

新编实战型全功能入门教程

开店流程全面讲解+实战案例全面演练+商业应用全面接触



淘宝天猫网店/微店 开店、装修、推广 实用教程

华天印象 编著



附赠教学资源

- 包含所有课堂案例的素材文件和效果文件
- 包含所有课后习题的素材文件和效果文件
- 包含240分钟所有课堂案例的教学视频
- 包含配套PPT教学课件



中国工信出版集团



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

淘宝天猫网店/微店 开店、装修、推广 实用教程

华天印象 编著



人民邮电出版社
北 京

图书在版编目 (C I P) 数据

淘宝天猫网店/微店开店、装修、推广实用教程 / 华天印象编著. -- 北京 : 人民邮电出版社, 2017. 10
ISBN 978-7-115-46520-7

I. ①淘… II. ①华… III. ①电子商务—网站—设计—教材 IV. ①F713.361.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第213876号

内 容 提 要

这是一本全面介绍淘宝天猫网店/微店开店、装修、推广的实用教程。本书针对开店零基础读者编写,以淘宝天猫网店/微店开店为主线,对店铺的装修、运营以及营销推广进行了详细的分析与介绍,并安排了大量课堂案例,让读者可以快速熟悉相关软件的功能。另外,在部分章节后安排了习题测试,是经营店铺的过程中经常会遇到的问题,通过练习,既达到了强化训练的目的,又可以让读者了解实际工作中的具体需要。

本书附带教学资源,内容包括书中所有案例的素材文件、源文件和多媒体教学录像。同时,为方便老师教学,本书还配备了 PPT 教学课件,以供参考。另外,本书还为读者准备了 Photoshop 常用快捷键索引、课堂案例索引和习题测试索引等内容,以方便读者学习。

本书结构清晰、语言简洁,适合想要在网上开店创业的读者,以及网店美工、微店美工、图像处理人员、平面广告设计人员、网络广告设计人员等学习使用,同时也可以作为相关培训机构、大中专院校相关专业的辅导教材。

◆ 编 著 华天印象

责任编辑 张丹阳

责任印制 陈 犇

◆ 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>

北京市艺辉印刷有限公司印刷

◆ 开本: 787×1092 1/16

印张: 20

彩插: 2

字数: 547 千字

2017 年 10 月第 1 版

印数: 1—3 000 册

2017 年 10 月北京第 1 次印刷

定价: 49.00 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章 网上开店新手入门 11

1.1 熟悉网络交易	12
1.1.1 适合开网店的人群	12
1.1.2 网店能卖什么商品	12
1.1.3 网店经营理念	13
1.2 网店热销商品推荐	13
1.2.1 美妆护肤类热销产品	13
1.2.2 服装类热销产品	14
1.2.3 鞋类热销产品	15
1.2.4 内衣类热销产品	16
1.2.5 配饰类热销产品	16
1.2.6 箱包类热销产品	17
1.2.7 母婴类热销产品	18
1.2.8 数码类热销产品	19
1.2.9 零食类热销产品	19
1.2.10 家居类热销产品	20
1.3 网店进货渠道分析	21
1.3.1 批发市场进货	21
1.3.2 厂家货源进货	21
1.3.3 外贸尾单存货	21
1.3.4 国外打折商品	22
1.3.5 品牌积压库存	23
1.3.6 清仓商品	23
1.3.7 网络代销	24
1.3.8 民族特色商品	24
1.3.9 二手闲置商品	24
1.3.10 跳蚤市场	25
1.4 商品价格的合理定位	25
1.4.1 网上商品的定价法则	25
1.4.2 网上商品的定价窍门	27
1.5 网站批发进货渠道	27
1.5.1 解析阿里巴巴网站注册	27
1.5.2 解析阿里巴巴进货渠道	27
1.6 网上购物通道须知	29
1.6.1 淘宝网	29
1.6.2 易趣网	29
1.6.3 当当网	30
1.7 本章小结	30

第2章 淘宝开店的基本流程 31

2.1 网店开店前的准备工作	32
2.1.1 心理准备	32
2.1.2 硬件准备	33
2.1.3 软件准备	35
2.1.4 准确的市场定位	38
2.1.5 淘宝店市场定位的原则	39
2.2 淘宝开店	40
2.2.1 淘宝开店的流程	40
2.2.2 淘宝开店前的准备事项	40
2.2.3 支付宝账户与网银的开通	41
2.2.4 保护网上账户安全	42
2.2.5 开设网店	44
2.3 天猫开店	45
2.3.1 天猫开店的流程	46
2.3.2 天猫开店的准备工作	46
2.4 本章小结	47
2.5 习题测试——下载阿里旺旺	47

第3章 淘宝店铺商品的管理 48

3.1 优化店铺的设置	49
3.1.1 选择店铺风格	49
3.1.2 店铺的基本设置	50
3.1.3 添加商品	51
3.1.4 为店铺添加背景音乐	52
3.1.5 给店铺添加计数器	54
3.2 宝贝的批量发布	55
3.2.1 创建上传宝贝	55
3.2.2 批量编辑宝贝	56
3.2.3 备份宝贝	57
3.3 店铺商品的管理	57
3.3.1 店铺发布商品	57
3.3.2 修改商品信息	58
3.3.3 修改商品销售属性	59
3.3.4 修改商品物流费用	61
3.3.5 店铺宝贝上下架	61
3.3.6 店铺橱窗推荐	62
3.4 淘宝手机端商品发布	63
3.4.1 宝贝信息的发布	63

目 录 CONTENTS

3.4.2 宝贝信息的完善	65
3.5 本章小结	66
3.6 习题测试——订单改价	66

第4章 店铺服务与交易管理67

4.1 销售管理初期，将客服服务做到极致	68
4.1.1 定位目标客户	68
4.1.2 了解用户的需求	69
4.1.3 学会应对各种类型的顾客	72
4.1.4 实施客户的关系管理	74
4.2 销售管理中期，将客服服务做到极致	75
4.2.1 客服应具备的沟通技巧	75
4.2.2 客服应具备的服务意识	78
4.2.3 做好售前和售中工作	79
4.2.4 做到客观介绍商品	80
4.2.5 刺激顾客的购买欲望	81
4.2.6 巧妙应对顾客询问	83
4.2.7 消除客户的顾虑	84
4.3 销售管理后期，将交易管理做到极致	86
4.3.1 售后的具体工作内容	86
4.3.2 商品的物流配送服务	87
4.3.3 确认买家付款	88
4.3.4 选择安全物流	88
4.3.5 为买家作评价	89
4.4 本章小结	90
4.5 习题测试——下载卖家版千牛	90

第5章 网店形象设计与装修91

5.1 网店取名攻略	92
5.1.1 店名选取策略	92
5.1.2 店名选取原则	92
5.1.3 店名选取方法	92
5.1.4 店名含商品种类	93
5.2 设计精致的网店店标	93
5.2.1 网店店标的设计	93
5.2.2 网店动态店标的设计	94
5.2.3 网店店标的上传	96

5.3 精彩广告语的设计	97
5.3.1 设计符合品牌的广告语	97
5.3.2 设计有感染力的广告语	98
5.4 掌握装修网店的方法	98
5.4.1 掌握网店装修流程	98
5.4.2 掌握店铺装修风格	99
5.5 本章小结	101
5.6 习题测试——设计手表旺铺店招	101

第6章 拍摄与美化商品图片102

6.1 选择适合的拍摄工具	103
6.1.1 正确选择摄影器材	103
6.1.2 使用相机功能	103
6.2 商品拍摄姿势全面解析	104
6.2.1 正确的持机方式	104
6.2.2 正确的拍摄姿势	105
6.3 淘宝商品实地拍摄小技巧	105
6.3.1 拍摄服装照片	105
6.3.2 拍摄漂亮小饰品	107
6.3.3 拍摄珠宝首饰照片	107
6.3.4 拍摄皮革制品照片	108
6.3.5 拍摄透明商品照片	108
6.4 影响拍摄的因素与拍摄误区	109
6.4.1 影响照片拍摄的因素	109
6.4.2 拍照的一般技巧	109
6.4.3 拍出梦幻感觉的照片	109
6.4.4 了解拍照中的误区	109
6.5 商品修图必学的美化技巧	110
6.5.1 运用旋转命令调整商品角度	110
6.5.2 运用锐化命令提高图像的清晰度	110
6.5.3 运用亮度/对比度命令调整图像的亮度	112
6.5.4 运用曲线调整图像的亮度	112
6.5.5 运用仿制图章工具去除图片中的杂物	113
6.5.6 运用Photoshop组合宝贝图片	114
6.5.7 运用画笔工具为宝贝添加闪光	115
6.5.8 运用Photoshop为宝贝添加水印	117
6.6 本章小结	118
6.7 习题测试——制作商品图像底片效果	118

第7章 网店店铺装修与美化 119

7.1 淘宝网店铺招设计	120
7.1.1 淘宝网店铺招设计分析	120
7.1.2 淘宝网店铺招设计案例	120
7.2 淘宝网店铺导航条设计	121
7.2.1 淘宝网店铺导航条设计分析	121
7.2.2 淘宝网店铺导航条设计案例	121
7.3 淘宝网店铺首页设计	122
7.3.1 淘宝网店铺首页设计分析	122
7.3.2 淘宝网店铺首页设计案例	123
7.4 淘宝网店铺主图设计	126
7.4.1 淘宝网店铺主图设计分析	126
7.4.2 淘宝网店铺主图设计案例	128
7.5 淘宝网店铺收藏区设计	132
7.5.1 淘宝网店铺收藏区设计分析	132
7.5.2 淘宝网店铺收藏区设计案例	133
7.6 淘宝网店铺公告栏区域设计	136
7.6.1 淘宝网店铺公告栏设计分析	136
7.6.2 淘宝网店铺公告栏设计案例	137
7.7 本章小结	139
7.8 习题测试——手机类店铺的导航条设计 ...	139

第8章 网店店铺营销推广策略 140

8.1 店铺推广的七种方法	141
8.1.1 友情链接	141
8.1.2 参加免费试用活动	142
8.1.3 设置手机专享价	143
8.1.4 店铺活动	143
8.1.5 商业QQ推广	145
8.1.6 微信推广	147
8.1.7 微博推广	148
8.2 钻石展位提高店铺点击率	148
8.2.1 钻石展位的含义	148
8.2.2 无线钻展的投放方法	149
8.2.3 钻展投放技巧	151
8.3 淘宝SEO加快店铺流量转化	154
8.3.1 认识淘宝SEO	154

8.3.2 淘宝SEO常见误区	154
-----------------------	-----

8.4 直通车实现精准流量营销

8.4.1 直通车的好处	155
8.4.2 直通车的含义	156
8.4.3 无线直通车的创建方法	156
8.4.4 无线直通车的设置技巧	157

8.5 本章小结

8.6 习题测试——宝贝推荐

第9章 微店开店与商品发布 162

9.1 安装微店旺铺APP	163
9.1.1 微店	163
9.1.2 口袋购物	165
9.1.3 微店网	165
9.1.4 妙店	167
9.2 微信公众号旺铺平台解析	169
9.2.1 妙店	169
9.2.2 京东微店	173
9.3 微网式旺铺平台解析	176
9.3.1 开旺铺	176
9.3.2 微猫	178
9.3.3 点点客	178
9.4 微店旺铺商品发布	179
9.4.1 添加商品	179
9.4.2 淘宝搬家	182
9.5 本章小结	183
9.6 习题测试——微店添加商品分类	183

第10章 微店旺铺装修与设计 184

10.1 微店旺铺的设计方法	185
10.1.1 微店旺铺装修素材的收集	185
10.1.2 微店旺铺装修风格选定	185
10.1.3 微店旺铺装修主色调的分析	185
10.1.4 微店旺铺装修常用色调的分析	186
10.1.5 微店旺铺取名分析	189
10.1.6 微店旺铺取名策略	190
10.1.7 微店旺铺店标的制作	192
10.1.8 微店旺铺公告模板	193

目录 CONTENTS

10.1.9 微店旺铺店招分析	195
10.1.10 微店旺铺店招设计	195
10.2 微信旺铺的打造原则	197
10.2.1 好的装修带来好的推广	197
10.2.2 好的装修带来愉快体验	198
10.3 利用微淘设计店铺动态	198
10.3.1 开通微淘	198
10.3.2 设置微淘	199
10.4 本章小结	200
10.5 习题测试——调整微店商品图像曝光度 ...	200

第11章 微店旺铺推广与营销..... 201

11.1 店铺图像的优化与升级	202
11.1.1 推广注重点击率	202
11.1.2 提升商品排名	203
11.1.3 优化商品数据值	204
11.1.4 店铺商品推广促销力	205
11.2 移动电商助力微营销	206
11.2.1 择优玩营销	206
11.2.2 营销找特点	207
11.2.3 营销有目标	207
11.3 如何提高朋友圈成交率	207
11.3.1 分享朋友圈	207
11.3.2 打造优质文案	208
11.4 群运营培养用户忠实度	210
11.4.1 微信群的创建	210
11.4.2 扫二维码进群	211
11.4.3 微信群运营技巧	211
11.4.4 微信群推广方法	212
11.5 提高成交率的其他途径	212
11.5.1 QQ推广	212
11.5.2 微博推广	214
11.5.3 贴吧推广	214
11.5.4 友情店铺	215
11.5.5 分成推广	216
11.5.6 口袋直通车	217
11.6 让好友快速下单的秘诀	218

11.6.1 体验产品	218
11.6.2 用户反馈	219
11.6.3 空间营销	220
11.6.4 开发潜在客户	220
11.6.5 挖掘客户痛点	221
11.7 微店旺铺的营销技巧	221
11.7.1 微博营销	221
11.7.2 微信营销	223
11.7.3 APP微营销	224
11.7.4 O2O微营销	225
11.7.5 二维码营销	227
11.7.6 微视频营销	229
11.7 本章小结	230

11.8 习题测试——百度贴吧推广	230
--------------------------------	------------

第12章 微店运营与客服管理..... 231

12.1 端正服务态度	232
12.1.1 微笑	232
12.1.2 礼貌	233
12.1.3 积极	233
12.1.4 守信	233
12.2 了解买家心理	233
12.2.1 买家心理类型	234
12.2.2 了解买家的需求	235
12.3 面对投诉要坦然	236
12.3.1 顾客投诉的意义	236
12.3.2 顾客投诉的原因	237
12.3.3 合理处理客户投诉	237
12.3.4 处理投诉的技巧	238
12.4 微信运营的技巧	239
12.4.1 内容定位	239
12.4.2 设置自动回复	239
12.4.3 多与客户互动	239
12.4.4 联合线上线下	239
12.5 微信运营注意事项	239
12.6 如何激发客户的成交意向	240
12.7 本章小结	240

第13章 增加网店购买成交率.....241

13.1 网店设置优化升级.....	242
13.1.1 各行业咨询详解.....	242
13.1.2 商品的全面分析.....	244
13.1.3 了解市场新型商品.....	244
13.2 态度决定成交率.....	244
13.2.1 待客礼貌.....	244
13.2.2 端正心态.....	244
13.2.3 满足买家.....	244
13.2.4 接受抱怨.....	245
13.2.5 分析成败.....	245
13.3 掌握导购技巧.....	245
13.3.1 沟通诀窍.....	245
13.3.2 了解意向.....	246
13.3.3 判断诚意.....	246
13.3.4 消除顾虑.....	246
13.3.5 勇于认错.....	246
13.3.6 善用表情.....	246
13.3.7 优秀客服.....	247
13.4 店铺规模扩大技巧.....	250
13.4.1 积累资料.....	250
13.4.2 附赠名片.....	250
13.4.3 创建词条.....	250
13.4.4 系列推广法.....	250
13.4.5 信息植入.....	251
13.4.6 电脑壁纸.....	251
13.4.7 赞助推广.....	251
13.5 优惠成交的妙用.....	251
13.5.1 应用优惠成交法.....	251
13.5.2 应用选择成交法.....	252
13.5.3 应用请求成交法.....	253
13.5.4 应用保证成交法.....	254
13.5.5 应用机会成交法.....	254
13.5.6 应用从众成交法.....	255
13.5.7 应用赞美成交法.....	256
13.5.8 应用假设成交法.....	256
13.5.9 应用利益汇总法.....	257
13.6 店铺促销管理策略.....	257
13.6.1 微店促销应用策略.....	257
13.6.2 微店促销策划方案.....	264
13.6.3 微店赠品促销分类.....	267
13.6.4 包邮促销的技巧.....	269

13.6.5 小众促销详解.....	270
--------------------	-----

13.7 本章小结.....	272
----------------	-----

第14章 物流配送流程与技巧.....273

14.1 物流咨询详解.....	274
14.1.1 慢邮与快递.....	274
14.1.2 解读EMS.....	276
14.1.3 物流公司.....	277
14.2 货运知识解析.....	280
14.2.1 货运渠道.....	280
14.2.2 货运服务.....	280
14.2.3 国际货运.....	281
14.2.4 挂号邮件.....	282
14.2.5 保价邮件.....	282
14.2.6 查询邮件.....	282
14.3 邮费节省策略.....	282
14.3.1 自制打包纸箱.....	283
14.3.2 购买打包纸箱.....	283
14.3.3 改造打包纸箱.....	284
14.4 避免货物丢失.....	284
14.4.1 避免丢失.....	284
14.4.2 注意签收.....	284
14.5 本章小结.....	284

第15章 网店商业案例实训385

15.1 美食店铺装修设计详解.....	286
15.1.1 布局策划解析.....	286
15.1.2 主色调分析.....	286
15.1.3 配色扩展.....	286
15.1.4 设计流程图.....	287
15.2 美食店铺装修案例实训.....	287
15.2.1 店铺店招和导航的制作.....	288
15.2.2 首页欢迎模块的制作.....	289
15.2.3 商品推荐区的制作.....	291
15.2.4 商品展示区的制作.....	293
15.2.5 底部功能区的制作.....	295
15.3 手机店铺装修设计详解.....	296
15.3.1 布局策划解析.....	296
15.3.2 主色调分析.....	296

目录 CONTENTS

15.3.3 配色扩展	296
15.3.4 设计流程图	297
15.4 手机店铺装修案例实训	297
15.4.1 店铺背景和店招的制作	298
15.4.2 首页欢迎模块的制作	299
15.4.3 商品展示区的制作	300
15.4.4 单品简介区的制作	303
15.4.5 其他商品区的制作	305
15.5 微店主图效果案例实训	306
15.5.1 主图背景效果的制作	307
15.5.2 细节图效果的制作	307
15.5.3 主图文案效果的制作	308
15.6 本章小结	309
15.7 习题测试——制作时尚女包产品详情页	309
附录	310
Photoshop软件快捷键操作	310
本书课堂案例索引	311
本书习题测试索引	312

习题测试答案..... 313

第2章：下载阿里旺旺	313
第3章：订单改价	313
第4章：下载卖家版千牛	314
第5章：设计手表旺铺店招	315
第6章：制作商品图像底片效果	315
第7章：手机类店铺导航设计	316
第8章：宝贝推荐	317
第9章：添加商品分类	317
第10章：调整微店商品图像曝光度	318
第11章：百度贴吧推广	319
第15章：时尚女包产品详情页	319

淘宝天猫网店/微店 开店、装修、推广 实用教程

华天印象 编著



人民邮电出版社
北京

图书在版编目 (C I P) 数据

淘宝天猫网店/微店开店、装修、推广实用教程 / 华天印象编著. -- 北京 : 人民邮电出版社, 2017. 10
ISBN 978-7-115-46520-7

I. ①淘… II. ①华… III. ①电子商务—网站—设计—教材 IV. ①F713.361.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第213876号

内 容 提 要

这是一本全面介绍淘宝天猫网店/微店开店、装修、推广的实用教程。本书针对开店零基础读者编写,以淘宝天猫网店/微店开店为主线,对店铺的装修、运营以及营销推广进行了详细的分析与介绍,并安排了大量课堂案例,让读者可以快速熟悉相关软件的功能。另外,在部分章节后安排了习题测试,是经营店铺的过程中经常会遇到的问题,通过练习,既达到了强化训练的目的,又可以让读者了解实际工作中的具体需要。

本书附带教学资源,内容包括书中所有案例的素材文件、源文件和多媒体教学录像。同时,为方便老师教学,本书还配备了 PPT 教学课件,以供参考。另外,本书还为读者准备了 Photoshop 常用快捷键索引、课堂案例索引和习题测试索引等内容,以方便读者学习。

本书结构清晰、语言简洁,适合想要在网上开店创业的读者,以及网店美工、微店美工、图像处理人员、平面广告设计人员、网络广告设计人员等学习使用,同时也可以作为相关培训机构、大中专院校相关专业的辅导教材。

◆ 编 著 华天印象

责任编辑 张丹阳

责任印制 陈 犇

◆ 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>

北京市艺辉印刷有限公司印刷

◆ 开本: 787×1092 1/16

印张: 20

彩插: 2

字数: 547 千字

2017 年 10 月第 1 版

印数: 1—3 000 册

2017 年 10 月北京第 1 次印刷

定价: 49.00 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

前言

本书是一本集软件使用方法与淘宝天猫网店、微店开店技巧于一体的实用教程，既可以用于软件教学，也是网店、微店运营与装修设计的实用宝典。本书结合作者多年的网店、微店运营与装修设计的实战经验，从实用的角度出发，通过Photoshop等软件与网店、微店装修设计相结合的实例操作演示，帮助读者学会设计与制作具有自己独特风格的网店或者微店。

作者对本书的编写体系做了精心的设计，按照“课堂案例→习题测试”这一思路进行编排，通过功能解析使读者深入学习淘宝天猫网店和微店的开店技巧，通过课堂案例演练使读者快速熟悉开店的思路，并通过课后练习拓展读者的实际操作能力。本书在内容编写方面，力求通俗易懂，细致全面；在文字叙述方面，注意言简意赅、突出重点；在案例选取方面，强调案例的针对性和实用性。

本书的附赠资源中包含了书中所有课堂案例和习题测试的源文件、素材文件。同时，为了方便读者学习，本书还配备所有案例的多媒体有声视频教学录像。这些录像均由专业人士录制，详细记录了案例的操作步骤，使读者一目了然。读者扫描“资源下载”二维码，即可获得下载方法。



资源下载

本书的参考学时为120学时，其中讲授环节为70学时，实训环节为50学时，各章的参考学时如下表所示。

章	课程内容	学时分配	
		讲授	实训
第1章	网上开店新手入门	3	0
第2章	淘宝开店的基本流程	4	1
第3章	淘宝店铺商品的管理	4	2
第4章	店铺服务与交易管理	5	3
第5章	网店形象设计与装修	4	2
第6章	拍摄与美化商品图片	5	3
第7章	网店店铺装修与美化	5	2
第8章	网店店铺营销推广策略	5	4
第9章	微店开店与商品发布	6	4
第10章	微店旺铺的装修与设计	5	5
第11章	微店旺铺推广与营销	5	5
第12章	微店运营与客服管理	6	4
第13章	增加网店购买成交率	4	4
第14章	货物配送流程与技巧	3	5
第15章	网店商业案例实训	6	6
学时总计		70	50

为了使读者可以轻松自学并深入地了解，如何在淘宝天猫开网店和微店，本书在版面结构上尽量做到清晰明了，如下图所示。



课堂案例：包含大量的案例详解，使大家深入掌握Photoshop的基础知识以及开店的各种操作。



技巧与提示：针对Photoshop的使用技巧及开店过程中的难点进行重点提示。



习题测试：安排重要的制作习题，让大家在学完相应内容以后继续强化所学知识。

本书由华天印象编著，参与编写的人员还有王碧清、刘胜璋、刘向东、刘松异、刘伟、卢博、周旭阳、袁淑敏、谭中阳、杨端阳、李四华、王力建、柏承能、刘桂花、柏松、谭贤、谭俊杰、徐茜、刘嫔、苏高、柏慧等人。由于作者知识水平有限，书中难免有错误和疏漏之处，恳请广大读者批评、指正，如果遇到问题，可以发送邮件至feilongbook@163.com与我们联系。

编者

2017年8月

第1章 网上开店新手入门.....11

1.1 熟悉网络交易.....	12
1.1.1 适合开网店的人群.....	12
1.1.2 网店能卖什么商品.....	12
1.1.3 网店经营理念.....	13
1.2 网店热销商品推荐.....	13
1.2.1 美妆护肤类热销产品.....	13
1.2.2 服装类热销产品.....	14
1.2.3 鞋类热销产品.....	15
1.2.4 内衣类热销产品.....	16
1.2.5 配饰类热销产品.....	16
1.2.6 箱包类热销产品.....	17
1.2.7 母婴类热销产品.....	18
1.2.8 数码类热销产品.....	19
1.2.9 零食类热销产品.....	19
1.2.10 家居类热销产品.....	20
1.3 网店进货渠道分析.....	21
1.3.1 批发市场进货.....	21
1.3.2 厂家货源进货.....	21
1.3.3 外贸尾单存货.....	21
1.3.4 国外打折商品.....	22
1.3.5 品牌积压库存.....	23
1.3.6 清仓商品.....	23
1.3.7 网络代销.....	24
1.3.8 民族特色商品.....	24
1.3.9 二手闲置商品.....	24
1.3.10 跳蚤市场.....	25
1.4 商品价格的合理定位.....	25
1.4.1 网上商品的定价法则.....	25
1.4.2 网上商品的定价窍门.....	27
1.5 网站批发进货渠道.....	27
1.5.1 解析阿里巴巴网站注册.....	27
1.5.2 解析阿里巴巴进货渠道.....	27
1.6 网上购物通道须知.....	29
1.6.1 淘宝网.....	29
1.6.2 易趣网.....	29
1.6.3 当当网.....	30
1.7 本章小结.....	30

第2章 淘宝开店的基本流程31

2.1 网店开店前的准备工作.....	32
2.1.1 心理准备.....	32
2.1.2 硬件准备.....	33
2.1.3 软件准备.....	35
2.1.4 准确的市场定位.....	38
2.1.5 淘宝店市场定位的原则.....	39
2.2 淘宝开店.....	40
2.2.1 淘宝开店的流程.....	40
2.2.2 淘宝开店前的准备事项.....	40
2.2.3 支付宝账户与网银的开通.....	41
2.2.4 保护网上账户安全.....	42
2.2.5 开设网店.....	44
2.3 天猫开店.....	45
2.3.1 天猫开店的流程.....	46
2.3.2 天猫开店的准备工作.....	46
2.4 本章小结.....	47
2.5 习题测试——下载阿里旺旺.....	47

第3章 淘宝店铺商品的管理48

3.1 优化店铺的设置.....	49
3.1.1 选择店铺风格.....	49
3.1.2 店铺的基本设置.....	50
3.1.3 添加商品.....	51
3.1.4 为店铺添加背景音乐.....	52
3.1.5 给店铺添加计数器.....	54
3.2 宝贝的批量发布.....	55
3.2.1 创建上传宝贝.....	55
3.2.2 批量编辑宝贝.....	56
3.2.3 备份宝贝.....	57
3.3 店铺商品的管理.....	57
3.3.1 店铺发布商品.....	57
3.3.2 修改商品信息.....	58
3.3.3 修改商品销售属性.....	59
3.3.4 修改商品物流费用.....	61
3.3.5 店铺宝贝上下架.....	61
3.3.6 店铺橱窗推荐.....	62
3.4 淘宝手机端商品发布.....	63
3.4.1 宝贝信息的发布.....	63

目录 CONTENTS

3.4.2 宝贝信息的完善	65
3.5 本章小结	66
3.6 习题测试——订单改价	66

第4章 店铺服务与交易管理67

4.1 销售管理初期,将客服服务做到极致	68
4.1.1 定位目标客户	68
4.1.2 了解用户的需求	69
4.1.3 学会应对各种类型的顾客	72
4.1.4 实施客户的关系管理	74
4.2 销售管理中期,将客服服务做到极致	75
4.2.1 客服应具备的沟通技巧	75
4.2.2 客服应具备的服务意识	78
4.2.3 做好售前和售中工作	79
4.2.4 做到客观介绍商品	80
4.2.5 刺激顾客的购买欲望	81
4.2.6 巧妙应对顾客询问	83
4.2.7 消除客户的顾虑	84
4.3 销售管理后期,将交易管理做到极致	86
4.3.1 售后的具体工作内容	86
4.3.2 商品的物流配送服务	87
4.3.3 确认买家付款	88
4.3.4 选择安全物流	88
4.3.5 为买家作评价	89
4.4 本章小结	90
4.5 习题测试——下载卖家版千牛	90

第5章 网店形象设计与装修91

5.1 网店取名攻略	92
5.1.1 店名选取策略	92
5.1.2 店名选取原则	92
5.1.3 店名选取方法	92
5.1.4 店名含商品种类	93
5.2 设计精致的网店店标	93
5.2.1 网店店标的设计	93
5.2.2 网店动态店标的设计	94
5.2.3 网店店标的上传	96

5.3 精彩广告语的设计	97
5.3.1 设计符合品牌的广告语	97
5.3.2 设计有感染力的广告语	98
5.4 掌握装修网店的方法	98
5.4.1 掌握网店装修流程	98
5.4.2 掌握店铺装修风格	99
5.5 本章小结	101
5.6 习题测试——设计手表旺铺店招	101

第6章 拍摄与美化商品图片102

6.1 选择适合的拍摄工具	103
6.1.1 正确选择摄影器材	103
6.1.2 使用相机功能	103
6.2 商品拍摄姿势全面解析	104
6.2.1 正确的持机方式	104
6.2.2 正确的拍摄姿势	105
6.3 淘宝商品实地拍摄小技巧	105
6.3.1 拍摄服装照片	105
6.3.2 拍摄漂亮小饰品	107
6.3.3 拍摄珠宝首饰照片	107
6.3.4 拍摄皮革制品照片	108
6.3.5 拍摄透明商品照片	108
6.4 影响拍摄的因素与拍摄误区	109
6.4.1 影响照片拍摄的因素	109
6.4.2 拍照的一般技巧	109
6.4.3 拍出梦幻感觉的照片	109
6.4.4 了解拍照中的误区	109
6.5 商品修图必学的美化技巧	110
6.5.1 运用旋转命令调整商品角度	110
6.5.2 运用锐化命令提高图像的清晰度	110
6.5.3 运用亮度/对比度命令调整图像的亮度	112
6.5.4 运用曲线调整图像的亮度	112
6.5.5 运用仿制图章工具去除图片中的杂物	113
6.5.6 运用Photoshop组合宝贝图片	114
6.5.7 运用画笔工具为宝贝添加闪光	115
6.5.8 运用Photoshop为宝贝添加水印	117
6.6 本章小结	118
6.7 习题测试——制作商品图像底片效果	118

第7章 网店店铺装修与美化 119

7.1 淘宝网店铺招设计	120
7.1.1 淘宝网店铺招设计分析	120
7.1.2 淘宝网店铺招设计案例	120
7.2 淘宝网店铺导航条设计	121
7.2.1 淘宝网店铺导航条设计分析	121
7.2.2 淘宝网店铺导航条设计案例	121
7.3 淘宝网店铺首页设计	122
7.3.1 淘宝网店铺首页设计分析	122
7.3.2 淘宝网店铺首页设计案例	123
7.4 淘宝网店铺主图设计	126
7.4.1 淘宝网店铺主图设计分析	126
7.4.2 淘宝网店铺主图设计案例	128
7.5 淘宝网店铺收藏区设计	132
7.5.1 淘宝网店铺收藏区设计分析	132
7.5.2 淘宝网店铺收藏区设计案例	133
7.6 淘宝网店铺公告栏区域设计	136
7.6.1 淘宝网店铺公告栏设计分析	136
7.6.2 淘宝网店铺公告栏设计案例	137
7.7 本章小结	139
7.8 习题测试——手机类店铺的导航条设计 ...	139

第8章 网店店铺营销推广策略 140

8.1 店铺推广的七种方法	141
8.1.1 友情链接	141
8.1.2 参加免费试用活动	142
8.1.3 设置手机专享价	143
8.1.4 店铺活动	143
8.1.5 商业QQ推广	145
8.1.6 微信推广	147
8.1.7 微博推广	148
8.2 钻石展位提高店铺点击率	148
8.2.1 钻石展位的含义	148
8.2.2 无线钻展的投放方法	149
8.2.3 钻展投放技巧	151
8.3 淘宝SEO加快店铺流量转化	154
8.3.1 认识淘宝SEO	154

8.3.2 淘宝SEO常见误区	154
-----------------------	-----

8.4 直通车实现精准流量营销

8.4.1 直通车的好处	155
8.4.2 直通车的含义	156
8.4.3 无线直通车的创建方法	156
8.4.4 无线直通车的设置技巧	157

8.5 本章小结

8.6 习题测试——宝贝推荐

第9章 微店开店与商品发布 162

9.1 安装微店旺铺APP	163
9.1.1 微店	163
9.1.2 口袋购物	165
9.1.3 微店网	165
9.1.4 妙店	167
9.2 微信公众号旺铺平台解析	169
9.2.1 妙店	169
9.2.2 京东微店	173
9.3 微网式旺铺平台解析	176
9.3.1 开旺铺	176
9.3.2 微猫	178
9.3.3 点点客	178
9.4 微店旺铺商品发布	179
9.4.1 添加商品	179
9.4.2 淘宝搬家	182
9.5 本章小结	183

9.6 习题测试——微店添加商品分类

第10章 微店旺铺装修与设计 184

10.1 微店旺铺的设计方法	185
10.1.1 微店旺铺装修素材的收集	185
10.1.2 微店旺铺装修风格选定	185
10.1.3 微店旺铺装修主色调的分析	185
10.1.4 微店旺铺装修常用色调的分析	186
10.1.5 微店旺铺取名分析	189
10.1.6 微店旺铺取名策略	190
10.1.7 微店旺铺店标的制作	192
10.1.8 微店旺铺公告模板	193

目录 CONTENTS

10.1.9 微店旺铺店招分析	195
10.1.10 微店旺铺店招设计	195
10.2 微信旺铺的打造原则	197
10.2.1 好的装修带来好的推广	197
10.2.2 好的装修带来愉快体验	198
10.3 利用微淘设计店铺动态	198
10.3.1 开通微淘	198
10.3.2 设置微淘	199
10.4 本章小结	200
10.5 习题测试——调整微店商品图像曝光度 ...	200

第11章 微店旺铺推广与营销..... 201

11.1 店铺图像的优化与升级	202
11.1.1 推广注重点击率	202
11.1.2 提升商品排名	203
11.1.3 优化商品数据值	204
11.1.4 店铺商品推广促销力	205
11.2 移动电商助力微营销	206
11.2.1 择优玩营销	206
11.2.2 营销找特点	207
11.2.3 营销有目标	207
11.3 如何提高朋友圈成交率	207
11.3.1 分享朋友圈	207
11.3.2 打造优质文案	208
11.4 群运营培养用户忠实度	210
11.4.1 微信群的创建	210
11.4.2 扫二维码进群	211
11.4.3 微信群运营技巧	211
11.4.4 微信群推广方法	212
11.5 提高成交率的其他途径	212
11.5.1 QQ推广	212
11.5.2 微博推广	214
11.5.3 贴吧推广	214
11.5.4 友情店铺	215
11.5.5 分成推广	216
11.5.6 口袋直通车	217
11.6 让好友快速下单的秘诀	218

11.6.1 体验产品	218
11.6.2 用户反馈	219
11.6.3 空间营销	220
11.6.4 开发潜在客户	220
11.6.5 挖掘客户痛点	221
11.7 微店旺铺的营销技巧	221
11.7.1 微博营销	221
11.7.2 微信营销	223
11.7.3 APP微营销	224
11.7.4 O2O微营销	225
11.7.5 二维码营销	227
11.7.6 微视频营销	229
11.7 本章小结	230

11.8 习题测试——百度贴吧推广	230
--------------------------------	------------

第12章 微店运营与客服管理..... 231

12.1 端正服务态度	232
12.1.1 微笑	232
12.1.2 礼貌	233
12.1.3 积极	233
12.1.4 守信	233
12.2 了解买家心理	233
12.2.1 买家心理类型	234
12.2.2 了解买家的需求	235
12.3 面对投诉要坦然	236
12.3.1 顾客投诉的意义	236
12.3.2 顾客投诉的原因	237
12.3.3 合理处理客户投诉	237
12.3.4 处理投诉的技巧	238
12.4 微信运营的技巧	239
12.4.1 内容定位	239
12.4.2 设置自动回复	239
12.4.3 多与客户互动	239
12.4.4 联合线上线下	239
12.5 微信运营注意事项	239
12.6 如何激发客户的成交意向	240
12.7 本章小结	240