

绝招提升版

# 网上开店 快速赢利 的 72 个妙招

张永成 / 编著



☆ **最鲜活、最实用、最全面** 的网上开店经营技巧，帮你走上 **快速赢利** 的经营道路。  
☆ 商品发布有妙招、免费宣传有妙招、拍摄特色图片有妙招、赢得好评有妙招、寻觅低价货源有妙招……活学活用赢利 **72** 妙招，早日赚进 **100 万**！



中国纺织出版社

绝招提升版

# 网上开店 快速赢利

的 72 个妙招



张永成 / 编著



中国纺织出版社

## 内 容 提 要

对于网上开店的创业者来说,这是最好的时代,也是最坏的时代:开创一家网上店铺已不再困难,难的是在日益激烈的竞争中生存下去,难的是从遍地开花的网店中脱颖而出,难的是在虚拟的网络空间中拉来顾客、赚到真金白银。

本书所传授的72个妙招,就是针对网上店铺经营过程中的实际困难,提供切实有效的解决办法。网店店主可以活学活用,在经营实践中掌握这些技巧,并转化成实实在在的收益,早日走上快速赢利的良性经营道路。

## 图书在版编目(CIP)数据

网上开店快速赢利的72个妙招/张永成编著. —北京:中国纺织出版社, 2009. 10

ISBN 978-7-5064-5872-6

I. 网… II. 张… III. 电子商务—商业经营—基本知识

IV. F713.36

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第133519号

---

策划编辑:黄磊 责任编辑:高振亚 责任印制:陈涛

---

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街6号 邮政编码:100027

邮购电话:010-64168110 传真:010-64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: [faxing@c-textilep.com](mailto:faxing@c-textilep.com)

北京云浩印刷有限责任公司印刷 各地新华书店经销

2009年10月第1版第1次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:16.5

字数:199千字 定价:28.80元

---

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换

# 前言

## FOREWORD

网店是个新生事物，但是近几年来随着互联网的快速普及，网民数量的快速增长，网店对大多数网民来说已经不再陌生，而且网络购物已成为很多年轻人的一种生活方式。在亚洲最大的 C2C 购物网站淘宝网上，每天有近 900 万人在这里“逛街”，相当于近 600 个家乐福或者沃尔玛这样的大卖场的客流量。基于这种客观环境，网店也如雨后春笋一般遍地开花，开网店成了一种新的赚钱途径。但是，据统计大多数网店的经营情况并不像想象中的那样理想。

1 个月后没有成功而放弃的网店卖家占 48%；

2 个月后没有成功而放弃的网店卖家占 25%；

3 个月后没有成功而放弃的网店卖家占 15%；

3 个月后继续干下去的网店卖家仅占 12%。

这些数据说明，并不是任何人都能够成功地开一家

赚钱的网店。导致这种情况的产生一方面是由于“网店”作为一种虚拟的存在，受到许多客观条件的限制；另一方面是由于网店卖家没有掌握必备的网店经营技能。当然，后者是主要原因。有资料显示，中国互联网用户数从20世纪90年代开始，每年以300%的速度增加，网上支付的比例增长至近半数，网上购物市场巨大，网上购物者半年内累计购物金额达到100亿元，半年内通过网络购买的手机在300万部以上。月收入二三万的网店也大有人在，并不是网民不需要网店，也并不是网店“钱”景暗淡，而仅仅是网店卖家没有经营好而已，但是如何才能将网店经营得蒸蒸日上，是广大网店店主关注并迫切需要解答的问题。

本书结合网店自身的特点，一步一步地向广大网店店主传授网店发展壮大的经营之道。书中所传授的每一个经营技巧都力求鲜活、实用，网店店主可以边学边用。

第一章紧扣网店最大的卖点——方便。方便是买家和卖家选择网店的根本点，本章介绍了一系列让网店便于消费者使用的技巧，通过这些技巧的运用，让买家和卖家都能够切实享受到网店带来的方便。

第二章紧扣网店受欢迎的又一大特点——便宜。本章介绍的一系列降低经营成本，又不会影响产品质量的经营策略，可教会卖家不但保证买家最大可能地买物美

价廉的商品，而且不损害到自己的经济利益。

第三章紧扣网店的生命线——特色。特色是网店能够在众网店中脱颖而出、吸引买家眼球的根本点。本章介绍一系列保证网店特色的经营策略，通过这些策略的运用，从此你的网店将与众不同。

第四章紧扣网店经营的“软件”——服务。提供良好的服务谁都知道，但是能够提供让买家满意的服务是有讲究的，本章为你介绍的这些服务策略，可以让你赢得顾客，从此使你的网店笑傲“网海”。

第五章紧扣制约网店发展的瓶颈——信誉。网店是虚拟的，因此信誉成了制约网店发展壮大的最大因素，本章介绍了一些增加网店信誉的经营策略，可以让你赢得顾客的信赖，突破网店发展壮大的瓶颈。

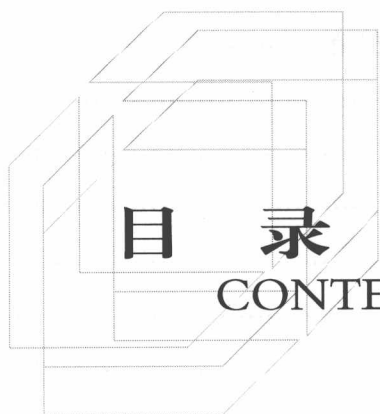
第六章紧扣保证商品质量的来源——进货。进货是网店能够成功运营的保证，能够进到保质量又便宜的商品，是要讲究一定策略的。本章向你介绍了一系列这方面的策略，只要掌握了这些策略，进货对你而言将不再是问题。

第七章、第八章紧扣网店不断成长的根基——趋实、避虚。趋实、避虚是网店经营的根基，这两章分别介绍一系列趋实、避虚的经营技巧，引导网店店主走上成功经营之道。

为了编写本书，并保证所提供的经营技巧足够实用，编者走访了大量的网店店主以及相关方面的专家，并进行了亲身体验。由于时间仓促，才疏学浅，书中难免会出现差错与纰漏，还望广大读者批评、指正。另外，衷心感谢在本书编辑出版过程中辛勤工作的所有工作人员！

编著者

2009年6月



# 目 录

## CONTENTS

### 第一章 方便有道——方便顾客，快速赢利第一步 ..... 1

- 第1招 熟悉开店条件和流程，确保万无一失 ..... 2
- 第2招 选对商品发布时间，顾客才能第一时间“搜”到你 ..... 5
- 第3招 设置“旺遍天下”，让顾客随时联系你 ..... 7
- 第4招 使用移动旺旺，让顾客随时找你谈 ..... 11
- 第5招 商品分类做，店铺类目清楚明了 ..... 16
- 第6招 轻松查看所有聊天记录 ..... 21
- 第7招 设置旺旺状态信息，广告自动转换显示 ..... 28
- 第8招 使用宝贝模板，让顾客轻松浏览商品 ..... 31
- 第9招 申请授权账户，资金来往更方便 ..... 36
- 第10招 启用阿里软件，输入成本、运费算利润 ..... 41
- 第11招 支付宝的方便妙用 ..... 45

### 第三章 省钱有道——免费手段，用起来效果一样好 ..... 65

- 第12招 店铺统计，算算你的人气 ..... 66
- 第13招 小红包大用处，结识新朋友留住老客户 ..... 68

|        |                         |    |
|--------|-------------------------|----|
| 第 14 招 | 吸引客户信用评价, 免费做广告 .....   | 75 |
| 第 15 招 | 多种支付方式, 方便又好用 .....     | 79 |
| 第 16 招 | 支持淘宝抵价券, 与淘宝网一同促销 ..... | 81 |
| 第 17 招 | 免费宣传手段, 你知道多少 .....     | 83 |
| 第 18 招 | 免费注册网店到搜索引擎 .....       | 85 |
| 第 19 招 | 最简单, 最有效的宣传方式 .....     | 87 |
| 第 20 招 | 不花一分钱变人气为财气 .....       | 89 |
| 第 21 招 | 不花钱, 浏览量照样一路飙升 .....    | 93 |
| 第 22 招 | 交易量升, 费用不升 .....        | 95 |

### **第三章 特色有道——做出特色, 让你的网店脱颖而出** ..... 99

|        |                           |     |
|--------|---------------------------|-----|
| 第 23 招 | 网店特色商品数数看 .....           | 100 |
| 第 24 招 | 保持网店界面的特色 .....           | 103 |
| 第 25 招 | 用歌声表达心声, 给自己的小店加上音乐 ..... | 105 |
| 第 26 招 | 一步一步把宝贝呈现在顾客面前 .....      | 108 |
| 第 27 招 | 如何让你的商品出现在类目默认搜索首页 .....  | 113 |
| 第 28 招 | 设计诱人的页面 .....             | 114 |
| 第 29 招 | 特色好图片是这样炼成的 .....         | 118 |
| 第 30 招 | 超级实用的社区宣传 .....           | 123 |
| 第 31 招 | 博客推广法让你的小店脱颖而出 .....      | 125 |

### **第四章 服务有道——服务到位, 让顾客流连忘返** ..... 127

|        |                         |     |
|--------|-------------------------|-----|
| 第 32 招 | 发快递防丢件、防压损有妙招 .....     | 128 |
| 第 33 招 | 引导买家把中差评改为好评 .....      | 129 |
| 第 34 招 | 设置动态店标, 让买家一起心动 .....   | 131 |
| 第 35 招 | 日常售后服务不可忽视 .....        | 139 |
| 第 36 招 | 掌握客服沟通技巧, 提高客户满意度 ..... | 141 |

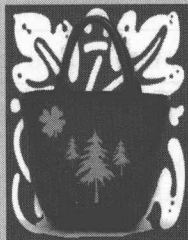
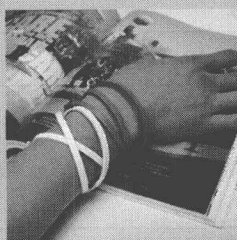
|            |                                   |            |
|------------|-----------------------------------|------------|
| 第 37 招     | 交易纠纷巧处理 .....                     | 146        |
| 第 38 招     | 交易中如何让顾客流连忘返 .....                | 147        |
| 第 39 招     | 节假日的特色服务, 为买家送上超值礼物 .....         | 149        |
| <b>第五章</b> | <b>赢客有道——诚信待客, 新手也能搞定大单 .....</b> | <b>151</b> |
| 第 40 招     | 有了信誉, “钻石”易得 .....                | 152        |
| 第 41 招     | 让你的信誉从“钻石”到“皇冠”一路攀升 .....         | 154        |
| 第 42 招     | 暂缺信誉度的新手也能搞定大单 .....              | 158        |
| 第 43 招     | 传递使买家产生信任感的卖家信息 .....             | 160        |
| 第 44 招     | 留住买家没商量 .....                     | 161        |
| 第 45 招     | “恶拍”消散寻无踪 .....                   | 166        |
| 第 46 招     | 应对“出尔反尔”有妙招 .....                 | 168        |
| 第 47 招     | 巧妙识别真正的买家 .....                   | 170        |
| <b>第六章</b> | <b>进货有道——寻找货源, 重视信息谨慎选择 .....</b> | <b>175</b> |
| 第 48 招     | 通过网络找货源, 真的一点都不难 .....            | 176        |
| 第 49 招     | 练就识破网络批发骗子的火眼金星 .....             | 182        |
| 第 50 招     | 教你如何选对所需的货源 .....                 | 185        |
| 第 51 招     | 网上外贸服装正品实情 .....                  | 187        |
| 第 52 招     | “皇冠”网店常常采取的进货方式 .....             | 189        |
| 第 53 招     | 巧妙识别外贸订单尾单真假 .....                | 190        |
| 第 54 招     | 轻松搞定品牌代理 .....                    | 192        |
| 第 55 招     | 怎样做好代销 .....                      | 194        |
| 第 56 招     | 寻觅低价货源的诀窍 .....                   | 197        |
| <b>第七章</b> | <b>趋实有道——上线下线, 沟通无限 .....</b>     | <b>201</b> |
| 第 57 招     | 真人做模特, 让买家有试穿试戴的感觉 .....          | 202        |

|            |                               |            |
|------------|-------------------------------|------------|
| 第 58 招     | 让顾客“一见钟情”的好图片是这样拍摄的 .....     | 204        |
| 第 59 招     | 防止盗用, 轻松为商品图片批量盖章 .....       | 206        |
| 第 60 招     | 使用运费模板, 各地买家所需运费一目了然 .....    | 211        |
| 第 61 招     | 巧妙回答询问, 赢得买家信任 .....          | 217        |
| 第 62 招     | 网店销售技巧 .....                  | 219        |
| 第 63 招     | 妙用宝贝说明 .....                  | 222        |
| 第 64 招     | 开通手机绑定, 24 小时在线 .....         | 224        |
| 第 65 招     | 在线交易的四个关键点 .....              | 227        |
| 第 66 招     | 设置团购宝贝, 随时签大单 .....           | 228        |
| 第 67 招     | 调节亮度与对比度, 让商品图片由暗变亮 .....     | 231        |
| <b>第八章</b> | <b>避虚有道——网上网下, 网路通达 .....</b> | <b>235</b> |
| 第 68 招     | 寻找网店加盟, 分享店铺流量 .....          | 236        |
| 第 69 招     | 用好图片空间, 犹如实物在线 .....          | 238        |
| 第 70 招     | 购买淘宝旺铺, 让生意旺上加旺 .....         | 241        |
| 第 71 招     | 持续优化网店, 盘活网店资源 .....          | 247        |
| 第 72 招     | 黏住买家有绝招 .....                 | 249        |
| 参考文献       | .....                         | 253        |

## 第一章



# 方便有道——方便顾客,快速赢利第一步





## 第 1 招

### 熟悉开店条件和流程，确保万无一失

#### ● 网上开店的条件

不是所有的人都适合网上开店，也不是所有商品都适合个人网上开店销售，如果网上开店是以赚钱为目的，在网上开店之前，就应该分析自己是不是具备网上开店的条件。

##### 1. 网店适合销售的商品

要在网上开店，首先就要有适合通过网络销售的商品，并非所有适宜网上销售的商品都适合个人开店销售。

根据业内人士的建议，适合网上开店销售的商品一般具备下面的条件，见表 1-1：

表 1-1 适合网店销售商品条件一览表

| 具备条件               | 具 体 解 释                                  |
|--------------------|------------------------------------------|
| 体积较小               | 主要是方便运输，降低运输的成本                          |
| 附加值较高              | 价值低过运费的单件商品是不适合网上销售的                     |
| 具备独特性或时尚性          | 网店销售不错的商品往往是独具特色或者十分时尚的                  |
| 价格较合理              | 如果网下可以用相同的价格买到，就不会有人在网网上购买了              |
| 通过网站了解就可以激起浏览者的购买欲 | 如果这件商品必须要亲自见到才可以达到购买所需要的信任，那么就不适合在网上开店销售 |
| 网下没有               | 只有网上才能买到，比如外贸产品或者直接从国外带回来的产品             |

根据以上的条件，目前适宜在网上开店销售的商品主要包括数码产品、电脑硬件、手机及配件、保健品、成人用品、服饰、首饰、化妆品、工艺品、体育与旅游用品等。

##### 2. 网上开店需要的个人能力

要开一家赚钱的网店，需要经营者具有以下能力：

(1) 要具有良好的网络推广能力，这样就可以通过各种方式让更多的浏览者进



入自己的网店，增加网店的人气。

(2) 要具备敏锐的市场观察力，可以随时把握市场的变化，据此调整自己的经营商品与经营方式。

(3) 具有良好的市场判断能力，可以选择消费者喜欢的商品来销售。

(4) 具备良好的价格分析能力，既要进到价格更低的商品，又要将商品标出一个适宜的出售价格。

(5) 具备熟练的服务技能，可以通过周到的售后服务建立起自己的忠实客户群体。

### 3. 适宜网上开店的人群

目前，在网上开店的人群主要分布见表 1-2。

表 1-2 适合开网店人群一览表

| 适合网上开店的人群    | 具 体 解 释                                                                         |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 在校学生         | 在校学生主要是指大学生，因为学业压力较低，可以有时间进行商品的采购，进行网上的交易                                       |
| 自由职业者        | 网上开店因为手续简单、投资较少、容易操作成为许多自由职业者的选择                                                |
| 网下开店经营者      | 许多有实体店面的经营者在网上也开店，将生意渠道扩展到网上，增加一个销售渠道                                           |
| 收藏爱好者        | 收藏者的收藏品往往都是一些市场上不容易看到的，开一个网店进行销售，通常效果不错                                         |
| 拥有特别进货渠道的经营者 | 一些有特别进货渠道的人在网上一开店效果都不错，因为进货渠道特别，比如海关罚没品、国外带回来的商品，这些商品通常价格比较低，或者在国内不常见，可以取得不错的收入 |

### 4. 网上开店的投入准备

俗话说：“不打无准备的仗。”网上开店需要一定的准备，主要包括以下几个方面：

(1) 硬件和软件部分。硬件包括可以上网的电脑、扫描仪、数码相机、联系电话等，不一定非要全部配置，但是应尽量配齐，以方便经营。电脑和宽带是必备的，还要通过一个数码相机拍下商品的照片上传到网上商店，扫描仪的作用是把一些文件扫描上传，如身份证、营业执照等信息。而软件包括安全稳定的电子邮箱、有效的网下通信地址、网上的即时通讯工具（如 MSN、QQ）等。

(2) 寻找合适的货源。最重要的因素就是货源。货源的好坏直接威胁到你的竞



争对手,最好你的货源出自于厂家、总批发商或者代理商,这些直接影响到你网店的利润和销售量。

(3) 了解产品。要了解你自己所出售的产品。现在网店销售中,活跃度最高的应该是在 100 元到 300 元之间的产品。价格太高了,就不大适合网店。价格太低的如 10~30 元的小饰品和小玩具也不大适合以网店形式销售,因为有时候邮费都占了货值的一半或者等于货值了。

(4) 质量和服务。产品的质量和售后服务也是非常重要的因素之一。因为质量好、服务好,自然回头客就多,而且给你带来更多一推十、十推百的连锁反应,更会给你带来不可估量的价值。

(5) 提供网上开店服务的大型网站。

目前提供网上开店服务的大型网站主要包括以下三种:

- (1) 专业的 C2C 拍卖类网站。
- (2) 可以注册个人卖家会员的综合型购物网站。
- (3) 可以注册个人卖家会员的单项购物网站。

### ● 网上开店的流程

网上开店需要经过以下几个步骤:

#### 1. 开始并不在网上,而是在你的脑子里

开店之前,你需要想好自己要开一家什么样的店。在这点上,开网店与开传统的店铺没有区别,首先要选择好你要经营的商品种类。

#### 2. 选择开店平台或者网站

你需要选择一个提供个人店铺平台的网站,注册为用户。这一步很重要。大多数网站会要求用真实姓名和身份证等有效证件进行注册。在选择网站的时候,要注意人气旺盛和是否收费以及收费情况等这些重要的指标。

#### 3. 向网站申请开设店铺

你要详细填写自己店铺所提供商品的分类,例如你出售眼镜,那么应该归类在“珠宝首饰、手表、眼镜”中的“眼镜”一类,以便让你的目标用户准确地找到你。

#### 4. 进货

你可以从熟悉的渠道和厂家进货,控制成本是关键。

#### 5. 登录产品

把每件商品的名称、产地、所在地、属性、数量、外观、交易方式、交易时限等信息填写在网站上,最好搭配商品的图片。名称应尽量全面,以便突出



优点。

#### 6. 销售推广

为了提升自己店铺的人气，在开店初期，应适当地进行营销推广，但只限于网络上是不够的，可以网上网下多种渠道一起推广。

#### 7. 售中服务

客户在决定是否购买的时候，很可能需要你提供很多信息，他们随时会在网上提出，你应及时并耐心地回复。

#### 8. 交易

双方交易成功后，网站会通知对方的联系方式，根据约定的方式进行交易，可以选择见面交易，也可以通过汇款、邮寄的方式交易，但是应尽快，以免对方怀疑你的信用。是否提供其他售后服务，也视双方的事先约定。

#### 9. 评价或投诉

信用是网上交易中很重要的因素，为了共同建设信用环境，如果交易满意，最好给予对方好评，并且通过良好的服务获取对方的好评。如果交易失败，应给予差评，或者向网站投诉，以减少损失，并警示他人。如果对方投诉，应尽快处理，以免给自己的信用留下污点。

#### 10. 售后服务

不管是传统的店铺还是网店，完善周到的售后服务是生意保持经久不衰的非常重要的保证，应做好售后服务工作。

## ● 第2招 ●

---

选对商品发布时间，  
顾客才能第一时间“搜”到你

---

很多刚刚开网店的新手，总是认为新到宝贝的上线时间越早越好，宝贝一到货，就迫不及待地发布信息，商品上架。但是，有经验的网店卖家并不这样认为，他们的成功经验是：选对商品的发布时间，才能让顾客在第一时间搜到你的宝贝。要选



对商品的发布时间必须做到以下几点。

### ●熟悉网店搜索的时间排序

以淘宝网为例，有过在淘宝购买商品经历的人都知道，当其搜索淘宝商品时，淘宝网会根据商品上架时间来排序的，淘宝网里的商品离上架结束时间越近，排的位置越靠前！也就是说剩余时间越短，商品就越靠前，因此，商品剩余时间越少，就越容易让买家看到。

了解到网店搜索的时间排序后，就应该充分利用这种时间排序。因此，对于新到货的宝贝不要同时发布，最好分三次发布，因为，如果同时发布宝贝的话，就会形成一个星期宝贝只有一天是排在最前面！如果分三次隔天发布就不同了，那样一来一个星期宝贝就有三次机会排在最前面了。

### ●抓住宝贝发布的黄金时间段

就像电视、收音机做广告有黄金时段一样，买家上网也是有一个“黄金时间段”的，只有抓住黄金时段发布宝贝，才能够增加宝贝的“见面率”，从而提高成交率。因此，发布宝贝还要考虑到在什么时候上网人数最多，据统计，一天中上网人数最多的时候是 10:00 ~ 11:30、15:30 ~ 17:30 和 19:30 ~ 21:30，这几段时间非常重要，在这期间上网的人多，所以发布宝贝信息一定要在这些黄金时段。这样在人最多的时候，你的宝贝浏览量就高了，成交量也会高的。

即便是抓住黄金时段发布宝贝信息，为了达到最佳的效果，在具体操作中，还要注意：在黄金时间段内，也要每隔半小时左右发布一个新商品。这样做的原因也是为了避免同时发布造成的同时消失。而如果分隔开来发布，那么在整个黄金时段内，你都有商品获得很靠前的搜索排名，这样当然可以为网店带来可观的浏览量。

当然，最难做到的就是每天都坚持在两个黄金时段内发布新商品，这要求卖主不仅要有充分的时间，而且还要有足够多的商品来支持自己这么做。这样做以后，每天都有新商品上架，那么一周之后，也就每天都有下架，周而复始。当然，对于那些商品数量巨大的卖家来说，他还可以在其他时段也发布一些，只要卖家坚持每天这样做，那么，每天的黄金时段内，都有自己的商品获得最佳的宣传位置。如此一来，浏览量想不暴增都难。

### ●掌握商品发布的有效期

上面说的两点，无论是淘宝搜索的时间排序还是宝贝发布的黄金时段的掌握，