

下一个 淘宝

吴瑕 淘子◎著

不要再抱怨自己错过无数次赚钱的机会了！
第一步，注册淘宝店；第二步，翻开本书学技巧。
赚钱，就这么简单！

卖家精英就是你



柴 栋

淘宝网创始人之一、淘宝大学总监

胡志弘

《淘宝天下》总编辑

联袂推荐



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS
浙江大学出版社

下一个 淘宝

吴瑕 淘子◎著

卖家精英就是你



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

下一个淘宝卖家精英就是你/吴瑕,淘子著. —杭州:
浙江大学出版社, 2012. 4

ISBN 978-7-308-09803-8

I. ①下… II. ①吴… ②淘… 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 054845 号

下一个淘宝卖家精英就是你

吴 瑕 淘 子 著

策 划 者 蓝狮子财经出版中心

责任编辑 冯其华 曲 静

出版发行 浙江大学出版社

(杭州市天目山路 148 号 邮政编码 310007)

(网址: <http://www.zjupress.com>)

排 版 杭州大漠照排印刷有限公司

印 刷 杭州杭新印务有限公司

开 本 710mm×1000mm 1/16

印 张 16.25

字 数 193 千

版 印 次 2012 年 4 月第 1 版 2012 年 4 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-308-09803-8

定 价 36.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行部邮购电话 (0571) 88925591

为“下一个”准备才能成为下一个

根据中国互联网络信息中心(CNNIC)互联网调查报告统计数据显示:

截至 2011 年 6 月底,我国的互联网网民数量累计高达 4.85 亿人,手机网民的数量也累计高达 3.18 亿人,同时我国的网络普及率已达到 36.2%。此外,2010 年我国网络购物市场的年度交易总额高达 5231 亿元人民币,其中,淘宝网占据了 95.5% 的 C2C^① 市场交易金额。

这一连串的数字说明了什么? 它说明了两个事实:一个事实是,我国网络的普及率越来越高,说明网络消费市场还有巨大的开发潜力和空间,网购时代的前景也会越来越好,这无疑给想要通过网络致富的卖家们提供了

^① C2C:个人与个人之间的电子商务。——笔者注

一个大好时机。另一个事实是,淘宝卖家的数量已经如此之多,现在开店还来得及吗?刚开店不久,拿什么去拼信用,怎么立足呢?初具规模的店铺,虽然已经升了皇冠,但是竞争越来越激烈,如何才能维持店铺长盛不衰呢?

不得不说,无论是新手卖家还是元老级的资深卖家,这些都是他们必须要面对的一系列问题。和最初淘宝网刚刚投资上线时不同,那时是卖家少、买家多的年代,记得一位做淘宝多年的朋友发出这样的感慨:“那真的是坐等收钱的年代啊!那时只要及时更新产品、图片简单编辑修饰一下就行,也不用怎么宣传,因为卖家根本没有几个,买家没得选择,所以生意根本不用愁,只要坐在电脑前等着买家上门找你,就会迎来可观的收入。但近几年明显不行了,不是说买家少了,而是卖家多了,如果你不做好准备,不优化自己的店铺,也不积极进行店铺升级,还是每天坐等买家上门,那我奉劝你还是早点撤了吧,干脆别做了,因为这样迟早会被淘汰!”

没错,尤其是从2009年开始,由于淘宝网站流量激增,淘宝网也不断地优化、改版,以吸引更多的商家入驻、更多的买家落户,虽然功能越来越多,系统也越来越完善,但这对卖家来说却是个不小的冲击。2010年7月8日,这一天对于卖家们来说是个分水岭,因为淘宝出台了全新的“游戏规则”,卖家的服务质量将极大影响其搜索排名。新规则的影响是,生意好的排名越来越靠前,所以生意也越做越好;反之,那些刚刚起步或开店时间不长的中小卖家,因为没有信用和流量,则被远远地甩在了后面。怎么办,难道真的无能为力了吗?

此后,市面上开始大兴关于淘宝网的书籍,那位朋友当时还买了好多本,却发现大部分都千篇一律,没有什么实用价值。这些书只是讲了淘宝的基本工具和基本操作方法,要它们有什么用呢?这些淘宝网上都有介绍。没有几本书能把开店前期的准备工作,例如店铺优化、推广,售中的技巧,以及售后服务和最后的店铺升级,这一环扣一环的整个流程立体地展

现出来,而这正是我们编写本书的初衷。目前淘宝网已经全面改版,同时推出了许多全新的功能,本书也随之全面更新,并融入了笔者淘子——一位5年淘宝卖家自己的思考和技术上的创新。

如果你还是一名新手,刚在淘宝上开了自己的网店,那么本书正好可以为你提供的一个起步的实用指导;如果你已经是拥有钻石级甚至皇冠级信用的资深卖家,那么当你读完本书之后,也会觉得“原来我之前并不是很了解淘宝网”;如果你是一名刚刚毕业但还没找到工作,想要暂时做淘宝的大学生,那么不要犹豫,拿起本书去创业吧!

下面,向大家具体介绍一下本书的特色:

●引入了笔者的亲身经历以及在与其它卖家交流过程中记录下的大量真实案例故事。比起市面上一味灌输销售理念的图书,本书更注重“实战演练”,并且可以加深读者对每个方法的印象。

●随着淘宝规则的不断改变,只知道怎么卖东西是远远不够的,本书加入了侧重技巧性的营销推广、宣传、升级以及必不可少的售后方面的策略,既适合初级学生向精英卖家迈进的过渡阶段学习,也适合中级选手借鉴其中方略,一跃成为卖家精英。

●由于笔者的淘宝阅历和经验非常丰富,特将一些淘宝的冷门知识通过浅显易懂的方式娓娓道来,语言简练,保证每个人都能一学就会,在轻松愉悦的氛围中掌握各个方面的技巧。

说了这么多,想必大家已经迫不及待地要跟随笔者的脚步一起去破解店铺长盛不衰的密码了。希望各位读者通过阅读本书,能够洞悉你不曾知道的淘宝知识,从而在淘宝淘金途中少走一些弯路,多赚一些真金!

序言：为“下一个”准备才能成为下一个

淘江湖直击：淘宝里到底有多少“宝”？

网络时代诞生的吸金“新战场” // 003

开创“坐着赚钱”新时代 // 006

数不清的流量带来数不清的客户 // 009

淘宝里住着俩“宝” // 011

不可不知的淘宝未来大趋势 // 014

◀精英之道：透过竞争对手 eBay 数淘宝未来 // 016

下一个准备：免费开店，迅速加入卖家第一线！

给自己挑选一个“卖家角色” // 021

网络随心购，但并非卖啥都行 // 026

进货有道，今后路好走 // 030

鸟枪换大炮，为店铺“穿衣服” // 035

借鉴前人经验，有底气更有气场 // 039

查漏补缺，现在就做有心人 // 043

◀精英之道：“小怡靓衣”教你打造绝版“吸睛”店铺 // 047

下一个精英：卖产品已经过时，精英都开始卖欲望了！

只要他想买，一切问题都不是问题 // 051

买家为啥爱跟风？ // 054

不是人人爱便宜，但人人都爱占便宜 // 058

短缺心理，紧迫氛围中的购买欲望 // 061

让买家忐忑不安的幸福感 // 064

◀精英之道：“PG 美人网”教你如何提升吸引力 // 067

下一个精英之店铺优化：才就是财，创新让好生意永续经营！

紧跟 SEO 步伐，不让天堂变地狱 // 071

让“限量版”成为爆款 // 075

特别的祝福签给特别的你 // 078

省钱的创意包装提前学会 // 081

◀精英之道：“三年二班”的创新让店铺越走越远 // 085

下一个精英之宝贝展示：宝贝闪亮登场，迅速赢得千万人气！

宝贝的标题就是“金字招牌” // 089

用图片为产品打造“明星脸” // 093

好文配好图，闪亮宝贝会说话 // 096

给主图化个妆，为宝贝找卖点 // 099

模特、平民各有千秋 // 102

◀精英之道：“韩都衣舍”揭秘宝贝描述误区 // 106

下一个精英之营销推广：零成本做营销，销量从此滚雪球！

没有口碑就无法生存下去 // 111

秒杀、团购不得不说的秘密 // 114

零成本合法广告中的新商机 // 118

有故事的文字更动人心弦 // 121

最明智的淘宝圈外推广大法 // 125

◀精英之道：“小趴杂货铺”教你如何让买家第一时间收藏你 // 129

下一个精英之交易管理：进入“卖家中心”，好生意从此不打烊！

宝贝要分类，不做懒卖家 // 133

按时间发布，交易不断流 // 136

还有没发货的？好卖家不能百密一疏 // 139

巧用物流工具帮自己省钱 // 143

新品发布要及时，不让产品流入“无人区” // 147

◀精英之道：“居家家”带你一起认识省心卖家小工具 // 150

下一个精英之沟通绝招：不和“亲”死磕，第一桶金来敲门！

“东道主”最不该和人吵架 // 155

打动人心的零风险承诺 // 158

对买家的耐心是最好的“试金石” // 161

热情过度惹人疑 // 165

让销量翻番的赞美之道 // 168

◀精英之道：“白妈妈”告诉你沟通时该说和不该说的话 // 172

下一个精英之售中技巧：想取先子，把买家当“孩子”对待！

别对买家撒谎，有瑕疵更要说明 // 177

让买家“杀价”成为一种乐趣 // 180

将买家的犹豫“扼杀”在摇篮中 // 183

给客户发对比图片，让对手替你说话 // 187

◀精英之道：“东京著衣”应对不同还价类型实战演练 // 190

下一个精英之评价窍门：客户的好评就是你的金字招牌！

好评不难，零差评很难！ // 195

遭遇差评还会有人气吗？ // 198

累积信用与权威性成正比 // 202

评价是种心情，怎么让客户心情好起来？ // 206

◀精英之道：“柠檬绿茶”告诉你 100%好评旺铺的秘笈 // 210

下一个精英之售后服务：100%好评，永久留住客户心！

有人“退”就要有人理睬 // 215

把事实还给发起维权的买家 // 218

款项收不回，前功尽弃很可惜 // 222

售后是经营“老客户”的开始 // 225

◀精英之道：“嘟嘟鱼嘟嘟”教你如何管理买家 // 229

下一个精英之旺铺升级：打造皇冠店铺，做卖家精英！

为皇冠店铺找好“亲友团” // 233

总结经验教训，烟花易冷生意热 // 236

让你的品牌站得住脚 // 239

信誉大冲冠赚足“人品” // 242

◀精英之道：“我的百分之一”告诉你皇冠之路上的禁忌 // 245

后记：“淘江湖”里也能炼真金



淘江湖直击

淘宝里到底有多少“宝”？

解析

当电子商务正式登陆中国后，淘宝网很快成为了亚洲最大的网络零售商圈，这不仅为买家提供了网购平台，更为卖家开启了一个网络淘“宝”的创富新时代！

网络时代诞生的吸金“新战场”

Mr. 卖家精英

随着网络时代的到来,淘宝网购物时代也随之问世,只不过它带来的吸金“新战场”远远超乎我们的想象。

● “新战场”影响力:电子商务界的老大 ●

很多人在一提到“电子商务”这个词时的第一反应就是“淘宝”,为什么
很 淘宝在电子商务界有如此巨大的影响力呢?

很简单,因为它的赚钱速度、能力无人能敌。或许你还是个淘宝新手,但你不得不承认,淘宝正在逐渐改变人们的消费方式和消费理念,甚至让网购成为了人们休闲娱乐的一种习惯。所以,一个淘宝不够,淘宝商城随之跟进,我们的淘江湖只会越来越大。

淘宝网前总裁兼首席执行官陆兆德在接受媒体采访时表示,在未来的5年内,整个淘宝网的交易总额将超过10000亿元人民币。所以,你是不是开始惊呼:“这块蛋糕未免也太大了吧!”没错,这正是越来越多的人选择通过淘宝网开店创业的原因所在,甚至已经有不少知名的大品牌、大企业入驻淘宝商城,究其原因都想多分一块蛋糕。所以,我们可以很肯定地判断,

在很长一段时间里，淘宝网将一直延续电子商务界龙头老大的势头！

• 如何看待“新战场”？ •

但是，很可惜，在这场新战役中，有人欢喜有人愁，有的卖家赚得盆满钵满，而有的卖家只能干瞪眼，铩羽而归。这是为什么呢？原来，那些赚钱的卖家不但懂得电子商务的基本操作，他们更懂得如何去做推广、搞营销，把自己和店铺推出去，这样再做生意就容易多了。可见，要想在新战场混也没那么容易。

或许你要问了，那么现在开店还来得及吗？竞争这么激烈，拿什么去赚钱呢？当然，有利就有弊，这要看你怎么看待了。就算你不做淘宝，做其他生意也一样，机遇与挑战总是并存的，关键看你如何去化解。为此，在接下来的几章里，笔者会着重通过一些发生在身边的小故事来说明这一点，不管怎样，各位都要拿出 120% 的勇气和信心来，才有可能收获 100% 的利润。

• 【淘江湖直击】 •

在笔者看来，淘宝店铺很适合下面这些人来参与：

第一，首次创业的白领或者企业的管理人员、有充足货源的人；

第二，对网店流程比较熟悉、对电脑技术精通的人，或者之前做过淘宝但是成绩不理想的人；

第三，曾做过淘宝兼职或客服人员，希望自主运营、进一步扩大规模的人。

当然，此处只是说这些人比较适合，但其实无论你是谁，只要你有这个意愿，起步工作做扎实了，宣传工作做足了，技巧掌握到位了，就没有打不赢的仗！

■ 直击一：淘宝新军从何入手？

当我还是一名“新军”的时候，感觉自己好像是第一次走进大观园的刘姥姥，什么也不懂。当时我也很不安，第一次开店，感觉好像卖什么都不会赚钱，纯粹一个不知如何是好的菜鸟级选手。既不懂店铺装修，也不会修饰图片，甚至对开店的流程也不是很熟悉。本来我想找个代理，想着如果能赚点差价也是好的，可我找了一个月无果，人家一看你是个新手，就不敢把商品交给你了。直到我在论坛发现很多人都在讨论卖虚拟产品，我觉得这个点子不错，挺适合我这种不能投资太大、怕风险的新手，而且很容易提升信用。所以，我选择了从卖虚拟产品入手，这也是我给各位新手的一条建议。如果你还找不到准确的定位，把握不好市场动向，先做这个没错。

■ 直击二：现在不做电子商务，5年后你会后悔。

马云在一次演讲中曾说过：“现在不做电子商务，5年后你会后悔。”没错，如果人人都只是坐在那里空想“我要赚钱”、“我要赚钱”而不去实践，那么，恐怕等你想通的那一天，别人早已经品尝到了成功的硕果。可以这么说，网购如今已经成为了一种潮流。还是以卖虚拟产品为例，中国13亿民众，至少一半的人拥有手机，也就是说其实客户群已经存在，就看你怎么说服买家来消费，毕竟，全国人民都得充手机、电话费。所以，其实淘宝上处处都是可以开发利用的空间，早点做就能早点去分这块蛋糕。

开创“坐着赚钱”新时代

Mr. 卖家精英

如果坐着就可以更舒坦,你还会选择
奔跑来为难自己吗?

• “坐着赚钱”如此简单 •

现在,我来告诉你如何可以实现“坐着赚钱”:

- (1) 拥有一张银行卡,并开通网上银行功能。
- (2) 登录淘宝网注册淘宝账号,这时系统会自动提醒你连带注册一个支付宝的账号,将这两个账号根据系统提示绑定即可。淘宝账号是用来卖东西的,支付宝账号是用来收钱的。
- (3) 正式开店前需要实名认证,审核成功后即可开店。
- (4) 下载阿里旺旺(简称“旺旺”)软件并安装在你的电脑上,这样你就可以通过这个软件和买家沟通了。
- (5) 登录“我的淘宝”,单击“我要卖”,只要上传 10 件产品并作出相关的描述就可以发布了。