

丛书部分品种曾获 **全行业优秀畅销品种、全国大学出版社优秀畅销书** 丛书累计销售 **150 万册**

一学就会

魔法书

(第3版)

像看电影一样学电脑

网上开店 完全手册

九州书源 廖宵 赵华君 编著

108 节大型同步互动多媒体教学演示

✓ 情景式教学 ✓ 模拟操作练习 ✓ 丰富的实例 ✓ 大量学习技巧等

可快进慢放的、可模拟操作的、同步的全程多媒体演示，手把手教您

提供丰富的实例和学习技巧，让学习轻松快捷

提供素材源文件，方便对照实例练习

赠 96 节拓展学习视频

本书内容相关的各类实用技巧 125 个

清华大学出版社

一学就会
魔法书
(第3版)

网上开店完全手册

(第2版)

九州书源

廖 宵 赵华君 编著

清华大学出版社
北 京

内 容 简 介

《网上开店完全手册(第2版)》一书讲述目前最流行的网上开店的方法,主要包括网上开店风靡全球的原因、筹备网上开店的一系列准备工作、开设店铺的操作、装修店铺的方法、拍摄并美化宝贝的方法、出售宝贝的方法、宣传与推广店铺的方法、管理店铺的方法、网上开店的技巧以及保证网上开店的安全等。

本书深入浅出,以小魔女对网上开店一窍不通到能独立进行网上开店、出售商品和宣传与推广为线索贯穿始终,引导初学者学习在网上开店进行商品买卖的方法。本书还选择了大量实际工作和生活中的应用实例,以帮助读者掌握网上开店的方法。

本书及光盘还有如下特点及资源:情景式教学、互动教学演示、模拟操作练习、丰富的实例、大量学习技巧、素材源文件、电子书阅读、大量拓展资源等。

本书定位于想在网络上开店进行网络贸易的初级用户,适合在校大学生、白领、教师、公务员以及不同年龄阶段喜欢在网络上进行交易的电脑爱好者。

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

网上开店完全手册/九州书源编著. —2版. —北京:清华大学出版社, 2013

(一学就会魔法书)

ISBN 978-7-302-31544-5

I. ①网… II. ①九… III. ①电子商务-商业经营-手册 IV. ①F713.36-62

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第030612号

责任编辑:赵洛育

封面设计:刘洪利

版式设计:文森时代

责任校对:张兴旺

责任印制:李红英

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

印 装 者: 清华大学印刷厂

经 销: 全国新华书店

开 本: 185mm×260mm 印 张: 18 字 数: 416 千字

(附光盘 1 张)

版 次: 2005 年 8 月第 1 版 2013 年 10 月第 2 版 印 次: 2013 年 10 月第 1 次印刷

印 数: 14001~19200

定 价: 39.80 元

产品编号: 046253-01

再致亲爱的读者



——一学就会魔法书（第3版）序

首先感谢您对“一学就会魔法书”的支持与厚爱！

“一学就会魔法书”（第1版）自2005年8月出版以来，曾在全国各大书店畅销一时，2009年7月“一学就会魔法书”（第2版）出版，备受市场瞩目。截止目前，先后有百余万读者通过这套书学习了电脑相关技能，被全国各地550多家电脑培训机构、机关、社区、企业、学校选作培训教材，累计销售近150万册。其中丛书第1版本5种荣获2006年度“全行业优秀畅销品种”，丛书第2版1种荣获第2届“全国大学出版社优秀畅销书”，丛书第1版、第2版荣获清华大学出版社优秀畅销系列书，连续8年在市场上表现良好。

许多热心读者反映，通过“一学就会魔法书”学会了电脑操作，为自己的工作与生活带来了乐趣。有的读者希望增加一些新的品种；有的读者反映一些知识落后了，希望能出新的版本。为了满足广大读者的需求，我们对“一学就会魔法书”（第2版）进行了大幅度更新，包括内容、版式、封面和光盘运行环境的更新与优化，同时还增加了很多新的、流行的品种，使内容更加贴近读者，与时俱进。

“一学就会魔法书”（第3版）继承了第2版的优点：“轻松活泼”“起点低，入门快，实例多”和“情景式学习”等，光盘则“可快慢调节、可模拟操作练习、包含素材源文件”，还有大量学习技巧和拓展视频等。

一、丛书内容特点

本丛书内容有以下特点：

（一）情景式教学，让电脑学习轻松愉快

本丛书为读者设置了一个轻松、活泼的学习情境，书中以“小魔女”的学习历程为线索，循着她学习的脚步，解决日常电脑应用的常见知识，同时还有“魔法师”深入浅出讲解各个知识点，并及时提出常见问题、学习技巧、学习建议等。情景式学习，寓教于乐，让学习轻松、充满乐趣。

（二）动态教学，操作流程一目了然

为了让读者更为直观地看到操作的动态过程，本丛书在讲解时尽量采用图示方式，并用醒目的序号标示操作顺序，且在关键处用简单的文字描述，在有联系的图与图之间用箭头连接起来，将电脑上的操作过程动态地体现在纸上，让读者在看书的同时感觉就像在电脑上操作一样直观。

（三）解疑释惑让学习畅通无阻，动手练习让学习由被动变主动

“魔力测试”让您可以随时动手，“常见问题解答”帮您清除学习路上的“拦路虎”，“过关练习”让您能强化操作技能，这些都是为了让读者主动学习而精心设计的。

本丛书中穿插的“小魔女”的各种疑问就是读者常见的问题，而“魔法师”的回答则让读者豁然开朗。这种一问一答的互动模式让学习畅通无阻。

二、光盘内容及其特点

本丛书的光盘是一套专业级交互式多媒体光盘，采用全程语音讲解、情景式教学、详细的图文对照方式，通过全方位的结合引导读者由浅至深，一步一步地完成各个知识点的学习。

（一）同步、互动多媒体教学演示，手把手教您

多媒体演示中，提出各式各样的问题，引出了各个知识点的学习任务；安排了一个知识渊博的“魔法师”耐心、详细地解答问题；另外还安排了一个调皮的“小精灵”，总是在不经意间让您了解一些学习的窍门。

（二）多媒体模拟操作练习，边看边练

通过“新手练习”按钮，用户可以边学边练；通过“交互”按钮，用户可以进行模拟操作，巩固学到的知识。

（三）素材、源文件等学习辅助资料

模仿是最快的学习方式，为了便于读者直接模仿书中内容进行操作，本书光盘提供所有实例的素材和源文件，读者可直接调用，非常方便。

（四）常见问题与学习技巧

光盘中给出了百余个与本书内容相关的各类实用技巧和常见问题，帮读者扫清学习障碍，提高学习效率。

（五）深入拓展学习资源

为了便于读者后续深入学习，开拓视野，本光盘赠送了较为深入的“视频教程”。

（六）电子阅读

为了方便读者在电脑上学习，光盘中配备了电子书，读者可直接在电脑或者部分手机上学习。

九州书源

前言

随着Internet的蓬勃发展,网络交易也迅速崛起,它改变了传统的买卖双方面对面的交易方式,也打破了旧有的工作经营模式,使店主能面对整个世界,为买家提供全天候的服务。其独有的经营成本低、经营方式灵活和地域限制小等优势,吸引着越来越多的人加入网上开店的浪潮,而网络购物的方便性和高性价比也吸引着不断壮大的网络购物人群。本书将主要讲解网上开店的方法,并结合对店铺的装修、美化、宣传和推广、管理等操作,逐步揭开网上开店的面纱,使读者在实现网上创业梦想的同时,还能掌握成为金冠卖家的秘籍。

本书内容

本书根据网上开店的过程精心安排了各章节,使初学者在本书的引导下可以循序渐进地掌握网上开店的方法。本书共10章,可分为以下6个部分:

章 节	内 容	目 的
第1部分(第1章)	网上开店的相关知识	了解网上开店的含义、特点、条件并判断自己是否适合网上开店
第2部分(第2~3章)	开店的相关工作	学会开设店铺,掌握开店要做的准备工作,并成功开设店铺
第3部分(第4~5章)	装修并美化店铺	学会装修店铺的方法,对店铺的样式、布局进行设计,并掌握拍摄和美化店铺图片的方法,使店铺更加精美
第4部分(第6章)	出售宝贝	在网络中寻找并沟通买家,卖出店铺中的宝贝,赚取开店的第一桶金
第5部分(第7~8章)	宣传并管理店铺	掌握通过店内、活动、阿里旺旺、付费、邮件和博客等宣传推广店铺的方法,并可通过阿里软件管理店铺
第6部分(第9~10章)	开店的技巧及安全	掌握网上交易的实用技巧,并对店铺的安全进行管理,有助于网店的发展

本书适合的读者对象

本书适合以下读者:

- (1) 企业白领以及自由职业者。
- (2) 有创业激情并有充裕上网时间的大学生。
- (3) 对网上交易非常有兴趣的电脑爱好者。

如何阅读本书

本书每章按“内容导读+学习要点+本章内容+本章小结+过关练习”的结构进行讲述。

- **内容导读：**通过“小魔女”和“魔法师”的对话引出本章内容，活发生动的语言让人读来趣味盎然，同时了解学习本章的原因和重要性。
- **学习要点：**以简练的语言列出学习要点，使读者对本章将要讲解的内容一目了然。
- **本章内容：**将实例贯穿于知识点中讲解，使知识点和实例融为一体，以图示方式进行讲解，并通过典型实例强化巩固知识点。
- **本章小结：**由“小魔女”提出在学习和应用本章相关知识时遇到的疑难问题，“魔法师”给出具体问答，并传授几招给“小魔女”，帮读者解惑并扩展所学的知识。
- **过关练习：**列举一些上机操作题，以提高读者的实际动手能力。

另外，了解以下几点更有利于学习本书。

(1) 本书设计了调皮好学的小魔女和知识渊博的魔法师两个人物，分别扮演学生和老师的角色，这两个人物将一直引导读者进行学习。在多媒体光盘中更是可以随着小魔女的学习步伐，掌握所需的知识。

(2) 本书在讲解知识点时尽量采用图示方式，用 1、2、3 表示操作顺序，并在关键步骤用简单的文字描述，有联系的图与图之间用箭头连接起来，体现操作的动态变化过程。

(3) 本书将丰富生动的实例贯穿于知识点中，使读者学完一个实例就学会了一种技能，能解决一个实际问题，读者在学习时可以有意识地用它来完成某个任务，以帮助理解知识点。

(4) 本书中穿插了小魔女和魔法师的提示语言以及魔法档案和晋级秘诀两个小栏目，这些讲解将帮助读者进一步了解知识的应用方法和技巧，都是需要重点注意的地方。

(5) 过关练习是巩固所学知识点和提高动手能力的关键，必须综合运用前面所学的知识才可能做出来。建议读者一定要正确做完所有题目后再进入下一章的学习。

(6) 本书配套有多媒体互动式教学光盘，读者可以在模拟环境下边学边练，达到事半功倍的效果。若读者想获取相关的软件，则需要自行购买正版软件或在网站上下载试用版。

本书的创作团队

本书由九州书源组织编写，由廖宵、赵华君主笔，其他参与本书编写、资料整理、多媒体开发及程序调试的人员有向萍、丛威、简超、宋玉霞、张娟、羊清忠、贺丽娟、宋晓均、刘凡馨、常开忠、曾福全、向利、付琦、杨明宇、陈晓颖、陆小平、张良军、徐云江、杨颖、李伟、赵云、张永雄、余洪、唐青、范晶晶、牟俊、陈良、张笑、穆仁龙、黄云、刘斌、骆源、夏帮贵、王君、朱非、杨学林、何周、卢炜等，在此对大家的辛勤工作表示衷心的感谢！

若读者在阅读本书过程中遇到困难或疑问，可以给我们写信，我们的E-mail是book@jzbooks.com。我们还专门开通了一个网站，以解答读者的疑难问题，网址是http://www.jzbooks.com。另外也可以申请加入九州书源QQ群：122144955，进行交流与答疑。

编 者

目 录

第1章 网上开店何以风靡全球 1

1.1 什么是网上开店.....	2
1.2 网上开店的特点.....	3
1.2.1 投资成本低.....	3
1.2.2 经营方式灵活.....	3
1.2.3 地域限制小.....	4
1.2.4 不占店面空间.....	4
1.2.5 无时间限制.....	4
1.2.6 消费市场大.....	4
1.3 金冠级卖家案例剖析.....	5
1.3.1 金冠级卖家介绍.....	5
1.3.2 金冠级卖家的经验之谈.....	6
1.4 网上开店需具备的条件.....	7
1.4.1 网上开店的硬件要求.....	7
1.4.2 网上开店的软件要求.....	9
1.5 判断自己是否适合开店.....	11
1.5.1 适合网上开店的群体.....	11
1.5.2 开店需要的个人能力.....	12
1.6 了解网上开店的事项.....	12
1.6.1 了解购物人群.....	13
1.6.2 了解热门商品.....	13
1.6.3 选择合适的产品.....	14
1.6.4 分析商品的畅销程度.....	14
1.6.5 选择商品的注意事项.....	15
1.7 网上开店的经营方式.....	15
1.7.1 网店与实体店相结合.....	16
1.7.2 全职经营网店.....	16
1.7.3 兼职经营网店.....	17
1.8 网上开店的交易平台.....	17
1.8.1 大型网站上开店.....	17
1.8.2 个性化网上商店的开办.....	19
1.9 网上开店的交易方式.....	20
1.9.1 在线支付.....	20
1.9.2 快捷支付.....	21
1.9.3 货到付款.....	21
1.10 本章小结——不同类型的B2C 网店.....	22
第1个：京东商城.....	22
第2个：当当网.....	22
第3个：卓越网.....	22

第4个：凡客诚品.....	22
1.11 过关练习.....	22

第2章 开始筹备网上开店 23

2.1 准备开店的环境.....	24
2.1.1 连接网络.....	24
2.1.2 浏览网页.....	24
2.1.3 搜索信息.....	27
2.2 注册淘宝会员.....	29
2.2.1 注册时的注意事项.....	29
2.2.2 注册电子邮箱.....	30
2.2.3 注册淘宝账号.....	31
2.2.4 注册支付宝账号.....	32
2.2.5 开通网上银行.....	33
2.3 准备需要的工具软件.....	35
2.3.1 阿里旺旺.....	36
2.3.2 QQ.....	38
2.3.3 淘宝助理.....	39
2.4 准备商品和货源.....	41
2.4.1 选择合适的商品.....	41
2.4.2 进货的要点与禁忌.....	42
2.4.3 选择进货的场所.....	44
2.4.4 制定合理的商品价格.....	45
2.4.5 准备商品的资料和图片.....	48
2.5 保护账号的安全.....	49
2.5.1 设置密码保护.....	49
2.5.2 绑定手机.....	51
2.5.3 实名认证支付宝账号.....	52
2.5.4 安装支付宝数字证书.....	55
2.6 典型案例——登录淘宝账号 并修改密码.....	56
2.7 本章小结——更多保护账号 的技巧.....	57
第1招：绑定银行卡.....	57
第2招：找回丢失的密码.....	58
2.8 过关练习.....	58

第3章 跨出网上开店的第一步 59

3.1 开设店铺.....	60
3.1.1 申请店铺地址.....	60

3.1.2 设计店铺	63
3.1.3 免费升级旺铺	64
3.2 发布商品	65
3.2.1 准备发布需要的资料	65
3.2.2 发布一口价商品	66
3.2.3 发布拍卖商品	67
3.2.4 发布二手与闲置物品	68
3.3 使用淘宝助理快速铺货	69
3.3.1 运行淘宝助理	69
3.3.2 使用淘宝助理发布商品	70
3.4 管理商品	75
3.4.1 浏览店铺	75
3.4.2 查看发布的商品	76
3.4.3 修改商品信息	76
3.4.4 修改商品类目	77
3.4.5 下架商品	78
3.4.6 上架商品	78
3.4.7 删除商品	79
3.5 典型案例——发布并管理宝贝	79
3.6 本章小结——发布商品的技巧	84
第1招: 为店铺创建运费模板	84
第2招: 在淘宝助理中管理商品	85
第3招: 闲置商品的发布技巧	86
3.7 过关练习	86

第4章 让店铺脱颖而出 87

4.1 设计店铺的样式	88
4.1.1 修改店铺名称	88
4.1.2 上传店铺标志	89
4.1.3 添加背景音乐	89
4.1.4 设置店铺介绍	92
4.1.5 设置店铺公告	92
4.1.6 设置店铺交流区	94
4.1.7 建立友情链接	95
4.1.8 使用网络相册	96
4.2 设计店面的布局	98
4.2.1 设置宝贝推荐	99
4.2.2 设置橱窗推荐	100
4.2.3 设置宝贝分类	100
4.2.4 为店面安装计数器	102
4.2.5 制作个性化的宝贝描述模板	103
4.3 典型案例——打造精美的宝贝 页面	109

4.4 本章小结——用Dreamweaver 设计模板	113
第1招: 设计宝贝模板样本图片	113
第2招: 使用Photoshop进行切片	114
第3招: 使用Dreamweaver将模板 转换为代码	114
第4招: 复制并应用代码	115
4.5 过关练习	115

第5章 打造最精美的宝贝图片 117

5.1 拍摄宝贝的技巧	118
5.1.1 选择拍摄器材	118
5.1.2 选择拍摄环境	119
5.1.3 拍摄前的注意事项	122
5.1.4 不同商品的拍摄技巧	123
5.2 使用光影魔术手简单处理图片	124
5.2.1 对图片进行基本处理	124
5.2.2 为图片添加水印	126
5.2.3 添加文字标签	128
5.2.4 为图片添加边框	130
5.2.5 为宝贝图片应用场景	134
5.2.6 批处理图片	136
5.3 使用光影魔术手制作精致的效果	138
5.3.1 调整宝贝的色彩	138
5.3.2 为宝贝图片换背景	141
5.3.3 组合图片	142
5.4 典型案例——制作精美的宝贝 图片	143
5.5 本章小结——更多处理图片 的妙招	148
第1招: 对图片进行自动曝光/补光	148
第2招: 调整图片的色调	148
第3招: 使用Photoshop处理宝贝图片	149
第4招: 处理宝贝图片的注意事项	149
5.6 过关练习	150

第6章 赚取网上开店的第一桶金 151

6.1 寻找买家	152
6.1.1 利用搜索引擎寻找买家	152
6.1.2 在淘吧中淘买家	154
6.1.3 发布求购信息寻找买家	155
6.2 沟通买家	156
6.2.1 通过旺旺联系买家	156
6.2.2 使用腾讯QQ联系买家	161

6.2.3	回复买家站内信	163
6.2.4	回复店铺交流区中的留言	164
6.2.5	回复旺旺上的留言	165
6.3	卖出宝贝	166
6.3.1	修改宝贝价格	166
6.3.2	选择物流发货	167
6.3.3	填写快递详情单	168
6.3.4	精心包装商品	169
6.3.5	发送货物	171
6.4	后续服务	173
6.4.1	跟踪物流进度	173
6.4.2	处理退款申请	174
6.4.3	从支付宝提现货款	175
6.4.4	给买家作出评价	177
6.5	典型案例——卖出自己的宝贝	177
6.6	本章小结——处理物流纠纷 并加深交流	181
	第1招: 处理快递发货中发生的纠纷 ..	182
	第2招: 编辑帖子	182
6.7	过关练习	182

第7章 让网店名扬天下 183

7.1	店内宣传技巧	184
7.1.1	巧用店铺交流区	184
7.1.2	巧用橱窗推荐	185
7.1.3	巧用友情链接	186
7.2	通过活动招揽顾客	186
7.2.1	关注淘宝网活动	187
7.2.2	“秒杀”活动	187
7.2.3	团购促销活动	189
7.2.4	发送红包招揽顾客	192
7.2.5	通过淘金币吸引顾客	194
7.2.6	使用促销工具吸引顾客	196
7.2.7	其他促销手段	198
7.3	巧用阿里旺旺做广告	203
7.3.1	通过自动回复进行宣传	203
7.3.2	通过签名信息进行宣传	204
7.3.3	通过群发消息进行宣传	205
7.4	其他推广方式	207
7.4.1	通过淘宝社区进行宣传	207
7.4.2	通过淘宝客进行推广	208
7.4.3	通过博客进行推广	211
7.4.4	通过电子邮件进行推广	211

7.5	典型案例——向淘友发送 宣传信息	213
7.6	本章小结——淘宝直通车和消保 联盟	215
	第1招: 淘宝直通车	215
	第2招: 消保联盟	216
7.7	过关练习	216

第8章 让网店井井有条 217

8.1	网店管理的工具	218
8.1.1	订购网店版管理工具	218
8.1.2	对网店版管理工具进行授权	219
8.2	管理网店的账务	220
8.2.1	分析商品成本	220
8.2.2	合理控制邮费	221
8.2.3	掌握记账的方法	224
8.3	管理交易记录	226
8.3.1	交易记录的类型	226
8.3.2	使用网店版工具查看交易记录	227
8.3.3	通过阿里旺旺保存聊天记录	228
8.4	建立详细的客户档案	229
8.4.1	为什么要建立客户档案	229
8.4.2	使用网店版工具建立客户档案	230
8.4.3	使用Excel建立客户档案	230
8.5	管理商品信息	234
8.5.1	订购商品信息管理工具	235
8.5.2	添加商品货架	236
8.5.3	设置商品库存管理	238
8.5.4	设置库存数据同步	240
8.5.5	统计商品销售数据	241
8.6	典型案例——查看并管理 交易记录	242
8.7	本章小结——网店版工具 的其他应用	245
	第1招: 设定顾客的等级	245
	第2招: 查看良品货源	246
8.8	过关练习	246

第9章 轻松打造温馨网店 247

9.1	与顾客沟通的技巧	248
9.1.1	抓住顾客的消费心理	248
9.1.2	学会换位思考	249
9.1.3	提供热情礼貌的服务	251

9.1.4	以诚实守信为原则	252
9.1.5	善于聆听和理解	253
9.1.6	理性对待问题	253
9.1.7	接受对方的观点	253
9.1.8	注意语言的“度”	254
9.2	售后问题处理技巧	254
9.2.1	未付款订单处理技巧	254
9.2.2	缺货处理技巧	255
9.2.3	发货速度慢处理技巧	256
9.2.4	商品与描述不相符	257
9.2.5	中差评处理技巧	257
9.3	网上防骗技巧	259
9.3.1	认识网上行骗的招数	259
9.3.2	预防网上受骗	260
9.3.3	受骗后的处理方法	261
9.4	本章小结——多开网店扩大收益	261
	第1招：在拍拍上开店	261
	第2招：在易趣上开店	262
9.5	过关练习	262

第10章 保证开店的安全 263

10.1	使用360安全卫士保护交易	264
10.1.1	清理电脑	264
10.1.2	开启网购保镖	267
10.1.3	修复系统漏洞	268
10.1.4	清理插件	269
10.2	使用杀毒软件查杀木马和病毒	270
10.2.1	认识木马和病毒	270
10.2.2	开启木马防火墙	271
10.2.3	查杀木马和病毒	271
10.3	典型案例——使用 360保护电脑	274
10.4	本章小结——更多保护 电脑的方法	276
	第1招：电脑体检	276
	第2招：优化开机速度	276
	第3招：使用360安全卫士查杀木马	277
	第4招：使用其他的杀毒软件查杀 木马和病毒	277
10.5	过关练习	278

Chapter 1

第1章

网上开店何以风靡全球



小魔女：魔法师，我发现我的好多朋友都喜欢在网上买东西。



魔法师：呵呵，不止你的朋友，现在很多网民都喜欢在网上购物，这样足不出户就能买到自己满意的商品。



小魔女：嗯，魔法师，既然网上有那么多的人买东西，您说我在网上开个小店，卖点东西怎样？



魔法师：呵呵，这个想法很好！目前来说在网上开店的前景还是比较乐观的。只要你选对了销售产品，打造出属于自己的特色店铺，就不愁没有生意！



小魔女：哈哈！魔法师，听您这么一说，我还真有点心动了呢！您就帮我具体分析一下吧！

学习要点：

- 什么是网上开店
- 网上开店的特点
- 金冠级卖家案例剖析
- 网上开店需具备的条件
- 判断自己是否适合开店
- 了解网上开店的事项
- 网上开店的经营方式
- 网上开店的交易平台
- 网上开店的交易方式



1.1 什么是网上开店

-  **魔法师：**小魔女，在开店前，我首先要问你一个问题。
-  **小魔女：**哦！是什么呀？可不要太难哟！
-  **魔法师：**呵呵，你放心，只是个小问题。你知道网上开店究竟是什么意思吗？
-  **小魔女：**嗯，我听朋友们说网上开店就是在网上开设一个虚拟的网上商店，但它具体的经营手法和销售模式我并不清楚。
-  **魔法师：**嘿。那就由我先给你讲讲，让你好好了解了解网上开店！

随着互联网的发展，网络逐渐成为人们生活和工作不可分割的一部分，如在线充值缴费、煤气费、电费，玩游戏以及交友等。随着网络的普及，很多人开始进行网上创业，而网上开店就是目前最为流行的网上创业的方式之一。

网上开店是一种在互联网时代背景下诞生的新销售方式，具体来说就是经营者在互联网上注册一个虚拟网上商店（下面简称网店）并出售商品。

经营者将待售商品的信息以图片和文字的形式发布到网上，对商品感兴趣的浏览者通过网上或网下的支付方式向经营者付款，经营者通过邮寄、快递等方式将商品实物发送给购买者。相比传统的商业模式，网上开店投入不大、经营方式灵活，可以为经营者提供不错的利润空间，现在越来越多的人都开始选择该方式进行经营。如图1-1所示为在淘宝网开设的一家网店的主页。



图1-1 网店主页

1.2 网上开店的特点

-  **魔法师：**小魔女，你知道网上开店与在现实生活中开设实体店有什么区别吗？
-  **小魔女：**我觉得首先是减少了投资的成本，然后就是产品的分布范围会更加广泛。魔法师，我说得对吗？
-  **魔法师：**呵呵，你说得对，但网上开店可不止有这些特点，如图1-2所示即为网店与实体店在某些方面的对比，还是由我来详细告诉你吧！

比较项目	网店	实体店
☐ 经营时间	☐ 24小时	☐ 10小时
☐ 工作时间	☐ 自由安排	☐ 8小时
☐ 销售范围	☐ 全国	☐ 当地周围居民
☐ 店铺租金	☐ 0元/月	☐ 3000~6000元/月
☐ 其他经营成本	☐ 低	☐ 高

图1-2 网店与实体店的对比

1.2.1 投资成本低

网上开店与实体店最为明显的区别就是不需要租赁店面，因此租金等各方面的开支比较少，相比实体店节约了不少成本，其主要表现在以下几个方面。

- **店面成本：**许多大型购物网站提供租金极低的网店，只是收取少量商品上架费与交易费，有的网站甚至免费提供服务。
- **进货成本：**网店可以根据顾客的订单补给货物，不会因为积货占用大量资金。
- **运营成本：**网店经营主要通过网络进行，基本不需要水、电、管理费等方面的支出。
- **人力成本：**网店不需要雇佣专人时时看守，节省了人力方面的投资。

1.2.2 经营方式灵活

网店的经营方式灵活，既表现在卖家的经营时间上，也表现在网店经营的商品种类上，其主要表现如下。

- **时间灵活：**网店是借助互联网进行经营的，经营者可以全职经营，也可以兼职经营，网店不需要专人24小时看守，营业时间也比较灵活，只要可以对浏览者的咨询给予及时回复就不会影响经营。
- **商品灵活：**网店在商品销售之前甚至不需要存货或者只需要少量存货，因此可以随时转换经营其他商品，进退自如，没有包袱。

1.2.3 地域限制小

网上开店不受地理位置的影响,主要是因为网店的流量来自网络,因此不管网店的经营处于何处都不会影响到网店的经营。此外,不管客户离网店有多远,一样可以很方便地找到所需的商品,这令消费群体突破了地域的限制。

1.2.4 不占店面空间

由于传统商店的店面大小决定了可摆放商品的大小和数量,这在很大程度上也影响了生意的规模和客源。而在网上开店,即便卖家只有一个很小的实物店,或干脆就没有门面,网店中的生意却可以做得很大,这不仅提供了更为广阔的经营范围,也为经营者省下了一笔不小的开支。

1.2.5 无时间限制

俗话说,时间即金钱。经营时间的多少与经营者可获得的利益是息息相关的。在时间限制上,网店和实体店之间的区别如下。

- **网店:** 网店的无时间限制主要表现为交易时间是全天性和全年性。如果网店所在的网络服务器不出问题,网店就可以一天24小时、一年365天不停地运作。而消费者也可以在任何时间登录网站进行购物。
- **实体店:** 实体店的营业时间一般为8~12小时,但有时会因天气或人员的因素而暂停营业。对于营业时间本就偏少的店面来说,更加减少了自身的收益。

1.2.6 消费市场大

实体店在店址选择上受到很大限制,如地理位置好的店铺人流量大,但相应的租金就较高;人流量小的店铺虽然租金较低,但店铺的营业额却没有保障。该如何解决这个问题呢?在网店中这将成为问题,只要开设了网店,你的消费市场就是整个Internet中的网民。一旦开设了网店,只要在商品价格、质量上有优势,完全不用为生意发愁。



小魔女,网店的特点还有很多,如交互性、成长性和高效性等。等你开了网店后就可以好好体会啦!

嗯,我知道高效性是指网络中数据传输的速度快且精准,可及时更新产品或调整价格,有效了解并满足顾客的需求。



1.3 金冠级卖家案例剖析

-  小魔女：哈哈……魔法师，网上开店有这么多的特点和优势，看来我准备网上开店的决定是很明智的。相信我的网店一定会开得有声有色！
-  魔法师：呵呵，看你充满信心，我就给你讲讲现在网上开店卖得最好的一些金冠卖家，并教教你成为金冠卖家的一些技巧。
-  小魔女：嘿嘿……那可真好！但是金冠卖家是什么呀？我从来没听过！
-  魔法师：呵呵，金冠卖家是淘宝网中的顶级卖家，一般是经过长时间开店，累积了相当数量的人气、销量、信誉和品质保障等后的一种等级。下面就听我仔细讲解吧！

1.3.1 金冠级卖家介绍

淘宝是目前最为流行的网上开店的平台，而金冠则代表了淘宝店铺的实力，也是淘宝众多卖家追求的最高级别。淘宝各商品类别下卖得最好的金冠卖家介绍如下。

- **女装**：女装在淘宝中占据了大部分的市场，其分类较多，如T恤、衬衫、毛衣、针织衫、背心/吊带、雪纺衫、外套、裤子、裙子、套装、婚纱/礼服、女装配件和运动装等都可划分到女装类别下。而淘宝目前在该领域处于领先地位的卖家有“百分之一女装店”、“柚子美衣 日韩欧美潮流单品女装店”、“气质淑女”和“当当阁正品服饰”等。
- **美容护发**：美容是淘宝的第二大消费市场，其下可分为护肤、彩妆、面膜、香水和美容美发等。各个产品类别下还可进行更为细致的划分。该产品类别下目前卖得最好的金冠卖家有“小也100%正品，淘宝化妆品第一店”、“【猪哼少】护肤彩妆名品店”和“女人天生是妖精”等。
- **箱包/饰品**：箱包/饰品在网上的销量也很好，其中“还不晚饰品店”、“喔啦啦时尚家居馆”、“SSB网络饰品商城”、“猫猫包袋”和“搜酷女包”等店铺在淘宝中的信用和销量都非常好。
- **男装**：男装比女装的消费市场稍小，但做得风生水起的卖家仍不在少数，如“棉先生男女装”、“TSZ官方旗舰”、“君伟服饰”和“1981好去处 正品老店”等。
- **居家日用**：居家日用品是生活中不可缺少的部分，其经营者也较多，其中“居家家日用商城”、“悄悄家居”、“喜客多日用百货商城”和“义务批发仓库”等店铺在淘宝中卖得相当红火。
- **零食/特产**：零食/特产是消磨时间和走亲访友的必备品，在淘宝中则数“糖糖屋”、“壹号肉铺金冠零食店”、“新疆特色折扣店”和“奥尔良美食”等店铺卖得最好。

- **母婴用品**：随着社会的发展，母婴愈来愈受到社会的关注，其市场潜力非常不错，其中“朵朵云母婴店”、“爱婴小屋母婴店”和“嘟嘟爱母婴商城”等店铺位居前列。
- **数码产品**：随着科技的不断发展，许多数码产品也纷纷登上了淘宝的舞台，如手机、相机和电脑等。淘宝中卖得最好的卖家有“数码存储直销”、“火盟通讯”和“原创设计师品牌”等。
- **玩具/宠物**：“芙蓉天使”、“乐宠Q仔宠物”和“淘气的加菲猫”等店铺是淘宝中目前销量和信用最好的玩具/宠物类的金冠级卖家，其生意一直源源不断。
- **虚拟业务**：虚拟业务与实物销售不同，主要经营话费充值、游戏、彩票、点卡以及机票、酒店预定等。淘宝中的“王者荣耀卡店”、“翔网数字虚拟专营店”和“中国e商城虚拟充值中心”等店铺经营得最好。



小魔女，很多店铺出售的商品都不止一种，而是丰富多样，如主营服装生意的店铺也会出售饰品、箱包等。

嗯，我知道，这样店铺中的产品就更丰富了，可以吸引不同需求的买家。



1.3.2 金冠级卖家的经验之谈

金冠级卖家都在自己的店铺上花费了大量心血，这也说明成为金冠卖家并非一朝一夕的事，而是需要悉心照料和努力经营。根据各类金冠卖家的经验积累，主要有以下几点。

- **保证商品质量和价格**：商品质量和价格是否合理是买家判断店铺是否优秀的主要条件之一，因此卖家应确保商品的质量。首先可从货源方面着手，保证挑选的商品是当季和应季的新款热销产品；然后确保商品的质量，树立良好的口碑；最后在上架时要制定适中的商品价格，确保商品质量和价格能引起顾客的购买欲。
- **坚持诚信经营的原则**：诚实守信是做人的基本原则，也是开店做生意的基本准则。在网上开店时除了保证商品质量和价格外，还应加强店铺诚信经营的信念，主要可通过加入诚信保证计划为店铺修筑信誉保障的堡垒，然后自己严格遵守诚信经营的原则。当顾客在店铺中购买了商品后，也一定会感受到你的诚信，这样顾客才会再次光顾，吸引越来越多的客户。
- **提高商品的销量**：商品的销量主要由流量和购买率决定。其中流量是指浏览店铺的人数多少；购买率则是指顾客浏览店铺并购买的几率。要提高产品的销量就需要牢牢把握这两点，首先可通过美化并推广店铺以吸引顾客进店，然后再根据各种促销手段促进顾客的购买欲，签下订单，提高商品的销量。