

<<网上开店三合一>>

图书基本信息

书名：<<网上开店三合一>>

13位ISBN编号：9787302230816

10位ISBN编号：7302230811

出版时间：2010-10

出版时间：清华大学

作者：柯洪娣

页数：305

字数：292000

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>

## 前言

随着互联网的迅速发展、网络安全的逐步完善以及人们消费观念的不断转变，国内电子商务进入了一个快速发展的阶段。

特别是在经济危机对国民经济带来威胁和影响的时候，电子商务成为国民经济发展中最大的亮点之一。

电子商务行为已经全面覆盖商业经济的各个方面，当前的电子商务应用，已呈现出较高的普及化与常态化趋势。

据CNZZ的数据显示，其中，CNZZ是由国际著名风险投资商IDG投资的网络技术服务公司。

电子商务的行业站点数保持着高速增长，其发展可谓红红火火。

伴随网民数量的不断增加，国内使用第三方电子商务平台的中小企业用户规模已经突破1300万，网购用户的规模已经突破1.09亿。

阿里巴巴集团董事局主席马云说：“网货将和‘中国制造’一起，在未来10年内占据世界经济主流。

”针对网络市场的蓬勃发展之势以及网络购物的热潮，开网店的人越来越多，进行网购的用户也在不断增长，顺应这样的潮流，必然带来对相关指导书籍的需求。

本书正是为了满足那些已经或正在进行网上开店，但对相关理论和具体操作流程及方法不太了解的读者的需求而编写的。

全书共12章3个附录，具体内容如下。

第1章介绍网络贸易的相关知识，分析了在淘宝网、易趣网、拍拍网上开店的现状，阐述了寻找好的货源渠道和定位自己店铺类型的方法与技巧。

第2章介绍如何在淘宝网、易趣网和拍拍网注册开店，讲解利用淘宝网、易趣网、拍拍网的注意事项。

第3章介绍网上银行产品的相关知识，讲解了开通网上交易平台和进行网上充值交易的方式，阐述了使用网上银行的注意事项，介绍了其他支付方式，讲解了网络安全交易的知识。

第4章介绍产品代购与代销知识，讲解找寻货源渠道的方式，阐述选好服饰货源的秘诀。

第5章讲解美化所卖宝贝名字、宝贝描述和宝贝图片的技巧，介绍宝贝定价的门道。

第6章讲解使用阿里旺旺以及发布和回复宝贝留言的交易过程，介绍了买卖的全过程，讲解出现退款的具体事项，阐述完成一笔交易所需的步骤。

第7章介绍如何扩大和推广网店规模的技巧，讲解卖家外界宣传和自我完善店铺的技巧。

第8章介绍挖掘潜在顾客的门道，讲解分析与客户交流的语言艺术和心理攻势，阐述顾客的消费心理和卖家的交流理念。

第9章介绍提升店铺信誉的高招，讲解店铺营销策略，以及揭秘提升经营业绩小秘诀。

第10章介绍卖家如何通过服务提高竞争力，讲解如何化解售后矛盾与冲突，阐述如何注重服务质量。

第11章介绍卖家发货做好物流工作的全方面攻略，讲解物流纠纷问题的应对措施，阐述发货的附加经济价值。

第12章介绍数据库的备份与恢复技巧和方式，以及讲解淘宝助理的使用方法。

本书主要有以下几个特点。

(1) 内容翔实，技术精练。

本书不仅介绍了淘宝网、易趣网、拍拍网开店的一般流程，还介绍了推广店铺、开拓市场、提升服务、开展海外贸易、备份与恢复数据库等内容，并通过某些成功网店致富的案例，精练且全方位地介绍了网上开店的理论和流程。

(2) 结合实际，操作性强。

本书写作的根本目的是给那些已经或正在进行网上开店的人员提供一个操作指南，因此本书编写中结合了多位钻石卖家和皇冠卖家的实际经验，一步步按流程进行准备、注册、认证等操作，轻松完成第一笔交易。

(3) 体例穿插，图表结合。

本书大量运用体例和图表，通过通俗易懂的写法和大量的实际操作图片，增加了书籍的可视性，给读

<<网上开店三合一>>

者一个直观的印象，便于阅读和实际操作。

本书内容紧凑、思路清晰、讲解全面、案例生动，具有很强的指导性，力求指导读者在了解网上交易基本操作的基础上，能够将网店生意越做越好。

## <<网上开店三合一>>

### 内容概要

随着电子商务的快速发展，“网商”队伍正在不断壮大，网上开店已经成为当今社会时尚并流行的词语。

《财富新观念:网上开店三合一(淘宝·易趣·拍拍)》根据淘宝网、易趣网、拍拍网开店的整体流程，全方位地介绍了开店前的准备工作、注册三大网站、开通支付平台、寻找货源、推广店铺、开拓买家市场、通过服务提升网店魅力和信誉、挖掘客户、做好物流工作，以及备份和恢复数据库等方面的知识。

《财富新观念:网上开店三合一(淘宝·易趣·拍拍)》适合想在淘宝网、易趣网和拍拍网上开店的创业人员和兼职人员，也可作为高校或培训机构电子商务相关专业的实践参考用书。

## 书籍目录

第1章 网店开启创业之路 一、网店商机无限 1. 庞大的网络规模, 惊人的网络普及率 2. 金融危机下网商发展更快 3. 为什么网店如此风行 二、网上开店的情况 三、认识淘宝网 四、了解易趣网 五、看看拍拍网 六、定位自己的情况 1. 适合开网店的人群性格类型 2. 哪些人适合网上开店 七、寻找适合自己的经营项目 1. 选择适合的商品 2. 选择热门商品 3. 兴趣和能力的选择 八、选择适合自己的网店模式 1. 网店与实体店结合经营 2. 全职经营 3. 兼职经营 九、开店需要哪些条件 1. 开店硬件储备 2. 开店软件储备 3. 具备良好的心理素质

第2章 三大网店的注册 一、免费注册淘宝网会员 1. 注册电子邮箱 2. 注册淘宝会员 二、进行支付宝实名认证 1. 开通网上银行 2. 开通支付宝账户 3. 进行支付宝实名认证 三、申请淘宝网店铺 四、利用淘宝网工具 1. 使用阿里旺旺 2. 使用淘宝助理 五、成为拍拍网会员 六、认证并开设拍拍网店 七、注册易趣网会员 八、在易趣网进行身份认证 九、申请易趣网店铺 1. 如何申请易趣店铺 2. 易趣网收费情况 3. 易趣卖家工具

第3章 开通支付平台 一、网上银行的安全产品 1. 静态密码 2. 电子银行口令卡 3. 文件数字证书 4. 移动口令牌 5. 移动数字证书 6. 动态手机口令 二、办理网上银行 1. 中国工商银行 2. 中国建设银行 3. 中国农业银行 4. 交通银行 5. 中国民生银行 6. 兴业银行 7. 中国光大银行 8. 上海浦东发展银行 9. 广东发展银行 10. 深圳发展银行 11. 中信银行 三、使用网上银行的注意事项 1. 每次网上划账交易后, 应及时清查交易清单 2. 每次退出网上银行都要慎重 3. 创建一个保密性高的网上银行密码 四、网上银行充值交易 1. 淘宝网充值交易 2. 拍拍网充值交易 3. 易趣网充值交易 五、其他支付方式 1. 银行柜台汇款 2. 邮局汇款 3. 手机汇款 六、网络交易安全须知

第4章 寻找你的货源 一、产品代理与代销 1. 产品代理 2. 产品代销 二、搜索网上货源 1. 利用搜索引擎搜索货源 2. 进入专门网站搜索货源 三、细挑批发货源 1. 国内较大的批发市场 2. 如何在批发市场进货 四、厂家货源有渠道 1. 厂家货源流通方式 2. 如何去厂家进货 五、挖掘特色货源 1. 手绘和手工制品 2. 民族特色工艺品 3. 地方特产 4. 二手闲置物品 5. 跳蚤市场 六、搜罗其他货源 1. 积压的品牌库存或清仓产品 2. 外贸订单剩余产品 3. 国外的打折商品 七、选好服饰货源的秘诀 1. 注意进货时间 2. 掌握进货技巧 3. 选好外贸尾单的秘诀

第5章 美化你的宝贝 一、选取你的宝贝名字 1. 合理组合运用关键字 2. 关键字设置的常见问题 二、丰富你的宝贝描述 1. 生动真实的描述 2. 全面专业的描述 三、美化你的宝贝图片 1. 拍摄前期准备 2. 靓图拍摄技巧 3. 利用Photoshop美化照片 四、宝贝定价技巧 1. 给宝贝定价的方法和形式 2. 常用定价技巧

第6章 完成第一笔交易 一、阿里旺旺操作说明 1. 使用阿里旺旺直面客户 2. 保存聊天记录 3. 网页阿里旺旺与移动旺旺 二、收发站内信 三、发布和回复宝贝留言 1. 发布宝贝留言 2. 回复宝贝留言 四、修改上架商品价格 五、确认买家付款 1. 区别已付款买家和未付款买家 2. 修改交易价格 六、选择物流发货 1. 发货方式 2. 核对地址 3. 物流发货 七、账户资金管理 1. 如何查询账户余额 2. 如何充值 3. 如何从支付宝中提现 八、为买家做出评价 九、退款二三事 1. 查看退款信息 2. 同意买家退款 3. 拒绝买家退款 4. 退款常见问题

第7章 名扬你的店铺 一、设置店铺首页 1. 设置店铺背景音乐 2. 设置店标 3. 安装店铺计数器 二、使用个性化宝贝分类和模板 1. 制作个性化宝贝分类 2. 使用个性化宝贝模板 三、做好店内宣传 1. 注重信誉评价 2. 交换友情链接 3. 巧用宝贝推荐 4. 妙用店铺公告 四、在社区中宣传店铺 1. 走进商城积极参加网内活动 2. 申请社区广告位 3. 发表帖子及回复帖子 4. 巧用阿里旺旺发布广告 五、利用搜索引擎和导航网站 1. 登录搜索引擎让你的店铺访问量“井喷” 2. 登录导航网站让你的网店被客户找到 六、推广你的店铺 1. 多用拍卖提高访问量 2. 灵活运用信用评价免费做广告

第8章 挖掘你的顾客 一、巧用店铺留言 二、抓住上门的买家 1. 巧妙应用欢迎词 2. 主动介绍商品 三、红包送出邀买家 1. 发送礼仪红包 2. 发送促销红包 四、主动上门寻找买家 1. 登录各大搜索引擎 2. 博客推广和热门论坛发帖 五、与买家交流 1. 与不同类型的买家交流 2. 直面买家砍价 六、发送站内信件 七、开通店面消息提醒 八、粘住客户的艺术 1. 善待你的客户 2. 管理好客户资源 3. 用名片吸住你的客户

第9章 提升信誉的法宝 一、知己知彼方可竞争取胜 1. 解读“知己知彼, 百战不殆” 2. 知彼: 监测同行动向 3. 知己: 了解自身条件 二、店铺营销策略 1. 细节赢得顾客 2. 注意维护客户关系 3. 诚信, 无处不在的话题 4. 赢得100%好评率 5. 避免价格战 6. 强强联手, 提高信用 7. 店铺营销常用的营销

## &lt;&lt;网上开店三合一&gt;&gt;

策略 三、如何利用旺季和淡季 1. 旺季一定要“热卖” 2. 充分利用销售淡季 四、提升经营业绩小秘诀 1. 比“隔壁”店铺做得好一点 2. 把握集团消费 3. 利用假日经济, 增加销量 五、打造优秀网络营销团队第10章 从服务提升网店魅力 一、专业的导购服务 1. 导购服务的专业素质 2. 导购服务中的小技巧 3. 提高导购亲和力的三步曲 二、用好阿里旺旺的快捷短语 1. 设置快捷短语 2. 使用快捷短语 三、电话交流中的注意事项 1. 接电话技巧 2. 打电话技巧 四、选择发货方式 1. 选择合理的发货方式 2. 送货上门的注意事项 五、制定合理的退货和换货政策 1. 了解“消费者保障服务” 2. 申请加入“消费者保障服务” 3. 保证金缴存标准 4. 退出“消费者保障服务” 5. 制定自己的服务政策 六、回应买家的投诉 1. 售后买家回访与调查 2. 售后回应买家的投诉 七、引导买家调整评价 1. 删除恶意评价 2. 挽救中评和差评 八、注重服务质量 1. 向买家表示感谢 2. 主动联系买家第11章 做好物流很重要 一、包装拴住客户的心 1. 必须考虑的物流准则 2. 包装前要注意什么 二、包装全攻略 1. 内包装 2. 中层包装 3. 外包装 三、物流中包装的保护性 1. 防潮包装技术 2. 防震保护技术 3. 防破损保护技术 四、物流方式大比拼(平邮、EMS、快递) 1. 邮局普通包裹 2. 邮局快递包裹 3. 邮政速递业务 4. E邮宝 五、选一个好的快递公司 1. 国内快递公司 2. 国际快递公司 六、全面解决物流纠纷问题 1. 预防物流纠纷 2. 途中的物流纠纷第12章 数据库的备份和恢复 一、使用淘宝助理上传宝贝 1. 登录淘宝助理 2. 创建模板 3. 了解宝贝基本信息 4. 编辑宝贝描述 二、使用淘宝助理上传和下载宝贝 1. 使用淘宝助理上传宝贝 2. 使用淘宝助理下载宝贝 三、批量复制宝贝模板 1. 复制宝贝模板 2. 修改宝贝模板 四、批量修改宝贝信息 1. 选中需要修改的宝贝 2. 批量修改宝贝名称 3. 上传修改好的宝贝 五、设置运费模板 1. 为什么要使用运费模板 2. 如何使用运费模板 六、利用淘宝助理备份和恢复数据 1. 利用淘宝助理备份CSV文件和还原宝贝信息 2. 利用淘宝助理备份和还原数据库 七、将淘宝数据转换为拍拍数据 八、将淘宝数据转换为易趣数据附录 附录1: 国内主要快递公司网站 附录2: 全国最大的50个专业批发市场 附录3: 中国各地土特产名录



## 章节摘录

插图：六、定位自己的情况在开网店之前，首先要明确自己是否适合开网店，是否拥有经营网店的时间、优势和资源。

1. 适合开网店的人群性格类型究竟哪一类型的人比较适合网上开店呢？

一般来说，拥有以下性格特征的人是比较适合在网上开店的。

1) 独立自主型有些人追求独立自主的生活方式，不喜欢被束缚，而选择了创业。

现实中创业需要本钱，资金的筹措是一件头痛的事。

网上开店投入的资金并不大，发展也日渐成熟，对于一些资金不够多，又想自主创业的年轻人来说，是一个不错的选择。

2) 理想主义型每个人都有理想，但在外部环境和自身条件受到限制的情况下，我们远大的理想暂时不能实现。

理想有大小和远近之分，生意则不分大小，通过努力可以实现成功开网店的理想。

选择好项目，认真地去，或许会收益不菲呢！

3) 个人兴趣型爱因斯坦有句名言：“兴趣是最好的老师。”

兴趣不管对学习或是工作都有着神奇的内驱动作用，能变无效为有效，化低效为高效。

如果一个人对某方面很感兴趣，将会把自己的全部精力投入到其中，更有利于他在这方面取得成功。

2. 哪些人适合网上开店网上开店的人有赚钱的，有赚不到钱的。

如果拥有时间、精力和货源等方面的优势，成功开网店并不难。

以下归纳了几种适合网上开店的人群。

1) 中小企业者通过B2C平台增加了销路，利于企业的发展。

获得和大企业产品相同的资讯和机会，不受地理位置、经营规模等因素制约；利于开展全球经营模式，为企业更好地发展提供了空间。

2) 大学生一般大学生功课较为轻松，有较多的空余时间，与其将时间浪费在玩游戏上面，不如作为课外实践尝试一下网上创业。

该类群体特征为易接受新事物，若对网上开店产生了兴趣，那么他们会把自己的全部精力投入到其中。

很多成功的网上店主就是在读的大学生，他们通过这种方式淘到了人生中的第一桶金。

3) 初次创业者网上开店创业风险比较小，投入资金少，甚至可以是零投入，对于初始创业的人来说，起步比较难，这无疑增强了信心与创业热情。

网上开店和实体店的性质是一样的，都是与人交流，能锻炼沟通交流能力，增加人脉，学习宝贵的经验，为下一步发展奠定了基础。

4) 拥有实体店的人如果你拥有实体店，那么可以选择在网上开家店，作为自己实体店的分店，从而把潜在客户拓展到网上，不断发展自己的消费群体。

使用这种方法往往会有意想不到的效果，销售额还有可能超过实体店。

5) 企业白领网络购物在职场人中渐渐盛行，网上开店也成为白领们赚取外快的方式。

智联招聘的职场人网上开店特别调查显示，三成职场人开过网店，八成职场人有过网上购物经历。

白领店主们表示自己开网店的主要目的是赚钱。

开网店需要付出大量的时间和精力来打理，需要协调好本职工作与兼职之间的关系。

但大部分职场人本着节约成本原则来经营，并没有把主要精力放在网店上。

## <<网上开店三合一>>

### 媒体关注与评论

要得到顾客的信任和夸奖：只要是这家店卖的，就是好的。

——松下幸之助网上创业是当代社会发展的一个趋势，适用人群非常广泛，大学生、职场人员、赋闲在家的宅男宅女们，几乎所有的人只要喜欢都可以来尝试，这在当代激烈的职场竞争中，不失为一条成功的途径。

——淘宝蓝钻卖家 萧萧



## <<网上开店三合一>>

### 编辑推荐

《财富新观念:网上开店三合一(淘宝·易趣·拍拍)》:网络零售的快速发展,为越来越多的创业者提供了一个新的平台,想成为网店老板,那就赶快行动起来吧。

《财富新观念:网上开店三合一(淘宝·易趣·拍拍)》全面讲解了在淘宝网、易趣网、拍拍网开店的相关知识,从开店前的准备到市场的开拓,从客户服务到数据库维护,为网上开店创业的人员提供了全面的指导。

每个人都有自己的梦想,希望自己能够飞得高一些、飞得远一点,或是创造一些有意义的传奇,让自己的人生更加丰富多彩。

如果你的梦想是创造属于自己的财富传奇,那么坚定的意志、新颖的观念以及强烈的动机都将是成功路上强劲的推动力。

《财富新观念》将是你最好的帮手,你的财富梦想将如愿以偿。

## 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>