

一本以互联网思维
打造店铺的实操手册

玩转网店

必备手册

——开网店的195招独门秘籍

丁萍◎编著

内容
全面

互联网营销一网打尽，带来滚滚财源。

案例
丰富

各行各业360°无缝覆盖，网店轻松玩转。

经验
共享

人气旺铺、金牌掌柜经营秘籍，教您日进千金。

实用
性强

最实用的开店法则，一册在手，开店无忧。

北京工业大学出版社

网络 (115) 白痴速成书

【入】最新、最实用、最权威、最新、最全面、最权威

【P10】各省市各大企业、各省市各大企业、各省市各大企业

玩转网店 必备手册

——开网店的195招独门秘籍

丁萍◎编著

北京工业大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

玩转网店必备手册：开网店的195招独门秘籍 / 丁萍编著. — 北京：北京工业大学出版社，2014. 11
ISBN 978-7-5639-4085-1

I. ①玩… II. ①丁… III. ①电子商务—商业经营—手册 IV. ①F713.36-62

中国版本图书馆CIP数据核字 (2014) 第239194号

玩转网店必备手册——开网店的195招独门秘籍

编 著：丁 萍

责任编辑：丁 娜

封面设计：元明设计

出版发行：北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园 100 号 邮编：100124)

010-67391722 (传真) bgdcbs@sina.com

出 版 人：郝 勇

经销单位：全国各地新华书店

承印单位：北京晨旭印刷厂

开 本：787 毫米×1092 毫米 1/16

印 张：20.5

字 数：311 千字

版 次：2014 年 12 月第 1 版

印 次：2014 年 12 月第 1 次印刷

标准书号：ISBN 978-7-5639-4085-1

定 价：38.00 元



版权所有 翻印必究

(如发现印装质量问题，请寄本社发行部调换 010-67391106)



前言

随着互联网时代的发展，昔日披着新鲜事物外衣的网店如今已经褪下了这层神秘的面纱，网店运作渐渐变得大众化。据2014年的最新监测数据显示，中国网店航母——淘宝网的注册用户数量已超过5亿，日均固定访问量超过6000万，每天平均在线商品数量超过8亿件，平均每分钟售出的商品数量达到了4.8万件。如今开个网店已经不是什么“潮事儿”了，但到现在做生意还不懂开网店，那就真的是落伍了。

如果说早些年开网店还只是图个新鲜，想尝试或不尝试悉听尊便，现在或许就由不得每个人都这么想了。网店因为具有方便快捷、交易迅速、不易压货、打理方便、形式多样等特点而迅速火爆起来，网店的强势发展推动了我国电子商务行业的快速前进。网店在逐渐成为受新生代消费者青睐的购物新时尚之外，也对传统的零售实体店铺形成了强大的冲击。

网店给传统行业带来的有力打击，说明网店有着传统行业不可替代的极大优势。一名由实体店转淘宝店经营的业主坦言道：“实体店的成本高，商品的价格自然降不下来。而开网店不需要租金，成本大大降低，价格的杀伤力当然惊人。”消费者在购物的过程中，除了看重商品的质量之外，也看重购物的体验和商品的性价比。同样的商品，在网上购买不仅便宜，还省去了走路逛街的辛劳，这一点很快吸引了年轻一代消费者的目光。年纪偏大的消费者虽然更注重传统购物眼见为实的踏实感，但随着网店销售方式的日益改进，这一批消费者的消费习惯也在慢慢发生变化。

看到网店优势的不仅仅是零售业的小老板，更包括传统商业模式中的诸

多大佬。这足以显现电子商务的强大力量，更说明了网店是未来商业发展的一条重要主线。

如果您想拥有一家属于自己的成功网店，本书可以为您的网店经营带来诸多借鉴。书中通过鲜明的观点与详尽的解说，让您玩转网店，变成“网店达人”。本书传授给您开网店的195招独门秘籍，从入门知识、寻找货源、店铺设计，到商品定价、美图攻略、营销心得，再到店铺管理、售后服务、快速冲冠、安全运营等一系列开店知识应有尽有。

希望本书能为您的网店经营带来实质性的帮助，让您轻松玩转网店，开一家既具人气又能赚钱的网店。



目 录

第一章

网上开店入门技巧

- 第1招 熟悉网店店主应具备的能力 / 002
- 第2招 网店店主主要扮好七种角色 / 004
- 第3招 订立网店的“家法”与“家规” / 006
- 第4招 选择适合在网上销售的商品 / 008
- 第5招 选择网店的主打商品 / 010
- 第6招 找到商品的卖点 / 013
- 第7招 寻找网店商品的经营方向 / 016
- 第8招 开店前打好心理战 / 020
- 第9招 做好开网店前的硬件准备 / 023
- 第10招 做好开网店前的软件准备 / 025
- 第11招 调查主打商品的市场需求 / 027
- 第12招 全面掌握网购族的特点 / 029
- 第13招 分析网店的不同客户群 / 032
- 第14招 找准网店市场定位 / 035
- 第15招 调整网店商品结构 / 036
- 第16招 给网店起个好名字 / 037
- 第17招 给网店取名的方法 / 038

- 第18招 起好自己的注册名 / 041
- 第19招 发布网店商品 / 042
- 第20招 推荐自己的商品 / 043
- 第21招 成功拿下第一单 / 044
- 第22招 申请网上银行 / 046

第二章

寻找网店货源

- 第23招 了解批发市场 / 050
- 第24招 去批发市场进货的技巧 / 050
- 第25招 工厂货源的优势与劣势 / 054
- 第26招 有些工厂不用想 / 055
- 第27招 与小厂合作要谨慎 / 056
- 第28招 判断工厂的真实实力 / 057
- 第29招 可以去二手闲置与跳蚤市场淘金 / 060
- 第30招 民族特色工艺品 / 061
- 第31招 手绘、手工商品 / 063
- 第32招 独特的无形商品 / 066
- 第33招 从本行找资源 / 067
- 第34招 关于网上批发 / 069
- 第35招 谨防骗子网站 / 070
- 第36招 怎样做好网上批发 / 071
- 第37招 关于网络代销 / 072
- 第38招 怎样做好网络代销 / 073
- 第39招 寻找网络代销供货商的方法 / 074
- 第40招 关于积压品牌商品货源 / 075
- 第41招 积压品牌商品进货前的调查准备 / 077
- 第42招 节后清仓商品 / 077

- 第43招 拆迁清仓商品 / 078
- 第44招 转让清仓商品 / 079
- 第45招 避免购进不适合的商品 / 080

第三章

网店的设计与装修

- 第46招 根据主打商品确定装修风格 / 082
- 第47招 寻找图片存储空间 / 085
- 第48招 重视网店装修注意事项 / 086
- 第49招 不同风格店铺装修技巧 / 088
- 第50招 制作网店店标的方法 / 090
- 第51招 关于网店的分类导航 / 091
- 第52招 给网店的商品分类 / 092
- 第53招 制作漂亮的分类导航 / 093
- 第54招 写好网店公告 / 098
- 第55招 制作静态公告栏 / 099
- 第56招 制作动态公告栏 / 100
- 第57招 设置公告文字样式 / 101
- 第58招 制作精美的公告图片 / 102
- 第59招 在网店中放置公告图片 / 103
- 第60招 制作精美的公告模板 / 104
- 第61招 给网店首页添加背景音乐 / 109
- 第62招 给所有页面添加背景音乐 / 110
- 第63招 给网店添加计数器 / 111

第四章

网上商品的展示与定价

- 第64招 了解不同消费群的上网时段 / 114

- 第65招 统计客户群上网时段 / 115
- 第66招 把握商品最佳上架时间 / 116
- 第67招 发布商品前的准备 / 118
- 第68招 详尽的商品描述必不可少 / 118
- 第69招 完善商品的其他信息 / 120
- 第70招 发布商品如何贴图 / 120
- 第71招 使用什么相册贴图 / 121
- 第72招 动态展示网店商品 / 122
- 第73招 批量发布商品 / 123
- 第74招 一劳永逸的商品模板 / 124
- 第75招 使用真人模特, 增加视觉效果 / 125
- 第76招 商品定价应考虑的因素 / 127
- 第77招 网店商品的定价方法 / 129
- 第78招 网店商品的定价策略 / 131
- 第79招 完整的商品标题结构 / 133
- 第80招 商品描述的结构 / 134
- 第81招 商品描述的原则 / 135

第五章

网店商品图片的拍摄与美化

- 第82招 选购数码相机的技巧 / 138
- 第83招 选购数码相机的误区 / 140
- 第84招 辅助器材的选择 / 142
- 第85招 网店商品分类拍摄攻略 / 143
- 第86招 拍摄商品照片要注意的问题 / 148
- 第87招 怎样“抠”出好看的商品图片 / 150
- 第88招 去除商品图片中的背景干扰 / 151
- 第89招 调整商品图片的色调 / 152

- 第90招 更换商品图片的背景 / 153
- 第91招 剪裁商品图片到合适的大小 / 154
- 第92招 制作动态的商品动画 / 155

第六章

网店的全面营销与推广

- 第93招 利用社区营销 / 158
- 第94招 发帖和回帖 / 158
- 第95招 参加社区活动 / 159
- 第96招 购买社区推荐位 / 160
- 第97招 有效利用社区买家秀 / 161
- 第98招 创建“帮派”营销，进行店铺推广 / 162
- 第99招 运用“人气宝贝”提高访问量 / 163
- 第100招 利用人气博客吸引外部流量 / 165
- 第101招 网店开微博非常有必要 / 166
- 第102招 寻找适合推广的论坛 / 167
- 第103招 利用口碑营销争取回头客 / 168
- 第104招 多用促销提高访问量 / 169
- 第105招 吸引更多的淘宝客推广你的商品 / 171
- 第106招 申请钻石展位营销 / 172
- 第107招 利用网络广告推广 / 174
- 第108招 通过网络聊天工具进行推广 / 179

第七章

网店商品发货的省钱妙招

- 第109招 在哪里购买纸箱 / 182
- 第110招 发货纸袋的制作 / 183
- 第111招 使用打折邮票 / 183

- 第112招 巧妙组合邮票面值 / 184
- 第113招 巧省打包辅料 / 185
- 第114招 省钱的打包方法 / 186
- 第115招 自己计算运费，方便又实惠 / 187
- 第116招 怎样选择快递公司 / 188
- 第117招 降低快递费用的妙招 / 190
- 第118招 向国外发货的省钱秘诀 / 191
- 第119招 大件物品的打包 / 193

第八章

网店的资金账目管理

- 第120招 投资网店的预算很重要 / 196
- 第121招 对经营成本进行详细分析 / 197
- 第122招 预算网店的费用 / 198
- 第123招 预算网店每月支出的费用 / 199
- 第124招 核算开店需要的资金额 / 200
- 第125招 确定网店的融资规模 / 201
- 第126招 精打细算投资的四个方略 / 203
- 第127招 如何对网店进行损益分析 / 204
- 第128招 做周全的筹资计划 / 206
- 第129招 筹资的五个要求 / 207
- 第130招 高效稳健的筹资渠道 / 209
- 第131招 降低筹措资金的成本 / 210
- 第132招 借钱的技术 / 211
- 第133招 建立健全的财务系统 / 212
- 第134招 适时对财务指标进行系统分析 / 213
- 第135招 做好网店财务指标分析 / 214
- 第136招 制订资金运用计划 / 216

- 第137招 如何检查网店的财务隐患 / 218
- 第138招 提高有限现金流的流动率 / 219
- 第139招 加强应收账款的管理 / 220
- 第140招 赊欠供货商的货款经营 / 222
- 第141招 控制成本是开店的盈利途径之一 / 223
- 第142招 管人，管数据 / 224
- 第143招 制定切实的利润目标 / 225

第九章

使顾客心满意足的客户服务

- 第144招 申请专用客服电话 / 230
- 第145招 与客户沟通交流技巧 / 231
- 第146招 做好售后回访 / 233
- 第147招 追售行为的奥妙 / 234
- 第148招 移动旺旺交流 / 235
- 第149招 处理好顾客投诉 / 237
- 第150招 建立互动型的客户关系 / 238
- 第151招 为顾客着想，让顾客喜欢上你的商品 / 241
- 第152招 巧妙引导顾客购买商品 / 242
- 第153招 让顾客帮你做宣传 / 243
- 第154招 怎样对待不同性格的顾客 / 244
- 第155招 留住回头客是王道 / 245

第十章

打造皇冠级信用

- 第156招 如何提供售后服务 / 248
- 第157招 理性对待退换货 / 250
- 第158招 不是所有退换货都可以接受 / 252

- 第159招 巧妙应对顾客的投诉 / 252
- 第160招 获得好评的关键因素 / 256
- 第161招 规避中评和差评 / 258
- 第162招 找到顾客给差评的原因 / 260
- 第163招 怎样对待中差评 / 262
- 第164招 积极沟通消除中差评 / 264
- 第165招 恶意差评不能放过 / 267
- 第166招 防止被恶意差评 / 268
- 第167招 网店初开打破零信用 / 270
- 第168招 打赢销售旺季的仗 / 270
- 第169招 销售淡季也能有所作为 / 271
- 第170招 提升网店热度的策略 / 272
- 第171招 抓住节假日的商机 / 274
- 第172招 利用价格低的商品提升信用 / 275

第十一章

网店安全保障及使用工具

- 第173招 进货中的安全隐患 / 278
- 第174招 销售中的安全隐患 / 279
- 第175招 网上支付的安全隐患 / 282
- 第176招 怎样申请支付宝账户 / 285
- 第177招 支付宝的安全服务 / 286
- 第178招 支付宝账户的充值和支付 / 287
- 第179招 支付宝的交易管理 / 289
- 第180招 即时到账等功能 / 290
- 第181招 支付宝交易纠纷处理 / 291
- 第182招 怎样用淘宝助理新建商品 / 292
- 第183招 怎样用淘宝助理批量修改商品 / 295

- 第184招 怎样用淘宝助理上传下载商品 / 296
- 第185招 怎样导出导入和备份商品 / 298
- 第186招 设置好交流工具状态 / 300
- 第187招 快捷短语提升工作效率 / 301
- 第188招 怎样查看淘友资料 / 302
- 第189招 怎样查看淘友卡片 / 302
- 第190招 阿里旺旺的群聊功能 / 303
- 第191招 阿里旺旺设置关键字 / 304
- 第192招 Alisoft（阿里软件）网店版 / 307
- 第193招 网店小秘书 / 308
- 第194招 网店管家与其他管理工具 / 309
- 第195招 必看的十大网购骗术 / 310

第一章

网上开店 入门技巧



第1招

熟悉网店店主应具备的能力

门槛低，不代表人人都能做好。现如今，开网店是一个前卫而时尚的工作，很多人都跃跃欲试，各个阶层的人均参与其中。虽说开一家网店不需要太多的时间与资金，时间也比较自由，但也不是任何人都适合开网店的。现在很多人都在开网店，但是即使经营同样的产品，也还是有人赚到了钱，有人关了张，那究竟什么样的人适合开网店呢？

开网店的初期，不用投入像实体店那么多的时间和精力，相对来说轻松很多，也简单很多。但无论怎样，开网店也是一种投资经营行为，是有风险的，不可以随便对待。它对店主同样有眼光和能力方面的要求，并不是说人人都可以开好一个赚钱的网店，除非你只是想玩一玩，不在乎收益。如果想开一家成功的、赚取高额利润的知名网店，需要网店店主具备的能力可不比开实体店少。

一、店主要具备强大的抗挫能力

开店并不是开起来就能成功的，也许开业之后经营状况与想象中有较大的差距，会遇到很多挫折。开店前要仔细评估和分析，自己是否能承受得起失败，是不是已经做好了接受打击的准备，万一失败了自己是否可以做到坦然面对，等等，只有把各方面的困难都想到了，有了应对最差结果的准备，才可以在遇到危机时坦然渡过难关。如果一遇挫折就丧失信心，做任何事情都不会成功的。

二、店主要具备理性的分析和判断力

开店首先要搞清市场的需求是什么。网上开店面对的市场不同于传统实体店，要想具备一些别人不具有的特点，经营者就必须通过对市场的分析，把握市场的需求，并对瞬息万变的市场需求进行理性的判断，随时根据市场

需求选择出适销对路的商品，才可以让自己的网店在成千上万的店铺中脱颖而出，赢得顾客青睐。

三、店主要有对商品定价的把握能力

网上开店，价格是一个很敏感的因素，也是最大的竞争优势，顾客选择网上购物，最主要的原因就是网上商品价格方面的优势。这就要求经营者既能够采购到物美价廉的商品，又能够将商品标出一个适宜的销售价格，这样才能吸引顾客，在让自己赚到合理利润的同时又保证网店的竞争力。

四、店主要具备对各方面大小事宜的协调与管理能力

网上开店不是一件简单的事情，需要经营者处理的事情同样千头万绪，从选择供货商、发布商品信息、宣传推广、配送发货到售后服务等方面，无不要求经营者亲力亲为或宏观把控。因此，经营者应具备一定的管理能力，这样才可以达到网店正常运营的效果。

五、店主要掌握网络推广的诸多手段

顾客的网上购物活动是通过网络发现商品的，网上店铺的销售过程也是在网络上完成的。在网上经营同类商品的店家不计其数，要想在众多同行中被顾客发现，取得经营上的成功，就需要经营者通过多种网络推广方式让更多的顾客关注并进入自己的网店，而不是守株待兔，坐等顾客上门。

六、店主要有对待顾客始终如一的热情态度

不管是网上开店还是开实体店，想要盈利、要想有长久的利润，就必须有稳定的顾客群。顾客进入一家店铺购物，不仅仅是购买商品本身，他同时购买的还有服务。经营者只有通过良好的服务才可以吸引顾客，并培养顾客的忠诚度，建立起自己的忠实客户群。对于开店做生意的创业者来说，服务意识是不可或缺的一种能力。