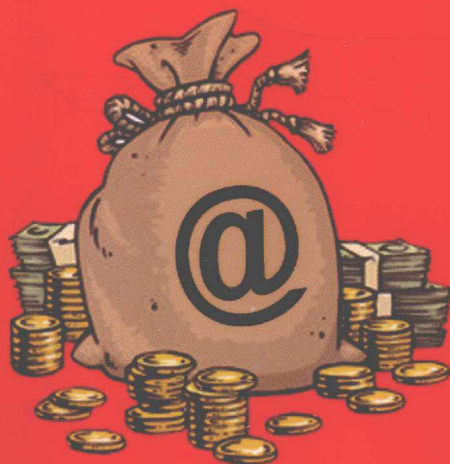


让我们一起开网店吧!

GO!

从零开始学淘宝网开店从新手到高手!

淘宝网 开店 赚钱做赢家



李德华 编著

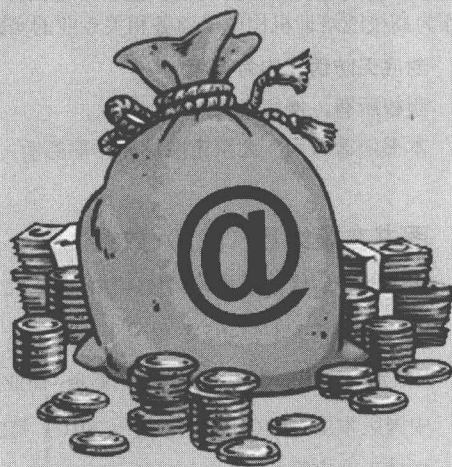


多媒体
视频教学

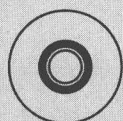


机械工业出版社
China Machine Press

淘宝网 开店 赚钱做赢家



李德华 编著



多媒体
视频教学



机械工业出版社
China Machine Press

本书专为淘宝开店的新手卖家所设计,包括了从开店到交易的整个过程中节约成本和赚钱的多种技巧,例如,在注册淘宝会员时选取一个与众不同的会员名,让买家一眼难忘;在交易的过程中要掌握基本的营销技巧等。本书为淘宝卖家提供了全面、实用的淘宝开店赚钱技巧。

全书分4篇共15章。第一篇为开店篇,包括第1~5章,介绍了开店前的所有准备工作(硬件和软件准备、选择销售的商品、寻找好的货源以及规划销售风格)、在淘宝网免费开店(注册会员、激活支付宝并申请实名认证、至少发布10件商品等)、使用淘宝网推荐的聊天工具——阿里旺旺、尽心尽力做好第一笔交易、认识淘宝网推荐的物流公司以及怎样降低物流运输的成本等知识;第二篇为推广店铺篇,包括第6~12章,介绍了怎样装修淘宝普通店铺和淘宝旺铺、给商品拍张好的照片(选择数码相机、合理使用光线、商品的摆放与搭配等)、商品照片的后期处理和美化(纠正倾斜的照片、放大拍摄的照片、调整照片效果、给照片添加水印和边框等)、怎样使用图片更好地向买家展示商品、在淘宝网内和网外做好店铺的宣传工作、使用服务赢取买家信誉等知识;第三篇为与买家沟通篇,包括第13~14章,介绍了与买家沟通的基本技巧和六大口忌、常见的7种买家类型、怎样巩固老买家和挖掘新买家、加入“消费者保障服务”等知识;第四篇为开店安全篇,包括第15章,介绍了做好电脑的安全措施、保护淘宝账号和支付宝账号、防范网上骗子等知识。

本书配套的光盘内容极其丰富,含有书中实例对应的原始文件和最终文件以及视频教学录像。

本书特别适合网上开店的创业者,包括在校大学生、寻求兼职者、自由职业者等学习和使用,同时也可作为高校或培训机构电子商务相关专业的实践参考用书。

封底无防伪标均为盗版

版权所有,侵权必究

本书法律顾问 北京市展达律师事务所

图书在版编目(CIP)数据

淘宝网开店赚钱做赢家/李德华编著. —北京:机械工业出版社, 2011.1

ISBN 978-7-111-32465-2

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

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第220113号

机械工业出版社(北京市西城区百万庄大街22号 邮政编码 100037)

责任编辑:郅朝怡

北京京北印刷有限公司印刷

2011年1月第1版第1次印刷

186mm×240mm·15.25印张

标准书号: ISBN 978-7-111-32465-2

ISBN 978-7-89451-762-3(光盘)

定价: 36.00元(附光盘)

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

客服热线:(010)88378991; 88361066

购书热线:(010)68326294; 88379649; 68995259

投稿热线:(010)88379604

读者信箱: hzsj@hzbook.com

前言

随着网络的发展以及网购的流行,越来越多的人都想在网上开店当老板,但是并非每一个人开网店都能成功并赚到钱,成功的往往只是少数人,因此若想在网上开店并赚到钱,则基本的营销技巧和开店过程中的小技巧是必须掌握的。为此,我们特别编写了本书来指引新手卖家,使得您在淘宝网开店前掌握基本的营销技巧和开店过程中的小技巧,让您赢在起跑线上。

本书分4篇,一共15章。第一篇为开店篇,包括第1~5章,第1章介绍了淘宝网开店的优势、淘宝网开店所需的硬件资源和软件资源、选择销售的商品以及寻找好的货源等知识。第2章介绍了注册淘宝会员、激活支付宝并申请实名认证、至少发布10件商品后免费开店等知识。第3章介绍了淘宝网推荐的聊天工具——阿里旺旺。第4章介绍了认真做好自己的第一笔交易。第5章介绍了淘宝网推荐的14家物流公司以及怎样降低物流运输的成本。第二篇为推广店铺篇,包括第6~12章,第6章介绍了怎样装修淘宝网的普通店铺,即设置店铺基本信息和店铺风格、制作并上传店标、制作店铺公告等知识。第7章介绍了怎样装修淘宝网的旺铺,即制作店招、促销区、宝贝分类和商品描述模板等知识。第8章介绍了怎样拍摄出好的商品照片,包括选择数码相机、用光的技巧以及怎样摆放和搭配商品等知识。第9章介绍了商品照片的后期处理知识,包括简单的照片处理、调整照片效果以及为照片添加水印和边框等。第10章介绍了怎样更好地描述和管理商品,包括使用商品照片全方位地向买家展示商品、给商品起个好的名字让更多的买家能够搜索到,以及使用淘宝旺旺批量上传和管理商品等知识。第11章介绍了在淘宝网内和网外做好店铺的宣传工作。第12章介绍了使用贴心的服务赢取买家的信任。第三篇为与买家沟通篇,包括第13~14章,第13章介绍了与买家交谈过程中应掌握的基本技巧和六大口忌,同时也介绍了常见的7种买家类型。第14章介绍了怎样巩固老买家和挖掘新的买家。第四篇为开店安全篇,包括第15章,介绍了做好本地电脑的安全措施、保护淘宝网账号和支付宝账号以及防范网上骗子等知识。

希望本书能对广大自学的读者有所帮助。由于时间仓促,加之作者水平所限,书中难免存在疏漏和不足之处,望广大读者朋友们不吝赐教。

编者

2010年12月

目 录

前 言

第一篇 开店篇

第1章 开店前做好充足准备 /2

- 1.1 了解在淘宝网开店的优势 2
 - 1.1.1 品牌大 /2
 - 1.1.2 使用第三方支付平台——支付宝 /3
 - 1.1.3 淘宝网的服务 /3
- 1.2 备足开店的资源 6
 - 1.2.1 硬件设备 /6
 - 1.2.2 软件设备 /7
- 1.3 选择稳赚不赔的产品 9
 - 1.3.1 选择独特的地方特产 /9
 - 1.3.2 选择热销的商品 /9
 - 1.3.3 挖掘潜在的市场 /11
 - 1.3.4 寻找新奇特产品 /13
 - 1.3.5 选择自己熟悉的产品 /13
 - 1.3.6 国外代购与厂家代理 /14
- 1.4 节约成本——寻找物美价廉的货源 14
 - 1.4.1 在批发市场中淘货 /14

- 1.4.2 从阿里巴巴网站进货 /16
- 1.4.3 厂家货源 /18
- 1.4.4 获取国外打折的商品 /18
- 1.4.5 寻找商家余货 /18

- 1.5 规划具有个人特色的销售风格 19
 - 1.5.1 市场细分 /19
 - 1.5.2 选择具有优势的市场 /20
 - 1.5.3 市场定位 /20

第2章 将店铺的“营业执照”搞到手 /21

- 2.1 注册淘宝会员 21
 - 2.1.1 申请免费邮箱 /21
 - 2.1.2 注册会员 /23
- 2.2 拥有一个属于自己的“致富宝” 25
 - 2.2.1 了解支付宝 /25
 - 2.2.2 激活支付宝账户 /26
 - 2.2.3 申请实名认证 /27
 - 2.2.4 实名认证成功 /30
- 2.3 卖家必须掌握的支付宝操作 30
 - 2.3.1 开通网上银行 /31
 - 2.3.2 使用网上银行给支付宝充值 /32
 - 2.3.3 从支付宝账户中提现 /34

2.4 开店前至少准备10件商品 35

2.4.1 准备商品的图片 /35

2.4.2 发布商品 /36

2.4.3 免费开店 /39

第3章 与买家沟通的必备工具

——阿里旺旺 /41

3.1 认识阿里旺旺卖家版 41

3.2 灵活运用阿里旺旺的基本功能 43

3.2.1 将买家加为好友 /43

3.2.2 对买家好友进行分组 /44

3.2.3 与买家好友进行交谈 /46

3.3 熟练掌握并使用旺旺表情 47

3.4 设置旺旺的签名和自动回复 48

3.4.1 设置吸引买家的个性 签名 /48

3.4.2 设置自动回复 /49

3.5 使用旺旺群结交买家和卖家 50

3.5.1 加入他人的旺旺群 /50

3.5.2 建立自己的旺旺群 /52

3.6 让旺旺随时在线——使用移动 旺旺 53

第4章 尽心尽力做好第一笔交易 /55

4.1 掌握与买家交流的常见方式 55

4.1.1 站内信回复 /55

4.1.2 回复宝贝留言 /57

4.1.3 使用电话联系 /58

4.2 学会灵活做生意 59

4.2.1 修改交易价格 /59

4.2.2 发货与评价 /60

4.3 学会妥善处理交易纠纷 62

4.3.1 查看退款信息 /62

4.3.2 同意买家退款协议 /63

4.3.3 拒绝买家退款协议 /64

第5章 学会“抠门”——降低运货 的成本 /66

5.1 认识与淘宝合作的物流公司 66

5.1.1 中国邮政 /66

5.1.2 申通E物流 /67

5.1.3 圆通速递 /68

5.1.4 中通速递 /68

5.1.5 天天快递 /69

5.1.6 宅急送 /69

5.1.7 韵达快运 /70

5.1.8 联邦快递 /71

5.1.9 汇通快运 /71

5.1.10 德邦物流 /72

5.1.11 顺丰速运 /72

5.1.12 星辰急便 /73

5.1.13 百世物流 /74

5.1.14 特能 /74

5.2 对物流费用精打细算 74

5.2.1 学会计算运输费用 /74

5.2.2 学会如何降低运费 /75

5.2.3 快递砍价的小窍门 /78

5.3 注意避免发生物流纠纷 78

5.3.1 提醒买家注意签收 /78

5.3.2 物流纠纷的解决办法 /79

第二篇 推广店铺篇

第6章 装修普通店铺使顾客川流不息 /82

- 6.1 认识普通店铺 82
- 6.2 设置店铺基本信息 83
 - 6.2.1 选择店铺类别 /83
 - 6.2.2 设置商品展示页面 /84
 - 6.2.3 添加友情链接 /85
- 6.3 设置店铺风格 85
 - 6.3.1 认识店铺的8种风格 /85
 - 6.3.2 选择合适的店铺风格 /89
- 6.4 制作精美店标 90
 - 6.4.1 让店标“动起来” /90
 - 6.4.2 上传店标 /94
- 6.5 让店铺公告图文并茂 96
 - 6.5.1 制作图文结合的店铺公告 /96
 - 6.5.2 如何写好店铺公告 /99
- 6.6 精心打理店铺中的商品 100
 - 6.6.1 分类管理商品 /100
 - 6.6.2 展示店铺的主打商品 /103

第7章 装修旺铺使店铺日进斗金 /105

- 7.1 认识淘宝旺铺 105
- 7.2 打造金字招牌——在线制作动态店招 106
- 7.3 制作绚丽多彩的广告促销区 110

- 7.3.1 在线编辑促销区模板 /110
- 7.3.2 应用促销区模板 /115
- 7.4 使用个性化宝贝分类增添店铺色彩 116
 - 7.4.1 添加宝贝分类名称 /116
 - 7.4.2 应用制作的宝贝分类 /118
- 7.5 给商品穿上漂亮的衣服——商品描述模板 121
 - 7.5.1 下载商品描述模板 /122
 - 7.5.2 在线编辑描述模板代码 /123

第8章 给商品拍张好照片 /129

- 8.1 掌握数码相机的使用技巧 129
 - 8.1.1 选择一款合适的数码相机 /129
 - 8.1.2 使用相机时的注意事项 /131
- 8.2 打好拍摄照片的基础 132
 - 8.2.1 低价打造良好的拍摄环境 /133
 - 8.2.2 结合光线拍摄商品 /134
- 8.3 商品的摆放与搭配 136
 - 8.3.1 合理设置商品的摆放位置 /136
 - 8.3.2 利用周围环境拍摄创意图片 /137
 - 8.3.3 使用陪体烘托主体商品 /137

第9章 给自己的宝贝“化妆” /139

- 9.1 简单的照片处理技巧 139
 - 9.1.1 纠正倾斜的照片 /139
 - 9.1.2 放大拍摄的照片 /142
 - 9.1.3 自由裁剪照片 /143
- 9.2 调整照片效果 144
 - 9.2.1 调整曝光不足的照片 /144
 - 9.2.2 模糊照片的背景 /147
- 9.3 给照片添加水印和边框 149
 - 9.3.1 给照片烙上“烙印” /149
 - 9.3.2 添加精美边框提升商品档次 /151

第10章 赢在商品描述与管理 /153

- 10.1 全方位、多角度地展示商品 153
 - 10.1.1 商品使用的多图展示 /153
 - 10.1.2 商品细节的多图展示 /154
- 10.2 学会给商品起名字 154
 - 10.2.1 在商品类目下寻找关键词 /154
 - 10.2.2 在淘宝搜索框中寻找关键词 /155
 - 10.2.3 利用Excel文件替换关键词 /156
- 10.3 使用淘宝助理批量管理商品 157
 - 10.3.1 运行淘宝助理 /158
 - 10.3.2 批量上传商品 /159
 - 10.3.3 导入与导出CSV文件 /162

第11章 让自己的店铺家喻户晓 /165

- 11.1 拍卖商品吸引买家 165
- 11.2 做好店铺内部的宣传 168
 - 11.2.1 充分利用店铺交流区 /168
 - 11.2.2 友情链接也用上 /169
- 11.3 在淘宝社区中宣传店铺 170
 - 11.3.1 发表帖子 /170
 - 11.3.2 回复他人的帖子 /172
- 11.4 淘宝网外宣传也要做 173
 - 11.4.1 使用百度空间宣传店铺 /173
 - 11.4.2 将QQ签名设置为店铺宣传语 /174
 - 11.4.3 让淘友为你宣传商品 /175
- 11.5 通过促销来提升店铺知名度 176
 - 11.5.1 选择与淘宝网一同促销 /176
 - 11.5.2 选择参加促销的商品 /177
- 11.6 飞上枝头变凤凰——加入淘宝商城 177
 - 11.6.1 认识淘宝商城 /177
 - 11.6.2 了解加入商城的要求 /178
 - 11.6.3 入驻商城的流程 /179

第12章 使用贴心服务赢取买家信誉 /180

- 12.1 在导购中提高服务质量 180
 - 12.1.1 主动为买家介绍商品 /180
 - 12.1.2 电话交流中的服务质量 /181

12.2 在发货中提高服务质量 182

12.2.1 常见的商品包装方法 /182

12.2.2 为买家选择合理的 送货方式 /185

12.3 让买家赞不绝口——做好 售后服务 185

12.3.1 定制合理的退货与换货 政策 /186

12.3.2 细心处理交易中的 矛盾 /186

12.3.3 应对买家投诉 /187

12.3.4 冷静处理中差评 /188

13.2.4 切忌与买家沟通过于 直白 /195

13.2.5 切忌自己一人唱 独角戏 /195

13.2.6 切忌与买家交谈时态度 生硬 /195

13.3 面对买家的讨价还价要坚定 立场 196

13.3.1 反客为主 /196

13.3.2 介绍小店的促销活动 /196

13.3.3 突出商品的优势 /197

13.3.4 巧答买家的询问 /198

13.4 常见的7种买家类型 198

13.4.1 理智型买家 /198

13.4.2 贪婪型买家 /199

13.4.3 冲动型买家 /199

13.4.4 舆论型买家 /200

13.4.5 VIP型买家 /200

13.4.6 谨慎型买家 /201

13.4.7 随意型买家 /201

第三篇 与买家沟通篇 /191

第13章 像“谈恋爱”一样与买家 细心沟通 /192

13.1 基本的沟通技巧很重要 192

13.1.1 礼貌对待买家 /192

13.1.2 沉着冷静地应对买家 /193

13.1.3 学会薄利多销 /193

13.1.4 尽量满足买家要求 /193

13.1.5 客户回访 /193

13.2 与买家交易过程中的六大 口忌 194

13.2.1 切忌与买家争辩 /194

13.2.2 切忌使用命令的口气 与买家交谈 /194

13.2.3 切忌在买家面前炫耀 自己的商品 /194

第14章 巩固和挖掘买家 /202

14.1 热情挽留有意向的买家 202

14.1.1 做好欢迎词 /202

14.1.2 积极对待买家的提问 /203

14.1.3 在买家面前树立良好的 印象 /203

14.2 学会主动寻找买家 203

14.2.1 利用店铺留言找买家 /204

14.2.2 利用求购信息找买家 /205

- 14.3 派发“红包”邀请买家 206
- 14.4 留住回头客——发送抵价券 209
- 14.5 让买家放心——加入“消费者保障服务” 210
 - 14.5.1 什么是消费者保障服务 /210
 - 14.5.2 加入消费者保障服务 /213

第四篇 开店安全篇 /215

第15章 网上开店做好安全措施 /216

- 15.1 做好电脑的安全措施 216

- 15.1.1 安装杀毒软件 /216
- 15.1.2 设置开机密码 /221
- 15.1.3 交易后清除IE临时文件 /222
- 15.2 给淘宝账号加把锁 223
 - 15.2.1 为淘宝密码设置安全保护问题 /223
 - 15.2.2 安装支付宝数字证书 /224
- 15.3 防范网上骗子 227
 - 15.3.1 远离钓鱼网站 /227
 - 15.3.2 辨别相似的会员名 /229
 - 15.3.3 防止使用网银行骗 /230

PART

1

第一篇

开店篇

第1章 开店前做好充足准备

第2章 将店铺的“营业执照”搞到手

第3章 与买家沟通的必备工具——阿里旺旺

第4章 尽心尽力做好第一笔交易

第5章 学会“抠门”——降低运货的成本

第1章



开店前做好充足准备

随着网络的发展以及网上购物的兴起，网上开店已经成为一部分人自主创业的首选，但是并不是每一个人都能够成功。俗话说：“知己知彼，百战百胜”。因此，在网上开店之前需要做好充足的准备，例如了解网上开店的优势、选择货源以及规划销售风格等，本章将一一为您道来。

1.1 了解在淘宝网开店的优势

网上开店有两种方式：一种是建立独立的网上商店，另一种是自助式开店。其中，自助式开店是大多数人的选择，因为该类开店方式只需在专业的大型网站上注册会员，然后经过实名认证后便可开设网上商店，与自己建立独立的网上商店相比，不但大大地节省了成本，而且还可以使用这些专业的大型网站所提供的便利功能（参加促销活动、添加友情链接等）。因此，选择专业的大型网站对于囊中羞涩的新手卖家来说是个不错的选择。

1.1.1 品牌大

淘宝网是亚洲及太平洋地区最大的网络零售商圈，由阿里巴巴公司投资创办。它是C2C（客户对客户）的个人网上交易平台，主要用于商品网上零售，是国内较大的网络购物平台，吸引着来自世界各地的上网人群，如图1-1所示为淘宝网首页。

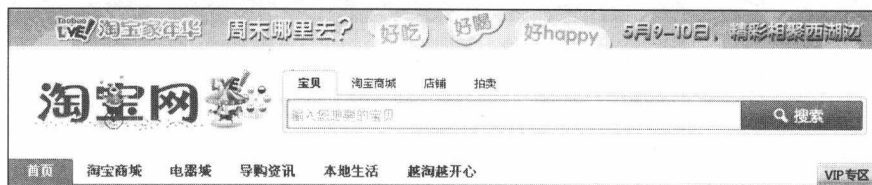


图1-1 淘宝网首页

1.1.2 使用第三方支付平台——支付宝

网上开店,交易安全成为卖家们首要考虑的问题。“支付宝认证”服务是由浙江支付宝网络科技有限公司与公安部门联合推出的一项身份识别服务。支付宝认证除了核实身份信息之外,还核实银行账户等信息。通过支付宝认证后,卖家相当于拥有了一张互联网身份证,可以在淘宝网等众多商务网站开店、出售商品。一张身份证可以通过多个支付宝实名认证,但是其中只有一个账户可以在淘宝网上开设店铺成为卖家,如图1-2所示为支付宝首页。

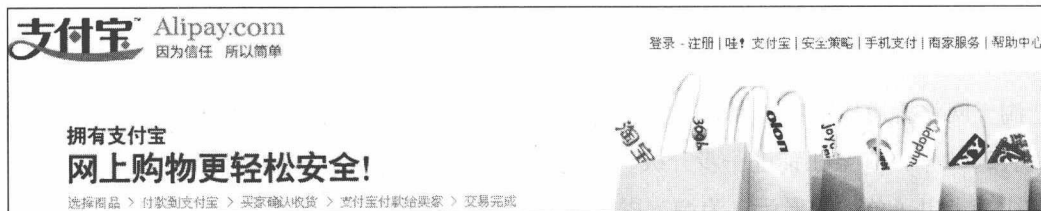


图1-2 支付宝首页

1.1.3 淘宝网的特色服务

淘宝网推出了多种特色的服务,例如阿里旺旺、淘宝店铺、淘宝商城、淘宝打听、淘宝大学等。

1. 阿里旺旺

阿里旺旺是淘宝网为淘宝会员提供的一款即时通信软件。用户注册会员之后,淘宝网和淘宝旺旺的会员名将通用,如图1-3和图1-4所示。



图1-3 登录淘宝网

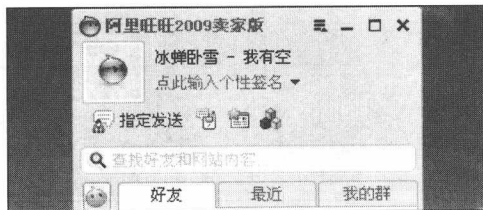


图1-4 登录阿里旺旺

当卖家的阿里旺旺在线时,在店铺首页中的“掌柜档案”组中会出现“和我联系”(掌柜在线)图标,如图1-5所示。而卖家未登录阿里旺旺时,则会在店铺首页中的“掌柜档案”组中显示“给我留言”(掌柜不在线)图标,如图1-6所示。阿里旺旺的具体功能将在第3章详细介绍。



图1-5 掌柜在线



图1-6 掌柜不在线

2. 淘宝店铺

淘宝网将普通店铺和旺铺分开，实现了网站的分流，并为2008年推出新版淘宝旺铺提供了契机。2009年，淘宝旺铺进一步升级，实现了Flash技术的淘宝店铺展示技术，使得大部分的旺铺成功走出了单一的展示，为淘宝成功实现功能的提升打下了基础，这也进一步说明淘宝有进一步开放淘宝店铺装修收费功能的举动。如图1-7所示为淘宝普通店铺界面，图1-8所示为淘宝旺铺界面。

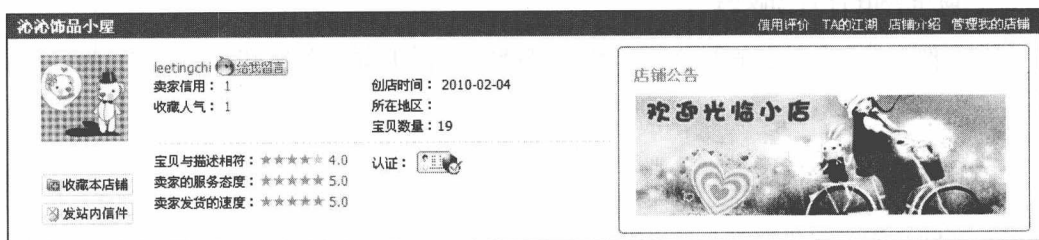


图1-7 淘宝普通店铺界面



图1-8 淘宝旺铺界面

3. 淘宝商城

淘宝商城是淘宝最新开启的B2C服务，服务的主要对象为大型卖家和部分品牌卖家或者授权卖家，包含摩托罗拉、耐克、阿迪达斯等世界知名品牌的代理商和经销商，将淘宝的品牌价值和品牌意识提高到了新的水平，也进一步稳固了因质量问题和信誉问题而动摇的市场，并且

在一定程度上让利给广大的买家，促进了淘宝的多样发展，如图1-9所示为淘宝商城首页。



图1-9 淘宝商城首页

4. 淘宝打听

淘宝打听是由淘宝网打造的互动式知识问答分享平台，是由淘宝网集合的购物问题提问中心，提供类似“百度知道”的问题提问和解决淘宝购物等相关问题的一个新平台。凭借多年积累的网上购物B2B平台的人气和近SNS平台的热潮，淘宝推出了自己的购物提问平台。此平台针对淘宝会员开放，提供了一个供买家和卖家在购物之余解答购物疑问、解决购物难题的平台。平台提供最佳答案、其他回答、相关打听以及权威导购知识，形成以传播导购知识和解决购物问题为主、解决生活问题为辅的一个特色问答系统，如图1-10所示为淘宝打听首页。

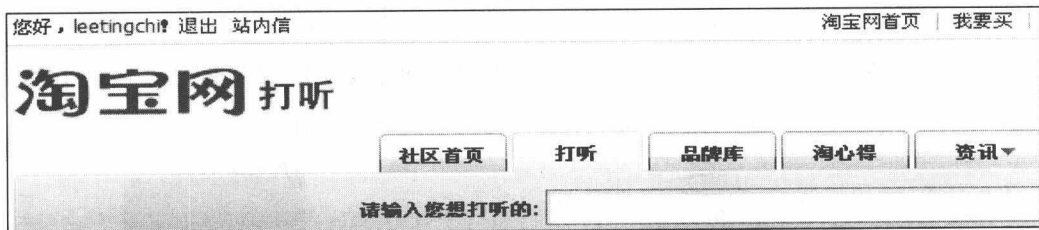


图1-10 淘宝打听首页

5. 淘宝大学

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。经过不断地探索与实践，淘宝大学研发了一系列实战课程，拥有资深淘宝卖家讲师50余名，并逐步形成了在线培训、现场授课和培训认证三位一体的教学模式，培训足迹已遍布全国四十余座城市，如图1-11所示为淘宝大学首页。

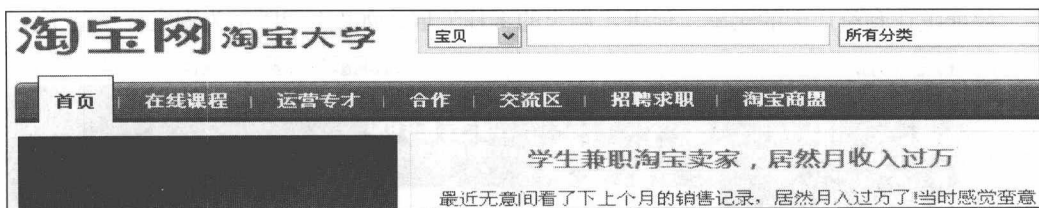


图1-11 淘宝大学首页

1.2 备足开店的资源

认识淘宝网的优势并决定在淘宝网上开店之后, 接下来就要做好开店的准备工作, 首先准备好必备的硬件设备和软件设备, 下面将一一为您道来。

1.2.1 硬件设备

在淘宝网上开店必备的硬件设备包括电脑、网络和数码相机。

1. 电脑

电脑是淘宝网上开店必备的硬件设备之一, 它用于查看网上信息和进行网上交易。卖家可根据自己的资金选购不同类型的电脑, 如果卖家对电脑硬件要求高, 则可选择购买台式电脑, 如图1-12所示; 如果卖家想要方便携带, 则可选择购买笔记本电脑, 如图1-13所示。

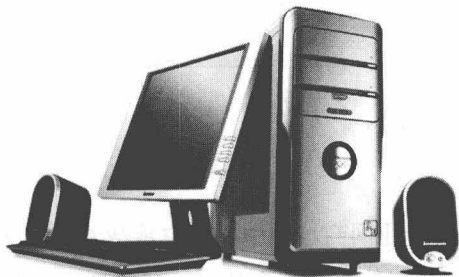


图1-12 台式电脑

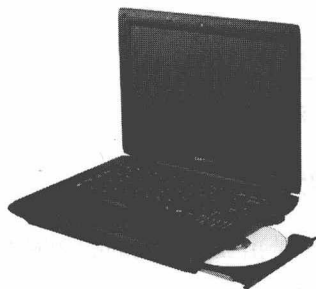


图1-13 笔记本电脑

2. 网络

具备了电脑还并不能在网上开店, 还需要连接到互联网, 否则将无法登录淘宝网, 更不要谈开店。常见的网络运营商有中国电信、长城宽带等, 如图1-14和图1-15所示。



图1-14 中国电信



图1-15 长城宽带

3. 数码相机

网店中的商品都是用图片来向买家展示的，这是网店的独特性。网上的买家来自不同的地方，相隔很远，没有办法看到商品的实体，只有通过网店中展示的图片及文字描述来了解商品，所以数码相机是开网店必不可少的设备，如图1-16和图1-17所示分别为卡片机和数码单反相机。



图1-16 卡片机



图1-17 数码单反相机

1.2.2 软件设备

除了硬件设备之外，卖家还需要具备软件设施，例如电子邮箱、聊天软件、图像处理软件或者网页制作软件等。

1. 电子邮箱

电子邮件是在Internet上应用最广的服务。通过网络的电子邮件系统，可以用非常低廉的价格，以非常快速的方式，与世界上任何一个角落的网络用户联系，这些电子邮件可以是文字、图像、声音等多种方式，如图1-18所示为网易邮箱。