

新手

开网店

WEB SHOP

打造MM星尚屋

刘晓辉 李文俊 等编著



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

<http://www.phei.com.cn>

新手开网店

打造 MM 星尚屋

刘晓辉 李文俊 等编著

電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

内 容 简 介

近年来网上店铺异军突起,成为创业、就业新模式。对于一方面希望开店创业,另一方面又难以投入大量资金的人来说,网上开店无疑是一个不错的选择。

本书根据淘宝网开店的整体流程,循序渐进地介绍网上开女装服饰店的理由、寻找网上女装服饰店的货源、筹备网上女装服饰店、精美的服饰图片从何而来、网上开女装店第一步、做好女装店的第一笔交易、提升女装店铺的访问量、为女装店铺寻找更多的买家、做好女装店铺的客服工作以及做一个专业的女装服饰店卖家等全方位知识。

本书浅显易懂、操作性强,在讲解中配合清晰、简捷的图文排版方式,使读者的学习变得更为轻松。本书非常适合对网上开店感兴趣的读者参考,除此之外,还可用做网商们的实践参考用书以及各种高校或培训机构的教学资料。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

打造 MM 星尚屋 / 刘晓辉等编著. —北京:电子工业出版社, 2010.9
(新手开网店)
ISBN 978-7-121-11715-2

I. ①打… II. ①刘… 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(2010)第 168216 号

策划编辑: 祁玉芹

责任编辑: 鄂卫华

印 刷: 中国电影出版社印刷厂

装 订: 中国电影出版社印刷厂

出版发行: 电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本: 787×1092 1/16 印张: 12.5 字数: 289 千字

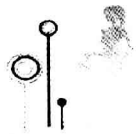
印 次: 2010 年 9 月第 1 次印刷

定 价: 32.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题,请向购买书店调换。若书店售缺,请与本社发行部联系,联系及邮购电话:(010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 zltz@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线:(010) 88258888。



前言

网络的普及以及互联网技术的发展与完善,使得网上购物已经成为了司空见惯的事情,网上开店这种经营模式也正在逐步发展、壮大。

如果你有开网店的打算,那么建议参考“新手开网店”丛书,相信这套丛书一定会有你想要了解的最新知识。此外,该丛书结合大量的开店案例,读者可以从中受到启发,并能学以致用。

丛书主要内容

《新手开网店》丛书覆盖面广、知识点全面,已出版的书目如下。

- ◆ 《新手开网店——淘宝网开店、推广与交易》
- ◆ 《新手开网店——网店装修实务》
- ◆ 《新手开网店——网上开店就这几招》
- ◆ 《新手开网店——赚钱才是好网店》
- ◆ 《新手开网店——打造MM网店帝国》
- ◆ 《新手开网店——打造皇冠级店铺》

本书主要内容

本书精心安排了10个章节、4个附录的内容,具体内容如下所示。

第一章 选择网上开女装服饰店的理由 本章主要介绍网上女装市场现状、网上女装服饰店受欢迎的原因以及什么样的女装服饰销量最好,阐述网上开女装服饰店的优势。

第二章 寻找网上女装服饰店的货源 本章主要介绍网上女装服饰店寻找货源的途径。

第三章 筹备网上开店软硬件 本章主要介绍哪些人适合网上开店、网上开店应具备的个人条件、网上开女装店的必备硬件和软件以及网上开店平台的选择。

第四章 网上开店服饰图片的获取 本章主要介绍服饰图片的获取途径以及图片拍摄前的准备,还介绍简易摄影棚的制作、图片拍摄技巧以及服饰图片的美化。

第五章 网上开店会员注册 本章主要介绍注册成为淘宝会员,申请交易中介以及开通网上店铺等一系列的流程,还讲解如何装修女装店铺和下载淘宝必备工具软件。

第六章 做好女装店铺的第一笔交易 本章主要介绍怎样做好女装店铺的第一笔交易,以及支付宝的交易管理,还介绍如何处理买家退款申请。

第 7 章 提升女装店铺的访问量 本章主要介绍如何给店铺取个好名字以及怎样美化店铺首页，还介绍了利用各种方式对店铺进行宣传。

第 8 章 为女装店铺寻找更多的买家 本章主要介绍怎样留住上门的买家，怎样管理已有的买家，怎样主动寻找买家，还介绍了买家心理与沟通技巧和使用促销方式吸引买家等方面的知识。

第 9 章 做好女装店铺的客服工作 本章主要介绍如何做好女装店铺的售前、售中和售后服务工作。

第 10 章 做一个专业的女装服饰店卖家 本章主要介绍服装常见的六大问题及搭配技巧，列举一些成功经营女装服饰店的网店卖家的开店经验。

附录 附录部分主要介绍中国主流快递公司网址、中国各大专业批发市场、店铺装修 HTML 代码大全、网上开店实用工具软件的网址。

读者对象

本书适合想要在淘宝网上开店创业的读者，同时也适合想要进一步掌握淘宝网交易高级技巧的读者。本书并没有运用过多的专业术语，而是采用通俗易懂的文字、清晰形象的图片，便于读者理解和阅读，从而帮助读者快速掌握网店的技能以及经营管理网店的重点。

本书由刘晓辉、李文俊等编著，参加本书编写工作的还有马倩、白华、李海宁、田俊乐、陈志成、王延杰、刘红、赵卫东、刘淑梅、杨伏龙、王同明、石长征、郭腾等，在此，编者对以上人员致以诚挚的谢意！

本书在编写过程中力求精益求精，但书中难免存在不足，恳请广大读者不吝批评指正。

我们的 E-mail 地址：qiyuqin@phei.com.cn

hslxh@163.com

编著者

2010 年 6 月



目 录

第1章 选择网上开女装服饰店的理由····· 1

- 一、女装在网上卖疯了·····2
 - 1. 网上女装市场现状分析·····3
 - 2. 网上女装店受欢迎的原因·····4
 - 3. 什么样的女装服饰销量最好·····6
- 二、网上开女装店的优势·····8
 - 1. 网上开女装店优势大·····9
 - 2. 网上女装店与实体女装店·····10

第2章 寻找网上女装服饰店的货源····· 11

- 一、网络代销·····12
 - 1. 什么是网络代销·····12
 - 2. 网络代销的优势·····12
 - 3. 网络代销的劣势·····13
 - 4. 网络代销安全·····13
- 二、服装批发市场·····14
 - 1. 服装批发市场进货的优缺点·····14
 - 2. 服装批发市场进货的技巧·····15
 - 3. 服装批发市场怎样选货·····16
 - 4. 进货时应该把握的原则·····16
- 三、直接从厂家进货·····17
 - 1. 从厂家进货的优势·····17
 - 2. 从厂家进货的缺陷·····17
 - 3. 从厂家进货的方法·····18
- 四、寻找外贸尾单货·····18
 - 1. 外贸尾单的种类·····18
 - 2. 外贸尾单的优点·····19
 - 3. 外贸尾单的缺点·····19
 - 4. 判断真假外贸尾单·····20
- 五、其他途径找货源·····20



1. 与实体女装店合作 20
2. 到阿里巴巴寻找货源 21
3. 手工自制服装 21

第3章 筹备网上女装服饰店 23

- 一、网上开店前的自我分析 24
 1. 哪些人适合网上开店 24
 2. 网上开女装店应具备的个人条件 25
- 二、网上开女装店的必备硬件 26
 1. 电脑和网络 26
 2. 数码相机 27
 3. 联系电话 27
 4. 传真机 28
 5. 打印机 28
- 三、网上开女装店的必备软件 29
 1. 交流工具软件 29
 2. 支付工具软件 30
 3. 辅助管理软件 30
 4. 图像处理软件 30
- 四、网上开店平台的选择 31
 1. 淘宝网 31
 2. 易趣网 32
 3. 拍拍网 33
 4. 百度有啊 33

第4章 精美的服饰图片从何而来 35

- 一、服饰图片的获取 36
 1. 服饰图片的获取途径 36
 2. 图片拍摄前的准备 36
 3. 简易摄影棚的制作 38
 4. 图片拍摄技巧 40
- 二、服饰图片的美化 41
 1. 调整图片清晰度和色差 41
 2. 如何给服饰做搭配 44
 3. 如何给图片添加水印 48
 4. 如何多图叠加制造倒影 49



5. 给图片更换白色木板背景	53
第5章 网上开女装店第一步	59
一、注册成为淘宝会员	60
1. 注册电子邮箱	60
2. 注册淘宝会员	61
二、申请交易“中介”	62
1. 开通个人网上银行	62
2. 开通支付宝账户	63
3. 支付宝实名认证	63
三、开通网上店铺	66
1. 发布商品	66
2. 开通店铺	69
四、女装店铺的装修	70
1. 选择店铺风格	70
2. 设置动态店标	72
3. 设置店铺公告	73
4. 添加宝贝分类	74
五、推荐优势商品	75
1. 使用橱窗推荐	75
2. 使用掌柜推荐	76
3. 合理利用推荐	77
六、下载并安装淘宝工具软件	78
1. 下载并安装阿里旺旺	79
2. 下载并安装淘宝助理	82
第6章 做好女装店的第一笔交易	85
一、迎接第一笔生意	86
1. 确认买家付款	86
2. 修改交易价格	86
3. 选择物流发货	87
4. 为买家做出评价	89
二、支付宝交易管理	90
1. 支付宝数字证书	90
2. 管理支付宝	94
三、处理买家退款申请	100



1. 同意买家退款	100
2. 拒绝买家退款	101

第 7 章 提升女装店铺的访问量 103

一、给店铺取个好名字	104
1. 店铺取名的原则	104
2. 店铺取名的方法	105
3. 品牌女装服饰店的命名	105
二、美化店铺首页	106
1. 制作个性化宝贝分类	106
2. 使用个性化宝贝模板	107
3. 在店铺中添加背景音乐	108
三、做好店内宣传	110
1. 善用店铺介绍	110
2. 做好与买家的互动	110
3. 交换友情链接	111
4. 设置个人空间	112
四、在淘宝社区中宣传	114
1. 在社区中发帖及回帖	114
2. 申请社区广告位	116
3. 参加淘宝网的活动	117
五、在阿里旺旺中宣传	120
1. 设置个人名片进行宣传	120
2. 设置个性签名	121
3. 设置自动回复	121
六、其他宣传方式	122
1. 利用 QQ 进行宣传	122
2. 开设个人博客	123
3. 传统宣传方式	125

第 8 章 为女装店铺寻找更多的买家 127

一、留住上门的买家	128
1. 使用欢迎词	128
2. 做好商品介绍	129
3. 理性应对买家砍价	129
4. 应对还价的技巧	130



5. 给买家送礼金	131
二、管理好买家	133
1. 做好买家备注	133
2. 做好买家分类	134
三、主动寻找买家	135
1. 在店铺交流区寻找买家	135
2. 利用各大搜索引擎寻找买家	136
四、买家心理与沟通技巧	137
1. 买家的购物心理	137
2. 买家的分类	138
五、使用促销方式吸引买家	139
1. 网上折价促销	140
2. 网上变相折价促销	140
3. 网上赠品促销	141
4. 网上抽奖促销	141
5. 网上积分促销	141
6. 网上联合促销	141
第9章 做好女装店铺的客服工作	143
一、做好售前服务	144
1. 学会与买家巧妙沟通	144
2. 用诚信做招牌	145
3. 使用简洁字体	145
4. 服务因人而异	145
5. 使用电话交流	146
6. 学习导购小技巧	147
二、做好售中服务	148
1. 为商品打好包装	148
2. 增加商品附加值	149
3. 选择合适的物流配送方式	149
三、做好售后服务	155
1. 加入消费者保障服务	155
2. 制定退换货政策	159
3. 妥善处理与买家的矛盾	159
4. 引导买家修改中评和差评	160
5. 投诉恶意买家	160



6. 维护好与买家的关系	161
--------------------	-----

第 10 章 做一个专业的女装服饰店卖家 163

一、服装基础知识	164
1. 服装纺织面料成分分析	164
2. 服装号型的学问	167
3. 女装服饰类别的划分	168
二、服装常见的六大问题	168
1. 如何处理衣服顽渍	168
2. 羊毛衫该怎么洗涤	169
3. 怎样使牛仔裤不掉色	170
4. 皮衣该怎么保养	171
5. 熨衣服有哪些窍门	172
6. 怎样鉴别纯毛面料服装	173
三、向成功女装店卖家学习	173
1. 小美谈开店经验技巧	174
2. 小琳谈吸引顾客的方法	175
3. 小晨传授成为出色卖家的秘籍	176
4. 小红谈好店铺的经营原则	178
5. 小苏谈快速升钻的方法	178
6. 小英谈减少库存的方法	179
四、女装服饰搭配技巧	180
1. 雪纺印花连衣裙的搭配	180
2. 细肩吊带衫的搭配	181
3. 背带热裤的搭配	182
4. 短袖衬衫的搭配	182
5. 白色 T 恤的搭配	184
6. 波西米亚长裙的搭配	184

附录 A 中国主流快递公司联系方式 187

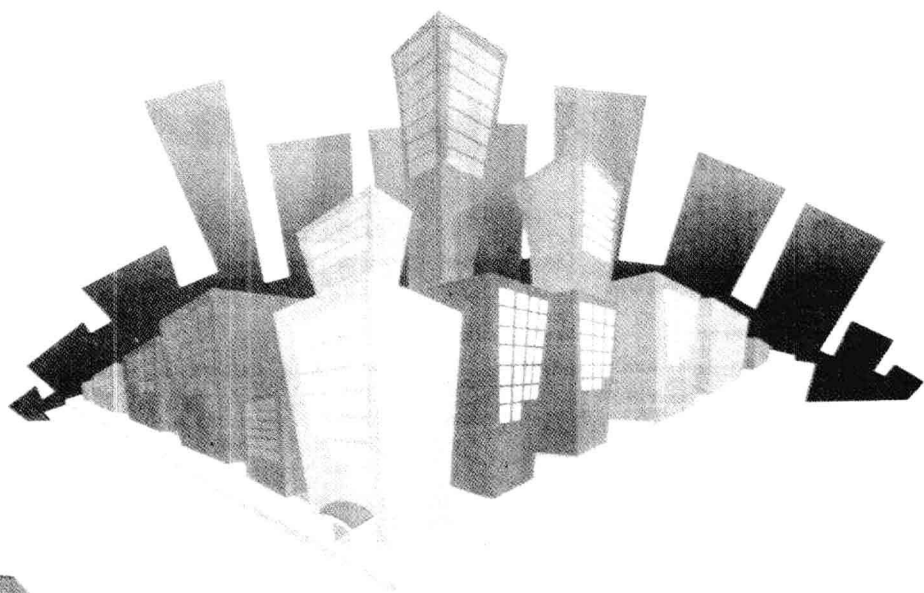
附录 B 中国各大专业批发市场 188

附录 C 店铺装修 HTML 代码大全 189

附录 D 网上开店实用工具软件的网址 190



第1章 选择网上开女装服饰店的理由



本章导读

网上女装店受欢迎的原因

- ☐ 什么样的女装服饰销量最好
- ☐ 网上开女装店优势大
- ☐ 网上女装店与实体女装店
- ☐ 办公室 MM 最爱网上淘衣
- ☐ 兼职淘宝，快乐创业



一、女装在网上卖疯了

随着互联网的普及，电子商务产业风生水起，给市场经济注入了新的活力。从 2005—2009 年间，我国网购人数在 4 年间提升了 5 倍，这也预示着我国已逐渐进入“全民网购时代”。

网络市场深厚的含金量，使得越来越多的人为其竞相逐鹿。借助于淘宝、易趣、拍拍等一系列电子商务交易平台，网络店铺如雨后春笋，大量涌现网络。网上开店已成为众多人网上淘金的不二之选。

网上开店卖什么商品最受欢迎？女装服饰当仁不让，以其庞大的消费群体、大量的商品需求以及便于运输等优势，成为网上开店最热门的经营项目之一。图 1-1 所示为淘宝网女装专卖区。



图 1-1 淘宝网女装专卖区

案例 1：办公室 MM 最爱网上淘衣

小琪是一家外企的文秘。由于平时要工作，周末的时候又想好好在家休息，逛街买衣服成了她最头痛的事情。一些大商店里的衣服价格惊人，远远超出她的经济能力。如果想买到便宜又好看的衣服，就必须有足够的时间和精力去淘。但最令她烦恼的是，有时候花了大半天的时间去实体小店淘衣服，很费体力不说，还不一定能买到自己称心如



意的衣服。

自从她从网上买下第一件衣服后,便宜的价格和买家热情体贴的态度,使她尝到了网上淘衣的甜头。从此,她开始喜欢上这种轻松又时尚的购物方式。利用中午休息的时候,她没事就在办公室上网淘衣服,不用花时间在逛街买衣服上了,可以尽情地去她喜欢的网络小店淘自己喜欢的衣服。每次收到快递的时候,都可以很兴奋地向别人炫耀她的“战利品”。

受小琪影响,她身边的很多朋友也纷纷开始钟情于网上淘衣。平时上网聊天,网上哪些店铺的衣服好看又便宜,最近在网上又淘了什么宝贝,这些就成了她和朋友们聊得最多的话题。

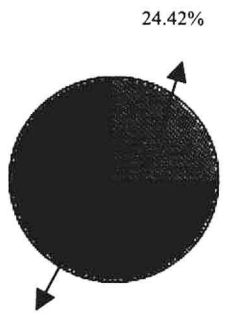
小琪还打算自己在网上开一家女装服饰店。因为在网上买衣服的次数多了,她了解作为一个顾客的消费心态,况且她周围有那么多喜欢在网上购物的朋友,这就有了开网店的基础。相信小琪成为一个网店卖家后,淘的不再是“衣”,而是“金”。最近,小琪正在为网上开女装服饰店做一些准备工作,几天后,她的淘宝女装服饰店就可以开张。

据中国互联网信息中心(CNNIC)最新一次统计,我国网民数量已达3.84亿。庞大的网民数量给女装服饰的网络市场带来了无限的生机。在2010年第二届中国服装电子商务峰会上发布的调研数据显示,2009年服装网上零售同比增长97%,市场规模从2007年的150亿元增长到2009年的6403亿元的市场规模。由此看见,女装服饰在网络市场有着不可小觑的发展势头,市场“钱”景十分可观。

网上女装市场的高速增长,吸引了众多传统女装企业的参与,激发了消费者对服装网购的热情。据淘宝网最新公布的《2009—2010年年度中国网购热门城市报告》显示,服装类商品成为网上最热卖的商品,女装服饰是消费力十大城市热卖商品之首。

2010年5月,淘宝数据魔方公布了4—5月淘宝网女装网购男女消费比例,其中有24.42%的消费者为男性,女性消费者占75.58%。在女装网购的男性消费者中,25岁以上的男性是淘宝女装网购的主力,其中25~29岁的青年男性以35.05%的份额排名第一,30岁~34岁的成熟男性也占据25.13%的份额。女性消费者中,大都以25~29岁以上的白领女性消费者居多,占据37.92%的份额,30~34岁的成熟女性以25.13%的份额位居第二,18~24岁的女性也占据了21.72%的份额。表1-1所示为淘宝女装购买性别分析。

表 1-1 淘宝女装消费者性别分析

淘宝女装消费者性别比	年龄分布		百分比 (%)
	男性	18~24 岁	18.99
		25~29 岁	35.05
		30~34 岁	25.13
		35~39 岁	10.74
		40~49 岁	7.12
		50~59 岁	2.16
		60 岁及以上	0.80
	女性	18~24 岁	21.72
		25~29 岁	37.92
		30~34 岁	23.20
		35~39 岁	9.06
		40~49 岁	6.27
		50~59 岁	1.48
		60 岁及以上	0.35

从女装网购区域上来看,以浙江、江苏及上海等地的电子商务发展较快,消费者也更习惯于在网上进行女装购物消费。图 1-2 所示为 2010 年 4—5 月女装热卖省份成交金额排行。

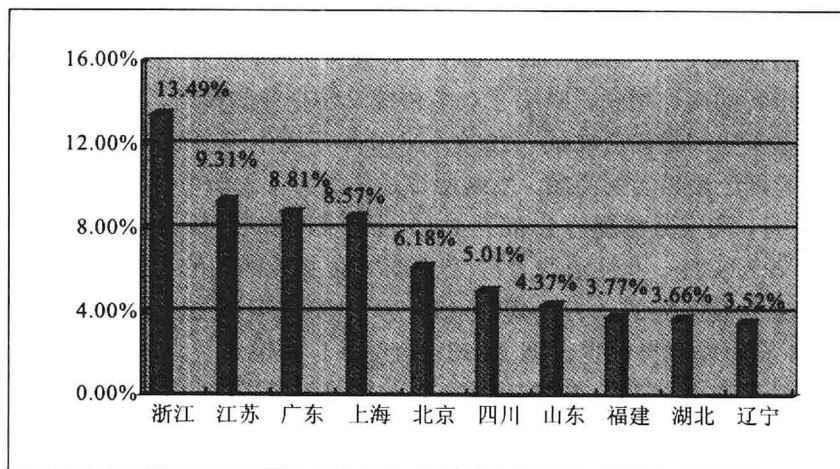


图 1-2 2010 年 4~5 月女装热卖省份成交金额排行

2- 女装服饰网购金额占网购金额比重

据相关网站数据统计,2009 年我国女装服饰网购金额占网上购物金额中的比重已达 1/4,有望成为国内网购人数最多,购物金额最大的商品类别。女装服饰之所以在网上受欢迎,究其原因主要有以下几点。



（1）价格相对便宜

价格是消费者在购物时通常会考虑的重要因素。网上的女装服饰由于简化了生产商至销售商的中间环节，且卖家无需花费太多的经营成本，商品的附加费用少，在价格上自然比实体店低，如图 1-3 所示。

（2）服饰图片抢眼

网上开店与实体店最大的不同就在于网上店铺是以商品照片代替实物展示给顾客。拍摄好的服饰照片经过 Photoshop 等图片处理软件的修饰会达到令人意想不到的效果，如图 1-4 所示。



图 1-3 “半价秒杀”服饰



图 1-4 服饰图片

如今，许多卖家为了让服饰更吸引人眼球，在商品图片的美化上也精益求精，充分挖掘到了精美的服饰图片背后隐藏的商业价值。因此，图片美化技术的提高，在一定程度上促进了女装服饰的热销。

（3）可供选择性广

由于女装的购买人群大都是女性消费者，现代社会繁忙的工作和琐碎的家务使得她们没有更多的时间和精力去逛街“血拼”。上网“淘衣”不受时间、地点、环境和交通的制约，服饰种类全面，款式多样，消费者可在网上货比三家，选择性价比最高的商品进行购买。

（4）免去购物疲劳

点几下鼠标，便可轻松买下商品；足不出户，便可享受送货上门；无须手提大包小包，便可满载而归。网上购物，让买衣服不再成为众多女性又爱又恨的体力活，用抹一次口红的时间即可把钟爱的衣服带回家，省时又省力。

（5）方便查找商品

一般电子商务网站都会将商品分门别类，买家只需按照要买的商品类别进行搜索，

如图 1-5 所示。随着网络店铺的不断发 展，网上商品种类也越来越多，商品类别更加 分化，可以让消费者有针对性的选择。如淘 宝网女装区就将女装分为热销类目、上装、 裙/裤装和特殊服装。网店卖家通常也会在 店铺中对商品进行不同类别的划分，使顾客 方便快速找到想要的商品，更显网络店铺的人 性化。

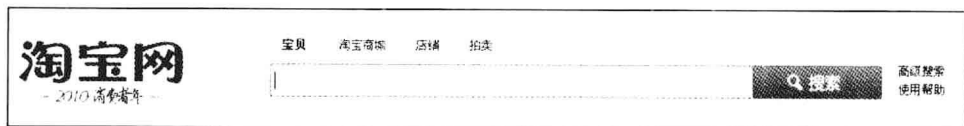


图 1-5 搜索商品

(6) 反映服饰潮流

网络庞大的信息量和迅速、快捷、大 范围的信息传播特点能满足女性消费者对潮 流服饰最新资讯的需求。通常卖家进新货后 就会第一时间上架，顾客能很快领略服饰时 尚动态，有些新款服饰在实体店甚至还未 曾上市。网上所卖的服饰在新鲜度和时尚 度上与实体店相比有着绝对的竞争优势， 这也是网上女装服饰会受追捧的原因之一。 如淘宝网为喜欢韩系服饰风格的买家专 设的“韩风潮流馆”，汇集了当下最潮流 的韩风服饰，如图 1-6 所示。



图 1-6 淘宝网“韩风潮流馆”

(7) “宅女”盛行

依赖电脑和网络，不喜欢与人接触， 很少出门，这是所有“宅女”的共性。网上 购物是许多现代“宅女”首选的购物方式。 “宅女”的盛行，也促使了网上女装服饰 的热卖。

女装服饰的款式千变万化，花样繁多，且更新速度快。想要在网上开女装店的卖家