

<<网店运营与管理>>

图书基本信息

书名：<<网店运营与管理>>

13位ISBN编号：9787501987092

10位ISBN编号：7501987092

出版时间：2012-5

出版时间：中国轻工业出版社

作者：陈德宝，王国玲 主编

页数：193

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>

## <<网店运营与管理>>

### 内容概要

本教材以校企合作为原则，以“工作过程系统化”为指导，按照网店运营与管理的工作过程组织内容进行编写，把握住了当代职业教育的精髓，体现了“16号文”对职业教育的要求，是一本集“科学性、专业性、实战性、实用性、职业性”于一体的教材，与市场上同类教材相比，本教材有以下突出特点：

(1)科学性。

教材体系结构，内容组织科学。

(2)专业性。

教材专门针对网店经营与管理组织内容，体现课程专业性要求。

(3)实战性。

按照“做中学”的要求，以网上开店实战的形式开展教学。

(4)实用性。

按照理论够用，学以致用原则，强调教材的实用性。

(5)职业性。

按照网店工作过程组织内容，体现职业性。

本教材可作为高职或者中职电子商务、市场营销等经管类专业以及电子信息类专业的网店运营与管理、网上创业、C2C网店管理等课程的教材，也可供有志于学习网上开店技能的社会各界人士阅读。

## <<网店运营与管理>>

### 书籍目录

#### 模块一 开店准备

项目1 市场调查

项目2 店铺定位

项目3 货源寻找

#### 模块二 网店开设

项目4 开店流程

项目5 网店设置与装修

#### 模块三 网店产品发布

项目6 产品描述

项目7 产品图片拍摄

项目8 产品图片美化

项目9 产品发布

#### 模块四 网店日常经营与管理

项目10 物流服务

项目11 客户服务

项目12 网店安全

项目13 网店推广

#### 参考文献

## 章节摘录

版权页：插图：当顾客表现出犹豫不决或者不明白的时候，我们也应该先问清楚顾客困惑的内容是什么，是哪个问题不清楚。

如果顾客表述也不清楚，我们可以把自己的理解告诉顾客，问问是不是理解对了，然后针对顾客的疑惑给予解答。

8.要有足够的耐心与热情 我们常常会遇到一些顾客，喜欢打破沙锅问到底。

这时候我们就需要耐心热情的细心回复，能给顾客信任感。

要知道爱挑剔的买家才是好买家。

有些顾客当所有问题问完了也不一定会立刻购买，但我们不能表现出不耐烦。

就算不买也要说声“欢迎下次光临”。

如果你服务好这次不成下次有可能他还会回头找你购买的。

砍价的客户也常遇到，砍价是买家的天性，可以理解。

在彼此能够接受的范围可以适当地让一点，如果确实不行也应该婉转地回绝。

比如说“真的很抱歉，没能让您满意，我会争取努力改进”或者引导买家换个角度来看这件商品让他感觉货有所值，就不会太在意价格了，也可以建议顾客先货比三家。

总之要让顾客感觉你是热情真诚的。

千万不可以说“我这里不还价”“没有”等伤害顾客自尊的话语。

9.做个专业卖家，给顾客准确的推介 不是所有的顾客对你的产品都是了解和熟悉的。

当有的顾客对你的产品不了解的时候，在咨询过程中，我们就要了解自己产品的专业知识。

这样才可以更好地为顾客解答。

帮助顾客找到适合她们的产品。

不能顾客一问三不知，这样会让顾客感觉没有信任感，谁也不会在这样的店里买东西的。

10.坦诚介绍商品优缺点 我们在介绍商品的时候，必须要针对产品本身的特点。

虽然商品缺点本来是应该尽量避免触及，但如果因此而造成事后客户抱怨，反而会失去信用，得到差评也就在所难免了。

在网店里也看到过其他卖家因为商品质量问题得到差评，有些是特价商品造成的。

所以，在卖这类商品时首先要坦诚地让顾客了解到商品的缺点，努力让顾客知道商品的其他优点，先说缺点再说优点，这样会更容易被客户接受。

在介绍商品时切莫夸大其词地来介绍自己的商品，介绍与事实不符，最后失去信用也失去顾客。

其实介绍自己产品时，就像个媒婆一样把产品嫁出去。

如果你介绍：“这个女孩脾气不错，就是脸蛋差了些”和“这个女孩虽然脸蛋差了些，但是脾气好，善良温柔”，虽然表达的意思是一样，但听起来感受可就大不相同了。

所以，介绍自己产品时，可以强调一下：“东西虽然是次了些，但是东西功能俱全，或者说，这件商品拥有其他产品没有的特色”等。

这样介绍收到的效果是完全不同的。

## <<网店运营与管理>>

### 编辑推荐

《高等教育"十二五"规划教材:网店运营与管理》可作为高职或者中职电子商务、市场营销等经管类专业以及电子信息类专业的网店运营与管理、网上创业、C2C网店管理等课程的教材,也可供有志于学习网上开店技能的社会各界人士阅读。

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>