

淘宝开店超级畅销书 **全新升级!**





SALE

淘宝社区  
推荐教程

淘宝网开店  
小技巧大智慧

# 淘宝网 开店、装修、管理、推广 一册通 (第2版)

Q | 葛存山 著

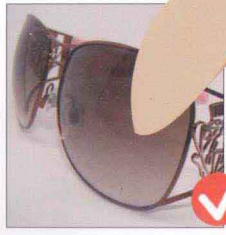
-  **内容全面:** 最新、最全的网上开店实战宝典, 详尽介绍开店运营的方方面面。
-  **全程图解:** 清晰直观的操作步骤, 使您能够轻松上手。
-  **真实案例:** 揭秘皇冠级大卖家的成功秘笈, 让您少走弯路。
-  **技巧与问答:** 将成功卖家的宝贵技巧和经验加以总结和提炼。



+



+



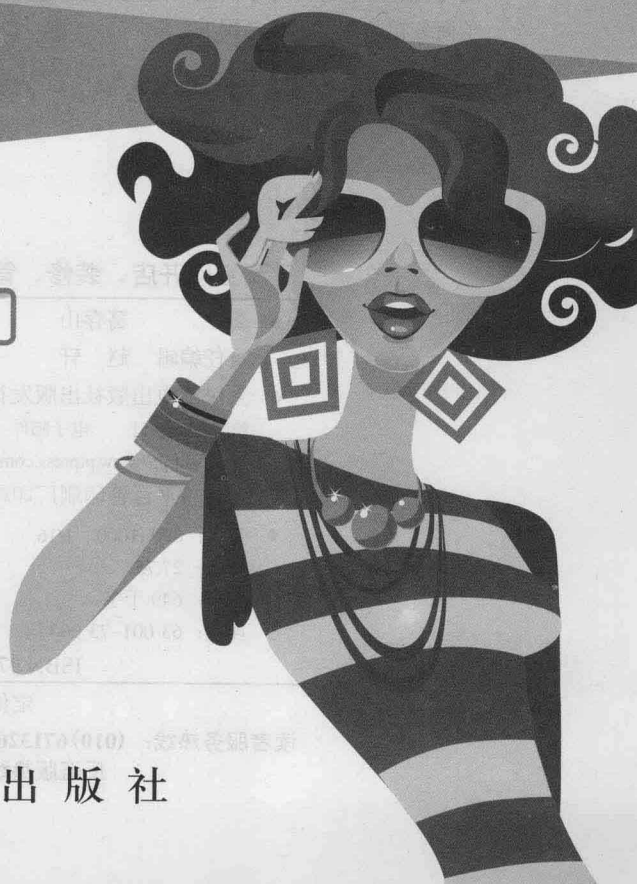
+

 人民邮电出版社  
POSTS & TELECOM PRESS



# 淘宝网 开店、装修、管理、推广 一册通 (第2版)

Q | 葛存山 著



人民邮电出版社

北京

## 图书在版编目 (C I P) 数据

淘宝网开店、装修、管理、推广一册通 / 葛存山著  
— 2版. — 北京: 人民邮电出版社, 2013. 1 (2013. 9 重印)  
ISBN 978-7-115-29997-0

I. ①淘… II. ①葛… III. ①电子商务—商业经营—  
基本知识 IV. ①F713. 36

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第267360号

## 内 容 提 要

本书系统、全面地介绍了在淘宝网开店、经营和管理的基本方法和技巧。书中紧紧围绕“店铺开张→照片拍摄与处理→店铺特色装修→网店营销与推广→网店管理与售后服务”这条线索展开内容, 其中既包括开店前的准备工作、开店的基本流程, 也包括管理与经营网店的具体方法和技巧。

本书语言简洁、条理清晰、特别适合想在网上开店创业的初学者全面了解店铺经营的各个细节。同时也适合已经开办了网店, 想进一步掌握网店经营技巧的读者。本书也可作为高校或培训机构电子商务相关专业的参考用书。

### 淘宝网开店、装修、管理、推广一册通 (第 2 版)

- ◆ 著 葛存山  
责任编辑 赵 轩
- ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号  
邮编 100061 电子邮件 315@ptpress.com.cn  
网址 <http://www.ptpress.com.cn>  
北京昌平百善印刷厂印刷
- ◆ 开本: 800×1000 1/16  
印张: 27.75  
字数: 649 千字 2013 年 1 月第 2 版  
印数: 63 001—73 000 册 2013 年 9 月北京第 8 次印刷

ISBN 978-7-115-29997-0

定价: 49.00 元

读者服务热线: (010)67132692 印装质量热线: (010)67129223  
反盗版热线: (010)67171154



## 前 言

据统计,截至2012年6月底,中国网民数量达到5.38亿,已稳居世界第一,网络购物用户规模达到2.10亿。2011年中国网络购物市场交易规模接近8000亿,达7735.6亿元,占到社会消费品零售总额的4.3%。数据显示,截止到2012年3月淘宝占全部的94.6%,拍拍网占4.9%,易趣网占0.5%。在C2C市场,淘宝网依然占绝对的优势,并且这一优势仍然在扩大,占据市场绝对“垄断性”份额。淘宝网作为国内乃至全亚洲最大的电子商务平台,目前不论是网上购物还是网上开店,淘宝网都提供了良好的环境,特别是对于创业初期,资金少或者是有工作又想兼职创业的人来说,在淘宝网上开店是不二之选,事半功倍还能减少初期的风险。

在众多淘宝书籍中,《淘宝网开店、装修、管理、推广一册通》上市三年,仍然显示出极大的生命力:2010年第1版重印了10多次,刚出版不到1个月,马上销售一空,两年来图书销售一直在同类书中名列前茅。虽然图书一直销售很好,不过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,因此我们改版升级了本书。

### 本书主要内容

作为一本网上开店创业的全程指南,从实际网上开店的准备讲起,同时穿插了最新的照片的拍摄与处理、网店的装修、网店营销推广、网店经营与售后、物流发货等知识,总结了很多网上创业者在实际经营中遇到的问题。

本书共16章分为5篇,主要内容介绍如下。

第1篇店铺开张:讲述了开店准备知识、寻找商品货源、注册淘宝与支付宝、发布商品、设置店铺、使用淘宝助理、沟通买家完成交易过程等。

第2篇照片的拍摄与处理:讲述了商品的基本拍摄方法、处理和美化商品图片。

第3篇装修有特色的店铺:讲述网店装修基础知识、设计店铺装修素材、淘宝旺铺的使用与装修。

第4篇网店营与销推广篇:讲述寻找更多的买家的方法、宣传推广店铺的各种方法。

第5篇网店经营与售后篇：讲述选择最佳物流发货、完善的客户服务、培训优秀资深客服人员、淘宝交易技巧经验。

## 本书特色

- 全面详实。本书是网上开店的实战宝典，对网上开店的全过程和运营的方方面面都有介绍。
- 功能新。本书按照2012年新改版的淘宝界面进行教学。所有技术的效果都在淘宝店铺中得到过实际验证，已经获得了巨大的成功，并且目前还在持续地创造着惊人的效益。
- 技巧与解答。为了更好地指导您开店，我们还讲述了一些开店技巧与疑难问题解答。这些技巧与解答是理论与实战相结合的结晶，是实践中的一些宝贵技巧和经验的总结和提炼，不仅可以让您对重点内容的理解和把握，还可以带给您一种新的思维方式去感悟网店的经营与管理。
- 具有权威性。本书结合了淘宝网上多位钻石卖家和皇冠卖家的实际经验。可以使读者轻松地进入淘宝开店，做成第一笔交易。
- 案例激励。本书提供了16个绝对真实的网店成功案例，以及皇冠级大卖家的成功秘笈。每一位卖家都是一位开拓者，他们没有很硬的背景，没有很多的资源，基本上都是白手起家，他们怀揣梦想、脚踏实地、坚持不懈，才有了今天的成功。这些宝贵经验正是千千万万的具有创业梦想的人所需要的。借鉴别人的成功就是复制成功，这也是走向成功的捷径。

## 本书适合读者

本书适合想在网上开店创业的初学者，包括在校学生、求职兼职的人员、自由职业者、小企业管理者、企业白领等想在网络中寻求商机的人；同时也适合已经有了网店，但想进一步掌握网店经营的高级技巧，要获得更大的市场和更多的利润，把网店生意做大做强的店主选用。

本书主要由北京印刷学院教师葛存山编写。另外，参加本书编写的还有晁辉、何翠平、王方、孙文记、孙良军、周泉、张亚、吴秀红、何立、何新起、王家志、葛伟、孙雷杰、王艳峰、乔海丽、何本军、何海娟、舒祖明、邓仰伟、何香连、杨丽丽、邓莹莹等。由于作者水平所限，书中可能还存在疏漏和不足之处，欢迎读者朋友不吝指正。

编者

# 目 录

## 第1篇 店铺开张啦

第1章 轻松做好开店准备	2
1.1 为什么要在网上开店	2
1.1.1 什么是网上开店	2
1.1.2 网上开店与实体店的比较	2
1.2 网上开店的方式	4
1.2.1 自助式开店	4
1.2.2 建独立的网站	4
1.2.3 自己建网站和自助式开店相结合的方式	6
1.3 常见网上开店平台	6
1.3.1 淘宝网	7
1.3.2 易趣网	8
1.3.3 拍拍网	8
1.4 熟悉网上开店的流程	9
1.5 开店技巧与问答	11
技巧1——什么样的人适合网上开店	11
技巧2——网上开店稳赚不赔吗	13
技巧3——网上开店所要具备的硬件条件	14
技巧4——网上开店所要具备的软件条件	14
技巧5——网上开店必备的心理	17
技巧6——网上开店失败的原因	18
技巧7——网上开店的经营方式	19
案例——大学生毕业后当茶农、开网店	19
第2章 寻找热卖的网店商品	22
2.1 网上卖什么东西最火	22
2.1.1 哪些商品适合网上销售	22

2.1.2	网上热卖的商品	23
2.2	进货渠道大揭秘	25
2.2.1	依靠大型批发市场	25
2.2.2	厂家货源	26
2.2.3	外贸尾单货	27
2.2.4	拿到国外打折商品	27
2.2.5	寻找品牌积压库存	28
2.2.6	寻找换季、节后、拆迁与转让的清仓商品	28
2.2.7	网络代销	30
2.2.8	搜寻民族特色商品	30
2.2.9	二手闲置与跳蚤市场	30
2.2.10	B2B 电子商务批发网站	31
2.3	在阿里巴巴网站批发	31
2.3.1	注册阿里巴巴	32
2.3.2	在阿里巴巴批发进货	35
2.4	开店技巧与问答	42
	技巧1——进货成功需要掌握的要领	42
	技巧2——怎样进货才能有大利润	43
	技巧3——怎样通过网络寻找好的供货商	44
	技巧4——怎样在批发市场进到更便宜的货	45
	技巧5——新手开店进货技巧	46
	技巧6——网店代销的几条建议	47
	技巧7——阿里巴巴进货技巧	47
	技巧8——全国最大的50个批发市场	48
	案例——白领女职员网上花店轻松开	49
<b>第3章 在淘宝注册，迈出开店第一步</b>		<b>52</b>
3.1	注册成为淘宝会员	52
3.1.1	注册电子邮箱	52
3.1.2	注册淘宝会员	55
3.2	下载并安装淘宝工具软件	58
3.2.1	下载并安装阿里旺旺	58
3.2.2	下载并安装淘宝助理	64
3.3	开通支付宝账户	67

3.3.1	支付宝的注册与激活	67
3.3.2	支付宝实名认证	69
3.4	开店技巧与问答	73
技巧 1	安全控件安装方法及常见故障	73
技巧 2	什么是密码保护	74
技巧 3	如何设置、修改密码保护问题	74
技巧 4	注册时密码设置有什么要求	75
技巧 5	淘宝密码忘记如何找回	75
技巧 6	我的邮箱有问题,不能收到找回密码的邮件,怎么办	76
技巧 7	怎样修改支付宝账户密码	77
技巧 8	银行卡、网上银行、支付宝账户之间的关系	78
案例	从网络白痴到淘宝皇冠店主	79
<b>第 4 章 发布商品,申请淘宝网店铺</b>		<b>81</b>
4.1	发布商品,准备开张	81
4.1.1	发布商品	81
4.1.2	修改上架商品的信息	85
4.1.3	申请店铺	86
4.2	设置店铺	88
4.2.1	选择店铺风格	88
4.2.2	设置商品分类	90
4.2.3	店铺的基本设置	92
4.2.4	设置店铺公告	94
4.3	推荐优势商品	95
4.3.1	商品推荐原则	96
4.3.2	使用橱窗推荐位	96
4.3.3	使用店铺推荐位	98
4.4	使用淘宝助理批量发布商品	99
4.4.1	创建上传宝贝	99
4.4.2	批量编辑宝贝	102
4.4.3	备份宝贝	104
4.5	开店技巧与问答	105
技巧 1	怎样给宝贝取个好标题	105
技巧 2	商品什么时间上架最好	106



技巧 3——让网店生意火爆的定价绝招 .....	107
技巧 4——商品定价应考虑哪些要素 .....	107
技巧 5——使用真人模特, 增加商品的直观效果 .....	108
技巧 6——店铺“推荐宝贝”和“橱窗推荐”有什么区别 .....	108
技巧 7——让商品描述丰富起来 .....	109
技巧 8——安装最新版本的淘宝助理后, 原来的宝贝数据还在吗 .....	109
案例——网上兼职开店月赚 9000 .....	110
<b>第 5 章 及时沟通买家, 完成第一笔交易 .....</b>	<b>112</b>
5.1 使用阿里旺旺与买家进行交流 .....	112
5.1.1 查找并添加联系人 .....	112
5.1.2 加入旺旺群 .....	114
5.1.3 酷炫表情 .....	116
5.1.4 快速查看聊天记录 .....	117
5.2 回复信件和留言 .....	119
5.2.1 回复买家站内信件 .....	119
5.2.2 发布和回复宝贝留言 .....	121
5.2.3 回复阿里旺旺上的信息 .....	122
5.3 卖出宝贝交易流程 .....	123
5.3.1 卖出商品, 确认买家付款 .....	123
5.3.2 修改交易价格 .....	124
5.3.3 买家付款后, 选择物流方式发货 .....	125
5.3.4 给买家做出评价 .....	127
5.4 用支付宝管理账目 .....	128
5.4.1 账户余额查询 .....	128
5.4.2 账户明细查询 .....	129
5.4.3 申请提现 .....	130
5.5 开店技巧与问答 .....	132
技巧 1——怎样导入旺旺聊天记录 .....	132
技巧 2——如何保存旺旺在线聊天记录 .....	134
技巧 3——如何避免在不知情的情况下加入群 .....	135
技巧 4——使用推荐物流的好处有哪些 .....	136
技巧 5——使用运费模板设置不同地区的运费价格 .....	136
技巧 6——店铺评分与信用评价的区别是什么 .....	137

## 第2篇 拍出靓丽好照片

第6章 网上商品的基本拍摄方法	140
6.1 使用普通家用相机拍摄商品	140
6.1.1 了解家用数码相机的优势	140
6.1.2 室内拍摄场景布置	142
6.1.3 不同角度光线效果变化	143
6.1.4 拍摄实例	145
6.2 在户外拍摄商品	146
6.2.1 拍摄场景布置	146
6.2.2 拍摄实例	147
6.3 在简易摄影棚中拍摄商品	148
6.4 选择后期处理软件	150
6.4.1 佳能原厂后期处理软件	150
6.4.2 Adobe Photoshop 图像处理软件	151
6.4.3 后期处理辅助小软件	151
6.5 开店技巧与问答	154
拍摄技巧1——选择合适的摄影器材	154
拍摄技巧2——真人模特拍摄经验技巧	155
拍摄技巧3——要有足够的耐心/细心	155
拍摄技巧4——选择合适的背景/搭配小物	155
拍摄技巧5——多角度顺光拍摄	155
拍摄技巧6——拍摄图片模糊不清	156
拍摄技巧7——网上商品拍摄的要求	156
拍摄技巧8——商品图片拍摄技巧	157
案例——退休大伯淘宝开店 三个月冲三钻 100%好评	158
第7章 照片的处理和美化	160
7.1 处理图片	160
7.1.1 调整曝光不足或曝光过度的照片	160
7.1.2 提高照片清晰度	161
7.2 美化图片	163
7.2.1 调整图片色调	163
7.2.2 为图片添加水印	164

7.2.3 给商品图片添加边框	165
7.3 图片的特殊效果处理	166
7.4 快速抠取图像	171
7.5 轻松批量处理产品图片	172
7.6 开店技巧与问答	174
技巧1——怎样压缩图片	174
技巧2——如何将拍大的照片调小	175
技巧3——在淘宝中对所支持图片的规格、大小、格式 有哪些规定	175
技巧4——添加水印会不会影响商品的效果	176
技巧5——商品水印和边框模板可以同时使用吗	176
技巧6——淘宝店铺中可以上传什么格式的图片文件	176
案例——兼职淘宝150天,还清2.4万助学贷款	176

### 第3篇 装修特色店铺

第8章 淘宝网装修基础	180
8.1 前期准备	180
8.1.1 确定商品销售类型	181
8.1.2 收集装修素材	182
8.2 店铺装修必须注意的问题	183
8.3 获得图片的存储空间	184
8.3.1 使用免费空间相册	184
8.3.2 使用博客存储图片	186
8.3.3 租用图片空间	187
8.3.4 租用虚拟主机	187
8.4 网店装修常用工具	187
8.5 开店技巧与问答	189
技巧1——怎样确定网店的风格	189
技巧2——网店装修能带来哪些收益	189
技巧3——店铺装修是自己做呢,还是购买现成的	190
技巧4——网店审美的通用原则	190
技巧5——网店装修中的色彩处理原则	190
技巧6——店铺的主色调的选择	191

技巧 7——化妆品网店装修诀窍	191
技巧 8——数码家电类网店装修诀窍	192
案例——在校大学生开网店,月销售 10 万	194
<b>第 9 章 设计店铺装修素材</b>	<b>196</b>
9.1 设置制作公告栏	196
9.1.1 公告栏制作的注意事项	196
9.1.2 制作美观的图片公告	197
9.2 设计具有视觉冲击力的店标	199
9.2.1 店标设计的原则	199
9.2.2 店标制作的基本方法	200
9.2.3 设计网店的店标	200
9.2.4 将店标发布到店铺	204
9.3 制作漂亮的宝贝分类按钮	207
9.3.1 宝贝分类制作的重要事项	207
9.3.2 制作分类按钮图片	207
9.3.3 上传图片并设置店铺的分类	212
9.4 制作宝贝描述模板	217
9.4.1 宝贝描述模板的设计要求	217
9.4.2 宝贝描述模板的设计	218
9.5 开店技巧与问答	225
技巧 1——如何选择店标图片的素材	225
技巧 2——如何让自己的店标过目不忘	225
技巧 3——店铺公告的位置可以改变吗	225
技巧 4——在公告栏中可以放置哪些内容	226
技巧 5——什么样的公告更适合我	226
技巧 6——添加了分类导航图片,为什么没有显示出来	226
技巧 7——分类中已经有商品了,但是子分类为什么无法添加	226
技巧 8——可以在描述模板中调用 CSS 样式吗	226
案例——农民开淘宝店叫卖草席揽来千万订单	226
<b>第 10 章 淘宝旺铺的使用与装修</b>	<b>228</b>
10.1 了解淘宝旺铺	228
10.1.1 什么是淘宝旺铺	228



10.1.2	旺铺的订购与应用	229
10.2	制作旺铺的个性店招	233
10.2.1	店招制作的注意事项	233
10.2.2	设计店铺招牌	233
10.3	设计精美个性化的淘宝旺铺促销区	239
10.3.1	制作宝贝促销区的注意事项	240
10.3.2	宝贝促销区的制作方法	240
10.3.3	设计制作宝贝促销区	241
10.4	开店技巧与问答	248
技巧1	——怎样为店铺首页添加背景音乐	248
技巧2	——怎样从旺铺回到以前的普通店铺	249
技巧3	——普通店铺与旺铺对商品分类有没有限制	249
技巧4	——如果旺铺到期了,商品资料会不会丢失	250
技巧5	——开通旺铺真能带来好生意吗	250
技巧6	——为什么我的图片看上去是个XX呢	250
技巧7	——为什么我插入图片后模板发生变形呢	250
技巧8	——为什么我插入的背景音乐没有声音呢	250
案例	——80后帮人装修网店,成就大生意	250

## 第4篇 网店营销与推广

第11章	寻找更多的买家	254
11.1	留住上门的买家	254
11.1.1	巧妙运用欢迎词	254
11.1.2	主动介绍商品	255
11.1.3	理性地对待买家的侃价	255
11.2	了解和邀请买家	256
11.2.1	为买家做好分类	256
11.2.2	为买家的昵称做好注释	256
11.2.3	设置店铺提醒	257
11.2.4	派发红包邀请买家	258
11.3	关注同行店铺	264
11.3.1	确定关注对象	264
11.3.2	关注内容	265

11.3.3	收藏竞争对手店铺	265
11.4	淘客推广	266
11.4.1	参加淘客推广	266
11.4.2	卖家使用淘客推广技巧	270
11.5	开店技巧与问答	271
	技巧 1——巧妙设置旺旺状态信息为店铺做广告	271
	技巧 2——使用移动旺旺, 随时随地谈生意	276
	技巧 3——使用阿里旺旺增加流量的技巧	280
	技巧 4——打造特色的旺旺群	280
	技巧 5——当淘客, 写软文速成秘笈	282
	技巧 6——淘宝掌柜从哪里可以看到佣金支出明细	283
	技巧 7——我没有设置过佣金, 为什么会有佣金支出呢	284
	技巧 8——卖家如何选择合适的主推商品	284
	案例——网上开店月收入 20 万的卖家赚钱经	285
<b>第 12 章 宣传推广店铺, 提高网店知名度</b>		<b>286</b>
12.1	店内宣传技巧	286
12.1.1	设置好的店铺名称	286
12.1.2	巧用店铺留言	287
12.1.3	交换友情链接	287
12.1.4	参加免费试用	288
12.1.5	加入淘宝商城	290
12.1.6	加入淘宝直通车	291
12.1.7	使用旺铺“满就送”	294
12.1.8	参加聚划算	295
12.1.9	开通钻石展位	296
12.1.9	加入分销平台, 扩大销售渠道	297
12.2	在淘宝论坛中宣传店铺	298
12.2.1	淘宝论坛	298
12.2.2	设置个人信息	301
12.2.3	发表及回复帖子	302
12.2.4	怎样写好精华贴	303
12.3	运用免费网络资源宣传面面观	304
12.3.1	登录搜索引擎	304

12.3.2	登录导航网站 .....	305
12.3.3	通过 QQ 签名 .....	306
12.3.4	QQ 空间推广 .....	308
12.3.5	通过 MSN 推广 .....	310
12.3.6	通过博客推广 .....	312
12.3.7	互换友情链接 .....	314
12.3.8	BBS 论坛宣传 .....	315
12.3.9	电子邮件推广 .....	315
12.4	开店技巧与问答 .....	316
	技巧 1——限时限量促销商品 .....	316
	技巧 2——网上赠品促销 .....	318
	技巧 3——购物积分促销 .....	319
	技巧 4——打折促销 .....	320
	技巧 5——免邮费促销 .....	320
	技巧 6——印刷并散发广告传单 .....	321
	技巧 7——网店推广要明确分析目标人群 .....	322
	技巧 8——网络团购是网店推广的助推器 .....	322
	技巧 9——网店节日促销如何巧妙营造氛围 .....	323
	案例——被裁白领开网店, 卖年货月入 8000 元 .....	323

## 第 5 篇 网店经营与售后服务

第 13 章	精打细算, 选择最佳物流降低成本 .....	326
13.1	网上开店主要发货方式 .....	326
13.1.1	邮局 .....	326
13.1.2	快递公司 .....	327
13.1.3	物流托运 .....	328
13.2	商品的包装技巧 .....	328
13.2.1	常见商品的包装方法 .....	328
13.2.2	包装时的注意事项 .....	331
13.3	开店技巧与问答 .....	332
	技巧 1——为什么我寄的件好多天买家都没收到 .....	332
	技巧 2——我发货时, 丢件了该如何处理 .....	332
	技巧 3——收发快递时应该注意哪些问题呢 .....	333

技巧 4——贵重物品快递的经验之谈 .....	333
技巧 5——国内常见的快递公司有哪些 .....	334
技巧 6——快递省钱的技巧 .....	334
技巧 7——发平邮节省邮费的技巧 .....	335
技巧 8——搞定 EMS 特快只需 10 元的技巧 .....	336
技巧 9——国外发货的省钱秘诀 .....	337
技巧 10——自己计算运费,方便又实惠 .....	338
案例——年轻女孩网上卖珠宝月入四万美元 .....	342
<b>第 14 章 完善的客户服务,打造皇冠店铺 .....</b>	<b>345</b>
14.1 网上与买家沟通的基本原则 .....	345
14.2 售前服务——处理买家的疑虑有妙招 .....	348
14.2.1 客观地向买家介绍商品 .....	348
14.2.2 帮助买家消除心中的顾虑 .....	349
14.2.3 以“诚心”换来买家的“耐心” .....	350
14.2.4 巧妙对待各种类型的顾客 .....	352
14.3 售后服务——成功留住顾客的方法 .....	353
14.3.1 网店售后服务的具体事项 .....	353
14.3.2 回应买家的投诉与抱怨 .....	356
14.3.3 避免和顾客发生争论 .....	357
14.3.4 服务好老顾客,留住回头客 .....	358
14.4 坦然面对顾客投诉 .....	360
14.4.1 应对顾客投诉的原则和方法 .....	360
14.4.2 对待买家的中差评 .....	363
14.4.3 避免买家的中差评 .....	363
14.4.4 引导买家修改中评和差评 .....	365
14.5 开店技巧与问答 .....	366
技巧 1——为什么我的网店生意冷清呢 .....	366
技巧 2——让客户收到货后及时确认并评价的绝招 .....	367
技巧 3——怎样促成订单成交呢 .....	368
技巧 4——让顾客充当你的推销员 .....	369
技巧 5——售前要做好哪些准备呢 .....	370
技巧 6——售后回访,提升销售额 .....	371
技巧 7——激发买家害怕买不到的紧迫心理 .....	371



技巧 8——摸透买家心理，把询问的顾客变成购买的顾客	371
案例——中学生开网店月收入 5000	372
<b>第 15 章 培训优秀资深客服人员，做大网店的规模</b>	<b>374</b>
15.1 客户服务的意义	374
15.2 客服需具备的知识	375
15.2.1 电脑网络知识	375
15.2.2 商品专业知识	375
15.2.3 网站交易规则	375
15.2.4 付款知识	376
15.3 树立端正的态度	376
15.3.1 微笑是对买家最好的欢迎	376
15.3.2 保持积极态度，树立顾客永远是对的	376
15.3.3 礼貌待客，多说“谢谢”	376
15.3.4 坚守诚信	377
15.3.5 凡事留有余地	377
15.3.6 处处为顾客着想，用诚心打动顾客	377
15.3.7 多虚心请教、多听听买家声音	377
15.3.8 要有足够的耐心与热情	378
15.3.9 做个专业卖家，坦诚介绍商品优点与缺点	378
15.4 与买家沟通的基本技巧	378
15.4.1 使用礼貌有活力的沟通语言	378
15.4.2 遇到问题多检讨自己少责怪对方	379
15.4.3 表达不同意见时尊重对方立场	379
15.4.4 认真倾听，再做判断和推荐	379
15.4.5 保持相同的谈话方式	379
15.4.6 经常对买家表示感谢	380
15.4.7 坚持自己的原则	380
15.5 调动员工积极性的有效手段	380
15.6 开店技巧与问答	382
技巧 1——对商品了解程度不同的顾客的沟通技巧	382
技巧 2——对价格要求不同的买家沟通技巧	383
技巧 3——对商品要求不同的买家沟通技巧	383
技巧 4——怎样招到合适的客服人员	383