

How my website Make a great deal= Secrets for operating and marketing

崔慧勇 王飞 编著

新手学 淘宝网 店

简单实用的营销方式 实现快速推广的方法 最赚钱的成交攻略

营销推广与 经营一本通

- 淘宝营销必备技巧深入讲解
- 真实成功案例大分享
- 网店推广实用攻略大公开
- 资深卖家经验完全分享

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

崔慧勇 王飞 编著

新手学 淘宝网 店

营销推广与 经营一本通

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE



内 容 简 介

本书针对准备在网上开店做生意的新手,或已在网上开店但缺少经营技巧与经验的用户,系统并全面地讲解了在淘宝网上开店推广与运营的最新思路和实用技巧等知识,帮助初学者了解网上开店成功经营的方方面面,最终实现网上创业的终极目标。

本书适合各个阶段的网店创业者,是淘宝店主必读的一本网店赚钱宝典,并帮助读者成为皇冠卖家。

图书在版编目(CIP)数据

新手学淘宝网店营销推广与经营一本通/崔慧勇,
王飞编著. —北京:中国铁道出版社,2014.10
ISBN 978-7-113-18818-4

I. ①新… II. ①崔… ②王… III. ①电子商务—商
业经营 IV. ①F713.36

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第135776号

书 名: 新手学淘宝网店营销推广与经营一本通
作 者: 崔慧勇 王飞 编著

策 划: 武文斌
责任编辑: 郭毅鹏
责任印制: 赵星辰

读者热线电话: 010-63560056
编辑助理: 吴伟丽
封面设计: 多宝格

出版发行: 中国铁道出版社(北京市西城区右安门西街8号 邮政编码: 100054)
印 刷: 中国铁道出版社印刷厂
版 次: 2014年10月第1版 2014年10月第1次印刷
开 本: 700mm×1000mm 1/16 印张: 18 字数: 355千
书 号: ISBN 978-7-113-18818-4
定 价: 45.00元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书,如有印制质量问题,请与本社读者服务部联系调换。电话:(010) 51873174

打击盗版举报电话:(010) 51873659



致读者朋友

目前在淘宝网上开店已经成为新时期网络创业的一条捷径，现在淘宝网已经有成千上万的店铺，而近年来进入淘宝网开店创业的人越来越多。在这片网络创业的大潮中，有许多有心人通过勤劳和智慧掘到了第一桶金，很多淘宝卖家还在不断地刷新已经令人瞩目的成交额和店铺盈利记录。

在淘宝网上开店是一项实战性与操作性都很强的技术和学问，同时也需要新的运营技巧和新的创业思路，既需要理论的指导，也需要最优化的实践操作。

＝ 内容综述 ＝

本书针对在淘宝网开店的新进卖家或准备开店的读者，全面介绍在淘宝网开店推广与经营的各种实用知识和相关技巧。

本书共分为 15 章，内容主要包括：网店推广前的准备工作；商品优化秘诀，让宝宝脱颖而出；让生意火爆的商品定价“潜规则”；用好阿里旺旺，让生意旺起来；利用淘宝站内资源免费推广；淘宝试用免费引流打造爆款；淘宝站外免费推广技巧；制定促销策略提升营销效果；巧用淘宝客打造推广网络；直通车推广，打造爆款的捷径；利用钻石展位打造品牌效应；聚划算团购，引领疯抢狂潮；心理营销——掌握售前沟通技巧；交易黄金法则——提升售中销售量；客源不断——打造完善的售后服务等。

＝ 本书特色 ＝

◎ **从零起步、简单易学**：针对淘宝开店初学者，内容涵盖新手学习淘宝开店的各个方面，深入浅出，简单易学，让读者一看就懂，一练就会。

◎ **丰富全面、专业指导**：在全面掌握淘宝开店各种操作流程的同时，掌握淘宝开店经验技巧，从零到专迅速提高。

◎ **举一反三、轻松掌握**：深入剖析了淘宝网上开店的全部流程，使读者不仅能轻松掌握具体的操作方法，还可以做到举一反三，融会贯通。



◎ **资深经验、倾囊传授**：本书所讲的方法和技能都是经资深卖家证明过的、确实有效的经验总结，能够帮助卖家提高店铺盈利。

◎ **成功案例、理念分享**：本书讲述了大量绝对真实的网店成功案例，揭秘皇冠级卖家的成功诀窍，能使读者迅速掌握相关方法和经营思路。

◎ **全程图解、版式时尚**：本书全程图解剖析，版式美观大方、新鲜时尚，并开设了“知识插播”等栏目，带给您全新的学习体验。

= 适用读者 =

本书非常适合想在淘宝网上开店，进行网上创业者阅读，也适合正在经营淘宝网店，并想掌握网店管理、经营和店铺装修，将网店生意做大、做强的读者阅读。

= 售后服务 =

淘宝在变化，方法在更新，思维在升级。希望通过对本书的学习，让准备开店或者正在开店的新手卖家能够在淘宝网上更加成功地经营自己的店铺，成为成功的淘宝网商。

如果读者在使用本书的过程中遇到什么问题或者有什么好的意见或建议，可以通过发送电子邮件（E-mail：jtbooks@126.com）或者QQ：843688388联系我们，我们将及时予以回复，并尽最大努力提供学习上的指导与帮助。

编 者

2014年7月



第1章 网店推广前的准备工作 1

- 1.1 网上开店的营销和推广 2
 - 1.1.1 网络营销与推广的法则 2
 - 1.1.2 什么是淘宝 SEO 2
 - 1.1.3 使用量子恒道统计分析流量 3
- 1.2 网上开店的必备条件 5
 - 1.2.1 商品货源是否稳定 5
 - 1.2.2 商品物流服务是否方便 5
 - 1.2.3 在线时间是否充足 6
- 1.3 网上开店的流程 7
 - 1.3.1 店铺定位规划 7
 - 1.3.2 店铺的开通与装修 7
 - 1.3.3 宝贝的进货与发布 8
 - 1.3.4 店铺的推广 8
 - 1.3.5 交易与售后服务 8
- 1.4 准确定位店铺 9
 - 1.4.1 根据自己的兴趣定位 9
 - 1.4.2 准确定位自己需要销售的商品 9
 - 1.4.3 查看“皇冠”卖家在卖什么 11
- 1.5 了解淘宝的各项规则 12
 - 1.5.1 信用评价规则 12
 - 1.5.2 淘宝投诉规则 12
- 1.6 加入“消费者保障服务” 13
 - 1.6.1 了解“消费者保障服务” 13
 - 1.6.2 加入“消费者保障服务”的益处 14
 - 1.6.3 服务项目的类型 15
 - 1.6.4 加入“消费者保障服务”并开通服务 16

第2章 商品优化秘诀，让宝贝脱颖而出 18

- 2.1 宝贝标题优化技巧 19
 - 2.1.1 宝贝标题的结构 19
 - 2.1.2 宝贝标题的组合方式 19
 - 2.1.3 宝贝标题突出卖点的技巧 19
 - 2.1.4 快速搜集关键词的方法 22
- 2.2 宝贝描述优化技巧 25
 - 2.2.1 撰写宝贝描述的流程 25
 - 2.2.2 好的宝贝描述，有效提升销售转化率 28
- 2.3 优化宝贝图片，提高点击率 30
- 2.4 发布宝贝的技巧 32
 - 2.4.1 影响宝贝排名的因素 32
 - 2.4.2 合理安排宝贝上下架时间 33
 - 2.4.3 有效使用橱窗推荐位 34



CONTENTS

第3章 让生意火爆的商品定价“潜规则” 36

- 3.1 商品定价前应考虑哪些要素 37
- 3.2 如何为商品定价才能达到推广效果 38
 - 3.2.1 商品定价的诀窍 38
 - 3.2.2 商品高价定位与低价定位法则 39
 - 3.2.3 利用数字定价技巧 41
 - 3.2.4 利用折扣定价 44
- 3.3 商品涨价的销售技巧 45
- 3.4 商品降价的销售技巧 46
- 3.5 货源决定利润最大化 47
 - 3.5.1 目前网上最畅销的商品种类 47
 - 3.5.2 从批发市场进货 48
 - 3.5.3 寻找厂家直销货源 49
 - 3.5.4 国外新潮货源 49
 - 3.5.5 品牌积压库存 50
 - 3.5.6 品牌专卖 50
 - 3.5.7 具有民族特色的商品 50
 - 3.5.8 进货时的注意事项 51

第4章 用好千牛工作台，让生意旺起来 53

- 4.1 巧用旺旺签名，为店铺做循环广告 54
- 4.2 设置千牛备注，让买家用关键词找你 57
- 4.3 万能千牛手机版，让接单如此简单 58
- 4.4 聚人气，创建特色千牛群 63
- 4.5 利用千牛对买家进行分组管理 65
- 4.6 有效防止千牛信息的骚扰 66
- 4.7 使用千牛增加流量的技巧 67
- 4.8 巧用千牛表情提高成交率 69
- 4.9 利用千牛群中的“私聊”功能推广 69

第5章 利用淘宝站内资源免费推广 71

- 5.1 淘宝社区发精华帖，引百万流量 72
 - 5.1.1 写出精华帖的技巧 72
 - 5.1.2 如何撰写新颖的标题 73



5.1.3 发帖的流程	75	5.3.2 巧用微淘, 增加 百万粉丝	83
5.1.4 如何让自己的帖子 永远火爆	77	5.4 其他站内免费推广方式 ...	86
5.2 加入淘帮派免费推广	78	5.4.1 利用信用评价, 免费 做推广	86
5.2.1 创建自己的帮派	78	5.4.2 加入天猫商城, 提升 店铺形象	86
5.2.2 如何加入帮派	79	5.4.3 巧用优惠券, 增加 促销力度	87
5.2.3 借助淘帮派推广 主打宝贝	80	5.4.4 设置 VIP 会员卡, 留住老顾客	88
5.3 微淘——揣在手机里的 流量	82	5.4.5 互相添加友情链接	90
5.3.1 什么是微淘	82		

第 6 章 淘宝试用免费引流打造爆款 91

6.1 了解淘宝试用	92	6.2 买家申请免费试用 的流程	103
6.1.1 什么是淘宝试用	92	6.3 用好试用中心打造 爆款	105
6.1.2 淘宝试用的入口	93	6.4 卖家报名免费试用的 流程	107
6.1.3 淘宝试用的分类	95		
6.1.4 参加淘宝试用的优势 ...	100		

第 7 章 淘宝站外免费推广技巧 109

7.1 使用博客吸引流量	110	7.3 使用微博宣传网店	115
7.1.1 博客营销的优势	110	7.4 使用微信平台主推 爆款	117
7.1.2 利用博客推广 网店的技巧	112	7.4.1 微信公众平台	117
7.2 使用 QQ 聊天工具 推广	113	7.4.2 微信购物流程	118



CONTENTS

第8章 制定促销策略提升营销效果..... 120

- 8.1 如何选择促销商品..... 121
- 8.2 如何选择促销时机..... 123
- 8.3 影响促销活动的关键因素..... 126
- 8.4 店铺经营常见的促销策略..... 128
 - 8.4.1 包邮促销策略..... 128
 - 8.4.2 限时限量策略..... 128
 - 8.4.3 赠送礼品策略..... 130
 - 8.4.4 兑换积分策略..... 132
 - 8.4.5 天天抢拍促销策略..... 133
 - 8.4.6 联合促销策略..... 134
 - 8.4.7 搭配套餐促销策略..... 134
- 8.5 “满就送”促销工具..... 136
 - 8.5.1 “满就送”定制流程... 136
 - 8.5.2 “满就送”设置技巧... 139
- 8.6 零门槛新玩法——淘金币营销..... 141
 - 8.6.1 了解淘金币营销..... 141
 - 8.6.2 如何开通“淘金币抵钱”..... 143

第9章 巧用淘宝客打造推广网络..... 145

- 9.1 了解淘宝客推广..... 146
 - 9.1.1 认识淘宝客..... 146
 - 9.1.2 佣金的合理设置..... 147
 - 9.1.3 淘宝客推广的优势..... 148
- 9.2 如何加入淘宝客推广..... 149
 - 9.2.1 加入淘宝客推广的条件..... 149
 - 9.2.2 加入淘宝客推广的流程..... 150
- 9.3 做好淘宝客推广的技巧..... 154
 - 9.3.1 卖家要调整好心态..... 154
 - 9.3.2 寻找淘宝客的方法..... 154
 - 9.3.3 吸引更多淘宝客的策略..... 158

第10章 直通车推广，打造爆款的捷径..... 160

- 10.1 了解直通车推广..... 161
 - 10.1.1 什么是淘宝直通车..... 161
 - 10.1.2 直通车的展示位置..... 161
 - 10.1.3 淘宝直通车的优势..... 165
- 10.2 直通车的推广方式..... 166
 - 10.2.1 搜索营销..... 166



10.2.2 定向推广	167	10.3.3 推广新的宝贝	178
10.2.3 店铺推广	169	10.3.4 管理推广中的宝贝	180
10.2.4 明星店铺	171	10.3.5 推广计划投放设置	181
10.2.5 站外投放	173	10.4 影响直通车推广效果的	
10.2.6 活动专区	175	因素	183
10.3 如何使用直通车		10.4.1 有利因素	183
做推广	176	10.4.2 不利因素	183
10.3.1 加入直通车	176	10.5 使用直通车推广的	
10.3.2 创建推广计划	177	技巧	184

第 11 章 利用钻石展位打造品牌效应 189

11.1 了解钻石展位	190	11.3.2 打造爆款	197
11.1.1 钻石展位的投放		11.3.3 明确活动目的	197
位置	190	11.3.4 品牌效应	198
11.1.2 钻石展位的优势	192	11.4 钻石展位的推广技巧	199
11.1.3 钻石展位的投放		11.4.1 选择合适的广告位	199
规则	192	11.4.2 合理的出价技巧	200
11.2 开通钻石展位的流程	194	11.4.3 定向人群和店铺	201
11.3 钻石展位的投放模式	196	11.4.4 展示图片要有创意	202
11.3.1 活动引流	196	11.4.5 推广时的注意事项	203

第 12 章 聚划算团购，引领疯抢狂潮 205

12.1 了解聚划算	206	12.2.2 申请加入聚划算	
12.1.1 什么是聚划算	206	团购	211
12.1.2 进入聚划算的入口	206	12.3 快速通过聚划算审核的	
12.1.3 聚划算的业务类型	207	秘诀	213
12.2 加入聚划算团购	210	12.3.1 店铺应具备的条件	213
12.2.1 了解聚划算的		12.3.2 商品应具备的条件	215
相关规则	210		



CONTENTS

12.4 参加聚划算的 注意事项.....	217
12.5 参加聚划算的成功 经验	218
12.5.1 参团前的选品	218

12.5.2 提前备货	218
12.5.3 做好关联销售	218
12.5.4 参团宝贝的优化	219
12.5.5 关于客服培训	220
12.5.6 提前告知老客户	220

第13章 心理营销——掌握售前沟通技巧..... 222

13.1 对客服人员的 售前培养	223
13.1.1 如何培养新手 客服人员	223
13.1.2 客服人员需具备的 知识	224
13.1.3 树立端正的服务 态度	225
13.2 分析买家的不同类型 ...	226

13.3 摸透买家的消费心理 ...	229
13.3.1 买家购物的四个环节 ...	229
13.3.2 买家的消费动机	230
13.4 促使买家下单的两大 利器	236
13.4.1 适时赞美促使买家 下单	236
13.4.2 营造限时限量的 紧迫气氛	237

第14章 交易黄金法则——提升售中销售量..... 238

14.1 如何应对买家的 各种疑虑	239
14.1.1 应对买家对物流的 疑虑	239
14.1.2 应对买家对包装的 疑虑	240
14.1.3 应对买家对售后的 疑虑	241
14.2 巧妙应对砍价的买家 ...	243
14.2.1 应对购买多件商品, 要求优惠的买家	243

14.2.2 应对多次询问, 却 还在砍价的买家	243
14.2.3 应对要求优惠的 老客户	244
14.2.4 应对喜欢商品, 但认 为价格过高的买家	244
14.2.5 应对看到更便宜 同款商品的买家	245
14.3 成功交易的必要条件 ...	247
14.4 成功交易的黄金法则 ...	248



14.4.1 赞美成交法	248	14.4.5 保证成交法	250
14.4.2 优惠成交法	248	14.4.6 示范成交法	251
14.4.3 从众成交法	249	14.4.7 选择成交法	252
14.4.4 机会成交法	250	14.4.8 紧迫感成交法	252

第 15 章 客源不断——打造完善的售后服务 254

15.1 售后服务过程中的 注意事项	255	15.4.1 多站在买家的 角度思考	264
15.2 如何处理交易中的 纠纷与投诉	259	15.4.2 介绍适合买家的 商品	265
15.2.1 如何处理退换货 时的邮费	259	15.4.3 增加买家对店铺的 信任度	265
15.2.2 如何有效地解决 交易纠纷	260	15.5 维护好老顾客的秘诀 ...	267
15.2.3 如何协调买家的 投诉	260	15.5.1 设置 VIP 会员体系	267
15.3 有效处理中差评的 技巧	261	15.5.2 建立完善的客户 档案	268
15.3.1 及时处理中差评	261	15.5.3 新品上架通知 老客户	268
15.3.2 引导买家修改 中差评	262	15.5.4 发信息关怀老客户	269
15.4 让新买家成为老客户的 技巧	264	15.6 提高店铺回头率的 秘诀	271

Chapter 01 网店推广前的准备工作



在淘宝网上开设网店之前，我们需要进行相应的规划，包括了解网店的营销和推广、开网店的条件，开网店的流程，以及货源是否充足，综合考虑上述因素之后，就可以准备开张自己的网店了。本章将会详细介绍有关网店推广前的准备工作，并引领读者了解淘宝网的各项规则。



打开卖家中心页面，在“客户服务”选项区中单击“消费者保障服务”超链接

在打开的页面中输入支付宝登录密码，然后单击“确定”按钮



内容导读

- 网上开店的营销和推广
- 网上开店的必备条件
- 网上开店的流程
- 准确定位店铺
- 了解淘宝的各项规则
- 加入“消费者保障服务”

1.1 网上开店的营销和推广



在淘宝开店的新手一定要学会如何将自己的店铺推广出去，否则很难在众多的淘宝商品中赚到第一桶金。而营销与推广是指公司组织以各种手段向顾客宣传产品，以引起买家的购买欲望和行为，扩大产品销售量的一种经营活动。

1.1.1 网络营销与推广的法则

对于淘宝卖家来讲，营销与推广的最终目的是为了增加店铺的访问量，从而增加店铺的销售量。

访问数量可以说是卖家产品销售量的基石，只有店铺的访问量增多，才有机会促使买家购买商品，才可能有成交并赚到钱。如果没有顾客来访问店铺，那么即使店铺的商品再好，页面装饰得再好看，没有人看见也是没用的。

访问量和销售量之间的关系是：

$$\text{销售量} = \text{访问量} \times \text{全店成交转化率} \times \text{客单价}$$

1. 访问量

访问量在淘宝网中通常被称为“流量”，而流量又分为两种，一种叫做UV，也就是访客数量，代表全店各个页面的访问人数；另一种叫做PV，也就是浏览量。简单地说，一个顾客可以访问店铺的多个页面，那么访问了几个页面就会产生多少浏览量。

2. 转化率

转化率是指交易用户数占总的访问客数的百分比，即成交用户数/访问客数。当然，成交率越高，越能证明店铺和商品的吸引力。

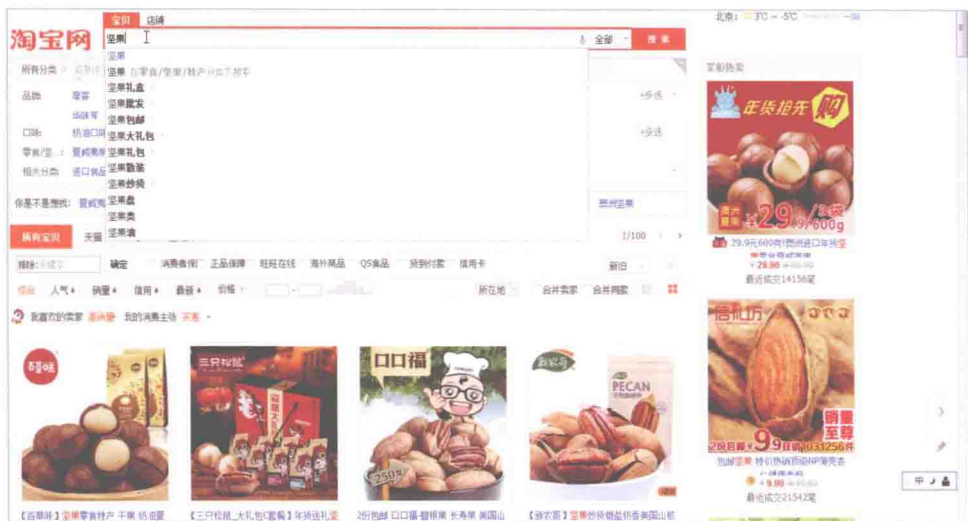
3. 客单价

客单价是指平均每个买家的成交金额，即支付宝成交金额/成交买家数。客单价越高，证明店铺生意越好。

1.1.2 什么是淘宝 SEO

SEO (Search Engine Optimization)，中文含义为搜索引擎优化，是较为流行的网络营销方式，主要的目的是为了增加店铺特定关键字的曝光率，从而增加网站的知名度，进而增加销售的机会。

淘宝的 SEO 优化是指通过对淘宝店铺商品的标题关键词进行优化设置,让买家和顾客通过淘宝的搜索引擎看到商品,达到让商品排名靠前、增加商品曝光率和点击率的目的,如下图所示。



淘宝 SEO 分为两类,第一类是淘宝网店铺外部的搜索引擎(如百度、360 等)的搜索排名优化,第二类是淘宝网站内部搜索排名优化。目前淘宝 SEO 行业很流行,但真正掌握这门技术的人很少。只有真正掌握了 SEO 的核心技术,才可以获得很多的淘宝免费流量,这对于开淘宝网店的商家们来讲是非常重要的,所以一些卖家都不惜花重金聘请 SEO 高手对自己的店铺进行优化。



知识插播

搜索引擎是专门提供信息查询的网站,它们大都是通过对互联网上的网站进行检索,从中提取相关的信息,从而建立起庞大的数据库。浏览者可以很方便地通过输入一些关键字,查找任何所需要的资料。

1.1.3 使用量子恒道统计分析流量

淘宝提供了众多的推销工具,卖家合理地利用这些工具可以为自己的店铺带来很大的流量与人气。量子恒道店铺统计是为淘宝旺铺量身打造的专业店铺数据统计系统。深度植入淘宝后台,通过统计访问使用者店铺的用户行为和特点,帮助使用者更好地了解用户喜好,为店铺推广和商品展示提供充分的数据依据,如下图所示。

1.2 网上开店的必备条件



当卖家准备在淘宝网中开网店时，需要先进行科学、合理的规划。虽然网店开张很简单，但想要通过网店获取利益，就需要用心来经营了，这是需要卖家付出时间和精力。比如，寻找货源是否稳定、联系物流是否方便、在线时间是否充足等，这些都需要卖家来打理。作为店主的你，是否考虑周全了呢？

1.2.1 商品货源是否稳定

当卖家决定自己开网店并选择好商品后，就需要考虑所寻找的货源是否稳定，在今后的经营过程中是否会影响网店的销售量。货源是否稳定，供货方是否能及时发货、货物质量是否有保障、售后服务态度是否良好等因素都对网店的经营销售有着至关重要的影响。

一般在卖家准备开店之前，货源基本上已经稳定下来了，然而这时就需要卖家对供货商进行分析和考察。货源是否稳定一般取决于供货商的规模与能力，如果卖家想要长期经营某件商品时，那么供货商的发展与前景也是需要特意关注的。

因此，卖家即使已经联系好了供货商，那么在开店之前也需要对供货商作进一步的调查。商品货源是网店的根本，如果没有稳定的货源作支持，那么即使其他方面具备再完善的条件，也是无法开店的。

1.2.2 商品物流服务是否方便

物流是网店经营中一个非常重要的环节，如果卖家选择的实物销售，自己进货并在网店中销售，那么物流服务是否方便就必须要考虑了。目前快递服务在一些大中城市是非常方便的，但在城市郊区或一些小的县区就需要考虑快递是否方便了，一般有下面的两种情况：



1. 快递无法到达

如果卖家所在地的快递无法上门服务，那么发货就是一件非常麻烦的事情了，尤其是生意比较好且经常需要发货的卖家，所以如果自己不在各大快递公司的服务范围内，可能就无法开设网店了。