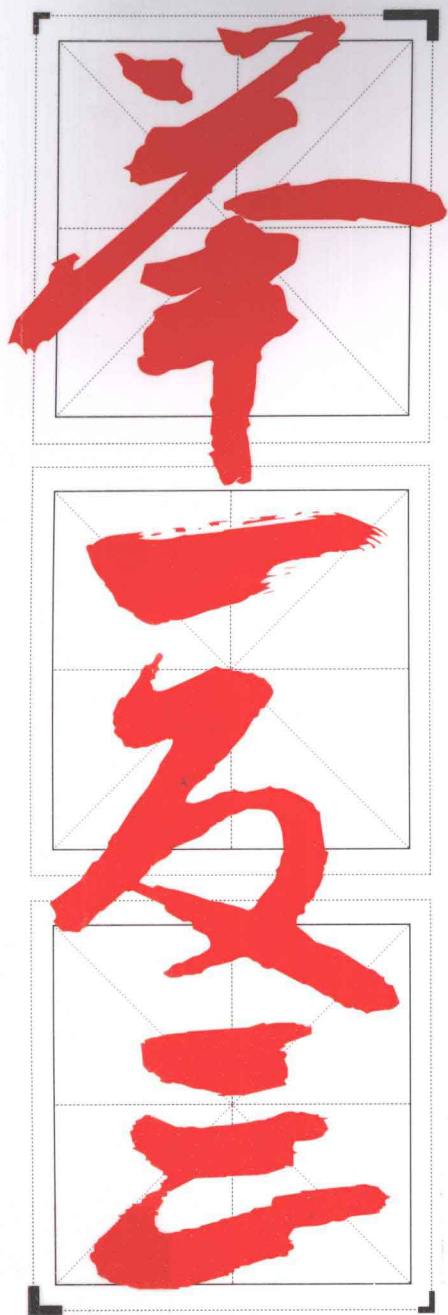
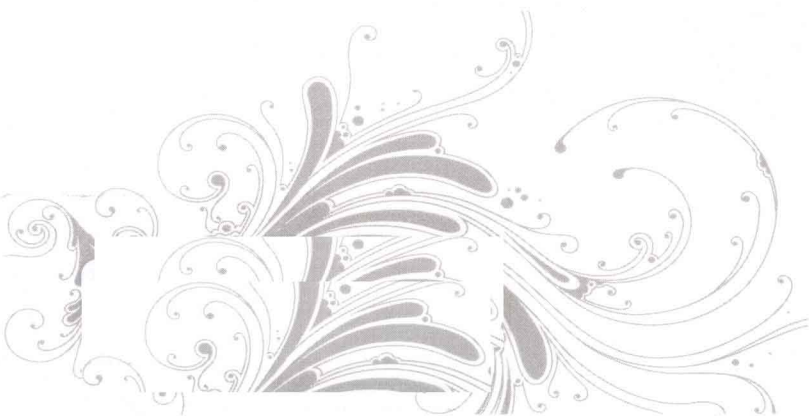




网上开店与推广 技巧总动员

企鹅工作室 俞成平 编著



- ▶ **知识全面** 全面讲解注册并申请网店、美化并发布商品、进货与出货管理、店铺宣传与推广等网上开店与推广的必备知识
- ▶ **技巧实用** 全书以应用技巧为主，包含80多个热点快报+300多个知识小栏目+300多个应用技巧+400多张步骤图片
- ▶ **情景教学** 安排两个大框架、4组小栏目，打造情景学习模式，启发读者思考，达到快速上手、举一反三的目的
- ▶ **书盘结合** 配套多媒体超值教学光盘，直观、生动、互动性强，实现与书中知识相互结合、互相补充



清华大学出版社

举一反三

网上开店与推广技巧总动员

企鹅工作室 俞成平 编著

清华大学出版社

北 京

内 容 简 介

网上开店有很多方法,更有很多技巧。本书主要针对初、中级读者的需求,从零开始,系统、全面地讲解网上开店的操作步骤与应用技巧。

全书共分为 20 个专题、3 个附录,主要包括网上开店与推广必修课、如何决定你的网店经营方向、三大网店平台注册技巧、你需要拥有一个支付系统、网店装修技巧大搜捕、宝贝美化技巧大搜捕、商品发布与描述技巧、必须掌握的买卖交易技巧、从哪里寻找你的货源、另类货源挖掘技巧、进货和出货管理技巧、物流判断与选择技巧、店铺宣传与推广技巧、如何留住你的顾客、如何服务好顾客、网店省钱推广秘籍、提升信誉打造品牌、制定良好的销售策略、独立网店的搭建与运营以及开拓海外市场的技巧等内容。

本书具有内容精炼、技巧实用,实例丰富、通俗易懂,图文并茂、以图析文,版式精美、双色印刷,配套光盘、互补学习等特点。本书及配套多媒体光盘非常适合初、中级读者选用。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

网上开店与推广技巧总动员/企鹅工作室,俞成平编著.——京:清华大学出版社,2011.3

(举一反三)

ISBN 978-7-302-24526-1

I. 网… II. ①企… ②俞… 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(2010)第 258481 号

责任编辑:邹 杰 宋延清

封面设计:杨玉兰

责任校对:周剑云

责任印制:王秀菊

出版发行:清华大学出版社

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座

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

邮 编:100084

社 总 机:010-62770175

邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者:北京鑫海金澳胶印有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:185×260 印 张:16 字 数:453 千字

附光盘 1 张

版 次:2011 年 3 月第 1 版

印 次:2011 年 3 月第 1 次印刷

印 数:1~4000

定 价:36.00 元

产品编号:038071-01



光盘推荐运行环境

操作系统: Windows XP/Vista/7

显示器分辨率: 1024×768像素

CPU: P4以上

内存: 1GB

光驱: DVD-ROM

硬盘空间: 10GB

其他设备: 耳机或音响



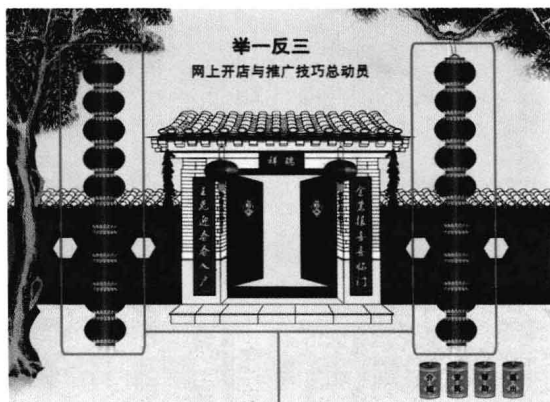
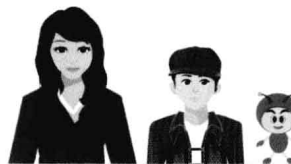
播放 快退 上节 返回 音乐
暂停 快进 下节 退出

单击“音乐”按钮，在弹出的菜单中可以选择其他音乐作为背景播放音乐。



播放内容结束后，系统自动弹出提示对话框。不做任何操作，在10秒钟后播放下一节内容；单击“本节”按钮，将会重复播放该小节内容；单击“上一节”按钮，将会进入上一节内容。





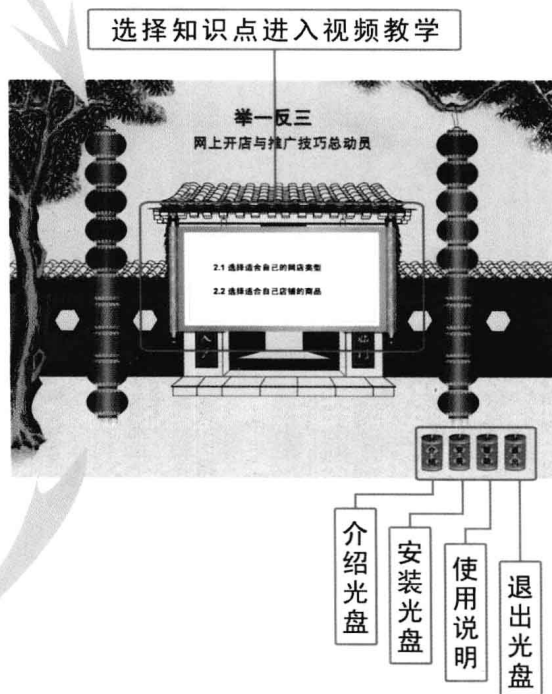
选择学习的专题

光盘操作方法

将光盘放入光驱，几秒钟后光盘将自动运行。如果没有自动运行，可在桌面上双击“计算机”图标，然后在打开的窗口中双击光盘所在的盘符，或者右击光盘所在的盘符，在弹出的快捷菜单中选择“自动播放”命令，即可启动并进入多媒体互动教学光盘程序。

光盘主要内容

“举一反三”丛书的配套光盘是多媒体自学光盘，通过师生对话的场景与模拟老师授课来详细讲解电脑相关技巧。通过该光盘，用户可以如同课堂教学一般进行直观且生动的学习，使学习效率得到显著的提高。



介绍光盘

安装光盘

使用说明

退出光盘



视频教学模式

视频教学播放器

丛书序



学电脑有很多方法，更有很多技巧。一本好书，不仅能让读者快速掌握基本知识、操作方法，还应让读者能够无师自通、举一反三。

基于上述目的，清华大学出版社精心打造了品牌丛书——“举一反三”。本系列丛书作者精心挑选了最实用、最精炼的内容，采用一个招式对应一个技巧，同时补充讲解一个知识点的叙述方式。此外书中还穿插“内容导航、热点快报、知识补充、注意事项、专家坐堂、举一反三”等众多小栏目，采用双栏的紧凑排版方式，配合步骤、技巧，以重点、难点相对突出的精美双色印刷，并配套大容量的多媒体教学光盘，使读者能够参照书中的实际操作步骤、对照光盘快速开展实战演练，从而达到“举一反三”的目的。

丛书主要内容

如果您是一名电脑初、中级读者，那么“举一反三”丛书正是您所需要的。本丛书覆盖面广泛、知识点全面，已出版书目如下所示。

批 次	图书品种
第一批	《网上冲浪技巧总动员》
	《Windows Vista 技巧总动员》
	《Office 2007 办公技巧总动员》
	《Word 2007 排版及应用技巧总动员》
	《Excel 2007 表格处理及应用技巧总动员》
	《系统安装与重装技巧总动员》
	《数码照片拍摄与处理技巧总动员》
	《家庭 DV 拍摄与处理技巧总动员》
	《电脑硬件与软件技巧总动员》
	《电脑故障排除技巧总动员》
	《BIOS 与注册表技巧总动员》
	《电脑安全防护技巧总动员》



续表

批 次	图书品种
第二批	《AutoCAD 2010 机械绘图技巧总动员》
	《AutoCAD 2010 建筑绘图技巧总动员》
	《Flash CS5 动画设计技巧总动员》
	《Excel 2010 表格处理及应用技巧总动员》
	《Office 2010 办公应用技巧总动员》
	《Photoshop CS5 数码照片处理技巧总动员》
	《Windows 7 技巧总动员》
	《Word 2010 排版及应用技巧总动员》
	《炒股入门技巧总动员》
	《电脑常用工具软件技巧总动员》
	《电脑黑客攻防技巧总动员》
	《家庭电脑应用技巧总动员》
	《老年人学电脑技巧总动员》
	《淘宝网开店与交易技巧总动员》
	《网上开店与推广技巧总动员》
	《五笔打字与 Word 排版技巧总动员》
	《五笔字型速查技巧总动员》

丛书主要特色

作为一套面向初、中级读者的系列丛书，“举一反三”丛书具有“内容精炼、技巧实用”，“全程图解、轻松阅读”，“情景教学、快速上手”，“精美排版、双色印刷”，“书盘结合、互补学习”五大特色。

☒ 内容精炼 技巧实用

每本图书均挑选精炼、实用的内容，循序渐进地展开讲解，符合读者由浅入深、逐步提高的学习习惯。语言讲解准确、简明，读者不需要经过复杂的理解和思考，即可明白所学习的知识。

本丛书以应用技巧为主，操作步骤为辅，理论知识为补充；采用一个招式对应一个技巧，同时补充讲解一个知识点的叙述方式。对于各种需要操作练习的知识，都以操作步骤的方式进行讲解，让读者在大量的操作步骤和应用技巧中，逐步培养动手实践的能力。

☒ 全程图解 轻松阅读

本书采用“全程图解”的讲解方式，在以简洁、清晰的文字对知识内容进行说明后，以图形的表现方式，将各种操作步骤直观地表现出来。基本上是一个操作步骤对应一个图形，且在图形上添加步骤序号与说明，更准确地对各知识点进行操作演示，这样，既节省了版面，又增加了可视性，使读者感到轻松易学。

☒ 情景教学 快速上手

本书非常注重读者的学习规律和学习心态，安排了“内容导航、热点快报”学习大框架，以及“知识补充、注意事项、专家坐堂、举一反三”等学习小栏目，通过打造一种合理的情景学习方法和模式，在活泼版面、轻松阅读的同时，让读者能够主动思考、触类旁通，从而达到快速上手、举一反三的目的。

☒ 精美排版 双色印刷

本书采用类似杂志的版式设计，使用 10 磅字号、双栏和三栏相结合的排版方式，版式精美、新颖、紧凑，既适合阅读又节省版面，超值实用。

本书以黑色印刷为主，而“操作步骤、操作技巧、重点、难点、知识补充、注意事项、专家坐堂、举一反三”等特殊段落，需要读者加强学习的地方则采用双色印刷，以达到重点突出、直观醒目、轻松阅读的目的。

☒ 书盘结合 互补学习

本书配套多媒体教学光盘，光盘内容与书中的知识相互结合并互相补充，而不是简单的重复，具有直观、生动、互动等优点。

丛书特色栏目

作者在编写本书时，非常注重读者的学习规律和学习心态，每个专题都安排了“内容导航、热点快报”等学习大框架，以及“知识补充、注意事项、专家坐堂、举一反三”等学习小栏目，让读者可以更加高效地学习、更加轻松地掌握。

主要栏目	主要内容
内容导航	在每个专题的首页，简明扼要地介绍本专题将要学习的主要内容，使读者在学习的过程中能够有的放矢
热点快报	对本专题所讲的知识进行更准确、更全面的概括，以精练的、概括的语言列出本专题将要介绍的重要内容和经典技巧等

续表

主要栏目	主要内容
知识补充	在众多操作步骤中,穿插一些必备知识,或是本专题主要知识点、重点和难点的学习提示
注意事项	强调本专题的重点、难点,以及学习过程中需要特别注意的一些问题或事项,从而达到巩固知识,融会贯通的目的
专家坐堂	将高手在学习电脑应用过程中积累的经验、心得、教训等通通告诉你,让你快速上手、少走弯路
举一反三	对新概念、新知识、重点、难点和应用技巧通过典型操作加以体现,从而达到触类旁通、举一反三的目的

光盘主要特色

本书配备了交互式、多功能、大容量的多媒体教学光盘。书中涉及的主要内容,通过演示光盘做了必要的示范。光盘内容与图书内容相互结合并互相补充,既可以对照光盘轻松自学,又可以参照图书互动学习。配套光盘具有以下特色。

光盘特色	主要内容
功能强大	配套光盘具有视频播放、人物情景对话、背景音乐更换、音量调节、光盘目录快速切换等众多功能模块,功能强大、界面美观、使用方便
情景教学	配套光盘通过老师、学生和小精灵3个卡通人物来再现真实的学习过程,情景教学、生动有趣
互动学习	读者可跟随光盘的提示,在光盘演示中执行如单击、双击、输入、拖动等操作,实现现场互动学习的新模式
边学边练	将光盘切换成一个文字演示窗口,读者可以根据文字说明和语音讲解的指导,在电脑中进行同步跟练操作,边学边练

丛书创作团队

本丛书由“企鹅工作室”集体创作,参与编写的人员有席金兰、吴琪菊、余素芬、吴海燕、朱春英、费一峰、徐海霞、张珊珊、袁盐、何林苡、陈建良、余雅飞、任晓芳、张云霞、俞成平、王礼龙等。

由于水平有限,书中难免有疏漏和不妥之处,敬请广大读者批评指正,读者服务邮箱:ruby1204@gmail.com。

企鹅工作室

网上开店有很多方法，更有很多技巧。

本书主要针对初、中级读者的需求，从零开始，系统、全面地讲解了网上开店与推广的技巧。

本书主要内容

全书精心安排 20 个专题、3 个附录的内容，以应用技巧为主，操作步骤为辅，通过对技巧的介绍来讲解知识点，具体内容如下表所示。

本书专题	主要内容
专题一 网上开店与推广必修课	介绍网上开店的现状、前景，以及从事网上开店需要做的一些基本准备等技巧
专题二 如何决定你的网店经营方向	介绍网上客户群，网上的热销商品，以及如何确定自己的经营方向等技巧
专题三 三大网店平台注册技巧	介绍包括淘宝网、拍拍网、易趣网等几个主流 C2C 网上开店平台的开店流程以及这些平台所提供的开店工具的使用等技巧
专题四 你需要拥有一个支付系统	介绍支付宝、财付通、百付宝、安付通这几个主流的第三方支付系统的注册及使用等技巧
专题五 网店装修技巧大搜捕	介绍各大网店平台的网店装修技巧，其中主要以淘宝网为例，介绍设置背景音乐、旺铺设计等技巧
专题六 宝贝美化技巧大搜捕	介绍商品宝贝的拍摄技巧，以及一些基本的 Photoshop 处理技巧，包括替换背景图片、添加图片边框、去除图片瑕疵等技巧
专题七 商品发布与描述技巧	介绍包括淘宝网、拍拍网、易趣网这几家主流网店平台的商品发布与商品描述技巧，包括标题设置、宝贝描述、价格设定等技巧
专题八 必须掌握的买卖交易技巧	介绍网上开店时商家必须掌握的一些交易技巧，包括宝贝定价、客户沟通等技巧

续表

本书专题	主要内容
专题九 从哪里寻找你的货源	介绍商家网上开店如何寻找货源、从何处寻找货源的一些技巧,包括搜索引擎的使用、网上代销等技巧
专题十 另类货源挖掘技巧	介绍网上开店时,如何挖掘另类资源的技巧,如依靠地理位置寻找货源、挖掘手工制品等技巧
专题十一 进货和出货管理技巧	介绍网上经营时,作为商家必须要掌握的进货和出货的管理技巧,包括进出货禁忌、网店秘书的使用等技巧
专题十二 物流判断与选择技巧	介绍交易开始后,商家对于物流的判断与选择技巧,包括与业务员砍价、物流包装等技巧
专题十三 店铺宣传与推广技巧	介绍网上开店,作为商家必须掌握的店铺宣传与推广技巧,包括巧用店铺名、网下推广、竞价广告等技巧
专题十四 如何留住你的顾客	介绍网上开店,作为商家如何留住顾客的技巧,包括设置欢迎词、管理客户资料等技巧
专题十五 怎样服务好你的顾客	介绍作为网店商家,怎样服务好你的顾客,包括重视顾客的需求,不要贬低竞争对手等技巧
专题十六 网店省钱推广秘籍	介绍作为网店商家,如何推广自己网店的技巧,包括友情链接的使用、各大社区的推广等技巧
专题十七 提升信誉打造品牌	介绍作为网店商家,如何提升信誉、打造品牌的技巧,包括虚拟充值、拍卖活动、商标设置、品牌文化等技巧
专题十八 制定良好的销售策略	介绍作为网店商家,如何制定良好的销售策略技巧,包括新品预告、VIP卡等销售策略技巧
专题十九 独立网店的搭建与运营	介绍作为网店商家,如何搭建和运营独立的网店,包括域名注册、程序安装、网店设置等技巧
专题二十 开拓海外市场的技巧	介绍作为网店商家,如何开拓海外市场的技巧,包括平台的选择、开店的流程、注意事项等技巧
附录一 国内主流快递公司网站	介绍目前国内几大主流快递公司的联系方式
附录二 网上开店与交易实用工具软件	介绍现今主流的各大网上开店与交易实用工具
附录三 全国最大的 60 个专业批发市场	介绍中国较为知名的 60 大专业批发市场

本书读者定位

本书及配套多媒体光盘非常适合初、中级读者选用。

本书还适合以下读者：

- 网上开店初级学习者与中级提高者
- 拥有实体店的个体经营者
- 家庭主妇等有较多空闲时间者
- 在校学生与办公人员
- 老年朋友们
- 电子商务爱好者

企鹅工作室



专题一 网上开店与推广必修课 1

- 技巧 1 理解网上开店的概念 1
- 技巧 2 认清网上开店的优势和劣势 3
- 技巧 3 熟悉网上开店的前提条件 4
- 技巧 4 掌握国内外网上开店动态 7
- 技巧 5 分析网店与实体店情况 9
- 技巧 6 提升网店店家的个人能力 10
- 技巧 7 调整网店店家的心理素质 10
- 技巧 8 遵守网店店主道德规范 11
- 技巧 9 了解网上开店的基本定位 11
- 技巧 10 学会网上开店的操作流程 12
- 技巧 11 积极参加网店的营销活动 13
- 技巧 12 谨慎网上“网托”的哄骗 14

专题二 如何决定你的网店经营方向 15

- 技巧 13 了解网上的客户群 15
- 技巧 14 掌握网店市场走向 16
- 技巧 15 关注国内外热销商品 17
- 技巧 16 分析网上热销商品的特点 19
- 技巧 17 认识网店商品品种分类 19
- 技巧 18 了解网店商品的结构搭建 19
- 技巧 19 挑选店铺的主力商品 20
- 技巧 20 挑选店铺的辅助商品 20
- 技巧 21 挑选店铺的刺激性商品 20
- 技巧 22 选择适合自己的网店类型 21
- 技巧 23 选择适合自己店铺的商品 22

专题三 三大网店平台注册技巧 25

- 技巧 24 选择网店平台 25
- 技巧 25 注册邮箱技巧 26
- 技巧 26 注册淘宝会员 27
- 技巧 27 申请淘宝店铺 28
- 技巧 28 使用淘宝工具 29
- 技巧 29 注册易趣会员 29
- 技巧 30 申请易趣店铺 30
- 技巧 31 使用易趣工具 30

- 技巧 32 注册拍拍会员 31
- 技巧 33 申请拍拍店铺 32
- 技巧 34 使用拍拍工具 33

专题四 你需要拥有一个支付系统... 35

- 技巧 35 了解网上支付的方式 35
- 技巧 36 注册支付宝账号 36
- 技巧 37 进行支付宝认证 37
- 技巧 38 支付宝余额付款 37
- 技巧 39 支付宝网银付款 38
- 技巧 40 支付宝卡通付款 38
- 技巧 41 支付宝网点付款 38
- 技巧 42 财付通充值方式 38
- 技巧 43 使用财付通交易 40
- 技巧 44 安付通交易流程 40
- 技巧 45 安付通充值交易 40
- 技巧 46 百付宝充值交易 41
- 技巧 47 百付宝转账提现 41
- 技巧 48 网上支付安全警示 41
- 技巧 49 开通网上银行 42
- 技巧 50 修改网上银行密码 43
- 技巧 51 银行卡与网上银行的关系 44
- 技巧 52 网上银行与支付宝账户的关系 44
- 技巧 53 查看支付宝账户余额 44

专题五 网店装修技巧大搜捕 45

- 技巧 54 了解网店装修的基本流程 45
- 技巧 55 设计独具个性的店名 46
- 技巧 56 设计个性精美的店标 46
- 技巧 57 确定店铺风格 48
- 技巧 58 装修店铺公告 50
- 技巧 59 设置店铺背景音乐 50
- 技巧 60 美化店铺的常用代码 51
- 技巧 61 常用网店装修设计
工具 Photoshop 51
- 技巧 62 了解 Photoshop 的功能 51
- 技巧 63 网游、在线充值旺铺装修 52

技巧 64	数码产品旺铺装修.....	53
技巧 65	家居饰品旺铺装修.....	53
技巧 66	服装服饰旺铺装修.....	53
技巧 67	美容护肤化妆品旺铺装修.....	54
技巧 68	母婴用品、玩具、奶粉、 童装类旺铺装修	54
技巧 69	食品和地方特产类旺铺装修.....	55
技巧 70	音像书籍旺铺装修.....	55
技巧 71	奢侈品类旺铺装修.....	55
技巧 72	巧用配色让生意更上一层楼.....	56

专题六 宝贝美化技巧大搜捕 57

技巧 73	选择拍摄相机的技巧.....	57
技巧 74	选择合适的拍摄环境.....	58
技巧 75	正确的拍摄姿势	59
技巧 76	拍摄高质量清晰图片.....	60
技巧 77	拍摄宝贝技巧实例.....	61
技巧 78	激发买家购买欲	62
技巧 79	剪裁商品图片大小.....	63
技巧 80	调整商品图片亮度.....	64
技巧 81	去除照片上的瑕疵.....	65
技巧 82	替换图片背景	66
技巧 83	给宝贝图片添加文字.....	68
技巧 84	处理模糊图片	69
技巧 85	添加图片边框	70
技巧 86	添加图片闪光效果.....	71

专题七 商品发布与描述技巧 73

技巧 87	查看商品发布界面.....	73
技巧 88	商品标题设置技巧.....	74
技巧 89	商品图片上传技巧.....	74
技巧 90	下载并安装淘宝助手.....	75
技巧 91	快速新建与上传宝贝.....	76
技巧 92	宝贝的上架和下架时间.....	78
技巧 93	宝贝描述技巧	78
技巧 94	制作商品描述模板.....	78
技巧 95	批量编辑宝贝描述.....	80
技巧 96	导入和导出宝贝数据.....	80

专题八 必须掌握的买卖

交易技巧 83

技巧 97	宝贝定价技巧	83
-------	--------------	----

技巧 98	查看买家站内信件	83
技巧 99	回复买家站内信件	84
技巧 100	发送买家站内信件	84
技巧 101	回复宝贝买家留言	85
技巧 102	与客户沟通的技巧	85
技巧 103	保存交易聊天记录	88
技巧 104	设置开通旺遍天下	89
技巧 105	使用移动旺旺	90
技巧 106	了解支付宝、安付通 和财付通的交易技巧	91
技巧 107	选择物流快递	92
技巧 108	为买家做出评价	92
技巧 109	处理买家退款	93

专题九 从哪里寻找你的货源 95

技巧 110	使用搜索引擎搜索	95
技巧 111	网络寻找货源的利弊	96
技巧 112	注册阿里巴巴会员	97
技巧 113	从阿里巴巴进货	97
技巧 114	从专业网站进货	98
技巧 115	去批发市场淘货	98
技巧 116	直接与制造厂商洽谈	99
技巧 117	抓住换季淘金机会	100
技巧 118	做品牌销售代理	100
技巧 119	争取拿到国外打折商品.....	100
技巧 120	防备货源骗子	101
技巧 121	瞄准外贸或 OEM 产品.....	101
技巧 122	网上代销	102
技巧 123	识别代销骗局	103
技巧 124	防范代销陷阱	103
技巧 125	进货选货技巧	104
技巧 126	进货时应把握的原则	104
技巧 127	进货前的准备	104
技巧 128	由外行转内行的方法	105
技巧 129	网上进货的含税问题	105

专题十 另类货源挖掘技巧 107

技巧 130	依靠地理位置寻找货源.....	107
技巧 131	挖掘手绘制品	109
技巧 132	挖掘手工制品	110
技巧 133	挖掘无形货源	113
技巧 134	搜寻民族特色家居饰品.....	113

技巧 135	义乌来料加工制作商品	114
--------	------------------	-----

专题十一 进货和出货管理技巧 115

技巧 136	分析网店进货渠道的利弊	115
技巧 137	注意进货的禁忌	116
技巧 138	与进货厂商签订合同	117
技巧 139	运用网店小秘书	117
技巧 140	下载并安装网店管家	119
技巧 141	货品采购管理技巧	121
技巧 142	买卖订单管理技巧	122
技巧 143	杀毒软件必不可少	122
技巧 144	密保软件保护密码	123
技巧 145	加强密码强度	125
技巧 146	采用第三方平台进货和付款	125
技巧 147	小心“第三方”诈骗	125
技巧 148	新手卖家发货防骗秘籍	126

专题十二 物流判断与选择技巧 129

技巧 149	了解物流的概念	129
技巧 150	清楚现代物流的重要性	130
技巧 151	分析物流的特点	130
技巧 152	分析国内物流的现状	130
技巧 153	掌握不同商品的包装技巧	131
技巧 154	认知包装后的注意事项	133
技巧 155	选择中国邮政进行配送	133
技巧 156	选择民营快递公司进行配送	134
技巧 157	了解国内快递各方面的情况	134
技巧 158	与业务员砍价	135
技巧 159	认识禁寄物品	136
技巧 160	快递运单条款十大法律陷阱	136
技巧 161	全面解决物流纠纷	139

专题十三 店铺宣传与推广技巧 141

技巧 162	巧用店名宣传	141
技巧 163	巧用店铺留言	141
技巧 164	妙用店铺公告	142
技巧 165	拍卖技巧聚集人气	142
技巧 166	使用信用评价免费打广告	142
技巧 167	巧用网店名片	143
技巧 168	设置个人空间	143
技巧 169	做友情链接交换	144

技巧 170	淘宝社区宣传技巧	145
技巧 171	积极参加淘宝网活动	146
技巧 172	易趣社区宣传技巧	147
技巧 173	易趣网广告位	147
技巧 174	有啊社区宣传技巧	147
技巧 175	百度有啊广告位	148
技巧 176	拍拍网广告位	148
技巧 177	申请独立域名	148
技巧 178	谷歌竞价推广	148
技巧 179	百度竞价推广	148
技巧 180	了解联告	148
技巧 181	了解窄告	149
技巧 182	网下推广技巧	149
技巧 183	提供免费服务	149
技巧 184	旺铺的成功推广案例	149

专题十四 如何留住你的顾客 151

技巧 185	留住买家	151
技巧 186	设置欢迎词	151
技巧 187	为买家的昵称做好注释	152
技巧 188	做好买家的分类	152
技巧 189	设置店铺提醒	153
技巧 190	尊重客户	153
技巧 191	替客户着想	153
技巧 192	过硬的售后服务	153
技巧 193	管理客户资料	153
技巧 194	定期联系客户	154
技巧 195	建立客户档案	154
技巧 196	加强客服亲和力	154
技巧 197	建立会员制度	156
技巧 198	了解客户关系管理与服务	156
技巧 199	运用软件管理客户关系	158
技巧 200	利用求购信息找买家	160
技巧 201	派发红包邀请买家	161
技巧 202	实施产品质量营销	161
技巧 203	关注同行	162

专题十五 怎样服务好你的顾客 165

技巧 204	主动介绍商品	165
技巧 205	用心沟通	165
技巧 206	重视顾客需求	166
技巧 207	不要贬低竞争对手	166

技巧 208	把握交易时机	166
技巧 209	与顾客保持一定距离	166
技巧 210	与不同类型的客户沟通	166
技巧 211	选择合适的送货方式	167
技巧 212	为买家节省运费	167
技巧 213	电话交流技巧	168
技巧 214	善用信用评价	169
技巧 215	为宝贝增值	170
技巧 216	处理顾客投诉的技巧	170
技巧 217	回应买家的投诉	171
技巧 218	引导买家修改中评和差评	172
技巧 219	了解淘宝网保障协议	172
技巧 220	了解其他保障协议	173
技巧 221	申请消费者保障协议	174
技巧 222	制定合适的退换货政策	175

专题十六 网店省钱推广秘籍 177

技巧 223	申请安装监控流量器	177
技巧 224	使用店铺推荐位技巧	178
技巧 225	使用友情链接推广	179
技巧 226	多用拍卖推广技巧	179
技巧 227	店铺名称宣传技巧	180
技巧 228	店铺留言宣传技巧	180
技巧 229	淘宝商城活动宣传技巧	180
技巧 230	淘宝社区宣传技巧	181
技巧 231	阿里旺旺推广技巧	181
技巧 232	腾讯 QQ 推广技巧	182
技巧 233	微博推广技巧	183
技巧 234	各大社区推广技巧	183
技巧 235	SNS 社区推广技巧	185
技巧 236	博客推广技巧	186
技巧 237	创建独立论坛	187

专题十七 提升信誉打造品牌 189

技巧 238	认识信誉评价	189
技巧 239	了解商家信誉等级	189
技巧 240	通过换购活动攒信誉	190
技巧 241	通过虚拟充值提高信誉	190
技巧 242	寻好友帮忙提升信誉	191
技巧 243	打折促销提升信誉	191
技巧 244	互拍商品加信誉	192

技巧 245	引导消费者给予好评	192
技巧 246	打造自己的品牌店铺	192
技巧 247	了解网店品牌分类	193
技巧 248	网店品牌定位技巧	194
技巧 249	确定品牌名称技巧	195
技巧 250	设计品牌形象	195
技巧 251	巧妙设计商标	195
技巧 252	商标注册程序	195
技巧 253	构建品牌文化	195
技巧 254	进行品牌营销推广	196
技巧 255	坚持做正版、做品位	196
技巧 256	时尚设计，创意制胜	196
技巧 257	服务品牌，全程无忧	197
技巧 258	自动销售和智能客服	197
技巧 259	热心公益，扩大影响力	197
技巧 260	走出 C2C 网店平台	197

专题十八 制定良好的销售策略 199

技巧 261	新品预告使用技巧	199
技巧 262	巧妙应用网店欢迎词	199
技巧 263	妙用小区特卖会	200
技巧 264	备案经销商网店渠道	200
技巧 265	利用独立网店渠道	200
技巧 266	VIP 卡的使用技巧	201
技巧 267	寻找淘客	202
技巧 268	巧用佣金寻找淘宝客	202
技巧 269	网上网下相结合	203
技巧 270	不同网络平台的数据转化	203
技巧 271	鼓励买家冲动购买	205
技巧 272	提供仅网上销售的商品	205
技巧 273	设置大订单免运费	206
技巧 274	充分周到的客户服务	206
技巧 275	店铺设计引人注目	206
技巧 276	完整的商品信息和图片	206
技巧 277	练习说“不”的技巧	206
技巧 278	筛选客户技巧	206

专题十九 独立网店的搭建 联系方式 209

技巧 279	建设独立的网上商店	209
技巧 280	定位网店的主题	210
技巧 281	拟定网店访问群体	210

技巧 282	设计网店的结构.....	210	技巧 296	国外网店商品选择技巧.....	220
技巧 283	网店域名的申请与使用.....	210	技巧 297	了解国外热销商品.....	221
技巧 284	网店的 IP 地址.....	211	技巧 298	开店前的准备工作.....	222
技巧 285	巧妙确定域名.....	211	技巧 299	了解 eBay 刊登策略.....	223
技巧 286	选择域名的类型.....	211	技巧 300	常用的国际支付方式.....	226
技巧 287	快速注册域名.....	211	技巧 301	PayPal 注册与认证.....	226
技巧 288	快速解析域名.....	212	技巧 302	用 PayPal 收钱和提款.....	229
技巧 289	购买服务器空间.....	213	技巧 303	跨国配送技巧.....	229
技巧 290	上传网站程序文件.....	214	技巧 304	选择合适的货运方式.....	230
技巧 291	安装搭建独立网店.....	215	附录一	中国主流快递公司	
技巧 292	网店基本设置技巧.....	215		联系方式.....	233
技巧 293	配置网店支付方式.....	216	附录二	网上开店与交易实用	
专题二十	开拓海外市场的技巧	219		工具软件.....	235
技巧 294	电子商务在国际贸易中		附录三	全国最大的 60 大专业	
	的作用.....	219		批发市场.....	237
技巧 295	选择网上开店平台.....	220			