

淘宝开店超级畅销书最新升级版!
怎样让我的网店更赚钱?

淘宝社区
推荐教程

淘宝开店 「一点通」

开店、装修、管理、推广实战 218 技

孔祥柱 夏培勇 王彩梅 编著



淘宝开店最牛指南

马上升皇冠!

开店有门道，生财有诀窍
一书在手，网上创业不发愁

218个关键秘技 全方位解析网上开店与经营之道
找货源、注册、交易、拍摄、装修、物流、营销、
推广等技巧一应俱全

100个技巧提示 深入探寻皇冠级店铺的经营秘笈
免费推广、畅销单品、直通车、钻石展位、满就送
等赚钱法宝样样精通



中国青年出版社

中国青年出版社

律师声明

北京市中友律师事务所李苗苗律师代表中国青年出版社郑重声明：本书由著作权人授权中国青年出版社独家出版发行。未经版权所有人和中国青年出版社书面许可，任何组织机构、个人不得以任何形式擅自复制、改编或传播本书全部或部分內容。凡有侵权行为，必须承担法律责任。中国青年出版社将配合版权执法机关大力打击盗印、盗版等任何形式的侵权行为。敬请广大读者协助举报，对经查实的侵权案件给予举报人重奖。

侵权举报电话

全国“扫黄打非”工作小组办公室

010-65233456 65212870

<http://www.shdf.gov.cn>

中国青年出版社

010-59521012

E-mail: editor@cypmedia.com

图书在版编目(CIP)数据

淘宝开店一点通：开店、装修、管理、推广实战218技 / 孔祥柱，夏培勇，王彩梅编著.

—北京：中国青年出版社，2014.8

ISBN 978-7-5153-2604-7

I. ①淘… II. ①孔… ②夏… ③王… 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176811号

淘宝开店一点通：开店、装修、管理、推广实战218技

孔祥柱 夏培勇 王彩梅 编著

出版发行：中国青年出版社

地址：北京市东四十条21号

邮政编码：100708

电话：(010) 59521188 / 59521189

传真：(010) 59521111

企划：北京中青雄狮数码传媒科技有限公司

策划编辑：张海玲

责任编辑：柳琪

封面设计：王加宝

封面制作：孙素锦

版式设计：王玉平

印刷：北京建宏印刷有限公司

开本：880×1230 1/32

印张：10.5

版次：2014年11月北京第1版

印次：2014年12月第2次印刷

书号：ISBN 978-7-5153-2604-7

定价：49.90元

本书如有印装质量问题，请与本社联系

电话：(010) 59521188 / 59521189

读者来信：reader@cypmedia.com

投稿邮箱：author@cypmedia.com

如有其他问题请访问我们的网站：<http://www.cypmedia.com>

“北大方正公司电子有限公司”授权本书使用如下方正字体。

封面用字包括：方正粗雅宋简牍，方正兰亭黑系列。

淘宝开店 「一点通」

开店、装修、管理、推广实战 218 技

孔祥柱 夏培勇 王影梅 编著



中国青年出版社

律师声明

北京市中友律师事务所李苗苗律师代表中国青年出版社郑重声明：本书由著作权人授权中国青年出版社独家出版发行。未经版权所有人和中国青年出版社书面许可，任何组织机构、个人不得以任何形式擅自复制、改编或传播本书全部或部分內容。凡有侵权行为，必须承担法律责任。中国青年出版社将配合版权执法机关大力打击盗印、盗版等任何形式的侵权行为。敬请广大读者协助举报，对经查实的侵权案件给予举报人重奖。

侵权举报电话

全国“扫黄打非”工作小组办公室

010-65233456 65212870

<http://www.shdf.gov.cn>

中国青年出版社

010-59521012

E-mail: editor@cypmedia.com

图书在版编目(CIP)数据

淘宝开店一点通：开店、装修、管理、推广实战218技 / 孔祥柱，夏培勇，王彩梅编著.

—北京：中国青年出版社，2014.8

ISBN 978-7-5153-2604-7

I. ①淘… II. ①孔… ②夏… ③王… 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176811号

淘宝开店一点通：开店、装修、管理、推广实战218技

孔祥柱 夏培勇 王彩梅 编著

出版发行：中国青年出版社

地址：北京市东四十条21号

邮政编码：100708

电话：(010) 59521188 / 59521189

传真：(010) 59521111

企划：北京中青雄狮数码传媒科技有限公司

策划编辑：张海玲

责任编辑：柳琪

封面设计：王加宝

封面制作：孙素锦

版式设计：王玉平

印刷：北京建宏印刷有限公司

开本：880×1230 1/32

印张：10.5

版次：2014年11月北京第1版

印次：2014年12月第2次印刷

书号：ISBN 978-7-5153-2604-7

定价：49.90元

本书如有印装质量问题，请与本社联系

电话：(010) 59521188 / 59521189

读者来信：reader@cypmedia.com

投稿邮箱：author@cypmedia.com

如有其他问题请访问我们的网站：<http://www.cypmedia.com>

“北大方正公司电子有限公司”授权本书使用如下方正字体。

封面用字包括：方正粗雅宋简牍，方正兰亭黑系列。



截至2013年12月底,我国网民规模已经达到6.18亿,手机网民规模高达5亿,占总网民数的81%。2013年,中国网络购物市场交易规模达到了1.85万亿元,同比增长42%。随着网民购物习惯的日益养成,网络购物相关规范的逐步建立及网络购物环境的日渐改善,中国网络购物市场将开始逐渐进入成熟期,未来几年,网络购物市场还将保持高速增长。同时,随着传统企业大规模进入电商行业,三四线城市的网络购物潜力也将得到进一步开发,加上移动互联网的发展促使移动网络购物日益便捷,中国网络购物市场整体还将保持相对较快的增长速度。

随着网络市场的蓬勃发展及网络购物的热度不减,有开网店想法的人越来越多。如今,网上开店已是非常热门的话题,并且已经成为有创业梦想的人在互联网中赚取第一桶金的首选渠道。

● 本书主要内容

淘宝网作为亚洲最大的网上交易平台,吸引了越来越多的人在淘宝网上开店。一些淘宝新手在日常开店经营过程中,难免会遇到各式各样的问题。为了帮助大家快速找到并解决问题,避免浪费时间,我们编写了这本《淘宝开店一点通:开店、装修、管理、推广实战218技》。只需一本书,就可以解决网上开店创业的所有问题,真正做到一册在手,网上开店创业不用愁。

本书共11章,主要讲述了网上开店的准备工作、注册淘宝、店铺的设置与商品发布、宝贝买卖交易技巧、拍摄与美化宝贝照片、轻松装修美化店铺、做好商品的包装与物流、免费推广技巧、付费推广技巧、店内促销技巧、完善客户服务技巧等。

● 本书特点

本书内容浅显易懂,并配有大量图片,详细介绍了淘宝开店的各种技巧,它更偏向于字典式的阅读方式,需要参考什么内容?就查阅相关部分的技巧,让你轻松快速开店,实实在在赚钱。本书主要具有以下特点:

- 内容翔实全面。本书不仅介绍了在淘宝网开店的准备过程、交易流程，还介绍了店铺推广、寻找货源、商品拍摄、网店装修、包装和物流、网店经营管理等内容，全方位地介绍了网上开店的理论和流程。学完本书后，你将真正完成从新手到高手的转变。
- 结合实际。本书从基本出发，结合实际案例，对每个细节都做到细中求精。
- 相当具有权威性。结合多位天猫卖家和皇冠卖家的实际经验，简简单单进入淘宝，轻轻松松做成第一笔交易，可以让读者以一个愉快的心情完成网上交易。
- 招招是窍门。本书以218个问题的形式进行讲解，便于不同阶段的卖家在遇到具体问题时现查现用，快速找到解决方案。
- 技巧实用。本书针对这些新手卖家头疼的问题，精心筛选和提炼了实用的网店经营技巧，将高手在开店过程中积累的经验、心得、技巧等穿插在正文中，让读者能够快速掌握这些简便方法或操作技巧，快速上手，少走弯路。小技巧蕴含大智慧，掌握并活用这些技巧，一定能让店铺脱颖而出，把生意做得红红火火。
- 全新界面。本书按照2014年最新改版的淘宝界面进行编写，让你不会有过时或找不到界面的困扰。

● 本书读者对象

- 刚刚毕业找不到工作，想要创业的大学生
- 失业而又无从找到工作的人
- 拥有实体店铺，想要扩大经营的店主
- 想在网络或现实中创业的有志青年
- 电子商务、互联网从业人员
- 拥有网络店铺，想要提高收入的店主

本书由莒南县职业教育中心老师编写，同时也得到了众多网络店主的支持，在此表示衷心的感谢。此外，参加编写的还有刘杰、克忱、王丽、刘玉贞、咸兴斌、曹琳、姚庆秀、王彦语、何笑、郭洪峰、郑会云、丁任远、张枫琳、傅晓东。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

CONTENTS

目录

Chapter 01 网上开店,你准备好了吗?

001 网上开店的前景如何?	14
002 网上开店与实体店相比有何优势?	15
003 常见的网上开店平台有哪些?	16
004 网上开店需要什么硬件?	18
005 网上开店需要哪些电脑操作?	19
006 网上什么商品最热卖?	20
007 网上开店怎样才能火?	21
008 你知道网上开店的基本流程吗?	22
009 进货时需要注意哪些问题?	24
010 怎样在批发市场进货?	25
011 怎样从二手闲置与跳蚤市场进货?	26
012 如何挑选外贸尾单货?	27
013 如何选择换季、节后、拆迁与转让的清仓品?	28
014 如何选择库存积压的品牌商品?	30
015 如何从厂家直接进货?	31
016 网上进货的优势有哪些?	32
017 怎样在阿里巴巴寻找货源?	33
018 如何注意防范进货陷阱和骗局?	34
019 服装网店如何找到合适的好货源?	36
020 如何在网上找代销货源?	37
021 童装网店怎么进货?	38

Chapter 02 注册淘宝, 新手开店第一步

022	如何注册成为淘宝会员?	40
023	密码忘记应如何找回?	42
024	为什么要使用支付宝账户?	43
025	如何注册并激活支付宝账户?	44
026	如何进行支付宝实名认证?	45
027	银行卡、网上银行、支付宝账户之间有什么关系?	47
028	如何申请网上银行业务?	48
029	怎么将支付宝里的钱转到银行卡?	50
030	如何修改支付宝账户密码?	51
031	怎样下载并安装千牛工作台?	52
032	怎样下载并安装淘宝助理?	54
033	如何使用理财利器——余额宝?	56
034	怎样使用千牛的分组功能?	57
035	怎样设置自动回复不让客户久等?	58
036	如何设置智能机器人自动回复?	59
037	如何设置旺旺和千牛工作台切换?	60
038	如何更改千牛工作台的防骚扰设置?	61
039	如何设置千牛工作台的自动评价?	62
040	如何批量修改出售中的商品?	63

Chapter 03 店铺的设置与商品发布

041	如何给店铺起个好名字?	65
042	怎样设计美观的店标?	66
043	怎样设置店铺风格?	69
044	商品标题的结构和组合怎样最好?	70
045	怎样在标题中突出卖点?	72
046	如何正确地选择关键词?	74
047	怎样写好描述提升销售转化率?	77
048	如何进行商品图片优化?	79
049	商品定价必须考虑哪些要素?	80
050	如何进行商品低价定位?	81
051	淘宝开店如何让宝贝卖高价?	82

052	怎样利用数字定价？	83
053	如何以“一口价”方式发布宝贝？	84
054	如何发布二手与闲置物品？	86
055	怎样选择商品最佳的发布时间？	87
056	如何正确地使用橱窗推荐？	88
057	如何使用淘宝助理上传宝贝？	89
058	如何使用淘宝助理导出CSV文件？	91
059	如何快速导入数据包并上传？	92
060	如何批量修改宝贝信息？	93

Chapter 04 宝贝买卖交易技巧

061	不同顾客有哪些不同的心理？	95
062	与买家交流有哪些禁忌？	97
063	要想留住客户有哪些沟通技巧？	98
064	怎样有技巧地向买家介绍商品？	99
065	如何使用干牛工作台创建活动？	100
066	如何消除买家在价格方面的顾虑？	102
067	如何消除买家在质量方面的顾虑？	105
068	如何消除买家在售后方面的顾虑？	106
069	怎样开通干牛免费短信功能？	107
070	如何保存干牛聊天记录？	108
071	如何使用干牛表情拉近买家距离？	109
072	如何使用站内信回复买家？	110
073	如何修改宝贝的价格？	111
074	怎样给买家评价？	112
075	怎样从支付宝中提现？	113

Chapter 05 拍摄与美化宝贝照片

076	如何选择合适的数码相机？	115
077	如何使用数码相机拍出好照片？	117
078	拍摄商品时有哪些用光技巧？	118
079	如何准备好辅助拍摄器材？	120
080	拍摄服饰时应注意哪些细节？	122

081	挂拍服装有哪些技巧?	124
082	如何平铺拍摄服装?	125
083	如何利用模特拍摄服装?	126
084	哪些地点适合模特展示服装?	128
085	如何拍摄化妆品类商品?	129
086	如何拍摄饰品类商品?	130
087	如何调整拍歪的照片?	132
088	如何放大或缩小图片?	133
089	如何裁剪照片到想要的尺寸?	134
090	如何抠取图片?	135
091	如何将照片保存为GIF格式?	136
092	如何批量处理商品照片?	137
093	如何调整曝光不足的照片?	139
094	如何调整模糊照片让细节更明显?	140
095	如何给照片添加水印防止他人盗用?	141
096	如何给照片添加相框提高商品档次?	142
097	创意主图设计要注意哪些细节?	143

Chapter 06 轻松装修美化店铺

098	如何设置宝贝分类?	146
099	如何添加友情链接?	147
100	如何设置运费模板?	148
101	如何设置店铺介绍?	149
102	如何设置店铺公告?	150
103	怎样为店铺添加计数器?	151
104	怎样添加广告轮播效果?	152
105	如何使用图片空间保存装修素材?	154
106	怎样制作美观的图片公告?	156
107	如何发布图片公告?	158
108	怎样设计个性化的分类导航?	160
109	如何发布分类导航图片?	162
110	怎样设计店铺招牌?	164
111	如何发布设计好的店招?	166

112	如何设计店铺自定义促销区？	167
113	怎样发布设计好的促销区？	170

Chapter 07 做好商品的包装与物流

114	常见的送货方式有哪些？	174
115	如何选择合适的包装方式？	176
116	如何让我们的包装更有价值？	179
117	如何用包装赢得买家好感？	181
118	如何创新包装提高销量？	182
119	如何选择好的快递公司？	183
120	如何与快递物流公司沟通？	184
121	如何使用淘宝推荐物流发货？	185
122	如何打消顾客对物流的疑虑？	186
123	各快递公司都有哪些优势和劣势？	187
124	发平邮节省邮费的技巧？	188
125	怎样计算邮局平邮价格？	189
126	降低快递价格有哪些小窍门？	190
127	如何跟踪EMS运输进度？	191
128	买家签收时要注意哪些事项？	192
129	如何解决物流纠纷？	193

Chapter 08 免费推广网店的技巧

130	欢迎词有哪些使用技巧？	195
131	买家有哪些类型？	196
132	买家喜欢光顾什么样的店铺？	198
133	买家浏览时有哪些习惯？	200
134	怎样设置店铺提醒？	201
135	如何写好论坛帖子的标题？	202
136	写出精华帖的秘密是什么？	204
137	怎样让帖子成为人见人爱的热帖？	207
138	怎样利用搜索引擎进行宣传？	209
139	影响宝贝搜索排名的因素有哪些？	211
140	影响人气宝贝排名的因素有哪些？	216

141	淘宝搜索优化有哪些误区？	218
142	如何运用信用评价免费做广告？	219
143	什么是淘宝商盟？	220
144	友情链接推广有哪些技巧？	221
145	利用博客吸引流量的技巧有哪些？	223
146	利用电子邮件推广有哪些优势？	224
147	如何使用QQ签名推广？	225
148	如何使用QQ空间推广？	226
149	如何利用微博推广？	227
150	微博营销有哪些技巧？	228
151	如何利用微信推广？	230
152	如何写好博客文章的标题？	232
153	加入天猫商城也能推广店铺	233

Chapter 09 花钱推广网店技巧

154	直通车推广有哪些好处？	235
155	如何申请直通车？	236
156	什么是直通车宝贝推广？	237
157	什么是直通车定向推广？	239
158	什么是直通车店铺推广？	241
159	什么是直通车活动推广？	242
160	什么是直通车明星店铺？	243
161	怎样新建推广计划？	245
162	怎样推广新宝贝？	246
163	怎样设置推广计划？	247
164	怎样提高类目出价质量得分？	248
165	如何找到更多的关键词？	251
166	开好直通车有哪些关键因素？	253
167	怎样为关键词合理出价？	254
168	怎样才能吸引更多的淘宝客来推广商品？	255
169	去哪里寻找淘宝客？	258
170	淘宝客如何进行自助推广？	261
171	淘宝客如何选择高利润的推广商品？	263
172	什么是钻石展位，投放在哪里？	264

173	如何用好钻石展位推广？	266
174	什么是聚划算，从哪里进入？	268
175	卖家为什么参加聚划算？	269
176	供应商为什么要加入供销平台？	271
177	为什么要参加淘宝试用中心？	272
178	如何报名参加淘宝试用中心？	273
179	什么是“满就送（减）”？	274
180	如何开通“满就送”？	275

Chapter 10 店内促销技巧

181	促销应选择什么时机？	277
182	参加促销活动应注意哪些事项？	279
183	怎样利用限时打折提高流量及转化率？	281
184	怎样使用包邮促销提升客单价？	283
185	赠品促销有哪些技巧？	284
186	如何将销售淡季变为旺季？	286
187	如何抓住节假日赚钱？	287
188	如何做好销售旺季的促销？	289
189	什么是天天特价？	291
190	如何提高天天特价报名的成功几率？	293
191	利用淘金币营销有哪些好处？	295
192	如何设置卖家淘金币账户？	296
193	淘金币活动需要注意什么？	298
194	如何使用“淘代码”推广？	299
195	店铺不同发展阶段如何参加活动？	301
196	参加双十一大促需注意哪些事情？	303
197	如何借助“卖点”进行网店推广？	305
198	如何利用口碑传播引爆你的品牌效应？	306

Chapter 11 完善客服，提升网店服务品质

199	如何选择合适的员工？	309
200	作为一个网店客服，每天需要做哪些事情？	310
201	网店客服应具备哪些专业的知识？	311

202	客服应具备哪些服务态度？	312
203	如何与买家沟通？	314
204	网店客服人员如何说服客户？	316
205	如何应对讨价还价？	317
206	如何看透买家的购物消费心理？	320
207	网店店主如何培训客服新手？	322
208	如何避免客服人员跳槽？	323
209	如何考核淘宝网客服？	324
210	如何减少网店客户流失量？	325
211	把网店回头率做到100%的秘诀是什么？	326
212	售后服务主要有哪些事项？	327
213	如何制定合理的退货和换货规则？	328
214	如何避免买家退货？	329
215	解决顾客投诉有哪些处理流程？	330
216	如何避免买家的中差评？	332
217	中差评处理流程及方法有哪些？	334
218	如何打造完美团队，做大做强网上生意？	335

Special Thanks to

本书淘公仔素材来自淘宝设计网：<http://www.taobaosheji.com/Index.html>，
在此致以衷心的感谢！

Chapter 01

网上开店， 你准备好了吗？



● 网上购物的流行催生了一批批创业者将实体店铺搬到了互联网上。与实体店铺相比，网上开店有很多优势。现在以网络掌柜为正业、副业的人越来越多，毕竟网上开个店，比起实体店铺来说简单了很多。但是并不能因为简单，就随随便便可以开起店来，网上开店，需要准备的东西也挺多。本章将介绍网上开店应该了解的相关的知识。



Question

● Level ★☆☆

网上开店的前景如何？

网上开店是一种在互联网时代背景下诞生的新销售方式，区别于网下的传统商业模式，与大规模的网上商城及零星的个人网上拍卖相比，网上开店投入不大、经营方式灵活，可以为经营者提供不错的利润空间，因而成为许多人的创业途径。网民是最具活力的群体，也是新技术和新潮流的引导者和受益方。

截至2013年12月，我国网民规模达到6.18亿，互联网普及率为45.8%。2013年，中国网络购物用户规模达到3.02亿，使用率高达48.9%。根据2013年中国网络购物市场数据显示，2013年中国网络购物市场交易规模达到1.85万亿元，同比增长42%，网络购物交易额占社会消费品零售总额的比重达到了7.8%，仅淘宝双十一单日购物成交额就达到了350.19亿元。统计显示截至2012年12月，电子商务平台中仅淘宝网一家即创造直接就业机会467.7万个，拉动间接就业约1333万个。网络就业的最大优势在于极大地降低了大学生、下岗职工、残疾人等弱势群体的就业压力，提供了一个相对公平、便捷的就业平台。

截至2013年12月，中国手机网民规模达到5亿，年增长率为19.1%，继续保持上网第一大终端的地位。未来电子商务市场中发展速度最快的领域为移动网购市场。随着我国网络覆盖系统日趋完善，更多手机、平板电脑用户开始利用碎片时间，移动网购成为用户填补碎片时间的一大选择。同时，PC端网购增速逐渐放缓，移动市场成为电商企业的新增长点，这也促使移动网购市场成为各电商企业追逐争夺的新目标。随着网民网络购物相关规范的逐步建立及网络购物环境的日渐改善，中国网络购物市场将开始逐渐进入成熟

期，未来几年，网络购物市场还将保持高速增长。同时，随着传统企业大规模进入电商行业，中国三四线城市的网络购物潜力也将得到进一步开发，加上移动互联网的发展促使移动网络购物日益便捷，中国网络购物市场整体还将保持相对较快增长，预计到2016~2017年，中国网络购物市场交易规模将达到4万亿元。

2010-2017年中国网络购物市场交易规模



©2014.1 iResearch Inc.

www.research.com.cn

Question

● Level ★☆☆

网上开店与实体店相比有何优势?

网上购物的流行催生了一批批创业者将实体店铺搬到互联网上。与实体店铺相比,网上开店不仅节约成本,而且在商品进货、出售、管理等诸多方面也要明显优于实体店铺。那么,相对于实体店铺而言,开网店究竟有哪些优势呢?下面就来详细地分析了解一下。

1 开店成本极低

网上开店与网下开店相比综合成本较低。许多大型开店平台免费提供,只收取少量推广费用;网店经营主要通过网络进行,基本不需要水、电、管理费等方面的支出;网店不需要专人时时看守,节省了人力方面的投资。这样初期投资成本自然就非常低,只需准备一台联网用的电脑,商品摆放在家中就可以了。当然,具备一定规模的网店,可能会需要聘用员工,从而支出一定的员工工资费用,但一般的网店只要自己利用空闲时间经营即可,基本上不需要投入太多的人力。

2 无营业时间、地点与面积的限制

网店营业时间比较灵活,全职经营和兼职经营皆可,不受营业地点、营业面积等因素限制,可以在任意地方开网店,可以在网上橱窗摆上成千上万种商品。网上开店营业时间不受限制,可时时刻刻营业。网上商店无限延长了营业时间,一天24小时、一年365天不停运作,无论刮风下雨或白天晚上,都可照常营业。而传统店铺的营业时间一般为8~12小时,遇上坏天气或老板、店员有急事也不得不暂时停业。

3 范围广

如果说一个实体店铺的购买群体仅限于店铺周边的人群,那么网店就完全没有地域限制,网店中所针对的购买群体,可以是自己所在城市之外、省外、全国甚至全世界的人。由于无地域限制及购买群体分布广泛,因此卖家可以将自己所在地的特色商品、小吃等在网店上销售,这样其他地区的人就能够方便地买到卖家所在地的各种特产了。

4 网上开店进退自如

在创业初期,实体店面临的风险很大,进货资金少则几千元,多则数万元,不仅会占用大量资金,而且占用创业者大量的时间和精力。网上开店则不需要占用大量资金,完全可以在有了订单后再去进货,进退自如,没有包袱,而且如果是做商品代理的话,甚至可以做到零库存。