

网店赢家  
必备宝典

最赚钱的网店是这样开的，打造金冠店铺的营销推广攻略  
超级卖家的经验无私分享，网上开店赚钱的操作方法大全



# 网店应该 这样推广

淘宝店铺赚钱的秘密

第2版

孙东云 等编著



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

# 网店应该 这样推广

淘宝店铺赚钱的秘密

第2版

孙东云 等编著

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

## 内 容 简 介

本书是一本系统地讲解关于如何进行网上店铺营销的技巧合辑,精选自皇冠卖家开店多年以来积累的经验。读者可以在非常短的时间内就完全掌握这些技巧并且套用到自己的网店中去。本书针对网上开店及商品的销售,系统介绍了商品发布技巧、商品定价“潜规则”、用好千牛软件、利用淘宝免费资源来推广网店、淘宝论坛免费推广、直通车推广、淘宝搜索与 SEO、满就送赚钱赚人气、设置好钻石展位、聚划算引发团购狂潮、免费试用推广、在淘宝店铺外进行推广的技巧、微信营销推广店铺、网店促销策略大全、与买家的沟通实战、分析买家心理、处理好交易纠纷、维护好客户关系、网店经营中店长必修的制胜秘诀。掌握并活用这些技巧,能让店铺在众多网店中脱颖而出,把生意做大做强。

本书适合已经开办了网店,想提高营销水平、扩大经营的淘宝网店主阅读,也适合希望拓展网络市场的企业及有意进行网络营销的个人阅读,同时本书也可作为电子商务营销培训的参考教材。

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

网店应该这样推广:淘宝店铺赚钱的秘密 / 孙东云等编著. —2 版. —北京:电子工业出版社, 2015.1  
ISBN 978-7-121-25231-0

I. ①网… II. ①孙… 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(2014)第 302736 号

策划编辑:牛 勇

责任编辑:徐津平

印 刷:北京中新伟业印刷有限公司

装 订:河北省三河市路通装订厂

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:19.75 字数:474 千字

版 次:2013 年 3 月第 1 版

2015 年 1 月第 2 版

印 次:2015 年 1 月第 1 次印刷

定 价:49.00 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 zlt@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

截至 2014 年 6 月，中国网民规模达 6.32 亿，其中手机网民规模达 5.27 亿，互联网普及率达到 46.9%。我国网络购物用户规模达到 3.32 亿，较 2013 年底增加 2962 万人，半年度增长率为 9.8%。与 2013 年 12 月相比，我国网民使用网络购物的比例从 48.9% 提升至 52.5%。随着网络购物热潮的兴起，开网店的人越来越多，然而，好不容易开了店铺，如果不懂任何营销技巧，就好像老虎没有牙齿、老鹰没有爪子一样，最终只有灭亡的命运。

本书是一本系统讲解如何进行淘宝营销的书籍。说到营销，很多人会认为这是专业人士干的事情。但是阅读本书你完全不需要有这方面的担心，因为本书教你的是有效的方法，而不是空洞的理论。所以本书所讲的都是非常简单、非常实用的淘宝营销技巧。读者可以在非常短的时间内就完全掌握并且套用到自己的网店经营中去。虽然近年来在网上开店的人越来越多，但是很多店主的收入并不是很高。这是因为他们没有很好地解决以下这些棘手的问题：店铺宣传推广、销售策略、售后服务。为了更好地帮助卖家在网上开店，提高产品的销售量，赚取更多的利润，故而编写了这本书。作者将解决这些关键问题的相关知识与技巧一一展示出来，融实用性于理论性为一体，内容既讲究广度也注重深度，引导读者从中感悟自己的经营技巧，从而在竞争激烈的网络环境中立于不败之地，赚取真金白银。



## 本书主要内容

本书针对网上开店商品的销售，介绍了商品发布技巧、商品定价“潜规则”、用好千牛、利用淘宝免费资源推广网店、淘宝论坛免费推广、直通车推广、淘宝搜索与 SEO、利用“满就送”功能赚钱赚人气、设置好钻石展位、利用聚划算引发团购狂潮、免费试用推广、在淘宝店铺外进



行推广的技巧、微信营销推广店铺、网店促销策略大全、与买家的沟通实战、分析买家心理、处理好交易纠纷、维护好客户关系、网店经营中店长必修的制胜秘诀。掌握并活用这些技巧，能让店铺在众多网店中脱颖而出，把店铺做大做强。



### 本书特色

对于网上开店的创业者来说，这是最好的时代，也是最坏的时代：开一家网店已不再困难，难的是在日益激烈的竞争中生存下去，从遍地开花的网店中脱颖而出，在虚拟的网络空间中拉来顾客、赚到真金白银。

- 目前国内许多网店主对解决实际问题的实战书籍存在巨大需求。现在书店里有关网上开店的书籍虽然不少，但真正“实在”的并不多，很多都是讲开店操作的初级图书，关于网店的营销策划、全面的推广宣传、买家心理、售后服务方面都很少介绍，本书则介绍了很多营销和推广方面的技巧。
- 据权威统计，虽然在网上开店的人很多，但是有相当一部分店铺的销售量非常少，少到几天甚至半个月才能卖出一件商品！这一切都源于店铺的宣传推广、销售策略、售后服务等不到位，或用不合理的方式与顾客沟通。本书介绍的都是窍门，其中既有相关的成功店主的营销服务经验，也有简明的操作方法，多层次、多方位地阐述了网上开店的艺术、技巧和策略。
- 本书作者具有多年的网店经营与推广经验，书中收录的都是作者在日常开店过程中经验积累的精华总结，涵盖了网店推广宣传、营销以及售后服务过程中遇到的许多细节问题。
- 本书把目前最前沿、最流行的营销理念运用到淘宝这个平台，所有技术的应用效果都在淘宝店铺中得到过实际验证，已经获得了巨大的成功，并且目前还在持续创造着惊人的效益。
- 此次升级更新按照最新改版的淘宝网界面进行讲解，全面介绍了淘宝营销工具和营销案例，让读者不会有过时或找不到界面的困扰。
- 本书还从心理学方面帮助卖家分析了解买方的心理动态，更好地帮助卖家轻松赚钱。

另外，《网店应该这样推广：淘宝店铺赚钱的秘密》自第1版上市以来，重印多次，在淘宝网、当当网、京东商城和各大新华书店的销售在同类书中一直名列前茅，好评率达到99.5%。虽然图书一直销售很好，不过淘宝网平台经历了多次升级更新，为了保证书中内容的与时俱进，我们改版升级了此书。



## 本书适合读者

本书适合已经开办了自己的网店并想提高营销水平、扩大经营的淘宝网店主阅读,也适合希望拓展网络市场的企业及有意进行网络营销的个人阅读,同时本书也可作为电子商务营销培训的参考教材。

本书由经验丰富的网店老手与网络技术高手编写,同时也得到了众多网络店主的支持,在此表示衷心的感谢。除了署名作者外,参与本书编写的还有郭海旺、邓静静、张连元、孙素华、徐洪峰、王冬霞、刘桂香、陈石送、马武帮、葛俊科、葛俊彬、孙起云、吕志彬、崔恒华、孙良军等。由于作者水平所限,书中可能存在疏漏和不足之处,欢迎读者朋友不吝赐教。

编 者

# 目录

|                                    |          |
|------------------------------------|----------|
| <b>第1章 掌握商品发布技巧让网店推广事半功倍</b> ..... | <b>1</b> |
| 1.1 宝贝标题优化.....                    | 1        |
| 1.1.1 宝贝标题怎样组合最好.....              | 1        |
| 1.1.2 如何让你的宝贝标题更吸引人.....           | 3        |
| 1.1.3 设置关键字让你的店铺拥有高访问量.....        | 3        |
| 1.1.4 利用工具快速优化宝贝标题.....            | 5        |
| 1.2 宝贝描述优化——宝贝成交的杀手锏.....          | 6        |
| 1.2.1 撰写宝贝描述的注意事项.....             | 6        |
| 1.2.2 写好售后服务内容,防止产生纠纷.....         | 7        |
| 1.2.3 权威证书,证明这不是“黑店”.....          | 8        |
| 1.2.4 买家真实评价,证明宝贝货真价实.....         | 9        |
| 1.2.5 骄人成交量,证明店铺人气旺.....           | 9        |
| 1.3 优化宝贝图片,提高宝贝点击率.....            | 10       |
| 1.3.1 让买家心动促成交易,准备出色的商品图片.....     | 10       |
| 1.3.2 详细的商品细节图,更好地留住顾客.....        | 12       |
| 1.3.3 使用模特实拍,增加商品的直观视觉效果.....      | 13       |
| 1.3.4 为照片添加相框吸引顾客,提高商品档次.....      | 13       |
| 1.4 店铺装修的好坏与生意的好坏密不可分.....         | 16       |
| 1.4.1 设计有特点的店招,吸引顾客眼球.....         | 16       |
| 1.4.2 巧用店铺公告,提升流量.....             | 16       |
| 1.4.3 通过促销区活动提升购买转化率.....          | 17       |
| 1.4.4 设置好分类,方便买家快捷购物.....          | 18       |
| 1.5 商品发布推荐技巧.....                  | 18       |
| 1.5.1 合理安排上架时间,让流量多翻几倍.....        | 18       |
| 1.5.2 选好橱窗推荐,增加店铺浏览量.....          | 20       |



## 第2章 让你生意火暴的商品定价“潜规则” ..... 22

- 2.1 商品定价应考虑哪些要素 ..... 22
- 2.2 如何给商品定价达到推广作用 ..... 23
  - 2.2.1 网上开店商品定价技巧 ..... 23
  - 2.2.2 商品高价定位与低价定位法则 ..... 25
  - 2.2.3 商品涨价有哪些技巧 ..... 26
  - 2.2.4 商品降价有哪些技巧 ..... 27
- 2.3 怎样保证利润最大化 ..... 28
  - 2.3.1 进货如何保证利益最大化 ..... 28
  - 2.3.2 批发市场的潜规则 ..... 29
  - 2.3.3 与批发商建立良好关系，保证足够的利润空间 ..... 29
  - 2.3.4 如何让你的宝贝卖高价 ..... 30
- 2.4 让你生意火暴的商品定价诀窍 ..... 31

## 第3章 用好千牛，让你的宝贝卖不停 ..... 33

- 3.1 巧妙设置千牛状态信息为店铺做广告 ..... 33
- 3.2 打造特色的群 ..... 37
- 3.3 千牛安全特性 ..... 38
- 3.4 如何防止千牛的骚扰信息 ..... 40
- 3.5 巧妙利用千牛中的“私聊”推广 ..... 41
- 3.6 巧用恰到好处的千牛表情，促使交易过程顺利进行 ..... 42
- 3.7 设置千牛自动回复，留住潜在客户 ..... 43
- 3.8 巧设自动评价，为店铺做广告 ..... 44

## 第4章 利用淘宝免费资源推广网店 ..... 46

- 4.1 互相添加友情链接，增加店铺流量 ..... 46
- 4.2 相互收藏店铺，增加人气互相推广 ..... 48
- 4.3 灵活运用信用评价，也可免费做广告 ..... 49
- 4.4 发放店铺优惠券，与淘宝网一同促销 ..... 50
- 4.5 网商联盟，中小卖家的互助成长摇篮 ..... 51
- 4.6 VIP会员卡，强有力的店铺促销 ..... 53
- 4.7 利用店铺留言，让你的流量飞起来 ..... 55
- 4.8 多用拍卖拉人气 ..... 55

## 第5章 淘宝论坛免费推广，不花钱让你的店铺流量暴增 ..... 58

- 5.1 怎样发精华帖，赢取百万流量 ..... 58





|       |                    |    |
|-------|--------------------|----|
| 5.1.1 | 精华帖是如何炼成的          | 59 |
| 5.1.2 | 精华帖题材的选用技巧         | 61 |
| 5.1.3 | 让自己的帖子成为人见人看的热帖    | 62 |
| 5.2   | 论坛发帖推广秘诀           | 64 |
| 5.2.1 | 在淘宝论坛发帖推广产品        | 64 |
| 5.2.2 | 外部论坛发帖, 疯狂推广你的主推产品 | 66 |
| 5.2.3 | 让自己的帖子永远火爆的回帖、顶帖技巧 | 67 |
| 5.2.4 | 如何抢“沙发”, 提升浏览量     | 68 |

## 第6章 直通车推广, 打造爆款带动全店营销 69

|       |                       |    |
|-------|-----------------------|----|
| 6.1   | 直通车概述                 | 69 |
| 6.1.1 | 什么是淘宝直通车              | 69 |
| 6.1.2 | 直通车广告展示位置             | 70 |
| 6.1.3 | 直通车的计费方式              | 72 |
| 6.1.4 | 开通直通车的优势              | 72 |
| 6.1.5 | 哪类产品和店铺最适合做淘宝直通车推广    | 73 |
| 6.2   | 直通车推广方式               | 74 |
| 6.2.1 | 类目推广                  | 74 |
| 6.2.2 | 定向推广                  | 75 |
| 6.2.3 | 关键词搜索推广               | 75 |
| 6.2.4 | 店铺推广                  | 76 |
| 6.2.5 | 站外投放                  | 76 |
| 6.2.6 | 明星店铺推广                | 78 |
| 6.3   | 开通直通车推广               | 79 |
| 6.3.1 | 加入淘宝直通车               | 79 |
| 6.3.2 | 新建推广计划                | 80 |
| 6.3.3 | 推广新宝贝                 | 82 |
| 6.3.4 | 推广计划投放设置              | 83 |
| 6.4   | 直通车优化让你轻轻松松开车, 快快乐乐赚钱 | 86 |
| 6.4.1 | 挑选合适的宝贝推广             | 86 |
| 6.4.2 | 如何提高类目出价质量得分          | 86 |
| 6.4.3 | 如何正确选取关键词             | 87 |
| 6.4.4 | 为关键词合理定价              | 88 |
| 6.4.5 | 如何最大化推广效果             | 89 |

## 第7章 淘宝搜索与 SEO 90

|     |         |    |
|-----|---------|----|
| 7.1 | 淘宝搜索的特点 | 90 |
|-----|---------|----|



|       |                     |     |
|-------|---------------------|-----|
| 7.2   | 认识淘宝 SEO .....      | 91  |
| 7.2.1 | 什么是淘宝 SEO .....     | 91  |
| 7.2.2 | 淘宝 SEO 的误区 .....    | 92  |
| 7.3   | 影响宝贝综合排名的因素 .....   | 94  |
| 7.4   | 淘宝 SEO 优化进阶 .....   | 99  |
| 7.4.1 | 类目搜索流量飙升技巧 .....    | 100 |
| 7.4.2 | 标题优化进阶提升流量 .....    | 103 |
| 7.4.3 | 优化商品详情页以提高转化率 ..... | 105 |
| 7.4.4 | 关键词的获取 .....        | 106 |

## 第 8 章 “满就送” 不仅赚钱，还赚人气 .....

|       |                         |     |
|-------|-------------------------|-----|
| 8.1   | 什么是“满就送” .....          | 109 |
| 8.2   | “满就送”的功能 .....          | 110 |
| 8.3   | 开通设置“满就送”，销量翻番不是梦 ..... | 111 |
| 8.3.1 | 开通“满就送” .....           | 112 |
| 8.3.2 | 如何设置“满就送” .....         | 113 |
| 8.3.3 | 送什么才能吸引买家 .....         | 115 |
| 8.4   | 用好“满就送”的技巧 .....        | 116 |

## 第 9 章 设置好钻石展位，展示流量滚滚来 .....

|       |                   |     |
|-------|-------------------|-----|
| 9.1   | 钻石展位概述 .....      | 119 |
| 9.1.1 | 什么是钻石展位 .....     | 119 |
| 9.1.2 | 钻石展位的位置 .....     | 121 |
| 9.1.3 | 钻石展位的规则 .....     | 123 |
| 9.1.4 | 钻石展位的投放流程 .....   | 125 |
| 9.2   | 钻石展位的使用技巧 .....   | 125 |
| 9.2.1 | 推广什么 .....        | 125 |
| 9.2.2 | 准备好素材是关键 .....    | 126 |
| 9.2.3 | 竞价技巧 .....        | 127 |
| 9.2.4 | 钻石展位使用误区 .....    | 128 |
| 9.3   | 直通车与钻石展位的区别 ..... | 129 |

## 第 10 章 聚划算引发团购狂潮 .....

|        |                    |     |
|--------|--------------------|-----|
| 10.1   | 聚划算概述 .....        | 131 |
| 10.1.1 | 聚划算的定义 .....       | 131 |
| 10.1.2 | 聚划算入口 .....        | 132 |
| 10.2   | 卖家参加聚划算有什么好处 ..... | 133 |



|        |                       |     |
|--------|-----------------------|-----|
| 10.2.1 | 巨大的品牌曝光.....          | 133 |
| 10.2.2 | 提升流量销量, 短时间内制造爆款..... | 133 |
| 10.2.3 | 快速成长.....             | 134 |
| 10.2.4 | 组合营销.....             | 135 |
| 10.2.5 | 招揽回头客.....            | 136 |
| 10.3   | 如何更快通过聚划算初审.....      | 136 |
| 10.3.1 | 宝贝原因.....             | 136 |
| 10.3.2 | 店铺原因.....             | 137 |
| 10.3.3 | 类目原因.....             | 138 |
| 10.3.4 | 其他原因.....             | 138 |
| 10.4   | 聚划算活动规则.....          | 139 |
| 10.4.1 | 活动上线前.....            | 139 |
| 10.4.2 | 活动上线中.....            | 140 |
| 10.4.3 | 活动下线后.....            | 140 |
| 10.5   | 聚划算成功经验.....          | 140 |
| 10.5.1 | 提前备货.....             | 140 |
| 10.5.2 | 关于价格.....             | 141 |
| 10.5.3 | 做好宝贝描述.....           | 141 |
| 10.5.4 | 客服培训.....             | 143 |
| 10.5.5 | 整合营销.....             | 143 |
| 10.5.6 | 团购后的发货.....           | 144 |

## 第 11 章 免费试用让店铺流量涨不停..... 145

|        |                  |     |
|--------|------------------|-----|
| 11.1   | 试用中心概述.....      | 145 |
| 11.1.1 | 淘宝试用中心.....      | 145 |
| 11.1.2 | 如何进入试用中心.....    | 149 |
| 11.2   | 试用推广促进网店成交.....  | 150 |
| 11.3   | 参加试用.....        | 151 |
| 11.3.1 | 报名条件.....        | 151 |
| 11.3.2 | 卖家试用中心报名.....    | 152 |
| 11.3.3 | 为什么我报名了却未通过..... | 154 |
| 11.4   | 用好试用中心吸引流量.....  | 154 |
| 11.4.1 | 打造爆款.....        | 154 |
| 11.4.2 | 关联销售.....        | 155 |
| 11.4.3 | 口碑效应.....        | 156 |
| 11.4.4 | 二次营销.....        | 157 |



## 第 12 章 在淘宝店铺外进行推广的技巧..... 159

- 12.1 利用搜索引擎宣传..... 159
  - 12.1.1 将网店提交到各大搜索引擎..... 159
  - 12.1.2 如何让搜索引擎快速收录自己的网店..... 160
  - 12.1.3 搜索引擎优化与竞价排名..... 161
- 12.2 利用即时聊天工具推广..... 162
  - 12.2.1 通过 QQ 签名推广..... 162
  - 12.2.2 通过 QQ 空间推广..... 163
  - 12.2.3 通过 QQ 群推广..... 166
- 12.3 邮件推广, 也能让你流量上万..... 166
  - 12.3.1 电子邮件推广..... 166
  - 12.3.2 让客户一定回复你的邮件技巧..... 168
  - 12.3.3 邮件推广营销的营销诀窍..... 168
- 12.4 淘宝开店博客营销必不可少..... 169
  - 12.4.1 写出优秀的博文, 打造博客营销..... 170
  - 12.4.2 增加博客点击量的妙计..... 173
- 12.5 玩转百度, 轻松增加店铺浏览量..... 175
- 12.6 在分类信息网站上推广..... 176
- 12.7 登录导航网站..... 177
- 12.8 投放网络广告, 带来可观的流量..... 178
- 12.9 采用传统方式推广..... 178

## 第 13 章 网店促销策略大全, 皇冠卖家成功之路..... 180

- 13.1 网上开店营销策略分析..... 180
- 13.2 有礼“赢”遍市场, 玩转赠品促销..... 181
  - 13.2.1 网上赠品促销..... 181
  - 13.2.2 赠品促销效果不佳的原因..... 181
  - 13.2.3 赠品促销的设计规则..... 182
  - 13.2.4 如何选择合适的赠品..... 183
- 13.3 购物积分促销..... 185
  - 13.3.1 什么是积分促销..... 185
  - 13.3.2 集分宝超值送, 帮店铺爆单的积分促销工具..... 186
- 13.4 打折促销增加销量有学问..... 187
- 13.5 免邮费促销..... 188
- 13.6 网店常用的其他促销手段..... 189
  - 13.6.1 淡季也可变旺季..... 189
  - 13.6.2 要想赚钱赚人气抓住节假日..... 190



# 网店应该这样推广

## 淘宝店铺赚钱的秘密 (第2版)

|        |                           |     |
|--------|---------------------------|-----|
| 13.6.3 | 怎样做好销售旺季的促销 .....         | 192 |
| 13.6.4 | 借助“卖点”进行网店的推广 .....       | 193 |
| 13.6.5 | 口碑营销, 用别人的嘴巴树立自己的品牌 ..... | 194 |
| 13.7   | 淘宝卖家如何玩转双十一 .....         | 196 |
| 13.7.1 | 如何做好双十一活动策划 .....         | 196 |
| 13.7.2 | 卖家如何做好双十一促销 .....         | 198 |
| 13.7.3 | 备战双十一, 怎样做好关联营销 .....     | 202 |
| 13.8   | 店铺促销中常见的误区 .....          | 204 |

## 第14章 微信营销推广店铺 .....

### 205

|        |                    |     |
|--------|--------------------|-----|
| 14.1   | 挖掘精准的用户 .....      | 205 |
| 14.2   | 用丰富的内容获得粉丝芳心 ..... | 207 |
| 14.2.1 | 微信阅读的特点 .....      | 207 |
| 14.2.2 | 丰富内容以吸引粉丝 .....    | 208 |
| 14.2.3 | 富媒体的内容推送 .....     | 209 |
| 14.3   | 微信朋友圈 .....        | 210 |
| 14.3.1 | 朋友圈界面 .....        | 210 |
| 14.3.2 | 通过朋友圈发布信息 .....    | 211 |
| 14.4   | 微信漂流瓶 .....        | 212 |
| 14.4.1 | 开通微信漂流瓶 .....      | 213 |
| 14.4.2 | 使用微信漂流瓶 .....      | 214 |
| 14.5   | 线下“扫一扫”推广 .....    | 214 |
| 14.5.1 | “扫一扫”二维码功能 .....   | 214 |
| 14.5.2 | “扫一扫”封面功能 .....    | 215 |
| 14.5.3 | “扫一扫”街景功能 .....    | 216 |
| 14.6   | 利用微信为网店引流 .....    | 217 |
| 14.6.1 | 位置签名 .....         | 218 |
| 14.6.2 | 二维码 .....          | 218 |
| 14.6.3 | 开放平台 .....         | 219 |
| 14.6.4 | 社交分享式的朋友圈 .....    | 221 |
| 14.6.5 | O2O 营销模式 .....     | 222 |

## 第15章 优化与买家沟通的过程, 提高商品的销售率 .....

### 223

|        |                      |     |
|--------|----------------------|-----|
| 15.1   | 客服必备的知识 and 能力 ..... | 223 |
| 15.1.1 | 商品专业知识 .....         | 224 |
| 15.1.2 | 网站交易规则 .....         | 224 |
| 15.1.3 | 付款知识 .....           | 225 |



|        |                           |     |
|--------|---------------------------|-----|
| 15.1.4 | 物流知识 .....                | 225 |
| 15.1.5 | 谦和的服务态度 .....             | 225 |
| 15.1.6 | 良好的沟通能力 .....             | 226 |
| 15.2   | 沟通的基本原则 .....             | 226 |
| 15.2.1 | 与买家沟通的基本原则 .....          | 226 |
| 15.2.2 | 永远都站在顾客的角度去考虑问题 .....     | 229 |
| 15.2.3 | 实事求是 .....                | 230 |
| 15.2.4 | 真诚对待买家, 迎来完美交易 .....      | 231 |
| 15.3   | 沟通的技巧 .....               | 231 |
| 15.3.1 | 沟通耐心、细致, 留住客户 .....       | 231 |
| 15.3.2 | 学会真诚赞美你的客户, 让你的销量翻番 ..... | 233 |
| 15.3.3 | 好的沟通技巧可以提高成交率 .....       | 235 |
| 15.3.4 | 客服人员的话术技巧 .....           | 236 |
| 15.3.5 | 客服人员的语言文字沟通技巧 .....       | 237 |
| 15.4   | 卖家与买家沟通的禁忌 .....          | 238 |
| 15.5   | 应对不同类型的买家 .....           | 239 |

## 第 16 章 分析买家心理, 留住买家提高成交转化率 .....

|        |                        |     |
|--------|------------------------|-----|
| 16.1   | 网络买家的消费心理与需求 .....     | 242 |
| 16.2   | 成功达成交易的条件 .....        | 245 |
| 16.3   | 打消买家的疑虑心理 .....        | 246 |
| 16.3.1 | 打消顾客对售后的疑虑 .....       | 246 |
| 16.3.2 | 打消顾客对包装的疑虑 .....       | 247 |
| 16.3.3 | 打消顾客对物流的疑虑 .....       | 251 |
| 16.4   | 打消买家对商品和价格的顾虑 .....    | 254 |
| 16.4.1 | 买家担心商品的质量, 不相信卖家 ..... | 254 |
| 16.4.2 | 货比三家的买家 .....          | 255 |
| 16.4.3 | 如何应对砍价的买家 .....        | 256 |
| 16.4.4 | 买多件商品要求打折的买家 .....     | 258 |
| 16.4.5 | 应对老顾客降低价格的要求 .....     | 258 |

## 第 17 章 处理好交易纠纷, 赢取更多回头客 .....

|        |                    |     |
|--------|--------------------|-----|
| 17.1   | 淘宝交易纠纷产生的原因 .....  | 260 |
| 17.2   | 怎样尽可能地避免交易纠纷 ..... | 262 |
| 17.3   | 如何应对投诉 .....       | 263 |
| 17.3.1 | 应对买家投诉的基本原则 .....  | 263 |
| 17.3.2 | 应对投诉的策略技巧 .....    | 264 |



|        |                        |     |
|--------|------------------------|-----|
| 17.4   | 理性对待中差评, 创造百分百好评 ..... | 265 |
| 17.4.1 | 如何有效预防恶意差评 .....       | 266 |
| 17.4.2 | 正确处理客户的差评 .....        | 266 |
| 17.4.3 | 引导买家把中差评改为好评 .....     | 267 |
| 17.5   | 怎样处理顾客退货的要求 .....      | 268 |

## 第18章 维护好客户关系, 让你在网上传获得永续财富 .....

269

|       |                         |     |
|-------|-------------------------|-----|
| 18.1  | 如何培养客户信赖感 .....         | 269 |
| 18.2  | 如何加强客户忠诚度 .....         | 270 |
| 18.3  | 如何做好客户资源维护 .....        | 272 |
| 18.4  | 从小处着手黏住客户 .....         | 272 |
| 18.5  | 怎样留住你的客户 .....          | 273 |
| 18.6  | 给老顾客设置不同的折扣 .....       | 274 |
| 18.7  | 巧用店铺优惠券, 细心服务客户 .....   | 277 |
| 18.8  | 把网店回头率做到百分之百的秘诀 .....   | 278 |
| 18.9  | 掌握主动权, 主动出击抓住潜在买家 ..... | 280 |
| 18.10 | 防止熟客流失的措施 .....         | 281 |
| 18.11 | 如何制造口口相传的品牌效应 .....     | 281 |

## 第19章 网店经营中店长必修的制胜秘诀, 打造皇冠级店铺 .....

284

|        |                      |     |
|--------|----------------------|-----|
| 19.1   | 有序地管理店铺 .....        | 284 |
| 19.2   | 网店人力资源管理 .....       | 286 |
| 19.2.1 | 怎样招到合适的客服人员 .....    | 286 |
| 19.2.2 | 调动员工积极性的有效手段 .....   | 286 |
| 19.2.3 | 如何有效避免客服人员跳槽 .....   | 289 |
| 19.3   | 留住员工长远发展 .....       | 289 |
| 19.3.1 | 对待员工要恩威并重 .....      | 289 |
| 19.3.2 | 采取积极措施, 挽留优秀员工 ..... | 290 |
| 19.3.3 | 缓解客服人员的工作压力 .....    | 291 |
| 19.4   | 防骗攻略, 让骗子无处可逃 .....  | 292 |
| 19.4.1 | 网络开店最新骗术大全 .....     | 292 |
| 19.4.2 | 怎样识别网络代销的骗子 .....    | 295 |
| 19.4.3 | 网上进货如何识别骗子网站 .....   | 296 |
| 19.4.4 | 网上银行交易防骗技巧 .....     | 297 |
| 19.5   | 找到网店生意冷清的原因 .....    | 298 |
| 19.6   | 打造优秀的网络销售团队 .....    | 300 |



## 第1章

# 掌握商品发布技巧让网店推广事半功倍



### 开店指导

发布商品是网店经营者的基本功，但是商品的名称、图片和描述却是网店出现问题最多的地方。网上开店远不是把商品上传到网上后就等待成交这么简单，在发布商品时还包含着很多销售技巧，这也是网店经营者必须掌握的基本功。如今网店竞争愈发激烈，要想将自己的商品成功销售出去，掌握合理的发布技巧是必需的。

## 1.1 宝贝标题优化

在淘宝开店，要想让宝贝商品被顾客搜索到，重点应该优化是商品标题。在影响淘宝站内搜索结果排名的诸多要素中，宝贝标题描述绝对是最重要的一个。建议卖家将标题设置得生动、可爱一些，从而吸引买家点击。



### 1.1.1 宝贝标题怎样组合最好

在淘宝上每天都会有大量的商品上架，只有让商品脱颖而出才能取得成交的机会。而买家想





## 网店应该这样推广 淘宝店铺赚钱的秘密（第2版）

要在浩瀚的商品中尽快找到自己想要的商品，一定会用到关键字搜索。

在淘宝上以“皮鞋”为关键字进行搜索，所有名称里包含“皮鞋”两个字的商品都会出现在搜索结果里，如图 1-1 所示。因此商品名称里一定要有对商品属性的简单描述。例如，需要购买裙子的人一定会用到“裙子”这个关键字，需要购买笔记本电脑的买家也会同样输入“笔记本”来搜索商品。



图 1-1 搜索“皮鞋”关键字

商品关键字的设定，可以直接影响到商品的浏览量，进而影响到商品的销售量。商品的关键字设定有以下几种方式。

- 促销、特性、形容词 + 商品关键字
- 地域特点 + 品牌 + 商品关键字
- 店铺名称 + 品牌、型号 + 商品关键字
- 品牌、型号 + 促销、特性、形容词 + 商品关键字
- 店铺名称 + 地域特点 + 商品关键字
- 品牌 + 促销、特性、形容词 + 商品关键字
- 信用级别、好评率 + 店铺名称 + 促销、特性、形容词 + 商品关键字

这些组合不管如何变化，一定要包含商品关键字。因为买家在搜索时首先会使用到的就是商品关键字，在这个基础上再增加其他的关键词，可以使商品在被搜索时得到更多入选机会。至于选择什么关键字来组合最好，需要我们去分析市场、商品竞争程度和目标消费群体的搜索习惯来最终确定，以找到最合适的组合方式。



当然商品名称关键字是不能乱用的，淘宝对商品命名是有很多规则的，如果违反了就会删除商品甚至受到处罚。所以在研究商品名称之前一定要去了解、熟悉、理解相关的规则。这个规则在淘宝的“使用帮助”中可以很容易地找到。