

理财金点子 系列丛书

TAOBAO · YIQU · PAIPAI
KAIDIAN YIBENTONG



淘宝·易趣·拍拍 开店一本通

科教工作室 编著



全面而翔实地为读者提供网上开店的指导性建议

本书语言通俗易懂，案例真实生动。

内容涉及：商品选择、网上开店、店铺装修、商品管理、店铺经营、
网络营销技巧以及商品配送等多个方面，为读者成功开店提供
最为贴心而又有效的支持与帮助！

清华大学出版社



理财金点子系列丛书

淘宝·易趣·拍拍 开店一本通

科教工作室 编著

清华大学出版社
北 京

内 容 简 介

互联网的蓬勃发展不仅改变了人们的生活方式,也带来了市场营销的一场革命,开启了网络经济的财富大门。本书系统、全面地介绍了淘宝、易趣、拍拍网开店的方式、技能和诀窍,并通过大量实例和成功者的经验告诉你,如何使用网络来获得经济利益,并转变自己的经营理念,提升管理和服务质量。

本书共分为14章,内容包括:做好开店准备工作、办理网上“营业执照”、开设网上店铺、安全成交第一笔生意、在易趣网上开分店、在拍拍网上开分店、获取商品精美照片、装修网上店铺、设置个性化店标、制作店铺公告和店铺类目、宣传与推广店铺、做好客户服务、提升网店信用、降低成本等。

本书适合准备创建或已经拥有网店的创业者和经营者阅读,也可作为电子商务网站运营工作者的参考书,同时,还可作为相关职业院校、电脑培训班的教材。

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·易趣·拍拍开店一本通/科教工作室编著. --北京:清华大学出版社,2013

(理财金点子系列丛书)

ISBN 978-7-302-31409-7

I. ①淘… II. ①科… III. ①电子商务—商业经营—基本知识—中国 IV. ①F724.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 018441 号

责任编辑:章忆文 杨作梅

封面设计:刘孝琼

责任校对:王 晖

责任印制:杨 艳

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座 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

课 件 下 载: <http://www.tup.com.cn>, 010-62791865

印 装 者:三河市金元印装有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:170mm×240mm 印 张:22.25 字 数:440千字

版 次:2013年4月第1版 印 次:2013年4月第1次印刷

印 数:1~4000

定 价:38.00元

产品编号:047342-01

前 言

2011 年上半年，中国网上零售交易额高达 3707 亿元。个人网上交易不仅极大地方便了上亿网民的生活，也提供了上千万个就业机会。由于淘宝、易趣、拍拍这些大的网上交易平台具有起步较早、商品丰富、支付安全、影响力大等特点，一般网购者都喜欢到这些网站“逛逛”，挑选并购买自己中意的商品。因此，选择在这些网站上开店，无疑是明智之举。

本书特色

为了使用户能够掌握淘宝、易趣、拍拍网开店的方式、技能和诀窍，快速获得专业的网络营销指导，我们编写了本书。本书在编写上具有以下特色。

- 内容丰富：介绍最新的、最流行的元素、资讯和软件，紧跟时代，贴近生活和工作。
- 举例说法：精选典型的、有代表性的实用案例，结合每章内容进行详细剖析。并且，案例的可操作性强，让读者能够高效地进行复制，快速实现心中所需。
- 倾囊相授：总结多年的经验和技巧，结合每章内容给出相应的点拨和指导，并且细致、分步地进行讲解，帮助读者快速理解和掌握。

沟通交流

本书由科教工作室组织编写，陈锦屏、崔浩、丁永平、费容容、何璐、黄纬、季业强、刘兴、罗晔、潘小凤、孙美玲、谭彩燕、王佳、杨柳、俞娟、岳江、张蓓蓓、张魁、张云露、邹晔等人(按姓名拼音顺序)参与了创作和编排等事务，在此一并表示感谢。

由于编者水平有限，书中难免有不妥之处，欢迎广大读者批评指正。另外，如果您在使用本书时有任何疑问，可以通过 kejiaostudio@126.com 邮箱与我们联系，我们将尽力解答您所提出的问题。

编 者

目 录

第1章 有备无患——做好开店准备工作	1
1.1 了解网上开店	2
1.1.1 什么是网上开店	2
1.1.2 网上开店的优势	2
1.1.3 网上开店的条件	3
1.1.4 网络交易平台简介	7
1.2 网上开店的流程	9
1.3 网上开店的经营方式	11
1.3.1 全职经营网店	11
1.3.2 兼职经营网店	11
1.3.3 网店与实体店相结合	11
1.4 确定销售商品	12
1.4.1 哪些商品适合在网上卖	12
1.4.2 轻松确定热卖商品	14
1.4.3 需要关注的四类特殊商品	15
1.4.4 选择物美价廉的货源	15
1.5 开通电子银行业务	17
1.5.1 认识电子钱	17
1.5.2 选择网上银行	17
1.5.3 办理电子银行业务	19
1.5.4 安装网上银行防钓鱼软件	21
1.6 案例剖析	22
1.7 金点子点拨	22
1.7.1 如何制定合理的销售风格	22
1.7.2 网上开店的心理素质要求	22
1.7.3 网上开店不成功的原因分析	23
1.7.4 如何确定自己是否适合网上开店	24
1.7.5 网上进货防诈骗	25
第2章 当家做主——办理网上“营业执照”	27
2.1 成为淘宝会员	28
2.1.1 申请邮箱	28

2.1.2 注册淘宝会员	29
2.1.3 登录淘宝	30
2.2 开通支付宝账户	31
2.2.1 支付宝概述	31
2.2.2 支付宝的注册与激活	31
2.2.3 申请实名认证	35
2.2.4 申请数字证书	36
2.3 保护好账户和密码	39
2.3.1 修改淘宝密码	40
2.3.2 设置密码安全保护	41
2.3.3 修改支付宝密码	42
2.4 管理支付宝	44
2.4.1 支付宝充值	45
2.4.2 支付宝余额查询	47
2.4.3 从支付宝中提现	47
2.4.4 处理不能提现的资金	48
2.5 使用阿里旺旺交流工具	50
2.5.1 下载与安装阿里旺旺	50
2.5.2 添加联系人	53
2.5.3 为联系人分组	54
2.5.4 和联系人对话	56
2.5.5 查看聊天记录	56
2.6 案例剖析	57
2.7 金点子点拨	57
2.7.1 如何防止淘宝账户和密码被盗	57
2.7.2 如何修改淘宝网会员所绑定的支付宝	58
2.7.3 安装淘宝网安全控件	59
2.7.4 如何使用支付宝关联账户	60
2.7.5 过滤旺旺的垃圾信息	61

第3章 万事俱备——开设网上店铺

3.1 淘宝网开张	64
3.1.1 成为卖家	64
3.1.2 申请店铺地址	64
3.1.3 浏览店铺	67
3.2 发布商品上架	67
3.2.1 准备商品图片	67



3.2.2	发布商品	69
3.2.3	修改上架商品信息	71
3.2.4	修改上架商品价格	72
3.3	设计店铺	73
3.3.1	添加店铺公告	73
3.3.2	制作店标	74
3.3.3	选好店铺风格	75
3.3.4	分类店铺中的商品	76
3.3.5	添加背景音乐	78
3.3.6	美化商品描述	79
3.4	使用淘宝助理	80
3.4.1	下载并安装淘宝助理	80
3.4.2	使用淘宝助理上传宝贝	82
3.4.3	批量编辑宝贝	84
3.4.4	下载商品	85
3.4.5	更新数据	86
3.4.6	备份宝贝信息	87
3.5	案例剖析	88
3.6	金点子点拨	89
3.6.1	拍摄商品实物图的技巧	89
3.6.2	如何在商品标题中突出卖点	90
3.6.3	如何让店铺更容易被搜索到	91
3.6.4	发布拍卖商品	91
3.6.5	设置精准的商品标题	92
第 4 章	一鼓作气——安全成交第一笔生意	95
4.1	与买家沟通	96
4.1.1	在店铺交流区发帖和回帖	96
4.1.2	查看与回复站内信	98
4.1.3	使用阿里旺旺与买家沟通	99
4.1.4	使用移动旺旺	101
4.1.5	使用 QQ 与买家沟通	103
4.2	进行第一笔交易	103
4.2.1	修改交易价格	104
4.2.2	查看支付宝买家付款	105
4.2.3	发货	106
4.2.4	买/卖双方确认、评价	107



4.3	使用支付宝管理收支账单	109
4.4	处理买家退款	110
4.4.1	查看退款信息	110
4.4.2	同意买家退款协议	111
4.4.3	拒绝买家退款协议	113
4.4.4	解决常见的退款问题	114
4.5	案例剖析	114
4.6	金点子点拨	115
4.6.1	妥善保管聊天记录	115
4.6.2	处理买家部分退款	116
4.6.3	如何对评价进行解释	116
4.6.4	在阿里旺旺程序中使用自动回复留住顾客	117
4.6.5	如何留住逛店买家	119
第 5 章	取长补短——在易趣网上开分店	121
5.1	易趣网店开业	122
5.1.1	注册成为易趣会员	122
5.1.2	认证成为易趣卖家	124
5.1.3	激活安付通	125
5.2	发布商品	127
5.2.1	准备要出售的商品	127
5.2.2	登录商品	127
5.3	店铺设置	129
5.3.1	店铺基本设置	129
5.3.2	调整店铺模块	130
5.3.3	分类管理	131
5.3.4	自定义店铺页面	133
5.4	店铺管理	134
5.4.1	管理店铺留言	134
5.4.2	设置店铺休假信息	135
5.4.3	调整店铺级别	136
5.4.4	添加友情超链接	137
5.4.5	关闭店铺	138
5.5	使用易趣助理	139
5.5.1	认识易趣助理	139
5.5.2	下载并安装易趣助理	140
5.5.3	添加并上传商品	142



5.5.4	压缩并备份商品信息	143
5.6	案例剖析	146
5.7	金点子点拨	146
5.7.1	巧妙利用站内搜索	146
5.7.2	优化搜索引擎的方法	147
5.7.3	在易趣助理中导入淘宝店铺数据	147
5.7.4	有效利用论坛空间	149
5.7.5	如何解决成交不买的问题	149
第 6 章	遥相呼应——在拍拍网上开分店	151
6.1	拍拍网店开业	152
6.1.1	注册拍拍账号	152
6.1.2	认证成为卖家	154
6.1.3	激活财付通	158
6.2	管理店铺商品	159
6.2.1	发布商品	159
6.2.2	管理商品	160
6.3	店铺的基本设置	161
6.4	使用拍拍助理	167
6.4.1	认识拍拍助理	167
6.4.2	下载并安装拍拍助理	168
6.4.3	添加商品	170
6.4.4	批量编辑商品	171
6.4.5	在线管理商品	172
6.5	案例剖析	173
6.6	金点子点拨	174
6.6.1	通过促销活动增加店铺的曝光率	174
6.6.2	把好人脉关系	174
6.6.3	增加流量的常用方法	175
6.6.4	如何做好店铺的后台管理	175
6.6.5	如何获得高清晰的宝贝展示	176
第 7 章	面面俱到——获取商品精美照片	177
7.1	拍摄照片前的准备工作	178
7.1.1	相机的选择	178
7.1.2	布置拍摄环境	181
7.2	照片拍摄的方法	183



7.2.1 拍摄照片的注意事项	183
7.2.2 照片拍摄技巧	185
7.3 使用 Photoshop 美化照片	186
7.3.1 调整有曝光问题的照片	186
7.3.2 调整偏色的照片	187
7.3.3 提高照片清晰度	188
7.3.4 更换照片背景	189
7.3.5 为图片添加边框	191
7.3.6 为图片添加水印	194
7.4 案例剖析	196
7.5 金点子点拨	197
7.5.1 将几张图片叠加在一起的制作方法	197
7.5.2 如何去除照片中的时间	198
7.5.3 如何将照片中的产品抠出来	199
7.5.4 批量添加照片的水印效果	200
7.5.5 绘制异形圆角框	203
第 8 章 百花争艳——装修网上店铺	207
8.1 选择店铺的装修风格	208
8.1.1 化妆品类店铺	208
8.1.2 时尚服饰类店铺	209
8.1.3 母婴类用品店铺	209
8.1.4 食品类店铺	210
8.1.5 数码电子类店铺	211
8.2 收集装修素材	211
8.3 安装图像的修饰软件	212
8.4 案例剖析	214
8.5 金点子点拨	215
8.5.1 如何确定店铺的装修风格	215
8.5.2 如何选择店铺图片的存储空间	216
8.5.3 为什么要向熟人推荐自己的网店	219
8.5.4 淘宝旺铺与普通店铺的区别	219
8.5.5 上传图片到个人空间	219
第 9 章 别出心裁——设置个性化店标	223
9.1 店标的制作要求	224
9.2 动手制作店标	224



9.2.1	准备图片素材	224
9.2.2	修改图片中的水印和标记	226
9.2.3	调整图片尺寸	228
9.2.4	创建新店标图片	228
9.2.5	制作动态店标	231
9.3	更换店标	233
9.4	案例剖析	235
9.5	金点子点拨	236
9.5.1	分割网店使用的图片	236
9.5.2	制作商品翻转图像	238
9.5.3	绘制异形圆角框	241
9.5.4	使用钢笔工具制作弧线阴影	244
9.5.5	制作动画店标	246
第 10 章	一望而知——制作店铺公告和店铺类目	249
10.1	制作要求	250
10.1.1	店铺公告的制作要求	250
10.1.2	店铺类目的制作要求	251
10.2	设计店铺公告	251
10.2.1	制作精美的图片公告	251
10.2.2	编辑文字样式	254
10.2.3	应用图片公告	256
10.3	设计店铺类目	257
10.3.1	制作商品分类文字	257
10.3.2	制作商品分类动画	261
10.3.3	应用店铺类目	264
10.4	案例剖析	265
10.5	金点子点拨	266
10.5.1	使用修补工具去除图片上的时间	266
10.5.2	使用选框工具去除图片上的时间	267
10.5.3	为店铺添加背景音乐	268
10.5.4	为店铺添加计数器	269
10.5.5	替换图片背景	271
10.5.6	为图片添加边框	273
第 11 章	名实相当——宣传与推广店铺	275
11.1	巧用店内资源推广	276

11.1.1	掌柜推荐宝贝	276
11.1.2	使用橱窗推荐商品	277
11.1.3	合理利用店铺交流区	278
11.2	通过促销宣传	279
11.2.1	我要推广	279
11.2.2	通过活动来促销宝贝	281
11.2.3	促销	282
11.3	使用阿里旺旺宣传宝贝	287
11.3.1	给淘友发送广告信息	287
11.3.2	在个性签名中宣传	287
11.3.3	在旺旺群中宣传	288
11.4	宣传店铺的其他方式	289
11.4.1	利用 QQ 群进行推广	289
11.4.2	设置网站提醒	289
11.4.3	运用博客空间推广网店	291
11.5	案例剖析	292
11.6	金点子点拨	294
11.6.1	通过使用百度空间进行推广	294
11.6.2	新建旺旺群	295
11.6.3	订购软件服务	296
11.6.4	如何发现潜在客户	298
11.6.5	如何在销售淡季做“旺”	298
第 12 章 生财有道——做好客户服务		299
12.1	做好与客户的沟通工作	300
12.1.1	积极回复买家提问	300
12.1.2	主动与买家联系	300
12.1.3	妥善处理交易纠纷	301
12.1.4	应对买家投诉	301
12.2	做好售后服务	302
12.2.1	定期回访客户	302
12.2.2	合理地换货	302
12.3	案例剖析	302
12.4	金点子点拨	303
12.4.1	适当减少运费	303
12.4.2	向买家表示感谢	303
12.4.3	通过阿里旺旺回复买家留言	304



12.4.4 回复站内信	304
第 13 章 有口皆碑——提升网店信用	307
13.1 信用等级晋级规则简介	308
13.1.1 淘宝店铺晋级规则	308
13.1.2 易趣店铺晋级规则	309
13.1.3 拍拍店铺晋级规则	310
13.2 快速突破零信用	312
13.3 打造钻石级网店信用	312
13.3.1 迅速累积信用	312
13.3.2 收获好评的绝招	314
13.3.3 避免中评和差评	315
13.4 案例剖析	316
13.5 金点子点拨	317
13.5.1 如何面对不良评价	317
13.5.2 如何引导买家修改中评与差评	317
13.5.3 买家对交易评价的标准	317
13.5.4 通过小件商品迅速积累信用	318
第 14 章 物有所值——降低成本	319
14.1 低成本进货	320
14.2 低成本包装	321
14.2.1 常用的包装方法	321
14.2.2 包装时的注意事项	325
14.3 低成本送货	326
14.3.1 了解网店的主要送货方式	327
14.3.2 自己递送	327
14.3.3 利用快递公司	327
14.3.4 利用邮政速递业务	332
14.4 案例剖析	336
14.5 金点子点拨	337
14.5.1 普通包裹的省钱方法	337
14.5.2 邮局快递的省钱方法	338
14.5.3 使用 e 邮宝发货	338
14.5.4 使用 EMS 过程中的省钱方法	338
14.5.5 批发业务和团购发货的省钱方法	339

CHAPTER ONE



第 1 章 有备无患——做好开店准备工作



本章导读

目前,网络在人们的生活、工作以及学习中发挥着越来越重要的作用,网上购物也越来越受到人们的欢迎。如果你想在网上开一家属于自己的店铺,那么就来看看开店前需要做的准备工作吧。



本章重点

- 了解网上开店。
- 网上开店的流程。
- 网上开店的经营方式。
- 确定营销商品。
- 开通电子银行业务。



1.1 了解网上开店

网上开店不需要太多的资本投入,没有实体店那样所谓的房租费、水电费等乱七八糟的费用,因此,越来越多的人想在网上开店。但网上开店也不是件容易的事,并不是所有的人都能在网上轻松赚大钱的。

1.1.1 什么是网上开店

网上开店是一种在互联网时代的背景下诞生的新销售方式,是指在达到网站开店的要求后,在网站上拥有一间自己的专属店铺或独立网址。用户可以根据自己的喜好、风格布置该店铺,并将需要经营销售的商品放置在店铺中,然后再留下联系方式及交易支付方式,以便进行商品交易。

要想在网上开店,那么其准备工作是必不可少的。首先,要按照产品的特点选择提供服务的网站,然后进行物品售卖前的注册以及准备创业工具,比如在网上开店卖虚拟物品时需要使用的充值软件及电脑、数码相机、电话等。这些准备工作可以使创业之路更加平坦。

1.1.2 网上开店的优势

网上开店的优势如下。

(1) 投资少,回收快。

通常,一家网上的商店投入是非常小的,它不需要办理营业执照,不需要租用门面,不需要囤积货品,只需要一台可以联网的计算机即可。因此,所需资金投入自然也就很低,有的甚至是免费的。

目前,网上的交易平台主要有淘宝、易趣和拍拍等,卖家只需要支付一点租金或免费

就可以拥有一家网上商店。即使有租金，也不会像实体店的租金那样，随营业面积的增加而增加。比如，现在的一些实体小礼品店到处可见，竞争自然也就很激烈，再加上一些乱七八糟的费用，使得这些小礼品店的经营很艰难。对此，很多小礼品店走上了网上开店的道路。而在互联网上的礼品类店面不用花一分钱，广告价格也绝对便宜，这些都给礼品店的经营带来了很大的便利。

(2) 不需要占压资金。

对于传统商店来说，其进货资金少则几千元，多则可达数万元，这不是一般人所能接受的。而网上商店则可以很好地解决这一问题，它不需要占压资金。因为网上商店完全可以在有了订单后再去进货，而且进退自如，没有包袱。而对于传统商店，在不想继续经营时，需要先把原来积压的货物处理掉。

(3) 24 小时营业。

网上商店对于营业时间没有限制。可以采用 24 小时营业模式，且不需要像实体店那样需要专人值班看店。对于所有的商家来说，时间永远都是金钱，有些店主为了生意不受影响，往往牺牲个人生活吃住在店里。网上商店的店主完全可以在享受生活的同时把自家的网上小店打理得井井有条，还可以避免因为来不及照看店而带来的损失。

(4) 销售规模不受空间限制。

实体店通常都会受空间的限制，只能固定地摆放那么多商品，从而使生意大小被店面面积限制。而在网上，不管店面有多大，或有没有店面，生意依然可以做得很大。哪怕只是街边小店，在网上也可以拥有百货大楼那样的店面，只要投资者愿意，可以摆上成千上万种商品。

(5) 不受地域限制。

网上商店由于其流量来自网络，所以不会受地域的限制。开店者不需要伤透脑筋去选择店面的地址，对于客户而言，不管距离有多远一样可以很方便地找到自己需要的商品。



小贴士

网站交易的规则

网上开店也并不是有百利而无一害的。网上商店需要机制保证，中国人口密度高，信用卡使用率低，加上产品的分类、管理等，这些问题对投资者和买家双方都意味着网上交易会存在一定的风险。还有就是时间不固定、需要依附于大的交易平台等。

1.1.3 网上开店的条件

网上开店虽然不需要花费太多的资金，但还是需要具备一些条件的。

1. 硬件条件

网上开店可以是兼职开店，也可以是全职开店，不过这两种形式的开店对于硬件条件

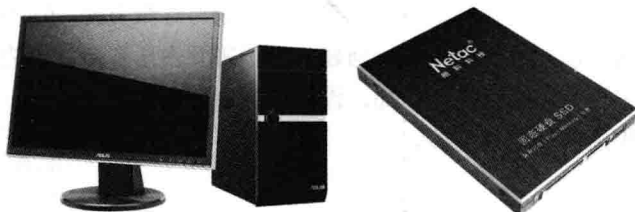


的需求有所不同。

1) 兼职开店

对于想兼职开店的人来说,需要准备电脑、数码相机、电话、传真机、打印机等基本硬件。如果条件允许的话,对于这些硬件的要求可以高一些。

- 电脑:首先,电脑是开网店必不可少的硬件,同时还需要与电脑配套的便捷、稳定的计算机网络以及移动硬盘,其中,移动硬盘主要用于存储商品及客户资料。



- 数码相机:由于网店上的商品都是以图片的形式展现在消费者面前,所以准备一台高品质的数码相机是很有必要的,它可以快速、清晰地将商品展现出来。



- 固定电话:配备一部电话可以随时随地与客户保持联系,同时还可以为客户提供更好的服务,如客户的咨询、电话回访等。
- 传真机、打印机:传真机主要用于收发资料,与客户签订合同等。而对于需要存档的文本资料则需要使用打印机。在条件允许的情况下,可以配备好这两个设备。现在市场上有多功能一体机,可以完成传真机与打印机的操作。

