

淘宝天猫微店赚钱



从入门到精通

开店、装修、推广、管理、安全



8小时手把手教学视频
零基础轻松开店赚钱

一本就够了

● 三虎 编著

与书同步，学习更轻松

视频教程：书中讲解的电脑操作步骤，均有高清视频演示，并配有语音讲解，电脑操作菜鸟也能一学就会

PPT 课件：皇冠店家的实战经验，用幻灯片逐一展示，即时解决新手开店的所有问题

超值赠送，全方位提升

《**可视化营销**》手册：介绍简单、好用的可视化营销方法与技巧，帮助新手店主吸引用户，提升网店访问量

《**社交媒体营销技巧**》手册：揭秘微信、微博、QQ、论坛等平台快速增“粉”、引流心法

《**宝贝拍摄基础与技巧**》手册：细致讲解宝贝知识与技法，新手也能轻松拍出爆款照片

《**宝贝拍摄十大用光技法**》视频教程：解决

拍摄过程中的常见用光问题，从此宝贝拍摄不求人

《**淘宝美工从入门到精通**》视频教程：快速搞定网店装修、图片处理、图文排版等一切淘宝美工活儿

淘宝·天猫·手机淘宝·微店

开店运营全覆盖

全套教程

操作步骤清晰直观，一看即懂

实战案例·干货满满

全部源自皇冠店主亲身经历，省时、省力、省钱的开店秘笈



中国工信出版集团



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

开店、装修、推广、管理、安全

一本就够

● 三虎 编著



人民邮电出版社

北京

图书在版编目(CIP)数据

淘宝 天猫 微店赚钱从入门到精通：开店、装修、推广、管理、安全一本就够 / 三虎编著. — 北京：人民邮电出版社，2018.3

ISBN 978-7-115-46965-6

I. ①淘… II. ①三… III. ①网店—运营管理 IV. ①F713.365.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第270081号

内 容 提 要

本书全面、系统地介绍了淘宝店、天猫店和微店的开店、经营、管理的基本方法及技巧，旨在为淘宝店、天猫店和微店卖家，尤其是新手卖家提供实用的开店指导，使得卖家能快速上手，少走弯路。

全书共20章，主要包括淘宝店与微店的开店准备、货源的寻找途径与进货渠道、淘宝店开店申请方法、电脑端淘宝店和手机端淘宝店的设置与装修、商品与交易的管理、微店开店与管理的方法、店铺营销方法、商品照片的拍摄与美化、商品的包装与快递、售前售后的服务技巧、网店财务管理与安全等内容。同时本书还汇集了网店经营过程中的20个成功经验，为新手卖家提供了宝贵的实战经验。

本书特别适合想要全面了解店铺经营各个细节的初学者阅读，也适合于已经在经营网店，还想进一步提升的网店店主阅读，还可作为各类院校或培训机构的与电子商务相关专业的参考书。

◆ 编 著 三 虎

责任编辑 马雪伶

执行编辑 牟桂玲

责任印制 马振武

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市丰台区成寿寺路11号

邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

三河市祥达印刷包装有限公司印刷

◆ 开本：787×1092 1/16

印张：22.25

字数：602千字

印数：1—3 000册

2018年3月第1版

2018年3月河北第1次印刷

定价：55.00元

读者服务热线：(010)81055410 印装质量热线：(010)81055316

反盗版热线：(010)81055315

广告经营许可证：京东工商广登字20170147号

第1部分 开店准备17

第1章 淘宝店VS微店，二选一还是全都要18

1.1 走近淘宝店与微店18

- 1.1.1 网上开店：足不出户卖商品18
- 1.1.2 网上开店与开实体店哪个好19
- 1.1.3 网上开店的两种形式：淘宝店与微店20
- 1.1.4 哪些人适合在淘宝开店21
- 1.1.5 哪些人适合在手机上开微店22
- 1.1.6 我可以两种店都开吗22

1.2 什么样的经营方式适合自己22

- 1.2.1 网上店铺与实体店相结合22
- 1.2.2 全职经营网上店铺23
- 1.2.3 兼职经营网上店铺23

1.3 根据自身情况选择销售模式23

- 1.3.1 销售实物商品23
- 1.3.2 销售虚拟商品23
- 1.3.3 分销/代销商品24
- 1.3.4 各类商品特点比较24

1.4 开店流程速通25

- 1.4.1 店铺的定位与规划25
- 1.4.2 店铺的申請和裝修25
- 1.4.3 商品的進貨與上架25
- 1.4.4 店铺的营销和推广25
- 1.4.5 交易与售后服务25

1.5 秘技一点通26

- 技巧1 电脑小白如何安全购买电脑及配件
不上当26
- 技巧2 怎样购买手机开店所需的智能手机与
上网手机卡26
- 技巧3 在淘宝平台中，个人店、企业店、天猫
店各有什么区别，如何选择27

 **开店小故事** 快递小哥手机开店，两年攒够首付款28

第2章 火眼金睛找货源 29

2.1 货源入门ABC29

- 2.1.1 哪些商品适合在网上销售29
- 2.1.2 比较适合在微店中销售的商品30
- 2.1.3 热销商品的种类和特点30
- 2.1.4 选择适合自身优势的商品31
- 2.1.5 根据买家心理选择销售的商品32

2.2 精心选择进货渠道33

- 2.2.1 从附近批发市场进货33
- 2.2.2 从厂家直接进货33
- 2.2.3 外贸尾单货品也是好货源34
- 2.2.4 引进国外打折商品34
- 2.2.5 可遇而不可求的库存商品35
- 2.2.6 清仓商品要谨慎入手35
- 2.2.7 零成本开店做分销/代销36
- 2.2.8 本地特产和民族特色商品是不错的货源36
- 2.2.9 二手市场里寻寻觅觅37
- 2.2.10 海外网上商城代购37
- 2.2.11 自己加工商品38
- 2.2.12 本小利薄的虚拟货源38
- 2.2.13 从网上批发进货38

2.3 从阿里巴巴网轻松进货39

- 2.3.1 注册阿里巴巴个人账户39
- 2.3.2 主动寻找货源40
- 2.3.3 发布需求信息42

2.4 秘技一点通42

- 技巧1 新手进货防骗必知必会的技巧42
- 技巧2 第一次去批发市场进货怎样才不露怯43
- 技巧3 进货利润大的七个诀窍44

 **开店小故事** 本乡土产网上热卖46

第3章 商品的描述与定价策略 47

3.1 为商品撰写诱人的标题47

- 3.1.1 商品标题结构深度解析47

3.1.2 怎样为商品取个好标题	48	4.2.2 电脑上多店如何配合经营	66
3.1.3 如何在商品标题中突出卖点	48	4.2.3 电脑、手机同时开店适合我吗	66
3.2 为商品撰写精彩的描述	49	4.2.4 双平台店铺如何配合经营	66
3.2.1 商品描述的作用何在	49	4.3 淘宝双平台的实操区别	67
3.2.2 描述开头一定要“抓”人	50	4.3.1 营销对象有不同	67
3.2.3 突出卖点，击中买家的痛点	50	4.3.2 页面精度把握好	67
3.2.4 图文表结合最适合阅读	50	4.3.3 视频不是都能用	67
3.2.5 优化商品图片做好视觉营销	50	4.3.4 主推时间有讲究	67
3.2.6 如何利用关联推荐	52	4.4 秘技一点通	68
3.2.7 展示商品权威证书，让买家信服	52	技巧1 如何安全开设多个网店而不触犯淘宝 规定	68
3.2.8 说明售后与质量保证条款也很重要	52	技巧2 如何将主店的图片顺利“搬家”到分店	68
3.2.9 展示买家真实评价，增加说服力	53	技巧3 为什么我的动态图片在手机端不能动 起来	68
3.2.10 如何促进买家尽快购买	53	☞ 开店小故事 双网店引入竞争机制	69
3.3 为商品定一个合适的价格	53	第5章 淘宝个人店/企业店/天猫店的申请与 开通	70
3.3.1 网店商品怎么定价	53	5.1 开通网上银行	70
3.3.2 掌握定价五要素	54	5.1.1 银行卡与网上银行是什么关系	70
3.3.3 充分利用商品的定价规则	54	5.1.2 开通自己的网上银行	70
3.3.4 常用定价技巧要用好	55	5.2 注册与登录淘宝账号	72
3.4 秘技一点通	57	5.2.1 注册电子邮箱	72
技巧1 一字两用增加宝贝标题竞争力	57	5.2.2 申请与激活淘宝账号	72
技巧2 正确分割标题很重要	58	5.2.3 使用账号登录淘宝网	74
技巧3 巧用淘宝和百度确定关键词搜索效果	58	5.3 开通支付宝账户	74
☞ 开店小故事 网络写手转行卖保健品，文采出众 受追捧	61	5.3.1 了解支付宝	74
第2部分 淘宝双平台开店	63	5.3.2 激活支付宝账户	74
第4章 淘宝双平台：电脑端和手机端	64	5.3.3 进行实名认证拥有更多功能	75
4.1 解读双平台运营特点	64	5.3.4 申请支付宝数字安全证书	76
4.1.1 大访问量VS碎片化时间	64	5.4 淘宝个人店申请与开张	77
4.1.2 反复询问VS静默下单	64	5.4.1 申请开店	77
4.1.3 平台内营销，覆盖广VS小而精	65	5.4.2 店铺开张	80
4.1.4 店铺精装VS店铺简装	65	5.5 天猫店/企业店申请速通	81
4.2 到底开几个店合适	65		
4.2.1 电脑上开一个店好还是多个店好	65		

5.5.1	了解天猫店/企业店申请条件	81
5.5.2	天猫旗舰店、专卖店、专营店，哪个更适合？	82
5.5.3	申请企业营业执照和支付宝	83
5.5.4	入驻天猫店/企业店	85
5.6	天猫店后台管理	88
5.6.1	管理品牌信息	88
5.6.2	管理商家保障	89
5.6.3	管理店铺品质	90
5.7	下载并安装淘宝工具软件	90
5.7.1	下载并安装卖家版聊天软件——千牛	90
5.7.2	下载并安装批量管理商品软件——淘宝助理	92
5.8	秘技一点通	94
技巧1	让支付宝中的闲置货款自动增值	94
技巧2	你不知道的密码设置规则	94
技巧3	如何组建高效的天猫运营团队	95
☺ 开店小故事	中学教师开网店，生活更加有滋味	96

第6章 电脑端淘宝店的设置与装修 97

6.1	轻松设置店铺信息	97
6.1.1	设置店铺基本信息	97
6.1.2	开通二级免费域名	99
6.1.3	设置客服子账号	100
6.1.4	查看自己的店铺	100
6.2	淘宝店铺的基本装修	101
6.2.1	根据商品销售类型确定网店装修风格	101
6.2.2	了解店铺布局才好规划装修	103
6.2.3	在装修页面中编辑店铺模块	103
6.2.4	设计并上传店标	104
6.2.5	设计并上传图片公告	107
6.2.6	制作并应用商品分类按钮	110
6.3	淘宝旺铺的美化与设计	113
6.3.1	淘宝旺铺专业版与智能版的区别	113

6.3.2	开通淘宝旺铺专业版与智能版	114
6.3.3	选择旺铺风格	116
6.3.4	选择旺铺模板	116
6.3.5	新增页面装修模块	117
6.3.6	制作商品促销区的注意事项	118
6.3.7	设计制作商品促销区	118

6.4 秘技一点通 123

技巧1	使用小型图片处理软件快速处理图片	123
技巧2	怎样为网店设置好听又好记的名称	124
技巧3	根据网店风格收集装修素材	124

☺ 开店小故事 装修网店的网店 126

第7章 手机端淘宝店的设置与使用 127

7.1 设置手机端淘宝店的各个页面 127

7.1.1	手机端淘宝店与电脑端淘宝店的区别	127
7.1.2	设置手机端淘宝店铺的首页	128
7.1.3	设置手机端淘宝店铺活动页面	130
7.1.4	制作手机端商品详情页	134

7.2 设置手机端淘宝店的专用功能 135

7.2.1	手机端码上淘	135
7.2.2	设置分享有礼吸引更多用户	136

7.3 秘技一点通 138

技巧1	提升手机端成交量四招	138
技巧2	二维码的宣传技巧	138
技巧3	怎样取舍手机网店商品类模块的内容	139

☺ 开店小故事 巧用二维码，“扫”出知名度 140

第8章 妥善管理网店商品 141

8.1 发布网店商品 141

8.1.1	添加商品分类	141
8.1.2	准备商品信息资料	142
8.1.3	以一口价方式发布全新商品	144
8.1.4	以拍卖方式发布贵重商品	146
8.1.5	用运费模板发布商品	147

8.2 商品的上下架、修改与删除	149	9.3.1 买家申请退款的过程	165
8.2.1 如何将商品上架	149	9.3.2 卖家退款给买家的过程	166
8.2.2 在线下架出售中的商品	149	9.4 秘技一点通	167
8.2.3 在线修改出售中的商品	150	技巧1 让千牛变身自动应答机	167
8.2.4 删除库存的商品	150	技巧2 生意上门, 让千牛第一时间提醒自己	167
8.2.5 让商品在指定时间自动上架	150	技巧3 突破封锁用千牛	168
8.3 使用淘宝助理批量管理商品	150	☺ 开店小故事 网店的日常管理	169
8.3.1 创建并上传商品	151		
8.3.2 批量编辑商品	151		
8.3.3 备份商品信息	152		
8.4 秘技一点通	152		
技巧1 淘宝助理中无法选择店铺分类的解决方法	152		
技巧2 小小三招提升商品搜索排名	153		
技巧3 商品上下架也能提高排名	153		
☺ 开店小故事 母子分工合作开网店	154		
第9章 轻松管理交易	155		
9.1 使用千牛与买家联系	155		
9.1.1 登录并设置电脑版千牛	155		
9.1.2 编辑店铺个性名片	156		
9.1.3 查找并添加联系人	157		
9.1.4 加入聊天群交流生意经	158		
9.1.5 利用聊天表情与买家拉近距离	159		
9.1.6 快速查看聊天记录	159		
9.1.7 创建属于自己的买家交流群	160		
9.1.8 使用千牛软件与客户联系	161		
9.1.9 使用千牛软件查看网店数据	162		
9.1.10 为千牛软件安装插件实现新功能	162		
9.2 商品交易的五步流程	163		
9.2.1 确认买家已付款	163		
9.2.2 根据约定修改价格	163		
9.2.3 确认发货	164		
9.2.4 完成交易进行评价	164		
9.2.5 关闭无效的交易	165		
9.3 熟悉交易退款的操作	165		
		10.1 店内促销要用好	170
		10.1.1 商品搭配套餐	170
		10.1.2 商品限时打折	171
		10.1.3 商品满就送	171
		10.1.4 店铺优惠券	171
		10.2 善用淘宝推广工具	172
		10.2.1 淘宝聚划算	172
		10.2.2 淘宝免费试用	172
		10.2.3 淘金币换购	173
		10.2.4 淘宝秒杀	173
		10.2.5 淘宝直通车活动	174
		10.2.6 钻石展位活动	175
		10.2.7 天猫双11活动	176
		10.2.8 天猫1212营销	177
		10.2.9 天猫年货节	178
		10.2.10 淘宝直播营销	179
		10.3 利用淘宝客扩大影响	180
		10.3.1 淘宝客推广——成交才支付宣传佣金的推广	180
		10.3.2 店主如何参加淘宝客推广	182
		10.3.3 使用淘宝客推广的经验之谈	182
		10.4 秘技一点通	183
		技巧1 淘宝的营销活动都在哪儿	183
		技巧2 秒杀活动需注意	183
		技巧3 做好搭配套餐的诀窍	183
		☺ 开店小故事 淘宝客推广拯救母婴用品店	184

第3部分 微店开店185

第11章 开设自己的微店186

11.1 选择适合自己的微店平台186

- 11.1.1 起起落落的微店平台们186
- 11.1.2 口袋时尚的微店186
- 11.1.3 微店网的微店187
- 11.1.4 微信小店188
- 11.1.5 有赞商城188
- 11.1.6 根据经营方式选择微店平台188

11.2 微店手机APP的下载、安装、注册与登录189

- 11.2.1 微店安卓版的下载与安装189
- 11.2.2 微店苹果版的下载与安装191
- 11.2.3 注册微店账号192
- 11.2.4 登录进入微店193
- 11.2.5 退出微店194

11.3 了解微店APP的主要功能194

- 11.3.1 “微店管理”模块194
- 11.3.2 “笔记”模块195
- 11.3.3 “商品”模块195
- 11.3.4 “订单”模块195
- 11.3.5 “统计”模块196
- 11.3.6 “客户”模块196
- 11.3.7 “收入”模块196
- 11.3.8 “推广”模块196
- 11.3.9 “服务”模块197
- 11.3.10 “货源”模块197
- 11.3.11 “供货”模块197
- 11.3.12 “商会”模块198
- 11.3.13 “为梦想打卡”模块198
- 11.3.14 微店各模块对经营的帮助198

11.4 秘技一点通198

- 技巧1 手机总是收不到注册验证码怎么办198
- 技巧2 开店赚老外的钱，怎样选国际收支工具199

技巧3 让自己的店名更独特200

开店小故事 一个微店，摆脱“啃老族”身份201

第12章 微店经营与管理202

12.1 微店的基本设置202

- 12.1.1 修改店铺名称202
- 12.1.2 设置商品运费203
- 12.1.3 开通货到付款与直接到账204
- 12.1.4 开通7天无理由退货205

12.2 发布并管理商品206

- 12.2.1 以手机上传/编辑商品信息206
- 12.2.2 以电脑上传/编辑商品信息207
- 12.2.3 从淘宝店批量导入商品信息209
- 12.2.4 如何添加商品分类210
- 12.2.5 对商品进行分类211
- 12.2.6 商品的上下架与删除212

12.3 处理商品订单212

- 12.3.1 待付款的订单213
- 12.3.2 待发货的订单214
- 12.3.3 已发货的订单215
- 12.3.4 退款中的订单215

12.4 管理微信钱包216

- 12.4.1 将银行卡绑定到微信钱包方便充值与提现216
- 12.4.2 微信钱包转账、充值与提现217
- 12.4.3 微信红包：小额转账与活跃气氛的利器217

12.5 利用微店营销功能提升店铺销量219

- 12.5.1 怎样做满就减活动219
- 12.5.2 利用店铺优惠券吸引买家220
- 12.5.3 利用限时折扣提高销量221
- 12.5.4 私密优惠给买家VIP待遇221
- 12.5.5 为商品设置满包邮222
- 12.5.6 为店铺设置友情链接223

12.6 秘技一点通224

技巧1 巧用微信红包吸引粉丝	224
技巧2 如何做好搭配套餐促销	224
技巧3 如何避免促销雷区	225

☺ 开店小故事 空少手机开店赚大钱 226

第13章 微店装修快速上手 227

13.1 做好装修前的准备工作 227

13.1.1 根据经营类型定位装修风格	227
13.1.2 为装修收集素材	228
13.1.3 为微店设计有特色的店标与店招	228
13.1.4 撰写明明白白的店铺公告	233

13.2 店铺装修实战 233

13.2.1 上传店标图片/店长头像图片	233
13.2.2 调整店标与店名的位置关系	234
13.2.3 上传店铺招牌图片	235
13.2.4 上传店铺公告	236
13.2.5 设置店铺封面	236
13.2.6 编辑商品列表样式	237
13.2.7 为店铺首页添加新模块	238
13.2.8 应用装修更改	239
13.2.9 设置免费模板、收费模板、装修素材与底部菜单	240

13.3 秘技一点通 241

技巧1 又好看又没版权问题的图片素材 哪里找	241
技巧2 不懂美术, 如何设计好店标	241
技巧3 用好“排版君”, 轻松制作店标与 广告	242

☺ 开店小故事 装修模板也能赚钱 244

第4部分 店铺经营管理 245

第14章 利用网上社交平台进行营销 246

14.1 网店营销常用的网上社交平台 246

14.1.1 常见的社交平台分类	246
------------------------	-----

14.1.2 基于话题的社交平台	246
14.1.3 基于人际关系的社交平台	247
14.1.4 基于地理位置的社交平台	247
14.1.5 基于自媒体的社交平台	248

14.2 微信平台常用推广法 248

14.2.1 导入手机通讯录中的朋友来增加微信 好友	248
14.2.2 用“附近的人”功能来增加微信好友	249
14.2.3 使用微信导航平台增加微信好友	249
14.2.4 利用朋友圈进行营销	249
14.2.5 二维码的获取与营销	250
14.2.6 微信公众号如何吸引粉丝	251

14.3 微博平台常用推广法 252

14.3.1 用优质微博内容吸引粉丝	252
14.3.2 通过“发现”功能找粉丝	252
14.3.3 通过转发和评论与粉丝互动	253
14.3.4 利用互粉增加关注	253

14.4 其他社交平台的推广方法 254

14.4.1 在论坛中推广	254
14.4.2 在贴吧中推广	254
14.4.3 将店铺登录到导航网站	255
14.4.4 通过QQ签名进行宣传	255
14.4.5 在QQ空间中推广	255

14.5 在直播平台引流 256

14.5.1 完善个人信息, 展现自我	256
14.5.2 用好主播公告这个推广小窗口	256
14.5.3 重复推广信息, 加深粉丝印象	256
14.5.4 从互动中完成宣传	256
14.5.5 将有效信息整合成字幕公布在直播中	257
14.5.6 背景装饰中的宣传技巧	257

14.6 秘技一点通 257

技巧1 寻找优质QQ群做营销推广	257
技巧2 巧寻日志/博客的话题	258
技巧3 微博推广网店的几个实用技巧	259

☺ 开店小故事 “一割大王”的成功微博营销 260

第15章 有图有真相——商品图片的获取及处理261

15.1 拍摄器材的选择261

- 15.1.1 根据预算资金选择相机261
- 15.1.2 选择三脚架让相机拍摄更稳定263
- 15.1.3 选择灯光器材进行补光263

15.2 商品拍摄入门264

- 15.2.1 商品照片四大特点264
- 15.2.2 商品照片常用的构图法265
- 15.2.3 利用不同的光线拍摄网店商品267
- 15.2.4 多角度展示网店商品的概况及细节268

15.3 利用手机拍摄商品269

- 15.3.1 手机拍照有哪些特点269
- 15.3.2 手机拍摄时如何进行正确测光与对焦270
- 15.3.3 如何利用手机进行逆光拍摄270
- 15.3.4 手机滤镜创造特殊效果271
- 15.3.5 利用手机内置软件简单编辑照片271
- 15.3.6 为图片做文字标记与图像标记272
- 15.3.7 手机屏幕截图技巧272
- 15.3.8 通过数据线将手机照片上传到电脑274

15.4 照片的处理和美化275

- 15.4.1 将相机里的照片上传到电脑中275
- 15.4.2 调整曝光失误的照片,让商品图片更亮276
- 15.4.3 制作背景虚化照片效果,突出商品主要特点277
- 15.4.4 添加图片防盗水印,让图片无法被他人使用279
- 15.4.5 给图片添加文字说明与修饰边框,提高商品吸引力279
- 15.4.6 抠取商品主体,更换合适的背景以增加吸引力280
- 15.4.7 调整偏色的商品效果,以免引起买家误会281
- 15.4.8 锐化商品图片,让商品图片更清晰醒目282
- 15.4.9 轻松批量处理产品图片,省去逐个手工操作的麻烦282

- 15.4.10 调整图片的尺寸与容量284

15.5 秘技一点通285

- 技巧1 独立完成自拍,节省模特费用285
- 技巧2 巧用Word 2010把图片背景设置为透明285
- 技巧3 用微信功能将手机照片快速上传到电脑286

开店小故事 前辈总结:切勿盗图288

第16章 包装与快递大有学问289

16.1 常用的商品包装法289

- 16.1.1 包装商品的一般性原则289
- 16.1.2 常用的包装材料有哪些290
- 16.1.3 不同商品采用不同的包装方式290

16.2 国内外主要发货方式292

- 16.2.1 覆盖面最广的邮政快递292
- 16.2.2 方便经济的快递公司293
- 16.2.3 适合大型商品的托运公司294
- 16.2.4 如何选择三种货运方式294
- 16.2.5 使用国际快递发货到国外295
- 16.2.6 使用转运公司从国外发货到国内295

16.3 物流公司的选择与交涉技巧296

- 16.3.1 选择好的快递公司296
- 16.3.2 如何节省商品物流费用297
- 16.3.3 与快递公司签订优惠合同297
- 16.3.4 办理快递退赔297

16.4 随时跟踪物流进度298

- 16.4.1 在线跟踪快递物流进度298
- 16.4.2 通过百度秒查各家物流进度299

16.5 秘技一点通300

- 技巧1 与快递公司讲价,降低快递成本300
- 技巧2 贵重商品怎样寄才安全301
- 技巧3 往国外发货,这样更省钱301

开店小故事 快递也要打批发303

第17章 精心做好售后与客服 304

17.1 各种保障服务让买家更放心 304

17.1.1 了解并加入“消费者保障服务” 304

17.1.2 了解并加入“7天无理由退换” 306

17.1.3 了解并加入“运费险” 308

17.2 售前售后赢取买家的心 309

17.2.1 售前介绍商品要客观 309

17.2.2 售前要打消买家心中的顾虑 309

17.2.3 网店售后服务的具体事项 312

17.2.4 认真对待退换货 314

17.2.5 用平和心态处理买家投诉 314

17.2.6 将老买家转化为回头客 315

17.3 客服需要掌握的相关知识 316

17.3.1 商品专业知识 316

17.3.2 网站交易规则 316

17.3.3 付款知识 317

17.3.4 物流知识 317

17.3.5 与网购相关的电脑网络知识 317

17.4 客服与买家沟通的方法 317

17.4.1 使用礼貌有活力的沟通语言 317

17.4.2 遇到问题多检讨自己少责怪对方 318

17.4.3 表达不同意见时尊重对方立场 318

17.4.4 认真倾听,再做判断和推荐 318

17.4.5 保持相同的谈话方式 318

17.4.6 经常对买家表示感谢 318

17.5 秘技一点通 319

技巧1 各类型买家的应对之道 319

技巧2 制作有诚意的售后服务卡 319

技巧3 四招培训新手客服 320

☺ 开店小故事 老客户是宝,一定要抓牢 321

第18章 各类型网店如何进行财务管理... 322

18.1 财务不理清,亏赚糊涂账 322

18.1.1 为什么要对店铺进行财务管理 322

18.1.2 大中型店铺与小型店铺财务管理的

区别 322

18.2 如何管理大中型店铺的财务 323

18.2.1 大中型店铺的财务流程是怎样的 323

18.2.2 库房管理制度要落实好 323

18.2.3 使用Excel处理商品进销存数据 323

18.2.4 网店的经营成本核算分析 326

18.3 怎样管理小型店铺的财务 328

18.3.1 10分钟学会小型店铺记账 328

18.3.2 采用现成Excel模板快速记账 328

18.4 秘技一点通 331

技巧1 必须掌握的网店成本控制技巧 331

技巧2 如何通过盘库来减少商品损失 332

技巧3 为Excel文档加上密码,防止他人打开

偷看 332

☺ 开店小故事 不记账的烦恼 334

第5部分 店铺与资金的安全防范... 335

第19章 保护电脑与手机的信息安全... 336

19.1 电脑与手机上的恶意程序 336

19.1.1 专门搞破坏的病毒 336

19.1.2 潜伏的内贼:木马 336

19.1.3 死皮赖脸的恶意软件 337

19.1.4 预防病毒等威胁的方法 337

19.2 保护手机信息安全 338

19.2.1 从安全渠道下载APP 338

19.2.2 安装手机杀毒软件 338

19.2.3 为APP设置权限 339

19.2.4 为手机设置锁屏密码 340

19.2.5 不要轻易单击短信内的超级链接 341

19.3 保护电脑信息安全 342

19.3.1 为电脑安装杀毒软件 342

19.3.2 使用杀毒软件查杀病毒、木马和恶

软件 343

19.3.3 设置用户登录密码 344

19.4 秘技一点通	345
技巧1 密码安全使用六招	345
技巧2 杀毒软件究竟有没有在工作	346
技巧3 多引擎全方位查杀病毒	346

☺ 开店小故事 网店店主遭遇勒索软件	348
--------------------------	-----

第20章 常见骗局的提防与处理 349

20.1 常见的网上骗术	349
20.1.1 为什么骗局能得逞	349
20.1.2 警惕传销式分销	350
20.1.3 邮件短信钓鱼	350
20.1.4 刷信誉被骗	350
20.1.5 防三方诈骗	351
20.1.6 防双号诈骗	351

20.1.7 防说丢货少货	352
20.1.8 骗局的“广谱”预防法	352

20.2 账号被盗后的处理 352

20.2.1 淘宝、QQ、微信等平台账号被盗后如何 处理	352
20.2.2 支付宝账号被盗后如何处理	353
20.2.3 网银账号被盗后怎样处理	353
20.2.4 手机丢失后应该立即做什么	353

20.3 秘技一点通 354

技巧1 网上批发进货防骗ABC	354
技巧2 网上代销行骗如何识别	355
技巧3 打款后必须要做的几件事	355

☺ 开店小故事 新手开店遇诈骗风波	356
-------------------------	-----

微店 赚钱



一本就够

A large, stylized shopping bag with a dark handle, filled with a dense collection of white icons on a dark background. The icons represent various aspects of e-commerce, business, and technology, including shopping carts, credit cards, mobile phones, laptops, speech bubbles, and various symbols like dollar signs and percentages. The bag is positioned at the top of the page, with its handle arching over the main content area.

北京

图书在版编目(CIP)数据

淘宝 天猫 微店赚钱从入门到精通：开店、装修、推广、管理、安全一本就够 / 三虎编著. — 北京：人民邮电出版社，2018.3
ISBN 978-7-115-46965-6

I. ①淘… II. ①三… III. ①网店—运营管理 IV. ①F713.365.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第270081号

内 容 提 要

本书全面、系统地介绍了淘宝店、天猫店和微店的开店、经营、管理的基本方法及技巧，旨在为淘宝店、天猫店和微店卖家，尤其是新手卖家提供实用的开店指导，使得卖家能快速上手，少走弯路。

全书共 20 章，主要包括淘宝店与微店的开店准备、货源的寻找途径与进货渠道、淘宝店开店申请方法、电脑端淘宝店和手机端淘宝店的设置与装修、商品与交易的管理、微店开店与管理的方法、店铺营销方法、商品照片的拍摄与美化、商品的包装与快递、售前售后的服务技巧、网店财务管理与安全等内容。同时本书还汇集了网店经营过程中的 20 个成功经验，为新手卖家提供了宝贵的实战经验。

本书特别适合想要全面了解店铺经营各个细节的初学者阅读，也适合于已经在经营网店，还想进一步提升的网店店主阅读，还可作为各类院校或培训机构的与电子商务相关专业的参考书。

◆ 编 著 三 虎

责任编辑 马雪伶

执行编辑 牟桂玲

责任印制 马振武

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市丰台区成寿寺路 11 号

邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

三河市祥达印刷包装有限公司印刷

◆ 开本：787×1092 1/16

印张：22.25

字数：602 千字

印数：1—3 000 册

2018 年 3 月第 1 版

2018 年 3 月河北第 1 次印刷

定价：55.00 元

读者服务热线：(010)81055410 印装质量热线：(010)81055316

反盗版热线：(010)81055315

广告经营许可证：京东工商广登字 20170147 号

◎ 为何要写这本书

淘宝开店已经进入了成熟期，微店热潮又汹涌来袭。电商的世界总是充满了吸引力，让无数人前赴后继加入到开店大军中。不少人捞到了第一桶金，骤然富裕；也有不少人虽未一夜暴富，但网店经营得法，收入也直奔小康；还有不少人却亏本失败，只能黯然退出。

同是网上开店，为什么有人亏有人赚？其实原因很简单，无非是“科学经营”4个字。这4个字看似简单，其实包含的内容非常多，如货源、客源、开店、交易、日常管理、客服、物流、营销推广、财务管理、安全防护等。任何一个环节的失误，都可能导致开店失败，这并不是危言耸听。

为了帮助广大准店主、店主们网上开店取得成功，我们策划并编写了本书，帮助读者全面系统地掌握经营淘宝店、天猫店与微店的必备知识、经营技巧及策略，既为新手店主们提供实用、专业的开店指导，让他们能够快速上手，快速赚钱，又能为经营不善的老店主们提供思路，帮助他们分析自身优缺点，转变经营方式，扭亏为盈。

◎ 本书特色

本书作为淘宝、天猫与微店开店的入门用书，有以下特点。

1. 分篇合理，讲解细致

本书对开设网店的全过程，按照开店、管理、运营的步骤进行了合理的内容安排和细致的讲解，手把手教读者从开店准备到运营网店。对令众多网店卖家头疼的推广、售后、物流及货源等问题，都从各个角度加以分析和解决，真正做到一册在手开店不愁。

2. 图解操作，易读易学

本书涉及操作的部分皆以详细、直观的图解方式进行讲解，使读者可按图操作，轻松上手，不用为阅读大篇枯燥文字而头痛。只需根据这些操作步骤，任何人都可以开设并经营好自己的网店。

3. 技巧解答，贴心提点

为了更好地指导读者开店，本书还对重点内容作了进一步的解析，并将解析后的内容标记为“高手支招”及“专家提点”，这样不仅能加深读者对重点内容的理解和把握，还能开阔读者的思路，帮助读者建立多角度思维。

4. 内容实用，贴近一线

本书借鉴了多位淘宝店主和微店店主在开店实践中总结的经验和技巧，内容非常实用且接地气，更符合新手店主的阅读要求。

5. 配套教学资源，互动学习

本书配套提供全套网店开张与经营的多媒体视频教学资源，资源中不仅有与书内容同步的电脑操作视频演示，还有《淘宝美工必备技能》等视频教程，读者可以采用图书和视频结合的方式，在短时间内快速地学

会网上开店赚钱的方法与经营技巧。本书配套资源文件均可在线下载,扫描“职场研究社”二维码,关注微信公众号即可获得资源下载方式。



◎ 致谢

感谢淘宝平台和微信平台为我们提供的创业平台;感谢多位淘宝店主和微店店主给予宝贵的意见和大力支持。

由于编者水平有限,书中错误之处在所难免,敬请广大读者批评指正。我们的联系邮箱是maxueling@ptpress.com.cn。

编者

下载本书配套资源并解压后，双击其中的“main.exe”文件图标。

在教学资源演示主界面中单击某个按钮，即可进入对应板块，如图1所示。下面分别介绍各个板块的功能。



图1 配套资源演示主界面

1. “本书操作视频”板块

本板块从开店、装修、推广、管理和手机淘宝5个方面介绍开设网店必须掌握的基本操作方法和技巧，单击主界面中的对应按钮，即可查看相应的视频内容，如图2所示。

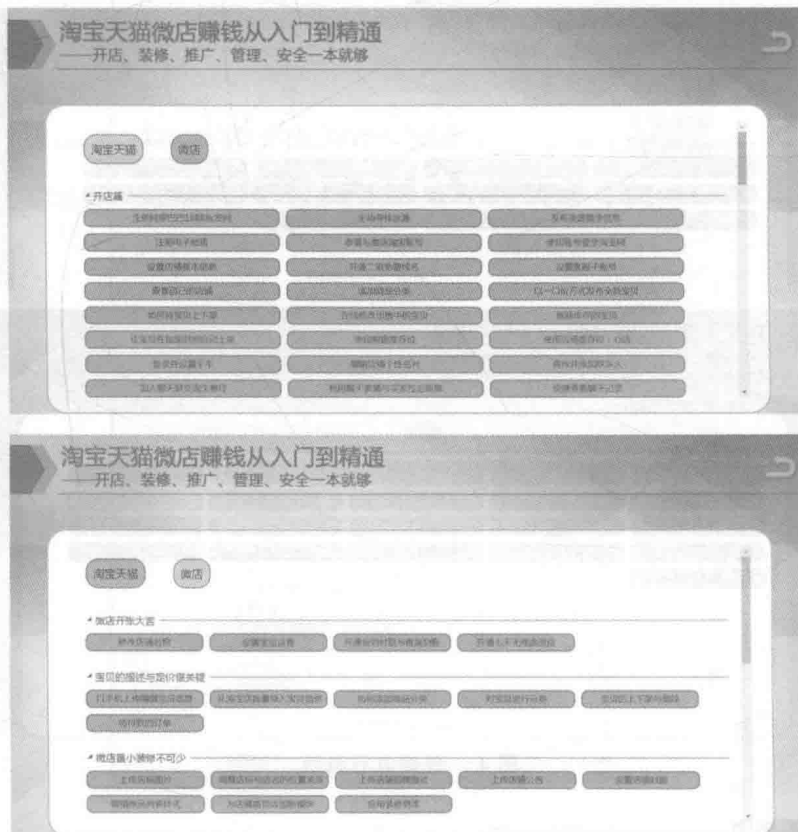


图2 “本书操作视频”板块