

*Taobao
Kaidian Rumen*

淘宝网开店 入门

陈家宝◎编著

金盾出版社

淘宝网开店入门

陈家宝 编 著

金盾出版社

内 容 提 要

本书分为十一章,内容包括淘宝网开店前期准备,开业程序,美图照片,风格装修,商品发布,以及网上交易基本流程,进货存货经验之谈,客户服务方式方法,商品包装与物流快递,网店营销与促销手段,网店安全注意事项等方面。文字通俗易懂,方法切实可行,均是经验之谈,能使有心在淘宝网上开店创业的朋友少走许多弯路。

图书在版编目(CIP)数据

淘宝网开店入门/陈家宝编著. — 北京:金盾出版社,2013. 10
ISBN 978-7-5082-7390-5

I. ①淘… II. ①陈… 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(2012)第 230745 号

金盾出版社出版、总发行

北京太平路 5 号(地铁万寿路站往南)

邮政编码:100036 电话:68214039 83219215

传真:68276683 网址:www.jdcbs.cn

封面印刷:北京印刷一厂

正文印刷:双峰印刷装订有限公司

装订:双峰印刷装订有限公司

各地新华书店经销

开本:880×1230 1/32 印张:6 字数:125 千字

2013 年 10 月第 1 版第 1 次印刷

印数:1~6 000 册 定价:15.00 元

(凡购买金盾出版社的图书,如有缺页、
倒页、脱页者,本社发行部负责调换)

在网络时代，网上创业、网上开店已成为热门话题。如今，网上开店不仅变得不再神秘，而且已经成为一种普遍的创业方式。在网上经营一家自己的小店，已经成为很多人的一个选择。有人在网上开店赚点儿小钱，补贴家用；也有人靠网上开店创业起家，成了很有实力的经营者。

互联网的兴起使人们在網上购物成为现实，随着网络技术的进一步发展，网店作为一种新型独特的经营模式越来越成熟，得到了广大网民的信任，而人们生活方式和购物消费习惯的改变也进一步拓展了网店经营的市场前景，规模庞大且数量不断增长的网民群体为网店提供了巨大的市场潜力。

很多人跃跃欲试，渴望体验创业的激情。的确，网络的发达给了更多人创业的机会。但有些人对网店运作缺乏了解或没有一个足够的认识，认为网店的运作需要大量的投入，是门高深的学问。其实不然，近年来网络制造了一个个创业神话。有些不了解网络的人认为网络创业高深莫测，事实上开网店并不需要巨大的投入，也无须规模庞大的团队，有时一个人或几个人合作，四五张办公桌，就能开创自己的网络事业，如果创业方向正确，又赶上好的行情，网店业务就能迅速发展壮

大。因为缺乏了解,也有人认为网上开店相当容易,近乎是零门槛,只要开个店就能赚大钱。其实,其中的知识与奥妙还真不少,有的人能认真对待,加之机缘巧合,在网上淘到了自己的第一桶金;有的人虽然在网上了店,但由于种种原因,阴差阳错,没过多久就黯然消失,更有甚者可能是前功尽弃,血本无归。

本书集笔者十余年做淘宝网工作之经验,书中句句皆本人亲身体验与经验之谈。为使读者一目了然,通俗全面地阐述了在淘宝网开店需要具备的知识、技巧和心态,从开店前的准备到完成第一笔交易;从网店的装修到提高网店信誉;从注重诚信到网店安全,由浅入深地进行了分析阐述,逐一破解其中奥妙,妥善解决疑难问题,为有心在网上开店创业的朋友提供全方位、最实用的开店指导,让其切实体验淘宝网“低投入、低风险、高回报”所带来的乐趣与效益,尽情展现自己的商业才华。

在此书编写过程中,得到了陈永胜、陈雄伟、杨小军、杨霜、郭娉婷、付顺良、刘新红、杨春梅等人的大力支持和协助,在此一并表示感谢。

编 著 者

目 录

第一章 淘宝网开店前期准备

网上开店的光明前景	1
开网店比开实体店有优势	3
网上开店需要的基本能力	5
网上开店主要经营模式	6
哪些商品适合网上销售	9
网店定位要恰当	11
找到货源再开张	13
开网店必需的硬件设施	16
开网店必需的操作技术	18
开网店应有的心理状态	20
开网店应具备的正确观念	22

第二章 淘宝网开店程序

给网店起个好名字	25
----------------	----

注册成为淘宝会员	27
下载并安装阿里旺旺	28
支付宝的激活	30
支付宝实名认证	31
给支付宝充值	32
开通快捷支付	33
网上开店的基本步骤	34
下载并安装淘宝助理	36

第三章 淘宝网店美图照片

准备一个好相机	38
巧用相机功能	40
背景布的选择	42
拍摄前要做到心中有数	43
好图片的制作要求	44
请真人模特来拍照	45
下载美图淘淘和美图秀秀	46

第四章 淘宝网店风格装修

确定店铺风格	48
新店铺的装修	50
购买淘宝旺铺	51

店铺招牌的装修	53
选定主体色调	54
选择有特色的分类标准	56
及时清理或扩充淘宝图片空间	58

第五章 淘宝网商品发布

宝贝信息的上传发布	60
商品最佳上架时间	61
商品标题的构成要素	63
在标题中突出卖点	65
网上商品的定价技巧	66
商品描述要详细	68
商品描述的诀窍	70
掌柜推荐展示精品	72
更好地利用橱窗推荐	72
要加入消保服务项目	74

第六章 网上交易基本流程

有效进行订单管理	77
适时修改交易价格	78
买家付款后及时发货	78
给买家做出评价	79

使用移动旺旺,随时洽谈生意	80
账户余额查询和提现	81
用支付宝管理账目	82

第七章 进货存货经验之谈

在网络上寻找低价货源	83
寻找代销式供应商	85
怎样做品牌代理	90
与实体店友好合作	92
与供货商搞好关系	93
确定进货量,及时补齐货	96
影响进货数量的因素	97
谈好退换货条件	99
学会与供应商讨价还价	100
及时清理库存	103

第八章 客户服务方式方法

耐心对待客户咨询	105
针对不同客户采取不同方式	106
与顾客交流的几个技巧	108
让顾客乐意购买的办法	111
留住不同类型的买家	113

让顾客下决心的技巧	116
交易后要仔细确认再发货	118
怎样才能获得顾客的好评	119
积极处理顾客反映的问题	121
正确对待买家的中差评价	123
坦然面对客户投诉	125
售后及时回访,争取回头客户	128
建立详细的客户档案	129

第九章 商品包装与物流快递

对物流只选合适的,不选最贵的	131
商品包装的原则	133
防止商品损坏丢失	134
各种物品的包装	136
精心选择包装材料	139
妥善解决物流纠纷	141
注意快递公司的免责条款	143

第十章 网店营销与促销手段

提升店铺搜索排名的几个要素	145
超级实用的社区宣传	148
用博客把网店推出去	150

让利促销使顾客感到实惠	153
利用赠品来促销	154
利用购物抽奖来促销	156
采取联合促销的方式	157
利用节假日促销	158
巧用淘宝营销工具	159
熟悉淘宝直通车	160

第十一章 网店安全注意事项

保护电脑安全	163
使用阿里旺旺与客户聊天	166
尽量要求客户用支付宝支付	167
了解自己的扣分情况	168
安装数字证书,保障支付宝安全	170
了解外贸商品的实情	171
识破网络批发骗子	174
网店代销注意事项	177

第一章 淘宝网开店前期准备

网上开店的光明前景

网络交易之所以能够快速增长，并在近十余年的时间里一直保持良好的发展势头，主要有以下三个方面的原因。

一、网络用户增长快，网民消费能力强

随着我国经济的不断发展，人们生活节奏的不断加快，互联网用户数量快速增加。据中国互联网络信息中心统计，截至 2008 年底，我国已拥有近 3 亿网民，并且仍以每年 20%~50% 的速度上升。在网民中，很多人拥有通过互联网购买或销售商品的经历。2008 年年底，网络购物使用率高达 24.8%，即大约 7 400 万网民；网上支付使用率为 17.6%，使用人数达 5 200 万人。这些业务的用户每年都以 50%~60% 的速度增长，其发展势头完全可以用“突飞猛进”来形容。

互联网使用者的消费能力是值得肯定的。机关与事业

单位工作人员、企业员工与专业技术人员占网民群体的 1/3 以上，这部分人当前已经拥有较强的消费能力。

二、满足现代人生活方式的需求

社会经济的发展促使人们的生活方式发生了变化，这些变化对商品经营者提出了新的要求。

对上班族而言，时间是第一可宝贵的，网上交易就是一种节约时间的交易模式。通过输入商品名称，就可以查找到成百上千家网店的销售信息；通过点击鼠标，就可以比较出价格的高低。网上购物几乎都采用送货上门的方式，快递、邮局的送货员会通过手机联系买主，将货物送到顾客手中。

尤其是现代年轻人的生活习惯与其父辈相比已有很大的不同。许多人由于工作、学习等原因选择了“晚睡晚起”，其作息方式要求商店能够在较长的时间里满足他们的购物需求，网店的 24 小时营业正好满足了他们的要求。

“宅男”、“宅女”不愿意出门，他们乐于使用现代的网络手段购买所需要的物品，利用送货上门服务达到“足不出户就能购得所需物品”的目的。

三、满足人们购买新奇商品的需求

网上交易能够满足人们购买新奇商品的欲望。由于经营新奇产品的风险比较大，因此有许多实体商店经营者不愿意让这些商品占据自己的货架空间，而网店店主则没有

这样的顾虑，他们乐于将新奇商品的照片展示在自己的网店中，以吸引好奇的人们前来浏览、购买。

有一些商品原本是难以买到的，比如地方土特产、外贸尾单商品、专业器具、个人藏品等，而这些宝贝一旦放到了网店上，就能够让顾客快速地找到它们，满足了顾客的需求。

总之，网上购物是适应现代潮流的一种生活方式，具有光明的发展前景。

开网店比开实体店有优势

晓晓大学毕业后，一直想开一家实体商店，由于种种顾虑，计划终于搁浅。

一个偶然的的机会，她看到表姐在网上疯狂购物。她灵机一动萌生了开一家网店的想法。于是，她运用自己网络方面的知识，成功地注册了一家网上商店。欣喜之余，她还找了一位学美术的朋友帮忙，精心设计了小店的店面，不出一周时间，精美的网上小店就开张了。经过几个月的经营，小店每月能给她带来三千多元的收入。

开网店与开实体店相比，主要有以下几个方面的优势。一是注册流程短。经营过实体商店的人一定知道，实

体店的工商注册登记是要经过一番周折的。网上开店的注册流程相对而言要短得多。从申请网上银行到网店开业，不必东奔西跑，短短几天时间就能全部办成。

二是需要资金少。开一家实体店，需要准备许多专门的设施，光门面费就需要一大笔钱。开网店就完全不同了，店面是由网页构成的，装修费用只需一百元左右。商品展示也不需要大笔花钱，因为只需要通过照片向买家展示，有时只需要去拍拍照就行了。

三是经营时间长。实体店在一天中的经营时间是有限的。相比而言，网上开店能够真正实现 24 小时营业，同时店家能够放心休息而不用担心顾客吃“闭门羹”。顾客不用出门，通过上网就能选购商品，因而就不会受到出行时间的限制。

四是辐射范围大。网店的辐射范围可以遍及全国，甚至包括国外的用户，因为网店送货依托的是快递物流，它们的网点遍布各地。实体店的经营范围通常受到地理空间的限制，有个词叫做“商圈”，描述的就是这个意思。一家三十平方米左右的小店，商圈范围往往不会超过一个居民区，而网店的“商圈”范围就广阔得多了。

五是经营成本低。实体店的经营成本中有很大大一块是固定支出，主要包括店面租金、水电费等，如果雇用店员还要支付工资。对于“买断式”进货的商品，还存在库存商品过期、变质的风险。网上店面的经营成本则相对微小，主要是网费、电脑耗用的电费等。小规模网店完全不用

雇用店员，因而不需要支付工资。一般情况下，商品也没必要大批买入，商品过期的风险就相应减少了。

六是经营商品多。实体店的容量是有一定限度的，摆多少货是有限制的，网店就不会因店铺面积不够而大伤脑筋。网店的最大好处就是随意扩充商品数量及内容，一个店主既可以专做一个精品店，也可以开设一座大型购物商城，只要是价廉物美的商品就可以放上去。

总之，网店与实体店相比较，优势非常明显。

网上开店需要的基本能力

网上开店应具备一定的能力。作为网店店主，以下六种基本能力应该具备。这是对店主素质和技能的要求。

一是具有与人交往的能力。店主与人交往的能力主要表现在如何处理好与供货商的业务关系、与客户的沟通关系以及与物流配送人员的配合与协调关系等。

店主应与供货方打好交道，这不仅可以保证货源的稳定性，而且还能知道商品的全面信息，比如，商品有没有瑕疵，是什么样的档次等。与物流送货公司或者配送人员打好交道也是至关重要的环节，人际交往的关系好了，在价格上也许就会得到别人得不到的优惠，而且跟配送人员打好交道还可以提高给您送货的效率和安全性。

二是具有一定的商品营销能力。只有具备了一定的商

品营销能力，才可以选择消费者喜欢的商品来销售，选择适合网上销售的商品来销售。

三是具有敏锐的市场观察能力。在经营过程中，随时把握市场的变化，据此调整自己的经营方向或经营方式。面对市场变化，调整经营策略，只有细心观察，随时把握市场，才能让顾客心甘情愿地购买自己的商品。

四是具有一定的价格分析能力。如果具备这样的能力，那么既能适时购进价格较低的商品，又能及时将商品以适宜的价格出售给顾客。

五是具有熟练的服务技能。真诚、善意和周到的服务，能让顾客有一种宾至如归的感觉，享受购物时的愉悦，久而久之，通过时间的积累就能建立起自己的忠实客户群体。

六是具有良好的网络推广能力。良好的网络推广能力可以通过各种方式让更多的浏览者进入自己的网店，这样既提高了网店的人气，又增加了商品的销量。

网上开店主要经营模式

根据笔者多年经营实践和当前的实际情况，网上开店可归纳为三种模式：一是兼职经营模式；二是全职经营模式；三是网店与实体店结合经营模式。