



淘宝网新手开店必备宝典!

Broadview®
www.broadview.com.cn

如何在最热门的网上交易平台开一家属于自己的小店?

如何快速上手, 实现网络创业之梦?

7步通教你7步掌握淘宝开店技巧



淘宝大学

推荐教程



网店赢家

淘宝网新手开店

7步通

小yu美人鱼

冰糖小妖怪 编著 邝野 绘

筷子168



电子工业出版社

PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

http://www.phei.com.cn

電子工業出版社

《网店赢家——淘宝网新手开店7步骤》

小yu美人鱼

冰糖小妖怪

本书全面、系统地介绍了淘宝网开店的全过程，从开店前的准备工作，到开店后的运营推广，再到后期的售后服务，无一遗漏。本书采用图文并茂的形式，力求做到通俗易懂，让读者一看就懂，一学就会。本书可作为淘宝网新手开店的入门指南，也可作为相关从业人员的参考书籍。

网店赢家

淘宝网新手开店7步通

◎ 小yu美人鱼 冰糖小妖怪 筷子168 编著

◎ 邝野 绘

電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

内 容 简 介

本书针对淘宝网,分为开店篇和经营篇,对网上开店的方法和技巧进行了系统、全面的讲解。全书共分7步,从开店前的准备工作到店铺开张进行交易,再到售后服务和店铺推广、宣传,清晰、详细地介绍了各个步骤的操作过程和应该注意的问题以及解决方法。使新手卖家能够快速上手,少走弯路。同时本书还汇集了很多成功卖家的精粹文章,与新手分享成功经验,引领大家走上成功的创业之路。

本书通俗易懂,条理清晰,非常适合准备在网上开店创业的初学者,以及已经开店并想进一步提升网店经营技巧的卖家阅读和使用。另外本书还提供了资源下载,包括店铺介绍、宝贝描述、推荐区等模块的模板;制作店标、添加水印等简单操作的视频讲解;以及一些好店铺评析、开店问题集锦等。

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

网店赢家:淘宝网新手开店7步通/小yu美人鱼,冰糖小妖怪,筷子168编著;邝野绘.—北京:电子工业出版社,2009.10

ISBN 978-7-121-09522-1

I. 网… II. ①小…②冰…③筷…④邝… 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(2009)第163885号

责任编辑:张丹阳

印 刷:北京智力达印刷有限公司

装 订:北京中新伟业印刷有限公司

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:787×980 1/16 印张:21.25 字数:460千字

印 次:2009年10月第1次印刷

印 数:4000册 定价:39.00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。

前言

四年前，一个偶然的机会让我选择了在淘宝上开店，那时候的淘宝远不如现在这般华丽。朴素的页面、相当有限的店铺功能，和如今强大的旺铺比起来，显得十分的青涩。大家通过网络买卖的热衷度较之今时今日要冷淡得多。市面上也很难找到一本书可以系统化地教大家如何经营网店，主要的学习渠道便是观察淘宝网上已有的店铺。就这样，一路摸索着走来，从兼职开店的学生历练成拥有自己团队的老板，从网店小白丁成长到淘宝大学讲师，还很荣幸地收获了 2008 淘宝大学最受欢迎课程奖。其中除了酸甜苦辣咸之外，更多了一份成熟和执著，对于经营网店也有了深层次的认识和积累。所以当编辑石倩找到我时，兴奋之余更是深深感受到了这项责任的重大。每一个案例，每一项注释都经过了反复的推敲和琢磨，希望通过我们的努力可以让准备开店或者正在开店的您有所收获，少走弯路，尽早迈向成功网商之路。

写作与淘宝更新同步

《网店赢家——淘宝网新手开店 7 步通》的诞生颇具波折，从决定写书到出版，淘宝网的交易和支付平台经历了多次升级更新，为了保证书中内容的与时俱进，电子工业出版社博文视点公司的编辑们对内容框架进行了多次修改，力图做到在新的平台下内容架构的系统性和合理性。我们的创作团队也是往返于更新内容与再次更新内容之间，绝不放过任何一个细节，每一次升级更新对我们来说都是一次不小的考验。从功能到讲解，从案例到演示，从注释到截图……我们要做到的是带给您第一时间出炉的系统化网店经营管理技巧。

帮您步步为“赢”

本书通过对网上开店的深度分析将在淘宝网上开店分为 7 个步骤，并把每一个步骤所



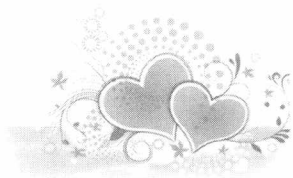
遇到的问题精简化,通过本书您可以简单地学会把有限的“好钢”准确地使用在“刀刃”上。我们不仅仅研究为什么有些掌柜店铺经营得如火如荼,还去深度挖掘为什么有的掌柜生意惨淡、关门大吉。经过反复的思考与讨论我们认识到:在开店的前期要对开网店有一个理智的认识,对店铺本身有一个清晰的定位,否则盲目开店只会“事倍功半”,最终导致经营失败。所以在开篇第 1 章我们就带您思考开店前应该想好的事情。缜密的思考之后,我们手把手教您如何上架商品从而把网店成功开设起来完成第一笔交易。升级后的淘宝营销工具相比之前也有了不小的变化,在本书中您将会得到全面细致的指导。面对令众多网店卖家头疼的售中、售后及物流货源等问题,我们将从各个角度加以分析并支招,希望会让处在瓶颈中的您有所收获。

贴心特色

本书和以往的网上开店书籍不同的是,除了保证内容上的时效性和实用性外,我们在每一章前指明本章的重点内容,让您的学习更加有针对性、目的性。为了更好地指导您开店,我们还对内容做了进一步解析,并将解析后的重点标记为“旺旺提示”、“好掌柜支招”及“淘宝规则”。这些特别提醒是理论与实战相结合的结晶,将实践中的一些宝贵技巧和经验加以总结和提炼,不仅加深您对重点内容的理解和把握,还带给您一种新的思维方式去感悟网店经营与管理的方法。此外,我们在每章之后融入了真实的案例(征文),运用学习到的理论对案例进行分析消化,让读者从根本上掌握开店的技巧。

看着《网店赢家——淘宝网新手开店 7 步通》顺利地完,心中不禁感慨。首先要感谢石倩和她的同事张彦红给我们这样一个机会让我们把心得体会写成书,使我们的价值得到延伸,还要感谢给我特别支持的淘宝大学、我的好徒弟一品学子,还有呆瓜、王珊、方亚军、林占健,感谢你们的支持鼓励!

作者



目录 Contents

开店篇



第1步 想好再干	1
1.1 网上开店可以卖什么	2
1.2 你该选择哪个开店平台	4
1.3 你该卖什么样的商品	6
1.3.1 哪些商品适合网上卖	6
1.3.2 轻松确定热卖商品	8
1.3.3 需要关注的四类特殊商品	9
1.3.4 适合自己的才是最好的	10
1.4 你的货源从哪儿来	10
1.5 淘宝网开店的大概流程	12
1.6 你需要有哪些硬件配置	13
1.7 你需要掌握哪些软件或知识	14
1.8 网上开店的成本有哪些	15
1.9 你是否适合网上开店	16
1.10 兼职开店还是专职开店	18
1.11 个人开店还是团队开店	19
【优秀卖家经验分享】	20
成功属于有备之人	20
想好再做，坚持就是胜利	22



第2步 决定了就行动	24
2.1 了解开店详细流程	25
2.2 拥有一个邮箱	25
2.3 注册淘宝会员	27
2.4 注册支付宝账户	30
2.5 银行卡的选择和办理	33
2.6 通过支付宝认证	39
2.7 准备好10件货源商品	42
2.8 准备好10件商品的图片	44



2.8.1 使用合适的相机	44
2.8.2 选择合适的背景	47
2.8.3 选择合适的光线	49
2.8.4 用光影魔术手调整图片	51
2.8.5 给图片加水印和边框	58
2.9 发布商品上架	68
2.9.1 发布商品	68
2.9.2 修改上架商品信息	70
2.9.3 宝贝标题学问大	71
2.10 下载、安装辅助工具	72
2.10.1 阿里旺旺安装说明	72
2.10.2 淘宝助理安装说明	74
【优秀卖家经验分享】	76
商品图片的拍摄	76
 第3步 万事俱备	81
3.1 申请店铺开张	82
3.1.1 申请步骤	82
3.1.2 给你的店铺取个好名字	83
3.2 店铺基本设置	84
3.3 店铺装修	85
3.3.1 选好店铺风格	85
3.3.2 写好店铺公告——让你的商铺令人过目不忘	85
3.3.3 制作店标——让你的商铺脱颖而出	88
3.3.4 店铺介绍——让你赢得客户信任	92
3.3.5 宝贝介绍——让客户的购买冲动一触即发	93
3.3.6 宝贝分类——让你的商品清晰有序	97
3.3.7 背景音乐——让你的商铺“唱”起来	100
3.3.8 个人空间——让你的商铺“炫”起来	100
3.4 推荐宝贝	101
3.4.1 使用橱窗推荐位	102
3.4.2 使用店铺推荐位	103
3.4.3 抢到淘宝的推荐位置	104
3.5 用好你的淘宝助理	105
3.5.1 店铺类目管理	105

3.5.2	编辑单件商品	109
3.5.3	编辑多件商品	117
3.5.4	批量编辑商品	118
3.5.5	批量发布宝贝	128
【优秀卖家经验分享】		129
用坚强扮靓自己的店铺		129
 第4步 享受欣喜		
4.1	用好阿里旺旺	133
4.1.1	制作阿里旺旺头像	133
4.1.2	添加买家	135
4.1.3	最合理的十大好友分组模式	137
4.1.4	自定义昵称, 快速回忆买家	138
4.1.5	设置状态	139
4.2	用阿里旺旺揽生意	141
4.2.1	如何卖掉你的宝贝	141
4.2.2	查找潜在买家	142
4.2.3	给买家发推荐信息	143
4.2.4	自动回复, 不让客户久等	144
4.2.5	快捷短语, 迅速回复客户	146
4.2.6	妥善保存聊天记录	148
4.2.7	旺遍天下, 客服随处在	150
4.2.8	加入别人建立的阿里旺旺群	151
4.2.9	建立你的阿里旺旺群	152
4.2.10	管理好阿里旺旺群	153
4.3	站内信件与留言功能	155
4.3.1	按需发送站内信信息	155
4.3.2	回复宝贝留言	156
4.3.3	活用店铺交流区	157
4.4	生意来了	158
4.4.1	宝贝被拍中, 与买家沟通 (阿里旺旺、电话、QQ、MSN)	158
4.4.2	答复买家, 促成买家下单	159
4.4.3	查看支付宝买家付款	159
4.4.4	发货	159



4.4.5 买家确认、评价	162
4.4.6 卖家确认、评价，完成交易	163
4.4.7 从支付宝中提现	164
4.5 处理退款和部分退款	165
【优秀卖家经验分享】	167
客户，上帝，朋友——吾舍逸谈网店最赚钱的一笔生意	167
突破生命的极限，享受成功的欣喜——轮椅女孩淘宝创业	169
不要把你的目光仅仅放在“钱”上——皓子好吃谈最赚钱的一笔生意	171

经营篇



第5步 生意滚滚来	175
5.1 必须重视的卖家信用度	176
5.1.1 卖家信用等级影响销售	176
5.1.2 理解淘宝网评价规则	176
5.1.3 请熟读淘宝网各项交易规则	179
5.1.4 切忌炒作信用	180
5.1.5 产生中差评的三大因素	181
5.1.6 收到中差评的解决办法	185
5.1.7 消费者保障计划的好处	187
5.2 店铺推广方法汇总	189
5.2.1 设置好店铺友情链接	189
5.2.2 让相关店铺把你加为友情链接	190
5.2.3 淘宝社区推广	191
5.2.4 建立店铺的淘宝空间	194
5.2.5 使用淘宝客推广	197
5.2.6 淘宝直通车	199
5.2.7 超级卖霸推广	203
5.2.8 联合促销推广	204
5.2.9 定期联系买家	205
5.2.10 善于发现潜在客户	206
5.3 淘宝之外的推广	208
5.3.1 动用网下各种宣传关系	208



5.3.2 搜索引擎优化与竞价排名	208
5.3.3 在 BBS 论坛、博客推广	210
5.3.4 QQ、MSN、电子邮件推广	210
5.3.5 关注竞争店铺的动态	211
5.3.6 实行买家分级制	212
【优秀卖家经验分享】	213
淘客推广——我的店铺推广法宝	213
我的地盘我做主	217
 第 6 步 口碑的保证	220
6.1 售中服务之沟通篇	221
6.1.1 网上销售的自身特点	221
6.1.2 网上与顾客沟通的五大原则	222
6.1.3 建立多种沟通渠道	226
6.1.4 善用阿里旺旺的快捷回复	228
6.1.5 积极介绍你的商品	229
6.1.6 电话交流要诚恳	230
6.1.7 有技巧地回答买家提问	231
6.1.8 善待你的每一位客人	232
6.2 售中服务之发货篇	233
6.2.1 设计一个店铺介绍	233
6.2.2 选择好送货方式	234
6.2.3 上门送货需要注意	236
6.3 售后服务打造完美口碑	237
6.3.1 你必须注意的售后服务细节	237
6.3.2 售后服务的精髓	238
6.3.3 设计合理的退货、换货政策	238
6.3.4 处理难缠顾客的投诉	239
6.3.5 引导买家修改中评和差评	240
6.3.6 请买家口口相传进行宣传	241
6.3.7 售后回访与客户关系维护	241
6.3.8 提高销售额	242
【优秀卖家经验分享】	244
盛开在茶壶杯底里的是奇迹——要做，我们就做最专业的	244
用心沟通、诚心交友——姿彦丽儿塑身内衣	247
看她们怎样用心“创皂”美丽	250



第 7 步 降低成市 256

7.1 低成本进货 257

7.1.1 从厂家进货 257

7.1.2 与实体店家合作 259

7.1.3 从批发市场进货 260

7.1.4 从阿里巴巴进货 262

7.1.5 从淘宝网进货 264

7.1.6 关注外贸产品 264

7.1.7 搜索民族特色工艺品 266

7.1.8 寻找品牌积压库存 267

7.1.9 深入换季、节后、拆迁与转让的清仓库存 267

7.1.10 二手闲置与跳蚤市场淘金 268

7.1.11 根据货源制定合理的商品卖价 268

7.2 最优化物流 271

7.2.1 求运得快还是求运费低 271

7.2.2 送货前的打包方式 275

7.2.3 选择适合自己的送货方式 278

7.2.4 自己递送 279

7.2.5 利用快递公司 279

7.2.6 利用邮政速递业务 283

7.2.7 利用支付宝推荐物流 284

7.2.8 交易过程中防止包裹被盗 286

【优秀卖家经验分享】 287

满六包邮，十元封顶，韵兰轩全国畅享速递专家服务 287

新款更新，她走在淘宝同行的前列 290

我的物流我做主 293



附录 A 好店铺优点评析 295



附录 B 新手常见问题集锦 311



附录 C 网上安全交易 316



附录 D 淘宝开店重要规则 325



附录 E 网上开店术语解释 326

开店篇

第1步 想好再干

——开店前必须清楚的事项



引言：

三思而后行，在开店前我们要做好充分的准备。在本章中我们将指导你如何选择商品，告诉你需要掌握的技能、开店前的一些硬件准备，还要熟悉一下开店的大概流程。不要小瞧了这些“磨刀”工夫，准确的定位和充分的准备是成功的一半！

重点：

- ※ 熟悉“商品发布管理规则”
- ※ 选择适合自己的商品
- ※ 开店前的知识储备
- ※ 开店前的硬件准备



1.1 网上开店可以卖什么

都说“巧妇难为无米之炊”，然而对一个想在网上开店赚钱的“巧妇”来说，着手选“米”备“锅”之前，更重要的是弄清楚哪些商品是可以在网上卖的，哪些商品是不能在网上出售的。那么，让我们一起来看看究竟哪些商品是禁售的。

1. 参看淘宝网商品

- ① 首先进入淘宝网首页，单击页面左上角的“我要买”按钮，如图 1-1 所示。
- ② 进入淘宝网“所有商品类目”页面，在这里你可以看到琳琅满目的商品，如图 1-2 所示。



图 1-1 单击“我要买”按钮

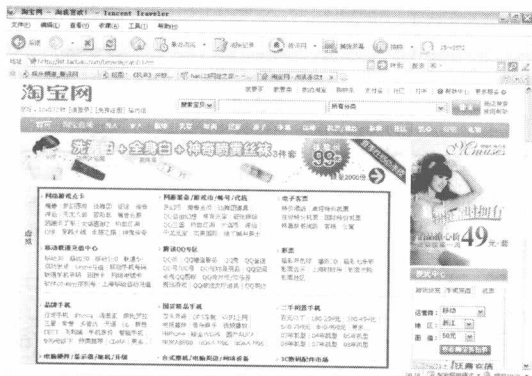


图 1-2 进入“所有商品类目”页面

2. 参看“帮助中心”

- ① 首先进入淘宝网首页，单击页面右上角的“帮助”，如图 1-3 所示。
- ② 单击页面左边的“淘宝规则”，如图 1-4 所示。
- ③ 单击页面左边的“用户规则”，如图 1-5 所示。
- ④ 单击页面上部的“商品规则”，如图 1-6 所示。

第1步 想好再干——开店前必须清楚的事项



图 1-3 单击“帮助”



图 1-4 单击“淘宝规则”



图 1-5 单击“用户规则”



图 1-6 单击“商品规则”

⑤ 单击“商品发布管理规则”，如图 1-7 所示。

⑥ 单击“禁止和限制发布物品管理规则”，如图 1-8 所示



图 1-7 单击“商品发布管理规则”

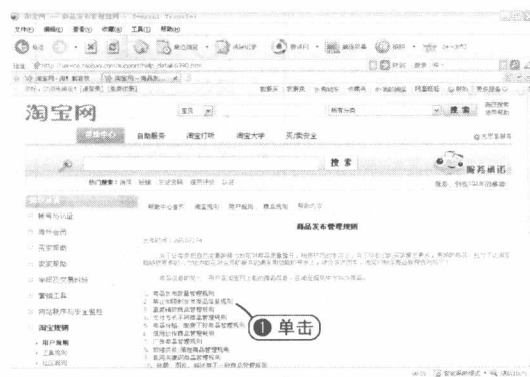
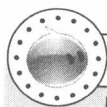


图 1-8 单击“禁止和限制发布物品管理规则”



旺旺提示：

从“商品发布管理规则”的帮助内容中，我们可以了解到哪些商品禁止在网上销售及相应的商品管理规则。在这里要特别提醒：除了“禁止与限制发布物品规则”外，其他的八项规则也是非常重要的，如果你在销售过程中违反了“商品发布管理规则”中的任何一项，都将受到相应的处罚。开网店前弄清基本规则，是生意蒸蒸日上的重要保障，千万不要偷懒。

1.2 你该选择哪个开店平台

如果要你为自己的实体店铺选址，你一定会优先考虑客流量大、环境好的店址。同样，如果你在网开店，也会选择商品点击量大、购物环境好、商品成交率高的开店平台。

从 2008 年的网络购物宏观市场状况来看，目前 C2C 交易类型的网络平台主要以淘宝网、拍拍网、TOM 易趣网三家为主，表 1-1 列出了三家网络平台的情况比较。

表 1-1 三家网络平台情况对比

网络平台 对比项目	淘宝网	拍拍网	易趣网
成立时间	2003 年 5 月	2006 年 3 月	2006 年 12 月，eBay 宣布与中国 Tom.com 成立合资公司，即 TOM 易趣
交易支付工具	 ✓ 网银在线支付 ✓ 支付宝卡通 ✓ 网点充值服务	 ✓ 网银在线支付 ✓ 部分地区电子付款 ✓ 网汇通充值服务	 ✓ 网银在线支付 ✓ 支付邮局柜台付款
交易沟通工具	 ✓ 支持网页版 ✓ 手机在线功能 ✓ 与口碑网等八大网站共享用户 ✓ 支持子账号	 ✓ 移动 QQ 功能	 ✓ 免安装网页版



续表

网络平台 对比项目	淘宝网	Paipai 拍拍	易趣 eachnet.com
是否免费开店	是	是	是
提供的付费 增值服务项目	✓ 消费者保障服务 ✓ 淘宝旺铺 ✓ 淘宝直通车 ✓ 淘宝客推广 ✓ 淘买家 ✓ 阿里网店版软件	✓ 诚信店铺计划	✓ 品质卖家 ✓ 分类推荐 ✓ 商品名称粗体
2008 年 C2C 网购用户 市场份额 ^①	83.9%	7.4%	8.7%
2008 年网购渗透率 ^②	81.5%	7.2%	8.4%
推荐等级	★★★★	★★	★★☆

注：本书以上观点和数据至当前截稿日止。

在选择网购平台之前，我们先来讨论一下要不要把所有的“鸡蛋”放在一个“篮子”里。如果你坚持要将所有的鸡蛋放在一个篮子里，那么你就选择一个最具有实力的篮子，把全部鸡蛋放入其中并小心地看管。反之，如果你觉得反正都是免费服务，空着篮子是一种浪费，那么你就根据每个篮子的情况选择放入鸡蛋的数量和先后次序。



好掌柜支招：

通过上面的比较我们可以看出，淘宝网是最具有实力的“篮子”。不管你坚持哪种观点，建议你先在淘宝网上把店开起来，作为主要“根据地”，慢慢地可以将生意扩展到其他平台上。切忌盲目选择多个平台，把自己累得筋疲力尽不说，各店铺又因为没有特色疏于打理而没什么生意。在开店的前期，一定要先做精再做广！

① CNNIC 发布的《2008 年中国网络购物调查研究报告》。

② CNNIC 发布的《2008 年中国网络购物调查研究报告》。



1.3 你该卖什么样的商品

究竟要卖什么样的商品？在本节中，我们首先明确网上热卖商品的特性，并教会你如何确定网上热卖商品，通过这些学习会对你选择销售商品有一定的指导意义。



1.3.1 哪些商品适合网上卖

在确定了哪些商品可以在网上销售之后，我们最关注的问题是在众多的商品之中，哪些商品适合在网上销售呢？总结发现，适合在网上销售的商品有以下三大特点。

1. 具有一定的独特性

我们先来看看图 1-9 至图 1-12 所示的四款代表商品。

图 1-9 是诺基亚 N97 手机，此款手机在每个地区的上市时间并不统一，例如，它在香港首先上市。对于大陆地区的手机发烧友来说，他们会想尽各种方法“一睹芳容”，传统的购买方式不能实现他们的愿望，然而网络购物则不同。所以，“新”的产品在网上会受到关注并热销。

图 1-10 是一个海洋投影仪，一种“疗伤”产品，它通过声光效果创造出恬静安详的环境，可以用来放松疲惫的心情。这种产品对于大多数消费者而言并不常见，尤其是它新奇的功能激发了消费者的好奇心，从而激起他们的购买欲望，这类“奇特”的商品也是备受网络买家的青睐。



图 1-9 诺基亚 N97 手机

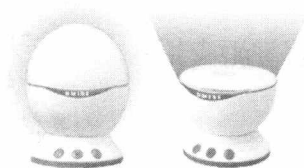


图 1-10 海洋投影仪

图 1-11 是手工公仔，它是根据消费者提供的照片定制的，相对于普通公仔，具有“特别的意义”，而这种世界上只有一件的“特殊”商品几乎是每一个消费者梦寐以求的。

图 1-12 是澳门蛋卷，顾名思义，只有在澳门才买得到，以前，这对于外地的“馋猫猫”而言，也只有流口水的份儿，所以这种有“地域特色”的商品在网络上也大为抢手。