

日接单



淘宝新手

零基础开店指南

胡洁 著

第一步

支付宝 支付宝商家版

支付宝 可以赚钱啦
转入余额宝，天天可赚收益



扫码二维码可快速开通支付宝商家版，开通后商家版支付宝即可使用。

支付宝商家版支持：支付宝商家版、支付宝商家版、支付宝商家版。

磨刀
开店准备 进货
搭铺子
开网银
认证支付宝

第二步

开起来

店铺装修
店铺管理
宝贝管理

第三步

货源甄选
主图优化

- ◎如何拍出好照片
- ◎辅助拍摄器材要备好
- ◎拍摄技巧



引流揽客、吆喝
宣传推广

- ◎查看自己的店铺经营数据
- ◎推荐宝贝吸引更多注意
- ◎擅用淘宝内部的推广工具

第四步



第五步

售后、周到服务

- ◎与顾客沟通的技巧
- ◎交易细节要注意
- ◎平和心态处理投诉



企业管理出版社
ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

日接单

淘宝新手

零基础开店指南

RI JIE BAI DAN

TAO BAO XIN SHOU

LING JI CHU KAI DIAN ZHI NAN

胡洁 著



企业管理出版社

ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

日接百单：淘宝新手零基础开店指南 / 胡洁著. — 北京：企业管理出版社，2014.7
ISBN 978 - 7 - 5164 - 0876 - 6

I. ①日… II. ①胡… III. ①电子商务 - 商业经营 - 中国 - 指南 IV. ①F724.6 - 62
中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 119574 号

书 名：日接百单：淘宝新手零基础开店指南

作 者：胡 洁

责任编辑：尤 颖

书 号：ISBN 978 - 7 - 5164 - 0876 - 6

出版发行：企业管理出版社

地 址：北京市海淀区紫竹院南路 17 号 邮编：100048

网 址：<http://www.emph.cn>

电 话：总编室 (010) 68701719 发行部 (010) 68701816 编辑部 (010) 68414643

电子信箱：80147@sina.com

印 刷：北京画中画印刷有限公司

经 销：新华书店

规 格：170 毫米×240 毫米 16 开本 14.5 印张 200 千字

版 次：2014 年 7 月第 1 版 2014 年 7 月第 1 次印刷

定 价：29.80 元

前言 P R E F A C E

写给新手卖家朋友的话：

马云语：创业者没有先，没有后，没有大，没有小。起步晚并不代表你比别人差，用心坚持，坚定信念，新手一样可以打造属于自己的天地。

近年来由于网络经济飞速发展，网购规模有增无减。十几亿中国人中有八亿是支付宝注册账户，日交易额超过 200 亿元人民币。

还记得 2013 年的双十一吗？相信看过新闻报道的都知道，2013 年的“双十一”，淘宝一天的交易额突破了 350 亿元人民币，产生 1.8 亿笔交易，每秒产生 3900 笔交易，如此疯狂增长的电子商务，你还无动于衷吗？看到别人赚得盆满钵丰，你还在等待吗？

当一个新生事物出现的时候，只有 5% 的人知道赶紧做，这就是先机。

新手朋友常常犯急功近利的毛病，刚开店就想要冲钻、冲皇冠，但大部分人都没能坚持下去，从开始的热情主动，到满意度下降，最后盲目离开！原因很简单，没有做好扎实的准备工作，不懂得如何开好网店。

如果你也想在网上淘得一桶金，应该如何做呢？

淘宝开店也是一种艺术，新手卖家如何在竞争激烈的淘宝环境下，脱颖而出，让买家搜索到你的宝贝，购买你的宝贝，这都是需要学习的。很多新卖家就算降价出售乃至亏本，一样卖不出去，这是什么原因呢？最根本的原因是：买家搜索不到你的东西！你的产品没有有效地展示给消费者当然无法产生购买行为。

促成订单的有效达成首先需要有一个店铺，其次是你的宝贝主图看起来比别人的更吸引人，你的定价更合理，你所选的产品更优质，你的商品

描述能打动消费者，你的客服能有效说服顾客。获得好评则取决于你的售后服务能提供给顾客更优质的体验和附加值，进而形成回头客，积累信誉，进入良性循环。

本书从开淘宝店最关键的八个环节依次进行深入讲解：网上开店条件评估，获取网上店铺“营业执照”，提升店铺形象，寻找优质货源，优化宝贝主图，客服交流，店铺宣传推广及售后服务。为淘宝新手提供有效的开店指南。

希望在本书的指导下，新手卖家可以轻松开启淘宝之路。祝所有的朋友都能事业有成，幸福美满！早日日接百单！

目 录 CONTENTS

第1章 亲，你符合网上开店的条件吗？

- ◎有没有资金支持 / 2
- ◎宝贝货源是否稳定 / 3
- ◎在线时间是否充足 / 4
- ◎联系物流是否方便 / 5

第2章 亲，如何获取网上店铺的“营业执照”？

- ◎轻松开通网上银行 / 14
- ◎开通淘宝账号 / 19
- ◎给店铺起个好名字 / 22
- ◎注册开通支付宝账户 / 26
- ◎登录和设置阿里旺旺 / 32
- ◎店铺开张 / 41

第3章 亲，如何提升你的店铺形象？

- ◎什么是淘宝旺铺 / 48
- ◎选择店铺风格 / 51
- ◎做好宝贝分类 / 53
- ◎新增页面装修模块 / 56
- ◎店标设计 / 58
- ◎写好店铺公告和店铺介绍 / 63
- ◎制作个性的欢迎店招 / 65
- ◎设计商城促销广告效果 / 74
- ◎打造个性的宝贝介绍 / 76

第4章 亲，如何寻找优质的货源？

- ◎寻找优质火爆商品 / 82
- ◎实地寻觅优质批发货源 / 86
- ◎寻找厂家货源 / 88
- ◎寻找外贸尾单货源 / 89
- ◎在行业批发网站找货源 / 90
- ◎在阿里巴巴寻找货源 / 91
- ◎自创货源 / 92
- ◎加盟品牌代理 / 93
- ◎在国外下订单 / 96
- ◎库存商品网上热销 / 96
- ◎不用出门也能批发货 / 97
- ◎轻松做虚拟代理和实物代销 / 99

第5章 亲，如何让你的宝贝看起来更美丽？

- ◎如何拍出有吸引力的好照片 / 106
- ◎辅助拍摄器材要备好 / 108
- ◎拍摄技巧 / 109
- ◎拍摄时的其他注意事项 / 110
- ◎美化宝贝图片 / 112
- ◎放大商品的局部特征，突出商品卖点 / 120
- ◎添加美丽的边框 / 130
- ◎添加店铺水印 / 140

第6章 亲，买家来了怎么办？

- ◎如何使用阿里旺旺 / 146
- ◎热情服务顾客 / 155
- ◎与顾客沟通的技巧 / 157
- ◎巧妙应对顾客的讨价还价 / 168
- ◎交易细节要注意 / 171

第7章 亲，你会店铺的宣传推广吗？

- ◎查看自己的店铺经营数据 / 176
- ◎推荐宝贝吸引更多人注意 / 181
- ◎利用橱窗推荐提高宝贝曝光率 / 182
- ◎擅用淘宝内部的推广工具 / 187
- ◎定时进行网店宝贝促销 / 192
- ◎宝贝搭配套餐 / 197
- ◎宝贝限时打折 / 203
- ◎宝贝满就送 / 205
- ◎店铺优惠券 / 208

第8章 亲，你的售后服务怎么样？

- ◎了解与加入“消费者保障服务” / 212
- ◎认真对待退换货 / 216
- ◎平和心态处理投诉 / 218



第1章 网上开店的基本条件——你是谁

第1章

亲，你符合网上开店的条件吗？



◎ 有没有资金支持

无论你打算卖什么东西，在淘宝开网店都不是完全免费，淘宝开店要花钱的地方也不少，当然刚开始开店也可以完全免费，在淘宝开网店需要多少资金是不少新手的疑问，下面就把淘宝上需要花费的钱基本给大家说说。

淘宝开网店需要买一台个人电脑或者笔记本，一般需要 3000 ~ 5000 元之间，这个配置足可以开淘宝店了。

一个钻以下的淘宝网店是用扶植版的模板，但是到了一个钻的网店以上至少要使用 50 元一个月的模板，当然还有更好的，豪华版、旗舰版，这些模板更加好看，但是也非常贵。

在淘宝开网店还需要交 1000 元的保证金，这是最基本的。

淘宝开网店还需要进货，那么在货源上这一块的花费具体要看你在淘宝网店上卖的是什么产品了，如果大型比较贵的产品那可能需要很多资金。

在淘宝网上开店需要学习一些知识，比如去淘宝大学学习有的就需要花几块钱去购买教程，或者你去参加一些培训可能要花几百元的培训费性价比最高的就是买一本教程，随学随看，比如您眼前这本。

淘宝网店装修模板要在淘宝装修市场上购买，最低 5 元一个月，也可以使用默认的模板，但是非常的不好看，但自己装修需要懂装修技术，新手最好去购买。

如果想在淘宝上正经地长期开店，可能推广上还需要花一些钱，比如在某些网站上挂一些广告、在淘宝上开通直通车等等。首次加入直通车要先缴纳 500 元作为扣费押金。

在淘宝开网店如果做实物网店需要到快递公司签合同或者是在淘宝上



进行快递的填写，快递费首先需要花费自己的钱来完成。

淘宝开网店最好还是准备充足的钱充值到自己的网上银行或者支付宝里，因为淘宝交易需要7天的时间才能确认，以免资金的周转出现问题。

淘宝开网店需要不少要用钱的地方，比如淘宝上的一些工具数据魔方、陶瓷工具、量子统计等等都需要花钱，这全是淘宝开店的费用，也只能这么说做不同的淘宝店可能花钱的地方和类型都不一样，比如实物店还需要摄像机或找专业团队拍摄等等。

其实在淘宝开店需要多少钱也没有一个具体的数目，做虚拟店铺需要2000多元就够了，而实物网店要花多少钱就需要看你做的是哪一类产品，如果是成本较低的一般在1万元左右就可以了。同时手头要留有一定的流动资金，用来付快递费，补货等等。

◎宝贝货源是否稳定

开网店，两件事，第一件“卖什么”，第二件“怎么卖”。卖什么取决于你有什么。如今电子商务发展日趋成熟，昔日“开一家赚一家”的时代一去不复返，打针鸡血，开始奋斗，别再做“随随便便”就成功的白日梦了。

淘宝卖家700万，处处是竞争，很多想要开网店的朋友都对卖什么很难抉择。听说卖女装很赚钱，要不要去分一杯羹？虚拟充值不用发货，省心省力，要不要做这个？迷茫的时候忍不住就想吼一声：“借我一双慧眼吧，看看到底什么最赚钱！”

酒干倘卖无。你有酒就卖酒，有瓜就卖瓜。开店前要先挖掘自身的优势确定自己最具优势的宝贝，赢在起跑线上才是硬道理！一个人总有自己的兴趣点，普遍点的有打球、逛街、玩游戏，文艺点的有旅游、摄影、玩复古。我们可以挑选一样自己最喜欢、最擅长的来做。比如爱打扮的女孩子，可以卖卖化妆品，爱足球的男孩子，可以卖卖球衣。这些是我们的兴



趣爱好，所以对产品有更深入了解和更深度的热忱，这些都是优势，是一些赢在起跑线上的东西。这些东西，是你积年累月形成的，是别人翻遍干货也学不到的东西。

谁都有几个有事互帮互助的小伙伴，问问你的朋友，朋友的朋友，亲戚，亲戚的亲戚等有没有优质的一手货源，并深入考察货源情况。货源的好坏直接威胁到你的竞争对手，最好的货源是出自于厂家、总批发商或者总代理商，这些直接影响到你网店的利润和销售量。如果有长期在国外的朋友能给你提供国内买不到的商品，你还可以做代购。通过人脉找到一手且稳定的货源，也是你得天独厚的优势。

人脉圈中没有货源也不用愁，靠山吃山，靠水吃水，你还有地域优势。通过分析环境寻找适合的商品。如果你在温州，那小商品厂商云集，货源稳定且有价格优势；如果你在海边当然就可以拿到最新鲜的海鲜；你在台湾的话还可以卖台湾特色小吃。利用地区价格差异来赚钱。许多商品在不同的地区，价格相差很多，例如电器类，广东等沿海城市要比内陆便宜许多，而收藏品在古都城市（北京，西安，洛阳）又比沿海便宜很多，所以各位要从自己的身边着眼，找找自己身边盛产而其他地方没有的商品，这样才能卖个好价钱！这里也就应用了成本领先策略。

稳定的货源是店铺运营的基础。当然，很可能自己想要卖的东西，附近没有好的货源提供。你如果继续坚持自己的想法，好样的！不用怕，接下来的第六章的内容就是为你精心准备的——如何寻找优质的货源。

没有条件，咱创造条件也要开起来！

◎在线时间是否充足

想开店除了有钱进货还得有闲聊天。开网店客服是至关重要的环节。客服的好坏直接影响交易的成功与否。淘宝的买家可以分为两类：静默下



单和询问后下单。静默下单的客户粘性低，不易形成回头客，询问后下单的客户成为老顾客的可能更大，用旺旺与顾客交流有助于可以提高顾客忠诚度。

根据相关数据显示，在家装行业有接近 80% 的销售额是通过客服借助旺旺进行导购的，即使在箱包行业，也有近 60% 的销售额依靠客服导购来完成。客服的服务质量在看得见的层面将直接影响店铺的销售额、退货率，在看不见的层面将影响客户对于品牌的忠诚度，回头率等。

在一般情况下，有以下这几种情况会导致用户下了订单后不付款。

用户支付宝金额不足，先把宝贝拍下，然后再支付。

用户拍下多个宝贝，进行比较，选择其中的某个宝贝支付。

用户把拍下宝贝当成收藏功能使用，购买意愿还不是特别强烈，但如果进行一定的催付，可以提高转化率。

客服不在线，用户先拍下宝贝，等客服在线后进行咨询后再决定是否购买。

用户拍错了宝贝。

用户仅仅觉得拍下宝贝好玩。

提高支付率的方法有：通过客服进行必要的催付，但请注意，当天有成功交易的客户不要催付以及重复催付，催付的语气不要太直接。而且最好不要对老客户进行催付；在客户未付款一天后进行短信提醒，这样可以提高客户体验。

可见充足的旺旺在线时间对成交量的影响是非常大的，开店前，一定要确保能有充足的旺旺在线时间。

◎联系物流是否方便

淘宝新手开网店选择快递很重要，选择了一个好的快递公司，对我们



网店生意信誉是有很大帮助的，网上购物讲的是速度和安全，速度快，顾客满意度高，买家的好评率水涨船高，老客户也越来越多，生意也会越来越好！

那么，常见的快递公司有哪些呢？

EMS 就是指 Express Mail Service（如图 1-1 所示），邮政特快专递服务，是中国邮政的一个服务产品，主要是采取空运方式，加快速度，一般来说，根据地区远近，1~4 天即可送达。



图 1-1

在淘宝网里所说的快递，是指目前国内市场上除了邮政之外的其他快递公司，他们也是运用自己的网络进行快递服务。市面上的公司主要有：圆通快递、天天快递、汇通快递、宅急送快递、大田快递、顺丰快递、申通快递等等，全国现有 1000 多家快递公司在开展业务。

他们之间的服务性质几乎是一样的，都是为你派送物品，而主要区别在于，一个是国有公司，一个是民营企业，各有优势（私营企业最大的优势是价格，但是安全系数相对来说较低）。

下面介绍一下主要快递公司的情况。

1. 国内

(1) 中国邮政的 EMS。

优点：网络强大，全国有 2000 多个网点，这让所有对手望尘莫及，而这 2000 多个点都是他们的直属员工，别说到县里，就是到村里，他们也可以做到。

缺点：反应速度较慢，跟踪查询有困难。

价格：20 元/500 克起（注意：文件包裹价格不一样）。



(2) 顺丰快递。

十多年来，顺丰速运一直本着“成就客户，推动经济，发展民族速递业”的经营理念，积极探索客户需求，不断推出新的服务项目，为客户提供快速、安全的产品流通渠道，同时帮助客户缩短贸易周期，降低经营成本，提高产品竞争力等，使客户能更快、更好地对市场做出反应。（如图1-2所示）。



图1-2

为了向客户提供更便捷、更安全的服务，顺丰速运网络全部采用自建、自营的方式，并致力于加强公司的基础建设：在统一全国各个网点的经营理念，大力推行工作流程的标准化，提高设备和系统的科技含量的同时，顺丰还苦练内功，不断提升员工的业务技能和素质，努力为客户提供更优质的服务，竭尽全力打造“顺丰”这一民族速运品牌。

以下是一名店主对顺丰快递的用后评价，仅供各位读者参考：涉及范围广，服务质量较好，相对地价格比较高，顺丰在某些地方起价就是20元，但是我认为顺丰有它贵的道理，它的服务好，而且顺丰的成本可能相对要高一点——顺丰的员工待遇不错，据某店主透露，在顺丰月薪上万的员工人数不少。一般来说发贵重的东西，或者送货到超偏远地方的，顺丰是你明智的选择。

(3) 申通快递（如图1-3所示）。

上海盛彤实业有限公司成立于1993年，注册于松江区小昆山秦安街18号小昆山经济区，是一家以经营快递为主的国内合资（民营）企业。

目前公司的主要经营地处于上海市青浦区北青公路6186号，公司总部现有员工近千人，下设上海公司、战略发展部、信息技术部、网络管理



部、营运部、客户服务部、财务部、综合管理部、市场拓展部和上海各区县公司等部门。



图 1-3

公司分别在全国各省会城市（除台湾）以及其他大中城市建立起了 800 多个分公司，共有 1100 余家加盟网点，全网络有员工 2 万多人。

公司注册商标为“STO + 申通”，注册编号为 1379930。主要承接非信函、样品、大小物件的速递业务。2004 年 3 月公司通过 ISO9001:2000 国际质量管理体系认证。

公司在全国范围内形成了流畅的速递网络，并与港澳地区和国外大城市建立了业务联系。

优点：网络强大，是网点最多的一家民营快递企业，服务质量也居于同行业之首，价格收费中等偏上，查询方便快捷。

（4）全一快递（如图 1-4 所示）。

APEX 全一快递，是以“致力提供专业国内国际快件服务”为经营目标的事业共同体。APEX 服务区域遍布中国大陆、香港、台湾及东南亚各国、美、欧等地区。APEX 全一快递的第一票快件诞生于 2000 年 3 月 6 日。此后，越来越多的中外客商得以共享“APEX 全一快递”的高品质服务。



图 1-4

全一快递聚集了一大批优秀的快递物流行业精英，实行现代化的运营