



网上为你开启成功之门

开网店 赢利诀窍



— 心◎编著

提供全方位、
最实用的网
方



广东省出版集团
广东经济出版社



网上为你开启成功之门

开网店 赢利诀窍



提供全方位、
最实用的网店开设方
法及赢利技巧



一心◎编著



广东省出版集團
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

开网店赢利诀窍 / 一心编著. —广州: 广东经济出版社, 2011. 1

ISBN 978-7-5454-0637-5

I. ①开… II. ①一… III. ①电子商务—商业经营—基本知识 IV. ①F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 207667 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11~12 楼)
经销	广东省出版集团图书发行有限公司
印刷	广东信源彩色印务有限公司 (广州市番禺区南村村东兴工业园)
开本	730 毫米×1020 毫米 1/16
印张	13.75 2 插页
字数	261 000 字
版次	2011 年 1 月第 1 版
印次	2011 年 1 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 978-7-5454-0637-5
定价	28.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

图书发行有限公司网址: <http://www.gdpgfx.com>

邮购: (020) 83781560 销售: (020) 83781560 邮编: 310103

本社营销网址: <http://www.gebook.com>

本社市场部地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 38306055 邮政编码: 510075

广东经济出版社常年法律顾问: 何剑桥律师

• 版权所有 翻印必究 •



前言

如今，网上购物已经成为一种时尚，并逐渐被越来越多的人所接受。这种购物方式不仅给人们带来了方便，还给人们带来了一条创业的新思路——网上开店。

但是，与开设实体店相似，并不是所有的人都适合在网上开店，网上开店也并非如想象的那么简单。如果你认为将网下的产品搬到网上销售就是开网店了，那就大错特错了。开过网店的人都知道，没有一家网店是仅凭简单地敲敲键盘、动动鼠标就可以使客人如流、生意兴隆的。尽管有许多人在网上挣到了自己的第一桶金，但许多成功的网店店主都是经历过一两个月甚至半年生意清淡的日子才摸索出门道的。而更多的网店，则是开张后没过多久就退出了“网络舞台”。

因此，在开设网店之前，我们很有必要分析一下自己是否适合在网上开店。只有做好充分的准备，了解足够的知识，才可以去尝试开店。而且，开店之后还需要对网络经营的方方面面进行全面、充分的了解，不打无准备之战，这也是网店经营成功的必要条件之一。

为了帮助大家掌握网上开店的基本知识和技巧，我们特意精心编写了这本书。本书全面地讲解了在网上开店的基本知识及盈利技巧，从开店前的准备到网店营业，从完成第一笔交易到提高网店的人气浏览量，从店铺的精美装修到交易各环节中的纠纷处理，从物流的选择到国际市场的开拓，系统、全面、详尽地为广大白手起家的草根网上创业者提供全方位、最实用的网店开设方法及盈利技巧。

本书语言简洁通俗，条理清晰，概念和功能介绍详细明确，书中还穿插了大量的情景式图片及任务驱动，有利于引导读者逐步学习，特别适合想在网上开店创业的初学者，包括初创业者、寻求兼职者以



网店赢利诀窍

及自由职业者等；同时也适合已经开办了网店，但想进一步掌握网店经营技巧的读者，使他们能更加轻松地学习到网店盈利的技巧，实地体验网店“零投入、低风险、高回报”带来的乐趣与收益，尽展自己的商业才华。



目 录

诀窍一：了解网店的基本知识	(1)
这样的人最适合开网店	(1)
网店的优势与劣势	(3)
开网店稳赚不赔吗	(5)
开网店需要的条件	(6)
网上开店的平台	(9)
网上开店的基本流程	(12)
网店产品定价有学问	(15)
 诀窍二：不打无准备之仗	 (17)
仔细学习网店规则	(17)
开网店前需要认真调研	(21)
借鉴成功网店的经验	(23)
如何在淘宝网注册网店（一）	(25)
如何在淘宝网注册网店（二）	(31)
如何在易趣网注册网店	(37)
如何在拍拍网注册网店	(52)
网店开张的准备	(59)
 诀窍三：选择适当的经营方式	 (64)
选择适合自己经营的商品	(64)
网上热卖的特殊商品	(65)
与实体店相结合	(68)
全职经营网店	(68)
兼职经营网店	(69)



诀窍四：寻找最佳进货渠道	(70)
批发市场	(70)
外贸订单的尾单	(72)
做大卖家的销售代理	(73)
工厂货源	(74)
与实体店合作	(76)
搜寻民族特色工艺品	(77)
去跳蚤市场淘宝贝	(77)
寻找品牌积压库存	(79)
 诀窍五：重视店铺装修	(81)
店铺装修的一般流程	(81)
设计一个特别的 LOGO	(86)
店铺公告模板的设计	(90)
分类导航设计	(93)
商品描述的设计	(98)
商品照片的处理和美化	(103)
促销区的设计	(115)
 诀窍六：巧妙提升店铺的知名度	(119)
让店铺获得更多点击量	(119)
做好促销，大赚点击率	(121)
有针对性地去论坛发帖	(125)
有效利用搜索引擎	(128)
站内广告要做好	(130)
QQ 群、阿里旺旺及博客等网络工具的应用	(136)
积极参加网店的宣传活动	(139)
 诀窍七：不要放弃传统的营销	(143)
网上销售的特点	(143)
建立多种沟通方式	(144)
与客户沟通的原则	(145)
巧妙回答买家的提问	(147)



关注同类商品的网店·····	(148)
诀窍八：重视网店的服务和信誉 ·····	(158)
善待你的每一位客人·····	(158)
注意不要遗漏买家·····	(159)
网店等级影响销售·····	(160)
合理处理与客户分歧·····	(165)
如何处理客户的退、换货·····	(166)
如何快速成为顶级卖家·····	(168)
主动出击联系潜在买家·····	(170)
派发红包邀请买家·····	(171)
售后回访，重视买家·····	(175)
诀窍九：不要小视物流的作用 ·····	(177)
如何选择物流·····	(177)
网店物流省钱的秘诀·····	(178)
使用网站推荐的物流好处多·····	(180)
把好产品包装关·····	(183)
物流纠纷处理技巧·····	(185)
诀窍十：做好网店的安全防护工作 ·····	(187)
了解网上支付的安全问题·····	(187)
拥有一台安全的专用电脑·····	(189)
交易防骗，教你几招·····	(192)
备份店铺数据库·····	(194)
诀窍十一：不要放弃国外市场 ·····	(201)
坐在家就能把产品卖到国外·····	(201)
适合海外销售的产品·····	(202)
怎样在国外网上平台注册网店·····	(204)
在国外网店销售商品的流程·····	(208)
了解国际汇款业务·····	(211)
如何选择国际物流·····	(213)



诀窍一：

了解网店的基本知识



这样的人最适合开网店

现今，网上开店不仅成为一种时尚，甚至成为一些人的职业。如果大家稍加留意，就会发现身边有这样一群人，他们点点鼠标、敲敲键盘，就能做成成百上千笔生意。于是，很多人也跃跃欲试，也想开家网店，有的甚至放弃本来不错的工作，专职经营网店。

那么很多人就问了：我能不能也在网上开店呢？我究竟适不适合网上开店呢？事实上，每个人都可以在网上开店，而以下这些人，是最适合开网店的。

（1）大学生

目前，很多大学生朋友都在红红火火地搞着网上销售。他们的那份热情、执著，很让人感动。这种边学边玩边创业的快乐生活，一定会成为一段佳话。

其实，大学生创业也并非不可行，因为大学生平时学习生活比较清闲，对网络的应用也是得心应手，上网开店简直是唾手可得。

（2）企业管理者

对于小型企业，网上销售、网上开店是一种必然的选择。以前，那些名不见经传的中小企业，要想把产品送进百货商店简直比登天还难；而现在，网络店铺给他们提供了一个广阔的天地，解开了中小企业产品“销售难”的死结。网店不受地理位置、经营规模、项目等因素的制约，只要上网就能资源共享，中小企业在网络店铺上也取得了与知名大品牌平等的地位。



(3) 具有产品货源的小商户

网上开店的一个必要因素就是货源，而有货源的小商户网上开店更是一种很有眼光的选择。

有货就是拥有资源，就可以在网上开店。在网络上积极地推广自己的产品，马上就可以获得立竿见影的效果。当然，这也要讲究运作。

(4) 整天在网上活动的人

其实，网上开店并不需要整天都在网上活动。作为网店店主，也许每天只需要1个小时你就完全可以照顾好自已的商店。但是，如果你是一个网虫，那更是一种绝对的优势，有时间又勤奋，就一定有收获。

经常活动在网，还可以找到更多的网上客户信息，可以在客户服务上尽可能地做到尽善尽美，而且还可以学习到更先进的技术，把自己的网上商店调理得更好，照顾、推广自己的网店也是轻而易举的事情。在网上开店的店主里面，有一部分人就是当初地道的网虫，现在也有了自己的事业。

(5) 自由职业者

不少自由职业者都喜欢上网冲浪，他们开设网店并不在意自己的东西能卖多少钱，而是希望那些平时逛街所觅来的东西同样会有人欣赏和喜爱。其目的在于通过开店来充实生活，寻找一些志趣相投的朋友。因此，这类人投资风险较小，还可以以此为契机拓宽社会圈子，为今后的发展打下铺垫。

(6) 把网络作为自己未来理想的人

如果你很喜欢网络，希望未来的日子不再奔波，过着属于自己的IT白领生活，那你一定是一位很热爱生活的人。既然喜欢网络，就应该去追求自己的梦想。这并非虚幻而遥不可及，更并非短暂的昙花一现，因为网上购物必将成为未来10年的一个发展方向。只要做得早，就一定能成为行业的领跑者。

(7) 拥有实体店的人

对于已经拥有实体店铺的人士，再增加一个网店扩大销售渠道则是自然的延伸，这是不需要多考虑的。在网上开店，虽然免去了很多环节，但进货和发货等环节是避免不了的。如果自己有实体店面，就能进一步保障货源的充足，无疑可



以在网络店铺中占领先机；而且对原来的实体店铺来说，也增加了一个销售渠道。

此外，网络成本不高，开办网上店铺很快就能取得显著的效果，这对实体店也是一种宣传，可以增加实体店的影响，且能拓宽客源。同时，拥有实体店也很容易让网上购买者产生信任感。这类人开网店，如果经营得体，只会加大盈利。

总之，网上店铺面向的是全国乃至全球的消费者，这个潜在市场是网下店铺，甚至是大型商场都无法比拟的。只要商品有特色，经营得当，网上店铺每天都能为你带来成千上万的客流量，也能为你带来很大的利润。



网店的优势与劣势

网上店铺是一种独特的商业模式，充满了商机。但对于新手来说，在准备开网店的时候，还是有必要了解一下网上店铺的优势与劣势，以便对网店有更深刻的认识，做好一切心理准备，这样才能在淘宝的大家庭中找到属于自己的一片天地。

(1) 网店的优势

开店成本以及运营费用低。网上店铺比同等规模的地面商店“租金”要少得多，同时租金还不会因为营业面积的增加而增加，投资者也不用为延长营业时间而增加额外的费用。同时，广告价格也绝对便宜，有分类搜索引擎确保客户在10秒钟内就能搜到你的店铺。

店铺风格多变，销售方式多样。网店的风格随个人喜好可以做各种各样的变化，淘宝上提供的各种店铺装修服务就是非常好的证明。而销售方式也多样灵活，从代销到批发到零售，各种方式只要想用都可以用。

覆盖面广，不受空间限制。无论实体店如何大，所面对的客户也只是一个区域内的。而网店恰好相反。无论如何，逛的人可是全国各地的，甚至包括外国人。只要有一台电脑，能上网，你的网店就有被发现的可能性，因此市场巨大。

时效性好，方便、快捷。网店铺货非常方便，这使得网店的时效性非常突出，因此很多实体店还没有出的东西，在网店上就可以先找到，绝对是快捷、方便。

交易方式稳妥。在网上买东西，尤其是某些商品，完全可以做到先使用后再付款，退货也非常方便。因为随着网络的不断普及和技术的不断革新，有关付款



和退货的问题也得到了很好的解决。拿淘宝为例，支付宝就是一个非常好的交易平台，对于买卖双方而言都非常方便、安全；在退货问题的处理方面更能凸显其优势，只要是合理的退货要求，一般卖家都会同意退货，这样比在实体店买了东西后不满意要求退货，需要跑几次也可能没有结果方便了许多。

私密性强。对于顾客来说，在网上购物具有一定的私密性。网络商品极其丰富（我们说的不包括违禁商品），对于顾客而言，你不必为买一些敏感商品而跑到商店里面接受那种尴尬的眼神。例如，男生为女生买内衣，或是买一些保健品等。毕竟网络并非现实生活，因此网店的这种优势就非常突出。

网店人气旺，赚钱没上限。网上时时刻刻都是人来人往，客流量超过10个游乐场。掌柜的商品有特色，掌柜经营有道，网店肯定每天都会给掌柜带来成千上万的客流量，自然也会大大增加销售收入。

（2）网店的劣势

货物表达不直观、不生动，缺乏真实性。由于是网店，所以掌柜只能通过照片来展示商品，这样一般卖家都会对图片进行一些处理，因此网店商品可能就会不如实体店的商品看起来真实。

物流问题多。由于网店多半都是采用物流发货，这就不得不提到一个运输的问题。无论是中国邮政还是快递公司，发货时都可能出现这样那样的情况，处理起来也比较浪费时间，这就会给买卖双方带来一些不必要的麻烦。

存在网络安全问题。网上交易不像实体店那样，一手交钱一手交货，需要通过网络银行、支付宝等，这就涉及一个网络安全的问题。因为网络有黑客、病毒等，密码再安全它也只是密码，也可能被盗，因此可能会导致资金丢失。

信誉评定不利于新人新店的发展。信誉评定是对一个店铺信誉情况的展现，也是客户决定是否与该网店进行交易的一个依据。信誉评价越多越好，自然也越吸引人。但是，这是优点也是缺点。对于实体店而言，新开的店往往比老店火，但在网店中，这条绝对不适用。

不过，在开店经营过程中，也只有充分掌握了网店的优势并且努力去克服一些劣势，网店才能开得红红火火，顺应网络购物这个时代的趋势。所谓万事开头难，把所有的事情做到位，总会有所回报的。



开网店稳赚不赔吗



随着网络应用的进一步普及,进行网上购物的人也越来越多,据此有人发现了商机,开起了网店。网店不仅给买家带来了方便和实惠,也给卖家带来了诸多好处。

由于网上开店方便简捷,成本低,经营也相对灵活,经营风险比实体店小,因此有人就认为:网络就是希望,网上开店值得投入时间和金钱,开网店应该是个稳赚不赔的买卖。

其实,网上开店的核心还是开店,只不过是由实体店换成了虚拟店而已。所以,网上开店同样需要面对进货、定价、推广、售后服务等一系列问题,其结果同样也是有赚有赔。

网上开店赚钱和赔钱的原因是多方面的,虽然它投入的资金较少,但正常的商品选择、进货、营销等流程与网下开店是相同的。网店赢利与否,通常来说是由以下三个方面决定的:

(1) 网店商品的选择

网店内所出售的商品,决定了网店所面对的顾客群,也决定了网店的商品销售范围,进而决定了所开的网店是否会盈利。因此在开店前,任何一个卖家都应该对此进行慎重考虑,如怎样才能突出自己小店的特色,使自己的市场产生壁垒,防止竞争对手的恶性竞争等等。要知道,网上开店是要靠商品说话的,你要能提供别人所不能提供的商品或服务。换个专业的说法,就是要采取产品差异化策略。

(2) 良好的进货和发货渠道

进货渠道决定了网店商品的价格和质量,而这也是网上开店赚钱与否的最大决定因素。有好的进货渠道,才能保证网店商品的价格;也只有好的进货渠道,才能保证网店商品的质量,保障网店顾客的回头率和网店的信誉。这两者是决定网店经营状况的关键因素。而好的发货方式,又可以节省商品配送上的花销,从而获得最大利润。



(3) 网店的营销策略

网店的经营推广工作，也是决定网店盈利与否的一项重要因素。只有好的经营推广策略和好的推广手段，才能保证自己网店的知名度，才能提高自己网店的访问量；也只有足够的顾客访问量，才能保证购物单的数量，保证自己的网店时刻盈利。



开网店需要的条件

在网上开店，虽然不需要很好的地段、很好的办公环境，也省去了租赁费和装修费，但是，这并不意味着你在其他方面不需要投资。

要在网上开店，首先就要满足最基本的硬件和软件条件，比如，可以上网的电脑、数码相机、电话、打印机等硬件，以及一些简单的网络软件，如电子邮箱（E-mail）和即时通信工具（MSN、QQ等）。

(1) 常用硬件

电脑。开网店至少需要有一台可以上网的电脑，其配置要求相对来说还应该高一些，因为需要与网络互联，而且商品的图片、客户数据等，也都需要通过电脑进行处理。可以说，电脑是网上开店最重要的硬件条件。

数码相机。数码相机也是开网店的基本设备之一，因为在商品上“网络货架”前，需要对其进行拍照，然后再上传到网店里。网店里的照片可以帮助买家更直接地感受和了解商品，也能使商品受到更多关注。没有实物照片的商品，是很难吸引买家的。

电话。方便联系客户的手机和固定电话，也是开网店所必需的设备。因为网络联系受制于电脑而无法随时进行，而手机、固定电话却可以很好地弥补这一不足。

传真机、打印机。如果条件允许，最好各配置一台传真机和打印机。传真机可以用于收发与客户和供货商之间的合同等，而打印机则用于打印一些需要书面保存的电子文本资料等。目前市场上有很多集打印和传真功能于一体的设备，价格也便宜，可以选购这样的设备。



(2) 常用软件

网上开店是基于网络上的经营,因此需要对网络多一些了解。通常来说,开网店至少需要两样网络工具。

即时通信工具(MSN、QQ等):在网上开店,大部分时间都要通过网上通信工具与客户进行交流,因此,也就需要有一个通讯软件。目前主要的网络通讯软件是MSN、QQ、雅虎通、ICO等。

- MSN: MSN messenger 是一个出自微软的即时通信工具,与QQ属于同一类别,除了可以发送和接收图片外,还可以与联系人进行语音聊天,以及通过电脑给对方拨打电话、发送文件等。此外,还可以收到新邮件到达的通知等等。
- QQ: 腾讯QQ是深圳腾讯公司开发的一款基于internet的即时通信软件。通过QQ,可以与好友进行交流,发送信息和图片,进行语音视频聊天等。
- 雅虎通: 雅虎通是全球用户最多的即时通信软件之一,可以与朋友、客户等进行即时交流。使用即时消息,可以随时与买家交谈,并能发现他们何时在线。
- ICQ: ICQ是英文“I seek you”的简称,意思是“我找你”。通过它,用户可以在网上不限国界、不限地点地找到新朋友,并能互相交流,传送文件。

电子邮箱(E-mail): 电子邮箱(E-mail)是网上买家与卖家之间进行信息交流的重要工具。现在很多人用的都是网站提供的免费邮箱,但网上开店最好使用收费邮箱。如果因为电子邮箱问题而导致交易失败,损失的不仅仅是金钱,更重要的是信用。

当然,如果不想用收费邮箱,也可以尽量选择大一些的门户网站的免费邮箱,尽量不要使用小网站的免费邮箱,以免由于不稳定而不能安全收发邮件。

在选择电子邮箱时,还要注意了解邮箱的功能、存储空间,邮箱所提供的协议,邮箱的稳定性、速度以及增值功能等。下面提供几个网上开店比较好用的邮箱(见表1-1),供读者参考。



表 1-1 网上开店的常用邮箱

邮箱提供商	邮箱特色	收费情况
网易 (www.163.com)	163 是国内最早提供电子邮箱的服务商, 邮箱容量为 3G, 用户可使用 outlook、foxmail 等电子邮件客户端收发和管理邮件, 也可用手机登录移动梦网的 WAP 网站收发邮件	有收费和免费两种, 收费邮箱最低标准为 6 元/月
263 天下邮 (www.263.net)	263 也是个不错的邮箱提供商, 用户可将照片和文件存储到网络相册和网络文件夹中。同时, 它还有个不错的垃圾邮件过滤器, 可保护用户的邮箱不受垃圾邮件骚扰。邮箱容量有 1G、2G 等多种标准	收费, 最低标准为 10 元/月
Hotmail (www.hotmail.com)	Hotmail 的邮箱比较稳定, 还可直接用邮箱账号使用 MSN 聊天软件进行聊天	免费
新浪网 (www.sina.com.cn)	新浪网的邮箱收发邮件的速度很快, 免费邮箱的空间可达 2G	有收费和免费两种, 收费邮箱的最低标准是 5 元/月
雅虎网 (www.yahoo.com.cn)	雅虎是全球最早从事电子邮件服务的互联网企业之一, 可以存储超大附件及音乐图片, 而且安全性比较高, 邮箱空间可达 3.5G	免费

(3) 手续费

网上开店还需要支付的费用就是网站收取的手续费, 这包括: 登陆费、交易服务费和月租费。根据出售商品的不同和出售方式的不同, 这三种费用产生的费用数目也是不同的。现在很多网站, 比如淘宝网, 虽然目前是免费的, 但是考虑到网站的长远发展, 将来可能会收取少量的费用。好在无论登陆费、交易服务费还是月租费都不是很昂贵。比如易趣网的店铺月租费根据等级的不同收取的费用如下: 普通店铺完全免费, 高级店铺为 25 元/月, 超级店铺为 50 元/月。对于刚



刚开始创业的个人来说,一个普通店铺就足够了。相比实体店来说,这点费用实在不值一提。

总之,网络的发展为广大创业者提供了一个很好的创业契机。低投入、低风险、高回报是网络开店的一大特色。想要轻松发财,就要抓住机会。



网上开店的平台

对于打算网上开店的朋友来说,选择什么样的平台,不仅与自己的开业成本有关,而且还能对自己的销售结果产生一定的影响。网上开店不仅依托网上商店平台(网上商城)的基本功能和服务,而且顾客主要来自于该网站的访问者,因此,平台的选择可以说非常重要。在此,我们对几种网上开店平台进行比较选择。

(1) 淘宝网

淘宝网(www.taobao.com)是国内首家、亚洲最大的购物网站,由全球最佳B2B平台阿里巴巴集团投资4.5亿人民币,于2003年5月10日创办,目前已成为全球首选的购物网站。

目前,淘宝网提供的服务项目包括免费注册、免费认证、免费开店等。淘宝网的主页如图1-1所示。



图 1-1 淘宝网主页