

怎样注册网店 网上开店的经营方式 选择关注度高的商品
淘宝店铺的风格设计 网店常用的送货方式



SHOP

新手如何

中国目前有7300多万的网民会从网站上购买自己中意的商品。

网上开店



王 易◎编著

让网络成为你赚钱的工具

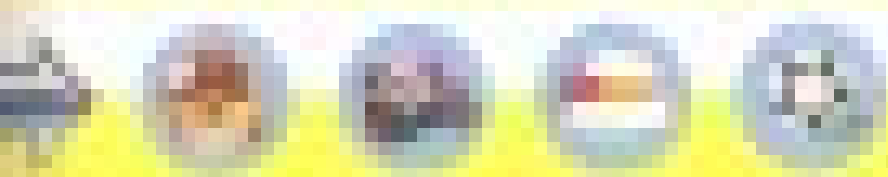
 中国纺织出版社

中国电子商务发展报告
2004-2005

SHOP

新手如何

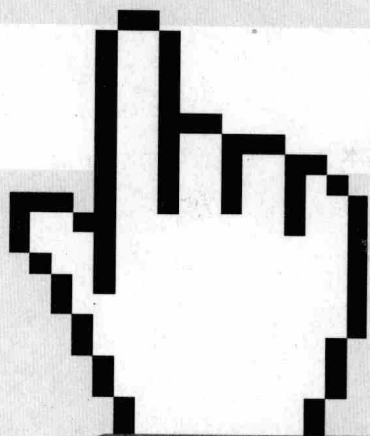
网上开店



作者：张洪岩

让网络成为你赚钱的工具

清华大学出版社



SHOP

新手如何

中国目前有7300多万的网民会从网站上购买自己中意的商品。

网上开店



王 易◎编著

让网络成为你赚钱的工具



中国纺织出版社

图书在版编目(CIP)数据

新手如何网上开店/王易编著.

—北京:中国纺织出版社,2009.9

ISBN 978-7-5064-5762-0

I. 新… II. 王… 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 106968 号

策划编辑:苏广贵 责任编辑:方博昌

责任印制:刘 强

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

北京世纪雨田印刷有限公司印刷 各地新华书店经销

2009年9月第1版第1次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:16.5

字数:180千字 定价:29.00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

让网络成为你赚钱的工具。

根据 CNNIC 第 23 次互联网统计报告公布的数据,中国目前有网民 2.98 亿,其中 24.8% 的网民有网上购物的习惯,这就是说,有 7300 多万的中国网民会从网站上购买自己中意的商品。

互联网的兴起使人们在网购物成为现实,如今,在网上开店已经变得不再神秘,也已是一种普遍的创业方式;有人靠网上开店赚点儿小钱,补贴家用,也有人靠网上开店创业起家,更有不少人把网上开店当做一种乐趣,一种生活方式。

在各种类型的购物网站中,提供网上开店服务的 C2C 网站,如淘宝网、易趣网、拍拍网等以其服务的适用性与可行性,得到了诸多网民的认可,网上开店以其低成本、低启动资金、快捷交易的方式得到许多创业者的青睐,许多人在网上开店,通过网上销售商品赚取利润,越来越多的网友准备加入到网上开店的队伍中来。

但是网上开店不只是在某个大型网上商场注册一个会员,上传几个商品进行销售那么简单,网上开店虽然投资不大,项目也不是太复杂,但是想在网开店还是需要对网上开店的方方面面有一个了解。

本书思路清晰,从实战角度出发,全面介绍了网上开店的各个环节和具体操作方法,包括开店入门、开店准备、店铺建立、店铺经营、店铺推广、信誉

提升、顾客服务、支付配送等,并且在每章节之后列举了鲜活的案例。

编者争取使用最朴实的文字,来让每一位读者都能够读得懂该书;如果你看完本书感到自己对网上开店有了了解,并能够对自己的操作有一定的帮助,笔者非常之欣慰。

因编写时间仓促及编者学识有限,文中难免有挂一漏万之处,希望大家不吝指正。

编 者

2009 年 6 月



第一章 为什么选择网上开店

淘宝、易趣上无数的店铺显示着网络店铺的兴旺,而庞大且正不断增长的网民群体为电子商务提供了巨大的市场潜力,这也正是网店生存的基础环境。

.....

- 1 / 1.1 为什么选择网上开店
 - 1 / 1.1.1 网络用户年轻化与消费习惯的转移
 - 4 / 1.1.2 网络购物市场开始融入社会消费品销售主流
 - 5 / 1.1.3 未来网络消费市场的高速增长
- 7 / 1.2 网上开店的经营方式
 - 8 / 1.2.1 全职经营型
 - 8 / 1.2.2 兼职经营型
 - 8 / 1.2.3 专业平台型
 - 8 / 1.2.4 自立门户型
 - 9 / 1.2.5 专业平台与自立门户结合型
 - 9 / 1.2.6 网上开店与网下开店结合型
- 9 / 1.3 网上开店的优势
 - 10 / 1.3.1 开店成本极低
 - 10 / 1.3.2 运营基本不需要占压资金
 - 11 / 1.3.3 经营方式灵活
 - 11 / 1.3.4 网上开店不受营业时间的限制

- 12 / 1.3.5 网上开店不受经营规模的限制
- 12 / 1.3.6 不受经营位置的限制
- 13 / 1.4 网上开店的机遇和挑战
- 14 / 1.4.1 不懂电脑也可以开网店
- 14 / 1.4.2 兼职也可以做老板
- 15 / 1.4.3 网上开店的误区
- 17 / 1.4.4 网上开店的成功模式
- 19 / 成功案例1:开网上餐厅,轻松月入6万
- 21 / 成功案例2:网上开店,三个月交易达八万

第二章 网上店铺的开业准备

一部电脑连上一根网线就可以和全世界的客户打交道,不需要多少技术,鼠标只需轻轻一点,一单生意就算成交。便捷而神奇,这就是网店。朋友,今天你在网上开店了吗?

.....

- 23 / 2.1 什么人适合开网店
- 24 / 2.1.1 时间充裕的企业白领
- 24 / 2.1.2 挑战生活的在校大学生
- 24 / 2.1.3 拥有实体店的人
- 25 / 2.1.4 自由职业者
- 25 / 2.1.5 网虫
- 25 / 2.1.6 非常想开网店的人
- 26 / 2.2 网上开店的硬件投入准备

26 /	2.2.1	体验型网店
26 /	2.2.2	兼职型网店
27 /	2.2.3	专业型网店
28 /	2.3	网上开店的软件投入准备
28 /	2.3.1	电子邮件
29 /	2.3.2	聊天软件
30 /	2.3.3	应用软件
30 /	2.3.4	相应的图片处理软件
30 /	2.3.5	基本的网站建设知识
31 /	2.4	网上开店的经营模式选择
31 /	2.4.1	全职 VS 兼职
37 /	2.4.2	代理 VS 独立经营
44 /	2.5	准备网上开店的基本流程
45 /	2.5.1	注册用户
45 /	2.5.2	申请网店
45 /	2.5.3	申请支付方式
46 /	2.5.4	登录商品
46 /	2.5.5	进货
46 /	2.5.6	营销宣传
47 /	2.5.7	售中服务
47 /	2.5.8	商品交易
47 /	2.5.9	评价或投诉
48 /	2.5.10	售后服务
48 /		成功案例1:两年坐拥四家网店 大学生月入7万

50 / 成功案例 2:从高级白领到月入 6 万

52 / 成功案例 3:从实体经营到网店经营

第三章 网上开店卖什么

生意无所谓大小,也无所谓形势,只要是生意,就一定要有把生意做好的窍门。

如何开好网店,也有很多技巧,最重要的是对自己所开的网店要有一个定位。

55 / 3.1 如何确定售卖物品

56 / 3.1.1 体积小、重量轻、价值高的物品

56 / 3.1.2 具备独特性或时尚性的物品

57 / 3.1.3 购买不易的稀缺性物品

57 / 3.1.4 容易受到信任的品牌性物品

57 / 3.1.5 不需要物流的虚拟性物品

57 / 3.1.6 网上可以确定购买的商品

58 / 3.2 选择关注度高、容易热卖的商品

58 / 3.2.1 借鉴经验,看别人在卖什么

59 / 3.2.2 搜索关键字,看人们在买什么

59 / 3.2.3 列表比较,看网络畅销什么

59 / 3.2.4 市场分析,看人们需要什么

60 / 3.2.5 抓住社会热点,看人们关注什么

60 / 3.3 网上热卖的四类特殊商品

60 / 3.3.1 军事、体育用品

60 / 3.3.2 二手电脑、数码产品

61 /	3.3.3	成人保健用品
61 /	3.3.4	男士用品
61 /	3.4	努力去找好货源
62 /	3.4.1	从批发市场进货
62 /	3.4.2	从生产厂家找货
63 /	3.4.3	从批发商手里进货
63 /	3.4.4	买入品牌积压库存和换季清仓货
65 /	3.4.5	挖掘外贸精品渠道
66 /	3.4.6	发展民族特色工艺品
67 /	3.4.7	去二手闲置与跳蚤市场淘金
68 /	3.4.8	关注各种展销会和交易会
70 /	3.5	怎样进货才能获得最大利润
73 /		成功案例1:网上开店,商品热卖靠分析数据
75 /		成功案例2:精准定位,专家打造保健品之王
80 /		成功案例3:特色商品好赚钱

第四章 网店所用平台的选择和注册

影响网店发展的因素主要包括以下三个方面:平台的基础设施、网上商店建设的易用性、网店业务推广的便利性。

83 /	4.1	选择最适合自己的网店平台
84 /	4.1.1	平台的基础设施
85 /	4.1.2	网上商店建设的易用性

- 85 / 4.1.3 网店业务推广的便利性
- 86 / 4.2 淘宝网开店注册流程
 - 86 / 4.2.1 淘宝网(www.taobao.com)介绍
 - 87 / 4.2.2 淘宝账号的注册
 - 91 / 4.2.3 支付宝账号的注册与激活
 - 93 / 4.2.4 支付宝实名认证
 - 100 / 4.2.5 创建你的淘宝店铺
- 104 / 4.3 淘宝网商品的发布管理
 - 105 / 4.3.1 发布时详细填写商品的规格
 - 105 / 4.3.2 商品介绍图片以客观真实为原则
 - 105 / 4.3.3 商品的邮资费用要注意表达清楚
 - 106 / 4.3.4 商品发布时间的选择
- 106 / 4.4 利用淘宝助理管理商品
 - 106 / 4.4.1 淘宝助理的下载安装
 - 111 / 4.4.2 登录淘宝助理
 - 112 / 4.4.3 新建宝贝
 - 113 / 4.4.4 上传宝贝
 - 114 / 4.4.5 批量编辑宝贝
 - 118 / 4.4.6 备份宝贝
- 121 / 4.5 易趣开店实战教程
 - 121 / 4.5.1 注册易趣会员
 - 121 / 4.5.2 易趣的店主身份认证
 - 123 / 4.5.3 出售商品的方式
 - 123 / 4.5.4 易趣的交易方式



125 / 4.5.5 关于易趣助理

130 / 成功案例:网上开店绣出锦绣前程

第五章 装修,让你的店铺脱颖而出

网店和实体店一样,如果想从众多的店铺中一下子被人记住,脱颖而出,也是需要精心“装修”的。而且,在网上购买东西,顾客很大程度上是通过视觉判断的,从这个方面讲,网店应该比实体店更注重“装饰”。

133 / 5.1 淘宝店铺装修的五大要素

133 / 5.1.1 店标

134 / 5.1.2 店铺首页公告栏

134 / 5.1.3 网店首页类目标签

134 / 5.1.4 宝贝详情描述

135 / 5.1.5 店铺介绍页面

135 / 5.2 普通店铺与淘宝旺铺的区别

135 / 5.2.1 什么是普通店铺

135 / 5.2.2 什么是淘宝旺铺

136 / 5.2.3 普通店铺和淘宝旺铺的主要区别

137 / 5.3 淘宝店铺的风格设计

137 / 5.3.1 网店顾客偏好的审美风格是什么

138 / 5.3.2 网店装修时可追求的特色

138 / 5.4 设计过目不忘的 LOGO

139 / 5.5 给商品取个好名字



- 140 / 5.6 赢得客户信任的广告与介绍
- 141 / 5.7 做出让顾客心动的商品描述
- 142 / 5.8 背景音乐的设置
- 143 / 成功案例:在读研究生淘宝网上开店讲究信誉,月赚 6000 元

第六章 网店的宣传和营销

网店做得再完美,商品再物美价廉,如果不将它推广开来,提高它的知名度,那么,这个网上商店只能说是做给自己看的,它存在的意义就大为降低了。

.....

- 145 / 6.1 提高小店的知名度
 - 146 / 6.1.1 搜索引擎
 - 147 / 6.1.2 利用聊天工具
 - 148 / 6.1.3 个性的签名档
 - 148 / 6.1.4 加入友情链接
 - 149 / 6.1.5 利用电子邮件
 - 150 / 6.1.6 在校友录上宣传
 - 150 / 6.1.7 购买好的广告位
 - 150 / 6.1.8 为小店申请一个独立的域名
- 151 / 6.2 利用论坛推广网店
- 154 / 6.3 善于利用橱窗推荐位
 - 154 / 6.3.1 如何进行橱窗推荐?
 - 154 / 6.3.2 如何更好地利用橱窗推荐
- 156 / 6.4 网店也需要促销

156 /	6.4.1	价格促销
157 /	6.4.2	赠品促销
158 /	6.4.3	抽奖促销
159 /	6.4.4	联合促销
160 /	6.4.5	节日促销
161 /	6.5	关键词营销法
162 /	6.6	捆绑销售
163 /		成功案例:善用营销技巧做网店里的龙头老大

第七章 打造你的钻石信誉

如何有效的提升网店的信誉,是每一个网店都应该关注的话题,因为只有自己网店的信誉得到保证,才会有顾客从这里购买商品,并且愿意在购买后推荐给其他的亲友,网店的生意才可能兴隆。

167 /	7.1	诚信一刻值千金
169 /	7.2	淘宝的信誉评价
169 /	7.2.1	淘宝网网店信用等级
170 /	7.2.2	淘宝信用评价的基本原则
171 /	7.2.3	评价的有效期
171 /	7.3	易趣的信誉评价
171 /	7.3.1	易趣网的信用等级晋级规则
172 /	7.3.2	作出评价的有效期限
172 /	7.3.3	信用评价的作出

- 173 / 7.3.4 网店条款和有条件的信用评价
- 173 / 7.4 拍拍网的信用评价
 - 173 / 7.4.1 信用分的计算
 - 174 / 7.4.2 信用说明
 - 174 / 7.4.3 拍拍网网店信用等级
- 175 / 7.5 有啊网的信用评价
 - 175 / 7.5.1 信用评价基本原则
 - 176 / 7.5.2 信用级别如何递增
 - 176 / 7.5.3 信用度如何计算
 - 176 / 7.5.4 信用等级的划分
 - 177 / 7.5.5 信用评价的期限
- 178 / 7.6 打造我的钻石卖场
- 180 / 成功案例:信用高于一切

第八章 顾客服务与沟通

在网上和顾客沟通,虽然不是面对面的沟通,但更要讲究方式方法。充分有效的沟通是建立网店和顾客信任的基础。

- 183 / 8.1 用心处理客户关系
 - 183 / 8.1.1 保持积极态度,树立顾客至上的理念
 - 184 / 8.1.2 坚持诚信
 - 184 / 8.1.3 处处为顾客着想,打动顾客
 - 184 / 8.1.4 做个专业的店主

185 /	8.2 真诚赢得回头客
185 /	8.2.1 坦诚对待客户
185 /	8.2.2 礼貌服务
185 /	8.2.3 有足够的耐心与热情
186 /	8.2.4 即时和顾客沟通
186 /	8.2.5 保持平和的心态
186 /	8.3 网上与顾客沟通的原则
187 /	8.3.1 对顾客一视同仁
187 /	8.3.2 了解顾客的需求
188 /	8.3.3 满足顾客期望高效便捷的需求
188 /	8.3.4 让顾客获得超过预期的满意
188 /	8.3.5 虚心接受顾客的批评
189 /	8.3.6 把握分寸,信守承诺
189 /	8.3.7 正确对待顾客的抱怨
189 /	8.4 处理顾客投诉的方法和步骤
190 /	8.4.1 引起顾客投诉的原因
190 /	8.4.2 处理顾客投诉的方法
191 /	8.4.3 处理顾客投诉的步骤
193 /	8.5 必须了解的售后服务体系
194 /	8.6 售后回访,提升销售额
195 /	8.7 建立完善的售后服务体系
197 /	成功案例:注重售后服务使销量大增
199 /	成功案例:真诚付出,700 天拿下 5 皇冠

