

詞話

黃家集

淘宝大学◎编著

淘宝



卖家秘笈



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

内 容 简 介

本书是淘宝网官方精心编写的卖家开店秘笈!内容全面、权威!有淘宝网各业务部门介绍与办事入口;有淘宝开店真正干货的分享和关键数据的首次透露,比如各行业成交指数、视觉营销、直通车推广、流量转换、前端运营、后端管理、品牌建设等;本书还设计了卖家成长行动日志,可以记录卖家成长的点滴感悟与经验,并在日志中加入了淘宝 2011 年以及未来的市场活动与政策动向,以便卖家随时了解大淘宝新趋势。

本书包装设计精美,便于随身携带。更值得一提的是,本书融合了淘宝文化,对于卖家了解淘宝、运营店铺起到不可估量的作用。

本书适合所有淘宝卖家贴身使用、收藏!

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

淘宝卖家秘笈 / 淘宝大学编著. —北京: 电子工业出版社, 2011.5
ISBN 978-7-121-13287-2

I. ①淘… II. ①淘… 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(2011)第 061913 号

策划编辑: 张彦红

责任编辑: 许 艳

文字编辑: 王 静

印 刷: 北京天顺鸿彩印有限公司

装 订:

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 1/32 印张: 8.625 字数: 254 千字

印 次: 2011 年 6 月第 2 次印刷

定 价: 59.00 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。



序

点亮淘宝路

从古至今，每一个新时代的诞生总是因为一些人在黑暗中无所畏惧，并不断前行，最后他们找到光明，并带领更多的人走向那里。电子商务从十多年前在中国出现的那一刻起，就聚集了一些这样的人，今天网商群体的数量和力量都超越了很多人的想象，更是成为这个社会不断前行的新动力。

有很多的网商在我和交流时说，获得现在的成功就像当时选择去做网商一样，都是一夜间的事情。回眸看看，变化来得如此的快，现在的成功也来得如此的快，以至于自己都没有跟上这样的变化。而在日日夜夜创造自己事业的过程中，最大的困难就是孤独和没有方向。每天超过十二个小时面对着电脑屏幕，面对着数字的上升，面对着屏幕中的赞美，但没有人分享，当遇到困难时，更没有人分担和倾拆。在前行的过程中没有远远的一盏灯帮助他们确定方向，遇到困难的时候没有一个指导告诉他们现在的坐标。

当电子商务走到一个新的十年的时刻，已经有一些积累的东西可以整理出来，给更多的人以帮助。规则、成长路径、培训、工具和平台这些都是每一个网商不可缺少的知识和信息，对于每一个网商而言，他们就像江湖大侠行走江湖时都需要的手中的一把剑，腰中的一套鞘，锦囊中的一本武功秘笈。武林人士想获得成功，必会冬练三九，夏练三伏，但更需要正确的方向和技能指导。网商亦同此理。

淘宝就是一个江湖，这里日月星辰，斗转星移，这里江湖大侠，争相问鼎。但互助、诚信和分享始终是一个真正江湖不可或缺的价值，我们第一次用网商的智慧来整理网商所需，第一次用一本武功秘笈来指导侠客们练就盖世武功。这里的江湖也许对每一个侠客来说都是刚刚开始，而我希望这样的秘笈就是指引他们走向成功的一盏明灯。

这是一本最基本的秘笈，希望得到它的人，使用它，并一起完善它，成为源源不断的网商的坐标和指引明灯。

安洛



揭开江湖神秘面纱

曾经听到一句最可爱的笑话，一个卖家对小二说：“今天我终于看到活的小二了。”

2003年淘宝网在湖滨花园神秘诞生。8年来，淘宝在大家心目中一直神秘莫测，现在，就让我们一起来揭开淘宝江湖的神秘面纱。

淘宝江湖的3大文化

● 武侠文化



淘宝网的企业精神被总结为“六脉神剑”。公司员工都要取一个武侠小说人物的名字，当做是“花名”。集团董事长马云为自己取了一个武林高手“风清扬”的花名，淘宝网总裁陆兆禧自称“铁木真”。“花名”比本人真名更响亮，赴淘宝网拜访的业者，一般都要叫出“花名”才找得到人。

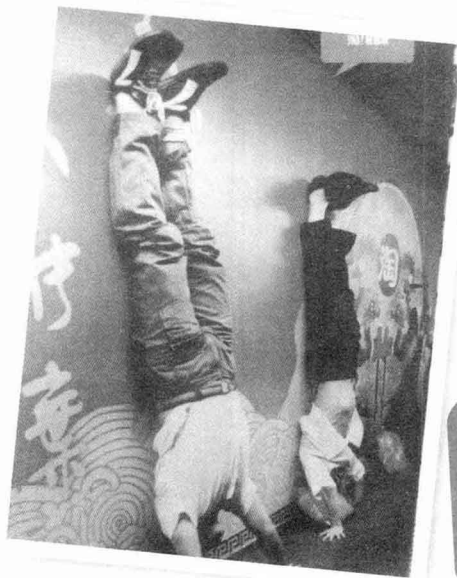
淘宝网员工讨论江湖大事，不是聚首“光明顶”，就是啸傲“侠客岛”。淘宝网的所有会议室都以金庸武侠小说里的地名来命名。可以说，武侠人物的正义感和团队精神渗透到公司员工的一言一行中。

● 小二文化

永远把客户摆第一，
奉行「我就是店小二」的价值观。



● 倒立文化



淘宝对员工有一项要求，
即不论男女老少都要学
会“倒立”。集团董事
长马云认为，员工应该
要学会“换个角度看世
界”，才能取得不一样
的结果。

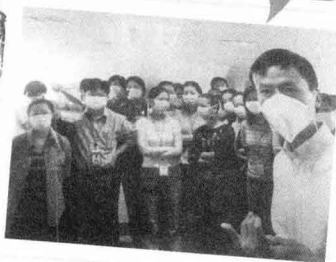


● 江湖大事记



2003年淘宝创业团队合影——淘宝就这样捣腾出来了

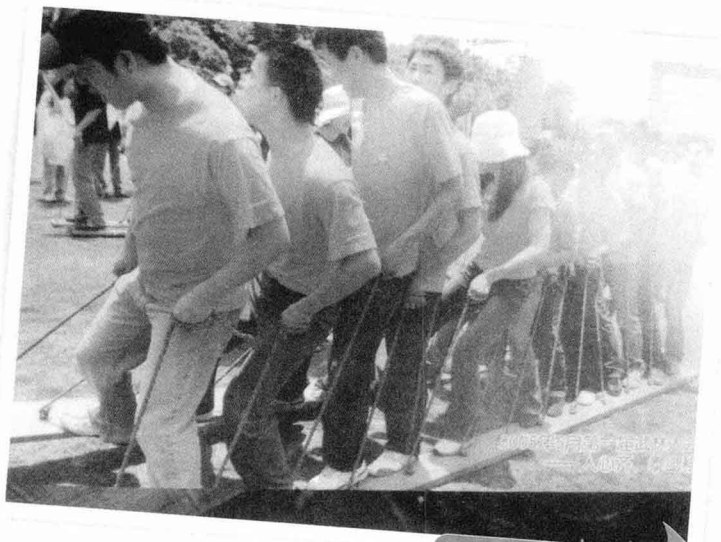
2003年5月非典中
淘宝网横空出世



2006年2月年会淘宝小二奉上大鼓舞——舞动青春魅影

2009年初员工大会
淘宝小二登台献艺——SHOW
出小二风采

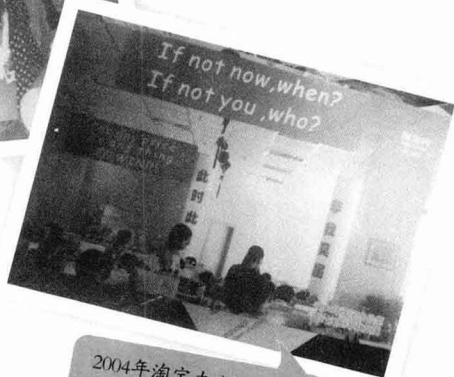




2005年5月第一届武林大会
——人心齐，泰山移



淘宝业绩再创新高
——起来敲垃圾桶



2004年淘宝办公室
——此时此刻非我莫属

亚洲最大网络零售平台——淘宝网所创办的网商学府，以提升网商成长为己任，历经9年，在不断的探索与实践，逐步形成网商MBA（网店老板）、网店经理人（店长及部门主管）、网店运营专才（一线客服及创业人员）三位一体的网商岗位能力成长体系，综合提升网商的竞争力；学员可参加淘宝大学及各地合作机构所举办的现场授课，系统培训及认证，已有超过200所院校植入淘宝大学课程；亦可通过在线培训，随时随地便捷学习；淘工作平台的推出为网络零售人才供需双方搭建桥梁，提升匹配度；淘宝商盟已然成为中小网商成长的孵化地；新兴的校园部长将使在校网络零售实践更具实战，且具商业价值。

淘宝大学关注网商发展，分担网商烦恼，与网商共同成长。

研 究 經 商

第一卷

目录

第一卷 研经阁	0
第二卷 江湖义律之淘宝规则	10
第三卷 萍踪侠影之卖家成长历程	14
第四卷 善行牌之消费者保障计划	20
消费者保障	24
全网消保	24
教你玩转假一赔三申请攻略	25
第五卷 轩辕四式	26
黯然销魂剑——视觉营销	32
视觉营销之淘女郎	32
视觉营销之装修模板市场	35
一阳指——流量	40
流量之免费流量资源	40
流量之SNS社区流量	54
流量之收费流量资源	65
吸心大法——前端运营	77
前端运营之卖家工具	77
前端运营之数据解读	90
前端运营之活动策划	107
化功大法——后端管理	113
后端管理之后台管理工具	113
进销存	115



Contents

后端管理之人(会员关系管理)	115
后端管理之物(供应链)	127
后端管理之财务(钱)	131

第六卷 易筋经	136
淘品牌	137
无名良品	139



第七卷 云游护法	140
百合会——商家服务中心(TP)	141
淘拍档	141
TP公司简介	143
六扇门——卖家维权	149
知识产权·淘宝	149
防骗案例	154
江湖百晓生——卖家刊	161

《卖家》——网络销售实战第一刊	161
卖家文章分享——“爆款”是怎样炼成的	162

江湖宠物——淘公仔	170
龙门客栈——口碑网	171

第八卷 侠客行之卖家成长日志	172
----------------	-----

第九卷 心砚台之立志铭	262
-------------	-----





淘宝大学

· 华山论剑 (网商MBA)

· 岳阳楼会 (网店经理人)

· 江湖道场 (网店运营专才)

· 风波亭 (在线培训)

· 聚贤厅 (淘工作)

· 江湖分舵 (淘宝商盟)

· 精武门 (校园代购)

· 国子监 (讲师, 机构)



daxue.taobao.com

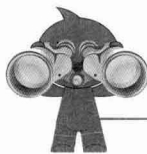


华山论剑（网商MBA）

网商最高等级讲堂。随着网购市场高速发展，从淘宝集市成长起来的个人卖家逐步走向企业化运营，随着规模的扩大，交易额的提升，随之而来的企业战略、品牌、文化、管理、供应链等系列问题，困扰其发展，高处不胜寒；而传统企业进驻淘宝商城，励志开启企业电子商务化，然而其在互联网认识、网络营销、网店运营等方面却基础薄弱，传统企业在重视电子商务的同时，也在轻视电子商务，重视来自遐想，轻视却因为迷茫！

针对现状，淘宝大学重磅出击，推出针对网商高端人士的网商MBA研修班，学员汇聚淘宝网上年交易额1000万以上、淘品牌或类目排名前十、团队30人以上的网商企业负责人及传统品牌负责人，整合阿里巴巴集团及淘宝网高层、专家、成功网商、知名培训师从消费者洞察、策略与规划、团队塑造、管理与执行、影响力传播五大模块入手，通过现场授课、圆桌会议、课题答辩、回炉提升等方式全力打造最具领导力网商，在满足网商精神食粮的同时，搭建起高端网商交流提升平台。

2011年网商MBA计划举办12期，官方校友会举办9期，通过参观Inter、新浪，举办投融资、教练式训练、领导力提升等专题班，考察国外电子商务发展及流行元素等方式，多元化提升网商及其组织综合能力。网商可通过登录淘宝大学官方网站或淘宝活动报名平台报名参加。



小二提醒：

网商MBA的报名通道已经更改了！

报名路径：我的淘宝→我是卖家→营销中心→活动报名

咨询邮箱：mba@taobao.com



岳阳楼会（网店经理人）

网商企业能否快速发展，企业战略能否快速贯穿并执行，谁来分担网商企业老板的压力，毫无疑问企业中层干部团队的实力是关键！然而现实中的网商企业高效能的中层管理者短缺，企业“腰部力量”薄弱，成为企业网商的通病！

为帮助网商企业打造精干、实战型的企业新中层，围绕培训效果的同频率学习法，2010年淘宝大学启动课程赛马，邀请优秀网商、淘拍档、知名讲师本着“梳理、分享、超越”的理念同台“PK”，根据网店经理人职能，进行课程研发，形成营销管理、运营管理、团队管理、客户管理四大模块的课程体系，通过网商切身的案例、精妙的解析，切实有效地帮助企业管理者在中层革命迫在眉睫的趋势下，训练、培养一支高效中层团队的策略与实务。

2011年网店经理人培训班将在广州、深圳、苏州、武汉、义乌、杭州、上海、北京8个网商齐聚的中心城市分阶段开班，网商企业可根据课程主题选派中层干部学习提升，网店经理人研修班，打造网商企业坚实脊梁，决胜中层！网商可通过登录淘宝大学官方网站或淘宝活动报名平台报名参加。



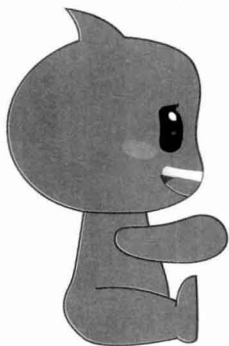


江湖道场（网店运营专才）

网商团队企业化、各大品牌纷纷进驻淘宝网，随之而来的实战型人才需求迫在眉睫；然而，上百万的大学生及社会待业青年等弱势群体就业无从着落，有意愿从事网络零售，却在技能上无从上手。

2010年，淘宝大学推出“网店运营专才”认证培训考试系列课程。该认证课程以淘宝网为依托，根据网店一线岗位职能的需求，详实讲解网店运营各个环节和步骤，课程共108课时，匹配实训教材，采用统一在线考核方式，学员可到各地淘宝大学合作机构及院校的培训课程中学习，考核通过者将颁发国家教育部中央电教馆“网店运营专才”岗位任职合格证书。同时根据网店运营专才内容，合作开发在线学习教程，满足用户随时随地便捷式的学习需求。截止目前培训学员超过1万人。

2011年，网店运营专才将根据企业网商岗位细分销售、视觉、仓储等更为精准的培训，全新的商务规则和方式，必将带来无限的创业和就业的机会。





风波亭（在线培训）

淘宝大学在线学习平台（daxue.taobao.com），培训内容覆盖面广，课程内容丰富，一直以来为淘宝卖家就业、创业提供了基础学习与就业提升的帮助！

淘宝大学在线课程形式分为免费视频培训、免费互动直播培训、免费论坛交流等多种形式。其中免费互动直播培训已经开展400多场，培训人数达390000余人。

在线课程内容按照六大学科体系建设，包含：网店运营、网店推广、拍照作图、商家工具、网店服务、企业卖家。

淘宝大学在线学习平台拥有优秀的淘宝大学师资队伍、课程研发、课程制作的团队及平台开发技术团队，将不断为淘宝全网卖家提供更精彩的内容，不断升级优化在线学习平台。

