

<<淘宝店铺网络营销赢家手册>>

图书基本信息

书名：<<淘宝店铺网络营销赢家手册>>

13位ISBN编号：9787121109478

10位ISBN编号：7121109476

出版时间：2010-6

出版时间：电子工业

作者：孙东梅

页数：256

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>

<<淘宝店铺网络营销赢家手册>>

前言

据统计,截至2009年12月,国内网民规模已达3.84亿,互联网普及率进一步提升,达到28.9%,已稳居世界第一。

据初步统计,2009年中国网络购物市场全年交易规模接近2500亿,同比增长93.7%,网络购物交易规模占社会消费品零售总额的比重有望攀升至1.98%。

展望未来几年的发展,网络购物市场依然会维持相对较快的成长,相比国外及国内传统商务市场,网上购物的空间还有很大,网购市场前景依然十分诱人。

随着网络购物的不断发展,开网店的人越来越多。

然而,好不容易开好了店铺,如果不懂任何营销的话,最终只有关门的命运。

虽然近年来在网上开店的用户越来越多,但是很多店主的收入并不是很高。

这是因为没有很好地解决下面棘手的问题:店铺宣传推广、销售策略、售后服务。

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,融实用性与理论性为一体,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。

本书主要内容据权威统计,虽然网上开店的很多,但是有相当一部分的销售量非常少,少到几天甚至半个月才能卖出一件商品。

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。

本书是一本系统地讲解如何进行网上店铺营销的书籍。

本书所讲的淘宝网络营销方法都是非常简单、非常实用的营销技巧,读者可以在非常短的时间内就完全掌握并且套用到自己的网店中去。

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以及如何制定销售策略。

主要内容包括商品发布的技巧、用好阿里旺旺的技巧、利用淘宝免费资源来推广网店的方法、花钱在淘宝推广店铺的妙招、在淘宝外进行推广的技巧、提高网店流量的营销策略、售前良好的沟通艺术、售中服务绝招、完善的售后服务、维护好客户关系、掌握网店的经营管理艺术打造皇冠店铺。

本书特色对于网上开店的创业者来说,这是最好的时代,也是最坏的时代:开创一家网上店铺已不再困难,难的是在日益激烈的竞争中生存下去,难的是从遍地开花的网店中脱颖而出,难的是在虚拟的网络空间中拉来顾客、赚到真金白银。

·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,但真正讲“实战”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,本书主要介绍了这些营销和推广方面的技巧。

·本书招招是窍门,其中既有相关的成功店主的营销服务经验,更有简明的操作方法,多层次、多方位地阐释了网上开店的艺术技巧和策略。

本书作者具有多年的网店设计与装修经验,本书收录的150个技巧都是作者在日常开店过程中使用经验的精华总结,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。

·本书把目前最流行的营销理念运用到淘宝平台,所有经验都在淘宝店铺中得到过实际验证,已经获得了巨大的成功。

·本书按照2010年最新改版的淘宝界面进行编写,介绍了淘宝最新出的一些营销工具和营销案例,让你不会有过时或找不到界面的困扰。

本书适合读者 本书适合已经开办了自己的网店并想提高营销水平、扩大经营的淘宝网店主阅读,也适合希望拓展网络市场的企业及有意进行网络营销的个人阅读,同时本书也可作为电子商务营销培训的参考教材。

本书由经验丰富的网店老手与网络技术高手编写,同时也得到了众多网络店主的支持,在此表示衷心的感谢。

<<淘宝店铺网络营销赢家手册>>

本书参加编写和整理素材的还有 邓静静、李银修、刘宇星、邓方方、张礼明、杨建伟、李晓民、何秀明、肖瑞奇、刘中华、邓方方、陈石送、孙起云、吕志彬等。

由于作者水平有限，书中可能还存在疏漏和不足之处，欢迎读者朋友不吝赐教。

<<淘宝店铺网络营销赢家手册>>

内容概要

越来越多的人选择在淘宝网上开店，实现着自己的创业梦想。

那么开网店也需要宣传推广吗？

答案是肯定的。

而且，网店的宣传推广与实体店的广告有很大不同。

在淘宝网上宣传，不仅需要技巧，而且还需要卖家全面深入地了解淘宝网这个平台，才能最大限度地利用淘宝网提供的宣传工具，让自己的网店脱颖而出。

本书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，全书共收录了150个技巧，技巧之间相对独立，便于读者随时学习。

读者可以在非常短的时间内就完全掌握并且套用到自己的网店中去。

本书介绍了如何进行网店宣传推广，让自己的网店众人皆知，以及如何制定销售策略。

本书适合已经开办了自己的网店并想提高营销水平、扩大经营的淘宝网店主阅读，也适合希望拓展网络市场的企业及有意进行网络营销的个人阅读，同时本书也可作为电子商务营销培训的参考教材。

。

作者简介

孙东梅，资深网站开发与网页设计工程师。

1997年开始网站开发，迄今已十年之久，设计和开发了众多网站，积累了非常丰富的实际工作经验。

作者对Dreamweaver、Flash、Fireworks等网页制作工具和HTML、CSS、JavaScript、VBScript、ASP等网络开发语言都有深厚的积累和独到的见解。

另外作者在计算机图书编写方面也有丰富的经验，从而为本书的质量提供了很好的保证。

<<淘宝店铺网络营销赢家手册>>

书籍目录

- 第1章 促进销售的商品发布法 第1讲 商品名称中关键字的组合方式 买家在网上购物时，是通过商品关键字来搜索商品的。商品关键字如何设定，可以直接影响到商品的浏览量，进而影响到商品的销售。本节介绍商品名称关键字的几种组合方式。
- 第2讲 设置好商品关键字让你的店铺拥有高访问量 大家都知道在淘宝开店，发布商品时取一个好名字很重要。那如何取才有效呢？本节将介绍选择有效的关键字、选取关键字的技巧、关键字设置的原则、处理关键字等。
- 第3讲 让买家心动促成交易，商品图片是关键 一张漂亮的图片可以让店铺的宝贝脱颖而出；可以为店铺的宝贝带来人气；可以让买家心情愉悦；可以让买家怦然心动。本节介绍让买家心动的图片拍摄处理技巧。
- 第4讲 商品图片的诚信原则 商品图片最重要的是展示商品。当买家浏览过商品之后，商品的每一部分细节甚至不足都让他们了然于心，这样诚信的态度才是网店发展的基础。
- 第5讲 使用模特实拍，增加商品的直观视觉效果 利用人体模特或者真人模特进行拍摄，能够更好的展现出商品的大小、线条和样式。还能美化店铺，吸引买家的眼球，店铺浏览量也会随之提高。
- 第6讲 如何让我的商品描述更吸引买家 在网上做生意，最重要的是如何把商品信息准确的传递给买家。图片传递给买家的只是商品的形状和颜色的信息，对于性能、材料、产地、售后服务等，必须通过文字方面的描述来说明。
- 第7讲 在商品描述中注意服务意识和规避纠纷 一切买卖双方所关心的问题都应该真实、详细地在商品描述里写出来，这样可以规避交易纠纷。
- 第8讲 抓住黄金时段上架，巧妙控制商品亮相时间 选对商品发布时间，才能让买家第一时间搜到你的商品。本节介绍商品发布时间的技巧，让你的商品排名靠前，容易被买家看到。
- 第9讲 商品定价的诀窍，让你数钱数到手抽筋 商品定价是一门很深的学问，要把自己的商品成功的销售出去，掌握定价方法是必然的趋势。在定价方面能否出奇招，将决定你在商海的沉浮。
- 第10讲 商品定价要有度 价格适中并且保证有合理的利润，这样的定价是每一个店主追求的目标。但是这个适中的价格到底是多少，这就牵涉到很多定价的技巧。
- 第11讲 商品涨价与降价的策略 随着市场和环境的改变，商品价格是可以变动的，要想成功销售店铺的商品，必须掌握商品涨价与降价的策略技巧。
- 第12讲 如何给商品定价达到推广作用 定价无非是一组数字，但在营销上，会给商品促销增添神奇的魅力，从而间接达到了推广作用。本节介绍达到推广作用的商品定价技巧。
- 第13讲 为照片添加相框提高商品档次，吸引买家眼球 为照片添加相框可以提高商品档次，吸引买家更多的关注。本节介绍一款简单实用的数码相片加框软件PhotoWorks。
- 第14讲 选好选橱窗推荐，增加店铺浏览量 橱窗推荐宝贝会集中在宝贝列表页面的橱窗推荐中显示，每个卖家可以根据信用级别与销售情况获得不同数量的橱窗推荐位。合理利用这些橱窗推荐位，将大大提高卖家宝贝的点击率。
- 第15讲 使用店铺推荐位，增加商品曝光率 店铺推荐宝贝出现在每个宝贝介绍页面的底部或者在店铺中间的推荐位上，买家浏览宝贝及店铺时第一眼就能看到这些被推荐的宝贝，该推荐同时也

<<淘宝店铺网络营销赢家手册>>

会出现在旺旺对话框的推荐宝贝中。

使用店铺推荐位可以大大增加商品的曝光率。

第2章 用好阿里旺旺,让你的生意旺上加旺 第16讲 巧妙设置旺旺状态信息为店铺做广告

使用旺旺自定义状态可以宣传店铺的优惠活动或热销商品。

如果淘友对商品感兴趣,可以进入到店铺中购买,这在很大程度上增加了浏览量,进而提高了商品的销售量,是推广店铺的一条捷径。

第17讲 移动旺旺帮你赚大钱,24小时在线生意不会丢 移动旺旺是阿里旺旺推出的“短信服务”,有了移动旺旺不会错过任何的买卖。

当店主不上旺旺时,可以使用手机收取旺旺信息,和买家随时随地做买卖。

第18讲 巧设阿里旺旺,让别人用关键词找你 怎样才能更好的使用阿里旺旺推销自己店铺同时又找到志趣相同的朋友呢,让很多店家伤透脑筋,本节就介绍通过关键词让更多的朋友找到你的技巧。

第19讲 使用阿里旺旺增加流量的技巧 阿里旺旺是一个非常好的交流工具,现在有很多生意都是通过旺旺达成的。

潜心研究旺旺的功能,可以获得很多的经验,本节将介绍应用旺旺提高流量的一些技巧。

第20讲 旺旺分组管理,打造特色的旺旺群 旺旺群的宣传力量不容忽视,可以在群的公告中除了写上群的标语公告,再添加上店铺所经营项目或活动,这样群内的淘友都会看到了。

你还可以加入别的群,通过与淘友的交流,你的店铺就会让更多的人知道,这可是不容忽视的宣传。

第21讲 在网店里添加多个阿里旺旺,让生意旺遍天下 “旺旺头像”可以更方便他人随时随地与你联系,可以在互联网上任何地方添加,让别人知道旺旺的在线状态,只要轻轻一点“和我联系”生意就来了。

而且可以添加多个旺旺,这对于店里有多个客服人员的旺店更是非常有用。

第22讲 阿里旺旺杀毒防毒,提高交易安全 阿里旺旺为用户贴心服务,与业界知名杀毒软件公司合作,为用户提供旺旺安全扫描服务免费查杀内存中活动的木马、病毒。

本节将介绍使用阿里旺旺的杀毒防毒技巧。

第23讲 如何防止旺旺的骚扰信息 你是否遇到过旺旺发来的骚扰信息,这是很让人烦恼的事,有什么办法可以屏蔽掉这样的消息呢?

本节将介绍防止旺旺骚扰信息的方法。

第24讲 巧妙利用旺旺群推广中的“私聊”推广 私聊即在群内逐一点开群成员的窗口,进行一对一的推广。

这种方法是目前旺旺群推广中最为有效的推广方式。

在私聊中,更易控制推广的走向,采用巧妙的语言和流程化的操作方法,最大化提高推广的覆盖面及转化率。

第25讲 巧用恰到好处的旺旺表情,促使交易过程顺利进行 旺旺工具里面的表情是我们与客户沟通的好帮手,它能很快的制造出轻松的气氛,拉近与客户间的距离,不恰当的表情很容易引起误会,所以有些时候应该避免或谨慎使用。

第3章 利用淘宝免费资源来推广网店 第26讲 互相添加友情链接,增加店铺流量 友情链接或称互换链接等,是具有一定互补优势的网店之间的简单合作形式,使得买家可以从合作网店中发现自己的网店,达到互相推广的目的。

第27讲 相互收藏店铺,增加人气 现在淘宝的排序更改了,是综合排名,所以收藏店铺也是排名靠前的一个因素了,相信很多人都为自己店铺的收藏量而发愁。

那么如何利用收藏店铺来提升自己店铺的人气呢?

第28讲 在淘宝社区发帖,不花一分钱照样增加网店流量 要宣传店铺,可以借助淘宝社区的力量,多逛社区、多发帖,使自己成为社区名人。

当在社区的知名度高了,其他淘友也就会读你的帖子,并关注你的店铺,随着店铺知名度的提高,交易量也会有所提高。

第29讲 快速赚取社区银币购买广告位 社区银币可以用来买社区广告位,为店铺和产品做宣

<<淘宝店铺网络营销赢家手册>>

传，银币还可以用来给你的好朋友赠送礼物。

本节就介绍几种常用获得社区银币的方法。

第30讲 灵活运用信用评价，也可免费做广告 在淘宝上，可以免费做广告的地方很多，广告可以说无处不在。

本节就介绍使用“信用评价”和“解释”做广告，宣传展示店铺及商品。

第31讲 玩好我的淘江湖，增加店铺的销售量和人气 淘江湖是淘宝开发的一个真实的好友交互平台。

淘江湖帮你便捷地同好友保持联系，可以及时了解他们的最新状况与动态信息，增加店铺的销售量和人气。

第32讲 参加淘宝抵价券，与淘宝网一同促销 发布几款最有优势的抵价券商品，你可能不赚钱甚至是成本价在卖，但换来的可是店内的流量、信誉及其他商品的销量增长。

第33讲 分享店铺流量，加入网商联盟 加入商盟能提高顾客对你的信任，当然有利于生意了，还能宣传店铺。

本节介绍加入联盟的一些好处。

第34讲 发精华帖，赢取百万流量 淘宝社区中有许多精华帖，这些精华帖有效的提升了店铺浏览量。

一个精华帖一般会带来上千甚至上万的流量，甚至10万以上的浏览量也是不稀奇的。

本节介绍发精华帖的技巧。

第35讲 如何抢“沙发”，提升浏览量 在论坛抢到了“沙发”就等于是抢到了“黄金铺位”，凡是看帖的网友，几乎都能看到坐上沙发的店主的大名、头像等，店铺的点击率也就会因此上升。

第36讲 设置VIP会员卡，强有力的店铺促销 设置VIP会员卡可以提高商品的曝光率，吸引使用VIP卡购物的部分买家，丰富店铺的宣传和营销手段，让买家能够通过各种不同的途径都能看到和买到你的商品。

第37讲 巧用店铺留言，一样给你带来成交机会 店铺留言其实是一把双刃剑。通过买家和卖家的一问一答，无形中会起到宣传店铺的作用。

留言越多，表明店铺越受关注。

第38讲 多用拍卖提高访问量 一元拍卖或低价拍卖，可以吸引不少买家。访问量增加了，购买的机率也就会增加了。

本节将讲述拍卖商品的发布过程。

第39讲 最新利器“淘友推荐” 淘友推荐能帮助卖家更全面地展现宝贝的搭配价值，促进销售。

使买家与卖家间的沟通更为便捷有效，大家都能体验成为淘宝推荐的乐趣。

第4章 花钱在淘宝推广店铺的妙招 第40讲 加入消保，为买家提供保障 加入消保不但能提高买家心理上的认可度；同时也为店铺的竞争力提高了砝码。

让顾客感觉他们买到的不仅仅是物美价廉的商品，更能得到贴心的服务，真正做到使顾客感到开心而来，满意而去。

第41讲 开通旺铺，生意网上加旺 淘宝旺铺为卖家提供了更专业、更个性的店铺页面，并提供了更强大的功能，对塑造店铺形象，打造店铺品牌起到了至关重要的作用。使用旺铺功能的卖家，商品平均浏览量比普通卖家提升巨大。

第42讲 设置满就送，让店铺的信誉度飞涨 满就送就是满就减，满就送礼，满就免邮费。给卖家提供一个店铺营销平台，通过这个营销平台可以给店铺带来更多的流量。

第43讲 巧用搭配套餐增加销量 搭配套餐是针对商品的促销方式，使店铺的促销活动更专业，节省人力成本，提升客单价和转化率。

使用搭配套餐使商品与商品之间环环相扣，增强了每个商品的曝光率，起到连带销售的作用。

第44讲 利用好限时打折，疯狂促销 限时打折是淘宝提供给卖家的一种店铺促销工具，卖家可以在自己店铺中选择一定数量的商品，在一定时间内以低于市场价进行促销活动。

第45讲 直通车就像催化剂，快速销售 淘宝直通车是为卖家量身定做的推广工具，淘宝直通

<<淘宝店铺网络营销赢家手册>>

车推广的是单件商品，但买家通过直通车推广商品进入店铺后，间接给店铺也带来了优质的流量，继而达成推广店铺的目的。

那么怎样才能使用好直通车呢？

第46讲 设置秒杀，吸引买家疯狂抢购 秒杀是淘宝常见的一种促销方式，而且在促销频道天天都有秒杀。

那作为一个卖家到底怎么才能做好秒杀活动呢？

第47讲 参加阿里妈妈淘客推广，让更多淘客推广你的商品 加入淘客推广无需预先支付任何费用，推广过程完全免费，不成交不收取任何费用。

只有通过淘客推广出去的商品才需要支付佣金。

第48讲 使用“顾客回”累积回头客 “顾客回”是一个让顾客都成为“回头客”的工具。只要给顾客添加积分，顾客在其他店铺查积分时，同时查到你的店铺，可以免费推广，可以积分批量修改、作废、删除，让你更轻松管理。

第49讲 卖家用卖霸，日销万元非神话 超级卖霸是淘宝网重拳推出的商品展示集中营，搜集了最热卖的商品，将其集中展示在全网客流访问量最大的位置，以其超大活动流量、完美主题策划、投入费用优惠、效果数据监控等突出优势取得了良好的效果。

第50讲 钻石展位引爆店铺销量狂潮 钻石展位的主要优势在于对整个店铺进行推广，以图片的方式给人一种信息，让人产生好奇心、购买欲等，使得店铺的访客增加。

本节介绍钻石展位的使用经验。

第51讲 免费试吃试用 “免费试吃中心”是一种店铺促销方式，只需要提供完全免费商品并派发给会员，就可以参加。

大大增加了店铺商品的曝光率，从而提高店铺流量，并培养店铺的潜在客户。

第52讲 加入淘宝分销平台，扩展网络销售渠道 分销是商家凭借外力拓展渠道，扩张销售网络的常见手段。

淘宝分销平台不仅让网络分销管理变得更为高效，而且能为品牌快速搭建网络分销渠道，从而帮助商家更快更好地建立自身的网络分销模式。

第53讲 使用“淘代码”，找到更多的买家 淘代码是一串与淘宝上商品或店铺一一对应的数字代码。

卖家使用淘代码可以增加线下海量潜在买家，媒体强势品牌效应，迅速开拓市场，优先获得多家线下媒体推广资源。

第5章 在淘宝店铺外进行推广的技巧 第54讲 登录搜索引擎 网店页面的搜索引擎优化是一种免费让网店排名靠前的方法，可以使网店在搜索引擎上获得较好的排位，让更多的潜在客户能够很快地找到你，从而求得网络营销效果的最大化。

第55讲 怎样设置关键字才能被搜索引擎收录 关键字的确非常关键，它是整个网站登录过程中最基本，也是最重要的一步，是进行网页优化的基础。

本节介绍选择关键字的注意事项。

第56讲 通过MSN推广 利用MSN聊天工具也可以宣传网店，提升店铺的流量。

MSN可以设置不断刷新的个性签名档，在签名档中可以添加店铺的广告，在与MSN好友或群友聊天时，对方就能看到自己的个性签名。

第57讲 如何巧用博客来推广店铺 博客在发布自己的生活经历、工作经历和某些热门话题的评论等信息的同时，还可附带宣传商家，如商品品牌等。

好的文章 更容易引起关注，吸引大量潜在顾客浏览。

第58讲 在分类信息网站上推广 分类信息网站发展的核心是给用户及时、方便、切实有用的关乎日常生活的信息。

在分类信息网站也可以推广自己的网店，可以免费发布自己的店铺中有关商品信息。

第59讲 去各种论坛发展潜在买家 除淘宝以外还有一些其他的可以提供交易信息的平台，也就是各个论坛的自由交易版块。

通过这些平台可以让更多的人了解你的商品。

<<淘宝店铺网络营销赢家手册>>

第60讲 如何寻找精确客户源 网上各类的淘友都有，如果采取大而全的推广方法，也许很难找到精确的客户源。

那么如何寻找精确客户源呢？

第61讲 登录导航网站 现在国内有大量的网址导航类站点，如<http://www.hao123.com/>等。在这些网址导航类做上链接，也能带来大量的流量。

第62讲 “软文”推广有效增加店铺销量 软文推广是一个比较低廉的推广方法，只要将商品或服务，有技巧性的融入到文章内容里，随着文章的传播，软性广告会越来越被更多人阅读接受，那么潜在消费者就会更加青睐产品和品牌。

第63讲 扩大网店的规模，发展网络代理店 发展网络代理店，可以通过更多的渠道让店铺的商品跟顾客见面，从而扩大受益面。

也就会提高自己的商品销售量，使自己的商品销售大大增加。

第64讲 网络团购是网店推广的助推器 网络团购已经成为在网民中流行的一种新消费方式。卖家以团购交易类型发布商品，是为了能够把商品卖出去，大大增加商品的交易量。

第65讲 投放网络广告，带来客观的流量 网络广告是指运用专业的广告横幅、文本链接、多媒体的方法，在互联网刊登或发布广告，通过网络传递到互联网用户的一种高科技广告运作方式。在网络经济的今天，网络广告已经被更多企业或商家所重视。

第66讲 电子邮件推广 可以通过给用户发送电子邮件推广网店。以电子邮件为主要的推广手段，常用的方法包括电子刊物、会员通讯、专业服务商的电子邮件广告等。

第67讲 让客户一定给你回复邮件的技巧 如果你辛辛苦苦的给潜在客户发生了大量的电子邮件，而客户收到后看也不看就直接删除到垃圾箱里，这样你的工作是不是白做了呢？本节介绍让客户看到邮件后回复的技巧。

第68讲 玩转百度，轻松增加宝贝浏览量 如果你的店铺能在百度搜索中排上名，那店铺的浏览量会有很大的提高。本节将介绍如何在百度上做推广。

第69讲 利用传统媒介推广 还可以利用传统的媒介推广自己的店铺，本节就讲述几种常见的方法，如印刷并散发广告传单、向杂志等媒体投稿、多参与活动派发名片。

第70讲 QQ签名推广 可以利用QQ签名添加自己的广告，例如添加自己的店铺名称。本节讲述QQ签名推广店铺的方法。

第71讲 QQ空间推广 利用QQ空间提高流量，就是去别人的空间不断的留言，使访客都来到你的空间，在QQ空间添加上店铺的广告信息。

第6章 提高网店流量的营销策略 第72讲 网上赠品促销 赠品促销是最常用的价值促销方式，它把商品作为礼物赠送给顾客，以一种实物的方式给顾客非价格上的优惠。赠品促销是一种既能短时间增加销量、又能起到长时间树立品牌的极佳促销方式。

第73讲 赠品促销效果不佳的原因 赠品是争取顾客购买商品，提升业绩成长的法宝。此策略的运用得当，很有可能吸引顾客踊跃购买。

有些促销活动有这样的现象，赠后的营销效果却不佳，这是为什么呢？

第74讲 赠品促销的操作要点 千万不要认为赠品就是额外送给顾客的，小小的赠品里学问可大了。

本节介绍赠品促销在操作时注意的一些要点。

第75讲 购物积分促销 积分制作为一种有效巩固和激励老顾客多次购买的促销手段，在商家促销中得到广泛应用。

因为这些顾客有重复购买商品或者服务的需求，而获得老顾客的再次消费的成本要远远低于重新开发新客户的成本。

第76讲 打折促销 由于打折促销直接让利于顾客，让买家非常直接地感受到了实惠，因此是目前最常用的一种阶段性促销方式。

第77讲 免邮费促销 网络购物中间环节的邮费问题一直是买家关注的焦点之一。

<<淘宝店铺网络营销赢家手册>>

店主可以根据买家所购买商品的数量来相应地减免邮费，让顾客从心理上觉得就像在家门口买东西一样，不用附加任何其他费用。

第78讲 有智慧淡季也可变旺季 网店如能在销售淡季使自己的商品销售一枝独秀，不仅可以提高店铺的销售业绩和商品的知名度，还可以为即将到来的销售旺季打下坚实的基础，在未来的竞争中抢占先机。

本节将介绍淡季销售的策略。

第79讲 要想赚钱赚人气应抓住节假日 节假日的销量占了总销量的大部分，每当节假日来临之际，各商家摩拳擦掌，希望通过节日促销提升销售。

如何充分利用假日经济带来的契机做好促销，本节将给你详细介绍。

第80讲 怎样做好销售旺季的促销 一般说来，旺季占营业总额的70%以上。

旺季促销是很多商家经常使用的手段，店铺经营者在旺季必须要做到热卖。

旺季热卖需要注意哪些问题呢？

第81讲 网店推广要明确分析目标人群 有时会有新手卖家在抱怨，怎么推广几个月了还没有什么效果。

遇到这样的问题，新手卖家就应该考虑清楚这样几个问题：你的目标人群是哪个群体？

你的目标人群在哪里？

第82讲 借助“卖点”进行网店的推广 网店经营者要对市场定位、经营方向等进行全方位策划，建立独特的卖点，借助这些独特的卖点来进行推广，才更有机会获得成功。

那么有哪些常见的卖点呢？

第83讲 限时限量促销商品 限时抢购是对准了人们爱占便宜的“穴位”，是一种非常有效的促销手段。

但如果不能系统地把握其中的诀窍，不仅不能取得很好的效果，反而可能会弄巧成拙。

那么该如何采取有效的方式去做，尽可能地扬长避短，以达到应有的效果呢？

第84讲 口碑营销，用别人的嘴巴树立自己的品牌 传统的口碑营销是指企业通过朋友，亲戚的相互交流将自己的商品信息或者品牌传播开来。

这种营销手段有着一般广告不可比拟的优势。

第7章 售前良好的沟通艺术，提高商品的销售率 第85讲 与买家沟通的基本原则 网店经营中，卖家与顾客虽然不能直接面对面，但是与顾客打交道的时候，必须更加注意技巧。

那么与买家沟通时，有哪些基本原则呢？

第86讲 卖家与买家沟通的禁忌 卖家在与买家沟通时，主要目的是销售商品，不是来参加辩论会的，要知道与买家争辩解决不了任何问题，只会招致买家的反感。

与买家沟通时要注意哪些禁忌呢？

第87讲 善于把握买家的购物心理 顾客根据自己的需求购买商品，心理上会有许多想法，驱使自己采取不同的态度。

它可以决定成交数量甚至交易的成败，因此对顾客的心理必须高度重视。

如果没有对顾客心理的了解，难以激起顾客的购物愿望。

第88讲 用“诚心”换来买家的“耐心” 每次与买家交流的机会都应该珍惜，都应该把握住，一点点的失误就可能让我们与买家失之交臂。

用诚心打动买家是我们卖家的服务宗旨。

第89讲 及时回复买家留言，认真对待客户 一般买家买东西都喜欢找在线的卖家，如果买家发过去的信息半天无人理睬，会让人觉得这个卖家很没有礼貌，也有种被冷落的感觉，很容易流失客户。

第90讲 真诚对待买家，迎来完美交易 商家制胜的原因，不仅得益于产品质量，更重要的是如何对待顾客。

对买家要真诚，这样才能赢得买家的信任，赢得完美交易。

第91讲 通过耐心和细致的沟通留住客户 作为卖家，对待买家要耐心、耐心再耐心。

本节介绍针对几种不同的买家，沟通交流方法。

<<淘宝店铺网络营销赢家手册>>

第92讲 营造紧迫感，激发买家的购买欲望 人们常常对越是买不到的东西，越是想要买到它。

对待不能做出果断决策的顾客的办法是创造出一种紧迫感。

第93讲 学会真诚赞美你的客户，让你的销量翻番 在网络交流中运用一些赞美的小技巧，让买家在购物的过程中不仅可以买到自己中意的宝贝，也能让购物的心情更好，更重要的是让买家会更加喜欢上你的店铺，增加了对你店铺的印象，最终会成为你最忠实的顾客。

第94讲 实事求是，介绍宝贝的必要方法 在向买家介绍商品的时候，必须针对商品本身的特点及商品的缺点，有技巧地向买家解释并做推荐。怎样得知商品的优点与问题呢？

第95讲 打消买家的顾虑，促成交易 在购买商品的过程中，大多数买家经常会心存疑虑。卖家应该首先了解顾虑是怎样产生的？顾虑产生的根源是什么？

第96讲 先交朋友后做生意 在谈生意的时候，要像对待朋友那样来对待买家。要亲切友好，不要斤斤计较，为长远的发展着想，使彼此之间的交往更加融洽。

第97讲 应对不同类型的买家 顾客受性别、年龄、性格等因素的影响，对相同商品的反应也不相同。

因此，店主应该因人而异地对待不同类型的顾客。

第8章 售中服务绝招，成功搞定准客户 第98讲 成功达成交易的条件 顾客对卖家的产品虽然有着浓厚的兴趣，但是如果要想达成交易，还应该具备一些条件，本节将详细讲述达成交易的条件。

第99讲 了解买家的特点，对症下药 你明白潜在客户的特点吗？你明白网络买家的需求吗？

要想与买家成功交易，需要了解买家的特点。

本节介绍淘宝买家的一些共同特点。

第100讲 接待顾客——达成交易的真正考验 随着网上卖家越来越多，网店比实体店更难达成交易，所以必须比现实中更要学会沟通，本节将介绍接待顾客时的一些注意事项。

第101讲 如何把询问的顾客变成购买的顾客 如何把每一位询问的顾客留住，变成成交的顾客，是一门学问。

很多店主都会遇到只询问而并不购买的顾客，顾客为什么只是问问而不购买呢？

第102讲 顾客担心特价商品的质量，应当如何消除他的疑虑 顾客本来打算要买，但是确说担心特价商品的质量，应当怎样来消除他的疑虑呢？

顾客表面上是怀疑商品的质量，实际上是对卖家不信任。

所以处理好这个问题的关键是要取得顾客的信任，让顾客相信你所说的话。

第103讲 顾客要跟家人商量一下，考虑后再买 顾客说“考虑考虑”、“与家人再商量商量”、“比较比较”等，是店铺销售过程中经常遇到的问题。

许多卖家一遇到顾客提出类似的问题，常常会无言以对，显得非常被动和消极。

第104讲 卖家与买家沟通时应该和不应该说的话？

网店卖家付出更多的真诚、耐性与细心，才能成功赢得交易。

那么与买家沟通时应该说什么话？

不应该说哪些话呢？

第105讲 怎样应付买家货比三家的心理 在网上销售商品的过程中，可能会经常遇到买家货比三家，说别的店铺的商品便宜之类的话。

怎样应付买家货比三家的心理呢？

第106讲 如何应对砍价的买家 在沟通过程中，买家一般会对商品的价格提出异议，进行讨价还价。

作为一个网店经营者必须掌握一些讨价还价的策略和技巧。

本节讲述常见的应对买家砍价的技巧。

<<淘宝店铺网络营销赢家手册>>

第107讲 买家买多件商品要求打折怎么办 有的买家买了多件商品，说买一件不打折，我买这么多件，还不打折啊？
怎样应付这样的买家呢？

第108讲 引导顾客购买宝贝的绝招 由于当今时代商业竞争日益激烈，顾客不一定非常痛快的做出购买决定，这就需要卖家循循善诱、想方设法地让顾客购买。
本节介绍引导顾客购买商品的绝招。

第109讲 预防淘宝恶意差评，将骗子扼杀于摇篮中 在网上购物的人越来越多，但是在交易量和人数急剧增加的同时，也有越来越多的交易纠纷出现。
一些不良买家钻空子对卖家恶意评价和恶意投诉。
本节介绍预防淘宝恶意差评的方法。

第110讲 如何对待未成交的潜在顾客 对待那些无论是因为价格原因，宝贝款式问题还是其他原因没有成交的潜在顾客，也不该冷落。
即使没有把宝贝卖出去，也要让买家认可自己的为人，这样才能长久的有续经营。

第111讲 各种还价类型的应对实战 作为店主来说，每个人都难免会遇到还价的顾客。
那么，如何应对那些把价格压到死角的顾客呢？
这是令所有的人都头痛的事。

本节介绍各种还价类型的应对实战方法。

第112讲 快速促成交易的几种有效方法 有时与顾客沟通了好长时间，但是就是成交不了，怎么办呢？

本节介绍快速促成交易的几种有效方法。

第9章 完善的售后服务，吸引回头客 第113讲 如何做好网店售后服务 好的售后服务可能会给你带来更多忠实的买家，那么怎样才能做好网店的售后服呢？

第114讲 站在顾客立场，为顾客着想 设身处地的为买家着想，能经常的换位思考是非常重要的，这就意味着你能站在买家的角度去思考问题、理解买家的观点，只有这样，才能吸引忠实的客户。

第115讲 避免和顾客发生争执 一定要避免与顾客发生正面冲突。
这样才能够博得顾客的好感，获得真正意义上的胜利。

第116讲 服务好老顾客，留住回头客 老顾客的数量决定了生意的好坏，决定了生意的稳定性。
那么怎样才能抓住每一个顾客，留住回头客呢？

第117讲 店主勇于承认错误是成交的技巧 作为顾客最烦的就是卖家用各种理由去解释自己没错，总是把责任推给别人。
即使是故意或恶意的买家，店主也先要勇于承认错误，承认失误。

第118讲 顾客为什么会产生抱怨 顾客抱怨是因为顾客感到不满意。
顾客满意度主要涉及到三个方面：顾客的期望值、商品和服务的质量、卖家的态度与方式。

第119讲 处理顾客抱怨的原则 任何一家店铺在对顾客服务的过程中，难免会发生顾客因服务质量、商品质量及售后服务处理等问题而出现顾客抱怨的现象，本节介绍处理抱怨的原则。

第120讲 处理顾客抱怨的策略与技巧 在销售的过程中，如果不能正确处理顾客的抱怨，那么将给店铺带来极大的负面影响。
一定要积极地回应顾客的抱怨，本节介绍处理顾客抱怨的策略。

第121讲 顾客退款时的注意事项 做生意谁都想一帆风顺，马到成功，可是也难免会有不利的事发生。
在网上购物中，退款也是常见的事情。
在退款时一定要注意一些问题。

第122讲 如何面对买家强烈要求退货 退货已是每个商家必须面对的一个重要问题。
那么商家如何预防退货，使得退货损失最小化？

第123讲 正确对待顾客的中差评 网店经营中，难免碰到一些挑剔的顾客给个差评。

<<淘宝店铺网络营销赢家手册>>

作为卖家，莫名其妙得到一个差评，会觉得冤屈。

那么，如何对待中评和差评呢？

第124讲 避免顾客的中差评 卖家和不同的人打交道，因为多方面的原因可能会得到顾客的中评或者差评。

那么作为卖家如何防患于未然，把中差评消灭在萌芽状态呢？

第125讲 引导买家把中差评改为好评 中差评是网上开店过程中不可避免的情况，很多中差评都是误会引起的。

很多中差评在跟买家沟通后都能得到修改。

第126讲 勤做统计，做一个管理有方的卖家 对于卖家来说，在你的各种统计数据多起来以后，这些数据就是你的一笔无形资产，它会告诉你哪些款式是最好卖的？

哪些是稳定的客户？

哪些是不稳定的客户？

第10章 维护好客户关系，让你在网获得永续财富 第127讲 重视顾客的感受，培养顾客信赖感 商家应当重视顾客的感受与眼光，店主应对售出商品质量多加关心。

例如会想到“顾客使用后是否满意？

”“有没有发生故障？

”这种重视顾客感受的心理。

第128讲 黏住顾客从小处着手 本节将介绍粘住顾客的细节问题，如利用信用评价，利用社区论坛等。

第129讲 巧用客户关怀设置，细心服务客户 阿里软件网店版提供了“客户关怀设置”功能，为卖家与买家进行售后跟踪提供了很大的方便。

还可以利用这个发送一些促销打折信息，使用多了自然会增加店铺的人气与提高销售量。

第130讲 巧用客户管理，服务好每个老客户 可以使用“客户管理”对每个不同的老顾客发送消息，服务好每个老客户。

第131讲 给老顾客设置不同的折扣 网店要生存和发展，必须创造利润，而网店的利润来自买家的消费，特别是老顾客。

阿里软件网店版可以设置会员级别，为老顾客设置折扣价。

第132讲 新手卖家如何留住客户 对于很多新手卖家最烦恼的事情就是，“我的淘宝网怎么没有人来？

”，来了以后怎么不购买呢。

第133讲 手把手教你做红包，结识新朋友留住老客户 本节就讲述一个简单的方法发红包，用来让自己的店铺流量增高和客源不断回头。

第134讲 把网店回头率做到100%的秘诀 要想拥有100%的回头客，必须做到商品好，服务好，回访好。

具体应该怎样做才能拥有100%的回头客呢？

第135讲 有序地管理店铺，潇洒地赚钱 由于网店的特殊性，网店的的管理甚至比实体店更复杂。

包括图片管理、发货管理等。

那么如何做到有序管理呢？

第136讲 掌握主动权，帮你主动出击抓住潜在买家 很多店主都反映，店铺里流量上去了，就是没有成交量。

关键在于淘宝上的交易，主动权都掌握在买家手里。

怎样才能抓住潜在买家呢？

第137讲 防止熟客流失的措施 顾客流失已成为很多卖家所面临的问题，失去一个老顾客会带来巨大损失。

怎样才能防止熟客的流失呢？

第11章 掌握网店的经营管理艺术，打造皇冠级店铺 第138讲 怎样招到合适的客服人员 随着

<<淘宝店铺网络营销赢家手册>>

网店数量越来越大，网店的营销管理已不是店主一个人所能应付得了的，从而催生了一项新的职业——网店客服。

怎样才能找到合适的网店客服人员呢？

第139讲 客服人员需要具备哪些知识 买家购买商品，主要通过和店铺客服人员在网上的交流

网店客服需要具备哪些知识呢？

第140讲 怎样缓解客服人员的压力 对于一线客服人员来讲，工作量大，工作形式单一，是属于高压力的工作岗位。

那么怎样来帮助客服人员缓解压力呢？

第141讲 对待员工要恩威并重 恩威并重是指老板在处理员工关系时，特别是在自己行使权力的行为中。

善于将恩的因素和威的因素有机融合在一起，能让员工既服从又感激。

第142讲 采取积极措施，挽留优秀员工 在经营过程中，人才的重要性已经成为共识。

留住人才、防止人才流失已经成为老板工作的重要环节。

怎样才能挽留住优秀的员工呢？

第143讲 网上开店最新骗术大全 随着网络开店交易的迅猛发展，网络诈骗也随之普及，本节总结了网上常见的具有代表性的诈骗形式，提醒大家谨防上当受骗。

第144讲 网上银行交易防骗技巧 随着网络技术的普及，越来越多的人开始利用网上银行来处理个人资产，为尽可能地保障资金安全，避免不必要的损失，本节介绍一些防范招式，

第145讲 新手如何突破零信用 目前在网开店，靠的主要是信用，只有信用高了，才能有更多的流量，

新手怎样才能快速突破零信用？

第146讲 皇冠卖家传授交易中的禁忌 卖家在与顾客交流中，要有技巧，良性的沟通也可以使顾客再次光临。

不知道所忌，就会造成失败。

所以卖家在谈话中，要懂得“十忌”，这样，生意才会越来越好，回头客也会越来越多。

第147讲 找到网店生意冷清的原因 “门庭冷落，没有生意”，这是开店新手经常遇到的，甚至一些信用相对高些的卖家也会遇到同样的问题。

问题出在哪里呢？

第148讲 网店经营者必备的心态 网开店如果心态调整不好，将会遇到很多困难和障碍。

要让自己的网店长久活跃在网络这个平台上，作为网店经营者就必须要有良好的心态和坚韧的毅力

第149讲 怎样打造优秀的网络销售团队 当网店销售规模达到一定程度，这时候就需要组建一个网络销售团队。

怎样组建优秀的网络销售团队呢？

第150讲 打造百年网店品牌 良好品牌形象的树立要求关注每一个细节，既要把握所有与顾客沟通的环节，也要把握所有可能冲击品牌声誉的元素。

章节摘录

有时商品涨价和降价并不是店主故意造成的，它是由市场来决定的。随着市场和环境的改变，商品价格是可以变动的。

1.商品涨价策略 其实，很多店主都希望商品价格维持现状，尽量少涨价，因为涨价必定会在一定程度上影响商品的销售量。

而当买家皆知采购成本上涨时，如果销售价格不涨，反而觉得不可思议，他们会怀疑这种网店的商品品质是否有问题。

商品涨价的方法很多，作为店主不能过于害怕涨价，而必须在经营中做到即使提价，也不会遭到买家反对，还会吸引买家上门。

这就必须针对不同时期、不同商品以及买家的不同心理，采取适当的提价技巧。

(1) 公开采购成本 当商品采购成本上涨时，必须提高商品售价，为了减轻买家的抵触心理，应把商品采购成本真实情况向买家公布，说服买家接受涨价的事实。

(2) 部分商品分别涨价 商品涨价可分为全部涨价和部分涨价。

全部商品涨价时，容易遭到买家的抵制，因此应采取部分涨价为好。

对于涨价的部分商品，随着时间的推移，买家会对原来无法接受的价格逐步适应，销售量也会稳步上升的。

(3) 选择适当的涨价时机 涨价要抓住适当时机，错过了机会，价格就难以提高了。

涨价最有利的时机就是：当买家皆知采购成本上涨时；季节性商品换季时，如冬季商品换成春季商品时；年度交替时；传统节日和传统习俗时期。

以上情形买家的关心程度最低，对商品本身的关心程度提高，这时涨价往往不会遭到买家的拒绝。

(4) 注意涨价幅度 买家一般不关心涨价的原因，而只是关心涨价后的价格与心目中的价格是否接近。

因此，如果需要调整的价格幅度较大时，要采取分段调整的办法，一次涨价幅度不宜过大。

从经济数据看，一次价格上涨的幅度不宜超过10%。

2.商品降价策略 降价是指店铺在一定时期内为扩大销量，迫于市场压力（消费者、竞争对手、产品更新换代），利用降价快速占领市场，提升市场占有率的促销行为。

降价促销不是单纯把价格降低那么简单，也是一门深奥的学问。

降价可能会导致多销，也可能会引发滞销。

因此，商品降价需要掌握一定的技巧。

(1) 商品降价的理由 在降价时，必须让买家认识到这是一次绝好的让利机会，这是根本原则。

巧立名目找出一个合适的降价理由，不能让买家认为是商品卖不出去，或质量不好才降价，现实中商家降价的理由通常有以下几点。

- 季节性降价或重大节日降价酬宾。

- 商家庆典活动降价。

如新店开张、开业10周年、销售突破若干万元等，都可以成为降价的理由。

- 特殊原因降价。

如商店改变经营方向、更换产品等。

(2) 降价操作技巧 · 控制好成本：网上开店的目的，就是要把商品推销出去，最大限度地占有市场，增加商品的销售量和市场占有率，同时赚取尽可能多的利润。

那种没有利润、赔钱赚吆喝的降价是没有生命力的。

影响赚钱的因素很多，其中成本因素很重要，在降价营销时，必须把握好，不能盲目杀价，应该考虑到商品的成本，在此基础上，进行一定程度的降价促销。

- 降价幅度：降价幅度对销售效果会产生重大影响。

根据经验，降价幅度在5%以下时，几乎收不到什么促销效果；降价幅度至少要在10%到20%，才会产生明显的促销效果。

<<淘宝店铺网络营销赢家手册>>

但降价幅度超过40%以上时，必须说明大幅度降价的充分理由，否则买家会怀疑这是假冒伪劣商品，反而不敢购买。

- 控制好降价品种：少数几种商品大幅度降价，比很多种商品小幅度降价促销效果好。

在降价时，必须做到心中有数，有的放矢。

有的店主一搞降价促销就全部降价，这是不科学的，应该把自己所营销的品种进行分类，确定哪些是可以降价的，哪些是不适合降价的，再确定是否降价。

弄清楚某一个品种应该降价多少，才能吸引买家，使自己获得最大利益。

- 做好服务：只有做好服务，才能使自己的降价具有杀伤力。

一定要把降价与良好的服务结合起来，通过价格来吸引买家，通过服务让买家满意，做到相互促进，将店铺做大。

如果没有良好的服务来支持，只是纯粹的降价，作用是有限的。

- 不宜频繁降价：频繁降价会使买家的心理产生不良反应。

如果店铺不断地搞降价销售，买家就会认为：“降价销售的商品价格就是该商品本身的价格。”如果买家产生这种想法，降价就会失去对买家的吸引力。

P40-41

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>