第一图书网, tushu007.com

<<淘宝网开店与交易>>

图书基本信息

书名：<<淘宝网开店与交易>>

13位ISBN编号：9787302204244

10位ISBN编号：7302204241

出版时间：2009-7

出版时间：清华大学出版社

作者：吴琪菊，费一峰　编著

页数：305

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：http://www.tushu007.com

第一图书网, tushu007.com

前言

自1998年——电子商务年以来，电子商务在全球发展迅猛，大约每九个月其交易额就会翻一番，是全球最热门、最活跃的信息交易活动。
目前，世界各国纷纷看好电子商务这块新大陆，它已成为各个产业部门最为关注的领域。
电子商务代表着未来贸易方式的发展方向，其应用和推广将给社会和经济带来极大的效益，具有强大生命力的现代电子交易手段已越来越被人们所认识。
1994年全球电子商务销售额为12亿美元，1997年达到26亿美元，增长了一倍多，1998年销售额达500亿美元，比1997年增长了近20倍。
联合国发表的一份报告表明，2010年全球电子商务销售额可达1万亿美元，有1/3的全球国际贸易将以网络贸易的形式来完成。
艾瑞咨询和淘宝网联合发布的《2008年度网购市场发展报告》显示，2008年中国网购市场的年交易额第一次突破千亿大关，达到1200亿元，同比增长了128.5%；增幅也同比上升了近40%。
由此可见，电子商务有着巨大的市场与无限的商机，蕴涵着现实和潜在的丰厚商业利润。
本书从淘宝网开店的各个条件和“钱”景谈起，并从实际应用的角度详细地介绍了淘宝网开店与交易过程中各个环节的具体操作方法。
本书共10章和3个附录，具体内容如下。
第一章讲解在淘宝网上开店的硬件和软件条件，分析适合在网上开店的人群，介绍常见的网上开店平台以及在网上开店的基本流程。
第二章介绍如何注册淘宝会员，以及下载并安装阿里旺旺和淘宝助理，讲解如何开通网上银行以及申请支付宝。
第三章介绍如何在淘宝网上发布商品、申请店铺，以及为店铺进行初步装修，讲解利用推荐位推荐优势商品，提高销量。
第四章介绍进一步美化店铺页面，通过完善店铺本身的宣传功能，配合消费者社区以及积极参加淘宝网组织的活动来加大店铺的宣传力度。
第五章讲解如何使用阿里旺旺以及店内信件等方式与买家进行沟通，并介绍阿里旺旺的一些使用技巧。
第六章介绍如何按照淘宝网的交易流程完整地完成一笔交易，并对交易中可能遇到的问题进行了详细的解答。
第七章介绍留住上门买家的沟通技巧，讲解使用阿里旺旺对买家进行科学的管理，分析如何使用淘客推广增加销量。
第八章从导购、发货以及售后三方面介绍各种在交易中容易被卖家忽略的细节，从而避免交易纠纷，提高客户满意度。
第九章对淘宝网上众多买家的宝贵经验进行分析和讲解，介绍避免店铺装修的误区、加强网上交易的安全，以及通过分析信息流来带动资金流的技巧。
第十章介绍淘宝网上常见的10类店铺的成功经验，并对其进行分析，以供读者借鉴和提高。
附录介绍主流快递公司的联系方式、淘宝网最受欢迎的店铺以及网上开店与交易实用工具软件的网址等内容。
本书内容翔实，讲解全面，具有较强的可操作性，力求指导读者在了解淘宝网开店基本流程的基础上，全面提升淘宝网店铺的经营技能。
本书非常适合想要在淘宝网上开店创业的读者，同时也适合已经在淘宝网上开店，但想要进一步掌握网店经营和交易的高级技巧来把网店生意做大做强的读者选用，另外还可以作为网络交易初学者的入门参考书。

第一图书网, tushu007.com

<<淘宝网开店与交易>>

内容概要

本书详细介绍了淘宝网开店和交易的操作流程，同时穿插了许多淘宝网开店和交易的技巧、客户管理的经验、淘宝网常见的骗术，总结了很多卖家在实际经营中遇到的问题，并尝试给出了目前最为可行的解决方法。

本书共分10章、3个附录，主要内容包括：你也可以做老板、去淘宝网开店、申请淘宝网店铺、全方位宣传店铺、及时沟通买家、进行第一笔交易、寻找更多的买家、提高客户服务质量、淘宝交易技巧经验谈、学习优秀网店、主流快递公司的联系方式、淘宝网最受欢迎的店铺展示、网上开店与交易实用工具软件的网址等。

本书非常适合想在淘宝网上开店创业的读者，同时也适合已经在淘宝网上开店，但想进一步掌握网店经营和交易的高级技巧来把网店生意做大做强的读者选用，另外还可以作为网络交易初学者的入门参考书。

第一图书网, tushu007.com

<<淘宝网开店与交易>>

书籍目录

第一章 网上开店做老板 一、网上开店的最基本条件 （一） 网上开店所要具备的硬件条件 （二） 网上开店所要具备的软件条件 二、你也可以开网店 （一） 哪些人适合网上开店 （二） 网店卖家的心态和状态 三、选择网上开店平台 （一） 选择通用的购物系统 （二） 自立门户型网店 （三） 两种结合型网店 四、网上开店与交易的基本流程和条件 （一） 网上开店的基本流程 （二） 网上开店的基本条件 五、现在流行淘宝网开店与交易 （一） 淘宝网的发展 （二） 淘宝网的交易规则 案例1：孙阿姨的网上开店经历 案例2：大学生小琪介绍网上开店的经验第二章 去淘宝网开店 一、注册成为淘宝会员 （一） 注册电子邮箱 （二） 注册淘宝会员 二、下载并安装淘宝工具软件 （一） 下载并安装阿里旺旺 （二） 下载并安装淘宝助理 三、申请交易“中介” （一） 第三方支付平台——支付宝 （二） 开通网上银行 四、设置淘宝会员及支付宝账户密码 （一） 设置并修改淘宝会员密码 （二） 修改支付宝账户密码 （三） 银行卡、网上银行、支付宝账户之间的关系 案例1：刘先生教你使用淘宝助理批量修改宝贝信息 案例2：教你网上交易，快捷又安全第三章 申请淘宝网店铺 一、准备开张 （一） 准备10件商品的图片 （二） 给宝贝取个好名字 （三） 发布商品 （四） 修改上架商品的信息 （五） 申请店铺 二、店铺装修 （一） 选择店铺风格 （二） 制作店标 （三） 制作店铺公告 （四） 设置宝贝分类 三、推荐优势商品 （一） 商品推荐原则 （二） 使用橱窗推荐位 （三） 使用店铺推荐位 案例1：巧用配色让生意更上一层楼 案例2：根据信用等级安排上架商品的数量第四章 全方位宣传店铺 一、美化店铺页面 （一） 制作个性化的宝贝分类 （二） 使用个性化的宝贝模板 （三） 为店铺添加背景音乐 （四） 为店铺页面安装计数器 二、店内宣传技巧 （一） 设置好的店铺名称 （二） 善用宝贝推荐 （三） 巧用店铺交流区 （四） 进行友情超链接 （五） 设置个人空间 三、在消费者社区中宣传店铺 （一） 认识消费者社区 （二） 发表及回复帖子 （三） 申请社区广告位 四、利用阿里旺旺宣传店铺 （一） 设置阿里旺旺头像 （二） 利用状态信息发布广告 五、积极参加淘宝网活动和组织 （一） 报名参加淘宝网活动 （二） 加入淘宝商城 （三） 加入淘宝商盟 案例1：细心店主教你内外兼修地宣传自己的店铺 案例2：小静教你如何用旺铺更好地推销产品第五章 及时沟通买家 一、使用阿里旺旺与买家进行交流 （一） 查找并添加联系人 （二） 加入旺旺群 （三） 使用网页版阿里旺旺 （四） 为店铺设置多个客服 （五） 保存聊天记录 二、回复信件和留言 （一） 回复买家站内信件 （二） 回复宝贝页面上的买家留言 （三） 回复店铺交流区的买家留言 （四） 回复阿里旺旺上的信息 （五） 让你的旺旺时刻在线 案例1：小佩教你如何诚信买卖打造信誉 案例2：买家什么时候会给差评第六章 进行第一笔交易 一、初次交易 （一） 确认买家付款 （二） 修改交易价格 （三） 选择物流方式发货 （四） 为买家做出评价 二、支付宝交易管理 （一） 支付宝数字证书 （二） 管理支付宝 三、处理买家退款申请 （一） 同意买家退款 （二） 拒绝买家退款 案例1：陆小姐介绍如何留住客户的心 案例2：小吴的快速升钻秘籍第七章 寻找更多的买家 一、留住上门的买家 （一） 巧妙运用欢迎词 （二） 主动介绍商品 （三） 理性面对买家砍价 二、了解和邀请买家 （一） 为买家做好分类 （二） 为买家的昵称做好注释 （三） 不加好友直接聊天 （四） 设置店铺提醒 （五） 派发红包邀请买家 三、淘客推广 （一） 参加淘客推广 （二） 卖家推广技巧 案例1：向先生将男士皮艺店开到网上 案例2：淘客推广是陷阱还是馅饼第八章 提高客户服务质量 一、导购篇 （一） 买家心理与沟通技巧 （二） 与不同类型的客户沟通 （三） 导购中的小技巧 （四） 电话交流中的注意事项 二、发货篇 （一） 为商品打好包装 （二） 选择合适的送货方式 （三） 上门送货的注意事项 三、售后篇 （一） 制定合理的退货和换货政策 （二） 善用信用评价 （三） 引导买家修改中评和差评 （四） 回应买家的投诉 （五） 维护客户关系 案例1：如何应对同行的竞争 案例2：全面解决物流纠纷第九章 淘宝交易技巧经验谈 一、营造良好的购物环境 （一） 走出店铺装修误区 （二） 细节赢得顾客 二、安全交易，快乐淘宝 （一） 好生意得选好上家 （二） 常见骗术大揭露 （三） 防骗总动员 （四） 避免交易纠纷小秘诀 三、以信息流带动资金流 （一） 及时获得准确

第一图书网, tushu007.com

<<淘宝网开店与交易>>

信息　　（二） 全面分析店铺信息　案例1：小朱第一次在网上开店的受骗经历　案例2：不做难缠买家的生意第十章 学习优秀网店　一、数码产品店　二、书店　三、服装店　四、化妆品店　五、家居产品店　六、地方特产店　七、虚拟商品店　八、珠宝饰品店　九、宠物用品店　十、网店设计工作室　案例1：如何开好一家百货店　案例2：网店加盟需谨慎附录

第一图书网, tushu007.com

章节摘录

插图：一、网上开店的最基本条件网店是一个虚拟商店，不需要支付昂贵的店面租金，不需要店主自己或雇佣营业员站柜台，只需有空上网查看订单就可以了。
可以说，只要具备网上开店最基本的条件，任何人都是可以在网上开店的。
网上开店需要具备的最基本条件主要分为硬件条件和软件条件。
尽管网上开店投资少，操作简单，但是也需要具备一些最基本的条件。
其中网上开店主要需要以下硬件。
1．电脑与便捷的网络拥有一台电脑是进行网上开店最基本的条件。
在网上开店的商家最好能拥有一台可以随时工作的笔记本电脑，如果没有这个条件，也可以配一台台式电脑。
与台式电脑相比，笔记本电脑可以使用户更加方便地与自己的客户和厂家随时随地进行沟通。
有了电脑后，便捷的网络也是非常重要的。
网上开店，顾名思义就是需要选择一个提供个人或企业店铺平台的网站进行开店。
同时，网上开店需要利用网络查询一些资料，也需要利用网络与客户或厂家进行交流，所以，便捷的网络是进行网上开店的条件之一。
2．方便联系的电话与客户保持良好的沟通是一家网店成功的必要因素，近几年越来越多不同年龄层的人群开始选择网络购物，很多年长的客户不一定擅长打字与卖家沟通，于是方便联系的固定电话或手机，将会使生意收到事半功倍的效果，所以说，方便联系的电话也是网上开店必备工具之一。
3．反映商品的数码相机对于很多店铺而言，数码相机也是基本的设备，因为大部分的买家都是通过商品的图片和文字描述来了解商品的。
有了自己的数码相机，商家就可以自由地把自己的商品多角度、多方位地展现在买家面前，使买家对要购买的商品有更加直观的感受和了解。
如果商品成为库存，那很有可能是因为照片的效果不佳引起的，精美的图片会使商品更受关注并且更能激起买家的购买欲望。
因此，好的数码相机和娴熟的拍摄技术就显得尤为重要。
4．传真机和打印机当自己的网店进入实际操作阶段，小店发展成为大店时，商家可以通过传真机来接收一些订单或文件。
另外，很多资料的收发也离不开传真机，所以传真机是网上开店很重要的一项设备。
在开店前期可能并不常用打印机，但业务发展到一定程度时，商家可以选择使用打印机打印发货单，相比于手写的发货单更为正规和专业。
以上是网上开店的一些基础硬件设备，因为经营策略有很多种，用户可（二）网上开店所具备的软件条件网上开店除了最基本的硬件投入外，还需要相应的软件来辅助。
网上开店是一个需要不断学习和进步的事业，需要你掌握基本的网上操作技术并学习一些相关的软件操作知识，那样将会更加有利于开展网上销售。
1．收发电子邮件电子邮件（E-mail）是互联网应用最广泛的服务，它是一种通过网络与其他用户进行联系的简便、迅速、廉价的现代通讯方式。
电子邮件不但可以传送文本，还可以传递多媒体信息，如图像、声音等。
正是由于电子邮件的这些特性，使得它被广泛运用，同时也极大地改变了人们的交流方式。
电子邮件与一般信件相比具有以下优点。
?快速。
当发送电子邮件后，根据邮件的大小，系统即可通过网络快速将其传送到收件人的邮箱中。
?廉价。
平均发送一封电子邮件的费用几乎为零。
?方便。
收发电子邮件都是通过电脑自动完成的，而且双方接收邮件也没有时间和地域的限制。
?安全。

第一图书网, tushu007.com

每个电子邮箱的地址都是全球唯一的，可以确保邮件按照发件人输入的地址准确无误地发送到收件人的邮箱中。
网上开店需要拥有自己专门的电子邮箱，你可以到网易、新浪等大型网站上申请自己的邮箱，并且要学会如何管理自己的电子邮件。
若是需要和外国人进行交易，可以使用国际通用的hotmail邮箱。
为了轻松地收发邮件，你也可以使用类似Foxmail等电子邮件客户端软件工具。
2．运用聊天软件如果你能够熟练地运用一些网上即时聊天工具，如微软MSN、腾讯QQ等，或者使用其他网站平台自带的聊天工具，如淘宝网站的阿里旺旺等免费资源，那将有助于你与顾客的沟通。
其次，在与顾客聊天时打字要熟练，否则顾客会误会卖家怠慢了他，没有很认真地在与他交谈。
网上开店，有时你的生意就是在手指敲击键盘的时候谈成的。
3．应用图像处理软件网上开店一个非常重要的部分就是需要有精美的商品图片和宣传图片，因为客户主要是通过图片来了解你的产品的，精美的图片会吸引客户的眼球，而质量差的图片将会流失大部分客户。
通过数码相机拍摄的照片，可能会出现拍摄中的各类问题，如曝光不足、反差过高等情况，此时，你就可以使用相关的图像处理软件对图片进行适当的调整。
现在的图像处理软件有很多种，这里推荐使用Photoshop软件，因为它是图片处理领域中的佼佼者。
4．学会网站设计软件学会网站设计的相关软件可以为自己的店铺设计几个漂亮的宣传广告页面。
通常，为自己的店铺添加一些人性化的页面效果会更好。
需要学习的网站设计软件主要是Dreamweaver，它是专门的网页设计软件。
网上开店属于一种时尚而又前卫的工作，根据自身情况，选择适合自己的经营战略，摆正心态，调整状态，你也可以开网店。
现在，随着网络的普及和人们生活方式的改变，网上购物已经成为一种趋势。
由于上网人数的迅猛增加和网络的快速发展，越来越多的年轻人习惯并依赖于网上购物。
于是，网上开店这种新型的产业应运而生。
在开网店之前，首先要明确自己是否适合开网店。
现在我们就来看看适合开网店的人群的性格类型以及哪种身份的人特别适合开网店。

第一图书网, tushu007.com

媒体关注与评论

中国互联网将从"网名时代"、"网友时代"提升到"网商时代"，五年后人们都将上网做生意。
——阿里巴巴CEO 马云

第一图书网, tushu007.com

<<淘宝网开店与交易>>

编辑推荐

《淘宝网开店与交易》是由清华大学出版社出版的。
金融危机下，淘宝开店赚钱将为你带来额外收入。
你想开店当老板吗？
那就赶快行动吧！
淘宝网开店，轻松实现当老板的梦想，《淘宝网开店与交易》全面讲解在淘宝网开办网店的必备知识，从开店前的准备到完成第一笔交易，从提高网店的浏览量到各个交易环节的注意事项，能够为读者提供全面的开店和经营方面的指导。
如果你下定决心要成为什么样的人，或者要做成什么样的事，那么，意志与动机的驱动力会使你心想事成。
借助《财富宝典》的力量，你的财富梦想就能如愿以偿。
拥有《财富宝典》，你就能把握住财富。

第一图书网, tushu007.com

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:http://www.tushu007.com