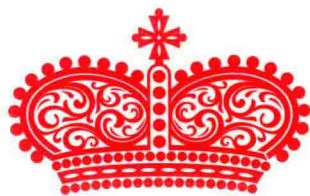


淘宝天猫开店



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：书中所有电脑操作步骤，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：细致讲解宝贝拍摄的基本知识与技法，新手也能轻松拍出爆款照片

《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

《宝贝拍摄十大用光技法》视频：解决新手店主宝贝拍摄过程中的常见用光问题，从此宝贝拍摄不求人

淘宝+天猫+手机淘宝

开店运营全覆盖

全程图解

操作步骤清晰直观，一看即懂

实战案例+宝贵经验

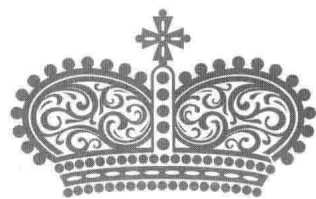
全部源自皇冠店主亲身经历，省时、省力、省钱的开店秘笈



 **中国工信出版集团**

 **人民邮电出版社**
POSTS & TELECOM PRESS

淘宝开店



从入门到精通

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

淘宝天猫开店从入门到精通：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, 2017. 7

ISBN 978-7-115-44999-3

I. ①淘… II. ①三… III. ①电子商务—商业经营—
中国 IV. ①F724.6

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第038108号

内 容 提 要

本书全面、系统地介绍了在淘宝网和天猫上开店、经营和管理的基本方法和技巧，旨在为网店卖家，尤其是新手卖家提供最实用的开店指导，使得卖家能快速上手，少走弯路。

全书紧紧围绕“店铺开张→照片拍摄与处理→店铺特色装修→网店营销与推广→网店管理与售后服务→网店安全”这条线索展开内容，采用图解及案例的方式详细地讲解了开店过程中的具体操作方法与运营技巧。同时本书还汇集了网店经营过程中的各类成功经验，为新手卖家提供了宝贵的实战经验。

本书配套光盘内容丰富、实用，不仅有与书中内容同步的电脑操作视频演示，还有皇冠卖家运营实战经验的PPT演示，能有效帮助网店卖家，尤其是新手卖家快速掌握如何在淘宝、天猫与手机淘宝上开店运营。此外，本光盘还提供了《宝贝拍摄基础与技巧》手册、《淘宝美工从入门到精通》视频教程、《可视化营销》手册、《社交媒体营销技巧》手册、《模特摆姿密码》手册和《宝贝拍摄十大用光技法》视频教程，全方位帮助零基础店家轻松搞定营销推广、宝贝拍摄与淘宝美工(涵盖网店装修、图片处理、图文排版等)。

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

◆ 编 著 三 虎

责任编辑 马雪伶

责任印制 彭志环

◆ 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>

三河市潮河印业有限公司印刷

◆ 开本：787×1092 1/16

印张：23.75

字数：618千字

印数：1—2500册

2017年7月第1版

2017年7月河北第1次印刷

定价：49.80元(附光盘)

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

“21世纪，要么电子商务，要么无商可务。”比尔·盖茨十多年前的预言，如今已经渐渐变成了现实。随着互联网普及到千家万户，网上购物已成为人们一种新的生活方式，网上开店做生意也成为越来越多人的创业首选。据统计，2016年上半年中国电子商务交易规模达10.5万亿元，同比增长37.6%；电子商务服务企业直接从业人员超过500万人，由电子商务间接带动的就业人数，已超过2000万人。

对于大多数缺少资金或只是将开网店作为业余兼职的人来说，在网上开店投资较少且风险较小，是创业初期的不二之选。然而，创业是艰难的，成功需要付出代价。事实上，只有少部分人尝到了淘宝的甜头，更多人体会到的是创业的艰辛。只有先系统全面地掌握淘宝、天猫开店的知识，随时给自己充电，才能在日益激烈的市场环境中站稳脚跟。因此我们精心策划并编写了本书，旨在为网店卖家，尤其是新手卖家提供最实用、专业的开店指导，使卖家能够快速上手，少走弯路。

◎ 本书适合哪些读者

如果读者属于以下人群，可以选择购买本书。

- ◆ 在校学生：想学习一些网上开店创业的经验，但又不知该从何做起。
- ◆ 上班族：想利用业余时间开网店增加收入，但又没有时间系统地学习开店知识。
- ◆ 自由职业者：想通过开网店创业，但缺乏相关的技能和知识。
- ◆ 实体店经营者：想结合网店扩大经营范围，寻求新的商机。
- ◆ 淘宝店新手：已经有了网店，但希望进一步了解网店经营的知识，把网店做大做强。

◎ 本书内容

本书作为一本全面的网上开店创业指南，涉及开店准备、网店货源、店铺装修、网店营销与推广、网店经营与售后、物流发货交易、网店安全及手机淘宝等内容，具体安排如下。

第1部分开店篇：介绍了开店之前的准备工作、网店货源的寻找与甄选技巧、注册淘宝与支付宝账户、发布商品、设置店铺、使用淘宝助理、用千牛沟通卖家完成交易等内容。

第2部分装修篇：介绍了商品的拍摄方法、商品图片的后期处理及美化、网店装修基础知识、设计装修素材、使用淘宝旺铺等内容。

第3部分推广篇：介绍了网店营销推广的各种方法，包括在淘宝平台上宣传与推广、在淘宝平台外进行推广、网店促销策略等内容。

第4部分管理篇：介绍了商品的包装和物流、用完善的售后打造金冠级店铺、培养专业的客服团队、网店资金与账目管理技巧等内容。

第5部分安全篇：介绍了网店安全的相关知识，保障自己网店以及资金的安全。

第6部分手机淘宝篇：介绍了手机淘宝的基本概况，手机淘宝店铺的设置、手机淘宝的推广及引流等内容。

◎ 本书特色

◆ 系统讲解，全面细致

本书对网上开店的全过程都进行了细致的讲解，旨在教会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，也从各个角度加以分析并给出应对方法，真正做到一册在手，开店不愁。

◆ 功能更新，切实可用

本书安装2016最新改版的淘宝页面进行讲解，所有内容都在淘宝店铺中得到了实际证实，更加适合新手卖家学习与借鉴使用。

◆ 图解操作，易读易学

本书涉及操作的部分皆以详细、直观的图解方式讲解，使读者容易理解。读者只需要根据这些步骤操作就可以开设起自己的网店。

◆ 技巧解答，贴心提点

为了更好地指导读者开店，本书还对内容做了进一步解析，并将解析后的重点标记为“高手支招”及“专家提点”，这些都是在实践中总结和提炼出的一些宝贵技巧和经验，不仅能加深读者对重点内容的理解和把握，还指导读者以一种新的思维方式去感悟网店经营与管理的方法。

◆ 真实案例，举一反三

在每章末尾都融入了真实的案例，读者可运用学习到的理论对案例进行分析消化，从根本上掌握开店的技巧。

◆ 配套光盘，互动学习

本书配备了全套网店开张与经营DVD多媒体语音教学光盘，光盘中不仅有与书中内容同步的电脑操作视频演示，还有皇冠卖家运营实战经验的PPT演示、《宝贝拍摄基础与技巧》手册、《淘宝美工从入门到精通》视频教程、《可视化营销》手册、《社交媒体营销技巧》手册、《模特摆姿密码》手册和《宝贝拍摄十大用光技法》视频教程。这样，读者可以采用“书盘结合”的方式，在短时间内快速地学会网上开店与经营技巧，并最终为自己的网店提升直接的经济收益。

最后，真诚感谢读者购买本书。读者的支持是我们最大的动力，我们将不断努力，为读者奉献更多、更优秀的图书！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。

编 者

将光盘放入光驱中，光盘会自动开始运行，并进入演示主界面，即“首页”板块。若不能自动运行，可在“我的电脑”窗口中双击光盘盘符，或在光盘的根目录下双击“Autorun.exe”文件图标。

提示：打开可执行程序后，如果发现程序界面跑出屏幕外，说明你的显示器的分辨率不是1280×960，请将显示器的分辨率调整到1280×960大小（或者大于此分辨率）。

其方法是首先按键盘上的“Esc”键退出程序，然后在桌面上单击鼠标右键，在弹出的右键菜单中选择“屏幕分辨率”选项，最后在弹出的对话框中将分辨率调整为1280×960（或者大于此分辨率）即可。

光盘“首页”如图1所示，分为“图书同步”和“超值赠送”两部分内容。



图1 “首页”板块

下面分别介绍各个板块的功能。

1. “网店操作视频”板块

该板块主要包括与本书操作相关的一些视频讲解，单击某一按钮，即可选择相应内容学习，如图2所示。

2. “本书PPT教程”板块

本板块提供了与书配套的PPT电子讲稿，以便读者特别是老师进行重点知识的梳理和学习与授课，如图3所示。



图2 “本书操作教学视频”板块

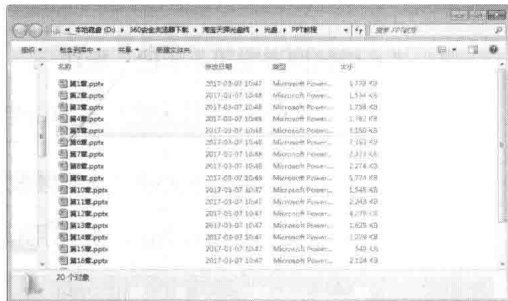


图3 “本书PPT教程”板块

3. “宝贝拍摄基础与技巧”板块

本板块提供了与淘宝宝贝拍摄相关的一些基础知识与必备技巧，单击该按钮便可打开其电子书进行阅读，如图4所示。

4. “《网店美工从入门到精通》视频教程”板块

本板块分类别收集整理了有关网店美工最常用的一些软件操作技能，便于读者针对自己的情况进行

学习,提高实战能力,如图5所示。



图4 “宝贝拍摄基础与技巧”板块



图5 “《网店美工从入门到精通》视频教程”板块

5. “《可视化营销》手册”板块

本板块收集了有关可视化营销相关的一些实用知识,读者可以了解可视化营销的方法与技巧,如图6所示。

6. “《社交媒体营销技巧》手册”板块

本板块收集了常见的网络社交平台的一些营销技巧,包括微信营销技巧、微博营销技巧、QQ营销技巧和社区论坛营销技巧,如图7所示。



图6 “《可视化营销》手册”板块

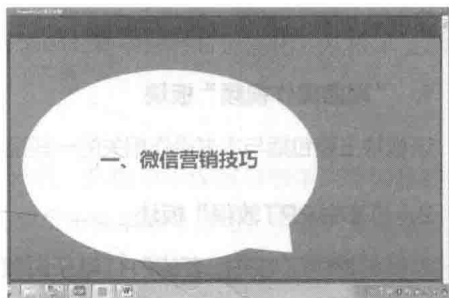


图7 “《社交媒体营销技巧》手册”板块

7. “《模特摆姿密码》手册”板块

本板块收集了有关模特摆姿的一些方法与技巧,如图8所示。

8. “《宝贝拍摄用光十大技法》视频教程”板块

本板块收集了宝贝拍摄用光的一些常用技法,如图9所示。

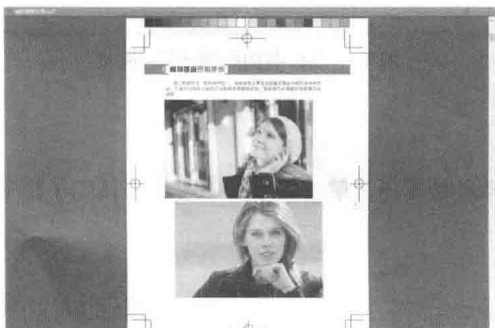


图8 “《模特摆姿密码》手册”板块



图9 “《宝贝拍摄用光十大技法》视频教程”板块

第1部分 开店篇 1**第1章 开店之前要做的那些事 2**

- 1.1 为什么选择网上开店 2
 - 1.1.1 什么是网上开店 2
 - 1.1.2 实体店、手机开店、网上开店大比拼 3
 - 1.1.3 你是否适合网上开店 4
- 1.2 选择一个合适的开店平台 5
 - 1.2.1 国内最大的电子商务平台——淘宝（个人店/企业店/天猫店） 5
 - 1.2.2 曾经的C2C霸主——易趣网 6
 - 1.2.3 大卖家大品牌的聚集地——京东、当当、亚马逊 6
 - 1.2.4 各平台特点比较 7
- 1.3 选择经营方式 7
 - 1.3.1 网店与实体店相结合 7
 - 1.3.2 全职经营网店 7
 - 1.3.3 兼职经营网店 8
- 1.4 选择销售模式 8
 - 1.4.1 虚拟商品 8
 - 1.4.2 实物商品 9
 - 1.4.3 代销商品 9
 - 1.4.4 各类商品特点比较与选择 9
- 1.5 弄清网上开店的流程 10
 - 1.5.1 网店的定位与规划 10
 - 1.5.2 网店的申请和装修 10
 - 1.5.3 进货与登录商品 10
 - 1.5.4 网店的营销和推广 10
 - 1.5.5 交易与售后服务 10
- 1.6 做好开店前的自我评定 11
 - 1.6.1 进货渠道是否稳定 11
 - 1.6.2 在线时间是否充足 11
 - 1.6.3 物流是否便捷 11
- 1.7 开网店所需的软硬件及其使用技能 12
 - 1.7.1 电脑与便捷的网络 12
 - 1.7.2 联系电话 12
 - 1.7.3 数码相机 12
 - 1.7.4 打印机 13

- 1.7.5 常用软件和使用技能 13

1.8 秘技一点通 14

- 技巧1——如何在不懂电脑的情况下买到质量过关的电脑及配件 14
- 技巧2——如何区分京东自营产品与非自营产品 15
- 技巧3——如何从虚拟商品经营中赚更多的钱 15
- 技巧4——网店的定位和规划的技巧 15
- 技巧5——如何说服家人同意自己开网店 16

☺ 开店小故事 开网店选对平台，90后靠淘宝变身高富帅 17**第2章 找好货源迈出成功第一步 18****2.1 什么宝贝在网上能卖火 18**

- 2.1.1 适合在网上销售的商品 18
- 2.1.2 网上热销商品的种类和特点 19
- 2.1.3 学会分析商品优势 20
- 2.1.4 学会分析买家心理 21
- 2.1.5 了解不能在网店中出售的商品种类 22

2.2 去哪儿进货才靠谱 22

- 2.2.1 大型批发市场进货 22
- 2.2.2 厂家进货 23
- 2.2.3 关注外贸尾单货品 23
- 2.2.4 引进国外打折商品 23
- 2.2.5 寻找库存与清仓商品 23
- 2.2.6 0元开店做代销 24
- 2.2.7 搜寻本地特产和民族特色商品 24
- 2.2.8 二手市场里淘宝 24
- 2.2.9 B2B电子商务批发网站 25
- 2.2.10 虚拟货源 25

2.3 足不出户找好货源 25

- 2.3.1 注册阿里巴巴1688批发网 26
- 2.3.2 主动寻找货源 26
- 2.3.3 发布货源需求信息 28

2.4 秘技一点通 28

- 技巧1——清仓品进货的技巧 28
- 技巧2——七招防范进货陷阱和骗局 29
- 技巧3——多走一步有惊喜 30
- 技巧4——怎样进货才能有大利润 30
- 技巧5——批发市场进货实战技巧 31

☺ 开店小故事	利用本地特产开网店，大学生迅速致富.....	32
---------	------------------------	----

第3章 在淘宝网上“安家落户” 33

3.1	开通网上银行	33
3.1.1	银行卡与网上银行的关系.....	33
3.1.2	办理网上银行.....	33
3.2	注册与登录淘宝账号.....	35
3.2.1	注册电子邮箱.....	35
3.2.2	申请与激活淘宝账号	35
3.2.3	使用账号登录淘宝网	37
3.3	开通支付宝账户	37
3.3.1	了解支付宝	37
3.3.2	激活支付宝账户	37
3.3.3	进行实名认证拥有更多功能	38
3.3.4	申请支付宝数字安全证书	39
3.4	完成网店开张	40
3.4.1	申请开店	40
3.4.2	店铺开张	43
3.5	天猫店/企业店申请速通.....	44
3.5.1	了解天猫店/企业店申请条件.....	44
3.5.2	天猫旗舰店、专卖店、专营店哪个更适合 ...	45
3.5.3	申请企业营业执照和支付宝	46
3.5.4	入驻天猫店/企业店.....	48
3.6	天猫店后台管理	51
3.6.1	管理品牌信息	51
3.6.2	管理商家保障	52
3.6.3	管理店铺品质	53
3.7	下载并安装淘宝工具软件	53
3.7.1	下载并安装卖家版聊天软件——千牛	53
3.7.2	下载并安装批量管理商品软件——淘宝助理... ..	55
3.8	秘技一点通	56
	技巧1——巧用余额宝让资金增值.....	56
	技巧2——面向海外的小店需要什么网络收支工具 ...	57
	技巧3——如何设置安全性高的支付宝密码.....	57
	技巧4——如何组建高效的天猫运营团队	58
	技巧5——怎样起淘宝账号才能不和别人重名	58

☺ 开店小故事	淘宝卖家与骗子擦身而过.....	59
---------	------------------	----

第4章 宝贝上架全攻略 60

4.1	网店设置就这么几下.....	60
4.1.1	设置店铺基本信息.....	60
4.1.2	开通二级免费域名	62
4.1.3	设置客服子账号	63
4.1.4	查看自己的店铺	64
4.2	发布宝贝很简单	64
4.2.1	添加商品分类.....	64
4.2.2	准备宝贝信息资料.....	65
4.2.3	以一口价方式发布全新宝贝	67
4.2.4	以拍卖方式发布贵重宝贝	69
4.2.5	用运费模板发布宝贝	70
4.3	管理宝贝有条理	72
4.3.1	如何将宝贝上架	72
4.3.2	在线下架出售中的宝贝	73
4.3.3	在线修改出售中的宝贝.....	73
4.3.4	删除库存的宝贝.....	73
4.3.5	让宝贝在指定时间自动上架	73
4.4	优化宝贝的命名	74
4.4.1	宝贝标题的结构和组合方式	74
4.4.2	如何在标题中突出卖点.....	74
4.4.3	选好关键词让流量滚滚而来	75
4.5	做好宝贝的“自我介绍”	77
4.5.1	撰写宝贝描述的步骤.....	77
4.5.2	如何撰写宝贝描述.....	79
4.5.3	优化宝贝图片做好视觉营销	80
4.6	宝贝定价的“潜规则”	82
4.6.1	宝贝定价必须要考虑的要素.....	82
4.6.2	宝贝定价的诀窍	82
4.6.3	宝贝高价定位与低价定位法则.....	83
4.6.4	利用数字定价技巧	84
4.7	推荐优势宝贝	85
4.7.1	宝贝推荐原则	85
4.7.2	使用橱窗推荐位	85
4.7.3	使用店铺推荐位：心选.....	85
4.8	使用淘宝助理批量发布宝贝	87
4.8.1	创建并上传宝贝	87
4.8.2	批量编辑宝贝	87
4.8.3	备份宝贝	88

4.9 秘技一点通	89
技巧1——让宝贝名称一字两用	89
技巧2——如何分割标题又不影响搜索效果	89
技巧3——宝贝页面常见布局的使用诀窍	89
技巧4——淘宝助理中无法选择店铺分类的解决方法	90
技巧5——怎样提升宝贝搜索排名	90

● 开店小故事 退伍兵哥的网店心得：宝贝发布有绝招	91
---------------------------------	----

第5章 轻松完成第一笔交易

5.1 设置千牛给买家一个好印象	92
5.1.1 登录并设置千牛	92
5.1.2 编辑店铺个性名片	93
5.2 用千牛进行网上交流	94
5.2.1 查找并添加联系人	94
5.2.2 加入聊天群交流生意经	95
5.2.3 利用聊天表情与买家拉近距离	96
5.2.4 快速查看聊天记录	97
5.2.5 创建属于自己的买家交流群	97
5.3 卖出宝贝的交易流程	99
5.3.1 确认买家已付款	99
5.3.2 根据约定修改价格	99
5.3.3 确认发货	99
5.3.4 完成交易进行评价	100
5.3.5 关闭无效的交易	101
5.4 秘技一点通	101
技巧1——在千牛软件上设置快捷回复短语	101
技巧2——在千牛软件上设置交易消息提醒	102
技巧3——在只能看网页的情况下使用千牛软件	102
技巧4——避免在不知情的情况下被加入聊天群	102
技巧5——不让千牛软件在电脑开机时自动启动	103

● 开店小故事 研究生店主巧用表情活跃交流气氛	104
-------------------------------	-----

第2部分 装修篇

第6章 让宝贝的“靓照”更诱人

6.1 拍摄器材的选择	106
6.1.1 选择适合自己的相机	106
6.1.2 选择三脚架让相机拍摄更稳定	108

6.1.3 选择适合的灯光器材获得更好的拍摄效果	109
--------------------------------	-----

6.2 宝贝拍摄及上传

6.2.1 服装类宝贝拍摄	110
6.2.2 生活类宝贝拍摄	110
6.2.3 数码类宝贝拍摄	111
6.2.4 首饰类宝贝拍摄	111
6.2.5 将拍摄的照片上传到电脑中	112

6.3 照片的处理和美化

6.3.1 调整曝光不足的照片，让宝贝图片更亮	113
6.3.2 制作背景虚化照片效果，突出宝贝主要特点	114
6.3.3 添加图片防盗水印，让图片无法被他人使用	115
6.3.4 给图片添加文字说明与修饰边框，提高宝贝吸引力	116
6.3.5 抠取宝贝主体，更换合适的背景以增加吸引力	117
6.3.6 调整偏色的宝贝效果，避免引起买家误会	118
6.3.7 锐化宝贝图片，让宝贝图片更清晰醒目	118
6.3.8 批量处理产品图片，省去逐个手工操作的麻烦	119
6.3.9 为手机淘宝专门制作一些图片	120

6.4 秘技一点通

技巧1——使用微距拍摄展示宝贝的细节	121
技巧2——拍摄宝贝之四避免	122
技巧3——拍出清晰的照片的诀窍	123
技巧4——用手机给宝贝拍照的技巧	124
技巧5——巧用遥控器进行自拍	124

● 开店小故事 网店催生职业摄影师，拍照也有高收入	125
---------------------------------	-----

第7章 人靠衣装，店靠“精装”

7.1 装修前期的准备工作

7.1.1 根据商品销售类型确定网店装修风格	126
7.1.2 根据网店风格收集装修素材	128

7.2 店铺装修必知必会

7.2.1 了解店铺布局才好规划装修	129
7.2.2 为网店设置好听好记的名称	130
7.2.3 上传制作好的店标	130
7.2.4 在装修页面中编辑店铺模块	131

7.3 网店装修常用工具简介

7.3.1 广告图片设计工具Photoshop	132
-------------------------------	-----

7.3.2 网页动画设计工具Fireworks.....	135	9.2.2 选择旺铺模板	165
7.3.3 网页页面设计工具Dreamweaver.....	136	9.2.3 新增页面装修模块.....	167
7.3.4 其他辅助软件	137	9.3 设计个性化的旺铺促销区	167
7.4 秘技一点通	138	9.3.1 制作宝贝促销区的注意事项.....	167
技巧1——为网店添加背景音乐,提升吸引力	138	9.3.2 宝贝促销区的制作方法	167
技巧2——如何寻找好听的背景音乐	138	9.3.3 设计制作宝贝促销区	168
技巧3——为网店设置独特的鼠标动画	139	9.4 智能版如何智能	173
技巧4——如何获取图片网址.....	139	9.4.1 装修整合:电脑端+手机端.....	174
技巧5——巧用Word把图片背景设置为透明	141	9.4.2 营销方式多样化	174
☺ 开店小故事 闷声发大财的网店装修师.....	143	9.4.3 千人千面定制个性化宝贝库	176
第8章 利用素材让店铺焕然一新.....	144	9.4.4 热区切图让排版更方便.....	176
8.1 设置制作公告栏.....	144	9.4.5 A/B页面测试提供优化数据.....	177
8.1.1 公告栏制作的注意事项.....	144	9.4.6 我真的需要旺铺智能版吗.....	178
8.1.2 制作美观的图片公告.....	145	9.5 秘技一点通	179
8.2 设计具有视觉冲击力的店标.....	147	技巧1——收费店招“改装”为免费店招.....	179
8.2.1 店标设计的原则	147	技巧2——突破旺铺全屏海报950宽度的限制	179
8.2.2 店标制作的基本方法	148	技巧3——为旺铺设置固定背景.....	180
8.2.3 设计网店的店标.....	148	技巧4——取消页头与页头下模块之间的间隙	180
8.3 制作漂亮的宝贝分类按钮	151	技巧5——去掉自定义内容区与上面模块间的间隙 ...	181
8.3.1 制作宝贝分类按钮的重要事项	151	☺ 开店小故事 网店装修成富翁.....	182
8.3.2 制作分类按钮图片.....	152	第3部分 推广篇.....	183
8.3.3 上传图片并应用到分类中	154	第10章 抓住新老客户聚人气	184
8.4 秘技一点通	155	10.1 上门买家的“套牢”	184
技巧1——去哪下载精美且无版权的装修图片素材... ..	155	10.1.1 巧妙运用欢迎词	184
技巧2——如何一图多用	156	10.1.2 主动介绍商品	184
技巧3——添加了分类导航图片却不能立即显示的	157	10.1.3 理性对待侃价	185
处理技巧	157	10.2 不主动就没有老客户	188
技巧4——无美术基础的店主如何设计让人印象深刻的	158	10.2.1 为买家昵称添加注释.....	188
店标	158	10.2.2 对买家进行分类	189
技巧5——店标设计五大妙招	159	10.2.3 设置店铺提醒	190
☺ 开店小故事 巧用色彩装修提高访客转化率	160	10.2.4 派发红包邀请买家	190
第9章 开通淘宝旺铺让生意更旺.....	162	10.3 从同行店铺找情报	192
9.1 了解淘宝旺铺	162	10.3.1 确定关注对象.....	192
9.1.1 淘宝旺铺专业版与智能版.....	162	10.3.2 关注对手店铺里的内容.....	192
9.1.2 开通淘宝旺铺专业版与智能版	164	10.3.3 收藏竞争对手店铺	193
9.2 美化淘宝旺铺	165	10.4 秘技一点通	194
9.2.1 选择旺铺风格.....	165	技巧1——处理各种讨价还价的技巧	194

技巧2——老客户的维护技巧	194
技巧3——用积分和会员身份抓住回头客	195
技巧4——巧用“包邮”提高转化率	195
技巧5——通过建立良好的网络形象来聚人气	196

☺ 开店小故事 善用品牌提升转化率，速升三钻 ... 197

第11章 大力推广让店铺增流量 198

11.1 巧用软文推广商品和店铺	198
11.1.1 掌握软文标题技巧	198
11.1.2 软文的几种常用起头方式	199
11.1.3 正文布局让软文更耐看	200
11.1.4 软文常用的几种体裁	202
11.1.5 软文常用的几个收尾方法	202
11.1.6 如何将推广目的植入软文	203
11.2 在淘宝论坛中宣传店铺	204
11.2.1 写好帖子的标题	204
11.2.2 写出精华帖的秘密	205
11.2.3 回帖顶帖让自己的帖子永远火爆	206
11.2.4 在论坛高效发帖的技巧	206
11.3 利用淘客推广扩大影响	207
11.3.1 了解淘客推广	207
11.3.2 参加淘客推广	208
11.3.3 卖家使用淘客推广的技巧	209
11.4 免费网络资源宣传面面观	210
11.4.1 通过微信推广	210
11.4.2 通过微博推广	210
11.4.3 在论坛中推广	211
11.4.4 利用SEO获取免费流量	212
11.4.5 用店铺登录到导航网站	213
11.4.6 通过QQ签名进行宣传	213
11.4.7 在QQ空间中推广	213
11.4.8 互换友情链接	214
11.4.9 电子邮件推广	214
11.5 通过数据分析推广效果	215
11.5.1 进入生意参谋	215
11.5.2 通过生意参谋查看自己的店铺经营数据 ...	216
11.6 秘技一点通	217
技巧1——三则软文标题实例分析	217
技巧2——一篇软文的解析	217
技巧3——寻找优质QQ群做营销推广	218

技巧4——如何寻找日志/博客的话题	218
技巧5——微博推广网店的几个实用技巧	219

☺ 开店小故事 丝巾店女老板的淘客推广自述 220

第12章 营销促销打造皇冠店铺 221

12.1 网络营销的几种常用手段	221
12.1.1 事件营销	221
12.1.2 口碑营销	222
12.1.3 免费策略营销	222
12.1.4 饥饿营销	223
12.1.5 借力营销	224
12.1.6 网络营销必备的8项基本技能	224
12.2 店内促销组合拳	225
12.2.1 宝贝搭配套餐	225
12.2.2 宝贝限时打折	226
12.2.3 宝贝满就送	226
12.2.4 店铺优惠券	226
12.3 关注淘宝官方促销活动	227
12.3.1 淘宝聚划算	227
12.3.2 淘宝免费试用	227
12.3.3 淘金币换购	228
12.3.4 淘宝秒杀	228
12.3.5 淘宝直通车活动	229
12.3.6 钻石展位活动	230
12.3.7 天猫双11活动	231
12.3.8 天猫1212营销	232
12.3.9 天猫年货节	233
12.3.10 淘宝直播营销	234
12.4 秘技一点通	235
技巧1——去哪了解并参加淘宝的营销活动	235
技巧2——做好秒杀活动的诀窍	236
技巧3——提高店铺的黏性，发挥秒杀的作用	236
技巧4——如何做好搭配套餐	236
技巧5——无物不可借来营销	237

☺ 开店小故事 “骂人”骂出来的口碑营销 238

第4部分 管理篇 239

第13章 精打细算选物流 240

13.1 小包装有大回报	240
--------------------	-----

13.1.1 包装宝贝的一般性原则	240	14.3.1 介绍商品要客观	264
13.1.2 常用的包装方法	241	14.3.2 打消买家心中的顾虑	265
13.1.3 不同宝贝的包装方式	241	14.3.3 以“诚心”换来买家的“耐心”	267
13.2 淘宝开店的主要发货方式	243	14.3.4 应对不同买家要用“巧劲”	268
13.2.1 国内发货方式1——四通八达的邮政 运输	243	14.3.5 了解买家找卖家沟通的目的	269
13.2.2 国内发货方式2——方便经济的快递公司 ..	244	14.4 售后成功留住买家有方法	270
13.2.3 国内发货方式3——便宜但不方便的托运 公司	245	14.4.1 网店售后服务的具体事项	270
13.2.4 三种国内送货方式的选择	246	14.4.2 认真对待退换货	272
13.2.5 国际快递一览	246	14.4.3 用平和心态处理买家投诉	273
13.2.6 几种国际快递的比较	247	14.4.4 服务好老买家，留住回头客	273
13.2.7 国外发国内：转运公司	247	14.5 淡定处理中差评	274
13.3 物流公司的选择与交涉省钱技巧	249	14.5.1 了解中差评产生的原因	274
13.3.1 如何选择好的快递公司	249	14.5.2 如何避免买家的中差评	275
13.3.2 如何节省宝贝物流费用	250	14.5.3 引导买家修改中评和差评	277
13.3.3 如何与快递公司签订优惠合同	250	14.6 秘技一点通	277
13.3.4 如何办理快递理赔	250	技巧1——如何让买家收到货后及时确认并评价 ..	277
13.4 随时跟踪物流进度	251	技巧2——让买家成为自己店铺的义务推销员 ..	277
13.4.1 在线跟踪物流进度	251	技巧3——如何制作售后服务卡	278
13.4.2 通过百度秒查各家物流进度	252	技巧4——利用优惠促进售中成交的常用语句 ..	279
13.5 秘技一点通	253	技巧5——退换货的邮费处理	279
技巧1——包装细节决定成败	253	☺ 开店小故事 从100%好评中解脱出来	280
技巧2——收发快递避免麻烦的技巧	253	第15章 打造专业客服团队把网店做大 做强	281
技巧3——与快递公司讲价的实战参考	254	15.1 必须知晓的客服基础知识	281
技巧4——这样发送贵重物品更安全	254	15.1.1 商品专业知识	281
技巧5——国外发货的省钱秘诀	255	15.1.2 网站交易规则	281
☺ 开店小故事 网店与快递签约合作，年省万余元 运费	256	15.1.3 付款知识	281
第14章 用完善售后服务换取五星评价 ...	257	15.1.4 物流知识	282
14.1 各种保障服务让买家更放心	257	15.1.5 电脑网络知识	282
14.1.1 了解并加入“消费者保障服务”	257	15.2 态度端正才能做得专业	282
14.1.2 了解并加入“7天无理由退换货”	259	15.2.1 热诚是对买家最好的欢迎	282
14.1.3 了解并加入“运费险”	261	15.2.2 保持积极态度，树立顾客永远是对的的 理念	282
14.2 有信用才能事半功倍	262	15.2.3 礼貌待客，多说“谢谢”	282
14.2.1 了解淘宝网的信用体系	262	15.2.4 坚守诚信	282
14.2.2 卖家信用对销售的影响	263	15.2.5 凡事留有余地	283
14.2.3 打造5星信用等级	264	15.2.6 处处为顾客着想，用诚心打动顾客	283
14.3 售前打消买家疑虑有妙招	264	15.2.7 了解买家需求，多听买家声音	283
		15.2.8 要有足够的耐心与热情	283
		15.2.9 坦诚介绍商品的优点与缺点	283

15.3 与买家沟通的基本技巧.....	283	16.2.3 退货退款时尊重对方立场	295
15.3.1 使用礼貌有活力的沟通语言.....	283	16.3 使用Excel管理网店.....	295
15.3.2 遇到问题多检讨自己少责怪对方	284	16.3.1 认识Excel工作界面	295
15.3.3 表达不同意见时尊重对方立场.....	284	16.3.2 Excel基本操作	296
15.3.4 认真倾听,再做判断和推荐.....	284	16.3.3 制作网店进销存管理表.....	298
15.3.5 保持相同的谈话方式	284	16.4 秘技一点通	301
15.3.6 经常对买家表示感谢	284	技巧1——快速且免费地从支付宝中提现.....	301
15.3.7 坚持自己的原则	285	技巧2——为Excel文档加上密码	301
15.4 调动员工积极性的有效手段	285	技巧3——隐藏Excel工作表	302
15.4.1 明确员工的职责	285	技巧4——防范宏病毒	302
15.4.2 多些认可和赞美.....	285	技巧5——找回丢失的Excel文件.....	303
15.4.3 赏罚要分明	285	☺ 开店小故事 优化网店财务,好处多多.....	304
15.4.4 多与员工沟通	285	第5部分 安全篇..... 305	
15.4.5 强化激励	286	第17章 没有安全神马都是浮云	306
15.4.6 给员工更多的自由空间.....	286	17.1 妥善保管淘宝账号	306
15.4.7 给予一对一的指导	286	17.1.1 设置密码保护	306
15.4.8 以团队活动增强团队意识	286	17.1.2 修改密码	307
15.5 打造优秀的网络销售团队	286	17.1.3 找回密码	308
15.5.1 寻找合适的客服	286	17.2 保障支付宝账号安全.....	309
15.5.2 确定客服人员薪水待遇.....	286	17.2.1 修改支付宝密码	309
15.5.3 商品拍照登录人员.....	287	17.2.2 申请支付宝数字证书	310
15.5.4 财务人员	287	17.3 捍卫在线网银的安全.....	311
15.5.5 采购人员	287	17.3.1 使用银行的加密U盘	311
15.5.6 奖罚分明	287	17.3.2 辅助使用数字证书	311
15.5.7 设立投诉专线	287	17.3.3 使用账号保护软件	311
15.6 秘技一点通.....	287	17.4 打造坚固的电脑防线.....	312
技巧1——培训新手客服四招	287	17.4.1 用“金山毒霸11”查杀潜在病毒.....	312
技巧2——怎样招到合适的客服人员	288	17.4.2 启用密码杜绝他人使用自己的电脑.....	313
技巧3——缓解客服人员压力的技巧	288	17.4.3 不要忘记设置千牛安全.....	314
技巧4——如何避免客服人员跳槽	289	17.5 秘技一点通.....	315
技巧5——做好老板的学问	290	技巧1——如何防止密码被盗	315
☺ 开店小故事 网店“金牌客服”月入两万.....	291	技巧2——使用代码检测杀毒软件是否正常工作	315
第16章 优化网店财务管理让经营更省心... 292		技巧3——在线查杀文件内的病毒	316
16.1 管好自己的网上钱包——支付宝.....	292	技巧4——将重要文件隐藏起来	317
16.1.1 添加银行账户方便提取货款	292	技巧5——查看隐藏的文件	318
16.1.2 查看支付宝中的款项.....	293	☺ 开店小故事 资深店主险遭网银诈骗	319
16.1.3 从支付宝中提现	293		
16.2 熟悉交易退款的操作.....	294		
16.2.1 买家申请退款的过程.....	294		
16.2.2 卖家退款给买家的过程.....	294		

第18章 身为卖家不得不防的网上陷阱 ... 320

18.1 常见的网上骗术 320

- 18.1.1 防“宝贝链接”钓鱼 320
- 18.1.2 防假淘宝客服 321
- 18.1.3 防第三方聊天工具 321
- 18.1.4 防直接转账汇款 321
- 18.1.5 防邮件短信钓鱼 322
- 18.1.6 防刷信誉被骗 322

18.2 针对虚拟卖家的骗术 323

- 18.2.1 防手动充值 323
- 18.2.2 防忙中出乱 323
- 18.2.3 防恶意差评，动态评分给低分 323
- 18.2.4 防大额订单 324
- 18.2.5 防三方诈骗 324

18.3 卖家常用自保手段 325

- 18.3.1 防被利用规则 325
- 18.3.2 防木马病毒盗号 325
- 18.3.3 防双号诈骗 325
- 18.3.4 防说丢货少货 326
- 18.3.5 网银被盗后如何处理 326
- 18.3.6 与买家有争执时如何处理 326

18.4 秘技一点通 327

- 技巧1——怎样辨别真假淘小二 327
- 技巧2——同城交易防骗 327
- 技巧3——阿里巴巴批发进货防骗技巧 327
- 技巧4——如何辨别网上代销行骗 328
- 技巧5——小心手机新骗术 329

☺ 开店小故事 新手卖家现身说法 330

第6部分 手机淘宝篇 331

第19章 让生意“淘”不出手心 332

19.1 手机淘宝的基本概况 332

- 19.1.1 什么是手机淘宝 332
- 19.1.2 手机淘宝与电脑淘宝的关系：竞争or
促进 333

19.2 手机淘宝店铺的设置 334

- 19.2.1 手机店铺的设置基础 334
- 19.2.2 设置手机店铺首页之外的页面 336
- 19.2.3 制作手机淘宝宝贝详情页 341

19.2.4 手机端码上淘 342

19.2.5 设置分享有礼 343

19.3 秘技一点通 345

- 技巧1——提升手机端成交量六招 345
- 技巧2——如何设计小流量页面 345
- 技巧3——怎样装修手机网店的二级页面 345
- 技巧4——手机网店六大板块装修要诀 346
- 技巧5——手机网店宝贝类模块内容的取舍 346

☺ 开店小故事 手机开店的故事 347

第20章 手机淘宝的推广及引流 348

20.1 巧用二维码提升手机淘宝转化率 348

- 20.1.1 创建自己的专属二维码 349
- 20.1.2 二维码的宣传方法 350
- 20.1.3 二维码的应用方式 350

20.2 手机网店流量结构及转化 350

- 20.2.1 手机网店流量从哪里来 351
- 20.2.2 流量来了如何转化 351

20.3 使用千牛软件手机版移动管理手机店铺 ... 353

- 20.3.1 千牛手机版有哪些功能 353
- 20.3.2 如何在智能手机上安装千牛软件 353
- 20.3.3 使用千牛软件与客户联系 355
- 20.3.4 使用千牛软件查看网店数据 356
- 20.3.5 为千牛软件安装插件实现新功能 356
- 20.3.6 为员工设置子账号来负责不同的业务 ... 357

20.4 通过微信推广店铺 359

- 20.4.1 微信营销需要哪些基础条件 359
- 20.4.2 注册有代表性的ID 359
- 20.4.3 使用二维码来推广微信账号 360
- 20.4.4 使用“附近的人”来营销 360
- 20.4.5 使用“摇一摇”来营销 361
- 20.4.6 使用“漂流瓶”来营销 362
- 20.4.7 使用公共账号来营销与服务 363

20.5 秘技一点通 364

- 技巧1——如何挑选适合开淘宝网店的智能
手机 364
- 技巧2——用什么手机卡实现移动上网 364
- 技巧3——安卓手机截屏的技巧 365
- 技巧4——增加微信好友数量的技巧 365

☺ 开店小故事 成功的柚子舍微信营销 366

第1部分

开店篇

很多人想开设自己的淘宝店,但却被各种问题难住了,如找不到货源,不了解店铺类型,不知道怎么选购为商品拍照的相机,商品上架时频繁出错……当遇到这些问题时,请不要焦躁,深呼吸一下,然后翻开本书的第一部分“开店篇”,所有难题即可迎刃而解,开店从未如此轻松!

开店很轻松
赚钱很简单

第1章

开店之前要做的那些事

本章导言

网上购物越来越热门，很多经常上网的朋友都有兴趣尝试开一家网店，不仅能赚取外快，还能积累做生意的经验。不过，在开网店之前，还需要了解有关网上开店的一些知识，做好各方面的准备。本章将详细介绍网上开店的优势，以及如何选择经营方式和如何做好软硬件方面的准备。

学习要点

- 了解各个开店平台
- 选择经营方式
- 选择销售模式
- 了解开店流程
- 做好开店前的自我评定

1.1 为什么选择网上开店

随着互联网的普及，网上娱乐、网上消费极大地改变了人们的生活方式。其中，网络购物成为一种时尚，逐渐被越来越多的人接受。消费者在电脑上下订单购物，商品随后就可以被配送到消费者家里或公司，这种方便的购物方式能让人们足不出户就享受到购物的乐趣，也将消费者的宝贵时间从逛街中节省下来，因此受到大众的广泛欢迎。

网络购物在为消费者带来方便的同时，也为人们提供了一条创业新思路——网上开店。相比于传统的商业模式，网上开店资金投入不大、经营方式灵活，可以为经营者提供不错的利润空间，因此，越来越多的人选择这种方式进行经营。

1.1.1 什么是网上开店

网上开店是一种在互联网大普及的前提下诞生的新的销售方式，具体来说就是经营者在互联网上注册一个虚拟网上商店并出售商品。

经营者将待售商品的信息以图片和文字的形式发布到网页上，对商品感兴趣的消费者在线浏览商品信息后，通过网上或网下支付的方式向经营者付款。经营者通过邮寄、快递等方式将商品实物发送给购买者，图1-1所示为某店主在淘宝网开设的网店主页。



图1-1