



OCCUPATION SKILL

力言◎编著

网店经营 必备全书

网上开店的成功之路

WANGDIAN JINGYING BIBEI QUANSHU

带你走进不一样的商业模式，教你成功开店的实战经验。

 中国农业出版社



常州大学图书馆
藏书章

SKILL



力 言◎编著

网店经营 必备全书

WANGDIAN JINGYING BIBEI QUANSHU

带你了解网络商业模式，教你成功开店的实战经验。

图书在版编目 (CIP) 数据

网店经营必备全书 / 力言编著. —北京: 中国农业出版社, 2015. 1

ISBN 978-7-109-20100-2

I. ①网… II. ①力… 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 (2015) 第 011392 号

中国农业出版社出版

(北京市朝阳区麦子店街 18 号楼)

(邮政编码 100125)

策划编辑 刘 玮 黄向阳

文字编辑 刘金华

北京万友印刷有限公司印刷 新华书店北京发行所发行

2016 年 9 月第 1 版 2016 年 9 月北京第 1 次印刷

开本: 910mm×1280mm 1/32 印张: 7

字数: 200 千字

定价: 26.80 元

(凡本版图书出现印刷、装订错误, 请向出版社发行部调换)

Preface



21 世纪是信息化高速发展的时代，市场竞争激烈，市场经济潮起潮落，人们赚钱的手段可谓层出不穷。互联网是 21 世纪最先进的工具，并在市场经济中占据着越来越重要的地位。随着网络科技的发展，电子商务成了互联网时代诞生的一种全新的销售模式。

目前，网上冲浪、网上购物等已经成了现代社会的潮流，电子商务已经处于一个非常成熟的阶段了。世界首富比尔·盖茨曾经说过：“21 世纪要么电子商务，要么无商可务！”电子商务代表着未来贸易方式的发展趋势。

在我们的周围，经常会听到这样的话：“我今天网购了一个 XX。”大家一听到“网购”就知道是在网上买东西。而在网上买卖东西就需要有网络交易平台。有了平台，我们就可以在网上开店，进行买卖。

有很多人都有自主创业的梦想，而创业对于每个人来说都是有机会的。与传统的商业模式相比，网上开店具有投资少、成本低、经营方式灵活、交易快捷等优势，这也就吸引了大批创业者投入网上开店

的行列。创业需要的是理智而不是冲动，要想网上开店成功，首先要做好开店前的充分准备。为了帮助创业者们在网上开店成功，笔者特意编写了这本《网店经营必备全书》。

考虑到有些读者可能不太熟悉电子商务，只是想在网上开店赚钱，本书没有使用过多深奥的专业术语以及晦涩难懂的理论知识，而是采用易懂的文字、典型的例子、生动的图片，帮助广大读者快速学会创建网店并掌握经营网店的一些技巧。

鉴于本人水平有限，本书内容难免有纰漏之处，敬请广大读者批评指正。

Contents

目 录

■ 前 言

■ 第一章 网店的入门基础知识 1

第一节 适合开网店的人群及网店的优势..... 1

第二节 开网店的必备条件..... 4

第三节 网上交易平台 24

第四节 网店的经营方式和心态 34

■ 第二章 网店的建立流程 45

第一节 开网店的基本流程 45

第二节 网络店铺的创建 49

第三节 网店“初长成” 60

第四节 网店的第一笔生意 72

■ 第三章 网店的进货渠道 81

第一节 网店的商品 81

第二节 商品的货源 89

■ 第四章 网店的美化与管理 96

第一节	网店环境的美化	96
第二节	网店的管理	108
■ 第五章	网店的经营策略	125
第一节	店铺的推广	125
第二节	网店营销及促销方式	146
■ 第六章	物流与售后	151
第一节	物流	151
第二节	售后	164
■ 第七章	网店的长远经营	169
第一节	开网店的经验和技巧	169
第二节	开网店的方法和注意事项	172
第三节	精于管理店铺	177

第一章 网店的入门基础知识

第一节 适合开网店的人群及网店的优势

一、适合开网店的人群

同经营实体店一样,要想顺利经营网店也要经过一系列的市场调查之后才能实施。经营网店的时候不仅需要诚信和耐心,专业知识更是不可缺少的,它包括多方面的知识,如店铺营销、财务管理等。只有明确自己适合开设网店之后才能具体进行。但是,哪些人群适合开设网店呢?主要的人群有以下几种类型:

1. 小企业管理者

在没有电子商务之前,由于中小企业名不见经传,商品的销路很难拓宽,很难将自己的商品送到百货公司去销售。通过网上开店或者网络营销就拥有了一个十分广阔的平台,使“难销售”的问题得以解决。地段、规模、项目等因素已经不能约束商品的销售,实现了资源共享,中小企业在网络店铺上得到了与知名大企业平等竞争的机

会。这种经营的策略也通过网络扩展到了全球范围。

2. 大学生

通常在校大学生因为学业压力较小，课程较少，拥有十分轻松的校园生活，同时非常熟悉网络，新颖的想法比较多，而且大学生有很强的接受新事物的能力，闲暇时间上网开店也是一种很有意义的课外实践。

据分析，大学生在不影响学习的情况下，兼职开网店是非常好的实践。这样的经历不仅能获得一定的利润，并且使创业经验得到了丰富、沟通能力得到了提升；创业教育既是对想要创业的人的一种教育，也是即将走入社会的大学生需要的一种教育。只有接触社会，熟悉人际沟通，了解商业规则，将来求职、就业才会更加顺利。

3. 初创业者

创业之初，因为没有很响亮的知名度，生意自然也不会很红火。但是网上开店避开了这个软肋，风险较小，通过开设网店，商品在售出的同时也就增加了公司的知名度。此外，网民可以通过搜索引擎找到店铺的链接。知名度一旦建立起来，公司的业绩将会更上一层楼，网上网下两不误，很容易就能实现生意的双丰收，也就是“网下开小店当老板，网上开店铺做掌柜”。

4. 收藏爱好者

收藏者的手中经常会有很多市面上很难看到的物品，如果将这些物品在网上进行销售，一定会收到很好的效果。

5. 宝贝多型

由于一些人喜欢追求时尚物件，经济条件也很好，会经常购买很多新鲜物品。所以手中就会有宝贝，经常烦恼如何处理，又不舍得将其丢弃。因此，可以开设网店将这些宝贝卖给那些同样喜欢这些宝贝的人。

6. 香港商人

“购物天堂”当属香港，“世界上最伟大的推销员”通常也是香港商人的名号，他们的现代意识很强，十分上进、坚强，香港商人著称于世的就是效率高和速度快。所以香港人如果开设网店销售港货，经营效果一定会很好。

7. 乐于交友型

网店不仅可以买卖商品，同时也可以作为个人展示的平台。店面的设计体现了店主的眼光与品位，在与客人进行交流的过程当中，体现了店主的热情。

8. 自由职业者

有很多自由职业者喜欢上网冲浪，开网店并不是为了赚钱，而是希望和别人分享自己在网上淘来的宝贝，顺便结交一些志趣相投的朋友，主要是为了充实自己的生活才开设网店的。所以，这些人的投资风险都较小，同时以此为契机广交朋友、拓宽人脉，为以后的发展做准备。

9. 拥有实体店的人

很多经营者拥有实体店，有时候他们也会开网店进行网上经营，这样就可以使消费群体得到增加，并且销售渠道也会拓宽。

但是，并不是所有的实体店都可以进行网上经营，要根据具体的经营产品来选择不同的经营策略。

二、网店的优势

网店的优势如下：

1. 永不关门

网上经营没有时间限制，基本上是 24 小时营业，经营地点与经营面积也不会对经营效果产生影响，所以，开网店没有任何地点限

制，只要条件允许，经营者可以销售任何商品，任何时间都可以提供给客户良好的服务。

2. 成本低廉

在网上开店的人不用租赁销售场所，不用为水电费以及员工的工资发愁，主要应该考虑的问题就是商品是否“货真价实”，是否受消费者的欢迎等。

3. 服务优质

所有实体店中的普通交易在网店上也可以实现，通过多媒体技术还能将更加全面的商品信息展示给购买者。

4. 客户无限

网店中的商品不受地域以及空间的限制，只要上网就能访问到商品的信息。只要网店经营的商品有特色、价格合理、宣传得当、经营得法，网店的访问流量就会很好，商品售出的机会也会很大，自然就会取得良好的经营效果。

5. 经营方式灵活

网店是在互联网的基础上开展起来的，开网店可以是全职也可以是兼职，经营起来简单、方便。

第二节 开网店的必备条件

一、必需的硬件和软件

要想在网上开店，就要有一定的硬件和软件设施。由于电子、电脑及相关软、硬件产品的发展十分迅速，所以这里只将目前最流行的

产品以及网上开店需要满足的条件讲述出来。

1. 硬件

经营的商品种类将直接影响到网店所需的硬件,因此有一些设备是必不可少的,其中就包括电脑、移动电话、数码相机和宽带网络连接。

(1) 电脑

台式机和笔记本电脑是目前市面上经常会见到的电脑类型。对台式机进行分类又可以分为组装机和品牌机。组装机虽然拥有低廉的价格,但电脑的各种配件都需要自己购买,通常有一定计算机基础的人适合这种形式的电脑;品牌机的价格虽然略高,但拥有比较周到的售后服务。如果一台台式机的价格为 3000~5000 元,则完全可以满足建设网店所需要的电脑设备。笔记本电脑不仅携带方便,还可直接读取数码相机、手机存储卡等。相同性能下笔记本电脑要比台式机的价格高出许多,通常在 10000 元左右,如果条件允许也可以购买。图 1-1 所示为台式机与笔记本电脑。



图 1-1 台式机与笔记本电脑

(2) 移动电话

现代社会中移动电话已经必不可少,在网店的开设过程中将会有更多的用处。例如,店主和买家进行必要的联系,不用整日面对电脑。在使用网上银行、注册“电子钱包”等其他业务的时候,手机也会带来不少方便。

(3) 数码相机

照片是网店展示商品的必要内容，所以一定要有数码相机。目前价格在 2000 元左右的数码相机已经拥有了 700 万以上的像素，已经完全能够满足网店的需要。另外一个便携式三脚架也是建议拥有的，主要起固定相机的作用。如果店主销售的商品是小型手工艺品，就需要购买那些具有较好微焦功能的相机。如图 1-2 所示为数码相机与小型三脚架。

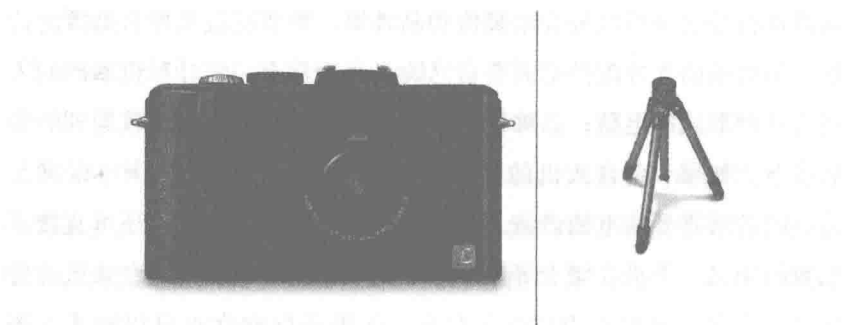


图 1-2 数码相机与小型三脚架

(4) 宽带网络连接

拨号连接和宽带连接是目前用户上网的主要接入方式。对于网店的店主而言，宽带连接是比较好的选择。这种网络连接方式在上传图片、下载软件的时候可以保证足够的网速，同时能够保证长时间上网。使用宽带上网的另一个好处就是与固定电话不会产生使用冲突，是一种比较划算的网络连接方式。目前，主要的宽带业务提供商是电信、网通、铁通，通常情况下，在北方地区网速较快的是网通，电信主要是在南方地区速度较快。北京、上海等大城市使用一年的价格在 1500 元左右，而其他城市的价格已经降至 1000 元，甚至以下。具体价格可到当地的营业厅进行咨询。

要想上网就要通过专门的网线和接入端口连接，网线通常采用 8 芯线。在购买网线的时候，可以根据具体需要选择合适的产品，有些

商家还能根据长度要求现场制作。注意网线包装上标注的“M”是指长度“米”，并不是宽带中经常使用的“兆”，如图 1-3 所示。



图 1-3 带包装的网线

除了上述四种设备在开设网店的时候必备之外，还有一些硬件同样建议拥有，那就是打印机、传真机、扫描仪和手写板。

(5) 打印机

与电脑连接以后的打印机，能够将文字、图片等内容在纸上打印出来，为携带与保存提供了很大便利。在前往邮局批量寄送货物，或者整理买家资料的时候，将客户的购买信息打印出来可以避免抄写错误，进而产生不必要的麻烦。目前，家用打印机的书写方式主要是喷墨式，根据打印质量的要求，价格的变化幅度较大。如果只是打印文字，不需要打印照片，价格在 2000 元以内的打印机就已经能够满足开网店的需要了。

(6) 传真机

如果需要收发与客户商谈业务时产生的文字版材料，包括合同、协议等，就需要拥有一台传真机。由于经营的产品比较特殊，某些网店在销售产品的时候可能会遇到顾客需要通过传真来确认具体的商品信息的情况。一台家用传真机的价格目前一般在 1500 元左右。

(7) 扫描仪

如果想要将纸面上的文字或照片以图片的形式输入电脑就需要拥

有一台扫描仪，开网店的时候需要扫描的有产品的说明书、宣传册。目前，一台 600 元左右的扫描仪就能完成开设网店所需要的扫描工作。同时，有些数码相机已经可以代替扫描仪，具有一定的文字拍摄模式，如果拥有一台具有此功能的数码相机就不需要购买扫描仪。

（8）手写板

手写板主要是为那些不习惯使用电脑键盘输入汉字的用户提供的一种文字录入工具，店主可以用它将汉字“写”出来，经过电脑识别以后就可以将汉字显示出来。现在市面上已经能买到手写板，100 元以下的汉字手写板产品已经可以满足开网店的要求。

上述四种工具与店主个人情况以及商品经营种类关系较大，是极有可能用到的工具，店主可以根据具体需要进行选购。

2. 软件

在经营网店的时候，软件同样也是必不可少的，有效利用这些软件，可以完成经营网络商店的必要工作，进而保证交易的顺利进行。在开设网店的时候需要的软件主要有聊天工具、图片编辑器、文字编辑软件、杀毒软件等。

（1）聊天工具

聊天工具的主要功能是进行沟通。现在，有些电子商务网络平台上已经有专门的聊天工具，如淘宝网与“阿里旺旺”等。通常可以在网上免费下载聊天工具。

因为淘宝网的使用比较广泛，所以将与淘宝网相结合的“阿里旺旺”的下载方法首先介绍一下。

①在浏览器地址栏输入“淘宝网”的主页地址“www.taobao.com”，网页打开之后在搜索一栏输入“阿里旺旺”。

②单击“搜索”，免费下载的页面就会出现；单击“阿里旺旺 2013（买家版）立即下载”，选择保存位置，之后就会开始自动

下载。

以上两个步骤，如图 1-4 所示。



图 1-4 下载阿里旺旺软件

③双击打开下载之后的文件，安装过程就会开始。按照默认的设置，同意其中的条款，一直单击“下一步”直到显示安装完成即可。

④安装完成以后，阿里旺旺开始运行，如图 1-5 所示出现登录界面，这就表示下载安装已经成功。



图 1-5 阿里旺旺聊天工具的登录界面

如果店主是在易趣网上开设网店，主要的聊天工具就是“易趣通”，这一软件在具有实时聊天功能的同时，还能够拨打固定电话。想要下载这款软件可以在易趣网主页底部找到“易趣通下载”的图标，单击之后就可以进行下载。安装过程与上述两款软件也很相似，这里就不加以讲述了。除了下载这些固定的聊天工具之外，购物网站还会提供临时聊天窗口，虽然界面比较简单，但是在购买过程当中的临时沟通任务还是能够完成的。

（2）图片编辑器

图片编辑器的主要作用是对照片进行处理，使在网络上展示的照片符合要求。有很多这样的软件，“Photoshop”是其中比较专业的一种图片编辑器。该软件具有很强大的功能，很多人都采用这种软件对图片进行修饰。但由于“Photoshop”安装过程复杂，同时又是一款收费软件，需要一定时间的学习之后才能使用，所以暂时先不对“Photoshop”进行介绍。有一款称为“光影魔术手”的免费图片编辑软件，这款软件处理过后的图片，就已经基本满足要求了。在处理图片的时候可以先使用“光影魔术手”，等了解了一些基本操作与术语之后，再学习用“Photoshop”处理图片，将会收到更加良好的效果。以下就是使用“光影魔术手”的操作步骤。

①打开光影魔术手的网站“www.neoimaging.cn”。

②下载光影魔术手。如图 1-6 所示，在页面上可以看到图标，目前推出的“光影魔术手 4.4.1 版本”。

③安装光影魔术手。在安装的过程当中，同安装聊天工具一样可以采取默认的选项，一直单击“下一步”，最后完成安装。安装成功之后，光影魔术手的界面就会开始运行，如图 1-7 所示。

（3）办公工具软件

微软公司的“Office”是现在应用比较普遍的一种办公软件。在