

<<网上开店实战指南>>

图书基本信息

书名：<<网上开店实战指南>>

13位ISBN编号：9787122051462

10位ISBN编号：7122051463

出版时间：2009-8

出版时间：化学工业出版社

作者：武新华 等编著

页数：213

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>

<<网上开店实战指南>>

前言

不论读者对网店经营仅仅是动心，还是早已进步到动口、甚至动手或动脑，本书都将有益于读者。

本书完全从实战角度出发，讲述对网商最实用的经营管理经验和技巧。

无论读者对电子商务是否饶有兴趣，对网络销售是否还很迷茫，对经营管理是否还有疑惑，对自己的选择是否还在彷徨……这本书将会在实现答疑、解惑的基础上，详细地进行操作指导，能锻炼读者的动手能力，令人豁然开朗，信心倍增，在增加网上创业动力的同时，伴随广大读者取得骄人的业绩。

对于网上开店的经营来说，人气就意味着浏览量，就意味着潜在的购买需求。

切忌不要冷落了每一位顾客，哪怕他仅仅是位“冒失”的来访者。

因为一个顾客在网上冲开店者发出的怨气如果不能得到妥善解决的话，将有可能使得店主辛辛苦苦树立的良好口碑毁于一旦。

因此，一个成功的开店者要时刻谨记：只有依赖协调整合的行动，建立主动关怀的顾客关系并在第一时间解决客户的需求问题，才能获得客户的忠诚心。

（1）读者对象在网络创业大潮涌来之际，都有哪些知识是必须准备的呢？

如何才能成为乘风破浪的时代骄子，而不是随波逐流的平庸之辈？

本书正是为此而编写，通过阅读本书，相信读者的心中会有自己的答案。

本书主要面对的是那些迫切期望进行网上创业的读者，本书内容丰富，条理清晰，实用性强，完全按照网上创业的流程进行讲解，适合各类网络爱好者、网上创业者阅读，也可供其他计算机爱好者参考学习。

（2）内容和特点本书作为一本网上开店创业的全程指南，从实际网上开店的操作流程开始讲起，同时穿插了最新的网络营销、物流和金融知识，总结了很多网上创业者在实际经营中遇到的问题，并尝试给出了现在最为可行的解决方法。

全书主要介绍了网上卖家应当如何运用网上商品定价技巧提高成效率，如何利用销售工具对网店进行高效维护，以及如何利用各种渠道对自己的网店进行有效的宣传。

在承接本丛书进行“手把手”教学引导的同时，读者只需按照书中提供的实例动手实践，即可将其实现应用到实际的网店经营和宣传过程中。

<<网上开店实战指南>>

内容概要

本书是指导初学者快速掌握在eBay网上开店进行外贸交易的入门书籍。

书中详细地介绍了初学者必须掌握的eBay网上开店进行外贸交易的基础知识、操作方法和技巧，并对初学者在开店过程中可能会遇到的问题进行了专家级的指导，以免初学者在起步的过程中走弯路。

内容包括：向海外市场兜售自己的商品、在eBay开家自己的店铺、在易趣eBay网上话营销、商品精美照片处理、商品登录与描述、进货管理和出货管理、eBay外贸运营操作、售后服务与客户关系、制定良好的销售策略、eBay外贸中的安全策略、全面扩张网上外贸事业、eBay外贸中的常见问题等，通过从电脑技术到营销知识再到成功案例分析的讲解方式，由浅入深地讲解了网上开店创业的各种技能，实践性、可操作性强。

本书适用于广大网络销售从业人员、网商以及高等院校计算机、信息、电子商务等专业学生学习和参考。

<<网上开店实战指南>>

书籍目录

- 第1章 向海外市场兜售自己的商品 1.1 进军海外市场准备 1.1.1 开网店赚老外的钱 1.1.2 海外热销的国货产品 1.1.3 如何在国外网络平台开店 1.1.4 在国外网络平台开店的注意事项 1.2 国外网络开店平台实战 1.2.1 eBay网简介 1.2.2 eBay网开店流程 1.2.3 如何寻找国际客户 1.2.4 资金管理以及配送业务 1.3 网上开店成功案例分析 1.3.1 不懂外语的eBay跨国卖家 1.3.2 月入四万美元的年轻女孩 1.4 总结和积累经验第2章 在eBay开家自己的店铺 2.1 做好网上开店的准备 2.1.1 选择网上开店的平台 2.1.2 方便快捷的网上销售 2.1.3 设计更漂亮的店铺分类 2.2 网上开店操作流程 2.2.1 eBay网帐号注册 2.2.2 如何设计独特的店标 2.2.3 如何装饰自己的小店 2.3 扩大自己网上店铺的规模 2.3.1 如何成为“超级卖家” 2.3.2 发展连锁分店 2.3.3 网上销售连锁 2.4 总结和积累经验第3章 在eBay网上话营销 3.1 My eBay管理工具 3.1.1 销售备忘录 (Selling Reminders) 3.1.2 所有出售记录 (All Selling) 3.1.3 我的收件箱 (My Messages) 3.1.4 出售商品总计 (Selling Totals) 3.2 帮助 (Help) 系统的应用 3.2.1 即时解答 3.2.2 搜索帮助文章 3.2.3 联系eBay 3.3 从各个站点上登录 3.3.1 选择登录的海外站点 3.3.2 站点间的转换 3.3.3 注明使用英语作沟通 3.3.4 撰写商品标题中的外语关键字 3.4 总结和积累经验第4章 商品精美照片处理 4.1 拍出全方位的清晰照片 4.1.1 清晰照片的重要性 4.1.2 准备好数码相机 4.1.3 选择合适的拍摄环境 4.1.4 拍摄产品照片 4.1.5 拍摄技巧 4.2 对图片做后期处理——实战Photoshop 4.2.1 调整图片大小 4.2.2 调整亮度和对比度 4.2.3 修正图片背景 4.2.4 模糊变清晰 4.2.5 文字添加 4.2.6 不同的抠图方法 4.2.7 添加边框 4.2.8 添加水印 4.2.9 图像合成 4.2.10 制作闪光的动画文件 4.2.11 制作简单的GIF动画文件 4.3 总结和积累经验第5章 商品登录与描述 5.1 商品登录须知 5.1.1 获得网络存储空间 5.1.2 eBay的销售方式 5.1.3 eBay拍卖的类型 5.2 商品登录页面 5.2.1 商品分类 (Category) 5.2.2 商品标题 (Title) 5.2.3 上传图片 (Pictures) 5.2.4 商品说明区 (Description) 5.2.5 销售方式 (Selling format) 5.2.6 付款方式 (Payment methods you accept) 5.2.7 邮费区 (shipping) 5.2.8 附加资料 (Additional information) 5.3 制作最佳的商品说明区 5.3.1 商品说明 5.3.2 广告 5.3.3 条款 5.4 总结和积累经验第6章 进货管理和出货管理 6.1 进货管理 6.1.1 在网上调查 6.1.2 什么是最佳的网上商品 6.1.3 从各地批发市场上选货 6.1.4 从厂家进货 6.1.5 寻找商家的存货 6.1.6 寻找代理、加盟网店 6.1.7 从阿里巴巴进货 6.1.8 从亲自选货到电话订货 6.1.9 存货和编号 6.1.10 货区的分区办法 6.2 出货管理 6.2.1 商品编号和邮寄地址 6.2.2 货物的包装 6.2.3 为邮包作记录 6.2.4 邮寄与邮费 6.3 总结和积累经验第7章 eBay外贸运营操作 7.1 活用My eBay管理虚拟货架 7.1.1 有类似商品要卖 (Sell Similar) 7.1.2 更改 (Revise) 和结束商品 (End Item) 销售 7.2 制定商品价格 7.2.1 价格制定的方法 7.2.2 制定合适的运费 7.2.3 降低定价方式物品的登录费 7.3 登录策略 7.3.1 选择出售方式 7.3.2 登录时间和梯次 7.4 转发直销与货到寄售 7.4.1 转发直销——寻找转发直销供应商 7.4.2 货到寄售——收集散货 7.5 总结和积累经验第8章 售后服务与客户关系 8.1 完善的售后服务 8.1.1 建立完整的售后服务体系 8.1.2 快速回复：售后服务的精髓 8.2 客户抱怨的处理 8.2.1 抱怨甚至警告的产生缘由 8.2.2 抱怨和差评处理方法一览 8.3 客户关系管理和客户服务 8.3.1 处理顾客换货和退货 8.3.2 客户关系管理的运用 8.4 eBay外贸中的客户服务 8.4.1 让运作完全透明化 8.4.2 撰写电子邮件的技巧 8.4.3 每信必回，回信必快 8.4.4 eBay外贸中的即时沟通问题 8.4.5 拍卖中回答问题 8.4.6 售后服务 8.4.7 纠纷处理 8.5 总结和积累经验第9章 制定良好的销售策略 9.1 进行网络广告宣传 9.1.1 什么是网络广告 9.1.2 网络广告的特点 9.1.3 网络广告的形式 9.1.4 网络广告的过程 9.1.5 网络广告的效果评估 9.1.6 网络广告的计价模式 9.1.7 传统的广告宣传途径 9.2 常见的网店推广方式 9.2.1 购买关键字 9.2.2 在搜索引擎中竞价排名 9.2.3 加入网上商场计划 9.2.4 设定店铺新闻快递 9.2.5 电子邮件营销 9.2.6 即时信息工具 9.2.7 互换友情链

<<网上开店实战指南>>

接 9.3 其他销售策略 9.3.1 网上促销活动 9.3.2 顾客查询记录 9.3.3 问卷调查
9.3.4 博客营销 9.3.5 口碑营销 9.4 “长尾”效应和“蓝海”战略 9.4.1 “长尾”理论
9.4.2 运用“长尾”效应 9.4.3 “蓝海”战略 9.4.4 从eBay的“红海”中突入“蓝海”
9.5 总结和积累经验第10章 eBay外贸中的安全策略 10.1 销售物品的合法性 10.1.1 了解eBay 规则
10.1.2 禁售物品 10.1.3 有问题的物品 10.1.4 有可能侵权的物品 10.2 商品登录中的违章行为
10.2.1 禁止滥用关键字 10.2.2 如实填写物品所在地 10.3 商品交易中的违法行为
10.3.1 抬价 10.3.2 交易拦截 10.3.3 避费 10.3.4 竞标屏蔽 10.3.5 不受欢迎的竞标者
10.4 金融欺诈和防护 10.4.1 金融欺诈的类型 10.4.2 卖家防护措施 10.4.3 买家防护措施
10.5 总结和积累经验第11章 全面扩张网上外贸事业 11.1 从个体户到公司化
11.1.1 电子邮件处理软件 11.1.2 终极的eBay管理软件 11.2 变虚拟销售为实体交易
11.2.1 压缩实体销售的空间 11.2.2 实体商店上网销售 11.2.3 网上商品下网展销
11.3 从eBay到阿里巴巴 11.3.1 C2C/B2B/B2C界线的全面模糊化 11.3.2 eBay与阿里巴巴的异同
11.3.3 在eBay上做“阿里巴巴” 11.4 总结和积累经验第12章 eBay外贸中的常见问题
12.1 注册帐户中的常见问题 12.1.1 注册eBay帐户须知 12.1.2 跨国卖家认证 12.1.3 帐户管理
12.2 交易过程中的常见问题 12.2.1 售前须知 12.2.2 买家须知 12.2.3 使用销售工具的常见问题
12.2.4 售后服务的常见问题 12.2.5 信用评价的常见问题 12.2.6 使用PayPal的常见问题
12.3 总结和积累经验附录 附录1 商务函电: 英语和美语的差异 附录2 易趣eBay常用词汇
附录3 常见物品登录英语范例 附录4 eBay外贸交流常用语集锦 附录5 外贸常用英语词汇
附录6 实用销售用语 附录7 常说的50个俚语

章节摘录

插图：第1章 做一个合格的网店经营者要想做一名合格的网店经营者，在开网店前，做好相应的准备工作是基础。

具体包括：自己是否适合网上开店，如何找到合适的项目，如何寻找必要的合作者以及开店所必备的硬件设备和软件基本条件等。

其次，风险投资与网络企业是关键，包括没有足够的资金怎么办以及如何为投资商写商业计划书等。

最后还要学会规避风险，将网店风险化降到最低，包括进货风险、金融风险、寄送风险、售后风险等。

1.1进行网上开店前的准备开店前需要一定的投入准备，这也是网上开店的重要一环，不能草率。

在网上开店前，需要先了解网购的消费人群、成交量居高的货品、找寻自己了解或有条件的货源，确定出售货品的主题、投入金额的预算等。

1.1.1自己是否适合网上开店网上开店确实让不少的创业者致富了，但在创业过程中由于各种原因导致破产，血本无归的也是大有人在。

因此，自己是否适合网上开店创业，必须仔细思考这个问题。

当然，如果经过测试发现很适合进行网上开店，那么，在决定网上开店之前，还要做的就是要自我衡量一下，看看自己是否具有成功网上开店创业的必备条件。

一般情况下，一个成功创业者必须具备的条件是：自律、自强、具有相当强的识人能力、超强超硬的管理技能，还要有超丰富的想象力，需要具备非常好的口才、永恒的毅力，乐观、奉献的精神，积极客观的人生态度，以及一定的产品推销、独立创业的能力和好的竞争意识等，这些都是一个网上创业者必须具备的最基本能力。

当确定走哪行创业之路之后，还要对自己的创业计划进行评估，具体分析自己选择的这个行业是否可行，可以通过如下的操作来进行验证。

创业者能否用语言清晰明了地描述出自己的创业构想，而且必须有一个明确缜密的创业思路。

创业者是否对自己选择的行业了如指掌，之前是否从事过此行业或相关行业，对此行业内的各个环节运作是否都很清楚掌握。

创业者是否具有特殊、独到且很现实意义的想法和观点，这是吸引消费者的关键。

创业者的创业之路是否经得起时间的考验，是否具有可持续性。

创业者的创业目的要明确，争取在多长时间达到什么样的创业效果，是否能够全身心地投入到创业计划中去。

创业者是否具有一定的人际关系网，如供应商、承包商、咨询员、工人等关系网，以避免造成运行中断或消失的情况发生。

创业者是否明白什么是潜在的回报，不能只看重钱，还要注重成就感、价值感、爱、诚信等潜在的社会回报。

然而，要进行网上开店，除了具备创业条件外，还需要具有一些特点，如足够的上网时间、创业激情等。

另外，从个人的职业特点来看，也可以再次衡量自己是否适合网上创业。

在网上开店的人群主要分布在如下几个方面。

企业管理者对于小型企业，网上销售、网上开店是一种必然需要的选择。

过去，那些名不见经传的中小企业，要想把产品送进大百货店的大门简直比登天还难，可如今网络店铺给他们提供了一个广阔的天地，解开了中小企业产品“销售难”的死结。

不受地理位置、经营规模、项目等因素制约，只要上网就能资源共享，中小企业在网络店铺上与知名大品牌实现了平等，而且还可以开展以前想都不敢想的全球经营。

一般的企业白领网络开店不需要太繁琐的手续，企业白领一般都具有比较空闲的时间，而且办公室都有网络可以使用，这就决定了他们可以有空闲来做兼职工作。

另外，一般的白领都具有相当的眼光，这对他们经营网店具有很好的促进作用。

如果把网店作为兼职来做，既不影响工作，又可以锻炼自己的能力。

<<网上开店实战指南>>

从经济角度来看，对自己对家庭，也多开辟了一个发财的渠道。

实际上，不少人在网上店铺的收入不断增长之后，甚至会辞职而选择专门经营网店。

拥有自己实体商店的人网上开店，虽然绕开了很多环节，但是如果自己具有很充足的货源，无疑可以在网络店铺中占领先机。

因为网络相关成本不高，这些人开办网上店铺，就等于一次的投资，专业地推广自己的产品，很快就可以得到立竿见影的效果。

拥有自己的实体店，在宣传方面，很容易让网上购买者产生信任感。

网上商店能增加实体店的影响，同时还能拓宽客源。

这类人开网店，如果经营得体，就不是赢利与否，而是赢利多少的问题。

大学生众所周知，现在的大学生课余时间比较充裕，而且求知欲比较强烈，十分适合网店这种新的商业类型。

缺点是实际经营能力比较欠缺。

但是即使作为一种人生阅历，开办网店对大学生也有很大益处，开办网店，可以获得经营、管理、沟通上的很多经验和感悟。

不可否认，现在越来越多的在校大学生加入了网上开店创业的潮流。

网虫很多人痴迷于网络游戏或者网络聊天，实际上，如果在网络游戏或者聊天的同时，自己开个小店，不仅可以满足娱乐的需要，还可以过过做老板的瘾，即使赚不了多少钱，起码锻炼了能力。

网虫因为网上时间多，就可以找到更多的客户资源，可以将售后服务等做得更细致，可以说是一举多得。

自由职业者网上开店的店主中有一部分是为了一种爱好和兴趣而开店。

这部分人大多是自由职业者。

不少自由职业者喜欢上网冲浪，开设网络店铺并不在意自己的东西能卖多少钱，而是希望那些平时逛街所觅来的东西同样会有人欣赏和喜欢。

其目的是通过开店来充实生活，寻找一些志趣相投的朋友。

因此，这类人投资风险较小，还可以以此为契机，拓宽社会圈子，为今后的发展作铺垫。

初创业者网上开店创业风险小，只要能有一点的收入，初创业者就会很开心。

他们心中的成功并非是大把大把的现钞，而是拿到的第一笔订单的喜悦，是对自己选择的肯定。

那种开心是常人无法体会的，“网下开小店当老板，网上开店铺做‘掌柜’，网上网下两不误，生意实现双丰收。

”创业者在公司建立的初期，知名度低，没有人知道自然就没有生意，开个网络店铺让客户知道有这么一个店铺，网民也可以用搜索引擎找到店铺的连接，建立起知名度就迈出了创业的第一步。

生活在大都市的人们生活在大都市的人们，那就是一种资源，在一些快节奏的城市，遍地都是机遇，只要努力就一定能成功，网上开店就是一个很大的机遇。

即使是不懂网络的人们，因为他们生活在这里，而这里的消费者已经肯定了网上购物这种消费方式，这里的消费者有网上购物的消费需求，这里就是市场，这里就是创业的地方。

把网络作为自己未来理想的人们如果很喜欢网络，希望未来的日子不再奔波，过着属于自己的IT白领生活，那就可以去追求自己的梦想。

只要做得早，就一定能够成为行业的领跑者。

网上店铺这种独特的商业模式，充满了商机。

网上店铺的进货渠道直接且多样，不仅丰富了产品种类，而且降低了商品价格。

开办网店，除了希望能够获得丰厚的收获外，同时也要看清自己的长处，看自己是否有足够的资本来做这件事情。

网络开店需要大量的上网时间，每天至少有一个小时，当然，时间越多，收获也会越大。

商机是诱人的，每个人都可以尝试，但在尝试之前一定要权衡清楚，看清楚适合自己的道路。

1.1.2需要做的准备工作随着网络上经营零售的企业越来越多，市场竞争也越来越激烈，消费者选择的余地也就越来越宽广。

<<网上开店实战指南>>

在这种情况下，如何招揽更多的消费者，将是网上创业者面临的首要问题。

如果选择网上开店，则在开店初期一定要时刻保持冷静心态，除了要学习电子商务知识和一些常用软件的使用方法之外，还要注意时刻跟随年轻人的步伐，融入他们的群体当中去。

此外，网上开店的店主还很容易患有上网综合症(即每天不看几次自己的店铺和留言信箱，心里就总感觉不踏实)、视力较差等弊病问题，可以通过如下两大方面来提前做好相应的防范措施。

(1)市场环境网上销售面临的困难总结起来有三点，即诚信、支付和配送。

诚信诚信对买卖双方一直是一个难以解决的问题，买家担心自己购买的商品与网店图片和描述不符，而卖家又担心货发出去后无法收回货款。

更有甚者，现在有一些大规模的购物交易网站本身就没有诚信保障，出售一些假货和水货坑骗消费者。

其实，诚信问题不是在短时间内就能解决的，它和全民素质有关，无论是作为买家还是卖家，都应时刻谨记“己所不欲，勿施于人”的道理，时常自律。

支付虽然每家网店都有网上转帐的支付途径，但真正敢在网上输入自己银行帐号和密码的人还是少之又少。

而用邮局汇款和银行电子汇兑却各有优缺点，其实卖家可以提供给买家多种支付方式，以方便买家根据自己的实际情况进行选择。

配送在配送方面应该注意既要使配送成本尽可能低，同时又要保证配送货物的质量。

尽管网上开店前景无限美好，但却并不一帆风顺，在困难出现时应坚定信心，努力克服，稳步前进。

(2)选择合适的搜索工具网上创业需要时刻保持学习的心态，不断接受互联网上出现的一些新事物、新理念。

而如果想要迅速找到自己需要的相关信息，搜索引擎(基本上可以分为引擎检索和分类目录式两种)则是一个必不可少的得力助手。

搜索引擎实际上是对网页进行完全的索引，很像黄页电话号簿，在里面不会查找到某一个人具体居住地址类的信息，但却能很容易得到所有叫××的列表。

而分类目录则是由人工编辑整理的网站链接，一般对于链接的网址都有相应的文字描述，可以通过这些文字描述来决定自己是否需要进一步查看。

搜索引擎的特点是量大，分类目录的特点是网站经过挑选的。

如果需要查找非常具体或特殊的问题，用搜索引擎比较方便；如果需要查找的是某方面的信息或专题，则可以使用分类目录。

此外，还有一些较为专业的垂直搜索工具，能够查找到某些确定的信息，如百度的MP3搜索功能。

不同的搜索工具有不同的优势，具体采用哪种工具进行信息搜索，则主要取决于用户自己的实际需要。

而Goog1e和百度作为搜索引擎领域的佼佼者，为越来越多的用户所使用。

如图1-1所示即为Goog1e的首页面，如图1-2所示即为百度的首页面。

1.1.3如何找到合适的项目商机表现为需求的生产和满足方式在时间、成本、数量、对象上的不平衡状态等。

当旧的商机消失之后，新的商机又会出现。

因此，也可以这么理解，没有商机就不会有“交易”活动。

商机要想转化为财富，就必定要满足5个“合适”：合适的产品或服务、合适的客户、合适的地点、合适的时间和价格、合适的渠道。

商机归纳起来可以大致如下。

<<网上开店实战指南>>

编辑推荐

《网上开店实战指南:销售技巧》是由化学工业出版社出版的。

<<网上开店实战指南>>

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>