新	62
第4章	在淘宝网选购物超所值的商品	63
4.1	快速查找商品	64
4.1.1	分类查找	64
4.1.2	快速搜索商品	65
4.1.3	使用高级搜索查找商品	66
4.1.4	访问商家店铺	67
4.2	收藏喜欢的商品	69
4.2.1	收藏商品	69
4.2.2	收藏店铺	70
4.2.3	查看收藏的商品	72
4.3	如何了解商品详情	73
4.3.1	查看商品详情	73
4.3.2	查看评价信息	74
4.4	淘宝网商品选购技巧	75
4.4.1	查看卖家信用及店铺评分	75
4.4.2	如何挑选物美价廉的商品	76
4.4.3	给卖家留言	77
4.5	温故知新	78
第5章	使用阿里旺旺与淘宝工具	79
5.1	下载与安装阿里旺旺	80

5.1.1	下载阿里旺旺	80
5.1.2	安装阿里旺旺	82
5.2	使用阿里旺旺	84
5.2.1	添加阿里旺旺好友	84
5.2.2	使用阿里旺旺与卖家沟通	86
5.2.3	查看聊天记录	87
5.3	使用淘宝工具条	88
5.3.1	下载淘宝工具条	89
5.3.2	安装淘宝工具条	90
5.3.3	认识淘宝工具条	91
5.4	温故知新	92
第 6 章	淘宝网购物流程	93
6.1	使用购物车选购商品	94
6.1.1	将宝贝加入购物车	94
6.1.2	查看购物车	95
6.1.3	确认购买商品	96
6.2	购买一口价商品	97
6.2.1	选择合适的运送方式	98
6.2.2	在商品页选择立刻购买	98
6.3	购买竞拍商品	100
6.3.1	参加商品竞拍	100
6.3.2	查看竞拍中的商品	101
6.4	温故知新	102
第 7 章	淘宝交易评价管理	103
7.1	查看与管理交易	104
7.1.1	查看已买到的宝贝	104
7.1.2	如何取消交易订单	105
7.1.3	查看交易超时	107
7.1.4	查看我的购买记录	108
7.2	查看物流	109
7.2.1	查看卖家发货的物流详情	109
7.2.2	查看卖家的联系方式	111
7.3	确认收货	112
7.3.1	多长时间不确认收货, 系统会自动打款给卖家	112
7.3.2	延长确认收货时间	112
7.3.3	确认收货	112

7.4	评价管理.....	114
7.4.1	对卖家做出信用评价.....	114
7.4.2	评价管理.....	116
7.5	处理交易纠纷.....	117
7.5.1	申请退款.....	117
7.5.2	申请退货.....	119
7.6	温故知新.....	122
第8章	使用优惠卡券.....	123
8.1	成为淘宝VIP享受折扣服务.....	124
8.1.1	什么是淘宝VIP.....	124
8.1.2	淘宝VIP使用介绍.....	124
8.1.3	淘宝VIP成长值.....	124
8.1.4	如何成为淘宝VIP.....	125
8.1.5	淘宝VIP升降级.....	125
8.2	使用店铺抵价券和活动礼券.....	125
8.2.1	领取抵价券的条件.....	126
8.2.2	如何领取抵价券.....	126
8.2.3	如何判断支持使用抵价券的商品.....	128
8.2.4	快速找到支持抵价券的商品并进行使用.....	129
8.3	使用淘宝网的看图购功能.....	133
8.3.1	看图购及其功能介绍.....	133
8.3.2	看图购使用技巧.....	134
8.3.3	使用“我要比价”功能.....	135
8.4	温故知新.....	136
第9章	在淘宝网上开店.....	137
9.1	开店前准备.....	138
9.1.1	确定自己的经营方向.....	138
9.1.2	常见的进货渠道.....	139
9.2	在淘宝网上申请开店.....	141
9.2.1	开店的要求.....	141
9.2.2	给店铺起个好名字.....	142
9.2.3	申请与启用店铺.....	142
9.2.4	修改店铺类目.....	145
9.3	发布商品.....	148
9.3.1	发布一口价商品.....	148
9.3.2	发布竞拍商品.....	151

9.4 管理店铺中的商品	155
9.4.1 如何下架商品	155
9.4.2 删除商品的方法	157
9.4.3 上架仓库中的宝贝	158
9.4.4 查看申请淘宝贷款条件	159
9.5 温故知新	160
第 10 章 成功在网上卖出商品	161
10.1 与买家交流	162
10.1.1 使用阿里旺旺与买家交流	162
10.1.2 回复宝贝留言	163
10.2 管理商品订单	165
10.2.1 卖家如何修改交易金额	165
10.2.2 如何关闭订单交易	166
10.2.3 发货设置	167
10.2.4 查询已卖出宝贝的订单记录	169
10.3 发货与物流	170
10.3.1 如何发货	170
10.3.2 使用在线下单发货	172
10.3.3 自己联系物流发货	173
10.3.4 批量发货	175
10.3.5 跟踪物流信息	176
10.4 提现	178
10.4.1 设置优先提现银行账户	178
10.4.2 申请提现	180
10.5 温故知新	182

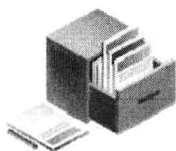
第1章 初次接触 网上交易

内容导读

本章主要介绍了什么是网上购物、网上购物需要什么条件、网上购物流程、常见的网上交易付款方式等知识与技巧，在本章的最后还针对实际工作需求，讲解了网上开店的基本硬件条件、基本软件条件和网上开店的优势。通过本章的学习，读者可以掌握网上购物的基础知识，为进一步学习网上购物知识奠定基础。

本章要点

1. 认识网上购物
2. 网上交易的基本知识
3. 网上开店的基本条件



随着网络的普及，网上购物凭借着方便、快捷和产品丰富等特性，被越来越多的网络用户所接受。本节将详细介绍有关网上购物的知识。

1.1.1 什么是网上购物

网上购物，就是通过互联网检索商品信息，并通过电子订购单发出购物请求，然后填上私人支票账号或信用卡的号码，厂商通过邮购的方式发货，或者通过快递公司送货上门的一种购物方式。

1.1.2 网上购物的优势

随着互联网技术的发展，网上购物变得越来越容易和方便，下面详细介绍网上购物的优势。

对消费者来说：

- 可以在家“逛商店”，订货不受时间、地点的限制。
- 可以获得大量的商品信息，可以买到当地没有的商品。
- 网上支付相对于传统的支付方式更加安全，可以避免现金丢失。
- 从订货、买货到货物送达无需亲临现场，既省时又省力。
- 价格较一般商场的同类商品更便宜。

对于商家来说，由于网上销售没有库存压力、经营成本低、经营规模不受场地限制等优势，将来会有更多的企业选择网上销售。通过互联网对市场信息的及时反馈，商家可以适时调整店铺的经营战略，以此提高企业的经济效益和企业的竞争力。

对于整个市场经济来说，这种新型的网上购物模式，可以在更大的范围内、更多的层面上，以更高的效率实现资源配置。

1.1.3 网上购物需要什么条件

网上购物之前, 需要做好前期工作, 下面介绍初次网上购物需要的条件。

1. 网上银行

网上银行又称网络银行、在线银行, 它可以使客户足不出户就能够安全便捷地管理活期和定期存款、支票、信用卡及个人投资等。中国建设银行的网上银行网页截图如图 1-1 所示。

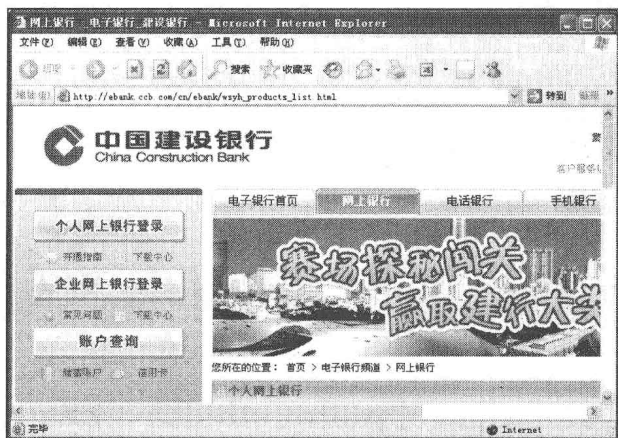


图 1-1

2. 网上购物交易平台

目前网上购物交易平台有很多, 具有代表性的有淘宝网、拍拍网等。淘宝网首页如图 1-2 所示。

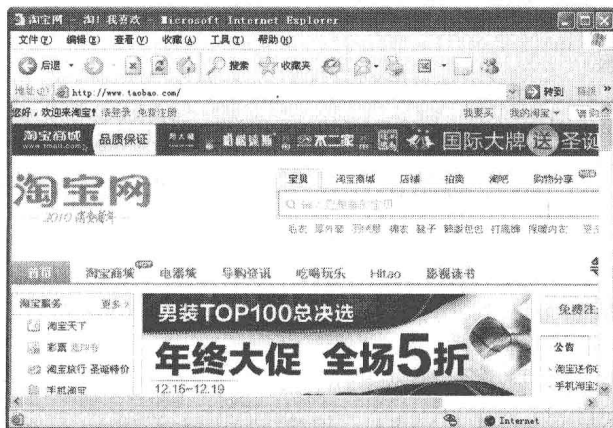


图 1-2

3. 网上购物支付平台

不同的网上交易平台拥有不同的网上购物支付平台, 淘宝网的网上购物支付平台是支付宝, 拍拍网的网上购物支付平台是财付通, 网上购物交易平台和网上购物支付平台是一一对应的关系。支付宝首页截图如图 1-3 所示。

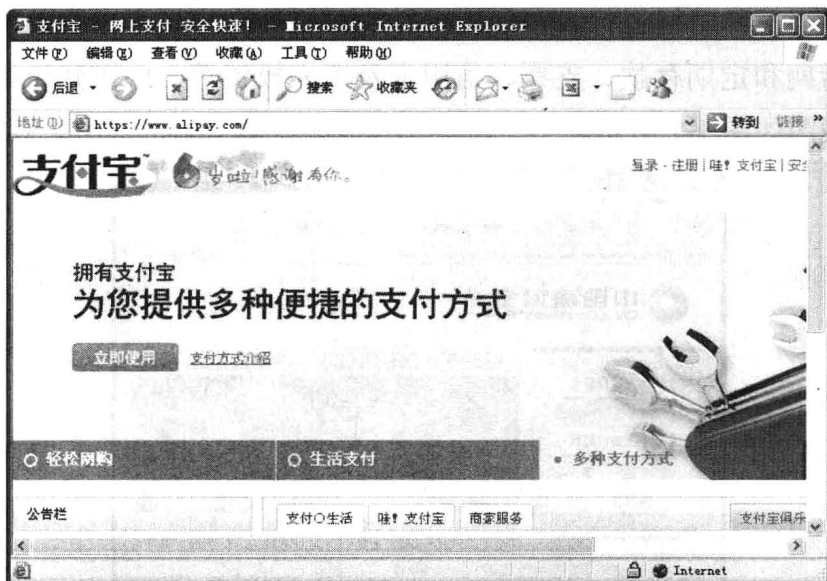


图 1-3

1.1.4 网上购物的人群

随着互联网在中国的进一步普及和应用, 网上购物逐渐成为人们购物的一种常见方式, 下面介绍适合网上购物的人群。

1. 时尚型买家

网上购物不仅可以买到本地同类价格较便宜的商品, 而且还可以买到本地没有的商品, 甚至一些国外商品也可以买到, 很适合热衷于把握时尚、勇于尝试的时尚型买家。

2. 忙碌型买家

忙碌性买家的特点是没有充足的时间逛商场, 而网上购物从交易付款到收货, 整个过程都是在互联网上进行, 买家可以足不出户买到自己喜欢的商品,

这样就给忙碌型买家节约了大量宝贵的时间。

3. 内向型买家

网上购物是在互联网上进行的，因此在商品价格上有绝对的优势，这样可以为性格内向型的买家免去讨价还价的烦恼。

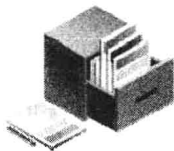
4. 挑剔型买家

网上购物可以浏览所有自己感兴趣的物品，看到合适的物品与热情的卖家后，用阿里旺旺与卖家交谈再购买，真正的开心购物，适合精挑细选型买家。

Section

1.2

网上交易的基本知识



在这样一个信息多元化的时代，网上购物方式在人们的生活中越来越普及，买家可以通过网络和卖家进行网上交易。本节将详细介绍有关网上交易的基本知识。

1.2.1 网上购物流程

在网上购物时，首先应该了解网上购物的整个流程，下面以淘宝网为实例，介绍网上购物的流程。

1. 申请淘宝、支付宝账号

申请淘宝、支付宝账号时，用户需进入淘宝网首页，单击【免费注册】按钮，按提示填写注册信息，在注册淘宝账号时，也可以同步注册支付宝账号。填写完信息后，按提示进入邮箱激活即可完成注册。

2. 选商品

拥有淘宝和支付宝账号后，可以登录淘宝网选购商品。在选购商品时，注意查看卖家的等级（皇冠>钻石>红心）、评价和销售记录，如果等级越高、评价越好、销售记录越高，那么可以说明卖家的信誉度很好，可以放心购物。

3. 确认购买

选完商品后，如果确认购买，那么可以将其加入购物车。

4. 付款

进入自己的购物车，双击已选购的物品，单击【立刻购买】按钮，详细地填写订单信息，如手机验证、收货地点、支付方法及物流等，然后使用支付宝付款。

5. 等待卖家发货

用支付宝付款后，支付宝里显示的是【买家已付款，等待卖家发货】，此时钱还在支付宝里，并没有到卖家手中，要耐心等待卖家发货。

6. 确认收货

卖家发货后，支付宝里显示【卖家已发货，等待买家确认】，此时商品在物流过程中，买家收到商品确认商品无误后，进入【我的淘宝】界面，单击【收货确认付款】，确认收货后，支付宝里的钱才转至卖家账户。

7. 给予评价，交易成功

给予卖家评价，交易成功。

整个网上购物流程也可以用图来表示，如图 1-4 所示。

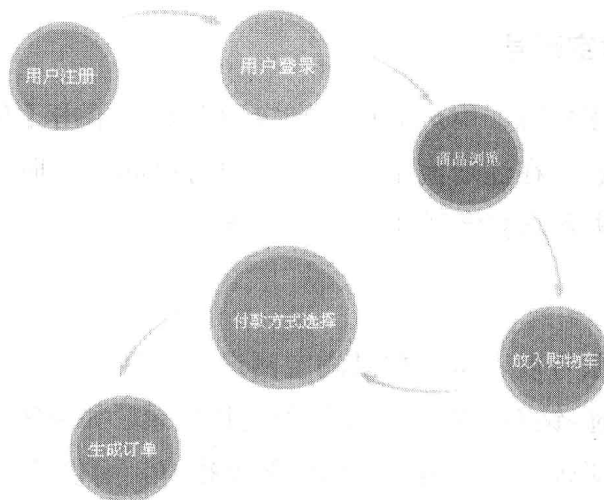


图 1-4

1.2.2 常见的网上交易付款方式

在网上购物时，第三方的担保为买卖双方交易的安全性提供了有力保障，下面介绍几种常见的第三方担保网上交易付款方式。

1. 支付宝

支付宝，是由阿里巴巴集团创办的国内领先的独立第三方支付平台，以其稳健的作风、先进的技术、敏锐的市场预见能力及强大的社会责任感，赢得了银行等合作伙伴的认同，成为金融机构在电子支付领域最为信任的合作伙伴。

2. 财付通

财付通，是腾讯公司推出的中国领先的专业在线支付平台，财付通构建全新的综合支付平台，业务覆盖 B2B、B2C 和 C2C 各领域，提供卓越的网上支付及清算服务。

3. 百付宝

百付宝是中国领先的在线支付应用和服务平台，百付宝提供卓越的网上支付和清算服务，为用户提供了在线充值、交易管理、在线支付、提现以及账户提醒等丰富的功能，特有的双重密码设置和安全中心的实时监控功能，给百付宝账户安全提供了双重保障。

4. 安付通

安付通是易趣网上购物提供的第三方支付系统，是由易趣联合中国工商银行、中国建设银行、招商银行和银联电子支付服务有限公司提供的一种促进网上安全交易的支付手段，易趣严格遵照买家意愿和安付通的流程规定实施放款。

1.2.3 如何识别危险行为

在网上购物时，也应该学会谨慎购物，以免上当受骗。下面介绍几种识别危险行为的方法。

1. 查公司或个人经营资质

首先查经营者是否是正规注册公司、是否公布了公司资质证书、公司注册