

淘宝店主
必读教程
小技巧 大智慧

淘宝店铺 营销推广 一册通

Q | 葛存山 编著

- 超级畅销书作者、皇冠卖家、电商专家联手打造。
- 从营销策划，到售后服务，最全面的网店推广方法。
- 实用性、可读性融为一体，帮助店铺迅速达成交易。



+



+



+



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

淘宝店铺 营销推广 一册通

Q | 葛存山 编著



人民邮电出版社
北京

图书在版编目 (C I P) 数据

淘宝店铺营销推广一册通 / 葛存山编著. — 北京 :
人民邮电出版社, 2013.11
ISBN 978-7-115-32977-6

I. ①淘… II. ①葛… 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206123号

内 容 提 要

这是一本系统地讲解关于如何进行网上店铺营销的技巧合辑, 精选自皇冠卖家多年来开店经验的积累。本书中的方法与技巧都是经过网店实战运用并被证明行之有效的, 对急需提升自身能力但又异常忙碌的店长以及客服人员来说, 每天只需用上很少的时间, 就能轻松掌握销售秘诀, 给店铺的业绩带来翻天覆地的变化!

本书共17章, 主要介绍了网店推广前的准备; 选对行业开家赚钱的店铺; 掌握商品的定价技巧; 不花一分钱在淘宝免费推广网店; 在淘宝店铺外进行推广; 用好阿里旺旺让你的宝贝卖不停; 高效利用淘宝为网店推广; 直通车精准推广, 打造爆款; 钻石展位实现品牌和销量双赢; 参加聚划算, 吸引疯抢大战; 扩大网店的规模参加供销平台; 网店经营中的常见促销策略; 心理营销激发买家的购买欲望; 售前巧妙应对买家的疑虑; 网店销售中达成交易的黄金法则; 完善的售后服务; 培训优秀资深客服人员, 做大网店的规模。掌握并活用这些技巧, 能让店铺在众多网店中脱颖而出, 把生意做大做强。

本书不仅适合经营网店的个人卖家及企业卖家阅读, 而且适合对网店经营感兴趣的读者阅读, 同时还可以作为各大中专院校、培训机构的教材。

-
- ◆ 编 著 葛存山
责任编辑 赵 轩
责任印制 程彦红 杨林杰
 - ◆ 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>
北京艺辉印刷有限公司印刷
 - ◆ 开本: 800×1000 1/16
印张: 20.5
字数: 415 千字 2013 年 11 月第 1 版
印数: 1-5 000 册 2013 年 11 月北京第 1 次印刷
-

定价: 45.00 元

读者服务热线: (010)67132692 印装质量热线: (010)67129223

反盗版热线: (010)67171154

据最新数据,截至2013年1月,社会消费品零售总额为19万亿元,淘宝和天猫超1万亿交易额占社会消费品零售总额的5.35%,该交易量甚至远超过同期北京、上海等一线省市的消费品零售总额。淘宝网购物人数达到7.67亿元。如此诱人的市场让不少人决定网上开店。越来越多的人将创业的目光瞄准了网络开店,尤其是一些年青人更是视其为就业的另一条出路。

淘宝网作为全亚洲最大的C2C网络交易平台,承载着无数人的创业梦,无数的店主把淘宝店铺当作自己的唯一的职业。虽然近年来在网上开店的用户越来越多,但由于网络营销知识的欠缺,在很大程度阻挡了这种创业的梦想。据统计大部分的人月收入在1000~3000元之间,而6000元以上的只有2%。这一切都源于店铺的宣传推广、销售策略、售后服务等不到位,或用不合理的方式与顾客沟通。为了更好地帮助卖家在网上开店,提高产品的销售量,赚取更多的利润,我们编写了这本书。作者将这些重要问题的相关知识与技巧一一展示出来,融实用性 with 理论性为一体,内容既讲究广度也注重深度,引导读者从中感悟自己的经营技巧,从而在竞争激烈的网络环境中立于不败之地,赚取真金白银。

本书主要内容

本书针对网上开店商品的销售,介绍了如何进行网店宣传推广,让自己的网店众人皆知;如何制定销售策略;如何利用售后服务,让每一个买家都成为回头客。掌握并活用这些技巧,能让店铺在众多网店中脱颖而出,把生意做大做强。

本书共17章,主要介绍了网店推广前的准备、选对行业开家赚钱的店铺、掌握商品的定价技巧、不花一分钱在淘宝免费推广网店、在淘宝店铺外进行推广、用好阿里旺旺让你的宝贝卖不停、高效利用淘宝为网店推广、直通车精准推广打造爆款、钻石展位实现品牌和销量双赢、参加聚划算吸引疯抢大战、扩大网店的规模参加供销平台、网店经营中的常见促销策略、心理营销激发买家的购买欲望、售前巧妙应对买家的疑虑、网店售中达成交易的黄金法则、完善的售后服务、培训优秀资深客服人员做大网店的规模。

本书的特色

本书作者中既是10多年的金冠级卖家，也有多年的电子商务营销专家，本书作者曾编写过《淘宝网开店、装修、管理、推广一册通》，该书在当当、亚马逊、京东等淘宝类图书中销量排名第一。本书主要有以下特色。

●目前国内许多网店对解决工作中实际问题的实战书籍存在巨大需求。现在书店里有关网上开店的书籍虽然不少，但真正“实在”的并不多，很多都是初级开店的图书，关于网店的营销策划、推广宣传、售后服务方面都很少介绍，本书就是介绍了这些营销和推广方面的技巧。

●本书以贴近实际的案例分析、最新的推广方法，为店铺打开营销思维，为店铺迅速达成交易。

●本书收录的都是作者在日常开店过程中经验积累的精华总结，涵盖了网店推广宣传、营销以及售后服务过程中遇到的许多细节问题。

●本书把目前世界上最流行的营销理念运用到淘宝这个平台。所有技术的应用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，并且目前还在持续创造着惊人的效益。

●本书按照2013年最新改版的淘宝界面进行教学，全面介绍了淘宝营销工具和营销案例，让读者不会有过时或找不到界面的困扰。

●本书还从心理方面来帮助于卖家分析了解买方的心理动态，更好地帮助卖家轻松赚钱。

本书适合读者

本书适合想在网上开店创业的初学者，包括在校大学生、寻求兼职的人员、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不同职业的人；同时也适合已经开办了网店，想进一步提高各方面技能，要获得更大的市场和更多的利润，把网店生意做大做强店主选用；还适用于网上店铺的发展陷入瓶颈阶段，正在谋求转型的朋友。

在本书编撰的过程中，得到了淘宝多个部门小二的支持，给出了大量专业的建议。同时，本书也获得了多位淘宝大学讲师的帮助，他们贡献的大量心得，使得本书在编撰时获得多次的提炼。感谢他们的无私帮助。

编者

目 录

第 1 章 网店推广前的准备

1.1	什么是网店推广	1
1.2	网店推广的重要性	3
1.2.1	挖掘更多潜在顾客	3
1.2.2	培养回头客	3
1.2.3	树立店铺形象	3
1.2.4	有利于店铺销量	3
1.2.5	提高店铺排名	3
1.3	宝贝标题优化	4
1.3.1	宝贝标题的结构和规则	4
1.3.2	在标题中突出卖点的技巧	5
1.3.3	如何选择合适的关键词让店铺流量翻番	6
1.4	优化宝贝描述, 让成交飞	10
1.4.1	撰写宝贝描述的步骤	10
1.4.2	注重宝贝描述, 提升销售转化率	12
1.5	搜索优化之产品发布	15
1.5.1	影响宝贝排名的因素	15
1.5.2	选择最佳的宝贝发布时间	16
1.5.3	科学正确地使用橱窗推荐	17

第 2 章 选对行业开家赚钱的店铺

2.1	网上开店的热门行业有哪些	19
2.2	选择店铺行业	20
2.2.1	开店前要做好调查分析, 预测市场前景	20

2.2.2	从最熟悉的行业做起	23
2.2.3	投资前进行理性的市场分析	24
2.2.4	开一家适合你自身发展的店铺	25
2.2.5	树立独特的店铺形象	26
2.3	热门赚钱行业网店成功秘诀	26
2.3.1	网上饰品店的成功秘诀	26
2.3.2	网上数码家电产品店的成功秘诀	29
2.3.3	网上服装店的成功秘诀	31
2.3.4	网上护肤化妆品店的成功秘诀	35
2.3.5	网上书店的成功秘诀	36
2.3.6	网上家居店的成功秘诀	38

第3章 掌握商品的定价技巧，店铺营销推广的基础

3.1	商品定价必须考虑的要素	40
3.2	商品定价的诀窍	41
3.2.1	商品定价方法	41
3.2.2	商品高价定位与低价定位法则	42
3.2.3	利用数字定价技巧	44
3.2.4	利用折扣定价，灵活经营	46
3.3	商品涨价有哪些技巧	46
3.4	商品降价有哪些技巧	47
3.5	怎样保证利润最大化	48
3.5.1	进货如何保证利益最大化	48
3.5.2	批发市场的潜规则	49
3.5.3	与批发商建立良好关系，保证足够的利润空间	50
3.5.4	如何让你的宝贝卖高价	50

第4章 不花一分钱在淘宝免费推广网店

4.1	写出精华帖，给店铺带来上万流量	52
4.1.1	撰写吸引人的帖子标题	52
4.1.2	写出精华帖的秘诀	53
4.1.3	如何高效地在淘宝论坛发帖，推广你的主推产品	54

4.1.4	如何回帖顶帖，让自己的帖子永远火爆	56
4.1.5	抢沙发，好的沙发带来更多流量	57
4.2	免费试用让店铺的流量涨不停	57
4.2.1	淘宝试用中心	57
4.2.2	参加试用的好处	58
4.2.3	试用的方式	60
4.2.4	试用报告	63
4.3	其他在淘宝免费推广方式	64
4.3.1	设置好的店铺名称	64
4.3.2	分享店铺流量，加入网商联盟	65
4.3.3	巧用店铺留言，一样给你带来成交机会	67
4.3.4	互相添加友情链接，增加店铺流量	67
4.3.5	灵活运用信用评价，也可免费做广告	68
4.3.6	相互收藏店铺，增加人气	69
4.3.7	设置 VIP 会员卡促销	70

第 5 章 在淘宝店铺外进行推广

5.1	使用搜索引擎推广你的网店	72
5.1.1	登记搜索引擎	72
5.1.2	怎样设置关键字才能被搜索引擎收录	73
5.2	导航网站推广	74
5.3	利用博客吸引流量，留住客户	74
5.3.1	博客营销的本质	74
5.3.2	利用博客圈进行网络推广	76
5.3.3	让博客人气暴涨的秘诀	78
5.4	使用网络广告推广	80
5.4.1	什么是网络广告	80
5.4.2	网络广告的类型	82
5.5	电子邮件推广	83
5.5.1	电子邮件营销优势	84
5.5.2	让客户一定回复你的邮件的技巧	84
5.6	使用聊天工具推广	85
5.6.1	通过 QQ 签名	85

5.6.2 利用 QQ 空间推广，增加可观流量	86
5.6.3 通过 MSN 推广	89
5.7 扩大网店的规模，发展网店代销	90
5.8 让网络团购比传销还要疯狂	91
5.9 传统网下营销	92
5.9.1 印刷媒体的重要性	92
5.9.2 流动广告	92
5.9.3 免费发放礼品	92
5.10 微博推广有妙招	92
5.11 玩转微信推广就是那么简单	95

第 6 章 用好阿里旺旺，让你的宝贝卖不停

6.1 利用旺旺的状态信息发布广告	97
6.2 将阿里旺旺绑定手机	101
6.3 巧设阿里旺旺，让别人用关键词找你	102
6.4 阿里旺旺增加流量的技巧	103
6.5 巧用旺旺分组管理买家和客户	104
6.6 利用旺旺群增加流量	105
6.7 旺遍天下让你如虎添翼，在店铺添加多处旺旺图标	106
6.8 如何防止旺旺的骚扰信息	111
6.9 利用旺旺群推广中的“私聊”推广	112
6.10 巧用旺旺表情，生意好不停	112
6.11 阿里旺旺安全特性	113

第 7 章 高效利用淘宝为网店推广

7.1 淘宝客推广概述	115
7.1.1 什么是淘宝客推广	115
7.1.2 淘宝客推广的优势	116
7.1.3 佣金的基本概念	116
7.2 淘宝联盟推广方式	117
7.2.1 什么是搜索推广	117
7.2.2 什么是组件推广	117

7.2.3	什么是淘宝客（店铺/商品）推广	118
7.2.4	什么是橱窗推广	118
7.2.5	什么是频道推广	119
7.3	设置淘宝客推广	119
7.3.1	淘宝客佣金如何结算	119
7.3.2	淘宝客佣金机制	119
7.3.3	加入淘宝客推广的步骤	120
7.4	做好淘宝客推广的黄金法则	123
7.4.1	调整好心态	123
7.4.2	寻找淘宝客	123
7.4.3	吸引更多淘宝客推广	126
7.4.4	巧用 SEO 结合淘宝客推广淘宝店铺	128

第 8 章 直通车精准推广，打造爆款

8.1	直通车入门	130
8.1.1	什么是直通车推广	130
8.1.2	直通车的优势	131
8.1.3	直通车推广的宝贝展现在哪里	131
8.2	直通车推广方式	134
8.2.1	搜索营销	134
8.2.2	定向推广	135
8.2.3	店铺推广	137
8.2.4	明星店铺	139
8.2.5	站外投放	141
8.2.6	活动专区	142
8.3	使用直通车推广步骤	142
8.3.1	加入淘宝直通车	143
8.3.2	新建推广计划	144
8.3.3	推广新宝贝	146
8.3.4	管理推广中的宝贝	148
8.3.5	推广计划投放设置	149
8.4	选择好的关键词	151
8.4.1	关键词的选词方法	152

8.4.2 如何添加关键词	154
8.5 影响直通车点击率的因素	156

第9章 钻石展位实现品牌和销量双赢

9.1 钻石展位	159
9.1.1 什么是钻石展位	159
9.1.2 钻石展位的优势	160
9.1.3 钻石展位展示在哪里	160
9.1.4 竞价原理	162
9.2 购买钻石展位	162
9.3 钻石展位的推广形式	164
9.3.1 推广单品	165
9.3.2 推广店铺	165
9.3.3 推广店铺活动	166
9.4 钻石展位广告投放	166
9.4.1 使用钻石展位的目的	167
9.4.2 打造爆款	168
9.4.3 活动引流	169
9.4.4 品牌广告	169
9.5 钻石展位使用技巧	170
9.5.1 广告位的选择	170
9.5.2 广告图片技巧	172
9.5.3 合理的竞价	172
9.5.4 定向功能	173
9.6 影响钻石展位效果好坏的因素	174

第10章 参加聚划算，吸引疯抢大战

10.1 了解聚划算	176
10.1.1 什么是聚划算	176
10.1.2 怎样进入聚划算	177
10.2 卖家参加聚划算有什么好处	178
10.2.1 更多曝光的机会	178



10.2.2	提升流量销量，短小时内爆款	178
10.2.3	迅速打造金冠店铺	179
10.2.4	关联营销，带动其他商品销售	180
10.2.5	招揽回头顾客	181
10.3	什么样的商品更容易通过聚划算商品团审核	181
10.4	聚划算活动注意事项	182
10.4.1	活动上线前	182
10.4.2	活动上线中	183
10.4.3	活动下线后	183
10.5	聚划算成功经验	183
10.5.1	提前备货	184
10.5.2	商品准备	184
10.5.3	关于价格	185
10.5.4	做好宝贝描述	185
10.5.5	客服培训	187
10.5.6	整合营销	187
10.5.7	团购后的发货	188
10.6	聚划算商品图片规范	188

第 11 章 扩大网店的规模，参加供销平台

11.1	为什么要加入供销平台	190
11.2	供销平台	192
11.2.1	什么样的商品适合供销平台	193
11.2.2	扩大网络分销的秘诀	193
11.3	供应商入驻供销平台	194
11.3.1	入驻条件	194
11.3.2	成为供应商	195
11.3.3	写好有吸引力的招募书	196
11.4	分销商寻找供应商的方法	197
11.5	怎样挑选适合自己的供应商	200
11.6	分销商如何加入供销平台	202
11.7	如何挑选适合自己的分销商	203

第12章 网店经营中的常见促销策略

12.1 促销的作用	205
12.1.1 促销有什么好处呢	205
12.1.2 什么时候最适合做促销	206
12.1.3 什么商品适合做促销	208
12.1.4 店铺促销中常见的误区	210
12.2 限时限量促销商品	212
12.3 网上赠品促销	213
12.4 集分宝积分促销	215
12.5 打折促销	216
12.6 活用淘宝包邮促销策略	217
12.7 在销售旺季大卖特卖的促销方法	218
12.8 让销售淡季不淡	220
12.9 节假日销售促销策略	221
12.10 实施促销活动实战	223

第13章 心理营销激发买家的购买欲望

13.1 分析买家的购买动机	227
13.2 用真诚敲开买家紧锁的心门	229
13.3 让买家的借口说不出口	230
13.4 恰当地运用赞美来讨好评家	231
13.5 机不可失能对买家产生巨大诱惑	234
13.6 引导顾客购买商品的绝招	235
13.7 激发买家害怕买不到的紧迫心理	237
13.8 摸透买家心理,把询问的顾客变成购买的顾客	238

第14章 售前巧妙应对买家的疑虑

14.1 与买家沟通的技巧	240
14.1.1 网上与买家沟通的原则	240
14.1.2 与买家交流沟通的制胜法宝	242
14.1.3 以“诚心”换来买家的“耐心”	244

14.1.4	巧妙对待各种类型的买家	246
14.2	应对买家的疑虑	247
14.2.1	买家担心特价商品的质量，不相信卖家	247
14.2.2	买家本来看好了某商品，但是说要跟家人商量一下	248
14.2.3	有技巧地向买家介绍商品的优缺点	251
14.2.4	解决营业高峰期，因招呼不周导致的买家抱怨	252
14.3	应对买家的价格异议	252
14.3.1	应对买家来店询价多次，说诚心想要，但还在砍价	253
14.3.2	应对买家明明很喜欢，但是还要拼命杀价	254
14.3.3	处理买家对商品非常满意，就是感觉价格高了	255
14.3.4	应对买家说别的店有一模一样的商品，但是价格低多了	257
14.3.5	应对老顾客要求价格再优惠点	260
14.3.6	应对买多件商品要求打折的买家	260

第 15 章 网店销售中达成交易的黄金法则

15.1	成功达成交易的必要条件	262
15.2	利用优惠成交	263
15.3	利用保证成交	263
15.4	利用从众成交	264
15.5	利用最后机会成交	266
15.6	利用赞美肯定成交	267
15.7	利用步步为营成交	267
15.8	利用不断追问成交	269
15.9	利用用途示范成交	270

第 16 章 完善的售后服务，保持长盛不衰的秘诀

16.1	网店售后服务的具体事项	272
16.2	如何让新买家成为老主顾	274
16.2.1	善意地多为买家着想	275
16.2.2	介绍适合的商品给新买家	276
16.2.3	建立买家对卖家的信任度	277
16.3	服务好老顾客，留住回头客	279

16.3.1	建立会员制度	279
16.3.2	定期举办优惠活动	280
16.3.3	重视老顾客留住回头客	280
16.3.4	针对老顾客的二次营销策略	281
16.4	正确处理中差评	282
16.4.1	中差评的影响	282
16.4.2	把中差评消灭在萌芽状态	283
16.4.3	正确处理客户的差评	285
16.4.4	引导买家修改中评和差评	286
16.4.5	对于无法解决的中差评的处理	286
16.4.6	如何辨别职业差评师	286
16.4.7	如何应对职业差评师	287
16.5	维护好客户关系	287
16.5.1	为买家做好分类	288
16.5.2	有效地管理顾客资料	288
16.6	让客户收到货后及时确认并评价的绝招	289
16.7	把网店回头率做到 100% 的秘诀	290
16.8	制造口口相传的品牌效应	291

第 17 章 培训优秀资深客服人员，做大网店的规模

17.1	客户服务的意义	293
17.2	客服需具备的知识	294
17.2.1	电脑网络知识	294
17.2.2	商品专业知识	294
17.2.3	淘宝交易规则	294
17.2.4	付款知识	295
17.2.5	物流知识	295
17.3	树立端正的态度	295
17.3.1	微笑是对买家最好的欢迎	295
17.3.2	保持积极态度，树立顾客永远是对的的理念	296
17.3.3	礼貌待客，多说“谢谢”	296
17.3.4	坚守诚信	296
17.3.5	凡事留有余地	296

17.3.6	处处为顾客着想，用诚心打动顾客	297
17.3.7	多虚心请教、多听听买家声音	297
17.3.8	要有足够的耐心与热情	297
17.3.9	做个专业卖家，坦诚介绍商品优点与缺点	297
17.4	与买家沟通的基本技巧	298
17.4.1	使用礼貌有活力的沟通语言	298
17.4.2	遇到问题多检讨自己少责怪对方	298
17.4.3	表达不同意见时尊重对方立场	299
17.4.4	认真倾听，再做判断和推荐	299
17.4.5	保持相同的谈话方式	299
17.4.6	经常对买家表示感谢	299
17.4.7	坚持自己的原则	299
17.5	员工的管理	300
17.5.1	选择适合的招聘渠道	300
17.5.2	知人善用，选对员工	302
17.5.3	弃人之短，用人之长	303
17.5.4	调动员工积极性的有效手段	305
17.5.5	如何有效避免客服人员跳槽	307
17.5.6	怎样缓解客服人员压力	307
17.5.7	怎样打造优秀的网络销售团队	309

第1章 网店推广前的准备

对于大多数在网络做生意的人，在店铺没有开起来之前，最关心的问题就是如何尽快把店铺开起来，并且装修好。可是一旦店铺开起来之后，多数店主会为店铺流量而伤透脑筋。为什么流量总是很低？因为这些店主没有推广，没有意识到推广的重要性。

1.1 什么是网店推广

淘宝网给了太多人希望与梦想，期待着这片肥沃的土地开花结果，来这里创业的每一位网商都有着相同的经历，每周7天，每天工作时间10~12小时，精心培育着网店从小变大的成长历程。第一声旺旺想起的喜悦、第一笔交易成交的开怀、营业额的节节攀升的自豪。

俗话说：好酒不怕巷子深，在传统的卖方市场下，只要商品质量过硬，就会有人进行购买。但进入市场经济之后，随着大量商品的生产和市场种类的细分，使得消费者市场也有了更多的选择，即使同一类产品，甚至同一种商品的销售和经营，都要采取多种方法进行推广，这样才能够使得消费者第一时间接触到你的商品，考虑并最终选择。

推广，就是做广告的意思，很多人理解做广告就要花钱，认为没有把店铺推广做好，是因为没有花钱或者花钱太少，其实这样理解是不对的。推广的方式多种多样，可以先免费推广，再付费推广，先找到流量入口的优势位置，优化好转化率以后，再开始付费推广。这样花钱才会出效果，淘宝推广的效果，就是让商品的自然排名在类目搜索或者关键词搜索前几名的位置，越多商品排名越靠前，推广做的越成功。

据淘宝最新统计数据，淘宝注册会员数早已突破3.7亿，覆盖了中国绝大部分网购群体，日均交易额近200亿元。淘宝市场之大毋庸置疑，但是巨大的市场之下，也对应着巨大的竞争，每年都有不计其数的淘宝店主加入淘宝掘金的行列，同行之间的竞争之大难以想象。目前淘宝网内同一件产品会有多达几千家的商家竞争，如图1-1所示。

中小卖家想做大，大卖家想做强，淘宝商家想迅速打开品牌知名度。大家都要在众多卖家中脱颖而出，如果单单守株待兔，可能永远都没有热销的那一刻。对于很多新开