

一本全景式的网商生存手册，找出离你最近的成功之道。



网店赢家

百家皇冠谈推广

淘宝大学资深讲师 ◎蔡同超 编著◎

写给网店卖家 ▶

对卖家最关心的9大问题进行81种解读，
分析并找到离你最近的成功道路。

写给准创业者 ▶

皇冠箴言句句给力，是你了解网店创业、
大淘宝生态圈的第一手资料。



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
http://www.phei.com.cn

网店赢家

百家皇冠谈推广

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

内 容 简 介

本书是一本开店创业宝典，书中内容由淘宝大学网店推广帮派的 11 位特派记者联系了 2 400 名皇冠卖家，获得访谈 200 例，并由编者从中精选优化 81 例编辑组成。

本书聚集了多位成功网商的经验之谈，其中有知名的淘宝大学讲师，有人尽皆知的金冠卖家，有各个行业的领头羊，也有轰动淘宝的淘名人，每位网商几乎都是针对卖家最关心的 9 个问题做出解答。角度不同，答案也不同，读者在对比阅读之后便可找出最适合自己的答案。

本书适合所有已经开设网店的店主阅读，也适合即将开设网店进行自主创业的读者阅读。

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

网店赢家：百家皇冠谈推广 / 蔡同超编著. —北京：电子工业出版社，2011.1

ISBN 978-7-121-12537-9

I. ①网… II. ①蔡… III. ①电子商务—商业经营—经验—中国 IV. ①F724.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 247189 号

策划编辑：张彦红

责任编辑：李利健

印 刷：中国电影出版社印刷厂

装 订：三河市皇庄路通装订厂

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：787×980 1/16 印张：20.75 字数：159 千字

印 次：2011 年 1 月第 1 次印刷

印 数：5000 册 定价：49.00 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。

自序

2009 年，淘宝网推出了新的社区形式——淘帮派，淘帮派就是以前淘宝社区的细化，较以前的社区分类更精准，用户群更具有针对性，聚合功能也更强大。

淘宝大学（简称“淘大”，网址为 <http://daxue.taobao.com>）在 2009 年 8 月 31 号成立了网店推广、网店运营、网店物流、商家工具、网店服务、拍照制图六大学科帮派，利用这一新颖的社区形式，让更多的淘友可以和各大讲师面对面地交流，让淘友之间多一个交流经营网店经验的地方。2009 年 9 月 1 日，编者有幸成为淘宝大学网店推广帮派的运营帮主，负责推广帮派的日常运营、维护工作。

2009 年 9 月，为了解决帮派成长速度较慢的问题，编者开始组建帮派管理团队，采取的方式不是等人入帮，而是主动出击，抛出“诱饵”吸引大家入帮，淘大推广帮是淘帮派中第一个采取主动诱人入帮的帮派，并第一个提出了“帮派经济”这个新概念。为了提升帮派质量，以吸引更多的淘友加入帮派，编者策划了一次帮派主题活动“皇冠店谈推广——淘宝大学皇冠店铺成功推广经验访谈月”，活动开展一个月时，已经吸引了上百位皇冠店主接受采访，其中有知名的淘宝大学讲师，有人尽皆知的金冠，有各个行业的领头羊，也有轰动淘宝的淘名人。一个月的时间成为淘帮派最火热的活动，也直接促使帮派成为万人帮，名列帮派排行榜前十名。为了扩大活动的效果，在 2009 年 10 月活动继续开展，最终使参与访谈的皇冠店主达到 200

人，成为淘宝网历史上最大的经验分享活动。

成功的活动引起了线上线下各方的关注，电子工业出版社的编辑张彦红（出版喜洋洋）找到编者，表示有兴趣将访谈内容编辑成书，于是，编者在200个皇冠访谈中精选了近80篇内容编辑成书，以让更多有兴趣在网络上创业的青年多一种学习的渠道。书中的内容不同于线上帖，而是将皇冠卖家的经验进一步优化、升华，以期给读灵感和激励。

这次访谈活动有一个很大的特点，有异于传统的访谈活动，这也是这次活动能如此火爆的原因之一，就是所有参加访谈的皇冠店主几乎都回答以下卖家最关心的9个问题：



皇冠箴言

通过同样的问题、不同的答案，您还可以分析出每个成功的皇冠店成功的真正原因所在，从而选择一条离自己最近的成功道路。

- 您好！很高兴您能接受我们的采访，您能简单介绍一下您自己和您的店铺吗？
- 关于网络零售行业的推广，您觉得应该如何定义？
- 你们是如何给你的网店拉来顾客的？
- 你们是如何让来到您店中的顾客留下并且成交的呢？
- 给大家讲讲在淘宝上您最开心的一件事和最难过的一件事吧？
- 您接下来的目标是什么呀？您建议新手卖家应该如何确立创业的目标呢？
- 您觉得一个新店在没有大量广告费用投入的情况下，应该如何给自己的店铺拉来顾客呢？
- 您觉得一个新店在没有价格优势和信用优势的情况下，该如何留住顾客？
- 对于广大的新手卖家，您有什么其他方面的建议吗？

每个问题都有不同的答案，您在阅读的过程中可以加以对比，哪些您觉得有道理，哪些您觉得有实用价值，然后加以借鉴。通过同样的问题、不同的答案，您还可以分析出每个成功的皇冠店成功的真正原因所在，从而选择

一条离自己最近的成功道路。

200 家皇冠店主的访谈，工作量的巨大是可想而知的，活动的特派记者均是淘宝大学网店推广帮派的管理人员，我们曾经做过估算，联系两家皇冠店，只有一家能最终联系到店主本人，联系三家皇冠店主才有一家愿意接受采访，平均两家愿意接受采访的只有一家最终交稿，也就是说，我们的特派记者至少联系了 2400 家皇冠店，才使活动最终达到 200 个访谈的规模。而特派记者们的辛勤付出并没有金钱的收获，也没有名誉的收获，他们唯一能得到的只有活动成功带来的成就感：让更多的人能学习到成功的经验。淘宝大学在此感谢他们的辛勤付出，他们的淘宝 ID 分别是：磊照 10191、福石饰品、苍_月神、单眼皮考拉、博大的江淮、xmruiqin、麦子风园景、康庄大道 188、楚 aiq 楚、angelldengqiao、淘包淘到抵。参与本书编写工作的还有张巧琳、黄维军、曹李圭、黄维霞、陈辉、龚健、林达、罗强、郑芳燕、吴燕娜、邱光林、苏振兴、罗娜、蔡灯华。

在活动的开展以及本书的编辑过程中，淘宝大学的各位领导、淘宝小二肃观、淘宝小二驼铃、淘宝大学资深讲师 bethebest（福建商盟盟主）、淘宝大学网店推广学科带头人水含笑、淘宝网经验畅谈居掌门 meyes、浩然水晶饰品店等给予了无私的鼓励与帮助，在此深表感谢。

特别说明：本书内容属于纪实专访内容，针对上面提到的 9 个问题，有的访谈者愿意回答，有的不愿意回答，为了保证本书内容的真实性，我们对没有回答的问题也没有做补充。另外，本书的采访内容截至时间是 2009 年 10 月（在 2011 年初进行了部分升华、优化），读者在阅读本书内容的时候会发现，每篇文章的信用级别、网店名称或者有的访谈者谈到的下一个目标与此时您在网络上看到的可能不完全一致，但这些内容并不影响您从书中学习到需要的知识。所以，个别优秀的非皇冠卖家的访谈内容也收录在本书了。

蔡同超（淘宝大学讲师：会吹小号的猫）

2011 年 1 月

目 录

一、淘大篇

- 1.1 淘宝大学美女讲师的创业先锋路.....2
- 1.2 骇客的行销必杀技.....5
- 1.3 成功店铺必备的“四件宝”.....9
- 1.4 真诚待客，营造口碑.....12
- 1.5 好实惠留下好顾客.....19
- 1.6 口碑赢天下.....22
- 1.7 淘宝第一单的传奇推广.....25
- 1.8 软推广，硬品质.....30
- 1.9 好信誉的小店也能出奇迹.....34
- 1.10 专业成就“无线”淘品牌.....38
- 1.11 十大网商从 2500 元到 30000000 元的蜕变.....41

二、牛人篇

- 2.1 三金冠的淘金法则.....46
- 2.2 “中国第一网商”——柠檬绿茶.....49
- 2.3 5 年造就百万好评.....53
- 2.4 黄马褂教你如何淘人脉.....56

2.5	淘宝红人的时尚营销	60
2.6	核心法宝——超乎想象的服务	63
2.7	用独特的设计赢得客户青睐	69
2.8	准确推荐——五皇冠让顾客不断回头	71
2.9	从内蒙微微小草成长到淘宝四皇冠	77
2.10	羚羊早安 10 个月升双冠的秘密	81

三、草根篇

3.1	线上线下一网打尽——成就蜂蜜淘品牌	86
3.2	用心交流带来高成交——早教老师成为早教专家	90
3.3	1000 元起家到日均 120 个包裹	94
3.4	美女大学生创业成就三皇冠	97
3.5	下岗女工店铺变身三皇冠	101
3.6	定位特色产品——小产品搏出大市场	106
3.7	养身搏出大市场——淘宝首家现磨现卖养生店	109

四、速度篇

4.1	四个月成就三皇冠：跃升淘宝饰品行业 NO.1	114
4.2	8 个月到皇冠“苏醒”的秘密	119
4.3	双管齐下百日冲上三皇冠	124
4.4	精挑细选精品质，信用一年增长 30 倍	127
4.5	6 个月 80 万上皇冠，百分百好评经验	131
4.6	北漂美女淘宝三年买车买房	137

五、留客篇

5.1	坚持品质，全职妈妈戴皇冠	142
-----	--------------------	-----

5.2	专业+专注成就至尊淘卖家	145
5.3	男人妆练成淘宝行业领头羊	149
5.4	好装修、好印象、好美味	153
5.5	细节决定一切	158
5.6	管好店铺 紧跟淘宝 内外兼修 打造金品质	162
5.7	以客为尊——特色外贸精品的特色淘营销	168

六、拉客篇

6.1	单品制胜——推广有新招	172
6.2	皇冠店主 cc133277 谈推广经验	177
6.3	双皇冠 abby0481 为你揭秘不能说的秘密	186
6.4	千万卖家谈新颖的推广方法	190
6.5	80 后美女“迪士尼梦”留顾客	194

七、服务篇

7.1	“川味美食”特色取胜	200
7.2	二手本本淘出双皇冠	205
7.3	小饰品成就专业大市场	209
7.4	营养师医师执耳医疗器械行业龙头论推广	213
7.5	好服务让宝贝物有所值	218
7.6	80 后北影女的另类待客之道	221
7.7	以诚为本造就 ZIPPO 第一卖家	225
7.8	善用全方位营销	228

八、货源篇

8.1	新疆特产行业三皇冠店神话	234
-----	--------------------	-----

8.2	鱼跃龙门的淘秘密	238
8.3	高品质、高性价比成就休闲食品四皇冠	241
8.4	出身中医世家，开辟淘宝网另类化妆品市场	244
8.5	从明星周边到明星店铺	248
8.6	专一成就皇冠	251

九、团队篇

9.1	群策群力，团队致胜	256
9.2	“影响中国时代新闻人物”也是淘宝三皇冠店主	259
9.3	四皇冠日销十万的诀窍	264
9.4	淘男装如何月入 20 万元	270
9.5	“五心”珍珠行打造行业 NO.1	275
9.6	从偶像饰品到偶像团队	278
9.7	群策群力打造淘宝第一风筝品牌	281
9.8	医学世家女创药妆神话	284
9.9	头脑风暴让店铺有创意更有生意	288

十、艰难篇

10.1	袋鼠的美丽女装风格多变，品质不变	292
10.2	美女店主放弃实体做淘宝，日销过万	296
10.3	保健器材行业成功之道	299
10.4	坚持就是胜利	302
10.5	千里走单骑，赢在淘宝路	307
10.6	从银饰尾单到淘品牌	310
10.7	打造家具类一站式购物的“沃尔玛”	313
10.8	优质优价——专业海外代购的制胜法宝	316
10.9	低价带来淘宝韩饰风潮	319

一、 淘大篇

淘宝大学是由亚洲最大的购物网站——淘宝网创办的专业网商培训中心，它承载着淘宝网未来为社会提供一百万个就业机会、帮助更多的人成就网商梦想的社会使命。

经过数年的发展，淘宝大学拥有资深淘宝卖家讲师 50 余名，他们本身也是淘宝网上的成功卖家，因为乐于分享，所以走上了讲台，他们也是淘宝网上最具分享精神的一群人。

“师者，所以传道授业解惑也”。让我们一起来学习各位淘宝大学讲师的推广经验。

1.1 淘宝大学美女讲师的创业先锋路

特派记者：康庄大道 188

采访嘉宾：mmmm_888888

信用级别：双皇冠 

网店地址：<http://shop33336327.taobao.com/>

网店名称：苏饰风情肚兜丝巾批发（韩国饰品）

康庄大道 188：您好！很高兴您能接受我们的采访，您能简单介绍一下您自己和您的店铺吗？

mmmm_888888：亲好，好的。我是淘宝大学讲师，同时也是一位专职网商。在做淘宝之前，我经营了四年的摄影工作室，因为想进一步发展，2004 年转让店铺去南京学苹果设计。2005 年到苏州应聘为汽车公司的业务文员，一年后升职为服务顾问。2008 年 3 月专职开淘宝网店。

康庄大道 188：关于网络零售行业的推广，您觉得应该如何定义呢？

mmmm_888888：它分为店外推广和店内推广。店外推广的方法一般有：直通车、淘宝报名各种活动、淘宝帮派发帖或回帖、各个网站投放广告、阿



里妈妈淘宝客、博客营销、论坛软文、一些搜索引擎网站竞价排名等。

店内推广包括利用店铺装修、客服接待技巧、回头客、促销活动等进行推广。

康庄大道 188：你们是如何给你的网店拉来顾客的呢？

mmmm_888888：呵呵，我们的店铺都是靠口碑宣传，回头客比较多，有的买家一个月回头 7 次来购买。另外就是用直通车。

康庄大道 188：你们是如何让来到您店中的顾客留下并且成交的呢？

mmmm_888888：我们店铺的流量转换率还是不错的，我们在产品图片和描述上做得比较认真。商品的特质和缺点我们都会详细说明，不会只说商品的优点。这样才会让买家更了解，买到真正满意的商品。另外，定价的时候比较慎重，会多参考同行的定价，把实惠带给买家。薄利多销，同时也会带来很多批发客户和团购。另外，店铺经常会做一些促销。还有就是客服人员的态度和服务比较好，所以，来我们店的买家都是一次性买多件的，来评价的时候也会写很多内容，因为超出期望值，感到非常满意，就不会只简简单单给个好评完事。

康庄大道 188：给大家讲讲在淘宝上您最开心的一件事和最难过的一件事吧？

mmmm_888888：2008 年 3 月，因为在一个群里给别人解答问题，被苏州机构的负责人发现并推荐给淘宝大学，加入讲师团队，这一年半来为很多卖家和大学生分享淘宝经验。这是我最开心的事。

最难过的事：印象深的是有一次，一位买家给了两个中差评。我们电话沟通，买家是一位女生，态度很强硬，坚决要求退款不退货才修改评价，并认为给中差评是她的自由，当时这个电话打了二十多分钟。我们尽力沟通，对方最后扔下一句话：你们看着办吧。放下电话后我就哭了，这还是在淘宝开店以来第一次哭，不过后来我们还是在淘宝投诉中把这个问题解决了。



皇冠箴言

网络零售行业的
推广分为店外推广和
店内推广。

康庄大道 188: 您接下来的目标是什么呀? 您建议新手卖家应该如何确立创业的目标呢?

mmmm_888888: 接下来的目标是寻找货源, 做大做强, 向三皇冠冲刺。

新手卖家在淘宝往往会有误区, 有的人想做淘宝上没有的商品, 有的人拼命打价格战。因为经常听到有人抱怨卖这类商品的卖家太多了, 所以我这里没人买, 或者是我的价格都低到极限了, 为什么还没有人来买啊? 其实这些都不太能成功, 所以还是应找自身的优势和资源, 先做起来, 做认真, 做仔细, 不断地学习和调整。开店初期没有人看, 也没有人买, 除了信誉低是一个因素, 其实还是自己做得不够好, 要找出原因去改善, 多研究同行卖家, 一直坚持下去, 一定会成功。

康庄大道 188: 您觉得一个新店在没有大量广告费用投入的情况下, 应该如何给自己的店铺拉来顾客呢?

mmmm_888888: 到淘宝社区帮派里认真发帖、回帖 (不要发广告帖)。多加入一些群多交流, 初期的客户积累就是这样一点点来的。另外, 自己开店了, 要让身边所有的朋友都知道, 先从身边推广起来。

康庄大道 188: 您觉得一个新店在没有价格优势和信用优势的情况下, 该如何留住顾客呢?

mmmm_888888: 先把自己的店铺做得有足够的吸引力, 自己以一个买家的眼光, 或者让朋友来看看你的店铺, 有没有想买的欲望, 包括商品价、店铺装修、宝贝图片和描述、分类、促销活动、邮费设置等, 有买家来的时候, 要热情、专业、迅速、认真地做好每一单, 接待好每一位买家, 他们满意了, 自然会帮你宣传, 定期联络老客户, 但不要太频繁, 这个时间在网店版里有这个功能, 我们可以去设置一下。

康庄大道 188: 对于广大的新手卖家, 您有什么其他方面的建议吗?

mmmm_888888: 多学习、多坚持, 保持创业的激情。



皇冠箴言

新手卖家要找自身的优势和资源, 先做起来, 做认真, 做仔细, 不断地学习和调整。

1.2 骇客的行销必杀技

特派记者：苍_月神

采访嘉宾：天生骇客

信用级别：3 皇冠 

网店地址：<http://shop10322756.taobao.com>

网店名称：HOT 服饰 外贸量贩店

苍_月神：您好！很高兴您能接受我们的采访，您能简单介绍一下您自己和您的店铺吗？

天生骇客：非常高兴能接受淘宝大学推广帮的采访。我最近刚获得了“十大创业先锋”称号^_^，现在自己是全职网商，同时也是淘宝大学的讲师、阿里巴巴阿里学院讲师，全国多所高校电子商务类客座教授，淘宝网多家皇冠级卖家品牌策划。

我的店铺主营外贸女装，也有部分其他商品。现在有 8 位工作人员全力在帮我打理店铺，有一个 300m² 的仓库和办公区。

苍_月神：关于网络零售行业的推广，您觉得应该如何定义呢？



天生骇客：个人认为，网络零售推广的定义是利用任何我们可以利用的资源，达到让客户知道你的任何方式，包括但不限于只在网络上推广。

苍_月神：你们是如何给你的网店拉来顾客的呢？

天生骇客：由于我的产品是低价商品，客户群不是很稳定，这时候客户的相互介绍就相当重要。在保持商品质量和高性价比的同时，利用各种活动来刺激客户的回头率和转介绍率，以及合理利用淘宝的推广。举个列子，比如买加秀活动、秒杀活动，让顾客多多参与进来。



皇冠箴言

网络零售推广的定义包括但不限于只在网络上推广。

苍_月神：你们是如何让来到您店中的顾客留下并且成交的呢？

天生骇客：你说的这个我们一般叫做转化率，我的店铺一般是利用低价、促销、礼品，让客户感觉到不买就会错过。推广得好，人家到了您的店铺，你成功一半分，让对方掏钱，才是我们的最终目的，不是吗？

让对方主动掏钱首要是让顾客能了解他能得到什么好处，大多数买家都会有购物冲动的行为，如果你能让他感觉不掏钱买就吃亏了，你就成功了。像现在的淘宝秒杀活动的红火也是因为这个原因。

苍_月神：给大家讲讲在淘宝上您最开心的一件事和最难过的一件事吧？

天生骇客：开心的事就多啦，最近比较高兴的就是获得“十大网络创业先锋”称号。我希望今后能够不辜负“十大先锋”这个称号。

难过的事情应该是第一个评价。我的第一个评价就是一个差评，相信很多人难以想象。我父母曾经是开工艺品店的，店铺由于种种原因关闭了，有些工艺品一直没有卖出去，堆在了家里。所以，就找了一幅木版画发布了个一元拍在网上，当时很多人的一元拍很火，我总以为自己至少能收回本钱。结果现实是残酷的，商品挂上网后一直无人问津，最后是一个很远地区的买家1元拍下了，而且还是包邮费的，所以我只能硬着头皮找邮局发货，结果发现这么大的版画必须要一个木箱才能邮寄，木箱加邮寄的费用估计要100

元以上，而这个版画只卖了1元，还是包邮的。最后考虑了很久，还是对买家说“实在是对不起，这个版画发不了，亏太多了。”所以第一个生意就是一个差评，拍下不发货。

现在我在经营店铺时，我会考虑这个促销方法是否适合我，进货的时候也会这样去考虑，我们看他人名利双收，就完全照抄，很可能结局是得不偿失的。

苍_月神：您接下来的目标是什么呀？您建议新手卖家应该如何确立创业的目标呢？

天生骇客：我接下来的目标是打造自己的女装品牌。现在网络零售品牌化已经是一个大趋势。而服装的竞争品牌化道路更加重要，一个没有品牌的店铺只能疲惫地忙于应付各种情况，却不能让客户记住你，一旦有类似的竞争对手出现，就很可能被客户和市场淘汰。

对于新手卖家来说，我认为首先找对自己的兴趣，从兴趣出发确立长期、中期、短期的目标，在经营过程中不断地调整自己的目标。

苍_月神：您觉得一个新店在没有大量广告费用投入的情况下，应该如何给自己的店铺拉来顾客呢？

天生骇客：首先考虑的当然是免费推广，利用网络上的一些手段，比如自己有QQ空间的，可以放到自己的QQ空间里，先让自己身边的朋友来关注我们的店铺。其实看的人多了，我们的浏览量就会增加。而浏览量大了后，我们的商品店铺会比无人问津的时候更有机会出现在买家面前。

同时不断地利用论坛、博客。如果自己本身是网民，就多多发挥，若不是网民，就介绍身边的朋友来看自己的店铺。当然，这样的推广方式要注意方法，不能像发小广告那样乱发。

同时可以利用少许金额的投入来尝试推广，如购买一些推广工具，采用满就送、搭配销售等方法。

**皇冠箴言**

一个没有品牌的店铺只能疲惫地忙于应付各种情况，却不能让客户记住你。