



淘宝大学



淘宝开店

必胜100法

Taobao kaidian
bisheng 100fa



Taobao.com 赵能愿 等 / 编著



清华大学出版社


淘宝大学

淘宝开店 必胜100法



Taobao kaidian
bisheng 100fa



Taobao.com 赵能愿 等/编著

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签, 无标签者不得销售。

版权所有, 侵权必究。侵权举报电话: 010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

淘宝开店必胜 100 法/赵能愿 等 编著. —北京: 清华大学出版社, 2009.10

(我们是网商丛书)

ISBN 978-7-302-20936-2

I. 淘… II. 赵… 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 173070 号

责任编辑: 荣春献 高晓晴

封面设计: 周周设计局

版式设计: 孔祥丰

责任校对: 胡雁翎

责任印制: 何 芊

出版发行: 清华大学出版社

地 址: 北京清华大学学研大厦 A 座

<http://www.tup.com.cn>

邮 编: 100084

社 总 机: 010-62770175

邮 购: 010-62786544

投稿与读者服务: 010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈: 010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 刷 者: 清华大学印刷厂

装 订 者: 三河市新茂装订有限公司

经 销: 全国新华书店

开 本: 185×210 印 张: 20.5 字 数: 374 千字

版 次: 2009 年 10 月第 1 版 印 次: 2009 年 10 月第 1 次印刷

印 数: 1~8000

定 价: 36.00 元

本书如存在文字不清、漏印、缺页、倒页、脱页等印装质量问题, 请与清华大学出版社出版部联系
调换。联系电话: (010)62770177 转 3103 产品编号: 033553-01

前 言

随着网络购物的热潮，开网店的人越来越多，而网购的人也在成倍增长。据保守估计，现在上网的人数已达到全国人口的 1/4 左右，而网上购物的人也可以占到全国人口的 1/5 左右。在将近两千多万的人在网上购物的同时，也会有部分人想尝试自己开个网店，小试一下身手。

现在网购时代已经来临。你开网店了吗？你在网上购物吗？本书将带你进入网购世界，让你感受网购的无限快乐。

本书的特点

在现实的生活中，网络已经深深地融入人们的生活中，成为人们生活中不可缺少的一部分。网络不再是一个只限于解决问题的工具，而是一个精彩缤纷的世界。因此，网络店铺成了当今社会最时尚最流行的词语。网络店铺说难也不难，说不难也难，只是针对的人和事不同，所以越来越多的人加入了开网店的队伍中。本书的主要特点如下：

- 具有相当权威性。本书结合了多位钻石卖家和皇冠卖家的实际经验。简简单单进入淘宝，轻轻松松做成第一笔交易，可以让读者以一个愉快的心情完成第一笔网上交易。
- 内容翔实，技术精炼实用。本书介绍了网络交易中不可缺少的软件工具的使用方法 & 技巧，如支付宝、淘宝旺旺、淘宝助理，Photoshop 等；全面讲解了买家和卖家在网络上安全、顺利实现交易提供了技术支持，非常实用。
- 结合实际。本书从基本出发，结合实际的案例，对每一个细节都做到细中求精。
- 语言通俗，图文并茂。作者根据与多位皇冠卖家的交谈，运用通俗易懂的笔法和大量的实际操作图片，给读者一个直观的印象，便于阅读同时可以实际操作。

本书的主要内容

第1章 主要带领读者进入淘宝网，对淘宝上开店有个初步的认识。还对一笔成功的交易进行了详细的讲解，让读者对网上交易做一个“亲密接触”。同时，还引出了网上银行的概念，介绍各大银行网上银行的开通，为卖家和买家进行网络交易基本条件的具备，做好了准备。

第2章 从网店成功开启的那一刻，就需要我们对店铺进行管理，本章对店面及店内的管理做了系统的分析与讲解。

第3章 详细介绍卖家店铺装修的各个角落，从店标到友情链接，每个细节都做了一次“翻新”，让你的店铺在所有的店铺中脱颖而出。

第4章 从淘宝网的角角落落帮助卖家寻找推广店铺的商机，启发卖家利用其他网络资源及社会关系扩大网店的宣传。为卖家的经营水平和销售值的提高打好基础。

第5章 卖家与买家之间的沟通方法和技巧。本章运用实例分析卖家如何面对各式各样的买家，做了全面的介绍。

第6章 售后的服务对买家来说是至关重要的，而卖家对中差评又做如何处理呢？本章可以给你一个满意的答案。

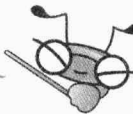
第7章 卖家在开店中，工具是不可缺少的，这里详细介绍了多种工具的作用，结合实际店铺，对工具的每一步使用做了细致的解说。

第8章 在这开店与交易中存在很多让买家及卖家头疼的事。本书就对各种问题做了精细的解答，可以帮助读者在开店及交易中少一块绊脚石。

适合阅读本书的读者

本书适合想在淘宝网上有所作为的大学生、上班族、宅男宅女、中老年下岗工人或是残疾人等。





① 学生。学生业余时间比较多，精力充沛。学生的特点是：能够接受新事物，并且理解速度快。可以通过网络开店让他（她）们赚取零用钱，并且可以体验创业。

② 上班族。上班族的经济有保障，相对稳定，但是比较苦闷总是听别人的指使，一不小心就会丢掉“饭碗”。所以他们每天都会心情紧张，希望自己干得好点，同时还想自己挣点外快。因此他们可以在网上开个小店，利用业余时间进行管理，增加自己的收入。

③ 宅男宅女。性格内向，不愿向外人显露自己的人，可以自己在家里当老板。

④ 下岗工人。这些人在经济上就没有保障，工作又没着落，他们可以全身心地投入到网店中，开始网商生涯，为自己创造一份可观的收入。

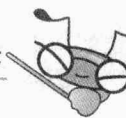
⑤ 残疾人。残疾人现在可以不用为自己的收入发愁了，有了这个好的创业平台，足不出户，就能使自己的生活得到保障。这就相当于给了那些残疾人“生存的动力”，使他们的生活变得多姿多彩。

本书由赵能愿统筹编写，同时陈刚、宫磊、谷原野、黄其武、李修花、李延琨、林家昌、刘林建、孟富贵、彭自强、孙雪明、王世平、文明、徐增年、银森骑、张家磊、张瑾瑜、周伟杰、朱玲等参与了本书的整理和统稿工作，再次一并表示感谢。

目 录

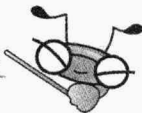
第 1 章 入门	1
第 1 讲 加入淘宝会员	2
第 2 讲 成为支付宝会员	8
第 3 讲 申请认证	12
第 4 讲 成功免费开店, 发布至少 10 件商品	24
第 5 讲 一目了然, 利用掌柜推荐宝贝	27
第 6 讲 橱窗推荐, 让宝贝脱颖而出	28
第 7 讲 做成第一笔交易	30
第 8 讲 支付宝账户充值及使用	35
第 9 讲 把钱取出来, 存入自己的账户	37
第 10 讲 货比三家, 寻找货源	39
第 11 讲 网上银行	41
第 2 章 网店管理	47
第 12 讲 店铺的基本设置及风格	48
第 13 讲 设置宝贝分类及作用	49
第 14 讲 公告的设置及作用	52
第 15 讲 一口价发布商品, 节省时间	54
第 16 讲 拍卖商品, 价值升, 升, 升	58
第 17 讲 仓库宝贝, 收纳商品好管家	60
第 18 讲 发货流程	61
第 19 讲 收藏店铺与宝贝, “好记性不如好收藏”	64
第 20 讲 商品的安全包装	66

第 21 讲	商品的上架与下架, 抓住时机	67
第 22 讲	淘宝规则, 不容忽视	68
第 23 讲	管理支付宝交易	69
第 24 讲	管理支付宝账户	71
第 25 讲	退款管理	75
第 26 讲	密码(淘宝, 支付宝)	77
第 27 讲	收货地址管理	82
第 28 讲	运费的设置	84
第 29 讲	备注, 贴心“小记性”	87
第 30 讲	信用决定“钱途”	88
第 31 讲	Alisoft 网店版	95
第 32 讲	论成败, 店铺管理的 30 个细节	100
第 3 章	网店装修	105
第 33 讲	光影魔术手的使用	106
第 34 讲	相机拍照片	114
第 35 讲	动态店标, 招来更多的买家	119
第 36 讲	图片水印制作	124
第 37 讲	抠图, 只取所需	128
第 38 讲	图片光处理	131
第 39 讲	图片合成	134
第 40 讲	相框, 给图片加“配饰”	136
第 41 讲	公告栏美化, 吸引顾客	137
第 42 讲	如何拥有漂亮的宝贝描述	140
第 43 讲	个性店铺介绍	149
第 44 讲	如何制作个性的宝贝分类	151
第 45 讲	网店装修中的图片细化	152
第 46 讲	网游、充值卡类店铺“简装”	154



第4章 营销	157
第47讲 别具特色的友情链接	158
第48讲 店铺、商品宣传推广，面面俱到	159
第49讲 直通车，快速销售	161
第50讲 发布求购信息	163
第51讲 有效地利用站内信	166
第52讲 淘宝客推广，各显神通	168
第53讲 淘宝社区逛一逛	171
第54讲 “打听”，大事小事我帮你	177
第55讲 商品销量，代理、批发一条龙	179
第56讲 发布淘宝抵价券，与淘宝网一同促销	182
第57讲 分享店铺流量，找寻适合自己的商盟	185
第58讲 抓住黄金时段定时自动上架，巧控商品亮相时间	189
第59讲 会员卡，让老顾客得到惊喜与实惠	190
第60讲 其他方法宣传店铺	192
第61讲 发布宝贝的四种“错”	196
第62讲 怎样发精华帖	200
第63讲 抢到的“沙发”，提升浏览量	202
第64讲 银饰品的营销优势	205
第65讲 网店元旦促销方案	207
第5章 沟通	209
第66讲 店铺交流产生信任，买卖成交	210
第67讲 买家/卖家留言及回复	211
第68讲 聊天记录可以做“证据”	212
第69讲 关键字的妙用	215
第70讲 手把手教你做红包，结识新朋友留住老客户	217
第71讲 讨价还价，软磨硬泡	223

第 72 讲	“旺遍天下”，让顾客随时联系你	224
第 73 讲	保护自己，防止被恶意差评	227
第 74 讲	沟通耐心、细致，留住客户	229
第 75 讲	与卖家联系三部曲	230
第 76 讲	怎样留住你的客户	234
第 6 章	售后服务	237
第 77 讲	消费者保障服务，买东西有保障	238
第 78 讲	由于商品问题，产生中差评	240
第 79 讲	由于物流问题，产生中差评	240
第 80 讲	由于服务问题，产生中差评	242
第 81 讲	中差评的处理	243
第 7 章	工具助手	245
第 82 讲	淘宝助理，商品发布有捷径	246
第 83 讲	旺上加旺，淘宝旺旺	262
第 84 讲	利用免费空间，给图片找个安身之处	269
第 85 讲	申请免费计数器，监控店铺流量	271
第 86 讲	使用手机旺旺，生意早知道	275
第 87 讲	怎样修改图片大小不失真	278
第 88 讲	怎样把图片地址变短	280
第 89 讲	PS(Photoshop)抠图汇总	282
第 8 章	常见问题分析	387
第 90 讲	店铺里的问题	288
第 91 讲	店铺装修问题	291
第 92 讲	淘宝助理的问题及解答	293
第 93 讲	评价常见问题	299
第 94 讲	淘宝旺铺卖家服务管理的常见问题	300



第 95 讲	关于淘客推广中掌柜常见问题汇总	302
第 96 讲	“消保”的问题	305
第 97 讲	淘宝工具条的问题	307
第 98 讲	论网店交易淡旺“玄机”	310
第 99 讲	社区问题	311
第 100 讲	阿里妈妈	315



入门



“师父领进门，修行在个人”。在这个网购世界中，想要占据高地，那就要不断地提高自己，学习技术。在淘宝这个平台上，每个人都有展示自我的机会，那就要看你是否能在这段路上坚持赶下去，让自己在这个平台中脱颖而出。

第1讲 加入淘宝会员

在现实的生活中，网络已经深深地融入人们的生活中，成为人们生活中不可缺少的一部分。网络不再是一个只限于解决问题的工具，而是一个精彩缤纷的世界。因此，网络店铺成了当今社会最时尚最流行的词语。网络店铺说难也不难，说不难也难，只是针对的人和事不同，所以越来越多的人加入了开网店的队伍中。

开一个网店不需要花费太多的资金，但经营一个网店则需要花费很多的精力。它需要精心地呵护和真心的投入，真心的付出会换来丰硕的回报。

1. 手机注册淘宝会员

手机现在基本上已成为我们生活的必需品，用手机号来注册淘宝会员，可以随时了解淘宝信息，不用担心会丢单，手机淘宝随身行。

Step 1 在IE浏览器中输入 <http://www.taobao.com>，进入淘宝主页，如图 1.1 所示，读者可以整体浏览一下。



图 1.1 淘宝页面



Step 2 当选择页面上方的【免费注册】这一项时，系统此时会刷新出一个新的页面如图 1.2 所示。这时的界面会一分为二，展现在我们面前有两种注册方式，一种方式是用手机号码进行注册。一提到用手机注册大家的心里是不是在犹豫着，担心话费的问题。在这里大家可以放一百个心，用手机注册既安全又快捷，而且不会浪费你一毛钱。另一种方式则是用邮箱注册。



图 1.2 注册选择页面

Step 3 如果选择用手机号码注册的方式，可单击图 1.2 手机号码注册下面的【点击进入】按钮，进入手机注册页面，如图 1.3 所示。

图 1.3 手机注册页面

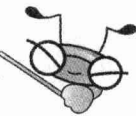
Step 4 输入正确的手机号。为了便于注册后获取验证码和即时消息，请输入正确的手机号码。

Step 5 输入会员名。这个会员名是便于以后登录淘宝网站的通行证，也是系统对登录者的身份校验，是会员的放行通过，不是会员的就会被拒之门外。因此，就要做到会员的唯一性，即一个名字只能被使用一次。名字一旦写好并提示注册成功后，就不能修改，所以注册时一定要慎重。

Step 6 输入验证码。因为淘宝网上只存在两种角色，即买家和卖家。买卖实际上就是商品和金钱的交换。既然涉及了人们敏感的资金问题，要想成为人们相信满意的网络商城，淘宝网必须以安全保障为中心，验证码的作用是防止某些别有用心用户，用暴力破解等方法猜测密码或账户。因为验证码每刷新一次都不同，那些想暴力破解的人使用的自动暴力破解软件就无用武之地了。

Step 7 在阅读淘宝网服务协议后，单击【同意以下协议并进入下一步】按钮，你会收到一个手机验证码。如果没有收到，单击【下一步】或【重新发送手机验证码】按钮，将手机中收到的验证码输入文本框中，如图 1.4 所示。

图 1.4 手机验证码



Step 8 单击【下一步】按钮，进入密码设置页面，此密码是会员密码，为了增加密码的强度，保护账户的安全。建议密码使用数字、字母、特殊符号的组合形式。

Step 9 密码输入完毕，单击【提交】按钮，系统提示注册成功，注册完成。试图登录账号，回到淘宝网首页，单击【登录】按钮，如图 1.5 所示。

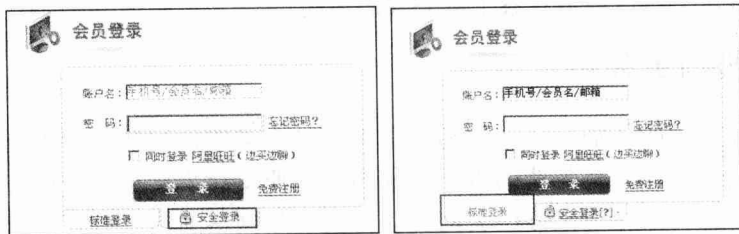


图 1.5 会员登录

安全登录可以对你的账号进行保护，而标准登录则没有这项功能。

Step 10 输入用户名和密码，需要注意的是最好选择安全登录，这样会对账号有安全保护作用。单击【登录】按钮，进入会员页面，如图 1.6 所示。

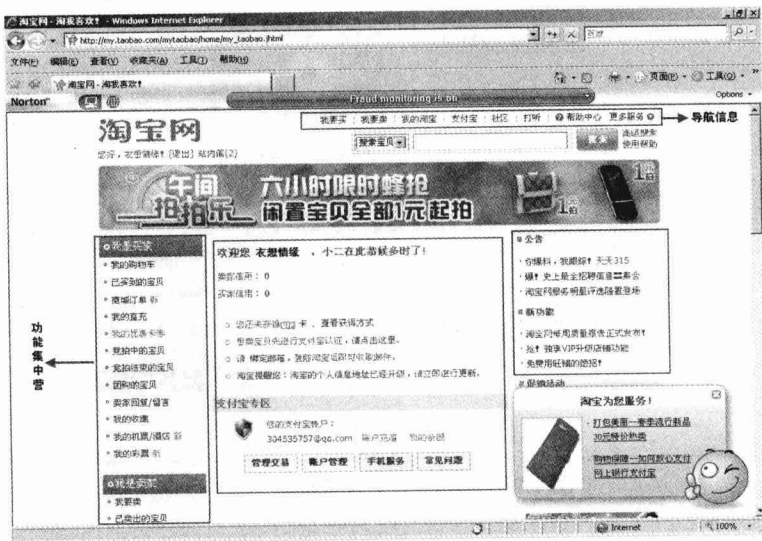


图 1.6 我的淘宝工作区

在我的淘宝工作区里，功能很多，现在简单介绍一下：导航信息包括我要买、我要卖、我的淘宝、支付宝、社区等，如图 1.6 所示，左边一栏是最重要的功能集中，包括我是买家、我是卖家、支付宝专区等。中间的区域包括卖出的物品显示、淘到的宝贝、VIP 卡、支付宝认证、绑定邮箱、管理交易、账户管理等。右边一栏主要是一些公告，还有一些最新的广告，平时可以多看看了解淘宝的活动。

2. 邮箱注册淘宝会员

邮件是一种古老的传输方式，最初是由邮递员来送的，现在我们可以网络上无限制地给好友发送信件而且是免费的哦。用邮箱来注册支付宝会员，可以方便、快捷地收取淘宝的最新信息。邮箱现已被广大网民认可为一款网络通信工具，而且还可以存储很多重要的信件和一些有用的软件，让我们快去注册一个吧。

首先要有一个属于自己的邮箱，单击邮箱注册下面的【点击进入】按钮，进到邮箱注册支付宝会员页面，如图 1.7 所示。

注册步骤：1.填写信息 > 2.收电子邮件 > 3.注册成功

以下均为必填项 香港用户按此注册

会员名：	5-20个字符(包括小写字母、数字、下划线、中文)，一个汉字为两个字符，推荐使用中文会员名。一旦注册成功会员名不能修改。怎样输入会员名？
检查会员名是否可用	
密码：	密码由6-16个字符组成，请使用英文字母加数字或符号的组合密码，不能单独使用英文字母、数字或符号作为您的密码。怎样设置安全性高的密码？
再输入一遍密码：	请再输入一遍您上面输入的密码。
请填写常用的电子邮件地址，淘宝需要通过邮件完成注册。	
电子邮件：	强烈建议您注册使用雅虎不限容量邮箱，与淘宝帐户互联互通，“我的邮箱”更方便管理。
	没有电子邮件？推荐使用 雅虎邮箱、网易邮箱。
再输入一遍电子邮件：	请再输入一遍上面输入的电子邮件地址。
验证码： 	请输入右侧字符，看不清楚？换张图片。怎样输入验证码？
☒ 自动创建支付宝帐号	如果您已经有支付宝帐号，请不要选择自动创建支付宝帐号，当您注册完淘宝后，可以进入“我的淘宝”设置您的支付宝帐号。
同意以下服务条款，提交注册信息	

图 1.7 邮箱注册支付宝会员页面